

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Sistem transportasi menjadi salah satu sistem penunjang manusia dalam melakukan kegiatan. Selain memudahkan kegiatan manusia, transportasi juga berperan penting dalam perkembangan ekonomi suatu daerah. Pertumbuhan ekonomi di suatu daerah tidak lepas dari peran sistem transportasi umum yang memadai dalam rangka mendukung aktivitas perekonomian (Nur Khaerat, 2021, p. 106). Sistem transportasi sebagai unsur dasar infrastruktur yang berpengaruh pada pola pengembangan perkotaan. Tujuan dasar dari manajemen sistem transportasi adalah efisiensi infrastruktur dengan optimasi manajemen angkutan umum (Nugroho and Malkhamah, 2018).

Sistem transportasi, dalam hal ini terdiri dari tiga yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Tidak dapat terelakkan moda transportasi yang ada sangatlah memudahkan manusia dalam berpergian kemana pun. Dari beberapa jenis sarana tersebut, transportasi darat masih menjadi salah satu pilihan masyarakat, terutama mereka yang memiliki waktu yang bisa menyesuaikan dalam berpergian dan memang lebih menyukai berpergian melalui jalur darat yang menjadi unggulan di kalangan masyarakat.

Salah satu moda transportasi darat yang sering di gunakan masyarakat hingga saat ini adalah bus dalam kota, dengan banyak macam pilihan rute, juga beragam fasilitas yang berikan, tentunya dengan tarif yang berbeda. Bus dalam kota memang lah sangat banyak di gunakan oleh masyarakat pada umumnya menjadi salah satu moda transportasi yang paling diminati oleh masyarakat, Angkutan dalam kota merupakan moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dalam menjalankan operasinya jika dibandingkan dengan moda transportasi darat yang lainnya, karena angkutan umum melayani rute perjalanan dalam kota dengan menggunakan bus yang dapat mengangkut banyak penumpang. Jasa transportasi yang dikategorikan konvensional di sini maksudnya adalah Angkutan umum (angkutan kota, bus kota, dan TransMusik /bus Rapid Transit dan Paratransit) (Rosa and Widad, 2018).

Ada beberapa masalah dalam transportasi umum salah satunya dalam transportasi bus yaitu kasus kejahatan, kasus kejahatan saat ini intensitasnya meningkat di tahun 2021 hal ini yang harus di perhatikan maka dari itu berita di media massa menjadi salah satu informasi dalam mengetahui kasus kejahatan. "Sammi Institut menyebut ada 10 laporan tuna netra menjadi korban pelecehan seksual saat menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang Naraswari kepada wartawan mengatakan, korban mengalami pelecehan seksual beraneka ragam mulai dicium, dipeluk, dan dipegang di tangan atau paha baik saat di halte maupun saat didalam bus" (Syamsudin,2021). Sering kali pelaku kejahatan memanfaatkan keadaan yang ramai untuk berdesakan dan melakukan hal yang tidak seharusnya pada korban. Modus kejahatan beraneka ragam, mulai dari merobek tas, mengambil atau bahkan mereka tidak segan melukai korban (Mahfud, 2021). Banyak sekali kasus pencurian dengan Barang yang sangat berpotensi besar menjadi incaran penjahat adalah dompet dan handpone. Padahal dompet dan handpone merupakan kebutuhan wajib ketika sedang perjalanan menuju tempat tertentu (Diansyah, 2021).

Banyaknya kasus yang terjadi, Trans Padang juga memberikan berbagai fasilitas yang membuatnya lebih nyaman ketimbang bus umum kebanyakan. Suroboyo Bus ini memiliki kapasitas 40 orang dengan rincian 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan, serta dilengkapi fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus. Fasilitas Trans Padang yang menjadi sorotan peneliti adalah kamera *Close Circuit Television* (CCTV) yang terpasang di dalam bus. Ada 2 (CCTV) yang terpasang di bagian depan dan tengah. Pemasangan fasilitas ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada penumpang. Beberapa fasilitas yang di berikan Trans Padang ingin membuat masyarakat yakin dengan menggunakan angkutan umum jauh lebih baik (Rizqi, 2020).

Perusahaan yang konsisten dalam memenuhi keinginan konsumen, cenderung akan memiliki konsumen yang loyal, dan akan kembali menggunakan jasa dari transportasi tersebut. Evaluasi tentang kepuasan

penumpang dirasa perlu dilakukan, sehingga Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang mengelola Trans Padang dapat mengetahui apakah pelayanan dan fasilitas yang diberikan terutama cctv sudah sesuai dengan harapan para penumpang sebagaimana demi menunjang keselamatan, keamanan, dan kenyamanan juga dapat dilakukan peningkatan pelayanan ataupun perbaikan Pengiriman layanan dilakukan oleh Kemampuan dan kreativitas untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat selalu membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai (Haqie et al., 2020).

Jasa angkutan umum yang khususnya dalam proposal skripsi ini ditujukan pada trans padang diharapkan akan mengungguli angkutan bus umum yang dioperasikan oleh Perusahaan lainnya di kota Padang. Berdasarkan uraian diatas yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**analisis perspektif pengguna trans padang terhadap pemasangan closed circuit television demi menunjang pelayanan dan keamanan**".

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengenai Kepuasan penumpang terhadap pemasangan CCTV demi menunjang kenyamanan dan keamanan bus sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian pelayanan yang di berikan trans padang?
2. Bagaimana perspektif penumpang trans padang terhadap fasilitas CCTV yang diberikan?

I.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup yang terlalu luas, maka perlu adanya batasan-batasan masalah agar penulisan dapat mengarah pada tujuan utama. Adapun batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Padang Sejahtera Mandiri (PSM) Bus Trans Padang

2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang di berikan dari trans padang
3. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner offline dan online kepada para penumpang Bus.
4. Lokasi penelitian dilakukan di kota Padang
5. Data sekunder yang diambil berupa jumlah penumpang harian dan rute trayek yang di lalui.
6. Tidak meninjau ke analisis biaya dan jarak antar trayek.
7. Penelitian ini fokus kepada tanggapan penumpang terhadap pemasangan CCTV yang di berikan demi menunjang pelayanan dan keamanan.
8. Penentuan populasi dan sampel berdasarkan rata-rata jumlah penumpang harian pada bulan februari dengan menggunakan metode *Isaac dan Michael* dengan taraf kesalahan 5%.

I.4 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui nilai pelayanan dari trans padang dalam melayani kepentingan dan kepuasan penumpang sesuai dengan kebutuhannya.
2. Menganalisa perspektif penumpang trans padang terhadap pemasangan CCTV.

I.5 Manfaat

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan dapat membantu penulis dan berbagai pihak lainnya dalam:

1. Menambah faktor apa saja yang mempengaruhi penumpang dalam melakukan pemilihan moda transportasi ketika akan berpergian.
2. Memberi informasi kepada badan layanan umum daerah (BLUD) kota padang tentang kebutuhan konsumen saat ini terutama dalam hal angkutan umum yaitu Trans padang.
3. Menyadarkan pentingnya mempertahankan kualitas pelayanan transportasi umum.

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pembahasan materi pada setiap bab, pada penulisan skripsi dengan judul "ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TRANS PADANG TERHADAP PEMASANGAN CLOSED CIRCUIT TELEVISION DEMI MENUNJANG PELAYANAN DAN FASILITAS" maka penulis menggunakan sistematika pelaporan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan tentang pemasangan CCTV terhadap keamanan penumpang, rumusan masalah tentang kasus kejahatan didalam bus dalam kota, batasan masalah dalam ruang lingkup Trans Padang, tujuan penelitian untuk mengetahui perspektif penumpang terhadap pelayan dan fasilitas cctv yang diberikan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar yang digunakan dalam melakukan penelitian dan penelitian yang relevan seperti Pengertian Transportasi, Angkutan Umum, Bus Rapid Transit, Close Circuit Television, Perspektif, Keamanan Penumpang Bus, Kualitas Pelayan, dan Tingkat Kepuasan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yaitu tempat dan waktu, alat dan bahan, jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang diambil.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

Mencakup pustaka yang diacu sebagai bahan referensi yang telah ditulis pada bab-bab sebelumnya.

LAMPIRAN

Berisi lampiran-lampiran data yang dibutuhkan dalam penelitian.