

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu kegiatan untuk memindahkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dan termasuk didalamnya sarana dan prasarana yang digunakan untuk memindahkannya, faktor utama yang menyebabkan pergerakan transportasi tersebut tidak lain karena kebutuhan dari manusia untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu.

Terminal sebagai simpul dalam jaringan transportasi memegang peran penting bagi kelancaran jaringan transportasi karena sesuai dengan fungsi dari terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 132 Tahun 2015). Terminal didefinisikan menjadi dua oleh Keputusan menteri Perhubungan RI dalam KM 31 tahun 1995, diantaranya adanya terminal penumpang dan terminal barang, terminal penumpang adalah

prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang. Sedangkan, terminal barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan antar moda transportasi.

Terminal Wangon dibangun untuk menunjang sarana dan prasarana transportasi Kota Wangon agar kinerja sistem transportasi berjalan lancar, maka kinerja pelayanan dan fasilitas dalam terminal sebagai bagian dari mata rantai tersebut juga harus optimal kinerjanya. Terdapat fasilitas-fasilitas yang disediakan terlampir pada lampiran 1 Denah Terminal Bus Wangon. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Secara fungsional, menurut Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas Terminal Wangon mulai dipakai pada 11 Maret 1993 adalah jenis terminal madya penumpang tipe B dengan luas terminal 2 Ha merupakan Terminal Induk Kabupaten Banyumas yang melayani AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi), dan ANGKOT (Angkutan Pedesaan). Dengan jumlah AKDP dan ANGKOT sebanyak 90 kendaraan. Keberadaannya sangat vital dalam memberikan kontribusi bagi efisiensi perjalanan masyarakat Kabupaten Banyumas (dalam penggunaan moda angkutan umum) dan sumbangan kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun dalam kenyataannya, sesuai dengan data monografi pada Peraturan Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dan menurut para pengguna

jasa atau penumpang di Terminal Wangon terus mengalami degradasi/ penurunan fungsi yang berdampak pada kurang maksimalnya pemanfaatan fasilitas terminal. Peranan Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai pemilik, memposisikan terminal sebagai salah satu potensi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), namun belum menyertakannya dengan penyelenggaraan pelayanan terminal yang profesional, sehingga daya tarik terminal dipersepsikan menurun menghadapi ancaman semakin maraknya terminal liar.

Sejumlah permasalahan yang nampak berdasarkan pada sumber berita mengenai masalah fasilitas lingkungan di sekitar Terminal Wangon, dikarenakan terlihat semakin kumuh dan tidak terawat sehingga perlu adanya penataan dan pembenahan kembali prasarana di Terminal Wangon. Salah satu usulan dari warga sekitar yaitu dengan dibuatnya fasilitas taman kota terpadu di area terminal. Kepala UPT Terminal Ajibarang-Wangon, Gitu SH, mengatakan, pihaknya mengapresiasi usulan warga Kecamatan Wangon tentang taman kota terpadu di terminal Wangon tersebut. Dia juga berharap agar usulan itu dapat direalisasikan. “Kami sepakat jika di terminal ada taman kota terpadu yang bisa memberikan kenyamanan dan keindahan terminal. Apalagi sekarang ini terminal Wangon terlihat kumuh,”ujarnya. Menurut dia, dengan adanya taman kota dengan berbagai fasilitasnya, diharapkan akan ada peluang pendapatan bagi warga sekitar dan pemerintah daerah. Dan berdasarkan hasil survey pendahuluan di lapangan, beberapa pengguna menyatakan bahwa terdapat beberapa fasilitas Terminal Wangon kurang memadai seperti kurang layak nya ruang tunggu

penumpang yaitu minimnya jumlah kursi untuk penumpang menunggu, kondisi kursi rusak dan berkarat serta tempat ruang tunggu tidak luas atau sempit dikarenakan ruang tunggu penumpang tersebut sering dijadikan tempat untuk berjualan para pedagang kaki lima. Sehingga para penumpang kurang aman, nyaman dan banyak penumpang yang memilih menunggu angkutan umum bukan pada ruang tunggu. Kemudian pengelolaan tempat parkir kendaraan maupun angkutan umum yang cukup luas namun tidak digunakan sesuai fungsinya dimana banyak angkutan umum yang parkir di luar area terminal, sehingga angkutan umum tersebut menjadi tidak tertata dan tempat parkir tersebut tergeletak.

Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pelanggan. Bila kinerja lebih rendah dari pada harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan merasa amat puas. Pelanggan yang merasa puas dan amat puas akan tetap loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan kinerja yang dirasakan. Kuncinya adalah memenuhi harapan pelanggan dengan kinerja dan fasilitas yang diberikan.

Para peneliti jasa menyatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati

(*empathy*). Selanjutnya mereka sepakat bahwa kepuasan pelanggan memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan.

Berdasarkan pada uraian diatas maka, diperlukan suatu penelitian mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan konsumen atau penumpang, apakah pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Terminal Wangon sudah memuaskan atau belum. Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini guna penyelesaian penulisan tugas akhir dengan judul : “**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Wangon Kabupaten Banyumas**”. Dengan menggunakan metode pengumpulan yaitu kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang dapat penulis ambil adalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan penumpang di Terminal Wangon Kabupaten Banyumas?

C. Batasan Masalah

Demi tercapainya penulisan yang terarah pada tujuan utama, maka perlu adanya batasan-batasan masalah. Adapun batasan masalah yang dimaksud sebagai berikut :

1. Lingkup wilayah dalam penelitian ini adalah di Terminal Wangon.

2. Kuisioner kualitas pelayanan terdiri dari Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) dengan uji validitas dan reliabilitas.
3. Survei dilakukan pada pengguna jasa dengan usia 17 tahun keatas.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

Mengetahui tingkat kepuasan penumpang di Terminal Wangon Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang didapat di bangku kuliah terutama masalah transportasi.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Terminal Wangon dan pemerintah Kota Wangon terkait dalam memberikan kebijakan mengenai kenyamanan fasilitas Terminal Wangon dan untuk melakukan program ke depan khususnya dalam bidang transportasi.
3. Bagi masyarakat, peneliti ini bermanfaat sebagai informasi yang berguna bagi pengetahuan umum.