

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebelum penulis membahas mengenai pelayanan dalam meningkatkan penumpang pada PT. ALS (Antar Lintas Sumatera) maka terlebih dahulu nantinya terdapat kejelasan mengenai objek yang akan di teliti, persoalan serta ruang lingkup permasalahan yang akan di teliti.

Dalam Era Globalisasi pembangunan saat ini adalah sebuah fakta bahwa perusahaan pengangkutan yakni PT. ALS atau Badan hukum ingin meningkatkan jumlah penumpang agar perusahaannya tidak pailit atau gulung tikar sehingga di perlukan sejumlah fasilitas pelayanan yang baik dan betul-betul melayani kepentingan masyarakat akan pengangkutan.

Dalam upaya pencapaian tujuan yang diharapkan dalam kegiatan usaha maka PT atau badan hukum harus meningkatkan pelayanan yang merupakan suatu jaminan agar jumlah penumpang semakin banyak. Akan tetapi hal ini juga harus didukung oleh kemampuan perusahaan yang bersangkutan dengan meningkatkan fasilitas atau pelayanan dengan ramah yang tentunya akan menjadi kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa angkutan tersebut.

Dalam permasalahan yang serius dihadapi oleh supir adalah mengenai biaya-biaya yang timbul saat pengoperasian kendaraan (bahan bakar, retribusi, pungutan liar, aparat dan termasuk tilang) biasanya ditanggung oleh supir. Hal ini juga dapat

menurunkan tingkat penumpang yang merasa tidak nyaman akan kehadiran para aparat yang melakukan pungutan memang para penumpang merasa tidak apa-apa tapi hal tersebut dapat juga menurunkan citra supir dan pihak kewanannya.

Kebanyakan para pengusaha dalam meningkatkan mutu pelayanan sering melakukan razia-razia di beberapa loket yang terdapat beberapa calo dan penumpang merasa dirugikan dan juga para pengusaha untuk menjaga keamanan dan kenyamanan biasanya di dalam bus terdapat kamar mandi mini dan juga AC (Air Conditioner) yang membuat para penumpang merasa nyaman untuk menaikinya dan tak pula kebersihan Bus selalu di jaga.

Terminal Terpadu Amplas menjadi salah satu tempat atau menjadi pusat armada-armada bus lainnya dari bus yang berhenti di amplas terutama ALS yang selalu atau tidak terlepas dari kejaran atau angkutan masyarakat.

Sementara loket bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) seperti PT. ALS, sudah membludak sejak pagi sampai sore dengan para penumpang yang hendak bepergian dengan tujuan masing-masing

Pihak petugas penjualan tiket di loket ALS jalan SM Raja (Marindal) mengaku tidak lagi jual tiket untuk jurusan Padang, Bukit Tinggi, malah termasuk Jakarta karena sudah habis terjual. Pihak loket mengaku calon penumpang seperti tahun-tahun sebelumnya telah memesan tiket jauh sebelum keberangkatan.

Jadi kalau ada calon penumpang hendak mudik berlebaran atau bepergian dengan menggunakan jasa bus ALS jelas sudah tidak kebagian kursi lagi, kata