

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kemajuan transportasi tidak terlepas dari sarana transportasi yang merupakan hal mendasar dari kebutuhan masyarakat. Adanya sarana transportasi yang baik menjadi faktor pendukung utama dalam menggerakkan barang, jasa, informasi dan manusia (Nasir, 2017). Pengertian dari transportasi adalah bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat di Indonesia, karena dapat dilihat kondisi negara Indonesia saat ini akan kebutuhan terhadap transportasi sangat tinggi (Manueke, 2018). Indonesia memiliki transportasi yang begitu beragam, mulai dari transportasi pribadi, transportasi umum berbasis online, maupun transportasi umum konvensional.

Angkutan umum di Indonesia sedikit demi sedikit mulai di tinggalkan oleh peminatnya. Ada banyak alasan yang membuat mereka kini enggan naik angkutan umum. Faktor kehandalan, kenyamanan, dan kebersihan kendaraan yang minim menjadi faktor menurunnya jumlah pengguna angkutan umum saat ini (Sugiyanto *et al.*, 2021). Bahkan angkutan yang sudah berusia tua masih beroperasi padahal pada kenyataannya angkutan yang sudah berusia tua tingkat kenyamanan dari angkutan sudah hilang.

Para pemilik usaha angkutan umum hanya mengandalkan keuntungan saja dibanding kualitas pelayanan kepada konsumen. Faktor disiplin dan ketepatan waktu adalah hal yang tidak bisa dilaksanakan oleh angkutan umum di Indonesia, kebiasaan ngetem terlalu lama membuat para penumpang malas karena masyarakat bisa terlambat untuk sampai kepada suatu tujuan (Sag, 2019). Bahkan kapasitas penumpangnya sering kali tidak sesuai target, waktu kedatangan antar angkutan tidak terjadwal. Mayoritas angkutan umum saat ini dengan tarif murah justru kinerja pelayanannya buruk.

Reaksi negatif dari masyarakat kini hadir akibat buruknya kinerja dari angkutan umum. Angkutan dengan trayek Tegal-Purwokerto

banyak melewati Kawasan strategis seperti sekolah, kampus dan Kawasan wisata, jika kinerja angkutan umum tidak ada pembaruan, dipastikan pendapatan supir angkutan akan semakin tergerus karena menurunnya jumlah penumpang (Kumparan.com, 2017). Terbukti dari terjadinya penurunan jumlah armada bus yang masuk maupun yang keluar dari terminal kota Tegal. Arus masuk bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada tahun 2020 sebanyak 16.151 turun menjadi 10.973 pada tahun 2021. Lalu untuk arus keluar bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada tahun 2020 sebanyak 16.206 turun menjadi 11.107 pada tahun 2021 (Hesti *et al.*, 2022).

Sebanyak 45% pegawai swasta atau wiraswasta memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk melakukan pergerakan, kendaraan paling banyak dipakai adalah motor dan mobil pribadi. Alasannya karena kendaraan pribadi tidak perlu untuk menunggu lama untuk sampai ke tempat tujuan, apabila menggunakan transportasi umum perlu waktu yang lama, belum lagi ketika harus menunggu penumpang penuh (Septami *et al.*, 2019).

Permasalahan lain yang sering dijumpai pada trayek Tegal-Purwokerto yaitu banyak beroperasi angkutan umum yang di dalamnya terdapat penempatan barang-barang bawaan yang tidak sesuai pada tempatnya, bagasi yang tidak digunakan dengan semestinya, kursi yang rusak, besi yang sudah mulai berkarat, AC yang tidak berfungsi, bau tidak sedap, pintu keluar masuk tidak difungsikan dengan baik. Dalam hal ini masyarakat tentu akan lebih memilih untuk menggunakan transportasi yang dirasa nyaman seperti kendaraan pribadi. Banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi juga menjadi alasan menurunnya jumlah penumpang angkutan (Kompas.com, 2019).

Stigma negatif terhadap angkutan umum semakin hari semakin berkembang tidak ada hentinya (Nurfadila, 2018). Beberapa alasan yang banyak dikeluhkan masyarakat seharusnya pemerintah membuat strategi baru agar masyarakat dapat kembali tertarik menggunakan angkutan umum. Kenyamanan dan keamanan menjadi faktor yang harusnya diutamakan. Adanya angkutan umum yang aman dan nyaman sangat dibutuhkan ketika menempuh perjalanan dalam rentan waktu 4-

5 jam. Selain itu, perlu adanya kemudahan dalam menggunakan angkutan umum, hal ini dimaksud agar pengguna angkutan umum tidak perlu naik turun kendaraan untuk bergonta ganti moda dalam bepergian ke suatu tempat. Perlu adanya peningkatan fasilitas yang lebih layak agar masyarakat merasa nyaman menggunakan angkutan umum (Puspitasari, 2015).

Tersedianya angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto seharusnya mampu menyediakan aksesibilitas yang dapat membuat penggunaannya merasa terfasilitasi dengan baik dan bisa menjadikan angkutan sebagai moda utama. Oleh sebab itu, kenyataan di lapangan seharusnya pemerintah dan pengusaha angkutan bisa memperhatikan kondisi dari berbagai aspek. Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis ingin mengangkat judul **"Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Antar Kota Dalam Provinsi Trayek Tegal-Purwokerto"**.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting kinerja operasional angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto saat ini?
2. Bagaimana hasil evaluasi kinerja angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto?
3. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kinerja operasional angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto?

## **I.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian dalam pembahasan tidak meluas dan tetap sesuai dengan tujuan, maka ruang lingkup penelitian dibatasi :

1. Mengevaluasi kinerja pelayanan dari angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto.
2. Tidak menganalisis rute angkutan Tegal-Purwokerto.
3. Jenis Standar Pelayanan Minimum yang digunakan hanya mencakup 4 (empat) indikator yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain meliputi :

1. Menganalisis kondisi eksisting kinerja operasional angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto.
2. Mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto.
3. Memberikan rekomendasi guna meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi instansi terkait hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber masukan minat masyarakat, alternatif kajian evaluasi dan informasi bagi pemerintah dalam mengevaluasi pembuatan kebijakan mengenai angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto.
2. Bagi peneliti dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah pengetahuan dan mengetahui cara penanganan yang tepat dalam perbaikan yang harus dilakukan khususnya dalam memperbaiki kinerja pelayanan dan operasional angkutan umum trayek Tegal-Purwokerto.
3. Bagi pembaca diharapkan hasil penelitian dapat menjadi pengetahuan bahwa angkutan umum mampu memiliki fasilitas yang lebih baik sesuai dengan aturan standar pelayanan minimum.

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

Dalam rangka mempermudah untuk mengetahui isi pembahasan pada skripsi secara menyeluruh, maka diperlukan adanya sistematika penulisan berupa kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Bab ini menggambarkan langkah awal proses dari sebuah penyusunan proposal skripsi, pada bagian ini pula dijelaskan penggambaran arah judul penelitian. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan bagian menguraikan dasar teori dan parameter yang menunjang penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini merupakan bagian menguraikan parameter-parameter penelitian, waktu dan tempat penelitian, serta pengambilan data atau prosedur dan urutan penulisan skripsi.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dan pengolahan data yang didapat sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran untuk hasil penelitian/

## LAMPIRAN

Bagian ini berisi tentang dokumentasi saat survei

## DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi tentang acuan yang dipakai sebagai rujukan dalam Menyusun skripsi.