

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Transportasi merupakan suatu kegiatan untuk memindahkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain (Salim, 2000). Untuk membuat sistem transportasi menjadi baik maka dibutuhkan media bertemunya antara penumpang dan penyedia jasa transportasi yaitu terminal. Terminal perlu di desain nyaman dan memiliki daya tarik untuk dapat mendukung fungsi utamanya sebagai tempat pemberangkatan, pemberhentian atau pemindahan penumpang dengan memanfaatkan ruang tunggu. Tingginya manfaat terminal harus ditunjang dengan kemudahan dalam hal pencapaian khususnya bagi penumpang dan terminal juga dapat dijadikan sebagai tempat berkumpul yang nyaman dan aman oleh para penggunanya.

Terminal Bulupitu Purwokerto mendapatkan bantuan pembangunan Taman Lalu Lintas yang dibangun pada tahun 2014 (Antaraneews, 2014), namun sampai sekarang Terminal Bulupitu Purwokerto masih sepi dan belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Evaluasi tingkat pelayanan diperlukan untuk mengetahui permasalahan yang harus diselesaikan. Penelitian mengenai tingkat pelayanan terminal dilakukan untuk meningkatkan tingkat pelayanan agar mengetahui tanggapan, keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanannya.

Kajian mengenai tingkat pelayanan terminal yaitu bentuk rekomendasi sebagai bahan dasar untuk petugas yang berwenang melakukan perbaikan pada layanan tersebut (Balaka, Laode M. Nurrahmas Arsyad. and Gumelar, 2018). Hal ini dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, sehingga pelayanan pada terminal baik maka pengguna jasa akan merasa nyaman dalam menggunakan. Fasilitas yang tersedia dan kualitas pelayanannya menjadi salah satu ukuran mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan jasa terminal. Keterbatasan fasilitas yang ada dalam terminal mengakibatkan buruknya kinerja pelayanan yang ada di terminal serta dapat mengakibatkan berkurangnya tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna. Peninjauan terhadap fasilitas pelayanan yang

diberikan diperlukan untuk mengetahui permasalahan yang harus diselesaikan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna terminal.

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kondisi eksisting pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto?
2. Bagaimana persepsi pengguna terminal pada pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto?
3. Bagaimana upaya dalam meningkatkan pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto?

## **I.3 Batasan Masalah**

1. Penilaian kondisi eksisting pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto.
2. Persepsi pengguna terminal pada pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).
3. Kuisisioner dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
4. Responden adalah penumpang angkutan umum AKAP dan AKDP yang berada di Terminal Bulupitu Purwokerto.

## **I.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting fasilitas Terminal Bulupitu Purwokerto.
2. Menganalisis penilaian pengguna terminal pada pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto.
3. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

### **I.5.1. Teoritis**

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto agar pengguna dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan aktifitas di terminal.

### I.5.2. Praktis

- a. Memberikan rekomendasi untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan terminal Bulupitu Purwokerto.
- b. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan yang terdapat di terminal tipe A dan dapat dijadikan sebagai pengetahuan tentang terminal penumpang angkutan jalan.
- c. Sebagai sarana menerapkan ilmu yang telah diperoleh di kampus bagi taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan terkait transportasi.

## I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab. Berikut sistematika penulisan penelitian:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang yang mendasari alasan penulisan skripsi, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan yang mencakup penjelasan singkat tentang struktur dari seluruh bab dalam skripsi, serta keaslian penelitian.

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

Bab ini menguraikan tentang bagian dari referensi atau penelitian sebelumnya. Materi tersebut berupa referensi dari buku, jurnal, maupun penelitian terdahulu.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, bagan alir dari penelitian, serta metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tahapan analisis dan pengolahan data yang telah diambil, sehingga dapat menjawab segala permasalahan.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran untuk hasil penelitian di lapangan atau kemungkinan studi lebih lanjut

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bab ini berisi sumber-sumber atau referensi yang digunakan oleh penulis untuk mendukung pelaksanaan penyusunan Proposal Skripsi ini yang bisa berupa buku (media cetak) atau *e-book* (media elektronik) ataupun situs pendukung lainnya.