BAB I

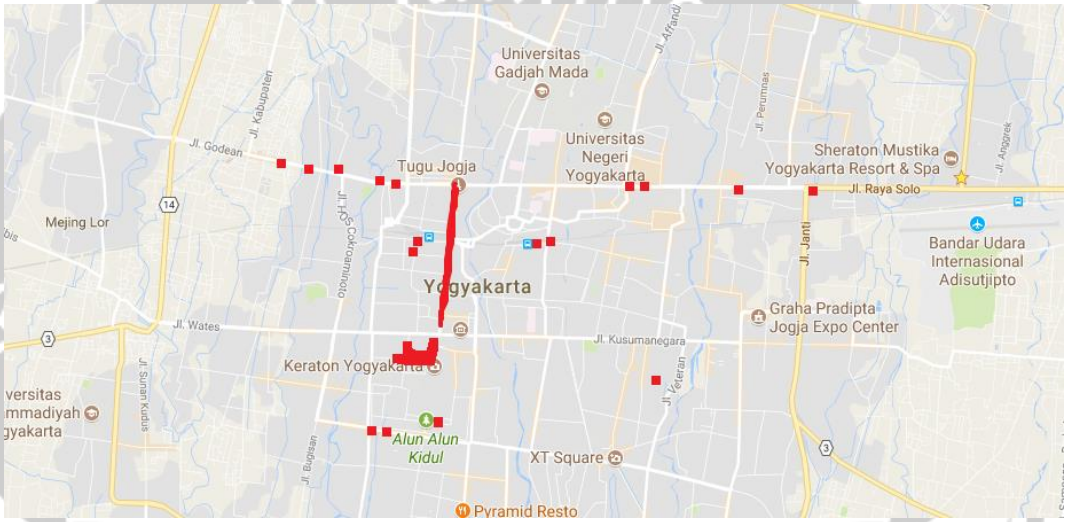
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Becak adalah suatu moda transportasi darat yang sangat tradisional meskipun becak saat ini mulai ditinggalkan oleh masyarakat akan tetapi kehadiran becak di indonesia telah mewarnai sejarah di negeri ini. Sebagai salah satu moda trasportasi hingga kini masih diminati oleh sebagian orang, terutama becak kayuh yang merupakan satu kendaraan yang begitu khas dan mempunyai nilai budaya penting di Kota Yogyakarta dan sektiranya. Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi kendaraan dan kebutuhan masyarakat akan suatu alat transportasi yang lebih cepat tetapi tidak meninggalkan nilai budaya itu sendiri maka munculnya suatu moda baru dibidang transportasi angkutan umum di sebagian kota di sebut dengan bentor atau becak bermotor. Penemuan becak dengan bertenaga mesin ini disebabkan oleh kebutuhan masyarakat dan perubahan pola pikir manusia. Bacak yang berawal dari menggunakan tenanga manusia, tenaga otot sebagai penggerak. Kini berubah menjadi menggunakan tenaga mesin, akan lebih efisien dan praktis. Masyarakat lebih cendurung ingin menggunakan kendaraan yang lebih efisien dan praktis.

Tingkat kepuasan yang di kemukakan Parasurama et.al (1988) dalam Chandra dan Tjiptono (2011) terdapat 5 faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh pengemudi adalah kepuasan penumpang.

Kualitas pelayanan sebagai penentu dalam meningkatkan kepuasan penumpang, harus selalu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan setiap penumpang. Dengan adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan ini maka perlu diadakan penelitian mengenai tingkat kepuasan penguna becak bermotor dan becak kayuh.



Gambar 1.1 Peta Persebaran Becak Bermotor dan Becak Kayuh di Kota Yogyakarta dan sekitarnya

Gambar 1.2 Becak Bermotor

Gambar 1.3 Becak Kayuh

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan pengguna becak bermotor dan becak kayuh terhadap kualitas pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir ini dapat terarah dan terencana dengan baik, maka penulis membuat suatu batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di jalan Malioboro, Tugu, Kraton, dan sekitarnya.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan responden.
3. Memberikan kuesioner disebarkan kepada responden hasil jumlah responden ditentukan dengan rumus slovin.

4. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kenyamanan, keamanan, dan juga minat bagi masyarakat memilih becak bermotor atau becak kayuh.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan yang telah dibuat, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna becak bermotor dan becak kayuh.

1.5 Keaslian Tugas Akhir

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ada beberapa referensi tugas akhir yang digunakan sebagai acuan yaitu:

1. Analisis Kelaikan dan Kebutuhan Becak Motor di Yogyakarta yang disusun oleh Vian Andreas Mabruaru, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2015.
2. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divis Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua yang disusun oleh Made Diah Lisnawati Robed, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2012.
3. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja Makassar yang disusun oleh Usia Rante Allo, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2015.

1.6 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat tentang yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna becak bermotor dan becak kayuh, dan juga dari hasil penelitian ini diharapkan bagi pengemudi becak bermotor dan becak kayuh dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna becak bermotor dan becak kayuh.