

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertambahan penduduk yang sangat pesat di suatu wilayah akan berpengaruh pada aktivitas pergerakan dan perekonomian masyarakat, dengan demikian kebutuhan akan penyediaan sarana transportasi semakin meningkat. Transportasi memegang peranan yang sangat penting, dengan adanya sarana transportasi masyarakat dapat melakukan aktivitas dengan mudah. Salah satu aspek transportasi yang memadai untuk mengantar orang banyak ke tempat tujuan adalah angkutan umum. Angkutan umum merupakan salah satu alat transportasi yang digunakan bersama-sama dengan membayar tarif. Keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi serta mengurangi kemacetan (Oktariansyah dkk, 2017).

PO AKAS merupakan Perusahaan Otobus yang melayani berbagai perjalanan antar kota, salah satunya melayani rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya. Adanya bus AKAS dapat memudahkan masyarakat yang ingin melakukan perjalanan dengan rute Sampang-Surabaya. Bus AKAS rute Sampang-Surabaya hanya terdiri dari dua jenis pelayanan yaitu bus ekonomi dan bus patas. Bus ekonomi dan bus patas memiliki fasilitas pelayanan yang berbeda. Bus patas memiliki tingkat kenyamanan yang lebih dari bus ekonomi, dengan fasilitas AC, TV, dan *seat* yang nyaman. Namun, beberapa hal yang nampak dalam pelayanan bus ekonomi adalah usia kendaraan yang cukup tua, jadwal keberangkatan yang cukup lama, kelebihan penumpang saat jam sibuk dan pelayanan lainnya yang kurang memberikan nilai lebih

bagi para penumpang. Dengan adanya kondisi bus yang sudah tua, terdapat beberapa perlengkapan bus yang sudah rusak salah satunya adalah tempat duduk. Salah satu ketidaknyamanan tempat duduk pada bus AKAS ekonomi adalah jarak antar tempat duduk dengan tempat duduk di depannya yang sangat dekat sehingga membuat penumpang merasa lelah, tidak ada sandaran tangan dan masih banyak kekurangan pada tempat duduk bus AKAS ekonomi ini. Tempat duduk merupakan salah satu hal yang sangat penting karena merupakan faktor utama dalam penentuan kebutuhan ruang gerak yang nyaman.

Selain kondisi bus yang sudah tua, jadwal keberangkatan yang cukup lama juga sering terjadi pada bus AKAS rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya. Akibat dari jadwal keberangkatan yang cukup lama tersebut, banyak penumpang yang menunggu bus di peron.

Kelebihan penumpang saat jam sibuk juga seringkali terjadi. Petugas bus selalu memaksakan penumpang untuk masuk ke bus walaupun sudah terisi penuh sehingga para penumpang mengabaikan keselamatannya, mereka tidak duduk di kursi melainkan berdiri dan duduk di samping supir. Keadaan ini sangat membahayakan penumpang, mereka selalu berdesakan sehingga mengakibatkan rawan kejahatan seperti pencopetan. Tarif bus AKAS ekonomi sebesar Rp.30.000 dinilai tidak sepadan dengan pelayanan yang didapatkan penumpang tetapi mengabaikan faktor keselamatan. Adanya sarana transportasi bus memang sangat penting bagi masyarakat untuk melakukan aktivitas. Namun seiring dengan berkembangnya zaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja. Masyarakat juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan dari jasa transportasi bus yang ada. Ketidakpuasan

penumpang akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi bus yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan para pekerja bus.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan dan keamanan pelayanan.

Kondisi pada bus AKAS ekonomi kurang memberikan rasa nyaman pada penumpang. Sehingga dalam tugas akhir ini penulis akan menganalisis kepuasan penumpang terhadap bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kemudian merencanakan tempat duduk yang ergonomis pada bus AKAS ekonomi agar penumpang lebih nyaman memakai fasilitas tersebut.

Dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja bus AKAS ekonomi dengan harapan penumpang, mengetahui tingkat kepuasan penumpang, mengetahui kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang diberikan oleh bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya dan dapat dihasilkan pelayanan dan aspek ergonomis dari bus AKAS ekonomi yang nyaman dan aman bagi penumpang untuk masa depan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Berapa besar tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan penumpang pada bus AKAS ekonomi ?
2. Faktor pelayanan manakah yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap bus AKAS ekonomi ?
3. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya ditinjau dari aspek pelayanan dan aspek ergonomis ?
4. Berapa besar tarif bus AKAS ekonomi yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan terhadap penumpang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

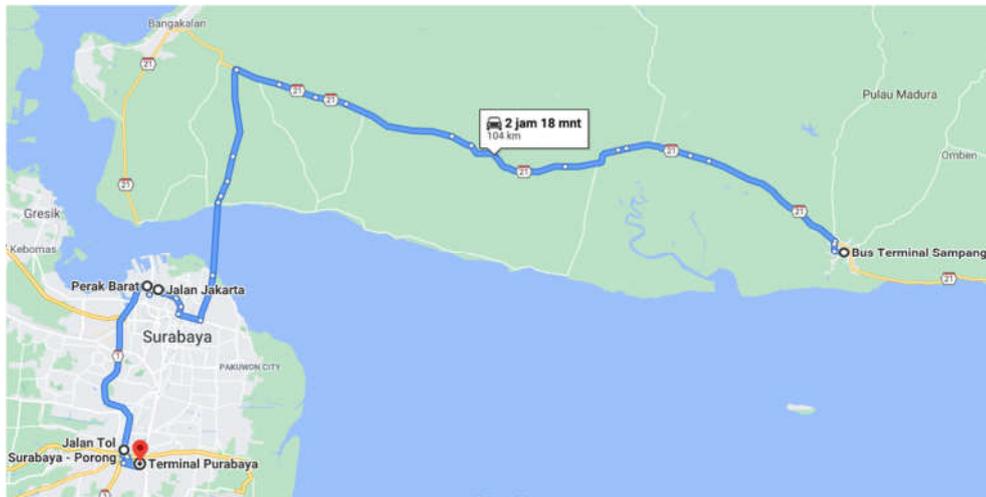
1. Mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan penumpang pada bus AKAS ekonomi.
2. Mengetahui besar faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap bus AKAS ekonomi.
3. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya ditinjau dari aspek pelayanan dan aspek ergonomis.
4. Mengetahui kesesuaian tarif bus AKAS ekonomi yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang diberikan.

#### 1.4 Batasan Masalah

1. Hanya melakukan penelitian pada rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya.
2. Penelitian dilakukan di dalam bus dari Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya.
3. Hanya melakukan penelitian pada penumpang yang menggunakan jasa transportasi bus AKAS ekonomi.
4. Survei data primer dilakukan pada hari Sabtu-Selasa.
5. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah data dari hasil survei kuisioner yang dibagikan kepada responden. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah data jumlah moda transportasi bus dan jumlah penumpang tertinggi dalam satu tahunnya yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sampang dan Perusahaan Otobus AKAS.
6. Metode yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## 1.5 Lokasi Studi

Lokasi penelitian dilakukan di Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya yang ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Peta Lokasi Studi pada Rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya

(Sumber : <https://www.google.co.id/maps>)