

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Mobilitas merupakan perpindahan yang terjadi dari satu tempat ke tempat lainnya. Pada era global saat ini masyarakat dihadapkan pada mobilitas yang tinggi di dalam hidupnya. Hal yang menunjang mobilisasi tersebut adalah transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan mereka. Lebih jauh lagi, transportasi merupakan unsur utama pembentuk kota yang berkaitan erat dengan banyak hal, termasuk dengan kegiatan perekonomian, kesehatan manusia, bahkan lingkungan hidup. Transportasi yang baik dalam arti lancar, aman, nyaman, dan murah dapat mencerminkan keadaan kota yang baik. Sebaliknya, transportasi yang semrawut dapat menunjukkan keadaan kota yang semerawut pula.

Sementara itu transportasi adalah alat pemindah manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakan oleh manusia atau mesin. Transportasi dipergunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktifitas sehari-hari.

Transportasi merupakan prasarana dan sarana pendukung yang utama dalam menunjang keberhasilan pembangunan suatu wilayah. Dalam proses pembangunan, transportasi merupakan suatu sistem dan alat yang dapat memperlancar hubungan dari satu wilayah ke wilayah lainnya baik yang telah

maju atau terencil. Dengan adanya sistem transportasi yang teratur maka kegiatan manusia pada ruang tersebut akan semakin meningkat.

Kita menyadari bahwa alat transportasi merupakan sesuatu hal yang sangat penting di masyarakat sekarang ini. Hal tersebut berkat kemajuan dalam dunia transportasi. Jarak antara daerah-daerah di dunia ini dirasakan menjadi lebih dekat, dunia makin transparan dan globalisasi di segala bidang kehidupan semakin berkembang. Posisi alat transportasi menjadi bertambah penting dan telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi di masyarakat. Bertambah maju tingkat perekonomian bertambah penting pula peranan transportasi ini. Tidak ada kegiatan ekonomi yang dapat dilepaskan dari keperluan transportasi. Karena itu harus selalu dapat dijamin kelancaran dalam arus barang dan penumpang dengan cepat, murah dan aman. Transportasi tidak lagi dipandang sebagai sektor yang memberikan pelayanan semata-mata, tetapi telah menjadi *partner* dari kegiatan-kegiatan ekonomi pada umumnya.

Berbagai jenis transportasi yang tersedia tentunya memudahkan masyarakat dalam melaksanakan aktivitas roda kehidupan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkannya. Banyak jenis transportasi yang digunakan masyarakat di dalam memenuhi kebutuhan jasa angkutan. Seperti Kereta Api, Bus, Sepeda motor dan Kendaraan pribadi. Selain itu terdapat pula moda layanan transportasi antar jemput penumpang yang saat ini sedang populer di masyarakat yaitu *shuttle*.

Shuttle merupakan paket perjalanan dari satu kota ke kota lainnya. Misalnya *shuttle* Jakarta dan Bandung yang memanfaatkan Kota Jakarta yang merupakan pusat bisnis dan perkantoran.

Pada saat ini jasa transportasi *shuttle* semakin berkembang di masyarakat . Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan-perusahaan jasa *shuttle* yang baru bermunculan, khususnya di Kota Bandung yang notabene merupakan wilayah wisata. Hal ini dapat dilihat dari data sebagai berikut, dalam data 5 tahun terakhir *shuttle* berkembang dengan sangat cepat seperti jamur yang tumbuh di musim hujan.

TABEL 1.1
Jumlah Moda Komuter (*Shuttle*) Kota Bandung
Tahun 2006 – 2010

Tahun	Jumlah <i>Shuttle</i>	Presentase
2006	132	-
2007	144	9,09
2008	153	6,25
2009	164	7,18
2010	85	-48,17

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung

Dari data tersebut terlihat bahwa jenis usaha *shuttle* telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Hal tersebut nampak dari jumlah permintaan kenaikan *shuttle* yang terus merangkak naik selama kurun waktu lima tahun.

Apabila dilihat dari data di atas sejak Tahun 2006 hingga 2009 jumlah *shuttle* kian meningkat. Dari tahun 2006 ke 2007 terjadi kenaikan sebesar 9,09 %. Kemudian di tahun berikutnya moda antar jemput penumpang ini mengalami kenaikan yang cukup berarti menjadi 153 *shuttle*. Pada tahun 2009 jumlah *shuttle* kembali mengalami kenaikan dengan bertambahnya jumlah jasa *shuttle* yang ada di Kota Bandung. Hal ini berkaitan dengan kian populernya moda angkutan tersebut.

Namun, dengan semakin banyaknya perusahaan jasa *shuttle*, maka tingkat persaingannya pun semakin meningkat. Banyak perusahaan *shuttle* yang kemudian gulung tikar karena tidak menyediakan standar pelayanan yang memadai sehingga tidak dapat bersaing dengan *shuttle* lainnya yang lebih unggul dalam penyediaan jasa layanan untuk penumpangnya.

Banyak jalur/rute antar kota yang dilayani oleh *shuttle* dengan jurusan yang berbeda. Rute yang paling diminati adalah rute Bandung – Jakarta. Hal tersebut terbantu ketika pembangunan Tol Cipularang yang membuat jarak tempuh Bandung – Jakarta menjadi lebih efisien. Sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa transportasi *shuttle* dalam menunjang segala aktifitas mereka. Bahkan rekreasi ataupun sekedar mengunjungi *outlate* di Kota Bandung atau masyarakat yang berdomisili di Jakarta.

Untuk rute Bandung – Jakarta terdapat 18 jenis *shuttle* yang dilansir oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung hingga akhir tahun 2010. Berikut nama – nama perusahaan *shuttle* di kota Bandung yang melayani rute Bandung – Jakarta

Tabel 1.2
DATA ANGKUTAN ANTAR JEMPUT DI KOTA BANDUNG
RUTE BANDUNG – JAKARTA PP

No.	NAMA PERUSAHAAN	JUMLAH KENDARAAN	NAMA SHUTTLE
1.	PT. Cipaganti Citra Graha	212	Cipaganti
2.	PT. Batara Titian Kencana	56	X-Trans
3.	CV. Fazari Jasa Utama	8	
4.	PO. Jogja Express	5	
5.	PT. Nurrachmadi Bersama	50	Baraya
6.	PT. Vetiga Nadi	74	V-3 Trans
7.	PT. Metromoda Travelatama	9	
8.	PT. Purabaya Pancasakti	22	
9.	PT. Transline	16	Transline
10.	PT. Heri Surya Putra	10	Transporter
11.	CV. Citra Tiara Transport	52	City Trans
12.	CV. Panca Jaya Utama	10	
13.	PT. Lintas Media Karya	4	
14.	PT. Artha Prima Perkasa Lintas Era	10	
15.	PT. Star Line	14	Star line
16.	PT. Disa Pratama Mandiri	25	Primajasa
17.	PT. Tele Trans	5	
18.	PT. Day Trans	60	Day Trans
	Jumlah	642	

Sumber : berdasarkan data dari rekomendasi/advis/pendapat teknis yang pernah diterbitkan oleh Dinas perhubungan Kota Bandung

Shuttle Bandung - Jakarta adalah layanan antar jemput penumpang baik dengan tujuan pulang kampung maupun berwisata Bandung - Jakarta pulang pergi. Dengan memanfaatkan jasa komuter ini, penumpang akan dijemput dari rumah dan mengantarkannya hingga ke tempat tujuan. Kelebihan memanfaatkan jasa agent *shuttle* Bandung - Jakarta yaitu penumpang tidak perlu datang langsung ke *shuttle* agent, cukup menelepon langsung ke agen untuk memesan jadwal keberangkatan *shuttle*. Kedua, penumpang tidak perlu bingung tentang tempat tujuan apabila tidak tahu rute perjalanan, maka *shuttle* Bandung - Jakarta akan mengantarkan penumpang sampai ketempat tujuan.

Pertumbuhan *shuttle* agent, khususnya *shuttle* Jakarta dan Bandung dari waktu ke waktu terus bertambah, dan semuanya berlomba-lomba menawarkan paket yang menarik dan murah. Bahkan kebanyakan melancarkan promosi yang bisa dibilang berani dan banting harga di berbagai media dari internet sampai selebaran brosur.

Mencermati fenomena di atas ternyata faktor kualitas dalam pelayanan terhadap penumpang sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan jasa *shuttle* itu sendiri. Dengan adanya pelayanan yang nyaman dan menyenangkan dapat membuat masyarakat enggan berpindah ke *shuttle* agent lain yang mungkin menawarkan harga yang lebih murah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dapat mempengaruhi jumlah permintaan terhadap jasa transportasi *shuttle*. Maka judul

yang diangkat penulis adalah “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERMINTAAN JASA TRANSPORTASI ANTAR KOTA (SHUTTLE)**” (Suatu Kasus pada Moda Komuter Rute Bandung - Jakarta)

1.2. Identifikasi masalah

Dari uraian pada latar belakang masalah, terlihat bahwa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa transportasi *shuttle*. Dalam penelitian ini maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu pada faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian) dan *Tangible* (wujud fisik) . Adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan dan tingkat permintaan jasa transportasi *shuttle* rute Bandung - Jakarta ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*) terhadap permintaan jasa transportasi *shuttle* rute Bandung - Jakarta?

1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat permintaan jasa transportasi *shuttle* rute Bandung – Jakarta.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*) terhadap permintaan jasa transportasi *shuttle* rute Bandung - Jakarta di Kota Bandung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat peneliti ini adalah sebagai berikut:

- 1) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya khasanah ilmu ekonomi mikro mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa transportasi *shuttle*.
- 2) Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran serta informasi mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi permintaan jasa *shuttle* dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya. Juga Untuk dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan di dunia ekonomi dalam rangka meningkatkan jasa transportasi *shuttle*.

