

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kabupaten Rembang merupakan kawasan yang mempunyai arus lalu lintas yang padat, memiliki jumlah penduduk 660.791 jiwa yang tersebar di 14 kecamatan yaitu: Bulu, Gunem, Kaliori, Kragan, Lasem, Pamotan, Pancur, Rembang, Sale, Sarang, Sedan, Sluke, Sulang, dan Sumber. Kabupaten Rembang merupakan jalur pantura utama yang menghubungkan Semarang dan Surabaya, serta merupakan jalur ekonomi lalu lintas barang dan penumpang. Kemacetan sering terjadi, terutama di jalan utama pantura, untuk memperlancar kegiatan transportasi pada simpul-simpul jalur transportasi, disediakan fasilitas terminal sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas pelayanan angkutan umum (Dinas Perhubungan, Rembang 2021).

Terminal angkutan penumpang merupakan salah satu infrastruktur dalam sistem transportasi publik. Terminal memiliki peran yang sangat penting untuk angkutan umum sebagai pusat penghubung berbagai rute angkutan umum dan memastikan kelancaran mobilitas penumpang serta efisiensi operasi angkutan umum, salah satu unsur penunjang yang sangat diperlukan dalam pengoperasian suatu terminal adalah fasilitas yang memenuhi standar mutu pelayanan, baik dari fasilitas utama maupun penunjangnya. Untuk menjaga kondisi fasilitas terminal, penyelenggara terminal wajib melakukan pemeliharaan (UU No.22 Tahun 2009). Sesuai dengan fungsi terminal, keberadaan terminal perlu diperhatikan mulai dari pengaturan hingga pelayanannya agar pengguna jasa transportasi angkutan umum seperti bus dapat nyaman berada di terminal dan mudah dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas (Achmad Fadhil dkk, 2021).

Terminal Kabupaten Rembang merupakan salah satu prasarana angkutan umum di Kabupaten Rembang, berdasarkan kondisi di lapangan, terminal tersebut belum berfungsi optimal sesuai perannya dan masalah utama yang ada di terminal yaitu ketidaktertiban dalam jalur transit atau keluar masuk angkutan umum, fasilitas layanan yang belum memenuhi standar, serta aktivitas naik turun penumpang yang sering terjadi di luar area terminal resmi,

yang dikenal dengan istilah terminal bayangan. Masalah ini tidak hanya mengurangi kenyamanan dan keamanan penumpang, tetapi juga menghambat kelancaran arus keluar masuk bus di terminal. Ketidaktertiban ini menunjukkan bahwa manajemen terminal belum mampu menyediakan layanan yang memadai dan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan terminal angkutan penumpang guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan kondisi yang ada di terminal Kabupaten Rembang, jika kondisi tersebut tidak diperbaiki, maka pengoperasian terminal akan terhambat dan tidak berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis faktor yang akan dijadikan indikator untuk mengukur persepsi masyarakat dalam meningkatkan layanan fasilitas terhadap pemanfaatan terminal. Analisis harus mempertimbangkan dari sudut pandang masyarakat dan penyediaan pelayanan fasilitas terminal, khususnya bagi penumpang angkutan umum di Kabupaten Rembang. Dengan menggunakan metode pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*) metode ini yang merupakan suatu pengembangan produk yang mengkonversi suara konsumen ke dalam sebuah desain produk sehingga keinginan dan kebutuhan terakomodasi (Hermanto dkk, 2019).

Metode *Importance Performance Analysis* dapat menentukan fasilitas prioritas yang memerlukan perbaikan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan permasalahan pada terminal Kabupaten Rembang, perlu dilakukan peningkatan layanan fasilitas terminal berdasarkan persepsi pengguna terminal dan faktor yang mempengaruhi masyarakat terhadap angkutan umum yang ada di terminal dengan menganalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk menentukan rekomendasi berdasarkan kepuasan responden. Dengan merujuk pada permasalahan yang telah diuraikan, untuk itu penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN PENUMPANG (STUDI KASUS TERMINAL KABUPATEN REMBANG)”**.

I.2. Rumusah Masalah

Rumusan permasalahan studi ini yaitu :

1. Bagaimana kondisi fasilitas pada Terminal Kabupaten Rembang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat untuk menggunakan angkutan umum di Terminal di Kabupaten Rembang ?
3. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan Terminal di Kabupaten Rembang?

I.3. Batasan Masalah

Penelitian ini sesuai dengan tujuan supaya pembahasannya tidak meluas maka diberikan ruang lingkup batasan sebagai berikut :

1. Lokasi studi penelitian ini pada Terminal Kabupaten Rembang.
2. Penelitian ini hanya menganalisis faktor apa saja yang menjadi persepsi masyarakat untuk menggunakan angkutan umum di Terminal Kabupaten Rembang.
3. Penelitian ini hanya menganalisis kondisi fasilitas yang ada di Terminal Kabupaten Rembang.

I.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1. Menganalisis kondisi fasilitas pada Terminal di Kabupaten Rembang
2. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat untuk menggunakan Terminal di Kabupaten Rembang
3. Menentukan Rekomendasi untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan terminal Kabupaten Rembang

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Memberikan rekomendasi bahan pertimbangan dalam rangka peningkatan kinerja dan pelayanan pada terminal penumpang di Kabupaten Rembang.
2. Memberikan informasi terhadap kebutuhan di Terminal dan dapat dijadikan sebagai pengetahuan tentang terminal penumpang angkutan jalan.
3. Sebagai sarana untuk penerapan ilmu yang sudah diperoleh dari kampus terkait.

I.6. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab yang berurutan dimulai dari bab I sampai bab V, dengan uraian sistematika penulisan seperti dibawah ini :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini mencakup tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang tinjauan dan teori yang dipergunakan dalam mendukung pelaksanaan penelitian. Pada bab ini juga memuat tentang keaslian penelitian tentang penilaian optimalisasi terminal.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, bagan alir, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta populasi dan sampel.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang pengolahan data dan pembahasannya dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang tahap akhir dalam penulisan yaitu tentang kesimpulan pembahsan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya dan juga memberikan saran sebagai upaya penyelesaian permasalahan ataupun kekurangan dalam hasil penelitian yang telah dilakukan.