

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kebutuhan terhadap transportasi merupakan kebutuhan turunan yang timbul akibat adanya permintaan atas komoditas lain. Permintaan karena tuntutan pekerjaan, sekolah, berbelanja atau aktivitas lain yang dapat menghasilkan mobilitas yang disebut transportasi (Saudi dkk., 2019). Transportasi merupakan memindahkan, menggerakkan, membawa atau mengarahkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain di mana objek tersebut dapat digunakan untuk tujuan tertentu di tempat lainnya (Sulala dkk., 2023).

Transportasi memegang peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur pada suatu kawasan. Suatu interaksi yang baik dan ideal antara komponen transportasi yaitu penumpang, barang, sarana dan prasarana untuk membentuk suatu sistem transportasi yang komprehensif (Tumewu dkk., 2021). Tingkat kebutuhan terhadap suatu sistem transportasi untuk setiap daerah berbeda, hal tersebut sangat dipengaruhi oleh tingkat pertumbuhan dan perkembangan wilayah yang berbeda di setiap wilayah (Saudi dkk., 2019). Laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi di kawasan Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu sebesar 0.58% dengan Kabupaten Sleman sebagai daerah dengan konsentrasi penduduk terbesar yaitu 1,996,88 jiwa/Km², 30,69% dari total penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta mengakibatkan permasalahan transportasi yang disebabkan karena belum adanya sarana dan prasana yang memadai di kawasan tersebut (Kurniawan dkk., 2021). Dengan laju pertumbuhan yang cukup tinggi pada Kabupaten Sleman hal tersebut berbanding terbalik dengan minat masyarakat Kabupaten Sleman terhadap penggunaan angkutan yang mengalami penurunan penumpang signifikan dalam beberapa tahun terakhir (antarayogya, 2018). Penurunan jumlah penumpang tersebut dapat dilihat berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman, yaitu penurunan sebesar 6,52% dari tahun 2022 ke 2023, dan kembali menurun sebesar 10,83% dari tahun 2023 ke 2024, dari total penumpang 102.703 menjadi 91.578 penumpang.

(Baktiani, 2022) Oleh karena itu pada titik-titik pertemuan perjalanan antara suatu daerah dengan daerah yang lain diperlukan sarana dan prasarana yang dapat menjamin perpindahan tersebut menjadi lancar sehingga menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak pada bagian utara. Menurut Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman, 2023) wilayah Kabupaten Sleman memiliki luas wilayah 574,82 Km², tingkat kepadatan penduduknya mencapai 1.996,38 jiwa/Km². Setiap moda transportasi membutuhkan sarana yang baik guna menaikkan dan menurunkan penumpang agar penumpang merasakan pelayanan yang baik saat menggunakan transportasi umum (Aisah dan Suseno, 2021). Salah satu moda transportasi umum yang dapat digunakan masyarakat Kabupaten Sleman adalah bus (Hermansyah dkk., 2022). Pada Kabupaten Sleman dilalui oleh bus Antar Kota Antar Provinsi, bus Antar Kota Dalam Provinsi, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021) tempat mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan adalah terminal.

Terminal sendiri berfungsi sebagai pangkalan kendaraan umum, dan berperan penting dalam mengatur keberangkatan dan kedatangan, mengangkut penumpang dan barang serta menjamin kelancaran jaringan transportasi (Randi Tangdialla, 2020). (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, PM 40 Tahun 2015) harus dapat bekerja secara optimal dan efisien, sehingga dapat mendukung mobilitas penduduk, ketertiban lalu lintas, disamping itu terminal juga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para penggunanya.

Terminal Tipe C Condongcatur adalah salah satu terminal yang berada di kawasan Kabupaten Sleman. Berdasarkan (Peraturan Bupati Sleman nomor 84 Tahun 2016) pengelolaan, pemeliharaan, pelayanan jasa terminal, evaluasi dan penyusunan laporan merupakan pelaksanaan kerja seksi angkutan dan terminal pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman. Terminal Condongcatur

merupakan terminal yang berada di Kecamatan Depok yang merupakan kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi pada Kabupaten Sleman berfungsi sebagai penyangga di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan melayani rute perjalanan transportasi bus pedesaan dan Trans Jogja saja. Dengan kata lain, Terminal Condongcatur tidak melayani rute antar provinsi (Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman). Terminal yang berada 50 meter di utara simpang empat Jalan Lingkar/*Ring Road* Utara dan Jalan Affandi ini menjadi simpul bagi penumpang yang hendak berpindah di kawasan Kabupaten Sleman (Dimas Gilang Dananjaya, 2018). (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009) Untuk kapasitas dari terminal dan kinerjanya ditentukan dari aspek pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai. Namun, dalam penerapan, pelaksanaan operasional ataupun penataan terminal belum dilakukan secara maksimal yang berakibat rendahnya efisiensi pengoperasionalan terminal dan kepuasan para pengguna (Dimas Gilang Dananjaya, 2018). Selain itu, keberadaan sarana dan prasarana standarisasi terminal yang terlihat kurang perawatan dan juga penggunaan yang kurang optimal, sehingga keberadaan fasilitas tersebut dalam keadaan rusak dan tidak bisa digunakan lagi (Lusi Oktaviana, 2024).

Kondisi permasalahan tersebut memerlukan penanganan yang baik pada pelayanan dan kinerja pada fasilitas Terminal Tipe C Condongcatur, agar menciptakan kenyamanan dan rasa aman untuk digunakan para penumpang. Oleh karena itu, penulis berencana melakukan kajian pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dalam (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, PM 40 Tahun 2015) dan menganalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan fasilitas berdasarkan persepsi serta harapan pengguna layanan Terminal Tipe C Condongcatur. Penulis juga akan memberikan rekomendasi yang sesuai untuk Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman guna menciptakan kenyamanan dan rasa aman bagi penumpang yang akan naik maupun turun di terminal Condongcatur Kabupaten Sleman, penulis meneliti penelitian dengan judul **"ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA PELAYANAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE C CONDONGCATUR KABUPATEN SLEMAN."**

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada pelayanan fasilitas di Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman dari persepsi pengguna menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?
3. Bagaimana rekomendasi usulan perbaikan pada fasilitas Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman dari persepsi pengguna pada kuadran 1 berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?

I.3. Batasan Masalah

Untuk ruang lingkup penelitian, maka ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Lokasi studi penelitian ini adalah Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman.
2. Penelitian ini menganalisis fasilitas terminal sesuai PM No 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan dan menganalisis kepuasan pengguna pada pelayanan fasilitas terminal.
3. Pertanyaan pada kuesioner yang disusun sesuai dengan PM No. 40 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, yang disesuaikan dengan tolak ukur indikator pada Terminal Tipe C.
4. Rekomendasi yang diberikan akan dibatasi pada perbaikan fasilitas pada kuadran 1 berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan dapat diterapkan di Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman.

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kondisi eksisting yang terdapat pada Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman sesuai dengan PM No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pada pelayanan fasilitas di Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman dari persepsi pengguna menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
3. Memberikan rekomendasi usulan perbaikan pada fasilitas terminal dari persepsi pengguna pada kuadran 1 berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

I.5. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perhubungan dan instansi terkait dapat memberikan rekomendasi bahan pertimbangan dalam rangka peningkatan kinerja dan pelayanan pada Terminal Tipe C Condongcatur di Kabupaten Sleman.
2. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat untuk memperoleh informasi terhadap kebutuhan di Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman dan dapat dijadikan sebagai pengetahuan tentang terminal penumpang angkutan jalan.
3. Bagi Taruna dan Taruni Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan sebagai sarana untuk penerapan ilmu yang sudah diperoleh dari kampus terkait.
4. Bagi pengguna terminal dengan dilakukannya penelitian ini pengguna mempunyai kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya mengenai layanan yang diberikan oleh pihak terminal. Sekaligus nantinya agar pengguna mendapatkan haknya yaitu pelayanan yang terbaik.

I.6. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui pembahasan pada penelitian ini secara menyeluruh, maka sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

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

2. Bagian Utama

Bagian utama terbagi atas bab dan subbab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai beberapa hal yang terkait dengan penelitian yang relevan, kajian teori dan landasan teori.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas beberapa hal terkait waktu dan tempat penelitian, instrumen penelitian, diagram alir penelitian, metodologi pengambilan dan pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang pengolahan data dan pembahasannya dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan yang ditarik dari penelitian ini beserta saran yang diberikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya maupun suatu pihak.