

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring meningkatnya perkembangan transportasi maka meningkat pula permasalahan yang diakibatkan. Kepemilikan kendaraan pribadi menyebabkan padatnya jalan raya karena telah melebihi kapasitas terutama di jam-jam sibuk seperti jam pergi-pulang kantor. Solusinya adalah penggunaan angkutan umum massal oleh masyarakat, salah satunya adalah Bus Trans Padang.

Pada era 4.0 ini serba canggih dan mudah, serta nyaman di gunakan sekarang di Kota Padang bus trans nya pun menggunakan kartu elektronik untuk sistem pembayaran yang dilakukan di dalam bus tersebut.

Dalam pelayanan internal Bus Trans Padang meliputi *heading* bus, sistem penjualan tiket manual tidak efisien dari segi waktu, pelayanan jadwal keberangkatan, papan informasi, dan kapasitas bus juga dikeluhkan. Beberapa layanan bus trans Padang masih belum efisien. Faktor pelayanan internal bus banyak dikeluhkan, maka perlu disusun arahan peningkatan pelayanan Bus Trans Padang berdasarkan preferensi pengguna.

Menyikapi hal ini, Bus Trans Padang menggandeng kartu BRIZZI sebagai alat bertransaksi untuk penggunaan pembayran non tunai, namun ini menuai banyak pro dan kontra antara banyak pengguna Bus Trans Padang. Kartu BRIZZI sendiri adalah sebuah produk uang elektronik atau *e-Money* berbentuk kartu diterbitkan oleh BRI untuk melayani dan memproses transaksi digital.

Sebagai sebuah produk *e-Money*, masyarakat bisa menggunakan BRIZZI sebagai pengganti uang tunai untuk melayani transaksi pembayaran sehari-hari. Namun sebagian masyarakat mengeluhkan pada kurangnya banyak nya tempat pengisian saldo bagi para pengguna Bus Trans Padang, dan sebagian masyarakat yang belum pahamnya akan kemudahan bertransaksi dengan kartu BRIZZI ini. Hal ini melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian pada tugas akhir ini dan mengangkat tema **“Evaluasi Pelayanan Angkutan Umum Melalui Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Pengguna Bus Trans Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang terurai diatas maka dapat disimpulkan rumusannya masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penggunaan pembayaran non-tunai terhadap pengguna Bus Trans Padang ?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan pembayaran non-tunai terhadap jumlah pengguna Bus Trans Padang.

### **a. Tujuan**

Penulis memiliki tujuan untuk mengetahui beberapa point yakni :

1. Mengetahui perkembangan dari pembayaran non tunai pada bus trans Padang.

2. Mengetahui dampak jumlah pengguna bus trans Padang untuk pembayaran non tunai.
3. Mengetahui pelayanan dari pembayaran bus trans Padang.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah pada penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian hanya pada koridor 1 dan 4.
- b. Data perbandingan dengan data 4 tahun belakang.
- c. Penggunaan bus trans Padang pada jam sibuk.

#### **1.5 Sistematika Laporan**

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan laporan ini, maka penulis membaginya dalam beberapa bab antara lain :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang proyek, rumusan masalah, maksud dan tujuan proyek, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

Bab ini berisikan teori-teori sert literatur yang menunjang pada pembuatan tugas akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pengerjaan tugas akhir mulai dari awal hingga akhir disertai dengan penjelasan metode dan perhitungan yang digunakan.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai analisis data dan pembahasan yang berisi tentang pemaparan data yang telah dikumpulkan serta beberapa analisis untuk mengolah data tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pemecahan masalah

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab penutup ini penulis menyimpulkan beberapa poin penting serta saran dari akhir laporan tugas akhir ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DOKUMENTASI**