

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan elemen penting di setiap aktivitas dan kegiatan manusia. Aktivitas tersebut meliputi perpindahan atau pergerakan manusia dengan penggunaan sarana maupun prasarana moda transportasi (Algadrie, 2020). Kebutuhan akan sarana maupun prasarana transportasi yang memadai tentu sangat diperlukan sebagai penghubung dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan dan pembangunan wilayah (Darmawan, 2018). Sebagai bagian dari pengembangan dan pembangunan wilayah, angkutan umum sangat diperlukan. Angkutan umum juga menjadi bagian dari sistem transportasi yang sangat penting guna mendukung perwujudan kesejahteraan masyarakat (Darmawan, 2018). Maka dari itu, angkutan umum sangat dibutuhkan oleh masyarakat di setiap daerah, salah satunya di Kabupaten Banyumas.

Kabupaten Banyumas terletak di provinsi Jawa Tengah dengan jumlah penduduk Banyumas yang selalu bertambah. Penduduk di Kabupaten Banyumas pada tahun 2022 sebanyak 1.806.013 orang dengan laju pertumbuhan 0,92% tahun 2020-2022 (Badan Pusat Statistik, 2023). Bertambahnya jumlah penduduk di kabupaten Banyumas dikarenakan pada pusat kotanya yaitu Purwokerto menjadi sentral dari pusat bisnis, perbelanjaan, pendidikan, wisata, dan lain sebagainya (Hayat, 2020). Pertambahan penduduk menambah *demand* terhadap sarana transportasi. Tingginya *demand* terhadap kebutuhan transportasi publik di Purwokerto terlihat dari tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang terus mengalami peningkatan (Wijaya dkk., 2018).

Pengguna kendaraan pribadi terus meningkat drastis dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan bahwa jumlah kendaraan di Kabupaten Banyumas pada tahun 2021 sebanyak 829.219 kendaraan dengan laju pertumbuhan 6% dari tahun sebelumnya (Badan Pusat Statistik, 2022). Di sisi lain, pengguna angkutan umum terus mengalami penurunan dari

beberapa periode. Penurunan jumlah pengguna angkutan umum dikarenakan angkutan perkotaan belum mampu memenuhi tuntutan publik akan sarana transportasi yang baik (Wijaya dkk., 2018). Maka dari itu, pemerintah Kabupaten Banyumas menghadirkan Trans Banyumas dengan harapan dapat meningkatkan kualitas dari angkutan umum dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Trans Banyumas diharapkan menjadi salah satu upaya oleh pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mewujudkan sistem angkutan umum yang memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada penggunanya (Amri, 2023).

Trans Banyumas termasuk ke dalam *Bus Rapid Transit* (BRT) yaitu sebuah bus yang berbasis sistem. *Bus Rapid Transit* (BRT) memiliki kualitas baik dengan sistem transit yang cepat, nyaman, aman, serta memiliki tarif yang ekonomis (Pahlevi dan Yuniarti, 2020). *Bus Rapid Transit* (BRT) menjadi bagian dari perkembangan inovasi angkutan umum. Jenis transportasi umum yang dapat melayani penggunanya secara efektif dan efisien dibandingkan dengan moda transportasi lainnya yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT) (Amri, 2023). Trans Banyumas diresmikan pada tanggal 05 Desember tahun 2021 dengan melayani 3 koridor.

Berdasarkan data sekunder dari PT. Banyumas Raya Transportasi, pada tahun 2023 jumlah penumpang dan *load factor* pada Trans Banyumas mengalami peningkatan dan penurunan yang kurang stabil setiap bulannya. Pada koridor I, rata-rata jumlah penumpang 41.629 dan *load factor* 50,46%. Koridor II, rata-rata jumlah penumpang 62.769 dan *load factor* 78,02%. Sedangkan pada koridor III, rata-rata jumlah penumpang 51.790 dan *load factor* 83,20%. Hal ini dapat disimpulkan, bahwa *load factor* dan jumlah penumpang terendah yaitu pada koridor I. Hal ini dikarenakan pada koridor I, *load factor* dan jumlah penumpang mengalami peningkatan dan penurunan yang kurang stabil dari awal bulan Januari hingga bulan November. Selain itu, *load factor* pada koridor I belum mencapai standar. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh aspek konektivitas dan aksesibilitas Trans Banyumas Koridor I yang masih kurang baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Panuntun, 2023) bahwasanya jarak antar halte pada koridor I yang relatif masih jauh dan kurang fleksibel, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena sebagian besar segmen pada koridor yang relatif masih lengang. Hal ini tentu mempengaruhi terhadap jumlah penumpang Trans Banyumas Koridor I yang disebabkan oleh aspek konektivitas dan aksesibilitas. Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi jumlah penumpang angkutan (Putro dkk., 2022). Maka dari itu, Trans Banyumas perlu dilakukannya peningkatan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau penumpang sehingga jumlah penumpang dan *load factor* juga dapat meningkat.

Kinerja pelayanan yang optimal dan konsisten pada angkutan umum menjadi harapan dan kepuasan bagi masyarakat. Angkutan umum dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila angkutan tersebut mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, serta mampu memenuhi tuntutan penumpang sebagai sarana transportasi untuk pelaksanaan kegiatan Masyarakat (Nurmiati dan Harun, 2019). Kepuasan konsumen menjadi kunci utama bagi penyedia layanan dalam mendapat kepercayaan penggunanya. Sehingga, konsumen akan setia untuk selalu menggunakan angkutan tersebut. Maka dari itu, kinerja pelayanan menjadi sarana penunjang kepuasan konsumen (Amri, 2023).

Penelitian terkait evaluasi kinerja pelayanan yang berjudul Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans *Shuttle* Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menghasilkan bahwa, atribut dari kualitas pelayanan masih memerlukan perbaikan (Kurniawan dan Febrianti, 2022). Selanjutnya, penelitian yang berjudul Evaluasi Kebutuhan Dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Penumpang Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menghasilkan bahwa, kepuasan pelanggan terhadap angkutan umum berdasarkan pendekatan IPA dan penilaian CSI masuk ke dalam kriteria Cukup Baik dengan nilai CSI yang diperoleh 55,56% dalam range nilai $40\% < 55,56 \leq 60\%$ (Mar'atusholihah dan Ismaili, 2020). Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menghasilkan bahwa, tingkat

pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya cukup memuaskan dengan nilai CSI sebesar 62,41%. Pemetaan pada diagram kartesius yang diperoleh dari *Importance Performance Analysis* (IPA), semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II, III, dan IV (Prima, 2020).

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS BANYUMAS KORIDOR I**". Dimana untuk mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan PM Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

I.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan Trans Banyumas pada Koridor I berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Bagaimana hasil penilaian penumpang yang dominan terhadap kinerja pelayanan Trans Banyumas pada Koridor I?
3. Bagaimana rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan Trans Banyumas pada Koridor I?

I.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas koridor I berdasarkan PM Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan;
2. Evaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas koridor I menggunakan analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA);
3. Evaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas koridor I menggunakan analisis metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis perbandingan penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI);
2. Mengidentifikasi dan menganalisis hasil penilaian penumpang yang dominan terhadap kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I;
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan Trans Banyumas pada Koridor I.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan saat melakukan evaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas koridor I bagi PT. Banyumas Raya Transportasi;
2. Meningkatkan wawasan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh saat perkuliahan di kampus bagi Taruna/I Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
3. Sebagai referensi dan informasi tambahan oleh peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

I.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dari skripsi disusun menjadi tiga bagian yaitu:

1. Bagian Awal

Bagian awal dari skripsi yang berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, intisari, dan *abstract*.

2. Bagian Utama

Bagian utama ini terdiri dari 5 bab yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup.

a. BAB I Pendahuluan

Pada BAB I Pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II Tinjauan Pustaka

Pada BAB II Tinjauan Pustaka berisi mengenai pengertian transportasi, angkutan umum, *Bus Rapid Transit* (BRT), Trans Banyumas, kinerja pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), dan penelitian relevan.

c. BAB III Metodologi Penelitian

Pada BAB III Metode Penelitian terdiri dari lokasi penelitian, metode penelitian, diagram alir, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan jadwal penelitian.

d. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada BAB IV Hasil dan Pembahasan berisi mengenai hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan. Hasil penelitian terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, analisis karakteristik penumpang, analisis kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I, dan usulan penumpang trans Banyumas Koridor I. Pembahasan merupakan uraian lengkap dan detail dari hasil penelitian.

e. BAB V Penutup

BAB V Penutup merupakan bagian yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Bagian ini harus terdapat keterkaitan dengan bagian sebelumnya. Kesimpulan harus mampu menjawab rumusan masalah walaupun tidak secara detail. Sedangkan saran merupakan harapan dari hasil pemikiran penulis yang belum dapat terealisasikan karena sebuah keterbatasan.

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat daftar pustaka dan lampiran – lampiran.