

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Jasa transportasi merupakan salah satu dari kebutuhan manusia. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu menyeimbangkan jasa transportasi dengan tingkat kebutuhan atau permintaan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh masyarakat. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi umum, maka akan semakin efektif pula penggunaan jalan raya. Dengan kata lain, transportasi umum merupakan salah satu pemecah masalah kemacetan yang dihadapi hampir semua kota besar di dunia.

Kota Bandung tercatat sebagai kota termacet di Indonesia dan di tingkat Asia, Bandung berada di urutan ke-14 kota termacet (*Asian Development Bank, 2019*). Salah satu penyebab kemacetan tersebut dikarenakan masyarakat yang masih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan moda transportasi umum.

Pelayanan transportasi di kota Bandung didukung oleh sistem angkutan umum salah satunya adalah Bus DAMRI. Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (PERUM DAMRI) merupakan salah satu perusahaan umum yang didirikan oleh Negara (BUMN) yang diberi wewenang sebagai penyelenggara pemberi layanan jasa transportasi publik. Bus DAMRI merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan jasa transportasi yang beroperasi di Kota Bandung. Sebagai angkutan umum di kota besar sarana transportasi Bus DAMRI masih kurang menunjang dalam hal kualitas pelayanan seperti halte yang kotor dan jam operasional Bus DAMRI yang tidak tepat waktu.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu parameter penting dalam menilai keberhasilan suatu kinerja. Masyarakat akan beralih pada transportasi umum atau penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan masyarakat. Oleh

sebab itu perusahaan DAMRI khususnya di Kota Bandung diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dari pengguna jasa.

Penelitian ini mengkaji salah satu rute Bus DAMRI yaitu dari Dipatiukur–Leuwi Panjang Kota Bandung yang dirasa kurang khususnya dalam hal kualitas pelayanan. Agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang, diperlukan penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan agar penyedia jasa dapat mengetahui bagaimana penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI di mata konsumen. Hal tersebut yang melatarbelakangi penelitian ini dilakukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perum DAMRI Bandung kepada konsumen?
2. Atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting dan harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bus DAMRI rute Dipatiukur –Leuwi Panjang Kota Bandung?

## **1.3 Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup pada penelitian ini meliputi:

1. Data penelitian yang digunakan merupakan data primer . Data primer didapatkan dengan cara survei langsung di lapangan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) penumpang bus DAMRI rute Dipatiukur –Leuwi Panjang Kota Bandung.
2. Penelitian hanya dilakukan pada Bus DAMRI (HINO tahun 2014) rute Dipatiukur –Leuwi Panjang Kota Bandung.
3. Penelitian ini dilakukan dengan Metode *Fuzzy-Servqual* yang membahas mengenai tingkat kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan harapan konsumen.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah dan ruang lingkup kegiatan yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kesesuaian keinginan konsumen dengan kinerja pelayanan Bus DAMRI rute Dipatiukur–Leuwi Panjang Kota Bandung.
2. Menganalisis atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada kinerja pelayanan Bus DAMRI rute Dipatiukur –Leuwi Panjang Kota Bandung.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibagi dalam 5 bab dengan perincian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Laporan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menguraikan secara ringkas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah serta yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah, yaitu teori-teori tentang pemanfaat dari teori pendekatan *fuzzy* dan *Service Quality* dalam pemecahan masalah.

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

Memuat metode-metode atau tahapan-tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian secara sistematis, berdasarkan teori-teori yang diuraikan pada bab II.

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

Pada bab ini menjelaskan tentang bagaimana pengolahan data dan pembahasan dilakukan meliputi, pengujian data, pengolahan data, perhitungan, serta hasil analisis data yang dilakukan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang dapat dikemukakan yang didasarkan pada hasil penelitian yang sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

