

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Angkutan Umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 1990).

Secara umum, masyarakat yang melakukan pergerakan dengan tujuan yang berbeda-beda membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa angkutan pribadi (mobil, motor) maupun angkutan umum (*paratransit* dan *masstransit*). Angkutan umum *paratransit* merupakan angkutan yang tidak memiliki rute dan jadwal yang tetap dalam beroperasi disepanjang rutenya, sedangkan angkutan umum *masstransit* merupakan angkutan yang memiliki rute dan jadwal yang tetap serta tempat pemberhentian yang jelas.

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Banyaknya kelompok yang masih tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Akibatnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh sesak oleh penumpang. Hal ini menyebabkan para penumpang berusaha

memilih alternatif angkutan umum lainnya yang dirasa lebih nyaman, efektif dan efisien meskipun dengan biaya yang cukup besar.

Dalam hal ini, angkutan pedesaan memegang peranan yang cukup penting dalam pergerakan orang dan barang yang menggunakan jasa angkutan umum. Salah satu jenis angkutan pedesaan di Patikraja kabupaten Banyumas adalah angkutan umum yang biasa disebut koprades jurusan Patikraja-Sampang.

Pelayanan angkutan umum (koprades) jurusan Patikraja-Sampang belum sesuai harapan penumpang. Hal ini terkait dengan perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan dan waktu perjalanan yang tidak menentu. Selain itu, kinerja pengelola angkutan dalam membenahi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Berdasarkan latar belakang yang ada, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (KOPRADES) DI PATIKRAJA KABUPATEN BANYUMAS” (Study Kasus angkutan jalur Patikraja – Sampang).

1.2 Rumusan Masalah :

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut :

Bagaimana persepsi penumpang angkutan umum terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutanpelayanan angkutan umum (koprades) di Patikraja kabupaten Banyumas khusus angkutan jalur Patikraja – Sampang.

1.3 Pembatasan Masalah :

Penelitian ini diambil batasan masalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian angkutan umum (koprades) di Patikraja kabupaten banyumas jalu angkutan Patikraja-Sampang
2. Hanya fokus pada Pelayanan angkutan umum (koprades) di Patikraja kabupaten banyumas jalur angkutan Patikraja-Sampang.
3. Data yang digunakan dalam penelitian umum ini adalah data hasil survey kuesioner yang dibagikan kepada responden (penumpang) kopradesdi Patikraja kabupaten banyumas jalur angkutan Patikraja-Sampang.
4. Hanya meneliti penumpang angkutan umum (koprades) di Patikraja kabupaten banyumas jalur angkutan Patikraja-Sampang.

1.4 Tujuan Penelitian :

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan angkutan umum kopradesdi Patikraja Kabupaten Banyumas jalur angkutan Patikraja-Sampang.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Skripsi ini di harapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan nmenambah pengalaman dalam menganalisa hasil penelitian terutama mengenai analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan angkutan umum (koprades)di Patikraja kabupaten banyumas jalur angkutan Patikraja-Sampang.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperbanyak refensi tentang analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan angkutan umum (koprades)di Patikraja kabupaten banyumas jalur angkutan Patikraja-Sampang.

3. Lembaga pemerintah dan masyarakat

Skripsi ini di harapkan sebagai bahan informasi mengenai persepsi penumpang angkot dalam menilai pelayanan angkutan umum di Patikraja – Sampang dan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan transportasi khusunya jalur Patikraja-Sampang.