

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang sangat pesat ini dan bertambahnya penduduk di sebuah kota, hal itu juga membuat bertambahnya jumlah kendaraan transportasi yang digunakan. Hal itu tidak sepadan dengan kondisi ruang jalan yang sudah ada dan tidak bisa lagi diperluas, sehingga mengakibatkan kemacetan lalu lintas yang menghabiskan banyak waktu keseharian masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukannya upaya Pemerintah dan dukungan dari masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam menangani kemacetan lalu lintas ini dengan investasi terhadap transportasi perkotaan.

Salah satu kota yang mengalami kemacetan tersebut adalah Kota Jambi. Kota Jambi merupakan ibu kota provinsi Jambi dikenal juga sebagai Kota Sepucuk Jambi sembilan Lurah Sebagai ibu kota provinsi Jambi. Pada Kota Jambi terdapat beberapa masalah salah satunya adalah kemacetan lalu lintas kemacetan ini muncul karena meningkatnya kendaraan bermotor pribadi yang sangat besar. Banyak dampak yang timbul akibat dari kemacetan salah satunya dampak ekonomi dimulai dari borosnya penggunaan bahan bakar dan juga keterlambatan waktu.

Kota Jambi membuat suatu terobosan, dengan menghadirkan kapsul bus Koja Trans koridor 1B merupakan transportasi publik bus berbasis aplikasi pertama di Indonesia. Kapsul bus Koja Trans koridor 1B beroperasi secara resmi pada tanggal 28 Oktober 2019, merupakan implementasi dari konsep Jambi *a*

smart city yang diinisiasi Walikota Jambi Dr.H.Syarif Fasha, ME bekerjasama dengan PT Multi inti digital transportation.

Kapsul bus Koja Trans koridor 1B ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah perjalanan penumpang dengan transportasi bus yang lebih aman, nyaman dan tepat waktu bagi penumpang. Yang terpenting dengan diterapkannya sistem ini di Kota Jambi sebagai mengalihkan para pengguna kendaraan pribadi agar dapat berpindah menggunakan kapsul bus Koja Trans koridor 1B sehingga dapat mengurangi kemacetan.

Dengan beralihnya dari kendaraan pribadi menggunakan kendaraan umum maka diharapkan kemacetan dan efisiensi waktu di kota Jambi dapat terealisasi. Maka dari itu kapsul bus Koja Trans koridor 1B harus memiliki kelebihan dibandingkan dengan kendaraan umum lainnya, maka Kapsul Bus Koja Trans koridor 1B juga memiliki kekurangan. Untuk itu dilakukan studi dan penelitian untuk mengetahui kepuasan para pengguna sistem kapsul bus Koja Trans koridor 1B ini.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya angkutan umum ini, lonjakan penumpang selalu mengalami peningkatan disemua koridor. Akan tetapi, peningkatan penumpang yang terjadi tidak diiringi dengan fasilitas angkutan umum yang berada di halte-halte kapsul bus Koja Trans koridor 1B yaitu, seperti kurangnya ruang tunggu bagi pengguna yang tidak merokok, tempat duduk dan AC. Maka dari itu, pentingnya nya evaluasi bagaimana kepuasan penumpang dari segi pelayanan

pada koridor 1B, di karenakan koridor 1B merupakan jalan protokol yang mencakup pusat perkantoran, pusat pendidikan, dan pusat perbelanjaan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut:

1. Rentang waktu penelitian untuk pengumpulan data primer yaitu pada Januari-Maret 2020
2. Data didapat dengan cara melakukan tinjauan langsung ke lapangan dan meneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner.
3. Kuesioner dibuat berdasarkan atribut-atribut yang mewakili lima dimensi kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness*)
4. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan penumpang Kapsul Bus Koja Trans koridor 1B.
5. Rute bus yang diteliti dalam penelitian ini adalah 1B. Terminal Alam Barajo - Simpang Rimbo - Pattimura - Tugu Juang - Kebon Jeruk - Simpang Pulai - Tugu Pers - Masjid Agung - Al-Falah - Pasar Angso Duo - Wtc Batanghari - Terminal Rawasari. 2A. Terminal Paal X - Paal 9 - Paal 7 - Paal 6 - Tugu Keris - Asrama Haji - Kebun Handil - Jelutung - Lapangan Koni - Terminal Rawasari.
6. Pengujian instrumen yang dilakukan antara lain uji validitas dan uji reliabilitas.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness*),
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan penumpang bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness*).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian bisa menjadi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada dunia Teknik Sipil bidang transportasi dan juga sebagai acuan bacaan atau referensi pustaka untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut dengan melakukan penelitian lain mengenai transportasi umum di Kota Jambi agar Kota Jambi memiliki transportasi umum yang layak dan dapat diandalkan.

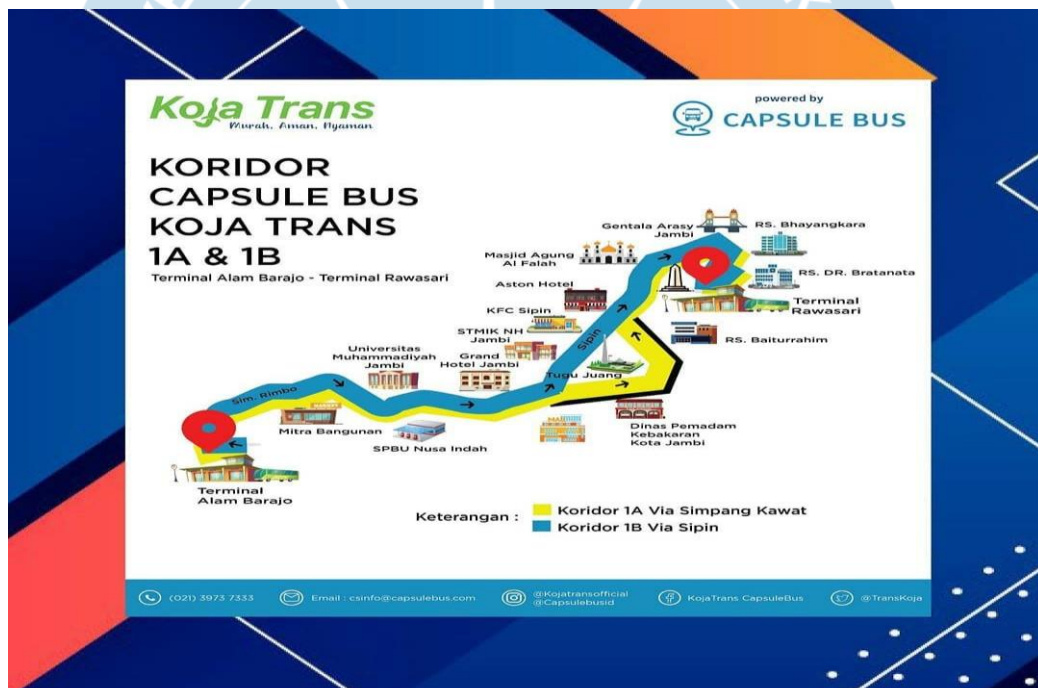
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan bagi Pemerintah Kota Jambi dalam mengambil kebijakan dalam melakukan penataan angkutan umum Kota Jambi guna meningkatkan kualitas

pelayanan angkutan umum di kota Jambi akan mengurangi permasalahan lalu lintas di kota Jambi.

1.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak di Kota Jambi melalui koridor 1B adapun jalur yang di lalui adalah terminal Alam barajo-simpang rimbo-pattimura-tugu juang-strip-kebon jeruk Simpang pulai-tugu pers-masjid Agung al-falah-pasar Angso duo-wtc Batanghari Terminal Rawasari.



Gambar 1.1. Lokasi jalan Kapsul Bus Koja Trans koridor 1B
Sumber: Instagram

1.7 Keaslian Tugas Akhir

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan penulis, terdapat beberapa penelitian yang judulnya hampir sama, yakni tentang “Analisis Permintaan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Transjakarta

Koridor 10". Laporan Tugas Akhir Universitas Tarumanegara yang ditulis oleh Edric dan Najid (2018). "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bus Transjakarta (Studi kasus Taman Mini Garuda Koridor IX)". Laporan Tugas Akhir Universitas Kristen Indonesia yang ditulis oleh Fenny dkk (2014). "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di PT.Anindiya Mitra Internasional". Laporan Tugas Akhir Universitas Negeri Yogyakarta yang ditulis oleh Fathonah (2016).

Tugas akhir dengan judul Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kapsul bus Koja Trans koridor 1B merupakan karya tulis yang pertama berdasarkan pengamatan penulis di internet untuk penelitian ini. Namun demikian, penulisan ini tidak terlepas dari bantuan referensi yang didapatkan dari kepustakaan dan internet sebagai acuan. Pemilihan koridor 1B merupakan jalan protokol yang mencakup pusat perkantoran, pusat pendidikan, dan pusat perbelanjaan.