

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan pada suatu wilayah tidak terlepas dari meningkatnya pertumbuhan penduduk yang disertai peningkatan aktivitas penduduk, sosial ekonomi, sehingga menimbulkan suatu perubahan struktur fungsional maupun tingkat okupansi dari suatu daerah khususnya di bidang transportasi (Aulia M.D, 2013). Transportasi didefinisikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ketempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Maka transportasi memegang peranan penting dalam perpindahan barang maupun manusia antar lokasi yang berjauhan dan memerlukan keselamatan bagi para penumpangnya (Miro, 2005).

Menurut Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) tahun 2012, kinerja angkutan umum bisa ditinjau dari segi efektivitas dan efisiensinya. Adapun efektivitas dan efisiensi yang dimaksud adalah keselamatan, aksesibilitas tinggi, keterpaduan, kapasitas, teratur, kelancaran dan kecepatan, kemudahan dicapai, tepat waktu, kenyamanan, tarif angkutan umum, tertib, keamanan, polusi rendah, beban publik, serta utilitas. Penelitian ini hanya membahas mengenai keselamatan, aksesibilitas tinggi, kapasitas, kelancaran dan kecepatan, kenyamanan, tarif angkutan umum, keamanan, serta beban publik.

Utami, dkk (2013) menjelaskan bahwa pelayanan publik atau masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program-program yang ada pada pemerintahan. Karena inti dari pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan ialah bagaimana memberi pelayanan sebaik-baiknya agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan publik menjadi acuan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lembaga pelayanan publik dapat lebih terarah dan maksimal, meskipun pada kenyataannya selalu ada

masalah-masalah yang berkembang dan menunjukkan bahwa terhadap permasalahan tentang kualitas pelayanan itu sendiri.

Angkutan umum merupakan suatu kegiatan memindahkan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain menggunakan sarana angkutan umum dengan membayarkan sejumlah biaya tertentu. Dalam hal perangkutan umum melibatkan beberapa pihak, yaitu operator sebagai penyedia pelayanan angkutan umum, masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan jasa angkutan umum, dan pemerintah sebagai regulator atau pengatur dan penengah antara operator angkutan dan masyarakat (Warpani, 2002 dalam Ari Widayanti 2014).

Pada dasarnya permintaan angkutan diakibatkan oleh hal-hal yang diantaranya kebutuhan manusia untuk berpergian dari lokasi ke lokasi lain dengan kegiatan bekerja, berbelanja, ke sekolah dan kebutuhan angkutan barang untuk dapat digunakan (Nasution, 2004).

Sari, dkk (2019) juga menambahkan bahwa, berdasarkan hasil analisis tentang kinerja pelayanan yang memuat empat faktor yaitu faktor muat, waktu berhenti, waktu antara dan ketersediaan kendaraan, belum memenuhi standar minimum kerja pelayanan angkutan menurut Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum di wilayah perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur 2002. Sehingga direkomendasikan perancangan ulang kinerja pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler, 2008 dalam suwandi 2019).

Sejalan dengan faktor kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan publik, salah satunya angkutan umum, berdasarkan data hasil pengamatan yang dilakukan oleh Latif (2013), menyebutkan bahwa banyak fasilitas pelayanan yang

tidak dimanfaatkan secara maksimal terutama pada fasilitas pelayanan kendaraan seperti tempat kedatangan, antrian kendaraan, dan tempat keberangkatan kendaraan.

Menurut Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat (2021), Kecamatan Cililin dan Kecamatan Cipongkor terletak di Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Jumlah penduduk di Kawasan Kecamatan Cililin 12.879 orang dengan luas 77,79 km², sedangkan untuk Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung barat sebesar 8.395 orang dengan luas 80 km². Kedua kecamatan tersebut dilayani oleh angkutan perdesaan berjumlah 32 armada (Dishub KBB, 2022).

Agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam penggunaan angkutan perdesaan, tentunya kinerja angkutan perdesaan di trayek Cililin-Baranangsiang sangat penting untuk kebutuhan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan optimal yang meliputi kenyamanan, keamanan dan efisiensi waktu. Karena hanya menggunakan angkutan perdesaan, maka hal tersebut harus diperhatikan agar sesuai dengan harapan masyarakat yang bergantung pada angkutan perdesaan.



Menurut salah satu sumber di daerah tersebut mengatakan bahwa untuk kinerja angkutan perdesaan masih kurang dalam melayani penumpang, baik dari waktu menunggu dan kecepatan. Menurut salah satu berita yang di kutip dari Detik News pernah terjadi pemerkosaan di trayek Cililin-Baranangsiang di dalam angkutan perdesaan pada siswi SMP pada hari senin bulan mei 2022. Setelah kejadian tersebut masyarakat di trayek Cililin-Baranangsiang menjadi cukup khawatir.

Berdasarkan hal tersebut, akan dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan perdesaan (Angdes) dan terhadap penilaian kepuasan

terhadap angkutan perdesaan untuk masyarakat di Kabupaten Bandung Barat dengan (Trayek Cililin-Baranang Siang).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun beberapa rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan angkutan perdesaan (angdes) di trayek Cililin-Baranangsiang berdasarkan standar.
2. Bagaimana penilaian kepuasan penumpang dengan pelayanan angkutan perdesaan (angdes) di trayek Cililin-Baranangsiang berdasarkan persepsi penumpang.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

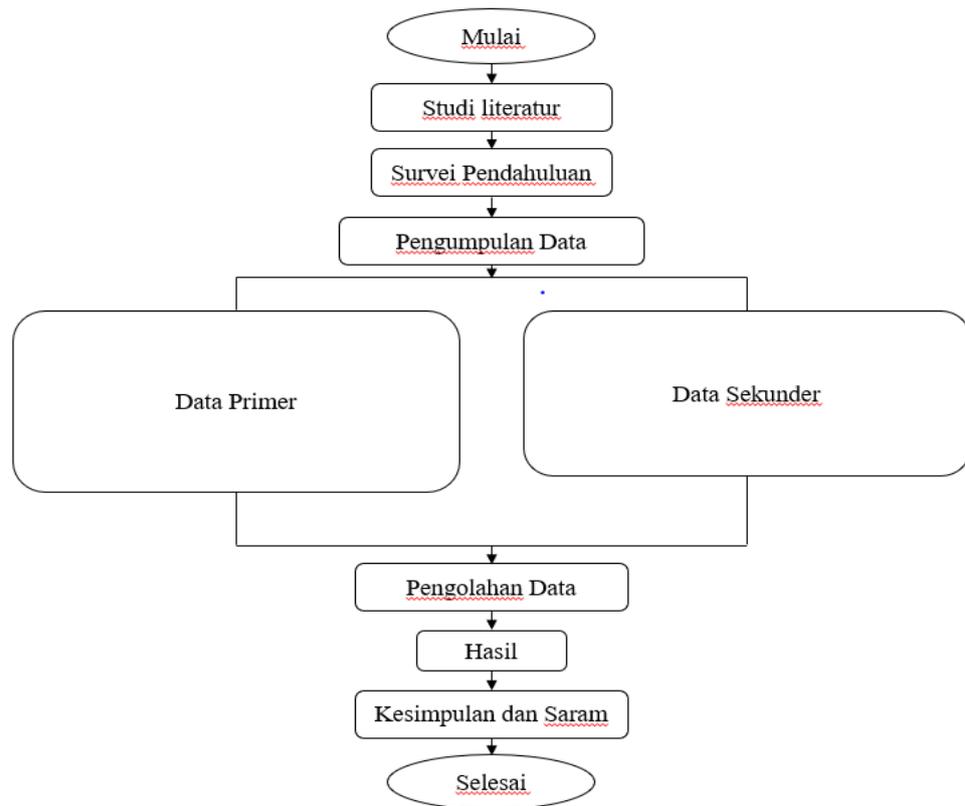
Maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan suatu survei terkait kajian terhadap pelayanan kinerja dan mengetahui penilainya dari penumpang terkait angkutan perdesaan (Angdes). Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai pada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.1 Untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan perdesaan (angdes) trayek Cililin-Baranangsiang.
- 1.2 Untuk menganalisis penilaian kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan perdesaan (angdes) trayek Cililin-Baranangsiang.

1.4 Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian angkot berdasarkan tingkat pelayanan kinerja angkutan perdesaan dan kepuasan penumpang angkutan perdesaan (angdes). Data yang diambil dengan menganalisa kinerja angkutan perdesaan (Trayek Cililin-Baranangsiang) dan tingkat kepuasan penumpang menggunakan wawancara serta kuesioner kepada pengguna trayek Cililin-Baranangsiang.

1.5 Metodologi



Gambar 1. 1 Bagan Alir Penelitian

1.6 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah yang digunakan untuk membatasi penelitian agar tetap sesuai dengan tujuan serta rumusan masalah, yaitu:

1. Penelitian ini mengambil rute angkutan pedesaan (angdes) Cililin-Baranangsiang.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan pedesaan dari indikator *load factor*, *headway* dan kecepatan angkutan pedesaan (angdes) Cililin-Baranangsiang.
3. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui penilaian kepuasan penumpang terhadap angkutan pedesaan (angdes) trayek Cililin-Barangsiang dengan indikator *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.
4. Penelitian ini dilakukan dalam d 2 hari *weekdays* dan *weekends*

1.7 Jadwal Rencana Penelitian

Tabel 1. 1 Jadwal Rencana Penelitian

KEGIATAN	Waktu Penelitian																											
	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																												
Pengumpulan Data																												
Penulisan BAB I s.d. BAB III																												
Seminar Judul																												
Perbaikan Hasil Seminar Judul																												
Pengolahan Data																												
Penyusunan BAB IV s.d. BAB V																												
Seminar Isi																												
Perbaikan Hasil Seminar Isi																												
Sidang Akhir																												
Perbaikan Hasil Sidang Akhir																												

1.8 Sistematika Penulisan

adapun sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini memaparkan deskripsi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, jadwal rencana penelitian serta sistematika penulisan. Tujuannya untuk memaparkan secara umum mengenai pembahasan serta permasalahan yang akan dibahas.

BAB II STUDI PUSTAKA

Pada bab kedua ini menjelaskan mengenai teori dasar mengenai pengujian yang akan dilakukan. Studi pustaka ini bersumber dari para peneliti terdahulu.

BAB III METODE ANALISIS

Pada bab ketiga ini menjelaskan mengenai tahapan secara umum yang akan digambarkan dalam bentuk diagram alir. Dengan pemaparan singkat mengenai tahapan awal pengujian hingga tahapan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ke empat ini menjelaskan terkait data-data yang dikumpulkan dalam penelitian yang akan digunakan dalam proses pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kelima ini menjelaskan tentang kesimpulan berdasarkan hasil penelitian beserta pengujian, serta saran yang nantinya dapat digunakan sebagai pengembangan penelitian dikemudian hari.

1.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau dugaan sementara pada hasil penelitian ini adalah tingkat pelayanan kinerja angkutan umum pada Trayek Cililin Baranangsiang memiliki tingkat pelayanan yang kurang baik dengan *Headway* 20 menit, *load factor* 50% dan kecepatan 24 km/jam. Tingkat kepuasan penumpang berkisar kurang baik.

1.10 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Didapatnya data dan informasi mengenai kinerja pelayanan angkutan perdesaan (angdes) trayek Cililin-Baranang Siang.
2. Didapatnya data kepuasan penumpang terhadap angkutan perdesaan (angdes) trayek Ciililin-Baranang Siang.

