

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Angkutan umum adalah bagian dari sistem transportasi yang penting untuk menunjang aktivitas sehari-hari orang dan merupakan komponen penting dari pertumbuhan ekonomi dan sosial kota pada umumnya. Karena memiliki kapasitas transportasi yang besar, angkutan umum sangat penting untuk meningkatkan mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan. Selain itu, sarana transportasi umum yang lebih baik dapat membantu orang lebih jarang menggunakan mobil pribadi. Jika tidak ditangani dengan baik dan benar, hal itu tidak mungkin terjadi (Widayanti, 2014).

Mempertahankan penumpang yang sudah ada dan menarik penumpang baru adalah sebuah tantangan dalam mengoperasikan angkutan umum saat ini. Oleh karena itu, operator transportasi perkotaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna dan pada akhirnya akan menentukan preferensi pengguna angkutan kota. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu operator rendah maka kepuasan pengguna pun akan rendah, sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan cukup maka kepuasan pengguna akan meningkat (Damargita, 2013).

Dataran Tinggi Dieng merupakan kawasan yang bersifat multisektor dalam hal perekonomian wilayahnya. Dieng memiliki sektor unggulan pertanian dan pariwisata yang bersifat dinamis. Pariwisata di Dieng menjadi unggulan di Jawa Tengah setelah Borobudur. Dieng berkembang menjadi kawasan wisata dan pertanian yang berdaya saing tinggi. Perkembangan industri pertanian dan pariwisata di Kawasan Daratan Tinggi Dieng semakin meningkat, akan berdampak pada peningkatan kunjungan dan jumlah kendaraan yang akan melintasi daerah tersebut untuk melakukan kunjungan wisata ataupun aktivitas perdagangan sehingga menimbulkan kemacetan (Maya, 2022).

Pergerakan dengan angkutan umum ke Kawasan Wisata Dieng saat ini hanya dilayani oleh angkutan pedesaan trayek Wonosobo–Dieng. Angkutan ini melayani masyarakat dalam aktivitas sehari-hari, seperti bekerja, ke pasar, ke sekolah dan lain-lain. Angkutan pedesaan merupakan angkutan umum satu satunya ke Dieng. Namun Angkutan pedesaan semakin tidak populer dan cenderung ditinggalkan oleh pengguna jasa transportasi umum.

Terbatasnya kapasitas jaringan jalan dan lajur panjang menanjak serta berkelok-kelok, bus medium atau bus wisata besar tidak bisa masuk ke kawasan wisata Dieng. Oleh karena itu, wisatawan hanya bisa sampai di Kota Wonosobo saja dan melanjutkan perjalanan dengan angkutan Pedesaan mikrobus Wonosobo–Dieng (Setiawan, 2019). Tetapi, Minat masyarakat terhadap angkutan umum di Kabupaten Wonosobo rendah dapat dilihat berdasarkan presentase penggunaan angkutan umum sebanyak 32% dikarenakan angkutan umum memiliki pelayanan yang kurang dan waktu tunggu yang lama (Lestarini, 2019). Load faktor angkutan pedesaan Wonosobo-Dieng yaitu 30% dan masih dibawah standar load faktor 70% pada jam sibuk dan tidak sibuk (Dinas Perhubungan Kabupaten Wonosobo, 2022). Sehingga suatu tantangan pula untuk menarik masyarakat menggunakan angkutan pedesaan trayek Wonosobo-Dieng melalui peningkatan pelayanan dengan harapan meningkatkan pula tingkat kepuasan pengguna angkutan pedesaan dan pada akhirnya masyarakat cenderung akan memilih angkutan pedesaan dalam mendukung kegiatannya sehari-hari.

Angkutan pedesaan sangat penting bagi mobilitas masyarakat, untuk itu perlu dilakukan pengembangan pelayanan angkutan pedesaan dengan menentukan strateginya. Sehingga dapat diketahui perbaikan kinerja angkutan pedesaan yang menjadi prioritas, sebagai upaya untuk melestarikan kembali angkutan pedesaan dan mengalihkan pengguna kendaraan pribadi agar mau menggunakan angkutan pedesaan. Kondisi inilah yang menjadi latar belakang bagi penulis untuk menyusun skripsi dengan judul "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN PEDESAAN TRAYEK WONOSOBO-DIENG MENGGUNAKAN METODE FUZZY LOGIC**".

I.2. Rumusah Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana analisis kepuasan penumpang terhadap kinerja Angkutan Pedesaan Trayek Wonosobo-Dieng dengan metode *fuzzy logic*?
2. Bagaimana identifikasi variabel yang berpengaruh dalam pengukuran kinerja operasional Angkutan Pedesaan Trayek Wonosobo-Dieng?
3. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kinerja Angkutan pedesaan Trayek Wonosobo-Dieng?

I.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah

1. Lokasi studi dalam penelitian ini bertempat di Kabupaten Wonosobo.
2. Angkutan pedesaan trayek Wonosobo–Dieng menjadi studi kasus dalam penelitian ini;
3. Kinerja operasional Angkutan pedesaan trayek Wonosobo–Dieng berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002.

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan pedesaan Trayek Wonosobo-Dieng menggunakan metode *fuzzy logic*
2. Untuk mengukur kinerja angkutan pedesaan Trayek Wonosobo-Dieng
3. Merekomendasikan Upaya untuk meningkatkan kinerja Angkutan Pedesaan Trayek Wonosobo-Dieng

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi penulis
Sebagai penerapan ilmu yang didapatkan selama pendidikan di Kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
2. Bagi pemerintah

Bagi Pemerintah Kabupaten Wonosobo, penelitian ini diperoleh data dan informasi mengenai kepuasan penumpang, kualitas kinerja operasional dan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja Angkutan pedesaan trayek Wonosobo-Dieng yang dapat dijadikan bahan untuk program penyediaan jasa layanan angkutan umum yang aman, nyaman, selamat, dan terjangkau sehingga masyarakat dapat memilih angkutan pedesaan sebagai transportasi utama untuk dalam mendukung kegiatannya sehari-hari.

3. Bagi Kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sama dengan penelitian ini dan dapat digunakan sesuai kebutuhan.

I.6. Sistematika Penulisan

Skripsi disusun menjadi tiga bagian berupa:

1. Bagian Awal

Bagian awal dari skripsi meliputi halaman sampul depan, judul, lembar persetujuan, lembar pengesahan, lembar pernyataan, lembar persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar lampiran.

2. Bagian Utama

a. Bab I: Pendahuluan

Bab ini memuat mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab ini mencakup angkutan pedesaan, indikator kinerja layanan angkutan pedesaan, pengukuran tingkat kepuasan pengguna angkutan pedesaan, dan penelitian yang relevan

c. Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini memuat mengenai lokasi penelitian, metode penelitian, tahapan penelitian, metode pengumpulan, metode penentuan sampel, metode analisis data, dan jadwal penelitian.

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat daftar pustaka dan lampiran