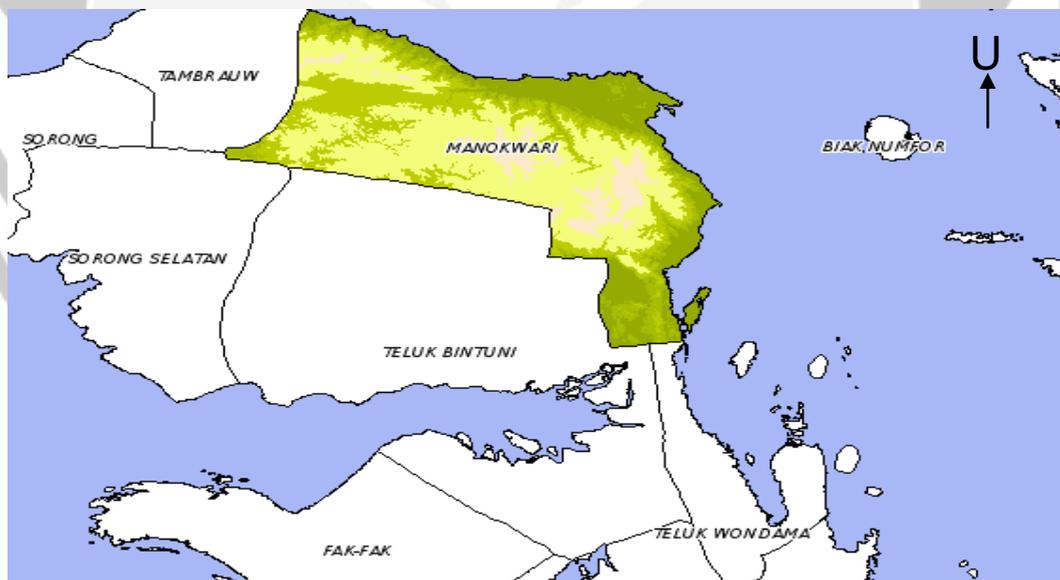


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kabupaten Manokwari yang merupakan ibukota provinsi Papua Barat terus berkembang dan berbenah diri dari hari ke hari. Sebagai ibukota provinsi yang sedang berkembang Manokwari tentunya memiliki daya tarik tersendiri. Seiring berjalannya waktu pembangunan terus meningkat, begitu juga dengan pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk dengan banyaknya pendatang dari luar yang datang ingin mengadu nasib di kabupaten ini.



Gambar 1.1 Peta Provinsi Papua Barat



Gambar 1.2 Peta Kabupaten Manokwari

Dengan berjalannya waktu pembangunan tidak lagi dipusatkan dipusat kabupaten tetapi difokuskan ke daerah pinggiran dimana pusat pemerintahan provinsi dibangun. Tentunya hal ini menimbulkan mobilisasi penduduk dari dan menuju daerah pinggiran meningkat. Untuk mendukung kelancaran aktivitas tersebut tentunya tidak terlepas dari peran penting sarana transportasi yang memadai untuk membantu perpindahan penduduk dari satu wilayah ke wilayah lain.

Sarana transportasi yang mendominasi lalulintas di wilayah ini adalah sepeda motor baik sepeda motor itu dikendarai sendiri ataupun dengan menyewa jasa pengemudi lain (ojek), mobil penumpang dan kemudian mobil pribadi. Mayoritas penduduk yang tinggal di daerah pinggiran tidak memiliki kendaraan pribadi oleh sebab itulah mobil angkutan umum memegang peranan penting untuk mendukung kelancaran aktivitas perpindahan penduduk dari daerah pinggiran ke

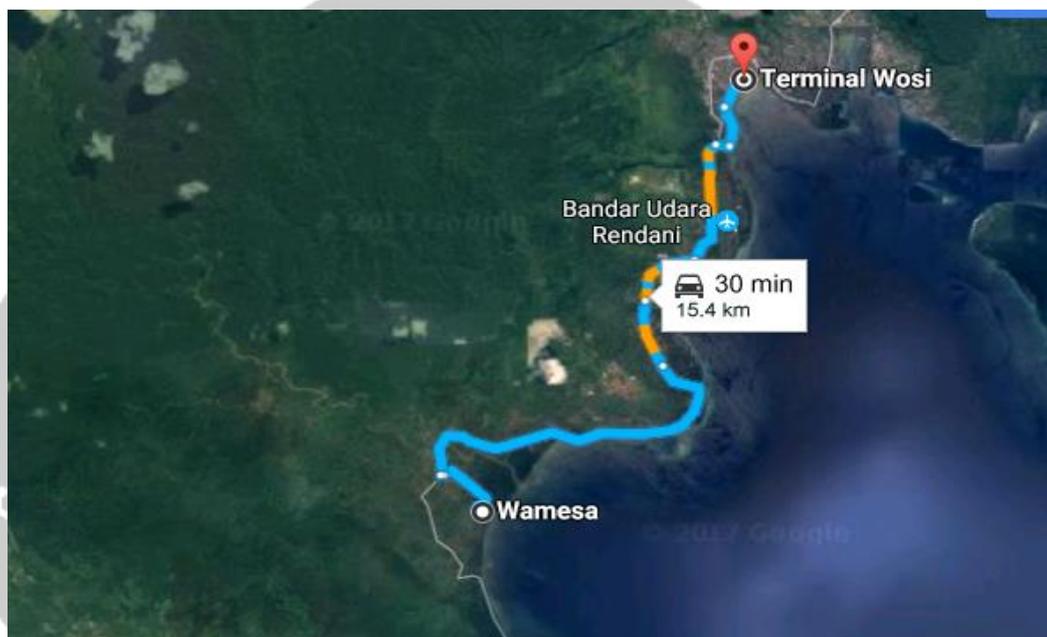
kota begitupula sebaliknya. Angkutan umum yang memiliki peran besar dalam pergerakan penduduk dari wilayah kota ke pinggiran adalah angkutan umum trayek terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi.



Gambar 1.3 Angkutan Umum Trayek terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi

Dalam penggunaan jasa mobil angkutan umum ini pihak pengguna jasa angkutan umum mengharapkan mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya, baik dalam hal kenyamanan mulai dari tempat duduk, keramahan sopir, kejujuran dalam mengembalikan uang kembalian dan perjalanan yang aman sampai ditempat tujuan. Permintaan terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna jasa mobil angkutan umum dapat terwujud apabila pemberian layanan terhadap pengguna jasa terpenuhi meliputi keamanan dan kenyamanan penumpang, karena itu dalam hubungannya dengan kepuasan penumpang pihak penyedia jasa tentunya diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya yang memenuhi harapan pengguna jasa tersebut. Namun kadang pelayanan terhadap penumpang pengguna jasa angkutan umum trayek terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi ini kurang menyenangkan. Hal ini terkait perilaku sopir dalam

berkendara, tingkat kecepatan, perilaku dalam mengembalikan uang kembalian selain itu kurangnya respon pihak pengelola angkutan dalam membenahi kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.



Gambar 1.4 Rute Angkutan Umum Trayek Terminal Wosi- Arfai-Anday-Maripi

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum pedesaan trayek terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang dibahas pada penelitian analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum ini adalah :

1. Penelitian dilakukan hanya pada angkutan umum trayek terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi dengan kapasitas 13 tempat duduk.
2. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner.
3. Standart atau aturan yang digunakan dalam menganalisis adalah berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standart Minimal Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
4. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum jurusan terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi.
2. Sebagai masukan kepada pemerintah terutama dinas terkait untuk peningkatan kualitas dan pelayanan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat menjadi manfaat baik untuk bidang akademis maupun pemerintahan. Penelitian ini merupakan suatu bagian dari proses penilaian kinerja angkutan umum sehingga

diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait untuk melakukan perbaikan pelayanan angkutan umum guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna.

### **1.6 Keaslian Tugas Akhir**

Dapat dilihat bahwa penelitian terkait Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum sudah pernah dilakukan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Misalnya Weking, J.P., (2015), pernah melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Antarkota Makale- Rantepao. Mariana, E., (2013), pernah melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (*Studi Kasus jalur Entrop-Abepura- Padang bulan, Jayapura-, Papua*). Hapsari, I., (2009), juga pernah melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (*Studi Kasus Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bantul*). Selain itu masih terdapat beberapa penelitian lainnya, namun untuk penelitian terkait Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (*Studi Kasus Trayek Terminal Wosi -Arfai-Anday-Maripi, Manokwari, Papua Barat*) sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan.