

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi sebagai urat nadi perekonomian, sosial, politik, pertahanan, dan keamanan, serta pembangunan nasional, harus diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang selamat, aman, nyaman, tertib, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Transportasi harus mampu memadukan seluruh moda transportasi dan menjangkau seluruh pelosok wilayah NKRI, dalam rangka menunjang pemerataan pertumbuhan dan stabilitas nasional.

Sistem transportasi perkotaan yang dapat berfungsi dengan baik merupakan salah satu faktor dalam mewujudkan wilayah perkotaan yang efisien. Perkembangan perkotaan yang sangat pesat yang diiringi dengan pertumbuhan penduduk yang sangat pesat pula tentu akan menyebabkan berbagai masalah dalam bidang transportasi yang harus segera diatasi dan juga dapat menimbulkan tuntutan untuk menambah kualitas dan kuantitas sistem transportasi.

Angkutan umum sebagai sistem perkotaan memiliki peran menunjang mobilisasi masyarakat kota dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Angkutan umum juga memegang peranan yang sangat penting strategis dalam pengembangan dan pembangunan kota baik pada sektor ekonomi, sektor sosial, budaya maupun sektor pendidikan. Oleh karena itu keberadaan angkutan umum harus ditangani dengan baik.

Angkutan umum jalan raya tentu tidak terlepas dengan keberadaan terminal angkutan umum. Terminal angkutan umum adalah sebuah prasarana transportasi jalan yang merupakan tempat penyediaan fasilitas masuk dan keluarnya angkutan umum, tempat pemindahan arus penumpang dari suatu modus angkutan umum ke modus angkutan yang lainnya untuk kemudahan dan efisiensi pergerakan.

Terminal Oebobo adalah terminal yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat Kota Kupang dan sekitarnya, namun dalam melakukan aktivitasnya banyak angkutan umum dalam hal ini yang seharusnya berhenti di dalam terminal dan memarkirkannya di areal parkir pada setiap trayeknya ternyata lebih banyak melakukannya di luar terminal atau sering disebut oleh masyarakat Kota Kupang dengan istilah “terminal bayangan”, sehingga sering mengakibatkan kemacetan di beberapa ruas jalan raya yang ada di Kota Kupang. Keadaan ini mengakibatkan hanya sedikit bus yang masuk ke dalam terminal yang pada akhirnya akan berdampak pada minimnya retribusi yang diterima.

Adapun beberapa permasalahan yang ada pada Terminal Bus Oebobo yaitu jalan masuk dan keluar terminal bus yang berlubang, banyaknya kursi yang sudah rusak di ruang tunggu, ruang tunggu yang kurang nyaman dan kotor, keadaan toilet yang tidak terawat (kotor), angkutan kota yang menaikkan dan menurunkan penumpang di depan Terminal Oebobo serta fasilitas taman yang tidak difungsikan, tetapi dibiarkan begitu saja.

Untuk mengetahui bagaimana terminal dapat meningkatkan kualitas pelayanannya maka diperlukan suatu studi yang dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan pada kondisi eksiting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada pengguna jasa terminal.

1. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan bahwa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian pelayanan terminal bus terhadap penggunanya, dan bagaimana persepsi pengguna jasa terminal terhadap pelayanan terminal bus yang diberikan, serta bagaimana kapasitas tampung parkir bus di dalam Terminal Oebobo Kupang.

2. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah

1. Penelitian dilakukan di Terminal Oebobo, Kupang – Nusa Tenggara Timur.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden.
3. Responden diambil dari pengguna jasa terminal yaitu, penumpang dan awak angkutan bus.
4. Variabel atribut pelayanan angkutan bus pada Terminal Oebobo berdasarkan pengguna jasa.
5. Penelitian hanya akan membahas tentang kapasitas tampung parkir bus di dalam Terminal Oebobo.

B. Keaslian Penelitian

Penelitian dan studi yang pernah dilakukan yaitu mengidentifikasi tingkat arti penting (*importance*) dan kinerja (*performance*) pelaksanaan faktor-faktor kunci pemeliharaan peralatan, menganalisis pemilihan alternatif pelaksana kegiatan pemeliharaan gedung terminal dan menganalisis pengaruh pemeliharaan Terminal Bus Oebobo terhadap retribusi terminal Kota Kupang, oleh Aldarine Molidya (2011) dengan judul penelitian “Analisis pemeliharaan Terminal Bus di Kota Kupang, 2005 - 2010”. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan regresi sederhana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Terminal Bus Oebobo berdasarkan persepsi dalam hal ini penumpang angkutan dan awak angkutan serta mengetahui kapasitas tampung parkir bus di dalam terminal Oebobo Kota Kupang.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah berfungsi untuk memberikan gambaran penilaian, masukan serta langkah-langkah yang diperlukan dalam rangka membangun dan mengembangkan perencanaan transportasi darat khususnya angkutan umum dalam kota dan bus. Sehingga suatu terminal dapat memberikan pelayanan kenyamanan dan kemudahan bagi para pengguna angkutan bus untuk melakukan pergerakan dalam melakukan aktivitasnya.

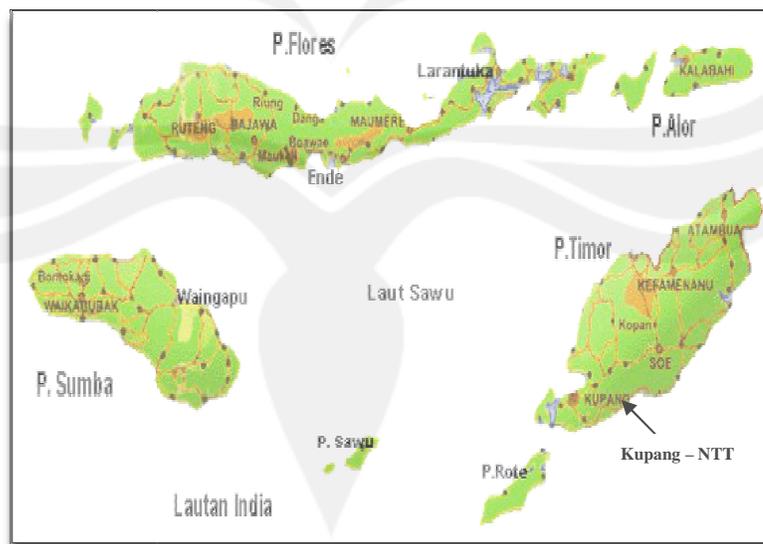
D. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Oebobo.
2. Mengetahui persepsi pengguna jasa terminal dalam menilai pelayanan jasa yang diberikan oleh Terminal Oebobo.
3. Mengetahui kapasitas tampung parkir bus di dalam Terminal Oebobo Kota Kupang.

E. Lokasi Penelitian

Terminal Oebobo terletak di kelurahan Kayu Putih, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang – Nusa Tenggara Timur. Terletak di dataran tinggi bagian selatan Kota Kupang.



Gambar 1.1. Peta Lokasi Penelitian



Gambar 1.2. Tampak Depan Terminal Oebobo, Kupang –Nusa Tenggara Timur

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori-teori yang dijadikan dasar analisis dan pembahasan masalah, serta beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan pendekatan dari teori kemudian diuraikan menjadi suatu usulan pemecahan masalah yang berbentuk langkah-langkah pemecahannya.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang kajian atas hasil dari pengolahan data yang diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data dimaksud.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan terminal.