

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan dasar bagi pembangunan ekonomi suatu masyarakat. Hal ini disebabkan karena kegiatan masyarakat terutama kegiatan ekonomi menjadi lebih lancar apabila didukung oleh infrastruktur yang baik sehingga mereka dapat mendistribusikan barang dan jasa dari satu tempat ke tempat lain secara tepat dan cepat. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan (Pratama, 2020).

Transportasi darat khususnya angkutan umum bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) merupakan salah satu bentuk jasa transportasi yang berperan penting dalam meningkatkan transportasi masyarakat diberbagai daerah. Sebagai salah satu moda transportasi yang menghubungkan antar kota antar provinsi bus mempunyai peran sangat penting demi tercapainya kelancaran transportasi (Syahputra et al., 2023).

Lembaga atau instansi dalam bidang transportasi harus menyadari pentingnya kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi organisasi itu sendiri. Dari berbagai macam alat angkutan yang ada saat ini, bus merupakan salah satu transportasi pilihan yang ada di Indonesia selain kapal laut, kereta api dan pesawat terbang. Bus merupakan alat transportasi yang memiliki beberapa keunggulan seperti mudah dijangkau, memiliki banyak waktu keberangkatan dan tidak terkena polusi udara. Jasa Transportasi di Indonesia sebagian dikelola oleh pemerintah dan sebagian lagi dikelola oleh swasta. Transportasi yang dikelola oleh pemerintah antara lain adalah Perum DAMRI, PT. Kereta Api Indonesia, PT. Garuda Indonesia dan PT. Angkasa Pura. Transportasi yang dikelola oleh swasta adalah Trans Bandar Lampung, Trans Jakarta, Bus Puspa Jaya, Bus Karona dan Penantian Utama. Dalam pengelolaannya, transportasi yang dikelola oleh Pemerintah diserahkan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

BUMN adalah badan usaha yang permodalannya, baik itu sebagian maupun seluruhnya dimiliki oleh pemerintah. Menurut UU RI No. 19 Tahun

2003 juga menyebutkan pengertian tentang BUMN sebagai badan usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Salah satu usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup orang banyak ialah mendirikan BUMN Perum DAMRI Cabang Bandung.

Perum DAMRI Cabang Bandung adalah salah satu perusahaan angkutan umum yang menyediakan enam jenis layanan, bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam melayani masyarakat. Layanan tersebut meliputi bus kota, antar kota dalam provinsi (AKDP), antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan perintis, pemandu moda, serta pariwisata (Annisa Krisdian Mawarni, 2022). Salah satu layanan unggulannya adalah Angkutan Kota Antar Provinsi dengan trayek Bandung-Lampung. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi merupakan salah satu bentuk jasa transportasi yang berperan penting dalam meningkatkan transportasi masyarakat diberbagai daerah. Sebagai salah satu moda transportasi yang menghubungkan Antar Kota Antar Provinsi bus mempunyai peran sangat penting demi tercapainya kelancaran transportasi (Syahputra et al., 2023).

Dari Bandung untuk menjangkau kota Lampung ataupun sebaliknya hanya terdapat transportasi umum bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Disebabkan transportasi darat lainnya yaitu kereta api hanya beroperasi sampai kota Cilegon. Hal ini memberi peluang bagi para penyedia jasa transportasi khususnya bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) untuk membuka trayek Bandung-Lampung. Banyaknya jumlah PO Bus trayek Bandung-Lampung membuat masyarakat atau penumpang memiliki banyak alternative untuk memilih PO Bus yang akan dinaiki untuk menempuh perjalanan rute Bandung-Lampung. Salah satu perusahaan otobus yang paling di minati oleh masyarakat di wilayah Kota Kembang adalah Perum Damri. Perum Damri adalah perusahaan otobus merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi salah satunya layanan transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), dalam menentukan pemilihan bus terdapat berbagai faktor yang di pertimbangkan oleh pengguna bus, seperti fasilitas, harga tiket/tarif, ketepatan waktu keberangkatan dan waktu kedatangan,

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang (Syahputra et al., 2023)

John A. Martilla dan John C. James (Martilla & James, 1977) memperkenalkan teknik analisis deskriptif yaitu metode Importance Performance Analysis. Penggunaan metode ini untuk mengamati bagaimana kinerja pelayanan jasa yang diberikan operator sebagai penyedia layanan jasa dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa, perbaikan apa yang perlu dilakukan demi kepuasan pengguna jasa (Saputra & Savitri, 2020)

Dengan Metode Importance Performance Analysis”, bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional dan kinerja pelayanan bus Antar Kota Antar Provinsi dan untuk mengetahui tarif berdasarkan biaya operasional kendaraan.

Dengan memperhatikan permasalahan berikut menjadi acuan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN BUS AKAP (STUDI KASUS PERUM DAMRI CABANG BANDUNG TRAYEK BANDUNG-LAMPUNG)”**.

I.2. Rumusah Masalah

1. Bagaimana kinerja operasional bus AKAP Perum DAMRI Cabang Bandung pada trayek Bandung-Lampung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI Cabang Bandung kepada penumpang trayek Bandung-Lampung?
3. Bagaimana upaya Perum DAMRI Cabang Bandung dalam meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan bus AKAP pada trayek Bandung-Lampung?

I.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang harus dipahami untuk memberikan konteks yang jelas terhadap kajian. Fokus utama penelitian ini adalah fasilitas yang dikelola oleh Perum DAMRI Cabang Bandung. Dengan demikian, aspek operasional, manajerial, dan pelayanan di luar wilayah tersebut tidak termasuk dalam analisis, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk fasilitas Perum DAMRI di wilayah lain.

Penelitian ini secara khusus difokuskan pada kinerja operasional dan pelayanan bus AKAP yang dioperasikan oleh Perum DAMRI Cabang Bandung

pada trayek Bandung-Lampung. Penelitian ini tidak akan mencakup trayek lain yang dioperasikan oleh Perum DAMRI atau perusahaan transportasi lainnya. Angkutan Kota Antar Provinsi yang dioperasikan oleh Perum DAMRI Cabang Bandung, sehingga trayek non-AKAP seperti bus kota, antar kota dalam provinsi (AKDP), dan perintis tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian. Penelitian ini membatasi kajiannya pada aspek *Analisis kinerja operasional dan pelayanan bus AKAP* terkait trayek AKAP, mencakup analisis operasional dan kinerja operasional bus AKAP Bandung-Lampung.

I.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja operasional bus AKAP Perum DAMRI Cabang Bandung pada trayek Bandung-Lampung.
2. Menilai Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perum DAMRI kepada penumpang pada trayek Bandung-Lampung.
3. Mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh Perum DAMRI Cabang Bandung dalam meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan bus AKAP pada trayek Bandung-Lampung.

I.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat dari Manfaat dari Magang-2 ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi seluruh pihak diantaranya :
 - a) Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kualitas layanan yang diharapkan oleh penumpang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b) Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja operasional dan pelayanan dalam layanan transportasi.
2. Manfaat untuk Perum DAMRI Kantor Cabang Bandung yaitu :
 - a) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja operasional dan kualitas pelayanan Perum DAMRI Kantor Cabang Bandung.
3. Manfaat bagi kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal:
 - a) Sebagai salah satu tolak ukur guna meningkatkan sistem pembelajaran yang lebih baik;

- b) Sebagai salah satu sarana evaluasi dalam rangka penyempurnaan kurikulum dan silabus program studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.