

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan kegiatan yang berperan sebagai urat nadi pembangunan dan perekonomian suatu daerah. Masyarakat pada umumnya sangat membutuhkan transportasi publik sebagai sarana penunjang kegiatan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhannya. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan, serta layak beroperasi di jalan. Suatu sistem transportasi perlu menciptakan kenyamanan bagi penumpang (Judiantono, 2017). Peran strategis untuk melakukan penyediaan transportasi publik sangat diperlukan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, terjangkau, tertib, dan teratur.

Transportasi menimbulkan masalah pelik di perkotaan yakni kemacetan lalu lintas, terutama pada saat jam sibuk pagi, sore, dan malam hari (Permatasari, 2020). Kemacetan lalu lintas merupakan keadaan dimana jumlah kendaraan melebihi kapasitas suatu ruas jalan sehingga menyebabkan arus lalu lintas menjadi tidak lancar (Ariesandi dkk, 2020). Dari situasi di lapangan, kendaraan bermotor milik pribadi jauh lebih dominan daripada kendaraan angkutan umum. Peran angkutan umum perkotaan menjadi sangat penting dan perlu ditingkatkan (Sulistyowati, Arini, 2020). Hal ini dapat berdampak positif, tidak hanya pada pergerakan orang dan barang, tetapi pada kemacetan lalu lintas perkotaan. Semakin banyak orang di kota yang lebih mengutamakan penggunaan transportasi umum, semakin berkurang kemacetan lalu lintas dan semakin meningkat aktivitas ekonomi di kota tersebut (Kibthiah dkk., 2023). Evaluasi kinerja angkutan umum perlu diadakan guna terciptanya transportasi yang aman, nyaman, selamat, terjangkau, tertib, dan teratur (Setiawan dkk, 2019). Evaluasi kinerja angkutan umum menjadi sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan pada mobilitas masyarakat dan perkembangan kota (Faadilah dkk, 2021)

Evaluasi membantu mengidentifikasi kekurangan dalam sistem operasional angkutan umum. Mengevaluasi kinerja angkutan maka dapat menemukan cara untuk meningkatkan kinerja operasional dan kinerja pelayanan (Rohmah Widayanti & Pattisinai, 2022).

Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan trobosan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas yaitu dengan meluncurkan angkutan *feeder* wirawiri. Hal ini diharapkan mendorong masyarakat Kota Surabaya dapat beralih dari penggunaan kendaraan pribadi menjadi penggunaan angkutan umum. Melalui kinerja operasional dan pelayanan angkutan *feeder* wirawiri, dapat menjadi layanan yang diberikan pemerintah Kota Surabaya untuk melayani kebutuhan masyarakat (Muhyiddin, 2023). Pelayanan yang optimal dan memuaskan dapat menjadi harapan masyarakat Kota Surabaya. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor terpenting dalam menentukan pelayanan optimal dari penyedia jasa angkutan umum.

FD01 merupakan salah satu rute yang pertama kali melayani penumpang *feeder* sejak diluncurkan angkutan *feeder* wirawiri Surabaya. FD01 menjadi rute terpanjang pada angkutan *feeder* wirawiri yang memiliki 48 tempat pemberhentian dan memiliki 14 armada. Rute ini selalu ramai dilalui oleh kendaraan bermotor karena jalur yang dilalui rute ini menghubungkan kota Surabaya dengan kota Gresik sehingga banyak terjadi kemacetan lalu lintas terutama pada jam sibuk. FD01 memiliki jumlah penumpang paling banyak diantara rute lainnya. Terjadi penumpukan jumlah penumpang di setiap tempat pemberhentian dan banyak penumpang yang tidak memperoleh angkutan. Apabila kinerja angkutan umum buruk, maka masyarakat enggan menggunakan angkutan umum, sedangkan jika kinerja angkutan umum baik maka masyarakat antusias dalam menggunakan layanan angkutan umum (Sugiyarto dkk, 2023).

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka akan dilakukan penelitian pada rute FD01 yaitu Terminal Benowo – Tunjungan agar dapat menganalisis kinerja angkutan *feeder* wirawiri di Kota Surabaya yang berjudul **"Evaluasi Kinerja Angkutan *Feeder* WiraWiri Di Kota Surabaya (Studi Kasus: Terminal Benowo – Tunjungan)"**

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dijabarkan, maka terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja operasional angkutan *feeder* wirawiri di Kota Surabaya?
2. Bagaimana kinerja pelayanan angkutan *feeder* wirawiri di Kota Surabaya?
3. Bagaimana peningkatan kinerja angkutan *feeder* wirawiri di Kota Surabaya?

I.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Berpedoman pada Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 untuk kinerja operasional kendaraan
2. Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan angkutan *feeder* wirawiri.
3. Berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek untuk kinerja pelayanan.
4. Tidak membahas biaya operasional kendaraan.

I.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja operasional angkutan *feeder* wirawiri di Kota Surabaya.
2. Menganalisis kinerja pelayanan angkutan *feeder* wirawiri di Kota Surabaya.
3. Meningkatkan kinerja angkutan *feeder* wirawiri di Kota Surabaya berdasarkan hasil analisis kinerja operasional dan kinerja pelayanan.

I.5. Manfaat Penelitian

1. Menyediakan angkutan *feeder* yang nyaman, aman, terjangkau, tertib, dan teratur.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan angkutan *feeder*.

I.6. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penyusunan skripsi ini mengikuti uraian yang diberikan pada setiap bab yang berurutan guna mempermudah pembahasannya. Sistematika penulisan Skripsi ini meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai landasan teori yang mendukung dan terkait langsung dengan penelitian yang akan dilakukan dari buku atau jurnal penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian yang berisi lokasi penelitian, kondisi transportasi, metode penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari penelitian yang dilakukan dalam bentuk tabel data dengan penyajian gambar atau grafik yang berkaitan dengan hasil analisis yang sesuai dengan masalah yang diajukan. Pembahasan dalam penelitian meliputi ringkasan hasil penelitian, yang kemudian dijadikan bahan rekomendasi tindakan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan proses terakhir dalam pembuatan laporan penelitian. Pada bab ini terdapat kesimpulan serta saran dari hasil pembahasan penelitian tugas akhir. Kesimpulan adalah jawaban atas masalah dan bentuk pencapaian tujuan penelitian. Saran adalah analisis yang tidak dibahas oleh penulis yang dapat diadopsi oleh peneliti tambahan untuk menyelesaikan penelitian ini.