

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi berasal dari kata Latin yaitu *transportare*, dimana *trans* artinya seberang atau sebelah dan *portare* berarti untuk membawa atau mengangkut. Transportasi dapat didefinisikan sebagai transportasi atau kegiatan pengangkutan Barang dan/atau penumpang dari lokasi ke tempat tujuan (Kadir Abdul, 2006). Transportasi merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan saat ini, karena dengan transportasi dapat mempermudah pekerjaan dan membantu untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Untuk memenuhi kebutuhan pergerakan tersebut disediakan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dan kendaraan bermotor umum dalam trayek, angkutan adalah perpindahan orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2019) Angkutan umum menjadi sarana transportasi darat yang masih digunakan masyarakat sebagai pendukung mobilisasi kegiatan, angkutan umum memainkan peran penting dalam mobilitas ekonomi, transformasi dan pengaturan, transportasi umum di lingkungan perlu ditingkatkan untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan daerah (Bimrew Sendekie Belay, 2022). Pengembangan angkutan umum di jalan raya Indonesia berfokus untuk menciptakan layanan yang andal dan terjangkau bagi semua orang, bagian masyarakat yang menggunakan transportasi umum diharapkan dalam jangka panjang kehadiran layanan angkutan umum yang andal dapat mengurangi ketergantungan masyarakat menolak penggunaan mobil pribadi. Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek ada beberapa indikator diantaranya: keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan dan keterjangkauan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2013).

Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi khususnya bus tentunya berdampak pada ketatnya persaingan memperebutkan pelanggan dan menjaga kepuasan pelanggan. Hal ini salah satunya dipengaruhi oleh adanya perang tarif dengan penyedia jasa transportasi bus lain, yang membuat konsumen banyak beralih karena pertimbangan ini. Kini masyarakat membutuhkan alat transportasi yang tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhannya untuk sampai ketempat tujuan, tetapi lebih jauh dari itu mereka juga membutuhkan kenyamanan selama perjalanan dengan suasana kendaraan yang benar-benar kondusif, pelayanan yang sopan dan ramah, sehingga dapat menikmati perjalanan yang menyenangkan. Sama dengan PO Bus bhinneka yang akan diteliti. Permasalahan pada PO Bus Bhinneka yaitu kualitas pelayanan yang diberikan sering dianggap kurang memadai seperti absensi kendaraan datang dan pergi belum diterapkan terkait dengan service berkala, tidak adanya *seatbelt* di tempat duduk, pengemudi sering menggunakan hp pada saat mengemudi (Andhansari et al., 2014).

Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggannya dengan menunjukkan nilai yang lebih dibanding para pesaingnya. Prasarana dan fasilitas penyedia jasa transportasi perlu dijaga dan dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan para pelanggan. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik dari penyedia jasa transportasi akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa tersebut. PO Bus Bhinneka perlu meningkatkan kinerja pelayanan yang ideal yaitu keselarasan antara peraturan yang berlaku dengan penerapan di lapangan. Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul "EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA PO BUS BHINNEKA RUTE CIREBON-BANDUNG"

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pelayanan PO Bus Bhinneka ?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan PO Bus Bhinneka ?
3. Bagaimana rekomendasi penanganan kinerja dan kualitas di PO Bus Bhinneka?

I.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah untuk membatasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Observasi dilakukan pada PO Bus Bhinneka dengan rute (Cirebon-Bandung) di terminal harjamukti Kota Cirebon.
2. Penilaian Kinerja dan Kualitas Pelayanan mengacu pada PM 27 Tahun 2015
3. Penilaian kualitas pelayanan PO Bus Bhinneka menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan PO Bus Bhinneka.
2. Menganalisis kualitas pelayanan PO Bus Bhinneka.
3. Membuat rekomendasi penanganan kinerja dan kualitas di PO Bus Bhinneka.

I.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut

1. Bagi PO Bus Bhinneka memberikan rekomendasi untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan.
2. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Hasil dari kajian ini dapat bermanfaat bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan untuk memperoleh informasi dan pengetahuan tentang angkutan masal berbasis jalan.
3. Bagi Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Sebagai sarana menerapkan ilmu yang telah diperoleh di kampus terkait transportasi

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan studi yang relevan, teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan isi pembahasan sebagai landasan dan dasar pembahasan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi dan waktu penelitian, bagan alir, metode pengumpulan data serta metode pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data hasil penelitian yang digunakan untuk pemecahan suatu masalah yang sudah tercantum pada metode penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis dan saran berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi daftar yang mencantumkan judul buku, nama pengarang, penerbit, dan sebagainya yang ditempatkan pada bagian akhir suatu karangan atau buku, dan disusun menurut abjad.

LAMPIRAN

Bab ini berisi dokumen pendukung yang menguatkan dokumen utama seperti daftar kegiatan, dan lain sebagainya.