

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan perpindahan barang maupun manusia dari satu tempat ke tempat yang lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan ataupun mesin. Transportasi yang digolongkan menjadi transportasi darat, laut dan udara tersebut merupakan salah satu bagian terpenting dalam mempermudah aktivitas manusia maupun dalam menunjang perekonomian negara. Maka dari itu pemerintah saat ini berupaya dalam melakukan perbaikan sistem transportasi agar terintegrasi dengan baik, salah satunya yaitu terfokus pada angkutan umum. Angkutan umum tersebut dapat dibedakan menjadi angkutan umum bermotor dan tidak bermotor. Salah satu angkutan umum dengan kendaraan bermotor yaitu taksi, yang dapat dikatakan sangat berperan dalam mempermudah aktivitas manusia.

Di Yogyakarta angkutan umum berupa taksi sudah dapat dijumpai dimana-mana dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan. Selain itu dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat turut membawa pengaruh dalam bidang transportasi, salah satunya memunculkan ide baru yaitu berupa taksi *online* yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam proses pemesanan taksi. Proses pemesanan taksi *online* ini dapat dilakukan lewat aplikasi yang ada di *smartphone*. Tetapi dengan adanya kemunculan taksi *online* ini tidak luput dari masalah yang ditimbulkan, salah satunya membuat taksi

konvensional yang sudah lama ada mulai tergeser keberadaannya dan membuat persaingan diantara keduanya menjadi tidak sehat. Untuk menyikapi masalah tersebut, perlunya peran dari pemerintah maupun perusahaan taksi itu sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna taksi *online* maupun taksi konvensional, serta wajib menerapkan peraturan yang berlaku saat ini yaitu PM nomor 46 tahun 2014 yang diperbarui pada PM nomor 28 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek dan PM nomor 108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek sehingga dapat memberikan keadilan bagi kedua belah pihak perusahaan taksi tersebut agar membuat persaingan diantara keduanya menjadi lebih sehat.

Untuk memberikan pertimbangan bagi pemerintah maupun perusahaan taksi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memperbaiki angkutan umum taksi yang ada di Yogyakarta, maka perlu dilakukan analisis tentang tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional. Analisis tersebut dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan taksi *online* dan taksi konvensional yang dapat membuat pengguna merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan taksi *online* maupun taksi konvensional yang ada di Yogyakarta.
2. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini diberikan beberapa batasan masalah agar penelitian dapat mengarah pada tujuan utama. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan di daerah Yogyakarta.
2. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner.
3. Penelitian yang dilakukan mengacu pada PM nomor 46 tahun 2014 yang diperbarui pada PM nomor 28 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek dan PM nomor 108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan taksi *online* maupun taksi konvensional yang ada di Yogyakarta.
2. Untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu untuk memberikan pertimbangan bagi pemerintah maupun pihak perusahaan taksi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memperbaiki angkutan umum taksi yang ada di Yogyakarta.

1.6. Keaslian Tugas Akhir

Dalam pelaksanaan penulisan Tugas Akhir dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional di Yogyakarta, ada beberapa referensi Tugas Akhir yang digunakan sebagai acuan, yaitu:

1. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Taksi Corrotrans di Dili Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Soares., Tahun 2017.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT) Laporan Penelitian Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Dindimara., Tahun 2017.
3. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Becak Motor Dan Becak Kayuh Laporan Penelitian Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Mukti., Tahun 2017.
4. Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus *Single High Deck* Trayek Yogyakarta-Cilacap Dan Yogyakarta-Purwokerto) Laporan Penelitian Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Sanjaya., Tahun 2017.
5. Studi Kelayakan Transportasi *Online* Daerah Istimewa Yogyakarta Laporan Penelitian Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Wijaya, Tahun 2017.
6. Analisis Kelayakan Layanan Go-Jek Sebagai Moda Transportasi Di Yogyakarta Laporan Penelitian Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Hanganararas, Tahun 2017.