

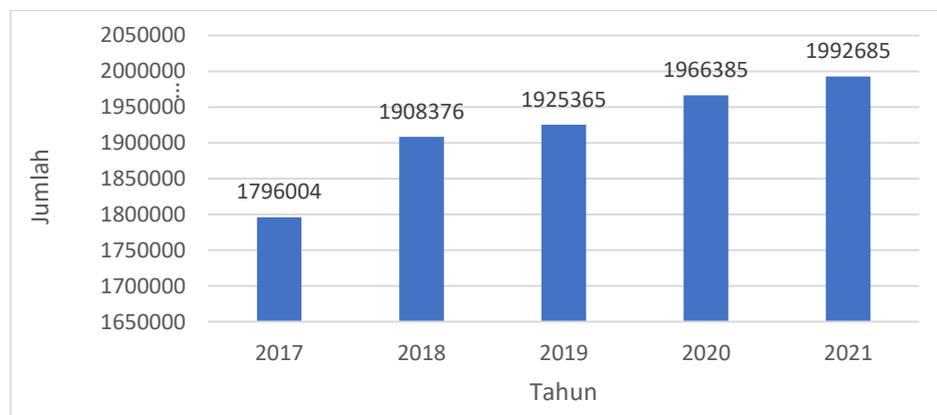
BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi diartikan sebagai usaha perpindahan, pergerakan, pengangkutan, mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain hal ini sangat penting terlihat dari peningkatan kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang atau barang (Miro, 2005). Angkutan merupakan salah satu jenis transportasi umum yang digunakan untuk kegiatan sehari-hari, hal tersebut menjadi peran penting bagi pergerakan arus lalu lintas pada suatu tempat dan salah satu faktor yang turut dalam menentukan perkembangan sosial dan ekonomi pada suatu wilayah kota atau desa.

Kabupaten Brebes, Jawa Tengah merupakan salah satu Kabupaten yang sedang dalam proses pertumbuhan menjadi daerah industri yang sedang direncanakan oleh pemerintah pusat sebagai bentuk dari pemerataan perkembangan ekonomi daerah. Banyak perubahan yang terjadi, yang paling terlihat adalah pembangunan infrastruktur yang pesat setiap perubahan diantisipasi untuk memberikan citra yang baik tentang minat yang meningkat dan kemampuan untuk menghadapi masalah pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya. Kabupaten Brebes memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Brebes dalam kurun tahun 2017-2021 rata-rata jumlah penduduk meningkat, dapat dilihat pada gambar I.1 sebagai berikut.



Gambar I.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Brebes Per Tahun

(Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes, 2021)

Tingginya tuntutan mobilitas masyarakat membuat pemerintah terus berupaya meningkatkan sarana Transportasi (Muharany, Atika and Meilinda, 2018). Pertumbuhan jumlah penduduk yang berada di Kabupaten Brebes akan berakibat langsung meningkatnya jumlah kendaraan umum dan permintaan akan angkutan. Sistem transportasi Kabupaten Brebes yang menawarkan berbagai macam trayek, memberikan banyak kemungkinan bagi mereka yang membutuhkan angkutan umum. Hal ini dapat mempengaruhi baik jumlah mobil di jalan maupun permintaan angkutan umum.

Melalui kinerja angkutan umum, bisa dilihat pelayanan yang sudah dilakukan oleh sistem di Kabupaten Brebes untuk melayani kebutuhan masyarakat, pelayanan yang optimal menjadi harapan oleh masyarakat berupa rasa kenyamanan, aman dan cepat. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan suatu perusahaan jasa, maka dari itu suatu perusahaan harus memperhatikan hal tersebut. Konsep kepuasan pelanggan mempunyai makna tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan atas kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut.

Menurut (Anastasia, Ari and Agustin, 2020), penelitian ini menilai persepsi masyarakat terhadap kondisi dan tingkat pelayanan angkutan kota menggunakan *Severity Index*. Pada hasil analisis pelayanan moda angkutan kota angkutan kota (line B2) termasuk kategori kurang sementara tingkat pelayanan trayek angkot line B2 termasuk kriteria "baik". Tiga dimensi yaitu *Tangibles* (bukti langsung) dan, *Reliability* (kehandalan), nilai severity indeksnya berada di antara 12,5% sampai 37,5% termasuk skala penilaian persepsi "rendah", sedangkan pada kategori *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/adanya kepastian), serta dimensi *Empathy* (empati), nilai severity indeksnya berada di antara 37,5% sampai 62,5% yaitu dalam kategori "sedang". Indeks kepuasan terhadap kinerja pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat yang memiliki nilai terendah adalah lama menunggu angkot yaitu sebesar 33,5 % sementara indeks nilai tertinggi terkait perilaku pengemudi yaitu penggunaan bahasa dalam memberikan informasi yaitu sebesar 55,5%.

Menurut (Purnomo, Nugroho and Yorika, 2022), kurangnya penggunaan angkutan umum disebabkan karena masyarakat Kota Samarinda masih

merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan angkutan kota Samarinda trayek B berdasarkan (Menteri Perhubungan, 2013) menggunakan metode analisis skoring. Adapun hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan trayek B sudah cukup baik dengan nilai persentase Kinerja Pelayanan Angkutan sebesar 61%. Beberapa variabel yang perlu dilakukan perbaikan guna menciptakan kinerja pelayanan yang optimal yaitu identitas kendaraan, identitas pengemudi, peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat, kebersihan, informasi pelayanan rute trayek, informasi tarif, informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan.

Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan suatu kajian agar dapat mengetahui kinerja angkutan pedesaan di Kabupaten Brebes dengan trayek terminal Brebes – Jatibarang. Untuk lingkup kinerja angkutan pedesaan berdasarkan dengan kinerja dari angkutan pedesaan. Data yang diambil untuk mengetahui atau mengamati kinerja angkutan pedesaan (Trayek Terminal Brebes – Jatibarang) dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara kepada responden, maka dari itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kinerja Angkutan Pedesaan Di Kabupaten Brebes (Studi Kasus : Trayek Terminal Brebes-Jatibarang)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan angkutan pedesaan dengan menggunakan metode *severity index*?
2. Bagaimana kinerja operasional angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang?
3. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kinerja angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang?

I.3 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu, sumber daya, dan biaya, penelitian ini mempunyai Batasan masalah, yaitu:

1. Penelitian ini hanya mengambil rute angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang.
2. Penelitian ini dilakukan berdasarkan PM No 98 Tahun 2013 untuk tingkat pelayanan pengguna jasa angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang.
3. Penelitian ini dilakukan berdasarkan SK Dirjen No 687 Tahun 2002 untuk kinerja operasional angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang.

I.4 Tujuan

Pada penelitian ini maka diperlukan sebuah tujuan utama dari penelitian ini yang ingin dicapai. Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang di Kabupaten Brebes.
2. Untuk menganalisis tingkat kinerja operasional angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang di Kabupaten Brebes.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang.

I.5 Manfaat

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat anatara lain:

1. Bagi Penulis
Sebagai penerapan ilmu yang didapatkan selama pendidikan di Kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
2. Bagi Pemerintah
Hasil penelitian ini diperoleh data dan informasi tentang kualitas kinerja layanan dan data kinerja terhadap angkutan pedesaan trayek Terminal Brebes – Jatibarang.
3. Bagi Kampus
Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan untuk mewujudkan visi dalam meningkatkan keselamatan transportasi jalan.

I.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I, penulis menjelaskan permasalahan penelitian pada latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan berdasarkan topik yang diambil.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II, penulis menjelaskan tentang landasan teori, transportasi angkutan umum, kualitas pelayanan, standar pelayanan minimum, metode pemilihan sampel dan kinerja angkutan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III, menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, waktu dan tempat penelitian, tahapan penelitian, cara survey, metode pengolahan data, dan bagan alir penelitian.

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.