

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Malang adalah sebuah kota di Jawa Timur yang dikenal baik sebagai destinasi wisata yang menarik serta pusat pendidikan yang terkemuka. Setiap tahun perjalanan pelajar atau mahasiswa dan wisatawan dari luar kota semakin meningkat yang tercatat mencapai 2.749.783 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2022). Oleh karena itu, transportasi yang memadai diperlukan untuk memastikan mobilitas yang lancar. Keberadaan beragam moda transportasi menjadi faktor penting yang menopang aktivitas masyarakat. Distribusi barang dan jasa dapat terlaksana secara efisien dan efektif berkat dukungan moda transportasi. Departemen perhubungan telah menyediakan beragam fasilitas dan layanan transportasi, baik di jalur darat, laut, maupun udara. Sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan sarana transportasi darat, menurut survei yang dilakukan kementerian perhubungan ada 10,94% masyarakat menggunakan bus sebagai sarana transportasi utama (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2023).

Menurut Fermansah, dkk (2015) dalam (Adam, 2021), jenis bus sangat beragam, mulai dari yang melayani rute dalam kota hingga antar provinsi, bahkan untuk keperluan wisata. Masing-masing jenis bus memiliki karakteristik dan fungsi yang berbeda. Masyarakat banyak memilih bus AKAP atau bus Antar Kota Antar Provinsi sebagai sarana transportasi karena kemudahan akses dan keandalannya untuk perjalanan lintas provinsi. Ada banyak perusahaan otobus jenis bus AKAP yang menawarkan jasa untuk trayek antar kota antar provinsi. Salah satu perusahaan otobus (PO) bidang ini yang menyediakan trayek dari dan menuju Kota Malang adalah PO Gunung Harta.

Bus AKAP Gunung Harta menawarkan *executive class* dan *double decker* dengan fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan penumpang serta harga cukup terjangkau. PO Gunung Harta memberikan pelayanan totalitas dan pengecekan armada bus, namun pada beberapa armada bus PO Gunung Harta *executive class* mengalami masalah yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang seperti kecelakaan di satu tahun terakhir yang terjadi di Sumenep karena hilang kendali

pse hingga menyebabkan bus terguling dan 8 orang penumpang luka – luka (Margaretta, 2024) serta kebakaran bus akibat korsleting listrik mesin di KM 685+500B Tol Jombang-Mojokerto (Budianto, 2024), hal tersebut berkaitan dengan standar pelayanan minimal, khususnya indikator keselamatan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015. Adapun permasalahan lainnya yang pernah terjadi di bus PO Gunung Harta, ada salah satu penumpang ditinggal saat izin ke kamar mandi pada saat bus berhenti mengisi BBM di pom bensin (Endro, 2022).

Berdasarkan kasus tersebut dapat diketahui bahwa peran manajemen perusahaan otobus sangat penting untuk mewujudkan standar pelayanan minimal yang sesuai pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Peraturan menteri ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam standar pelayanan angkutan bus. Dengan demikian, perlu di lakukan studi analisis tentang standar pelayanan minimal pada bus PO Gunung Harta agar meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan penumpang dan mengatasi masalah yang diajukan penumpang.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Sejauh mana Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 diterapkan di PO Gunung Harta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan PO Gunung Harta?
3. Bagaimana meningkatkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan bus AKAP PO Gunung Harta?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sehubungan dengan rumusan masalah adalah :

1. Mengetahui sejauh mana standar pelayanan minimal dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 yang telah diterapkan oleh PO Gunung Harta.

2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola PO Gunung Harta.
3. Mengetahui variabel kinerja pelayanan yang dapat ditingkatkan guna memberikan kepuasan pengguna bus AKAP PO Gunung Harta.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk instansi PO Gunung Harta, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan pada PO Gunung Harta bus Antar kota Antar Provinsi (AKAP) guna meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.
2. Untuk penulis, penelitian ini diharapkan menjadi sarana praktis untuk menerapkan teori yang dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik lapangan, dengan melakukan penelitian dan mendapatkan solusi atas masalah yang dibahas.
3. Untuk masyarakat, penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi untuk mengetahui tingkat pelayanan PO Bus Gunung Harta dengan melihat kinerja pelayanan yang telah di analisa.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka perlu adanya batasan masalah, antara lain :

1. Lokasi penelitian pada kantor pusat bus PO Gunung Harta cabang Malang yang beralamat di Jalan Panglima Sudirman Nomor 99, Malang.
2. Penelitian dilakukan terhadap penumpang bus PO Gunung Harta *executive class* trayek Malang – Surabaya – Jabodetabek PP dan Malang – Surabaya – Bandung PP.
3. Menggunakan acuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
4. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini yaitu dengan memberikan angket (kuesioner) kepada pengguna jasa layanan bus Antar Kota Antar

Provinsi (AKAP) PO Gunung Harta, sedangkan data sekunder yang diperoleh pada penelitian ini yaitu data dari PO Gunung Harta.

5. Metode analisis untuk mengetahui kinerja pelayanan pada angkutan umum bus PO Gunung Harta menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penyusunan penulisan tugas akhir yang terdiri dari beberapa bab. Dalam penelitian ini terdiri dari lima bab utama yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, analisis dan pembahasan, dan yang terakhir adalah kesimpulan dan saran. Adapun sistematika penulisan yang digunakan tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini sering disebut dengan landasan teori, berisi tentang penjelasan teori dan studi relevan yang berkaitan dengan isi pembahasan untuk menunjang analisa dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai metode untuk mengetahui kinerja pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan tahapan sistematis untuk membantu pemecahan masalah. Berisi tentang langkah - langkah yang akan digunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan bus PO Gunung Harta dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil kinerja pelayanan dari data kuesioner penumpang bus Gunung Harta yang dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.