

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan baik oleh tenaga manusia, hewan ataupun mesin untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Fungsi dari transportasi sendiri yaitu memudahkan kegiatan manusia setiap hari, mempercepat proses perpindahan manusia maupun barang, serta dapat membantu perkembangan ekonomi nasional melalui jasa transportasi. Transportasi dibagi menjadi 3 jenis yaitu, transportasi darat, laut, dan udara.

Pertumbuhan kendaraan di Kota Bandung mengalami peningkatan setiap tahun, hal ini menyebabkan kemacetan di beberapa ruas Kota Bandung. Kemacetan dapat menimbulkan kerugian waktu dikarenakan kecepatan yang rendah serta menghambat pertumbuhan ekonomi. Bank Pembangunan Asia (*Asian Development Bank*) melansir kota-kota yang tergabung pada organisasi ADB dengan tingkat kemacetan lalu lintas yang parah. Kota Bandung berada di urutan ke-14. Penyebab dari kemacetan tersebut adalah masyarakat yang masih belum beralih untuk menggunakan transportasi umum. Masyarakat masih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi, karena sarana transportasi umum masih kurang menunjang dalam hal kualitas pelayanan, seperti ketidak jelasan waktu kedatangan dan keberangkatan.

Menggunakan transportasi umum dapat membantu mengurangi kepadatan lalu lintas yang terjadi di Kota Bandung. Contoh transportasi umum yang dapat digunakan adalah bus. Bus dalam Kota Bandung terdiri atas Trans Metro Bandung (TMB) dan DAMRI. Masyarakat dapat beralih menggunakan transportasi umum seperti Bus DAMRI apabila kualitas pelayanan diperhatikan.

Pada penelitian ini akan mengkaji kualitas pelayanan salah satu jalur Bus DAMRI yaitu dari Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Penelitian ini dikhususkan untuk penumpang Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Hasil

penelitian berupa atribut pelayanan yang diolah dengan menggunakan metode *Kansei Engineering* dengan mempertimbangkan perasaan dan keinginan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka permasalahan yang ada berkaitan dengan atribut-atribut pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang pada Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Permasalahan lainnya yaitu bisa didapatkan rancangan apa yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan Bus DAMRI tersebut.

1.3 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini meliputi:

1. Data penelitian yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara survei langsung di lapangan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang dibagikan kepada responden atau penumpang Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Data sekunder berupa data jumlah penumpang Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan didapat dari Perum DAMRI.
2. Analisis atribut kualitas pelayanan dikhususkan pada pelayanan Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan (Kota Bandung).
3. Penelitian yang dilakukan adalah menentukan atribut-atribut dan rancangan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan yang dianalisis dengan menggunakan metode *Kansei Engineering*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji atribut-atribut pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang melalui respon emosional penumpang Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan dengan

menerapkan metode *Kansei Engineering*. Dengan metode *Kansei Engineering* dapat dianalisis rancangan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penelitian tugas akhir ini, sistematika penulisan yang disusun meliputi:

1. BAB 1 PENDAHULUAN: Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang akan digunakan pada penulisan tugas akhir ini.
2. BAB 2 KAJIAN PUSTAKA: Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan metode yang digunakan dalam penelitian.
3. BAB 3 METODE PENELITIAN: Pada bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian secara terperinci, meliputi skema prosedur penelitian dari mulai tahap persiapan sampai tahap penyelesaian penelitian.
4. BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN: Pada bab ini menguraikan mengenai bagaimana pengolahan data dan pembahasan dilakukan meliputi, pengujian data, pengolahan data, perhitungan, serta hasil analisis data yang dilakukan.
5. BAB 5 PENUTUP: Pada bab ini memuat tentang kesimpulan yang didapat dari hasil analisis penelitian serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk Perum DAMRI khususnya Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan.