

## **BAB I**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Dili adalah ibu kota negara Timor Leste yang merupakan salah satu dari 13 distrik di Timor Leste. Memiliki penduduk sebesar 234.331 ( lembaga sensus 2010). Kebanyakan dari mereka tinggal di wilayah urban. Distrik ini memiliki luas 372 km dan masih menggunakan nama yang sama dengan namanya pada zaman Timor Portugis yaitu Dili .

Dili termasuk salah satu kota yang memiliki kegiatan yang padat di Timor-Leste tentunya tidak terlepas dari kegiatan transportasi dari hari ke hari. Untuk Kota Dili khususnya untuk angkutan publik ada dua jenis salah satunya adalah taksi .

Taksi merupakan alat transportasi darat yang sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari yang membantu kita untuk melaksanakan kegiatan setiap hari. Taksi adalah jenis kendaraan untuk disewa dengan sopir, yang digunakan oleh seorang penumpang tunggal atau sekelompok kecil penumpang. Sebuah taksi mengantarkan penumpang ke lokasi pilihan mereka. Taksi menggunakan ukuran yang disebut argo, di mana argo ini menunjukkan besarnya ongkos yang yang dibayar oleh penumpang yang berdasarkan waktu atau lamanya ia menumpang taksi tersebut.

Banyaknya dengan mahasiswa dan para pekerja yang menuntut ilmu dan bekerja di Dili dan daerah sekitarnya, artinya dibutuhkan transportasi darat yang mengantarkan

masyarakat ke tempat tujuan untuk kelancaran aktivitas pendidikan dan perekonomian masyarakat. Dilihat dari hal ini tidak salah jika perusahaan swasta berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang baik di Dili. Salah satu perusahaan yang melayani konsumen taksi adalah taksi Corrotrans yang banyak dipilih masyarakat untuk menjalankan aktivitas mereka dan tempat tujuan.



**Gambar 1.1 Peta Timor – Leste**

Dengan adanya sarana transportasi taxi masyarakat dapat melakukan aktivitas bepergian dengan cepat dan mudah, namun seiring dengan berkembangnya jaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja. Mereka juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan atas jasa transportasi yang ada sekarang ini. Kekurangpuasan pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi taksi yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan perusahaan jasa taxi itu sendiri .

Taksi Corrotrans yang difasilitasi dengan AC, bersih, dan sikap ramah supir taksi dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa taksi. Dengan banyaknya pengusaha jasa angkutan taksi menimbulkan adanya persaingan. Adapun pesaing – pesaingnya adalah dari perusahaan taksi lainya (milik pribadi). Berbagai macam armada taksi mempunyai keunggulan tersendiri dari segi harga, fasilitas, dan kenyamanan. Namun angkutan umum taksi lain mempunyai fasilitas yang kurang bagus (kondisi taksi dan attitude supir) dibandingkan dengan taksi Corrotrans.



**Gambar 1.2 Angkutan umum taksi Corrotrans**

Angkutan umum taksi Corrotrans didirikan oleh Corrotrans Lda pada bulan Januari

tahun 2016 dan meluncurkan 12 armada taksi corrottrans dan masih beroperasi hingga saat ini. Awal berdirinya taksi Corrottrans ini di karenakan taksi yang beroperasi di Dili semenjak merdeka belum ada pelayanan taksi yang baik, seperti: kondisi taksi tidak baik (bagian dalam taksi rusak), tidak ber AC dan sistem jemput dan antar penumpang masih tidak baik contohnya sudah ada penumpang di dalam taksi tetapi supir taksi masih ingin jemput penumpang lain. Sistem pembayarannya sesuai dengan jauhnya tempat tujuan tanpa menggunakan argo dan pada malam hari taksi- taksi ini tidak menjamin keselamatan penumpang khususnya wanita. Perusahaan ini akan menambah armadanya sesuai dengan peningkatan permintaan konsumen.

Kunci dalam meraih tujuan perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan kepuasan/kinerja secara lebih daripada yang diberikan oleh pesaingnya. oleh karena itu, perlu evaluasi tentang kepuasan penumpang sehingga pengusaha mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan penumpang atau tidak.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Seperti yang telah diungkapkan diatas, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen merupakan hal-hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan khususnya untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Maka rumusan masalah mengenai Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Taksi Corrottrans di Dili adalah sebagai berikut .

1. Seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang di berikan oleh taksi Corrotrans di Dili.
2. Seberapa besar tingkat Kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan penumpang dengan pelayanan yang didapatkan dari taksi Corrotrans.

### **1.3. Keaslian Tugas Akhir**

Dapat diketahui dan dilihat ada beberapa penelitian yang judulnya hampir sama antara lain seperti di bawah ini :

1. “EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA ANTARPROPINSI (AKAP) LORENA JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP”, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Desi Levasari Tahun 2011.
2. “EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS LITHA & CO TRAYEK MAKASSAR-TANA TORAJA”, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Handrianus Payangan Tahun 2016.

Judul tugas akhir ini dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus padakota Dili, Timor-Leste dan belum pernah di lakukan sebelumnya .

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. untuk mengevaluasi kepuasan penumpang tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan jasa angkutan umum taksi Corrotrans,
2. untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan dari taksi Corrotrans sesuai dengan kepuasan penumpang.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini khususnya di bidang transportasi adalah sebagai berikut .

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh dari faktor pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi taksi Corrotrans.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan suatu masukan berupa sumbangan pemikiran yang mungkin bermanfaat dalam membantuapa yang dibutuhkan dan dikembangkan oleh perusahaan.

#### **1.6. Batasan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini hanya dibatasi pada :

1. moda yang diteliti adalah angkutan umum taksi Corrotrans di Dili

2. penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa angkutan umum taksi Corrotrans.
3. lokasi penelitian dilakukan di Dili ,Timor-Leste.
4. cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para penumpang taksi Corrotrans .

### **1.7.Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan laporan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

Bagian ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bagian ini berisikan gambaran umum terhadap permasalahan yang dibahas dan penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan sebelumnya untuk dijadikan referensi dalam penelitian sekarang.

### **BAB III Landasan Teori**

Bagian ini berisikan dasar-dasar teori yang mendukung penulisan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, berdasarkan literatur-literatur.

### **BAB IV Metodologi Penelitian**

Bagian ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, variable penelitian, sumber pengumpulan data, data yang diperlukan ,dan teknik analisis data.

### **BAB V Analisis dan Pembahasan**

Bagian ini merupakan bab yang berisi tentang analisis dan pembahasan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh dari penelitian.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bagian ini merupakan bab yang mencakup kesimpulan dan saran agar diperoleh hasil penelitian yang maksimal.