

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Safitri & Kurniati, (2023) menyebutkan transportasi adalah sarana yang digunakan manusia sebagai perpindahan barang dari suatu wilayah ke wilayah lain, menggunakan kendaraan yang dikendalikan oleh manusia atau mesin. Transportasi dapat dikatakan sebagai sebuah kebutuhan yang timbul disebabkan adanya maksud dan tujuan yang ingin dicapai melalui transportasi. Kebutuhan akan transportasi, menimbulkan tuntutan untuk menyediakan sarana transportasi agar pengguna jasa transportasi dapat merasa aman, nyaman, lancar, dan ekonomis dari segi waktu dan biaya. Jenis transportasi terbagi dua jenis, yakni transportasi pribadi yang digunakan oleh individu atau kelompok tertentu, dan transportasi umum yang menyediakan layanan angkutan untuk masyarakat umum dengan menggunakan sarana yang dapat diakses oleh banyak orang.

Firmansyah & Putra, (2019) mengemukakan bahwa transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang yang disediakan melalui sistem sewa atau pembayaran. Layanan ini didukung oleh pihak pemerintah atau swasta sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan, termasuk jadwal keberangkatan dan trayek yang telah ditentukan, untuk memfasilitasi mobilitas masyarakat. Kementerian Perhubungan menyediakan berbagai jenis sarana dan layanan transportasi umum yang terbagi dalam tiga jenis transportasi, yakni transportasi laut, udara, dan darat. Terdapat berbagai jenis

transportasi umum salah satunya pada transportasi darat yaitu bus Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI).

Widyana & Gradiza, (2022) menyatakan bahwa Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI) adalah Badan Usaha Milik Negara yang berada pada sektor pelayanan transportasi darat, yang tugasnya sebagai salah satu penyelenggara jasa angkutan penumpang dan barang. Adapun kantor pusat bus DAMRI berlokasi di Jl. Mataram Raya No.25, Jakarta Pusat, bus DAMRI biasanya melayani trayek antar kota dan antar provinsi di Indonesia. Salah satu daerah layanan bus DAMRI adalah kota Palembang yang sedang berkembang dan membutuhkan moda transportasi umum untuk dapat mengakomodasi mobilitas masyarakat dengan efisien dan nyaman. Dengan adanya bus DAMRI, masyarakat Palembang dapat menikmati akses transportasi yang terjadwal, dan dapat diandalkan dalam melakukan perjalanan ke berbagai lokasi dalam kota maupun ke kota-kota sekitarnya.

Kantor bus DAMRI cabang Palembang, terletak di Jl. Kolonel H. Burlian KM 9, menyediakan beberapa layanan dengan enam trayek antar kota yang menghubungkan kota Palembang dengan beberapa kota sekitarnya, trayek tersebut dikelompokkan menjadi : trayek Palembang-Tanjung Api-Api, Palembang-Prabumulih, Palembang-Tanjung Enim, Palembang-Kayu Agung, Palembang-Sekayu dan Palembang-Pematang Panggang. Adapun jadwal keberangkatan masing-masing telah diatur oleh instansi terkait.

Trayek Palembang-Prabumulih telah beroperasi sejak 2014 dengan 4 unit armada bus yang melayani dengan jadwal keberangkatan pagi pukul 05.30 WIB

hingga sore pukul 16.00 WIB. Ketersediaan trayek ini sangat bermanfaat bagi masyarakat Prabumulih yang ingin melakukan perjalanan ke Ibu Kota Provinsi Kota Palembang, baik untuk urusan bisnis maupun keperluan pribadi. Keberadaan trayek ini menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan mobilitas dan kelancaran perjalanan, baik pada hari kerja maupun akhir pekan.

Indrasari, (2019) menyebutkan kepuasan konsumen ialah perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang telah dia terima dan harapannya. Oleh sebab itu, perusahaan DAMRI khususnya trayek Palembang-Prabumulih diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dari pengguna jasa.

Melihat dari beberapa penelitian terdahulu salah satunya Ibrahim dkk (2023) menerangkan bahwa keluhan penumpang bus Damri trayek Ploso-Planda-Kabuh, diantaranya sepinya penumpang pada bus Damri dikarenakan kurangnya kebersihan yang diterapkan pada bus Damri serta keterlambatan bus Damri dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan.

Menurut Afriansyah, (2022) dalam penelitiannya, menerangkan bahwa dari 178 responden analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan transportasi bus DAMRI trayek Palembang-Sekayu, secara keseluruhan merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, terungkap bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi bus Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI) Trayek

Palembang–Prabumulih’’, penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Prabumulih.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan bahwa, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan bus DAMRI trayek Palembang-Prabumulih?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap penumpang yang diberikan bus DAMRI trayek Palembang-Prabumulih ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dapat diambil dari latar belakang tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan bus DAMRI trayek Palembang-Prabumulih
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap penumpang yang diberikan bus DAMRI trayek Palembang-Prabumulih.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan penumpang.
2. Dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan penumpang.

3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi mengenai pelayanan bagi pengguna jasa bus Damri rute Palembang-Prabumulih.
4. Dapat memberikan pengetahuan tentang faktor-faktor dalam memilih bus DAMRI dibanding transportasi umum lainnya.
5. Dapat memberikan informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas. Batasan masalah ini meliputi, yaitu:

1. Populasi penelitian dilakukan hanya pada layanan bus Damri rute Palembang-Prabumulih dengan jarak 80 km dan waktu tempuh sekitar 120 menit.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada bus damri trayek Palembang-Prabumulih.
3. Trayek Palembang-Prabumulih dari Bus Damri memiliki total 4 unit armada bus yang beroperasi.
4. Kelompok sasaran kuesioner adalah penumpang bus Damri yang menggunakan layanan trayek Palembang-Prabumulih.
5. Pendekatan penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance*).
6. Penelitian yang dilakukan hanya menjelaskan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa bus Damri rute Palembang-Prabumulih.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penyusunan penulisan skripsi ini maka dibuat sistematika penulisan yang dibagi atas lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi beberapa definisi landasan suatu teori-teori yang akan mendukung, sumber dan referensi yang digunakan untuk penulisan skripsi ini yang berhubungan dengan kata relevan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metode yang akan digunakan pada saat penelitian termasuk lokasi penelitian, data yang diperoleh serta batasan-batasan, asumsi yang digunakan, waktu penelitian, diagram alir dan jadwal rencana pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab bagian ini membahas tentang hasil dari penelitian yang dilakukan berupa data yang ringkas dan jelas berdasarkan teori.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan penutup dari semua pembahasan yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian-penelitian selanjutnya.