

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Kota Cirebon adalah salah satu wilayah di Indonesia yang terletak pada lokasi yang strategis dan menjadi simpul pergerakan transportasi antara Jawa Barat dan Jawa Tengah (Maharani dkk., 2022). Menurut Badan Pusat Statistik Kota Cirebon, Kota Cirebon memiliki luas wilayah administratif sekitar 39,36 km<sup>2</sup> atau sekitar 3.936 hektar. Berdasarkan Keputusan Walikota Cirebon (2022) Nomor 470/Kep.78-Disdukcapil/2022 tentang penetapan jumlah penduduk Kota Cirebon tahun 2021, jumlah penduduk Kota Cirebon pada semester II tahun 2021 sebanyak 343.667. Melihat dari jumlah penduduk Kota Cirebon membutuhkan fasilitas sarana transportasi yang mendukung aktivitas mobilitas masyarakat untuk meningkatkan fasilitas publik dan menunjang aktivitas masyarakat. Angkutan umum menjadi sarana transportasi yang dibutuhkan masyarakat terutama pelajar dengan harapan memiliki pelayanan yang nyaman, bersih, terjangkau dan efisien. Salah satu contoh angkutan umum adalah angkutan perkotaan atau angkutan kota. Pada saat ini Kota Cirebon dilayani Angkutan Umum Dalam Trayek yang didasarkan pada Undang – undang (Kementerian Perhubungan, 2009), Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 37 ayat (1), angkutan trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur, dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal. Angkutan Umum Dalam Trayek di Kota Cirebon salah satunya adalah angkutan kota.

Sesuai Surat Keputusan Walikota Cirebon No. 05 Tahun 1997, Angkutan Kota di Kota Cirebon merupakan jenis mobil penumpang umum (MPU) yang memiliki 8 trayek dengan kode trayek angkot D1, D2, D3 ,D4, D5, D6, D7, dan D8 dimana panjang trayek berkisar antara 15,6 km sampai 27,3 km. Tarif yang dibebankan kepada penumpang angkutan kota menurut Dinas Perhubungan kota Cirebon pada September Tahun 2022 adalah sebesar Rp.6.000 untuk penumpang umum dan Rp.4.000 untuk pelajar, tarif ini meningkat 33% karena meningkatnya harga BBM

di Indonesia yang sebelumnya adalah sebesar Rp.4.000 untuk penumpang umum dan Rp.3.000 untuk pelajar.

Angkutan kota dengan kode trayek D2 memiliki adalah salah satu trayek terpanjang di Kota Cirebon dengan Panjang trayek 22 km menurut data dari Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Cirebon, serta dengan jumlah angkutan salah satu paling banyak di Kota Cirebon dibandingkan dengan trayek angkot yang lain yaitu dengan jumlah armada yang beroperasi sebanyak 67 armada. Selain itu, melihat dari trayek yang dilalui, angkutan kota D2 juga banyak melintasi jalur sekolah seperti SMKN 1 Kota Cirebon, SMA N 4 Kota Cirebon, SMA Advent Cirebon, SMA Santa Maria 1 Cirebon, SMA Taman Siswa, SMK Nasional Cirebon, dan SMK Parawisata Cirebon dan sekolah yang lain.

Penelitian relevan terkait antara lain oleh Anggraini dkk (2022) terkait evaluasi kinerja pelayanan angkutan kota di Kota Palu dan dihasilkan kinerja pelayanan angkutan kota Samarinda trayek B saat ini sudah cukup baik namun terdapat beberapa variabel yang perlu dilakukan perbaikan. Desy Lestary (2022) telah melakukan penelitian tentang analisis tingkat pelayanan kota PT Tranex GPM dihasilkan frekuensi rata-rata PT Tranex Graha Perkasa Mandiri sangat rendah pada jam sibuk dengan 3 mobil per jam. Penelitian Anggraini (2022) tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Samarinda (Studi Kasus Trayek B) menghasilkan evaluasi kinerja pelayanan angkutan trayek B sudah cukup baik dengan nilai persentase Kinerja Pelayanan Angkutan sebesar 61%. Penelitian Sriyanto (2018) tentang Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug – Blok M) menghasilkan kepuasan layanan menurut konsumen yaitu tiga variabel independen (kualitas layanan, harga, dan citra merek) dianggap penting sebagai penentu kepuasan pelanggan bagi pengguna transportasi publik. Penelitian Saranga, dkk (2022) tentang Analisis Faktor Pemilihan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Kota Kupang Pada Pandemi Covid 19 menghasilkan analisis tingkat kepuasan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) diperoleh nilai tingkat kepuasan lebih kecil daripada nilai target sehingga

perlu dilakukan perbaikan terhadap kinerja angkutan umum di Kota Kupang.

Beberapa penelitian tentang angkutan umum di Indonesia menunjukkan bahwa saat ini angkutan umum belum memberikan layanan yang sesuai harapan bagi para penggunanya (Tudi dkk., 2008). Angkutan kota yang beroperasi di Kota Cirebon memiliki kondisi yang beragam. Sesuai pengamatan peneliti, dilihat dari kondisi fisik angkutan kota di Kota banyak dengan keadaan kurang baik. Usia kendaraan angkutan kota di Kota Cirebon sebanyak 53,3% kendaraan dengan usia diatas 20 tahun, 39% dengan usia 10-20 tahun, dan 7,5% dengan usia dibawah 10 tahun dimana angkutan kota kode trayek D2 sebanyak 47% armadanya berada dalam usia diatas 20 tahun. Angka ini dinilai sangat tinggi karena usia kendaraan mempengaruhi kondisi fisik armada angkutan kota yang merujuk pada kualitas pelayanan dan menyalahi standar pelayanan minimal angkutan umum. Melihat dari faktor muatnya (*load factor*), angkutan kota di Kota Cirebon memiliki hasil yang beragam namun menurut data dari Dinas Perhubungan Kota Cirebon pada angkutan kota dengan kode trayek D2 *load factor* rata-rata 26% pada waktu sibuk dan 8% pada waktu tidak sibuk. Faktor muat (*load factor*) kurang dari 70% berakibat menurunnya penghasilan operator angkutan umum (Pinandita, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa kendaraan tidak terpenuhi target jumlah penumpangnya atau berarti kurang minat penumpang angkutan kota trayek D2 Kota Cirebon.

Berdasarkan uraian di atas serta melihat kondisi lapangan saat ini, perlu adanya penelitian studi tentang **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KOTA KODE TRAYEK D2"**.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan angkutan kota D2 di Kota Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang angkutan kota D2 di Kota Cirebon?
3. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota?

## **I.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Angkutan Kota yang dijadikan objek penelitian adalah angkutan kota di Kota Cirebon dengan trayek kode D2.
2. Penelitian berfokus meneliti tingkat pelayanan angkutan kota dengan standar pelayanan minimal angkutan umum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 98 Tahun 2013 namun ada beberapa indikator yang tidak dimasukkan kedalam penelitian karena tidak berhubungan langsung dengan pelayanan yang dirasakan penumpang.
3. Penelitian berfokus pada penumpang dari siswa – siswi SMK N 1 Kota Cirebon dan siswa – siswi SMA N 4 Kota Cirebon yang lokasi sekolahnya dilewati oleh angkutan kota kode Trayek D2.
4. Analisis yang digunakan menggunakan metode *scoring* dan *Severity Index*.

## **I.4. Tujuan**

Tujuan pada penelitian ini antara lain :

1. Menganalisis kualitas pelayanan angkutan kota D2 di Kota Cirebon.
2. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang angkutan kota D2 di Kota Cirebon.
3. Menentukan upaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota kode trayek D2 Kota Cirebon.

### **I.5. Manfaat penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Penulis  
Mengetahui dan memahami teori dan pelayanan angkutan kota serta kepuasan penumpang di Kota Cirebon.
2. Manfaat bagi Pemerintah Kota Cirebon :
  - a. Mengetahui tingkat pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon
  - b. Sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon.
  - c. Dapat memberikan usulan perbaikan mengenai pelayanan angkutan kota yang aman, nyaman dan selamat.
3. Memberikan kesadaran akan pentingnya pelayanan angkutan kota yang aman, nyaman dan selamat.
4. Manfaat bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Menjadi referensi mengenai pelayanan angkutan kota pada bahan penelitian selanjutnya.

### **I.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan ini adalah pengantar yang menjelaskan secara garis besar dalam penelitian ini. Bab ini berisi latar belakang permasalahan dalam penelitian, tujuan serta manfaat dalam penelitian, batasan masalah penelitian dan sistematika penulisan yang berisi penjelasan singkat mengenai struktur dari seluruh bab yang ada.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka, pada bagian ini berisi urutan sistematis berupa informasi penelitian yang dikemas dalam pustaka serta menghubungkannya dengan masalah pada penelitian yang sedang diteliti. Penjelasan yang diambil atau dikutip karya ilmiah yang berupa buku, jurnal, website dan disertasi.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metode yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian yang diteliti, atau metode pelaksanaan penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan isi dari hasil penelitian yang berupa pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

### BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan tahapan akhir yang berisi tentang kesimpulan pembahasan yang telah dilakukan dan berisi saran-saran terbaik dari hasil penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi referensi yang digunakan oleh penulis untuk mendukung pelaksanaan penyusunan tugas akhir yang bisa berupa dasar hukum, pedoman, buku, jurnal, ataupun website pendukung lainnya

### LAMPIRAN

Bab ini berisi instrumen – instrumen penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan seperti formulir survei, tabel – tabel pendukung, gambar – gambar pendukung serta dokumentasi kegiatan.