

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan umum yakni sarana transportasi bagi masyarakat umum dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, pengguna transportasi umum beragam mulai dari ibu rumah tangga, pelajar, mahasiswa, dan lain-lain.

Angkutan umum yakni angkutan yang menggunakan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan penumpang umum adalah angkutan kota (bus, mini bus, dan lain-lain, kereta api, angkutan air, dan angkutan udara (Wita ariga, B. E. 2020). Tujuan utama dari angkutan umum ini yaitu menyelenggarakan pelayanan transportasi yang layak bagi masyarakat, pelayanan layak yang di maksud yakni pelayanan yang cepat, aman, murah, dan nyaman. Keberadaan angkutan umum juga berdampak untuk mengurangi jumlah angkutan pribadi (Wita ariga, B. E. 2020). Oleh karena itu kementerian perhubungan republik indonesia menyediakan layanan transportasi di kota padang dan operator yang menjalankan operasional layanan tersebut adalah Padang Sejahtera Mandiri (PSM).

Trans padang yakni layanan angkutan umum massal di kota padang yang beroperasi sejak januari 2014, bus ini beroperasi setiap hari di mulai dari pukul 06.00 sampai dengan 19.00 WIB. Saat ini trans padang memiliki 6 koridor dan memiliki 65 unit armada, bus trans padang memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40 orang dengan rincian 20 orang berdiri dengan pegangan tangan dan 20 orang duduk, serta dilengkapi dengan fasilitas untuk penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penumpang dengan kebutuhan khusus. Untuk kenyamanan bus ini di lengkapi dengan AC dan di dalam bus juga terlihat rapi, bersih, dan luas. Untuk keamanan di dalam bus petugas menjaga bus selama perjalanan serta kamera pengintai yang beroperasi selama perjalanan. Tiket dapat di beli di halte dengan tarif Rp. 1.500 untuk pelajar dan Rp. 3500 untuk umum untuk sekali perjalanan jauh maupun dekat. Untuk penetapan pembayaran saat ini menggunakan Brizzi dan Qris.

Pada dasarnya transportasi itu baik adanya, hanya saja bagai mana cara masyarakat menyikapi serta menyesuaikan fasilitas yang di berikan oleh penyedia jasa sesuai dengan kebutuhan dan kondisi ekonomi konsumen. Dalam hal ini pengguna jasa angkutan umum, pihak pengguna mengharapkan adanya pelayanan yang baik, baik dalam hal kenyamanan mulai dari kendaraan, tempat duduk, keramahan supir, dan perjalanan yang aman hingga sampai di tempat tujuan dengan selamat, permintaan penumpang terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna jasa angkutan umum dapat terwujud apabila pemberi layanan jasa angkutan umum dapat memenuhi keamanan dan kenyamanan penumpang.

Saat ini penumpang angkutan umum trans padang merasakan pelayanan yang di berikan kurang memuaskan. Hal ini disebabkan karena beberapa indikator pelayanan yang kurang seperti halte yang kurang sesuai dengan standar, adanya halte yang tidak memiliki tempat duduk, tidak memiliki atap begitu pun dengan prioritas tempat duduk yang tidak sesuai dengan yang tertera, siswa yang berdiri susah menjangkau gantungan tangan dikarenakan gantungan terlalu tinggi, itulah yang sering terjadi di lapangan maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini kedalam bentuk sebuah skripsi yang berjudul **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM DI KOTA PADANG (STUDI KASUS TRANS PADANG KORIDOR III RUTE AIR PACAH – PASAR RAYA)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di ketahui bahwa kegiatan pelayanan jasa transportasi salah satunya yakni berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan dan harapan penumpang dan kualitas layanan atau (*service quality*) menjadi perhatian utama sehingga peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang di berikan Bus Trans Padang berdasarkan 5 dimensi yaitu : keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan.

2. Hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisa tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Padang berdasarkan 5 dimensi dengan metode Servsqual
2. Mengetahui hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Padang.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka di buat batasan-batasan sebagai berikut :

1. Sasaran kuisioner adalah penumpang angkutan Bus Trans Padang
3. Fokus penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan dengan metode Servsqual.
2. Penelitian hanya dilakukan terhadap tingkat kepuasan berdasarkan standar pelayanan peraturan wali kota padang no 127 tahun 2021.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
Membantu perusahaan untuk mengetahui masalah kepuasan penumpang oleh karna itu diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

2. Bagi penulis

Menjadi tambahan ilmu pengetahuan untuk memahami ilmu transportasi khususnya perihal kualitas pelayanan transportasi dan kepuasan penumpang Bus Trans Padang.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi referensi atau tambahan untuk survey lain yang membahas dampak kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang dijadikan sebagai acuan dalam studi untuk menganalisa tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan pada skripsi ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian waktu dan tempat penelitian, jenis data, dan sumber data, teknik pengolahan data, dan bagan alir metodologi penelitian.

BAB IV

PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan data-data yang dikumpulkan, dan analisis terhadap pengolahan data yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN