

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kota Bandung dan Jakarta merupakan 2 kota besar yang menjadi pusat kegiatan nasional. Hal ini memberikan dampak terhadap jumlah pergerakan penduduk antara dua kota besar tersebut sangat tinggi. Seperti sifat kota besar, kota Bandung dan Jakarta mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang pesat. Hal ini ditunjukkan oleh potensi penduduknya, baik secara kuantitatif dalam arti kepadatan dan pertumbuhan yang tinggi, maupun kualitatif dalam komposisi pendidikan. Pertumbuhan dan perkembangan kota yang sedemikian pesat akan menuntut masyarakatnya untuk melakukan interaksi dengan banyak pihak dan banyak tempat.

Dibukanya jalan tol Cipularang pada tanggal 5 Mei tahun 2005 yang menghubungkan kota Bandung dan Jakarta memberikan dampak positif karena mampu memangkas jarak tempuh kedua kota tersebut menjadi lebih pendek. Akses Bandung-Jakarta yang sebelumnya melalui kawasan Cianjur- Puncak Bogor-Jakarta ditempuh dalam waktu kurang lebih 5 jam, dengan kehadiran tol Cipularang waktu tempuh kini menjadi kurang lebih 2,5 jam saja. Hal ini, memberi peluang bagi para pebisnis dengan berlomba-lomba membuka layanan travel (*shuttle service*) “*point to point*” yang tersebar di beberapa titik di Bandung seperti di kawasan Cihampelas, Cipaganti, dll. Yang menawarkan pelayanan tepat waktu pada setiap keberangkatan dari jadwal yang ada, tanpa melihat jumlah penumpang.

Hadirnya angkutan travel (*shuttle service*) memberikan alternatif pilihan bagi penumpang sesuai dengan tujuan perjalanan dengan menawarkan fasilitas kendaraan yang bagus, keberangkatan yang terjadwal dan tepat waktu, serta waktu perjalanan yang lebih singkat karena bergerak dengan rute langsung via tol Cipularang sehingga dapat mengantarkan penumpang ke lokasi tujuan terdekat lebih cepat.

Karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka pada Tugas Akhir ini lingkup studi dibatasi pada rute Bandung-Jakarta Selatan. Di kota Bandung terdapat sejumlah perusahaan jasa travel (*shuttle service*) yang melayani rute perjalanan Bandung-Jakarta Selatan dengan variasi tarif, keragaman pelayanan, kualitas armada, dll. Fenomena lain di lapangan terjadi kesenjangan/gap antara kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) dengan kepuasan penumpang.

Berdasarkan uraian di atas, dengan banyaknya perusahaan travel (*shuttle service*) yang melayani rute Bandung-Jakarta Selatan, ada beragam tingkat pelayanan dari masing-masing perusahaan tersebut yang dapat kita bandingkan. Sebagian penumpang merasa puas dengan pelayanan perusahaan travel (*shuttle service*), namun sebagian penumpang lainnya ada kecenderungan tidak puas. Hal ini, mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan penumpang atas layanan jasa travel (*shuttle service*) yang melayani rute Bandung-Jakarta Selatan yang ada di Kota Bandung. Penulis mengambil tajuk tentang “Studi Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Travel Rute Bandung-Jakarta Selatan”.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, agar pembahasan yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak terlalu luas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sebagian besar pengguna jasa angkutan travel (*shuttle service*) rute Bandung- Jakarta Selatan memilih moda angkutan travel (*shuttle service*) yang dapat memberikan kenyamanan bagi para penumpang;
2. Sebagian besar pengguna jasa angkutan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan kurang memperoleh pelayanan yang maksimal;
3. Perusahaan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan bersaing dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang;

4. Dengan banyaknya perusahaan travel (*shuttle service*) di Bandung, tentu ada beragam pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen;
5. Sebagian besar penumpang cenderung memilih travel yang memberikan pelayanan keberangkatan tepat waktu, memiliki armada yang baik, serta pelayanan yang baik selama perjalanan;
6. Fenomena yang terjadi di lapangan, adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) dengan kepuasan penumpang;
7. Ada kecenderungan konsumen travel (*shuttle service*) merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan travel (*shuttle service*), baik dari pelayanan petugas travel (*shuttle service*), fasilitas kendaraan maupun pelayanan akan rasa aman dan nyaman
8. Sebagian penumpang travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan menganggap harga tiket travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan saat ini terlalu mahal.

Adapun rumusan masalah dari latar belakang di atas, yaitu :

1. Bagaimana tingkat pelayanan perusahaan jasa travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan PP sebelum dan selama perjalanan pada aspek *Tangible*?
2. Sejauh mana kesenjangan antara kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) dengan kepuasan penumpang ditinjau dari tingkat kinerja travel (*shuttle service*) dan tingkat kepentingan penumpang travel (*shuttle service*)?
3. Faktor apa saja yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang travel (*shuttle service*) di tinjau dari tingkat kinerja travel (*shuttle service*) dan kepentingan penumpang travel (*shuttle service*)?
4. Berapakah nilai analisis biaya operasional kendaraan perusahaan travel dalam menentukan besarnya tarif travel (*shuttle service*) yang

sesuai dengan kemampuan dan kemauan konsumen pengguna jasa angkutan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan PP?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah mengukur dan membandingkan kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan terhadap kepuasan penumpang yakni :

1. Mengetahui tingkat pelayanan perusahaan jasa travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan PP sebelum dan selama perjalanan pada aspek *Tangible*;
2. Mengetahui sejauh mana kesenjangan antara kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) dengan kepuasan penumpang ditinjau dari tingkat kinerja travel (*shuttle service*) dan tingkat kepentingan penumpang travel (*shuttle service*);
3. Mengetahui Faktor apa saja yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang travel (*shuttle service*) di tinjau dari tingkat kinerja travel (*shuttle service*) dan kepentingan penumpang travel (*shuttle service*);
4. Menghitung biaya operasional kendaraan perusahaan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan dalam menentukan besarnya tarif travel (*shuttle service*) yang sesuai dengan kemampuan dan kemauan konsumen pengguna jasa angkutan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan PP.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya :

1. Sebagai tolak ukur bagaimana kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) di Bandung yang melayani rute Bandung-Jakarta Selatan. Hasilnya, dapat dijadikan acuan bagi

- perusahaan travel (*shuttle service*) untuk memberikan pelayanan yang prima dan sebaik mungkin bagi para penumpang;
2. Sebagai bahan evaluasi dan kajian bagi Pemerintah Daerah Kota Bandung dan Organisasi yang mengatur angkutan travel (*shuttle service*);
  3. Memberikan informasi bagi pembaca, masyarakat dalam pemilihan moda angkutan penumpang khususnya travel (*shuttle service*);
  4. Serta memberikan pengalaman bagi peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, diuraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, dibahas mengenai payung hukum yang mengatur tentang angkutan penumpang, kajian travel yang menjadi moda angkutan penumpang yang banyak diminati oleh masyarakat antar kota, dan teori-teori yang mendukung penelitian.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data, data apa saja yang harus diidentifikasi, menentukan variabel penelitian, dan metode analisis apa yang digunakan dalam penelitian.

##### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang penelitian kinerja pelayanan travel terhadap kepuasan penumpang.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas mengenai simpulan dari bab sebelumnya, dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**