

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi umum memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta menunjang berbagai aktivitas seperti kegiatan ekonomi, sosial, dan pendidikan. Dengan adanya sistem transportasi yang baik, pergerakan orang dan barang menjadi lebih lancar sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyatakan bahwa transportasi umum merupakan tulang punggung mobilitas masyarakat di perkotaan serta menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan dan pencemaran udara akibat tingginya penggunaan kendaraan pribadi (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2021). Selain menunjang mobilitas masyarakat, transportasi umum juga memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata. Transportasi berfungsi sebagai sarana penghubung antara wisatawan dengan destinasi wisata, sehingga kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan wisata. Menurut penelitian Utami, (2020), Menjelaskan bahwa ketersediaan transportasi umum yang memadai dapat meningkatkan aksesibilitas destinasi wisata serta mempermudah mobilitas wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata.

Transportasi umum memiliki banyak macam jenis salah satu nya yaitu bus. Bus adalah salah satu jenis transportasi darat yang paling banyak digunakan oleh masyarakat karena memiliki tarif yang terjangkau dan rute yang luas. Bus dapat menjangkau berbagai kalangan, mulai dari pelajar, pekerja, hingga wisatawan. Namun, agar bus tetap menjadi pilihan utama, kualitas pelayanan harus diperhatikan, terutama dari segi kondisi armada dan fasilitas yang disediakan. Kualitas pelayanan meliputi keadaan fisik bus, kenyamanan kursi, kebersihan, serta kelayakan kendaraan, sedangkan untuk fasilitas mencakup pendingin udara, penerangan, fasilitas keselamatan, dan informasi perjalanan yang tersedia (Evelin Jennesia, 2025).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang berkaitan dengan persepsi serta tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan transportasi umum. Menurut penelitian Astuti Puji dkk., (2018), mengenai Trans Metro Pekanbaru menjelaskan bahwa armada yang terawat dan fasilitas yang lengkap dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan serta mendorong masyarakat untuk lebih memilih transportasi umum. Hal ini sejalan dengan penelitian Kasiani dkk., (2023), yang menyatakan bahwa kondisi fisik bus dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk penilaian pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim.

Upaya yang mewujudkan sistem transportasi berkelanjutan memerlukan peningkatan kualitas pelayanan bus sebagai salah satu strategi untuk mendorong wisatawan beralih dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum. Ketersediaan transportasi umum yang layak dan memenuhi standar pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan wisatawan dalam menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wisatawan di perlukan sebagai dasar pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan transportasi publik.

Walaupun transportasi umum seperti bus sangat penting untuk menunjang mobilitas wisatawan, pada kenyataannya masih banyak wisatawan yang merasa kualitas layanan belum sepenuhnya memuaskan. Kualitas pelayanan bus masih menjadi keluhan utama bagi pengguna. Wisatawan sering mengeluhkan kondisi bus yang kurang terawat, fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik, serta kenyamanan yang belum optimal. Hal ini dapat membuat wisatawan merasa kurang nyaman dan menurunkan minat mereka untuk menggunakan transportasi umum (Sogbe dkk., 2025). Fenomena tersebut juga terjadi di Indonesia. Penelitian tentang Bus Trans Jatim menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap kondisi fisik bus dan fasilitas pelayanan masih beragam. Sebagian wisatawan menilai fasilitas sudah cukup baik, namun sebagian lainnya merasa masih perlu adanya perbaikan, terutama pada kebersihan, kenyamanan kursi, dan kondisi interior bus (Kasiani dkk., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi perhatian penting dalam pelayanan bus.

Penelitian di Kota Makassar mengenai kualitas pelayanan bus bandara menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penilaian layanan bus secara keseluruhan. Wisatawan cenderung merasa lebih puas apabila bus memiliki kondisi yang bersih, nyaman, serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai (Cahyani dkk., 2022). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kenyamanan wisatawan selama menggunakan transportasi umum. Meskipun demikian, berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada kualitas pelayanan bus di kawasan perkotaan dengan karakteristik perjalanan yang relatif singkat. Sebaliknya, penelitian mengenai kualitas pelayanan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), khususnya PO 27 Trans, masih sangat terbatas. Padahal, layanan bus AKAP memiliki karakteristik yang berbeda karena melayani perjalanan dengan jarak dan durasi yang lebih panjang, sehingga wisatawan memiliki tuntutan yang lebih tinggi terhadap kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, kelengkapan fasilitas, serta kualitas pelayanan kru selama perjalanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di PO 27 Trans sekaligus mengisi kesenjangan penelitian yang masih terdapat pada kajian mengenai pelayanan bus AKAP.

Berdasarkan analisis tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan penelitian dengan menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada bus AKAP, khususnya bus PO 27 Trans, penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan PO 27 Trans berdasarkan persepsi wisatawan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa, khususnya pada layanan bus AKAP.

Bidang usaha dalam industri jasa ini salah satunya adalah pengelola usaha atau saat ini dikenal dengan sebutan PO (Perusahaan Otobus). Pada web (PT Inspired Sinar Abadi, 2022), PO 27 Trans sendiri salah satu perusahaan transportasi darat

yang bergerak dalam layanan AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) di Indonesia. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2015 di bawah naungan PT Inspired Sinar Abadi dan berkantor pusat di Singosari Malang, Jawa Timur. PO 27 Trans awalnya dikenal sebagai penyedia layanan bus pariwisata namun kemudian berkembang menjadi layanan bus jarak jauh antarkota yang melayani berbagai rute penting antar provinsi. Bentuk layanan ini menjadikan PO 27 Trans sebagai salah satu operator bus yang bersaing dalam segmen bus AKAP di Indonesia, terutama di wilayah Jawa dan Bali.

Pada web PT Inspired Sinar Abadi, (2022), Sebagai pengelola bus AKAP, PO 27 Trans menawarkan berbagai kelas layanan guna memenuhi kebutuhan penumpang yang berbeda. Mulai dari kelas *eksekutif class* dengan harga tiket 495.000, *president class* dengan harga tiket 525.000, dan *compartmet sleeper class* dengan harga tiket 605.000. Armada yang dioperasikan dilengkapi fasilitas yang tertuju pada kenyamanan penumpang seperti kursi yang jumbo, pendingin udara (AC), toilet, serta layanan pendukung seperti service makan, snack dan minuman gratis pada rute yang dituju. Pembelian tiket bus PO 27 Trans dapat diakses langsung digarasi PO 27 Trans apabila tiket masih tersedia atau pemesanan tiket online melalui website *27Trans.com*, *redbus.id*, *traveloka*, *tiket.com*, pada website ini masing – masing platfom mendapatkan rating sebesar 4,5. Tujuan layanan ini dirancang agar memberikan kemudahan bagi wisatawan atau pengguna jasa dalam pemesanan tiket dan juga memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dibanding bus – bus pada umumnya.

PO 27 trans juga terus melakukan pengembangan layanan, termasuk ekspansi rute. Pada Januari 2021, PO 27 Trans meresmikan rute Malang - Jakarta dengan kelas *president class* yang dilengkapi dengan kursi double legrest, bantal, selimut, snack, dan layanan makan gratis selama perjalanan sebagai bagian dari layanan jarak jauh yang premium. Hal ini menunjukkan upaya perusahaan dalam menghadirkan kenyamanan lebih bagi wisatawan serta memperluas pasarnya di segmen AKAP.

Secara keseluruhan, profil PO 27 Trans menggambarkan sebuah perusahaan bus yang terus berkembang dan berfokus pada kualitas pelayanan melalui

pemeliharaan armada, fasilitas wisatawan yang lebih baik, dan ekspansi rute yang terus dilakukan. Hal ini menjadi alasan kuat untuk menjadikan PO 27 Trans sebagai objek penelitian pada studi analisis persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan, karena layanan yang terus berkembang perlu dievaluasi dari sudut pandang pengalaman pengguna.

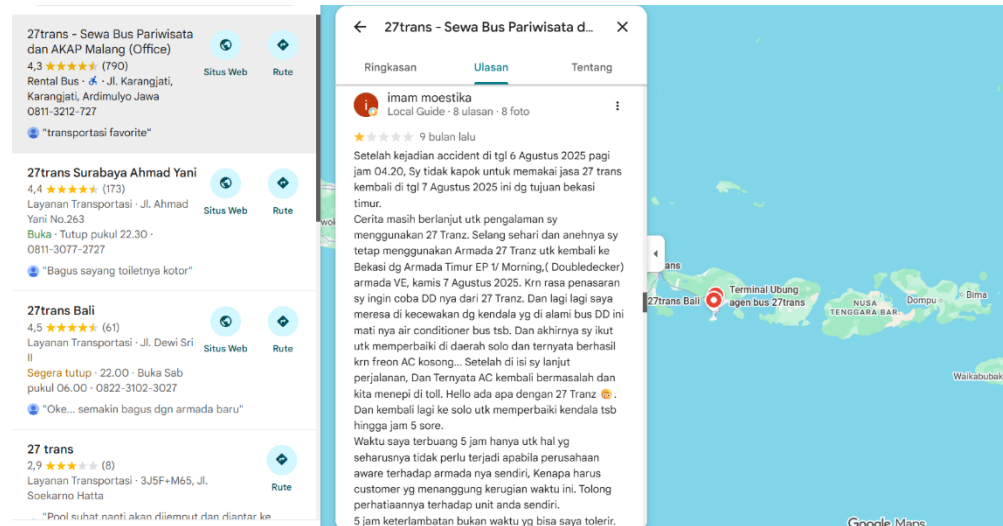
Melihat kondisi tersebut, penelitian tentang persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di PO 27 Trans menjadi sangat penting untuk dilakukan. Persepsi wisatawan merupakan gambaran langsung dari pengalaman mereka selama menggunakan layanan bus. Penelitian (Sugito dkk., 2025) menunjukkan bahwa persepsi pengguna sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan keputusan untuk terus menggunakan transportasi umum khususnya bus.

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan oleh pihak pengelola PO 27 Trans sebagai bahan evaluasi. Dengan mengetahui bagian mana yang masih dianggap kurang oleh wisatawan, pengelola dapat melakukan perbaikan secara lebih tepat, baik dari segi pelayanan maupun penambahan fasilitas. Hal ini sejalan dengan hasil kajian (Sogbe dkk., 2025) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas transportasi publik sebaiknya didasarkan pada kebutuhan dan penilaian pengguna. Oleh karena itu, pada penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak pengelola PO 27 Trans, tetapi juga diharapkan dapat menjadi nilai positif bagi pemerintah kota malang dalam meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung, dan meningkatkan pariwisata di kota malang dengan menggunakan moda transportasi bus.

Berdasarkan sudut akademik, penelitian ini juga memiliki nilai penting karena dapat menambah wawasan dan referensi dalam bidang transportasi, khususnya mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan bus. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, serta memperkaya kajian ilmiah di bidang transportasi.

Berdasarkan hasil studi dokumentasi dari portal berita detik.com ada pelayanan yang kurang memuaskan penumpang dari PO 27 Trans yang melantarkan wisatawan di rumah makan hingga 8 jam dikarenakan bus mengalami

kerusakan dibagian mesin sehingga tidak dapat melanjutkan perjalanan (Ahmad Masaul Khoiri, 2023).



Gambar 1. 1 Review Google Maps
(Sumber google maps review dari penumpang PO 27 Trans 2025.)

Berdasarkan ulasan pengguna pada Google Maps, masih terdapat beberapa masukan terkait kualitas pelayanan PO 27 Trans pada rute Malang–Jakarta. Salah satu permasalahan yang disampaikan adalah gangguan pada sistem pendingin udara (AC) yang mengakibatkan keterlambatan perjalanan karena proses perbaikan armada. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kondisi armada perlu mendapatkan perhatian lebih melalui pemeriksaan dan perawatan yang rutin sebelum keberangkatan. Dengan demikian, upaya pemeliharaan yang optimal diharapkan dapat mengurangi potensi gangguan teknis selama perjalanan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan PO 27 Trans berdasarkan pendekatan *SERVQUAL* ?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang memperoleh penilaian tertinggi dan terendah berdasarkan persepsi wisatawan terhadap pelayanan PO 27 Trans?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan PO 27 Trans.
2. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang memperoleh penilaian tertinggi dan terendah berdasarkan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan PO 27 Trans.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan. Transportasi merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata karena berperan menghubungkan wisatawan dengan destinasi yang dituju. Kualitas pelayanan bus yang baik dapat meningkatkan kepuasan wisatawan serta memberikan citra positif terhadap destinasi wisata.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang transportasi, khususnya yang berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan bus. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa, sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah tentang pelayanan transportasi umum.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Pengelola Bus 27 trans

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pengelola PO 27 Trans dalam mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan yang diberikan, terutama terkait kondisi kualitas pelayanan. Dengan adanya penelitian ini, pengelola dapat menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan wisatawan atau pengguna jasa.

2. Bagi pemerintah dan Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah kota malang untuk mendorong peningkatan penggunaan moda transportasi bus, khususnya PO 27 Trans, oleh wisatawan.

3. Bagi Masyarakat Atau Wisatawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat atau wisatawan mengenai kualitas pelayanan PO 27 Trans. Informasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi wisatawan dalam memilih transportasi yang nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka