

# BAB I

## PENDAHULUAN

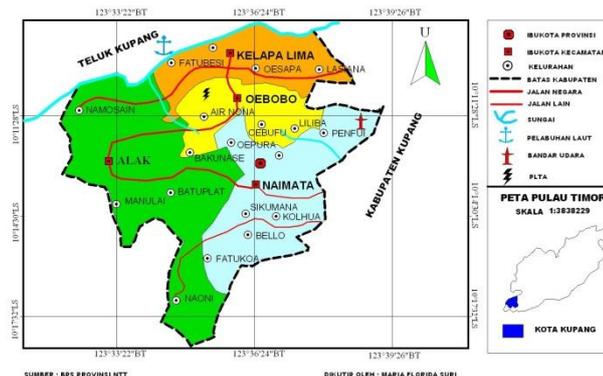
### 1.1 Latar Belakang

Kota Kupang adalah sebuah kotamadya sekaligus merupakan ibukota provinsi Nusa Tenggara Timur. Sebagai kota terbesar di provinsi Nusa Tenggara Timur, kota Kupang dipenuhi oleh berbagai suku bangsa seperti suku Timor, Rote, Sabu, Tionghoa, Flores dan sebagian kecil pendatang dari Bugis dan Jawa.



PETA ADMINISTRASI KOTA KUPANG

SKALA PETA 1:99924



Dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan penduduk di kota Kupang semakin cepat, hal ini dapat dilihat dengan adanya perkembangan kegiatan disektor perdagangan, industri, serta sarana pendidikan. Kelancaran berbagai kegiatan tersebut tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang baik. Pelayanan transportasi yang baik diharapkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang dan jasa, serta informasi sehingga dapat mendorong terciptanya suasana yang kondusif dalam rangka pembangunan suatu daerah. Sarana transportasi yang mendominasi pola pergerakan lalu lintas di kota Kupang adalah sepeda motor, kendaraan pribadi, layanan taksi dan bus, serta minibus angkutan kota yang biasa disebut bemo. Angkutan pribadi digunakan oleh sekelompok orang yang memiliki kendaraan pribadi, sedangkan sekelompok orang yang tidak mempunyai pilihan lain harus menggunakan jasa angkutan umum sebagai alat transportasi.

Dalam penggunaan jasa angkutan umum pihak pengguna jasa mengharapkan diperolehnya tingkat pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu adanya tingkat pelayanan dari angkutan umum yang cukup memadai baik waktu tempuh, waktu menunggu kendaraan lebih pendek, terjaminnya keamanan dan kenyamanan, juga mempunyai beberapa kebutuhan dan keinginan antara lain, tepat waktu, kecepatan perjalanan dan perlindungan dari cuaca yang lebih baik. Dari sisi penyedia jasa angkutan, pada umumnya setelah mengantarkan pengguna jasa/penumpang ke tempat tujuan dengan mengutamakan keselamatan dan keamanan, menghendaki memperoleh keuntungan.

Angkutan perkotaan memegang peranan yang cukup penting dalam pergerakan orang dan barang yang menggunakan jasa angkutan umum. Salah satu jasa angkutan perkotaan di kota Kupang adalah minibus angkutan kota yang biasa disebut bemo. Khusus untuk angkutan bemo, memiliki ciri khas tersendiri. Rute setiap bemo ditandai oleh warna dan angka yang terdapat pada bagian atas depan bemo. Aksesoris bemo yang sangat banyak ditambah dengan dentuman musik yang sangat keras. Selain itu terdapat juga jasa layanan transportasi roda dua yang lebih dikenal dengan ojek yang banyak dijumpai di setiap sudut kota Kupang.



Gambar 1.1 Bemo Kota Kupang

Pelayanan terhadap penumpang angkutan umum trayek 05 dengan jurusan terminal Belo - terminal Kupang kadang kurang menyenangkan. Hal ini terkait dengan perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan dan tingkat kecepatan yang tidak menentu. Selain itu, kurangnya respon dari pengelola

angkutan dalam membenahi kualitas pelayanan seperti dibatasi jumlah penumpang agar tidak berdesakan, kebersihan angkutan umum diperhatikan dan juga kenyamanan para penumpang dengan mengurangi dentuman musik yang cukup keras akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum trayek 05 jalur terminal Belo – terminal Kupang.

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian pada angkutan umum trayek 05 jurusan terminal Belo – terminal Kupang.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner.
3. Kuisisioner disebarkan kepada 100 orang responden.
4. Moda yang diteliti adalah mobil penumpang kapasitas 12 tempat duduk.
5. Standar atau aturan kinerja yang digunakan dalam mengevaluasi adalah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan umum trayek 05 jurusan terminal Belo – terminal Kupang.
2. Memberi masukan kepada pemerintah daerah untuk lebih memperhatikan kinerja angkutan umum sehingga memberi kepuasan kepada penumpang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum trayek 05 jurusan terminal Belo – terminal Kupang.
2. Sebagai bahan masukan kepada pemerintah daerah tentang peningkatan kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum.

#### **1.6 Keaslian Tugas Akhir**

Dapat dilihat ada beberapa penelitian yang judulnya hampir sama seperti berikut ini :

1. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum ( Study Kasus Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bantul) Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Hapsari, I., Tahun 2009.*
2. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum ( Study Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua) Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Mariana, E., Tahun 2013.*

3. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Antarkota Makale-Rantepao Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya, Yogyakarta* yang ditulis oleh Weking, J., Tahun 2015.

Judul Tugas Akhir penulis dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada daerah Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

