

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi sangat berperan penting dalam kehidupan manusia. Transportasi merupakan pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang dikendalikan oleh manusia ataupun mesin. Sarana dan prasarana transportasi sangat berperan penting dalam proses pemindahan barang dan jasa termasuk mobilitas manusia. Sarana transportasi adalah alat penghubung untuk melaksanakan suatu proses pemindahan baik barang maupun manusia, sarana transportasi berupa mobil, bus, kereta, dan lain-lain. Sedangkan prasarana transportasi adalah penunjang utama terselenggaranya suatu proses pemindahan, prasarana transportasi berupa jalan, bandara, terminal, dan lain-lain. Demi kelancaran suatu proses transportasi dibutuhkan sarana dan prasarana yang baik.

Yogyakarta merupakan salah satu kota yang destinasi wisata di Indonesia. Alasan kota Yogyakarta menjadi destinasi wisata adalah banyak lokasi wisata yang dimiliki seperti candi, pantai, gunung, dan budaya yang juga merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Salah satu penunjang untuk kelancaran wisata di kota Yogyakarta adalah sarana dan prasarana transportasi yang baik. Untuk menunjang kelancaran sarana transportasi yang baik diperlukan prasarana yang baik pula, salah satunya adalah terminal. Terminal merupakan titik simpul untuk menurunkan dan menaikkan penumpang

dan/atau barang. Yogyakarta memiliki beberapa terminal bus, diantaranya Terminal Giwangan, Terminal Jombor, dan Terminal Condong Catur.

Terminal Giwangan merupakan terminal terbesar di Yogyakarta dan termasuk dalam kategori terminal tipe A, karena merupakan terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan antarkota antarprovinsi yang dipadukan dengan pelayanan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan. Terminal Giwangan memiliki luas lahan 58.850m² dengan kapasitas sebagai berikut: kapasitas parkir untuk bus AKAP/AKDP sebanyak 68 buah dan kapasitas parkir bus perkotaan sebanyak 11 buah. Disamping itu juga dibangun jalur kedatangan dan keberangkatan sebagai berikut: jalur kedatangan bus AKAP/AKDP sebanyak 4 buah, jalur kedatangan bus perkotaan sebanyak 3 buah, jalur keberangkatan bus AKAP/AKDP sebanyak 11 buah, dan jalur keberangkatan bus perkotaan sebanyak 11 buah.

Dalam penggunaan jasa pelayanan terminal angkutan umum ini pihak pengguna jasa terminal angkutan umum tentunya mengharapkan mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya. Baik dalam hal kenyamanan yang meliputi keramahan petugas pelayanan terminal, ketersediaan ruang parkir yang memadai, kebersihan lingkungan terminal, ruang tunggu yang baik, tempat pembelian tiket yang mudah dijangkau dan tidak menyebabkan antrian, maupun dalam hal keamanan meliputi ketersediaan pos pengamanan dan adanya CCTV. Selain itu ketersediaan tempat-tempat khusus seperti ruang ibadah, ruang untuk merokok, ruang untuk menyusui, dan ATM juga perlu untuk diperhatikan. Permintaan terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna jasa pelayanan

terminal 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.

Namun pelayanan terhadap pengguna jasa terminal angkutan umum di Terminal Giwangan dirasakan kurang memuaskan. Hal ini terkait pengelolaan terminal yang nampak kurang baik pada beberapa aspek diantaranya keselamatan, keamanan, kenyamanan, fasilitas, dan kemudahan/keterjangkauan. Disamping itu, kurangnya respon pihak pengelola terminal dalam membenahi kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terminal.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan dari masing-masing aspek diantaranya terminal ini tidak memiliki jalur evakuasi, dianggap kurang bersih, kondisi terminal terlihat kurang terawat dan terkesan kumuh, tidak tersedia fasilitas bagi disabel, *nursery room*, *smoking area*, serta jadwal kedatangan/keberangkatan bus beserta tarif. Dari permasalahan-permasalahan tersebut maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan melalui persepsi dan harapan pengguna jasa Terminal Giwangan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. mengetahui hubungan antara pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pengguna terminal,
2. mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi penilaian pengguna terminal terhadap pelayanan yang diberikan,
3. memberikan solusi terhadap faktor-faktor yang dianggap kurang memenuhi kepuasan pengguna terminal berdasarkan pelayanan yang diberikan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. untuk memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pembangunan sebuah terminal penumpang,
2. sebagai bahan evaluasi bagi pelayanan Terminal Giwangan, dan
3. sebagai acuan dan/atau referensi untuk penelitian lanjutan perihal kinerja/pelayanan terminal.

1.5. Batasan Masalah

Dikarenakan cakupan permasalahan yang luas, maka perlu ditetapkan batasan-batasan masalah agar penelitian ini dapat terarah dan terfokus pada tujuan yang ingin dicapai. Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. penelitian hanya dilakukan pada Terminal Giwangan Yogyakarta,
2. atribut kinerja terminal yang diteliti masing-masing dari fasilitas standar penyelenggara pelayanan terminal yang berlaku, meliputi jalur kedatangan dan keberangkatan, loket, ruang tunggu, kantin, toilet, dan area penjualan di terminal,
3. kepuasan pengguna jasa Terminal Giwangan dievaluasi melalui kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terminal.
4. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6. Keaslian Penelitian

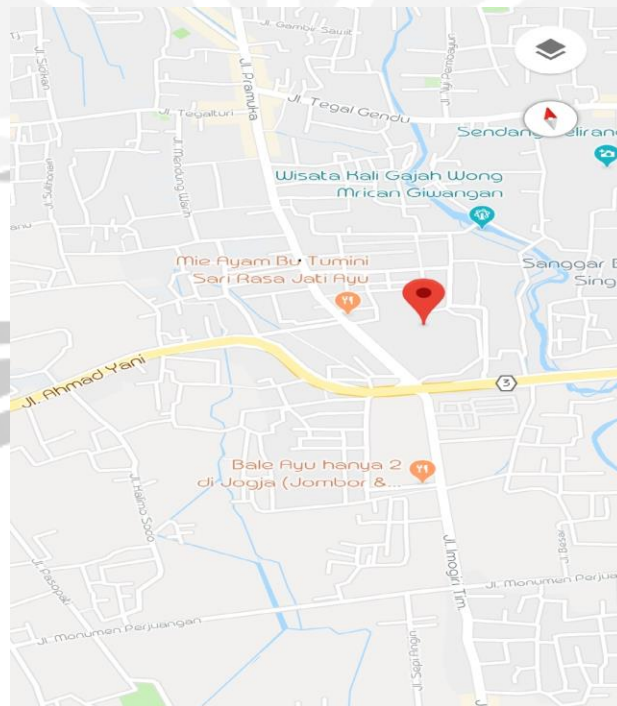
Berdasarkan pengamatan penyusun, judul dan penelitian untuk tugas akhir *Kepuasan Penumpang Terhadap Sistem Pelayanan di Terminal Giwangan Yogyakarta* belum pernah dilakukan. Adapun penelitian sebelumnya yang terkait dengan penulisan ini adalah:

1. Sanjaya, A.H.D. (2017), Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus *Single High Deck* Trayek Yogyakarta-Cilacap Dan Yogyakarta-Purwokerto), *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*,

2. Hindom, A.F. (2017), Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat), *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, dan
3. Pribadi, W.A. (2011), Kepuasan Penumpang Terhadap Sistem Pelayanan Di Terminal Tirtonadi Surakarta, *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.

1.7 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Terminal Giwangan yang berada di Jalan Imogiri Timur Km 6, Kelurahan Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta.



Gambar 1.1. Lokasi Terminal Giwangan