

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat yang berperan sebagai penghubung antar wilayah dan pendukung pembangunan di berbagai sektor. Pembangunan transportasi menjadi kunci dalam mencapai tujuan pembangunan daerah, baik diperkotaan maupun pedesaan. Kebutuhan akan layanan angkutan untuk mobilitas orang dan barang terus meningkat seiring dengan perkembangan wilayah, sehingga transportasi menjadi pendorong utama pertumbuhan dan pengembangan daerah. Oleh karena itu, layanan transportasi publik yang nyaman, aman dan handal menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam melakukan perjalanan antar kota dan antar provinsi (Avianto dkk., 2020).

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pembahasan pada rute Medan–Lhokseumawe yang dilayani oleh Bus Putra Pelangi. Berdasarkan informasi dari pihak loket, terdapat tiga armada yang beroperasi setiap hari secara pulang pergi pada trayek tersebut. Rute ini memiliki jarak tempuh sekitar 270 kilometer dengan waktu perjalanan rata-rata 6 hingga 8 jam, tergantung kondisi lalu lintas dan situasi di jalan. Fokus penelitian ini hanya pada pengguna jasa bus Putra Pelangi yang naik dan turun di Terminal Lhokseumawe, agar hasil analisis lebih terarah dan sesuai dengan batasan wilayah penelitian. Pengguna pada rute ini terdiri dari berbagai kalangan seperti masyarakat umum, mahasiswa, dan pekerja antar kota yang membutuhkan moda transportasi darat yang aman, nyaman serta memiliki biaya terjangkau. Dengan adanya variasi karakteristik pengguna tersebut, maka tingkat kepuasan pengguna dapat berbeda-beda tergantung pada pengalaman mereka selama menggunakan layanan bus. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan bus Putra Pelangi memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Bus Putra Pelangi hadir sebagai salah satu penyedia layanan angkutan umum Antar Provinsi Antar Kota (AKAP). Perusahaan Putra Pelangi secara resmi

mulai beroperasi pada tahun 2012 dan melayani berbagai rute strategis, termasuk jalur utama Jalan Medan-Banda Aceh yang menjadi penghubung penting antarprovinsi di Sumatera Utara dan Aceh. Selain itu, Putra Pelangi juga melayani rute jarak jauh menuju kota besar di Pulau Jawa yaitu Jakarta dan Bandung. Perusahaan Otobus Putra Pelangi menyediakan dua kelas layanan yaitu kelas patas dan nonstop dengan konfigurasi 2-1 yang memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna dibandingkan bus reguler. Fasilitas yang tersedia meliputi kursi reclining, AC, port USB, toilet dan hiburan selama perjalanan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir muncul tren penggunaan moda transportasi lain seperti travel dan Toyota Hiace untuk perjalanan antar kota, karena dinilai lebih fleksibel dan cepat. Persaingan ini mendorong pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dari PO Bus Putra Pelangi agar tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

Selain faktor persaingan, aspek keselamatan juga masih menjadi perhatian. Terdapat beberapa insiden yang melibatkan Bus Putra Pelangi baik berupa kecelakaan maupun gangguan teknis yang berdampak pada kepercayaan masyarakat. Walaupun tidak selalu menimbulkan korban, kejadian tersebut menambah kekhawatiran pengguna dalam memilih layanan bus. Berbagai keluhan dan insiden tersebut menunjukkan adanya masalah mendasar dalam penyelenggaraan layanan Bus Putra Pelangi. Dari ketidaktepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kondisi kursi yang rusak, kebersihan bus yang kurang terjaga, AC yang sering mati, serta insiden keselamatan dengan adanya kecelakaan dan perlakuan yang kurang profesional dari petugas, semuanya menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna. Masalah ini tidak hanya mengganggu kenyamanan dan keamanan selama perjalanan tetapi juga berdampak pada kepercayaan pengguna terhadap layanan bus. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pada penelitian ini penulis bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna bus dengan mengidentifikasi aspek layanan paling penting untuk diperbaiki sehingga penulis mengambil judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Bus Putra Pelangi

Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa bus putra pelangi berdasarkan atribut layanan yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Apa saja atribut layanan bus putra pelangi yang paling penting bagi pengguna dan bagaimana kinerja aktual atribut tersebut berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan bus putra pelangi yang meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dipaparkan maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa bus putra pelangi berdasarkan atribut layanan yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)
2. Untuk mengetahui atribut layanan bus putra pelangi yang paling penting bagi pengguna dan bagaimana kinerja aktual atribut berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan layanan bus putra pelangi yang meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola bus
 - a. Membantu pengelola dalam mengukur dan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.
 - b. Menjadi alat evaluasi berkala untuk memantau perkembangan layanan dan kepuasan pengguna sehingga perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan.
2. Bagi Pengguna Bus
 - a. Meningkatkan kualitas perjalanan dan pengalaman pengguna sesuai harapan.
 - b. Membantu pengguna mendapatkan layanan bus yang lebih aman, nyaman dan sesuai dengan kebutuhan mereka melalui identifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut pelayanan yang digunakan dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL.
2. Penelitian hanya digunakan pada pengguna jasa bus putra pelangi yang naik dan turun di terminal Lhokseumawe.

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna yang benar-benar pernah menggunakan layanan Bus Putra Pelangi pada rute Medan-Lhokseumawe.
2. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan secara tepat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan atribut yang diteliti.