

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia, karena transportasi merupakan salah satu alat yang menghubungkan dari suatu wilayah ke wilayah lain, dan transportasi merupakan salah satu hal yang menentukan perkembangan suatu negara, semakin berkembangnya transportasi suatu negara semakin maju pula negara tersebut.

Perkembangan transportasi di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) cukup pesat perkembangannya. Adapun transportasi yang sudah banyak ditemukan di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) baik itu transportasi pribadi maupun transportasi umum. Transportasi umum yang ada di Kabupaten TTU seperti angkutan kota, angkutan bus antar Provinsi, mobil rental yang melayani kebutuhan masyarakat. Permintaan akan sarana transportasi pun tak kalah penting sehingga perlu adanya peningkatan sarana prasarana untuk mengimbangi dengan kebutuhan permintaan konsumen.

Permintaan akan transportasi umum yang semakin hari semakin banyak diminati oleh masyarakat dikarenakan transportasi jasa memiliki fasilitas dan pelayanan yang baik. Bahkan pada saat ini adanya transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah daerah guna memperlancar aktivitas masyarakat, Seperti transportasi umum (Damri) yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten TTU yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

Jasa transportasi memang sangat penting, berhubungan, dan menjadi sebagian dari kebutuhan yang ada di hidup masyarakat sebagai konsumen. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu jasa. Kepuasan pengguna jasa merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Hal tersebut dapat diukur melalui tarif dan fasilitas yang disediakan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu perjalanan menuju tempat tujuan, keamanan serta kenyamanan yang dirasakan pengguna jasa. Pelayanan cepat dan ketanggapan dari karyawan adalah salah satu bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Penyedia jasa transportasi harus tanggap terhadap kebutuhan konsumen, karena terbentuknya kepuasan konsumen di dasari terpenuhinya kebutuhan konsumen.

Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (PERUM DAMRI) adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa angkutan penumpang yang menggunakan bus. Kegiatan Komersial merupakan kegiatan operasional yang diarahkan untuk memperoleh keuntungan dengan tidak mengesampingkan pelayanan kepada masyarakat umum. PERUM DAMRI di Kabupaten TTU merupakan salah satu cabang perusahaan yang mengalami kemajuan dan juga salah sebagai salah satu modal transportasi umum yang cukup diminati oleh masyarakat

Kab. TTU, oleh karena itu kelayakan bis adalah salah satu asset yang paling penting dalam sebuah perusahaan seperti PERUM DAMRI.

Tarif merupakan salah satu indikator dalam kepuasan konsumen, konsumen lebih memilih jasa dengan kualitas baik dengan tarif terjangkau. PERUM DAMRI sebagai salah satu perusahaan BUMN yang bertugas memfasilitasi masyarakat dalam angkutan memilih kebijakan harga yang telah diatur, berikut tabel harga/tarif yang ditentukan oleh PERUM DAMRI yang disesuaikan dengan peraturan Bupati tentang perubahan penetapan tarif angkutan penumpang di kabupaten Timor Tengah Utara sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penetapan Tarif Angkutan Umum (DAMRI)
Di Kabupaten Timor Tengah Utara
Pada tahun 2021

No	Nama Tempat/Desa	Jarak (Km)	Tarif Lama	Tarif Baru	Keterangan
1	Kefa – Noelelo	110	35.000	40.000	
2	Kefa – Ponu	104	20.000	25.000	
3	Kefa-Naob	36	5.000	10.000	
4	Kefa – Maurisu	50	10.000	15.000	
5	Kefa – Oekolo	103	20.000	25.000	
6	Kefa – Bokis	54	15.000	25.000	
7	Kefa – Oepoli	170	40.000	50.000	
8	Kefa – Inbate	54	15.000	20.000	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa adanya perbedaan tarif antara tarif lama dan tarif baru, hal tersebut dikarenakan pihak perusahaan PERUM DAMRI melihat dari sisi jarak tempuh yang dilalui kendaraan dan

biaya dikeluarkan seperti BBM, biaya perawatan kendaraan dan lain-lain. PERUM DAMRI sebagai salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang angkutan transportasi yang melayani masyarakat luas sampai kewilayah yang sangat terpencil sekalipun.

Demi keamanan dan kenyamanan pengguna jasa damri, maka pihak Perum Damri menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya yang disediakan Perum Damri sebagai berikut:

Tabel 1.2
Fasilitas-Fasilitas Penunjang yang ada di PERUM DAMRI

NO	FASILITAS	JUMLAH
1.	Bidang Operasional - Armada/Kendaraan AC dan Non AC - Kendaraan Dinas (Sepeda Motor) - Komputer - Karyawan	20 unit 3 Unit 4 Unit 2 Orang
2.	Di Bidang Teknik - Karyawan - Perlengkapan bengkel - Bengkel Damri - Gudang	2 Orang 25 seet 2 buah garasi 2 buah
3.	Bidang Keuangan - Karyawan - Fasilitas komputer - Printer	3 orang 4 unit 2 unit

Adapun data pendapatan Perum Damri pada Tahun 2020 dan Tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Pendapatan Perum Damri
Pada Tahun 2020 dan 2021

No	Bulan	Pendapatan Tahun 2020	Pendapatan Tahun 2021
1	JANUARI	2.450.000	3.300.000
2	FEBRUARI	2.500.000	3.550.000
3	MARET	2.550.000	3.625.000
4	APRIL	2.150.000	2.675.000
5	MEI	2.175.000	2.975.000
6	JUNI	2.250.000	3.000.000
7	JULI	2.555.000	
8	AGUSTUS	2.600.000	
9	SEPTEMBER	2.650.000	
10	OKTOBER	2.800.000	
11	NOVEMBER	3.000.000	
12	DESEMBER	3.150.000	

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pendapatan Perum Damri pada tahun 2020 tidak tetap karena adanya peningkatan dan penurunan pendapatan yang disebabkan oleh jumlah pengguna jasa angkutan Damri yang tidak tetap pula. Di tahun 2020 pada bulan Januari-Mei mengalami Fluktuasi, yakni: Bulan Januari: 2.450.000; Bulan Februari: 2.500.000 dan Bulan Maret: 2.550.000, Bulan April: 2.150.000 dan Bulan Mei: 2.175.000. Sedangkan pada Bulan Juni sampai dengan Bulan Desember mengalami Peningkatan, yakni: Bulan Juni: 2.250.000, Bulan

Juli: 2.555.000, Bulan Agustus: 2.600.000, Bulan September: 2.650.000, Bulan Oktober: 2.800.000, Bulan November: 3.000.000 dan Bulan Desember: 3.150.000. Hal ini disebabkan karena adanya minat pengguna jasa angkutan damri yang kembali meningkat. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa pendapatan Perum Damri masih tergolong meningkat karena dalam satu tahun hanya terdapat 5 (lima) bulan yang mengalami Fluktuasi.

Pendapatan Perum Damri pada tahun 2021 juga tidak tetap karena adanya peningkatan dan penurunan pendapatan yang disebabkan oleh jumlah pengguna jasa angkutan damri yang tidak tetap pula. Di tahun 2021 pada bulan Januari-Maret terdapat peningkatan pendapatan, yakni: Bulan Januari: 3.300.000; Bulan Februari: 3.550.000 dan Bulan Maret: 3.625.000. Dan pada Bulan April dan Mei terdapat penurunan pendapatan, yakni: Bulan April: 2.675.000 dan Bulan Mei: 2.975.000. Hal diduga karena adanya fasilitas yang kurang baik dan tarif yang mahal sehingga minat penggunaan jasa angkutan damri menurun. Sedangkan pada Bulan Juni pendapatan Perum Damri kembali meningkat, yakni: Bulan Juni: 3.000.000, itu karena adanya minat pengguna jasa angkutan damri yang kembali meningkat. Pada bulan April Mei pendapatan Perum Damri menurun hal ini disebabkan karena minat penggunaan jasa angkutan damri berkurang.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang jasa terutama terhadap pelayanan jasa angkutan umum (Perum Damri) karena penetapan tarif yang dapat dijangkau oleh konsumen pengguna jasa angkutan Damri serta fasilitas yang sesuai dengan harapan

konsumen, maka Penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Damri di Kabupaten TTU)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Banyak usaha yang dilakukan perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan, salah satunya yang dilakukan perum damri, namun belum ada penelitian yang empiris mengenai hal itu, sehingga untuk membuktikan kepuasan pelanggan, peneliti ingin membuktikan:

1. Apakah tarif (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Y) pada Perum Damri angkutan Kab. TTU?
2. Apakah fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Y) pada Perum Damri angkutan Kab. TTU?
3. Apakah tarif (X_1) dan fasilitas (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Y) pada Perum Damri angkutan Kab. TTU?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tarif (X_1) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Y) pada Perum Damri angkutan Kab. TTU.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Y) pada Perum Damri angkutan Kab. TTU.

3. Untuk mengetahui pengaruh tarif (X_1) dan fasilitas (X_2) secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Y) secara signifikan pada Perum Damri angkutan Kab. TTU.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana memperkuat perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang dilakukan Perum Damri yang bergerak dibidang angkutan transportasi yang melayani masyarakat luas sampai kewilayah yang sangat terpencil sekalipun. Demi keamanan dan kenyamanan pengguna jasa damri, maka pihak Perum Damri melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan tarif dan fasilitas yang digunakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan tarif dan fasilitas untuk menarik minat yang tinggi bagi pengguna jasa angkutan yang disediakan dari Perum Damri demi meningkatkan pendapatan perusahaan.

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan tarif dan fasilitas agar lebih detail mengetahui pengaruh yang sangat signifikan dari tarif dan fasilitas demi meningkatkan kepuasan dan minat pengguna jasa angkutan damri.