

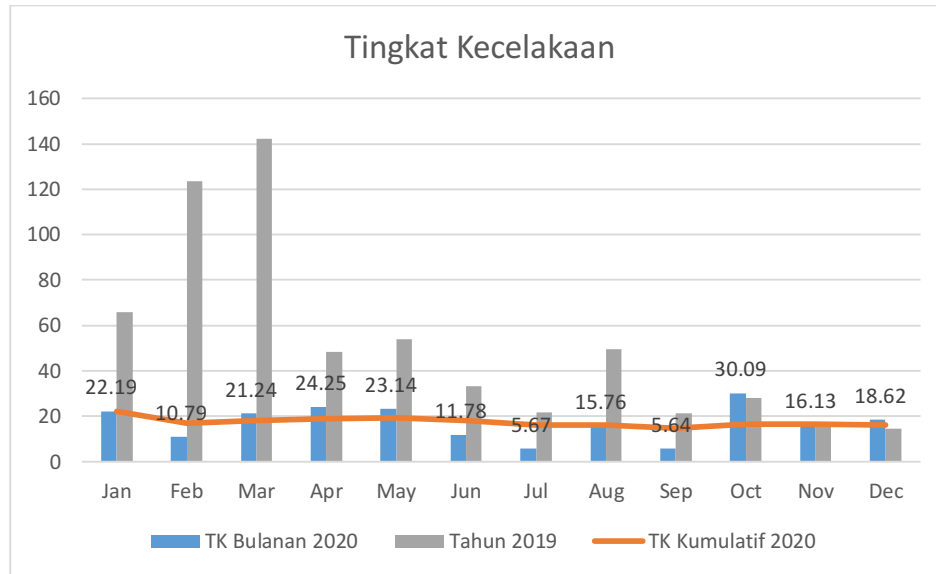
BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan transportasi tiap tahun khususnya di Indonesia masih tergolong sangat tinggi. Bidang transportasi juga menjadi sorotan dalam hal perkembangan tersebut. Transportasi menjadi sarana paling penting pada perkembangan zaman sekarang, dengan berbagai perkembangan teknologi untuk mendukung keamanan dan keselamatan manusia. Pertumbuhan transportasi kian meningkat sehingga mengakibatkan jumlah angka kecelakaan di Indonesia bertambah. Berdasarkan data kepolisian Republik Indonesia, angka kecelakaan di Indonesia mencapai 103.672 peristiwa dan pada tahun 2019 mengalami penurunan 3% menjadi 90.500 kecelakaan lalu lintas (Kurniawan, 2019). Berdasarkan (Undang-Undang No.22, 2009) terdapat 4 faktor penyebab terjadinya resiko kecelakaan yang terdiri dari sarana transportasi, kondisi sarana dan prasarana transportasi, manusia (*human error*) dan lingkungan. Kendaraan umum di Indonesia, terutama bus memang menjadi pilihan banyak orang. Selain harganya yang ekonomis bus juga relative nyaman sehingga kerap menjadi alasan mengapa bus masih memiliki banyak peminat. Tetapi bus yang beroperasi di Indonesia sering terlibat kecelakaan lalu lintas (Sari, 2019). Seperti yang sering terjadi pada bus CV.PO. Sampangul.

CV.PO. Sampagul berasal dari kota padangsidempuan kantor pusat di jalan sisingamangaraja no 27. Bus tersebut merupakan salah satu bus AKAP yang sudah tua di Sumatra utara. Perusahaan ini memiliki cabang diberbagai daerah salah satunya di kota Pekanbaru. Telah ada CV.PO. Sampagul cabang pekanbaru beroperasi dengan trayek atau tujuan Pekanbaru-Padangsidempuan, bus samapagul ini merupakan angkutan yang ekonomi tidak menggunakan AC. CV.PO. Sampagul cabang pekanbaru mengoperasikan 2 unit mobil dengan jam keberangkatan pada 20.00 WIB dan pukul 21.00 WIB, cabang pekanbaru sebagai tempat transit ke padang sidempuan. PO ALS merupakan kepala cabang dari PO. Sampangul. Maka data tingkat kecelakaan dari PO ALS dijadikan sebagai perbandingan persamaan dengan CV.PO.Sampagul terkait bus yang sudah tua tetapi masih beroperasi dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I. 1 Tingkat Kecelakaan PO ALS (Antar Lintas Sumatera)

(Sumber : data primer PO ALS)

Berdasarkan gambar I.1 tingkat kecelakaan yang terjadi pada PO. ALS selama 2 tahun terakhir dapat dilihat bahwa penurunan terjadi karena masa transisi pandemi, salah satu dari PO. ALS yaitu CV.PO. Sampagul yang sangat memiliki keterkaitan erat (Fajri, Sugiarto dan Anggraini, 2019). Adapun contoh kasus kecelakaan yang pernah terjadi terhadap CV.PO. Sampagul adalah pada hari Jumat, 13 Januari 2017 kecelakaan yang terjadi bus sampagul BB 7094 FA menghantam mobil Toyota BM 1443 F akibat kecelakaan itu tidak menyebabkan korban jiwa tetapi mobil rusak parah, kecelakaan disebabkan karna bus sampagul melaju dengan kecepatan tinggi (Kampar, 2017).

Pelayanan atau *service* yang baik merupakan daya tarik untuk memikat konsumen agar kembali menggunakan jasa oleh perusahaan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik. Kualitas merupakan kunci untuk menciptakan nilai kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan. Semakin ketatnya persaingan, sebuah perusahaan perlu mempertahankan pelayanan yang baik bagi para konsumen, agar konsumen dapat menjadi pelanggan setia dan meningkatkan pendapatan perusahaan (Afandi, 2011). Sedangkan pelayanan yang terjadi pada CV. PO. Sampagul masih belum memenuhi standar pelayanan yang ada. CV. PO. Sampagul tidak memiliki loket di dalam terminal. Kondisi tersebut membuat penumpang tidak mengetahui tarif perjalanan yang resmi untuk mencapai tujuan. Bus Sampagul memang bus yang

sudah sangat tua, keadaannya sudah berkarat, kotor, dan sudah tidak laik jalan. Kursi yang sudah rusak dan tidak memiliki seat belt membuat penumpang kurang nyaman. Bus Sampagul tidak memiliki AC yang membuat bus tersebut semakin pengap jika sedang banyak penumpang. Keadaan bus yang seperti ini dapat membuat pelanggan menjadi tidak nyaman dan memilih pindah untuk menggunakan bus dari perusahaan lain.

Menurut (PM 15, 2019) pada pasal 72 ayat (1) menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum yang telah mendapatkan izin penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek harus dibentuk badan hukum Indonesia sesuai perundang-undangan wajib melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam iin penyelenggaraan yang di berikan, mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal, dan melaksanakan sistem manajemen keselamatan. Penjelasan selanjutya dijelaskan pada ayat (2) bahwa Perusahaan harus mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan, mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, buku uji, dan tanda uji kendaraan bermotor, mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan, mengoperasikan kendaraan sesuai izin penyelenggaraan yang dimiliki, dan mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan sehingga tidak terjadi kecelakaan yang mengakibatkan korban jiwa;

Penelitian sebelumnya dari (Ayu *dkk.*, 2013) menyatakan bahwa evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi angkutan umum perlu dilakukan agar kinerja angkutan umum dapat ditingkatkan. Indikator kualitatif dianalisis menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA). Metode IPA menunjukkan indikator penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu kenyamanan dan waktu tunggu angkutan umum. Peningkatan efektivitas dan efisiensi juga perlu dilakukan dengan diadakannya perbaikan perbaikan pada aspek pelayanan, peremajaan angkutan, hingga pembinaan komunikasi antara paguyuban angkutan umum dengan pihak-pihak terkait, sehingga kebijakan tersebut dapat menguntungkan kedua belah pihak. Sedangkan penelitian sebelumnya dari (Azhar, 2018) menyatakan bahwa Metode *Service Quality* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang telah menggunakan jasa, dan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menentukan perlengkapan apa saja yang masih perlu diperbaiki.

CV. PO.Sampagul masih belum memenuhi syarat penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Pengemudi Bus PO. Sampagul masih banyak yang tidak memakai seat belt, ini menyebabkan kurang terjaminnya keselamatan saat perjalanan dan CV.PO.Sampagul ini masih menerapkan system kejar setoran yang dimaksud untuk mendapatkan keuntungan yang besar sehingga sistem kejar setoran berdampak pada perilaku pengemudi bus sampagul yang mengemudikan kendaraan dengan kecepatan tinggi atau secara ugul-ugalan hal ini menjadi penyebab terjadinya kecelakaan pada bus sampagul dikarenakan lebih mementingkan kejar setoran dari pada memperdulikan keselamatan, kenyamanan dan keamanan bagi penumpang, sehingga perilaku pengemudi seperti ini masih buruk dari standar pelayanan pengemudi pada angkutan umum (Sandhyavitri dan Saputra, 2019). Dari kejadian CV.PO.Sampagul mengalami penurunan kapasitas penumpang sehingga peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian “ **PENILIAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN PELAYANAN PADA CV.PO. SAMPAGUL**”

I.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan dibahas dari penelitian agar tidak menyimpang dan tidak meluas:

- 1) Bagaimana Karakteristik pengguna Jasa CV.PO.Sampagul?
- 2) Apa saja atribut tingkat kepuasan dan kepentingan dengan peta *Importance Performance Analysis* ?
- 3) Bagaimana tingkat kesenjangan (gap) antara harapan konsumen atas pelayanan jasa CV.PO.Sampagul dengan *Fuzzy-Servqua*?

I.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian ini dilakukan di CV.PO.Sampagul Jl.SM AMIN , Labuh Baru, Kec.Payung Sekaki ,Kota Pekanbaru.
- 2) Aspek yang digunakan untuk kepuasan dan pelayanan bagi penumpang.
- 3) Dalam penelitian ini analisis yang digunakan menggunakan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) dan menggunakan *Fuzzy-Service Quality*.

- 4) Pengambilan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang bus Akap Sampagul.

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang diharapkan dari hasil penelitian:

- 1) Mengetahui Karakteristik Pengguna Jasa Bus PO. Sampagul.
- 2) Mengetahui atribut tingkat kepuasan dan kepentingan dengan peta *Importance Performance Analysis*.
- 3) Mengetahui tingkat kesenjangan (gap) antara harapan konsumen atas pelayanan jasa yang diberikan oleh CV.PO.Sampagul dengan *Fuzzy-Servqual*

I.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan dan menambah wawasan pengetahuan Analisis pelayanan angkutan umum pada CV.PO.Sampagul
2. Bagi PKTJ
Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dan dapat memberikan wawasan tentang pelayanan pengemudi dengan permasalahan yang sama atau dapat ditambahkan.
3. Bagi CV.PO.Sampagul
Dapat mengetahui standar pelayanan yang baik dan berkeselamatan, untuk meningkatkan kepuasan penumpang dan meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang
4. Bagi Penumpang
Memberikan tingkat kepuasan kepada penumpang dengan meningkatkan keselamatan, kenyamanan dan keamanan

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memperjelas struktur penulisannya, maka penulis menggunakan sistematika penulisannya sebagai berikut :

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penulisan, Batasan masalah, dan sistematika penulisan

2. **BAB II PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan teori yang digunakan dengan konsep dasar digunakan untuk melakukan penelitian

3. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang bagan alir dan metode yang dipakai dalam penelitian termasuk pemilihan lokasi penelitian.

4. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pembahasan mengenai data – data yang dikumpulkan dari hasil survey lapangan, lalu diolah menggunakan metode yang dipakai

5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang dibuat dan saran-saran yang didapat dari pembahasan dan penelitian

6. **DAFTAR PUSTAKA**

Mencakup pustaka dari berbagai referensi pada bab -bab sebelumnya

7. **LAMPIRAN**

Berisi tentang lampiran data yang digunakan