

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan kegiatan pergerakan mobilitas yang penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Angkutan umum perkotaan merupakan bagian dari sistem transportasi perkotaan yang memegang peranan sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Peranan tersebut menjadikan angkutan umum perkotaan sebagai aspek yang sangat strategis dan diharapkan mampu mengakomodir seluruh kegiatan masyarakat (Buamona, 2017).

Di zaman modern dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih seperti sekarang ini mempengaruhi daya tarik masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum. Daya Tarik masyarakat terhadap angkutan umum cenderung menurun mereka lebih memilih transportasi pribadi dan sekarang juga telah muncul transportasi yang dipesan lewat jaringan online. Dengan menurunnya peminat pengguna angkutan umum akan membuat kinerja pelayanan angkot tidak maksimal. Kinerja pelayanan angkot yang tidak maksimal akan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Persepsi pengguna angkutan umum pada dasarnya menghendaki adanya kinerja pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan harapan

mereka. Kinerja pelayanan angkutan umum meliputi tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan transportasi perkotaan bagi masyarakat serta fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan suatu evaluasi terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi ini. Kebutuhan akan peningkatan mutu layanan sangat diharapkan oleh konsumen pengguna jasa transportasi, sehingga untuk itu perlu ditingkatkan kinerja sistem angkutan umum. (Taufik, 2016).

Masalah yang juga terjadi pada daerah perkotaan adalah kurang berfungsinya angkutan umum secara optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, seperti ketidaknyamanan, ketidakamanan, jadwal yang tidak teratur, kesemrawutan, berhenti dan ngetem disembarang tempat, tidak terintegrasi dengan angkutan lain, hingga ketidakandalan dari sisi waktu. Perkembangan tataguna lahan yang kurang didukung oleh pembangunan trayek angkutan umum, serta kemudahan kendaraan pribadi yang dapat melayani dari pintu ke pintu menyebabkan angkutan umum kurang menarik (Munawar, 2011)

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Di Cilacap**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum dalam kota (angkot) di Cilacap?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian diambil batasan masalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dilaksanakan di terminal Cilacap .
2. Penelitian hanya meneliti angkutan umum dalam kota Cilacap.
3. Penelitian yang dilakukan hanya berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan angkutan umum dalam kota (angkot).
4. Data yang digunakan peneliti berdasarkan kuisisioner yang dibagikan kepada para pengguna angkutan umum dalam kota (angkot) yang terdiri dari 5 parameter pelayanan yaitu : bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

Menegetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum dalam kota (angkot) di Cilacap.

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi di Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
 - b. Menambah pengalaman dan pengetahuan tentang kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkot.
2. Bagi Akademik
 - a. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk para pembaca.
 - b. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau referensi penelitian lebih lanjut dibidang transportasi.
3. Lembaga Pemerintah dan Masyarakat
 - a. Dapat mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum dalam kota (angkot) di Cilacap.