

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Larantuka adalah salah satu ibu kota kabupaten yang ada di provinsi Nusa Tenggara Timur tepatnya di kabupaten Flores Timur. Kota Larantuka memiliki penataan kota yang cukup menarik, dibangun memanjang dari pesisir barat sampai ke pesisir timur dan diapiti gunung dan laut di selatan dan utara menghasilkan panorama alam yang indah. Lokasi perkantoran, rumah sakit, sekolah dan pasar cukup strategis sehingga dapat mempermudah akses masyarakat dalam kota.

Dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan penduduk di kota Larantuka semakin berkembang, hal ini dapat dilihat dari data pertumbuhan penduduk 5 tahun terakhir mengalami persentase sebesar 1,6 % dan 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 Larantuka adalah sepeda motor, kendaraan

pribadi, selain itu masyarakat juga banyak menggunakan jasa pelayanan angkutan umum mobil penumpang (bemo) dan bus, dan ojek sebagai sarana transportasi darat. 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 menghendaki dapat 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, kecepatan perjalanan, perlindungan dari cuaca yang lebih baik, tepat waktu.

Didalam Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan orang dan barang yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. pemerintah daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum untuk jasa. Angkutan orang dan atau barang dengan kendaraan bermotor umum. Untuk memenuhi kepuasan penumpang, pihak penyedia jasa dapat memberikan tingkat pelayanan yang dapat menyentuh harapan dan pengguna jasa tersebut. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan penumpang pelayanan jasa angkutan.

Angkutan perkotaan memegang peranan yang cukup penting dalam pergerakan orang dan barang yang menggunakan jasa angkutan umum. Salah satu jenis angkutan perkotaan di kota Larantuka adalah angkutan umum penumpang yang biasa disebut Bemo jenis minibus yang beroperasi dari terminal Weri- halte kota Larantuka.



Gambar 1.1 Angkutan Umum Trayek 2.

Pelayanan terhadap penumpang angkutan umum trayek 2 dengan jurusan terminal Weri - halte Kota Larantuka 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 akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang seperti kebersihan angkutan umum yang perlu diperhatikan, kenyamanan penumpang saat menggunakan jasa angkutan umum dengan mengurangi dentuman musik yang cukup keras, dan dibatasi jumlah

penumpang agar tidak berdesakan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang.



Gambar 1.2 Rute Angkutan Umum trayek 2 terminal weri- halte kota Larantuka

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum trayek 2 jalur terminal terminal Weri – halte kota Larantuka.

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 2 jurusan terminal Weri – halte kota Larantuka.

2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner.
3. Kuisisioner disebarikan 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 untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan umum trayek 2 terminal Weri – halte kota Larantuka.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian.

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum trayek 2 terminal Weri – terminal kota.
2. Sebagai bahan masukan kepada pemerintah daerah tentang peningkatan kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum.
3. Menambah wawasan dan pedoman bagi mereka yang ingin melakukan penelitian sejenis.

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 (Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua) Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Mariana, E., Tahun 2013.
2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Antarkota Makale-Rantepao Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Weking, J., Tahun 2015.
3. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT) yang ditulis oleh Dindimara, A.R.U., Tahun 2017.

Judul Tugas Akhir penulis dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada daerah Kota Larantuka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Rute terminal Weri – halte kota Larantuka memiliki jarak 5,9 km dan dapat ditempuh dengan waktu 12 menit.