

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran. Selain itu membahas mengenai ruang lingkup penelitian yang meliputi ruang lingkup wilayah, dan ruang lingkup materi, serta dipaparkan mengenai metodologi penelitian yang digunakan.

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan satu kesatuan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan oleh manusia. Transportasi diperlukan untuk mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Berkaitan dengan kehidupan manusia, transportasi sangat penting dalam aspek sosial kehidupan manusia, seperti ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan (Widyaningtyas, 2010). Dengan demikian transportasi selalu diusahakan perbaikan dan peningkatan layanan, supaya tercapai efisiensi yang lebih baik.

Manusia tidak akan bisa lepas dengan transportasi karena manusia sangat membutuhkan sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat. Pada era globalisasi 4.0 yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang efisien, cepat, nyaman dan aman. Kebanyakan orang memilih pesawat untuk perjalanan karena efisien, cepat, nyaman dan aman, akan tetapi untuk akan berangkat dan baru mendarat di bandara kita banyak sekali pilihan moda seperti kendaraan pribadi, angkutan online, taksi blue bird dan bus. Bus salah satu moda yang persaingannya sangat banyak. Sehingga perusahaan transportasi angkutan bus saling berlomba untuk merebut minat masyarakat agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan bus tersebut sebagai salah satu penunjang fasilitas tujuan bandara. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam bus Damri harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien. Sebagian besar sektor publik

menyadari pentingnya kepuasan konsumen dan mempunyai batasan budget untuk pelayanan konsumen.

Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat mempengaruhi loyalitas pelanggannya. perusahaan yang baik pelayanannya kepada pelanggan akan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap penjualan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Menurut Elhartammy dalam Fandy Tjiptono. Pelayanan adalah memuaskan di mana di dalamnya terdapat unsur kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Suatu perusahaan yang bisa memberikan kepuasan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan dapat membuat citra positif terhadap perusahaan itu sendiri. Dengan pelayanan yang baik, kita bisa mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa perusahaan yang kita miliki sehingga tercipta loyalitas.

Penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa dapat memperhatikan dimensi atau atribut yang dipakai sebagai dasar pengukuran. Indikator-indikator pengukuran kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan adalah Ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab yang berhubungan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan, Kelengkapan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Salah satu layanan angkutan umum yang tersedia di Bandara Soekarno Hatta dan St. Gambir adalah angkutan bus Damri. Keberadaan angkutan umum bus Damri ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pergerakan masyarakat Bandara Soekarno Hatta maupun St. Gambir, selain itu juga dapat untuk mengurai kemacetan dengan menggabungkan beberapa trayek angkutan kota menjadi satu trayek angkutan bus Damri. Namun demikian, tingkat kinerja pelayanan angkutan bus Damri pada saat ini masih dirasa belum optimal. Dalam beberapa hal masih ada keluhan-keluhan akan kinerja angkutan umum ini, antara lain; sering terjadi kelebihan muat (*over capacity*), kualitas kendaraan yang tidak cukup baik, kecepatan perjalanan yang lambat, Jam operasional yang kurang serta waktu tunggu yang lama. Hal inilah yang melatar belakangi perlunya dilakukan evaluasi atas

tingkat kinerja pelayanan terhadap angkutan bus Damri di St. Gambir – Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya.



**Gambar 1. 1**  
**Skema Rute Bus Damri**

Melihat bus Damri merupakan bus milik negara yang melayani bandara soekarno hatta, menjadikan salah satu contoh standar layanan bus-bus lainnya, salah satu solusi untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi di bandara dan melihat penurunan penumpang yang signifikan dikarenakan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). maka penulis tertarik untuk untuk melakukan penelitian dengan judul " Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Damri Rute Stasiun Gambir - Terminal Soekarno Hatta Menggunakan Ipa (*Importance Perfomance Analysis*)".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, dapat dibuat suatu rumusan masalah:

1. Bagaimana persepsi penumpang tentang layanan bus Damri ?
2. Bagaimana Preferensi penumpang terhadap layanan di bus damri ?
3. Berapa besar Kesenjangan (GAP) antara Persepsi dan Preferensi Penumpang tentang layanan bus Damri?

## **1.3 Tujuan dan Sararan**

Bedasarkan latar belakang dan rumusan masal di atas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Damri Rute Stasiun Gambir - Terminal Soekarno Hatta. Adapun sasaran yang ingin di capai dari tujuan tersebut adalah:

1. Teridentifikasinya persepsi penumpang tentang layanan bus Damri
2. Teridentifikasinya preferensi penumpang tentang layanan di bus Damri.

3. Menganalisis kesenjangan (GAP) antara penilaian persepsi dan preferensi penumpang tentang layanan bus Damri.

## **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan tujuan dan sasaran penelitian yang ada, maka perlu dilakukan pembatasan ruang lingkup penelitian, baik dari sisi wilayah maupun materi. Hal ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan tepat sasaran. Ruang lingkup penelitian ini mencakupi ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup wilayah meliputi batasan wilayah yang di jadikan studi, sedangkan ruang lingkup materi berisi hal-hal yang menjadi pokok kajian studi.

### **1.4.1 Ruang Lingkup Materi**

Pada penelitian ini membahas tentang persepsi dan preferensi pelayanan Damri dari St. Gambir ke Bandara Soekarno Hatta dan Sebaliknya adapun lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **❖ Persepsi dan Preferensi**

Persepsi yaitu penilaian terhadap fakta yang dirasakan oleh penumpang untuk setiap atribut pelayanan yang ada di bus Damri rute Gambir-Soekarno Hatta. Sedangkan preferensi yaitu penilaian layanan bus Damri rute Gambir-Soekarno Hatta sesuai harapan responden sesuai tingkat kepentingannya.

### **1.4.2 Ruang lingkup Wilayah**

Ruang lingkup penelitian di fokuskan untuk persepsi dan preferensi layanan Damri pengguna jasa angkutan bus damri, Adapun lingkup wilayah penelitian kajian integrasi rute angkutan bus damri Bandara Soekarno Hatta menuju gambir atau sebaliknya.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mencakup metode pengumpulan data, metode penentuan sampel, dan metode analisis data. Berikut ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan.

### **❖ Variabel-variabel Penelitian**

Dalam pembahasan mengenai persepsi dan preferensi variabel yang digunakan mengacu pada Jurnal Penerapan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja dan PM No. 98 tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yaitu : Ketersediaan, Aksesibilitas, Informasi, Ketepatan Waktu, Perhatian Untuk Pengguna, Kenyamanan, Keamanan, Pencemaran Lingkungan. Berikut ini merupakan tabel I.I penjelasan variabel penelitian.

#### **1.5.1 Metode Pengumpulan Data**

Dalam studi persepsi dan preferensi layanan Damri dari St. Gambir ke Soekarno-Hatta, Metode yang digunakan pengumpulan data Sesuai dengan penelitian ini, maka penulis akan menggunakan dua teknik yaitu pengumpulan data sekunder dan pengumpulan data primer. Metode pengumpulan data sekunder merupakan metode pengumpulan data melalui literature atau studi pustaka serta dokumen – dokumen terkait transportasi dan dokumen mengenai angkutan bus damri berupa hardcopy maupun softcopy. Data sekunder lainnya juga adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Bougie, 2010). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, Website, buku, dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data selanjutnya yaitu metode primer dilakukan dengan cara observasi dan menyebarkan kuisioner online menggunakan google form melalui internet kepada penumpang bandara bus damri dengan rute Soekarno Hatta – Gambir atau sebaliknya.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Kuesioner. Kuesioner adalah sekumpulan pertanyaan yang sudah diformulasikan sebelumnya, di mana responden mencatat jawaban mereka, biasanya dalam alternative yang agak mirip. Kuesioner dapat diberikan secara pribadi, dikirim ke responden, atau didistribusikan secara diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti (Kusumah, 2011).

Pengambilan data kuisisioner menggunakan metode terstruktur, hal ini dilakukan untuk menghindari ketidakpastian pertanyaan/jawaban sehingga nantinya mempermudah dalam melakukan analisis.

Untuk sasaran mengetahui persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum bus Damri tentang tingkat pelayanan di St. Gambir ke Bandara Soekarno Hatta, serta kesenjangan, data yang dibutuhkan yaitu data responden dan penilaian penumpang angkutan umum bus Damri tentang tingkat pelayanan di St. Gambir ke Bandara Soekarno. Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada penumpang bus Damri di St. Gambir ke Bandara Soekarno.

**Tabel I- 1**  
**Matriks Kebutuhan Data**

Sasaran	Data			Teknik Analisis	Output
	Data	Type Data	Metode Pengumpulan		
Teridentifikasinya karekteristik soio demografi dan sosioekonomi pengguna jasa bus damri.	karekteristik pengguna jasa bus damri: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gender</li> <li>• Usia</li> <li>• Jenis pekerjaan</li> <li>• Pendidikan Terakhir</li> <li>• Kepemilikan Kendaraan Keluarga</li> <li>• Tempat Tinggal</li> <li>• Pendapatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei kuisisioner menggunakan google form</li> <li>• Wawancara ke penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis statistik deskriptif</li> </ul>	Menghasilkan rumusan karekteristik sosiodemografi dan sosioekonomi pengguna jasa bus damri
Mengetahui penilaian persepsi dan preferensi penumpang bus Damri tentang tingkat pelayanan bus damri di St. Gambir ke Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data responden</li> <li>• Penilaian Persepsi dan Preferensi Penumpang tentang layanan bus Damri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei kuisisioner menggunakan google form</li> <li>• Wawancara ke penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis statistik deskriptif</li> </ul>	Menghasilkan rumusan penilaian tentang layanan di bus Damri

Mengetahui Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang bus damri terhadap layanan yang ada di rute St. Gambir ke Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data responden</li> <li>• Penilaian Persepsi dan Preferensi Penumpang tentang layanan bus Damri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei kuisisioner menggunakan google form</li> <li>• Wawancara ke penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis statistik deskriptif dan analisis GAP</li> </ul>	Menghasilkan rumusan kesenjangan layanan yang ada di bus Damri
---	---	--	--	--	--

*Sumber: Hasil Analisis 2021*

### 1.5.2 Metode Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data. Untuk menghasilkan data melalui penyebaran kuisisioner, perlu dilakukan sampling terhadap calon responden. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang besar dan keterbatasan waktu yang singkat serta biaya yang ada, sehingga hal yang paling penting dalam penelitian adalah sampling. Apabila suatu penelitin menghendaki suatu derajat presisi yang tinggi, maka sampel yang harus digunakan dalam penelitian harus lebih besar sehingga mendapatkan sampel yang representative (Bungin, 2010).

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah atau ukuran sampel berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{N (d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi (jumlah penumpang)

d : Nilai presisi

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel diatas, maka diperoleh hasil sebanyak 100 sampel untuk menjadi responden. Akan tetapi untuk lebih memperkuat data yang dihasilkan, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 120 sampel. Teknis penentuan responden adalah dengan menggunakan metode survey ke dalam Persepsi dan Preferensi Layanan DAMRI Dari St. Gambir Ke Bandara Soekarno-Hatta dan Sebaliknya untuk menyebar kuisisioner. Berdasarkan kebutuhan penelitian, tahapan dalam pembagian kuisisioner dibagi menjadi dua tahap, tahap pertama penyebaran kuisisioner di St. Gambir dan dan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan angkutan Bus Damri langsung, tahap kedua penyebaran kuisisioner di Bandara Soekarno Hatta.

### **1.5.3 Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan Importance-Performance Analysis. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk melihat penilaian tentang tingkat layanan bus Damri, sedangkan untuk Importance-Performance Analysis digunakan untuk melihat ada tidaknya kesenjangan antara penilaian tentang persepsi dan preferensi layanan bus damri di St. Gambir ke Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya. Untuk lebih jelasnya diuraikan dibawah ini:

#### **a. Analisis statistik deskriptif Persepsi penumpang tentang layanan bus Damri**

Metode yang akan digunakan dalam menganalisis penilaian tentang tingkat kepuasan terhadap fasilitas bus damri yaitu dengan cara statistik deskriptif. Statistik deskriptif berhubungan dengan penerapan metode statistik untuk mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis deskriptif secara kuantitatif.

#### **b. Analisis statistik deskriptif Preferensi penumpang tentang layanan bus Damri**

Metode yang digunakan untuk menganalisis persepsi yaitu dengan cara Importance-Performance Analysis dan deskriptif dimana menggunakan nilai pembobotan persepsi untuk masing-masing sub-variabel, kemudian dijumlahkan nilai bobot sub-variabel tersebut sehingga mendapatkan nilai  $X$  nya atau nilai persepsinya.

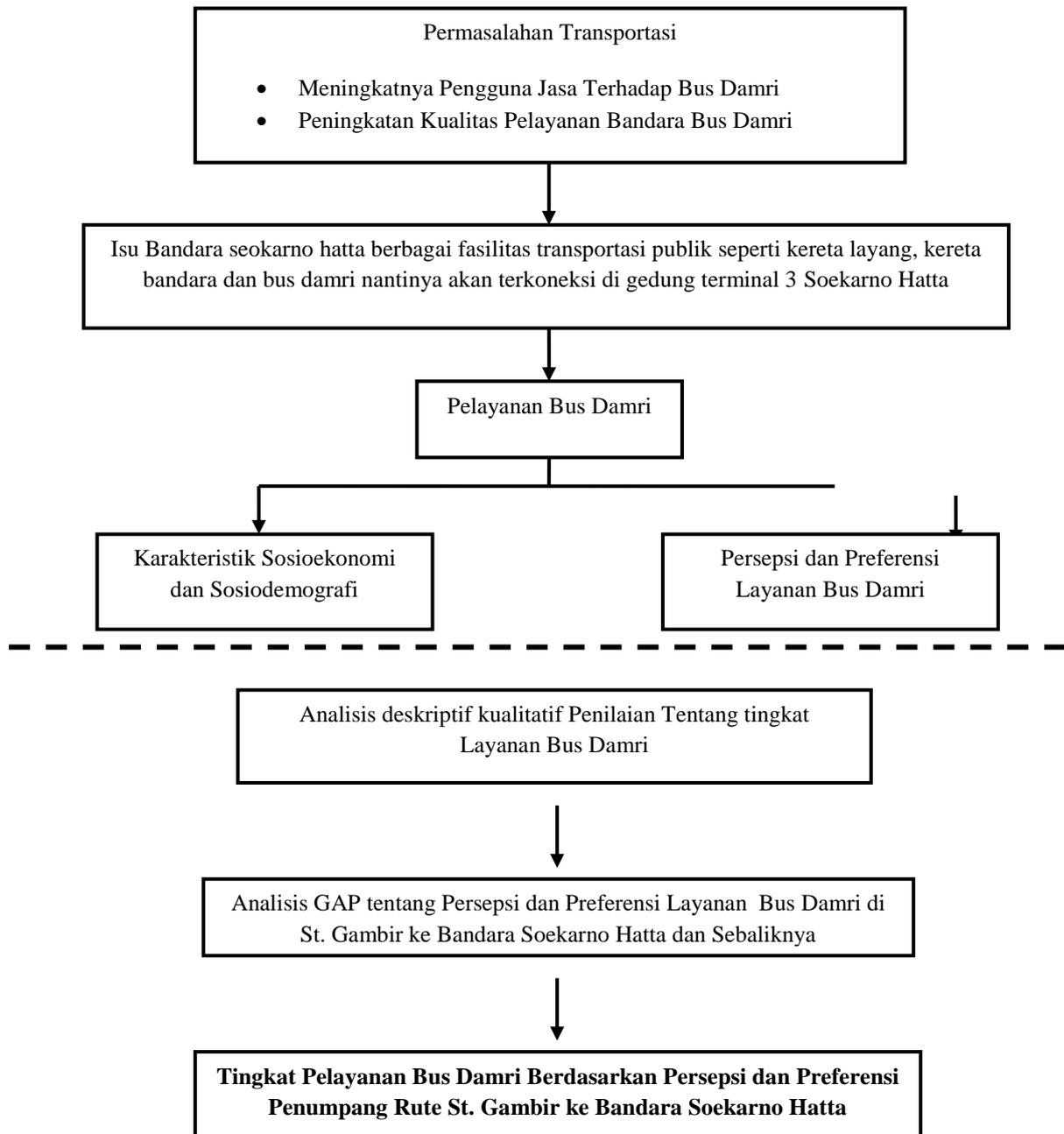
Metode yang digunakan untuk menganalisis preferensi yaitu dengan cara Importance-Performance Analysis dan deskriptif dimana menggunakan nilai pembobotan persepsi untuk masing-masing sub-variabel, kemudian dijumlahkan nilai bobot sub-variabel tersebut sehingga mendapatkan nilai  $Y$  nya atau nilai preferensinya.

### **c. Analisis Kesenjangan**

Metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut yaitu menggunakan analisis Kesenjangan. Dimana nilai kesenjangan akan diketahui setelah ada nilai X dan Y dari masing-masing sub-variabel. Setelah itu untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan sub-variabel tersebut maka dilakukan pengurangan antara nilai X dan nilai Y dari hasil tersebut maka bisa dilihat nilai kesenjangan. Jika nilai kesenjangan negative maka sub-variabel tersebut memiliki kesenjangan dan jika nilai positif tidak ada kesenjangan.

### **1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis**

Berdasarkan daftar pustaka dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan mengenai persepsi dan preferensi kualitas layanan di St. Gambir ke Bandara Soekarno Hatta dan Sebaliknya, kepuasan pelanggan/pengguna jasa terhadap angkutan Bus Damri, dan nilai pelanggan, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran penelitian seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



## 1.7 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi dari laporan ini, maka sub bab ini menjelaskan jentang sistematika pembahasan, seperti pada uraian dibawah ini:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran. Selain itu dibahas pula mengenai ruang lingkup penelitian yang meliputi

ruang lingkup wilayah, dan ruang lingkup materi, serta dipaparkan mengenai metodologi penelitian yang digunakan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan mengenai beberapa kajian teoritis yang diharapkan dapat menjadi dasar dari penyusunan serta pelaksanaan penulisan laporan ini.

## **BAB III GAMBARAN UMUM**

Bab ini menguraikan secara deskriptif Profil bus Damri, karakteristik penumpang bus Damri rute St. Gambir-Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya.

## **BAB IV ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENUMPANG BUS DAMRI, DAN MELIHAT KESENJANGAN TENTANG PELAYANAN RUTE STASIUN GAMBIR KE BANDARA SOEKARNO HATTA DAN SEBALIKNYA**

Pada bab ini berisikan analisis yang bertujuan untuk mengetahui persepsi dan preferensi antara penilaian penumpang tentang pelayanan bus damri serta kesenjangan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan mengenai kesimpulan dari seluruh isi laporan pada bab sebelumnya. Selain itu bab ini juga berisikan rekomendasi bagi pihak terkait, serta akan dijelaskan pula mengenai keterbatasan studi dan saran studi lanjutan dari penelitian ini.