

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun pembangunan wilayah. Sejak masa lampau hingga masa kini dan masa mendatang, transportasi berfungsi sebagai infrastruktur strategis yang mendukung pemerataan pembangunan, membuka keterisolasian wilayah, serta meningkatkan konektivitas antarwilayah (Endang & Cholidah, 2017). Keberadaan sistem transportasi yang andal menjadi penunjang utama dalam menggerakkan aktivitas manusia, barang, informasi, dan jasa (Nasir, 2017). Dalam konteks nasional, moda transportasi darat masih menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia karena sifatnya yang fleksibel, ekonomis, dan dapat menjangkau hampir seluruh wilayah termasuk daerah terpencil.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 35 Tahun 2003, Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) merupakan layanan transportasi umum yang melayani perpindahan penumpang antar kota di dalam satu provinsi. AKDP memiliki fungsi strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat antarwilayah, khususnya untuk keperluan kerja, pendidikan, dan kegiatan ekonomi. Salah satu jalur AKDP terpadat di Provinsi Jawa Tengah adalah trayek Solo–Semarang, yang menghubungkan dua kota utama sekaligus pusat pertumbuhan di wilayah tengah Pulau Jawa. Trayek ini bukan hanya menghubungkan pusat pemerintahan, perdagangan, dan pendidikan, tetapi juga menjadi penghubung utama antara Terminal Tirtonadi di Surakarta dan Terminal Mangkang di Semarang.

Terminal Tirtonadi sendiri merupakan simpul transportasi utama di Kota Surakarta yang beroperasi selama 24 jam dan melayani berbagai moda angkutan, termasuk AKDP. Terminal ini menghubungkan Surakarta dengan kabupaten-kabupaten sekitar seperti Klaten, Sukoharjo, Karanganyar, hingga Semarang. Sebagai terminal induk, Tirtonadi menyediakan berbagai fasilitas penting seperti jalur keberangkatan terorganisir, ruang tunggu representatif, sistem informasi penumpang, dan area parkir bus yang luas (Dinas Perhubungan Kota Solo, 2023).

berdasarkan data penumpang di terminal tirtonadi, jumlah penumpang AKDP trayek Solo–Semarang tercatat mencapai 628.741 orang per tahun, dengan layanan yang dioperasikan oleh lima Perusahaan Otobus (PO) besar, yaitu PO Safari Nusantara (6 armada), PO Muncul (8 armada), PO Ismo (12 armada), PO Rajawali (8 armada), dan PO Raya (15 armada), sehingga total terdapat 49 unit bus yang aktif melayani trayek ini.

Namun demikian, tingginya mobilitas pengguna tidak selalu sebanding dengan kualitas layanan yang diterima. Berbagai permasalahan masih ditemukan, antara lain kenaikan tarif yang tidak rasional (*overprice*) tanpa disertai peningkatan kualitas layanan, kebersihan kabin yang buruk, dan kondisi armada yang tidak terawat. Keluhan umum lainnya meliputi suhu kabin yang panas akibat kerusakan sistem AC, keterlambatan jadwal keberangkatan, serta ketidaksesuaian informasi rute dan waktu. Permasalahan-permasalahan tersebut tidak hanya menurunkan tingkat kenyamanan penumpang, tetapi juga berpotensi merusak citra layanan angkutan umum dan mendorong pergeseran kembali ke kendaraan pribadi, yang tentu bertentangan dengan semangat efisiensi dan keberlanjutan transportasi perkotaan (Pandu, 2025; Aliza, 2025).

Dalam rangka melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kondisi tersebut, dibutuhkan alat ukur yang mampu memetakan persepsi dan harapan penumpang secara kuantitatif dan sistematis. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan metode analisis tingkat kepuasan pelanggan yang mengukur kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi nyata terhadap pelayanan. Dengan CSI, dapat diketahui seberapa besar layanan saat ini memenuhi ekspektasi pengguna, serta aspek-aspek mana saja yang menjadi prioritas perbaikan. Penggunaan CSI juga memungkinkan dilakukannya perbandingan antar periode waktu dan antar perusahaan layanan, sehingga mendukung kebijakan pengambilan keputusan yang lebih berbasis data.

Dalam perspektif ilmiah dan praktis, pengukuran kepuasan penumpang melalui metode CSI bukan sekadar memenuhi kebutuhan evaluatif, tetapi merupakan bagian integral dari manajemen mutu layanan transportasi. Ketika hasil pengukuran CSI menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan realita, maka itu menjadi indikator bagi operator dan regulator untuk

merumuskan langkah-langkah peningkatan pelayanan yang tepat sasaran. Hal ini semakin penting di tengah menurunnya minat masyarakat terhadap transportasi umum konvensional akibat perkembangan transportasi berbasis aplikasi digital dan kendaraan pribadi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan penumpang AKDP trayek Solo–Semarang menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), sebagai dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan perbaikan layanan serta mendorong keberlanjutan transportasi umum yang efisien, aman, dan layak.

Pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan evaluasi, sehingga instansi tersebut dapat mempertahankan pelanggan setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pelanggan kecewa dan citra instansi tersebut menurun di mata pelanggan (Handriati, Sunaryo, dan Helia, 2015). Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai keputusan yang dirasakan oleh konsumen, yang timbul dari proses penilaian di mana konsumen membandingkan persepsi mereka dengan harapan mereka (Meesala & Paul 2018). Lebih lanjut, (Abror et al. 2019) menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesesuaiannya dengan persyaratan dan harapan pelanggan. Semakin baik kesesuaiannya, semakin tinggi kepuasan pelanggan. (Zamry & Nayan 2020) mengemukakan pendekatan tiga dimensi terhadap kualitas layanan, yaitu kualitas fisik, kualitas interaktif, dan kualitas perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukannya suatu kajian untuk mengetahui tingkat kepuasan Pelayanan AKDP Trayek Solo – Semarang Menggunakan Metoden CSI, Oleh karena itu dilakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKDP TRAYEK SOLO – SEMARANG MENGGUNAKAN METODE CSI”**.

I.2 Rumusah Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik responden pengguna trayek AKDP Solo-Semarang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan trayek AKDP Solo-Semarang?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan bagi pengguna trayek AKDP Solo-Semarang?

I.3 Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian ini adalah Terminal Tirtoonadi berada di Jalan A. Yani, Gilingan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah.
2. Responden merupakan pengguna layanan yaitu penumpang AKDP Trayek Solo- Semarang yang beroperasi di terminal tirtonadi.
3. Penelitian ini diukur menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI).
4. Pengambilan sampel untuk penumpang menggunakan Slovin.
5. Kinerja ini di dapatkan dari PM No 29 Tahun 2015

I.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Karakteristik responden pengguna trayek AKDP Solo-Semarang.
2. Mengukur tingkat kepuasan penumpang berdasarkan SPM 29 Tahun 2015 Menggunakan Metode CSI
3. Memberikan rekomedasi pada perbaikan layanan Trayek AKDP Solo-Semarang.

I.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi bagi pengelola terminal dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terkait kepuasan penumpang di terminal.
3. Meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa terminal.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada laporan ini terdiri dari atas beberapa bagian berikut ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan ini merupakan pengantar yang menjelaskan secara garis besar dalam penelitian, bab ini berisi latar belakang, permasalahan penelitian, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang mencakup penjelasan singkat tentang struktur dari seluruh bab dalam laporan ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisikan uraian sistematis berupa informasi penelitian yang dikemas dalam pustaka serta menghubungkan dengan masalah pada penelitian yang sedang teliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan uraian tentang Langkah-langkah dan metode yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian yang diteliti, atau metode pelaksanaan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisikan hasil penelitian yang diteliti, dan pembahasan mengenai masalah yang terjadi agar mendapatkan hasil untuk disimpulkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang rangkuman penelitian yang telah dianalisa secara singkat, diberikan saran yang ditujukan dari penelitian ini.