

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pembangunan suatu negara adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi dapat diartikan sebagai proses perubahan kondisi perekonomian suatu negara secara berkesinambungan menuju keadaan yang lebih baik selama periode tertentu (Todaro & Smith, 2016). Dalam hal ini, ekonomi akan bergerak manakala ada distribusi. Menurut Soekarwati distribusi merupakan aktivitas membuat barang atau jasa agar dapat diterima oleh konsumen akhir. Dalam definisi tersebut, dapat dilihat bahwa distribusi tidak hanya sampai ke konsumen industri yang memanfaatkan barang atau jasa tersebut dalam pembuatan barang atau jasa lainnya. Titik akhir dari proses distribusi adalah barang maupun jasa tersebut diterima atau dipergunakan oleh konsumen, bukan untuk dijual kembali. Transportasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas distribusi, yaitu proses pengangkutan barang/jasa dari suatu tempat ke tempat lain.

Salah satu tujuan adanya transportasi yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar lebih cepat dan lebih mudah dalam perpindahan orang atau barang. Dengan adanya transportasi tentu dapat membuat jarak yang jauh menjadi lebih dekat, sehingga dapat menghemat waktu perjalanan. Pembangunan sektor pengangkutan merupakan upaya pemerataan kesejahteraan bagi masyarakat dimana fungsi transportasi dilihat dari masyarakat luas sebagai penggerak pembangunan dan melayani kegiatan nyata. Maka dari itu, sarana dan prasarana transportasi menjadi sangat penting pada setiap aspek kehidupan masyarakat termasuk untuk menjalankan kegiatan ekonomi.

Kegiatan transportasi dan ekonomi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Pertumbuhan ekonomi memiliki keterkaitan dengan transportasi, karena akibat dari pertumbuhan ekonomi maka mobilitas seseorang meningkat dan kebutuhan pergerakannya pun menjadi meningkat melebihi kapasitas prasarana transportasi yang tersedia (Tamin, 2017).

Setiap orang yang hendak bepergian dengan tujuan tertentu pasti menggunakan sistem transportasi yang sesuai tujuan dengan memilih sarana atau kendaraan yang akan digunakan, misalnya pada angkutan darat. Dalam membahas permasalahan tentang angkutan darat seperti Bus, diantara berbagai jenis pelayanan angkutan terbagi menjadi lima yaitu angkutan lintas batas negara (ALBN), angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP), antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan, angkutan perdesaan.

Secara garis besar dengan meningkatnya penggunaan kendaraan khususnya angkutan umum perlu adanya pelayanan yang mumpuni agar masyarakat lebih memilih angkutan umum dari pada kendaraan pribadi. Maka dari itu diperlukan adanya penanganan yang baik dalam pelayanan transportasi publik.

Sistem pelayanan transportasi yang efektif dan efisien merupakan sasaran Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) yang diukur dengan beberapa indikator, yaitu selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi, beban publik rendah dan utilitas tinggi. Menyadari peran penting transportasi tersebut, maka transportasi perlu ditata dalam suatu sistem pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa transportasi.

Bus Elf merupakan salah satu sarana angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) yang beroperasi dari daerah kabupaten Tegal menuju Brebes atau sebaliknya. Lebih tepatnya, bus Elf beroperasi dari terminal Tipe A Tegal menuju kecamatan Ketanggungan dan kecamatan Losari kabupaten Brebes. Bus Elf adalah salah satu angkutan umum yang paling diminati masyarakat dikarenakan tarif yang murah dan sesuai dengan kebutuhan mayoritas masyarakat Brebes dan Tegal. Terlepas dari seberapa banyaknya minat masyarakat terhadap angkutan Bus Elf ini, terdapat beberapa kendala pelayanan yang belum memadai. Apabila hal seperti ini terus dibiarkan, maka kondisi angkutan umum Bus Elf ini akan semakin terpuruk.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi pelayanan angkutan umum Bus Elf dengan rute teratur yang beroperasi dari Tegal Menuju

Brebes atau sebaliknya, guna mengetahui kinerja pelayanan angkutan Bus Elf saat ini serta bagaimana persepsi pengguna angkutan umum terhadap pelayanan Bus Elf tersebut.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi operasional Bus Elf jurusan Tegal-Brebes saat ini?
2. Bagaimana kesesuaian operasional Bus Elf jurusan Tegal-Brebes berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL?

I.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi pada:

1. Studi pebelitian ini dilakukan pada Bus Elf jurusan Tegal-Brebes.
2. Studi penelitian ini dilakukan pada bagian operasional angkutan.
3. Studi penelitian ini dilakukan disalah satu Perusahaan Angkutan.
4. Studi penelitian ini menggunakan tiga dimensi SERVQUAL yang berkaitan dengan angkutan, yaitu kehandalan (*reability*), dayatanggap (*Responsiveness*), dan bukti Fisik (*Tangibel*).

I.4 Tujuan

Dari penelitian yang akan dilakukan penulis memiliki tujuan yaitu:

1. Mengidentifikasi sistem pelayanan Bus Elf yang berjalan saat ini.
2. Mengidentifikasi teori dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL terhadap operasional Bus Elf.

I.5 Manfaat

I.5.1 Manfaat bagi penulis.

1. Dapat menjadi pengalaman dalam penulisan dan pembuatan tugas akhir.
2. Untuk mendapatkan gelar S.ST.

I.5.2 Manfaat bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.

1. Sebagai tugas akhir harus dikerjakan untuk memenuhi perkuliahan semester delapan.
2. Sebagai referensi yang dapat menjadi buku referensi pada perpustakaan Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.

I.5.3 Manfaat bagi Bus Elf.

1. Sebagai laporan hasil penelitian yang dapat menjadi sebuah masukan atas salah satu kegiatan pelayanan yang ada.
2. Mengetahui rekomendasi yang sesuai untuk Bus Elf.

I.5.4 Manfaat untuk pemerintah.

1. Untuk mendukung program yang telah ada.
2. Untuk mendukung implementasi aturan-aturan yang berlaku.

I.5.5 Manfaat bagi pembaca.

1. Sebagai buku referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Sebagai acuan dan pedoman penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, batasan masalah, manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori-teori dan aspek legalitas yang terkait dengan isi pembahasan sebagai landasan dan dasar pembahasan penulisan.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode pengumpulan data, metode analisis data serta bagan alir penelitian, lokasi dan waktu penelitian, penentuan variabel penelitian.

Bab IV Analisa dan Pembahasan

Bab ini memuat tentang hasil penelitian meliputi analisa penelitian yang dilakukan dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini memuat tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian serta saran yang merupakan implikasi dari kesimpulan dan dapat menjadi bahan rekomendasi guna penelitian selanjutnya.