BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas kita dalam kehidupan sehari – hari tidak terlepas dari pelayanan pada sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan lainnya. Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkukuh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi sangat diperlukan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Kita menyadari bahwa alat transportasi sangat penting dalam masyarakat. Dunia transportasi yang semakin maju, menjadikan jarak antara daerah dirasakan lebih dekat.

Transportasi bertujuan memberikan kemudahan dalam segala kegiatan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya yang berhubungan dengan kegiatan sosial dan ekonomi, dan lain-lain. Alasan orang – orang melakukan perjalanan adalah memenuhi kebutuhan untuk melakukan kegiatan seperti kegiatan bekerja, berbelanja, pendidikan, mengunjungi keluarga, kebudayaan, agama, dan kegiatan lainnya, dan atau kebutuhan terhadap barang. Untuk memenuhi kebutuhan melakukan aktivitas utama yang berhubungan dengan sosial ekonomi tersebut dan atau kebutuhan akan barang, tidak selalu tersedia di tempat yang sama dimana mereka berada, sehingga membutuhkan perjalanan atau perpindahan.

Angkutan penumpang umum memiliki peran dan fungsi sangat penting bagi mobilitas masyarakat, bila dilihat dari sudut pihak pengguna jasa (users) pada umumnya terdapat beberapa kebutuhan seperti, waktu perjalanan yang lebih pendek atau kecepatan perjalanan, fasilitas perpindahan yang lebih baik, waktu menunggu yang lebih pendek, kenyamanan, atau perlindungan dari cuaca yang lebih baik, meningkatnya kehandalan dan ketepatan waktu, keterpaduan, meningkatnya kemudahan menggunakan angkutan umum, informasi perjalanan yang lebih jelas serta adanya kebanggaan menggunakan moda angkutan umum. Sedangkan bila dilihat dari sudut pengelola perusahaan penyedia jasa (operator) angkutan, selain harus memperhatikan dan mengutamakan faktor kenyamanan, keselamatan dan keamanan angkutan, juga mengharapkan keuntungan dari usahanya, serta mengupayakan gangguan yang minimal selama dalam perjalanan, ditempat pemberhentian dan waktu tundaan perjalanan di persimpangan.

Pengguna jasa angkutan umum pada umumnya sebagian besar masyarakat adalah kelompok yang tergantung pada angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya, dan juga kelompok yang mempunyai pilihan dalam pemenuhan kebutuhan mobilitasnya dengan menggunakan kendaraan pribadi. Angkutan umum paling efesien, bila memberikan mobilitas terhadap mereka yang tidak memiliki kendaraan sendiri, tersedianya pelayanan dengan kualitas yang baik pada koridor yang padat, terintegrasi dengan moda lainnya, mendukung pola tata ruang dan terdapat insentif yang menarik untuk menggunakan angkutan umum sehingga menjadi pilihan yang terbaik.

Perusahaan angkutan penyediaan jasa transportasi diharapkan mampu memenuhi dua kepentingan yang berbeda yaitu user dan operator. Disatu sisi user memperoleh tingkat pelayanan (level of service) yang sebaik-baiknya dan dari sisi operator memperoleh keuntungan. Manajemen perusahaan angkutan umum sebagai penyedia jasa angkutan umum, secara umum memiliki peran dan tanggung jawab dalam penyediaan alat angkut seperti kendaraan mobil/bus penumpang umum, serta mengelola sistem pengoperasiannya agar dapat tercapai pelayanan yang maksimal kepada penumpang pengguna jasa angkutan umum.

Masyarakat Kota Bandung sangat tergantung pada angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan untuk melakukan aktivitas sehari – hari, terutama masyarakat Kota Bandung yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Selama ini angkutan umum di Kota Bandung berupa taksi, angkutan kota, dan bus kota Damri. Jenis angkutan umum angkot dan bus kota Damri yang paling populer digunakan masyarakat Kota Bandung karena tarifnya terjangkau.

Perkembangan sosial ekonomi dibarengi dengan tingginya aktivitas masyarakatnya, mendesak Pemkot Bandung untuk memenuhi kebutuhan sarana transportasi angkutan umum. Melihat pandangan kedepan, pentingnya dibangun sistem transportasi pelayanan angkutan publik yang bersifat massal, diantaranya pengoperasian Damri. Bus Damri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa transportasi. Bus Damri sendiri menjadi pilihan masyarakat di Kota Bandung sebagai transportasi umum di dalam kota. Banyak penyebab mengapa Bus Damri menjadi pilihan utama di Kota Bandung. Beberapa penyebab tersebut antara lain

tarif angkutan yang murah, hemat pengeluaran dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi, mengurangi dari kemacetan lalu lintas dan waktu perjalanan yang lebih cepat.

Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (DAMRI) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang menyediakan layanan transportasi angkutan umum, dan dari awal tahun dibentuknya sampai sekarang masih menjadi salah satu jasa angkutan kendaraan umum bagi masyarakat baik dari berbagai aktivitas di lingkungan masyarakat. Hal tersebut didukung Peraturan Pemerintah No.30 tahun1982, tanggal 29 September 1982, dan Surat Edaran PERUM DAMRI No.SES 01/DT.003/DU/1983, tentang pengalihan status Perusahaan Negara angkutan motor DAMRI menjadi Perusahaan Umum DAMRI. Perum Damri Unit Angkutan Bus Kota Bandung mulai beroperasi pada tanggal 17 Mei 1976 setelah mendapat izin dari Walikota Bandung dengan surat keputusan No.10/85/78 pada tanggal 22 Juni 1978. Damri merupakan bentuk transportasi yang tidak dapat dipisahkan dalam bentuk–bentuk transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional.

Trayek-trayek di Bandung adalah trayek angkutan bus kota yang melayani permintaan jasa angkutan dengan menggunakan angkutan penumpang umum, dimana pelayanan angkutan umum pada trayek tersebut dilayani oleh perusahaan angkutan umum Perum DAMRI Kota Bandung, yang pengoperasiannya menggunakan kendaraan jenis bus besar dengan jenis pelayanan bus ekonomi (Non AC) dan AC. Pada trayek-trayek tertentu ada yang lintasan rute perjalanan bus melewati kawasan pusat kota, dimana rute jalan yang dilalui tersebut pada saat jam puncak atau waktu

sibuk pada pagi, siang dan sore hari pada umumnya sering terjadi kemacetan lalu lintas sehingga berpengaruh terhadap rendahnya kecepatan perjalanan kendaraan dan waktu perjalanan kendaraan bus dari asal sampai ketujuan dalam trayek. Usia kendaraan bus kota Perum DAMRI yang beroperasi pada trayek-trayek tersebut rata – rata sudah tua dan performansinya kurang menarik, sehingga perlu pembaharuan dari pemerintah mengenai hal tersebut.

Penelitian ini juga semakin diperkuat oleh penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang dilakukan oleh Lucky Fibrianto dari Program Studi Ekonomi di Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2011 yang memaparkan dalam penelitiannya menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml dan teori kepuasan dari Heskel et al dengan metode penelitian secara kuantitatif dan penentuan informan menggunakan teknik *Random sampling*, yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa dengan berbagai masalah seperti penumpang yang sepi yang dapat mengakibatkan tingkat kriminalitas dalam bus, tempat pemberhentian yang belum tentu sehingga menyulitkan pelanggan, keberangkatan yang belum dijadwal, kurangnya armada bus dikarenakan kurangnya anggaran dari pemerintah.

Saat ini masalah yang ada pada penelitian-penelitian terdahulu masih ada persamaan sampai saat ini seperti kurangnya jumlah bus, dan sepinya penumpang dari tahun ke tahun, akan tetapi ada perbedaan permasalahan pada saat ini yaitu sebagian perubahan seperti tempat pemberhentian yang sudah diatur, keberangkatan yang sudah

dijadwal oleh Perum Damri agar dapat memudahkan penumpang mendapatkan pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian diatas juga diperkuat oleh penelitian dengan judul Analisa Usulan Implementasi 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) di Bengkel Perbaikan Perum Damri yang dilakukan oleh Rika Rostika dari Jurusan Manajemen di Universitas Widyatama pada tahun 2008 yang menggunakan teori 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) menurut Takashi Osada, dengan metode penelitian secara deskriptif dan penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa terjadi permasalahan pada aparatur dalam lingkungan kerja di bengkel perbaikan Perum Damri dengan tingkat efektivitas rendah dalam melakukan perawatan pada bus yang dapat berimbas pada kualitas bus yang ada dalam rangka penyelanggaraan pelayanan terhadap masyarakat.

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi oleh Perum Damri masih memliki kesamaan dengan permasalahan pada penelitian terdahulu yaitu kurangnya efektivitas yang dimiliki oleh aparatur dalam perawatan bus yang mengakibatkan banyaknya bus rusak dari rusak ringan hingga rusak berat. Namun ada juga perbedaan dalam permasalahan yang terjadi pada penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu penggunaan alat yang lebih baik sudah digunakan belum mampu meningkatkan efektivitas aparatur dalam bekerja.

Penelitian ini dibuat berdasarkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan bus Damri di Kota Bandung yang penelti paparkan diantaranya kurangnya sosialisasi terhadap jumlah armada, biaya pelayanan antar rute yang berbeda dan transparansi

mengenai anggaran juga menjadi permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam membangun pelayanan juga membuat kualitas pelayanan bus Damri menjadi berkurang.

Peran serta masyarakat dalam melakukan respon terhadap pelayanan bus yang dilakukan oleh Perum Damri di Kota Bandung yang sangat minim, masyarakat dirasa kurang tertarik dengan adanya bus Damri di Kota Bandung, masyarakat pengguna bus Damri dalam kesehariannya melaksanakan aktifitas juga kurang begitu tertarik membangun komunikasi dengan Perum Damri Kota Bandung dalam bentuk kritik atau saran mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Perum Damri. Minimnya partisipasi masyarakat juga didukung oleh kinerja Perum Damri yang kurang memanfaatkan sarana dan prasarana untuk menjaring komunikasi dengan masyarakat.

Dari permasalahan yang ada tentu yang paling dipersoalkan adalah pengoperasian Bus Damri yang kurang memenuhi kenyamanan penumpang dikarenakan masih banyak bus kelas ekonomi yang fasilitas bagian dalam maupun luar bus yang telah berkarat, kursi tempat duduk juga banyak yang sudah hilang busanya, atap bus yang berkarat, kaca pecah, dan panas. Dengan jalanan Kota Bandung yang seringkali macet hal ini membuat tidak nyaman penumpang yang menggunakan bus Damri karena saat macet dan disiang hari, suasana didalam bus cukup panas yang membuat berkeringat yang membuat tidak nyaman.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan suatu penelitian untuk penyusunan skripsi ini dengan judul **”Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum (Perum) Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (Damri) Kota Bandung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :**"Bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum (Perum) Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (Damri) Kota Bandung ?"**

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan Perum damri di Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Damri.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui transparansi dalam pelayanan Damri di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas dalam pelayanan Damri di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui kondisional dalam pelayanan Damri di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui partisipatif dalam pelayanan Damri di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak dalam pelayanan Damri di Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan Damri di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan peneliti, hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Damri.
2. Secara teoritis, Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan diantaranya teori kualitas layanan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang layanan publik.
3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat pada peningkatan kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan memberi masukan Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Damri.