

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat disemua bidang kehidupan terutama bidang teknologi memaksa manusia untuk memenuhi kebutuhan yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan barang, tetapi juga kebutuhan jasa. Kebutuhan akan jasa terutama jasa transportasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi semua orang guna melakukan aktivitas sehari-hari. Ada berbagai macam alat transportasi darat yang digunakan dalam melakukan perjalanan, baik itu angkutan umum (bus), rental, maupun kendaraan pribadi. Adanya angkutan umum sangat membantu masyarakat dalam melakukan perjalanan jauh, baik dalam hal biaya yang alternatif murah, maupun kenyamanan para penumpang.

Ketersediaan jasa angkutan umum sangat membantu meningkatkan pelayanan dari tahun ke tahun dan menjadi pilihan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang ditawarkan oleh perusahaan bus yang satu dengan perusahaan bus yang lain. Berhubungan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis khususnya dibidang jasa transportasi, maka untuk dapat memenangkan persaingan sekaligus dapat bertahan, penyedia jasa angkutan umum melakukan berbagai strategi dalam menjalankan bisnisnya. Selain harga yang menjadi pertimbangan utama, namun ada juga pengaruh jarak terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung.

Pelayanan merupakan faktor penting dan utama dalam sebuah usaha di bidang jasa, di mana para pelanggan/penumpang akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik. Akan tetapi ada juga sebagian pelanggan atau penumpang yang mencari alternatif lain karena tidak puas dengan pelayanan yang di peroleh. Selain itu dengan didukung fasilitas yang lengkap dan memenuhi syarat serta harga yang terjangkau, maka hal tersebut akan membuat penumpang merasa terpuaskan. Perjalanan dari Kupang ke Atambua lumayan memakan waktu dan melelahkan disebabkan jarak yang cukup jauh yaitu 270 km, melewati 3 kabupaten dengan lama perjalanan 7-8 jam (Aditiasari, 2015). Hal ini menjadi pekerjaan rumah yang perlu di pikirkan oleh Pengelola angkutan umum (Bus) untuk menyediakan fasilitas pendukung

berupa media hiburan seperti audio pemutar musik, agar kepenatan penumpang bisa terobati.

Kota Atambua merupakan ibu kota dari Kabupaten Belu yang juga sebagai wilayah perbatasan dengan Negara Timor Leste. Tempat ini memiliki ragam objek wisata yang memberikan banyak pilihan untuk mengisi waktu liburan. Beberapa objek wisata diantaranya Lembah Fulan Fehan, Pantai Pasir Putih Atapupu, Kolam Susu, Patung Bunda Maria di Teluk Gurita, Air Terjun Siata Mauhalek, Teluk Gurita, Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Mota'ain, dan masih banyak lagi (Kuncoro, 2021) . Banyak orang yang berlomba ingin pergi kesana, tidak ketinggalan juga masyarakat Kota Kupang dan sekitarnya. Untuk pergi ke Kota Atambua bisa menggunakan angkutan umum berupa Bus, Rental, maupun kendaraan pribadi lainnya. Sebagian dari mereka lebih memilih menggunakan Bus dengan alasan biaya yang murah dan terjangkau, mudah di dapat, dan juga kenyamanan.

Dalam penelitian ini hal yang dipilih menjadi obyek penelitian adalah penumpang Bus kupang-Atambua. Alasan dipilihnya obyek ini karena bus merupakan moda yang mudah di dapat dengan harga terjangkau sehingga perlu di tingkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini untuk identifikasi terkait kepuasan, guna peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Metode yang di gunakan dalam menganalisis data penelitian ini adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Customer satisfaction index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Sedangkan *importance performance analysis* adalah suatu Teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Alasan digunakan metode ini karena perlu diketahui tingkat kepuasan yang di rasakan oleh penumpang dan juga faktor-faktor apa saja yang yang mempengaruhi tingkat kepuasan itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan sebuah penelitian yang diberi berjudul : **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Transportasi Bus Ekonomi Jurusan Kupang - Atambua Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengapa masyarakat lebih memilih menggunakan bus dibandingkan dengan transportasi lainnya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi bus Kupang – Atambua?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui alasan masyarakat lebih memilih menggunakan bus dibandingkan dengan transportasi lainnya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi bus Kupang - Atambua

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pemerintah
Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tolak ukur pemerintah dalam membuat peraturan tentang standar kualitas pelayanan angkutan umum.
2. Bagi Penelitian Sejenis selanjutnya
Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi dan menambah wawasan dalam penelitian sejenis selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Penulisan ini dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Obyek dalam penelitian ini adalah Penumpang Bus Kupang-Atambua.
2. Bus yang di pakai dalam penelitian ini ialah Bus umum bukan Bus tiket.
3. variabel yang menjadi subyek penelitian adalah (biaya, waktu, fasilitas, kenyamanan, keselamatan dan kepuasan penumpang).
4. Metode dalam menganalisa kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa transportasi adalah Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance analysis (IPA)
5. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup.

6. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada Penumpang Bus Kupang-Atambua.
7. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang di bagikan kepada responden.

1.6 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama	Perbedaan	Persamaan
1.	Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index	Oggi Rahmat Asfary (2018)	Pada tulisan terdahulu objek yang di teliti adalah pelanggan puskesmas, sedangkan pada tulisan ini objek yang diteliti adalah penumpang bus Kupang-Atambua	1. Metode yang digunakan adalah IPA dan CSI 2. Menganalisis kepuasan pelanggan
2.	Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun	Arinda Leliana dan Blima Oktaviastuti (2020)	Pada tulisan terdahulu objek yang diteliti adalah penumpang kereta api di Stasiun Madiun sedangkan pada tulisan ini objek yang diteliti adalah penumpang bus Kupang – Atambua	1. Metode yang digunakan adalah IPA dan CSI 2. Menganalisis kepuasan penumpang

3	Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kabupaten Jepara	Pingky Anggraeni Sukarno putri (2020)	Metode yang digunakan dalam analisis data yaitu Service Quality atau Servqual	Metode yang digunakan adalah CSI dan IPA
---	--	---------------------------------------	---	--