

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang

Angkutan umum penumpang merupakan penyedia jasa angkutan umum yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kenyamanan, kemudahan, dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan umum di dalam melakukan operasi perjalanan. Dengan demikian untuk membahas suatu angkutan umum, tidak terlepas dari tersedianya fasilitas angkutan umum dan juga pengguna jasa angkutan untuk melakukan dari satu tempat ke berbagai arah tujuannya. Adapun angkutan umum merupakan sebuah fasilitas untuk menunjang penumpang dari jalur angkutan umum dari berbagai jenis rute. Angkutan umum yang beroperasi ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, hal ini disebabkan karena sebagian besar masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah akan menggunakan angkutan umum, yang beroperasi tersebut untuk menunjang kegiatan sehari-hari sehingga jasa angkutan umum ini dapat dirasakan pentingnya keberadaannya. Selain itu juga angkutan umum harus direncanakan, diatur, ditata dan dikoordinasikan sebaik-baiknya sehingga pelayanan angkutan umum yang beroperasi bisa menjangkau semua daerah yang ada, khususnya wilayah di daerah sekitar tersebut.

Kota Atambua terletak di tengah-tengah Pulau Timor, sebagai kota yang merupakan pusat Pemerintahan Kabupaten Belu, pusat perdagangan, pendidikan,

Dan perkantoran. Kota Atambua memerlukan sarana transportasi yang baik dan bisa menunjang berbagai aktivitas masyarakat pada umumnya. Angkutan umum yang adapada Kota Atambua ini adalah jenis mobil penumpang dengan kapasitas 12 orang, yang setiap armada dikelola oleh pemiliknya masing-masing (individu) bukan dalam bentuk koperasi (organisasi).



Gambar 1.1 Angkutan Umum Kota Atambua

Untuk dapat menghasilkan suatu penyedia jasa menjadi salah satu penyedia jasa yang baik dan benar, dalam hal ini jasa angkutan umum, dibutuhkan pemikiran yang cermat mengenai cara dan strategi pelayanan. Dimana sebuah jasa angkutan harus mempunyai pelayanan yang bermutu efisien dan memuaskan.

Oleh sebab itu maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan jasa angkutan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum tersebut yakni, dalam hal jasa angkutan umum pada kota Atambua mempengaruhi tingkat kepuasan para pengguna jasa angkutan tersebut, dengan demikian penulis memberi judul pada topik penelitian ini dengan judul: **SISTEM PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM PADA KOTA ATAMBUA**

1.2. Rumusan Masalah

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa angkutan yakni dalam penampilan fisik, kepastian dan tingkat kepuasan,
2. Menurunnya penyediaan armada angkutan umum yang disebabkan karena kurangnya pengguna jasa angkutan umum yang sudah memiliki kendaraan pribadi seperti motor dan adanya jasa ojek.

Apabila dilihat dan diperhatikan kinerja jasa angkutan umum di kota Atambua tersebut sudah cukup memenuhi standar pelayanan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi pengaruh sistem kinerja jasa angkutan umum di perkotaan Atambua,
2. Memberi masukan pada tingkat kualitas pelayanan jasa angkutan umum di kota Atambua.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini mempunyai beberapa batasan, antara lain seperti di bawah ini.

1. Lokasi penelitian adalah 1 rute yang dilewati oleh angkutan umum kota Atambua yang ada yakni Terminal Kota-Terminal Lolowa,

2. Jenis angkutan yang diteliti adalah mobil penumpang umum dengan kapasitas angkut 12 orang,
3. Evaluasi kinerja angkutan umum kota sebagai berikut.
 - a. Rute Perjalanan,
 - b. Jumlah Penumpang,
 - c. Jumlah Armada,
 - d. Kecepatan Angkutan,
 - e. *Load Factor*,
 - f. *Headway* dan Frekuensi.
4. Survei dilaksanakan sebanyak 3 hari yakni pada jam sibuk yaitu: pagi jam 06.00-07.00 WITA, siang jam 13.00-14.00 WITA, dan sore jam 17.00-18.00 WITA.

1.5. Manfaat Penelitian

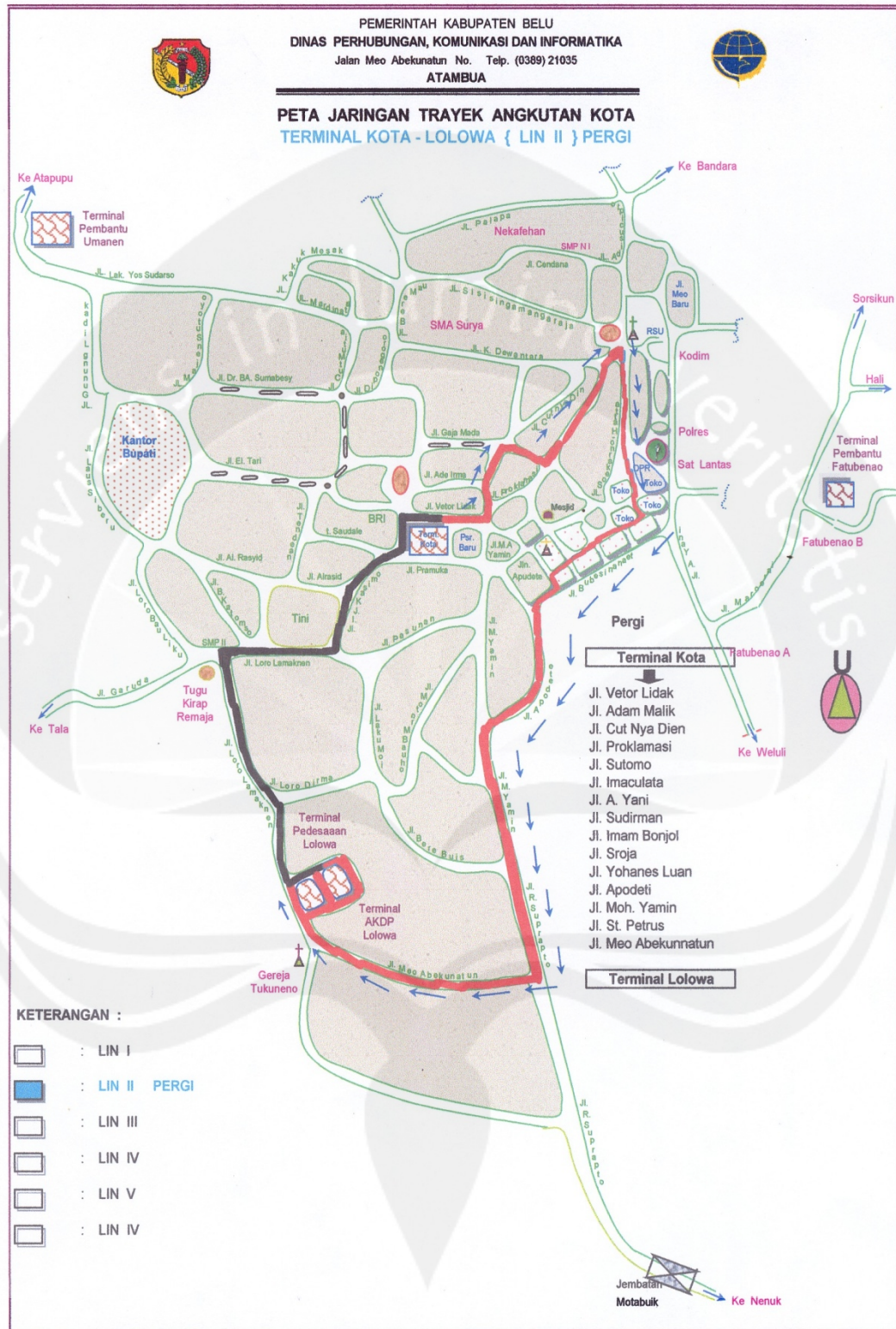
Pada penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat sebagai berikut.

1. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Atambua dalam mengambil kebijakan mengenai jasa angkutan umum di Kota Atambua,
2. Meningkatkan serta merubah pola kinerja sistem pengoperasian di Kota Atambua,
3. Meningkatkan pelayanan angkutan umum di Kota Atambua.

1.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini diambil pada lokasi Kota Atambua dengan mengambil jurusan angkutan yang paling ramai yaitu angkotlin II dengan rute Terminal Kota-Terminal Lolowa.





Gambar 1.2 Peta Rute Angkutan Perkotaan Pada Kota Atambua

