

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan kota-kota besar dan pertumbuhan penduduk di Indonesia menuntut masyarakat untuk berinteraksi di berbagai tempat. Pemenuhan kebutuhan transportasi menyebabkan peningkatan mobilitas manusia yang berbanding lurus dengan alat transportasi berupa kendaraan. Bertambahnya jumlah kendaraan membuat lalu lintas harus terus diperluas sesuai dengan kebutuhan yang ada. Mudah-mudahan masyarakat untuk memiliki kendaraan pribadi merupakan salah satu faktor di balik modernisasi transportasi saat ini. Di sisi lain, penggunaan kendaraan pribadi juga didorong oleh buruknya pelayanan angkutan umum dari segi jaringan, infrastruktur, fasilitas, dan lain-lain.

Jalanan yang sempit, banyak kendaraan melintas, ditambah dengan pengemudi angkutan umum dengan sembarangan naik dan turunkan penumpang, membuat terjadinya kemacetan lalu lintas. Hal tersebut sering terjadi di kota-kota besar dengan jumlah kendaraan tinggi. Kemacetan adalah situasi atau keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan. Selain itu, tingginya penggunaan kendaraan pribadi dilihat dari gaya hidup masyarakat eksklusif memengaruhi munculnya permasalahan kemacetan lalu lintas (Ariesandi, 2020). Masyarakat pada umumnya menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum karena dianggap lebih nyaman, aman dan tidak memakan waktu. Hal tersebut mengakibatkan banyak ruang di jalan yang terpakai dan menjadi tidak efektif.

Angkutan umum berperan sangat penting sebagai salah satu elemen sistem transportasi bagi kemajuan suatu daerah. Kehadiran angkutan umum sangat diperlukan terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Mengingat perannya yang sangat penting, jika tidak dikelola dengan baik akan menjadi masalah kehidupan perkotaan. Beberapa permasalahan angkutan umum di kota-kota Indonesia antara lain jumlah penumpang

yang tidak sesuai dengan kapasitas angkut, penumpang berdesakan, kinerja pelayanan dan operasional masih rendah, kondisi sarana dan prasarana masih terbatas seperti fisik angkutan umum, tempat henti, jumlah armada dan lain-lain (Mutiawati, 2019). Hal tersebut membuat masyarakat bergantung pada kendaraan pribadi dan angkutan umum menjadi tidak menarik. Oleh karena itu pentingnya perbaikan kualitas pelayanan angkutan umum.

Pengguna angkutan umum pada dasarnya menginginkan pelayanan yang memadai, baik waktu tempuh maupun waktu tunggu, serta keamanan dan kenyamanan terjamin dalam perjalanan. Ketika angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan moda transportasi bagi masyarakat dan fasilitas tersebut tidak cukup untuk memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan membuat kecenderungan untuk meninggalkan moda transportasi tersebut. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan (Tasunar, 2006). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Irnandha, 2016).

Penelitian terkait tingkat pelayanan angkutan umum dilakukan oleh Ismawati Tandirerung, Jumeitri Ramba, Rais Rachman dan H. Nur Ali (2019) mengenai pelayanan penumpang angkutan umum kota dengan analisis kompilasi dan tabulasi data, menghasilkan rata-rata responden tidak puas terhadap kinerja angkutan umum kota (mikrolet) hal ini dapat dilihat dari kecepatan waktu, kemampuan menghindari kemacetan dan daya jelajah yang masih rendah. Penelitian berikutnya dari Ibnu Sholichin (2010) terkait kepuasan penumpang terhadap sistem pelayanan angkutan kota dengan metode deskriptif kuantitatif, dianalisis dengan tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan menunjukkan kinerja angkot yang berkenaan dengan pelayanan angkot berada di kuadran C dan D, selain itu beberapa atribut yang dapat dipertahankan yaitu faktor muat, ketetapan jadwal dan pelayanan angkot dengan frekuensi tinggi berada dalam kuadran B. Penelitian berikutnya Taufikurrahman (2016) mengenai persepsi

masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum dengan penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan *Servqual*, hasilnya rata-rata kualitas layanan angkutan umum di Kota Malang dibawah harapan masyarakat dan menyatakan kurang puas terhadap layanan angkutan umum yang diberikan. Kemudian Fitri Rohmah Widiyanti dan Amanda Ristriana Pattisinai (2021) tentang analisis pelayanan angkutan kota dengan metode survey dan analisis kuadran, menunjukkan bahwa ketersediaan moda angkutan menjadi faktor yang menempati kuadran A yang termasuk penting tetapi pelaksanaannya tidak sesuai harapan serta perlunya penambahan jumlah moda angkutan kota.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang Dalam Angka 2021, Kabupaten Tangerang merupakan salah satu wilayah yang cukup luas dengan kepadatan penduduk yang tinggi. Luas wilayah Kabupaten Tangerang yaitu sebesar 959,61 km² yang terbagi menjadi 29 kecamatan yang dibagi lagi menjadi 28 kelurahan dan 246 desa. Jumlah populasi yang ada sebesar 3.584.770 jiwa, dilayani oleh beberapa angkutan umum meliputi Angkutan Umum Dalam Trayek dan Angkutan Umum Tidak Dalam Trayek. Angkutan umum di Kabupaten Tangerang terdiri dari Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perdesaan (Angdes), Angkutan Khusus, Angkutan sewa, dan Angkutan paratransit.

Kabupaten Tangerang terdapat 33 trayek angkutan pedesaan, berdasarkan kondisi eksisting di lapangan dari 33 trayek diizinkan hanya terdapat 11 trayek yang beroperasi. Peneliti mengambil trayek A07 dan E03 memiliki kapasitas untuk kendaraan berjumlah 12 orang dan tarif yang dikenakan merupakan tarif jarak untuk setiap penumpang. Beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya kondisi armada yang sebagian besar melebihi umur ekonomis kendaraan, membuat penumpang tidak nyaman dan beralih menggunakan kendaraan pribadi atau angkutan online dengan tingkat aksesibilitasnya lebih tinggi, pengemudi angkutan umum yang menaikan dan menurunkan penumpang sembarangan, berkendara dengan agresif dan tidak adanya tempat henti angkutan umum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengetahui tingkat pelayanan angkutan umum dan karakteristik penumpang di Kabupaten Tangerang maka akan dilakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PEDESAAN BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT DI KABUPATEN TANGERANG"**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik masyarakat sebagai pelaku perjalanan trayek A07 dan E03 di Kabupaten Tangerang?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan trayek A07 dan E03 di Kabupaten Tangerang dengan metode *Servqual*?
3. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan trayek A07 dan E03 di Kabupaten Tangerang dengan metode *Index Potential Gain Customer Value*?

I.3 Batasan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Tinjauan masalah dibatasi pada jenis moda angkutan yaitu angkutan pedesaan di Kabupaten Tangerang.
2. Angkutan pedesaan yang ditinjau hanya trayek A07 dan trayek E03
3. Yang dimaksud dari sisi pengguna adalah persepsi pengguna jasa angkutan umum.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada para penumpang angkutan umum pedesaan.
5. Metode pengolahan data yang digunakan adalah metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value* (IPGCV).

I.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik masyarakat sebagai pelaku perjalanan trayek A07 dan E03 di Kabupaten Tangerang.
2. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan trayek A07 dan E03 di Kabupaten Tangerang dengan Metode *Servqual*.

3. Menentukan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan pelayanan trayek A07 dan E03 di Kabupaten Tangerang dengan metode *Index Potential Gain Customer Value*.

I.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Untuk menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum pedesaan di Kabupaten Tangerang.
2. Manfaat Analisis
 - a. Bagi Perusahaan
 - 1) Dapat membantu meningkatkan kualitas dan pengembangan sistem pelayanan angkutan umum pedesaan.
 - 2) Meningkatkan kepuasan penumpang
 - b. Bagi Pemerintah
 - 1) Dapat digunakan sebagai masukan dan acuan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan angkutan umum pedesaan.
 - c. PKTJ
 - 1) Sebagai referensi dan informasi bagi PKTJ agar dapat digunakan untuk bahan pengembangan penelitian selanjutnya.
 - d. Masyarakat
 - a. Meningkatkan kenyamanan dan keamanan sebagai penumpang angkutan umum pedesaan.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini masih sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, keaslian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori, waktu penelitian, pola pikir yang terkait dengan isi pembahasan sebagai landasan dan dasar pembahasan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi lokasi dan waktu penelitian, bagan alir penelitian, metode pengumpulan data serta metode pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan mengenai tingkat kualitas pelayanan angkutan umum pedesaan yang ada di Kabupaten Tangerang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan akhir dari penulisan skripsi ini, pada bab ini ditampilkan kesimpulan yang diambil dari bahasan-bahasan pada bab sebelumnya. Selain itu disajikan pula saran yang dapat mendukung perbaikan pada penelitian selanjutnya.