

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan bagian penting dan strategis dalam proses pembangunan, mendorong serta menunjang perekonomian, mampu mempengaruhi semua aspek kehidupan, sehingga perlu ditata dalam suatu sistem yang dapat memadukan serta mewujudkan transportasi dengan tingkat kebutuhan dan tingkat pelayanan yang tertib, aman, nyaman, cepat, teratur, lancar serta dengan biaya yang terjangkau.

Angkutan umum adalah sarana transportasi yang penting sebagai moda yang dapat mendukung aktivitas dan mobilitas penduduk sehari-hari di suatu perkotaan. Baik buruknya keadaan angkutan umum dan transportasi secara umum dapat dilihat di suatu perkotaan. Pelayanan angkutan umum di harapkan mampu menyediakan aksesibilitas yang baik bagi penumpang sehingga masyarakat dapat beralih menggunakan angkutan umum. Jasa pelayanan angkutan umum memiliki peran penting dalam memenuhi pergerakan masyarakat ke berbagai tujuan yang diperlukan untuk pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian suatu daerah.

Pada tahun 2019, Pemerintah Kota Semarang merencanakan angkutan pengumpan yaitu feeder. Dengan adanya angkutan tersebut diharapkan dapat memecahkan kebutuhan yang ada di Kota Semarang akan angkutan umum murah, nyaman, dan cepat dengan pelayanan yang baik.

Feeder saat ini beroperasi melayani 3 trayek yaitu dimana 1 trayek dibagi menjadi 2 rute yaitu F1a rute Ngaliyan – Suratmo F1b rute Ngaliyan – Yos Sudarso, Koridor 2 dengan trayek F2a rute Bangetayu – Lemper tengah F2b rute Bangetayu – Soekarno Hatta, dan koridor 4 dengan trayek F4a rute Terminal Gunung pati – UNNES F4b rute Terminal pati – BSB.

Namun pada kenyataanya masyarakat masih lebih dominan menggunakan kendaraan pribadi seperti sepeda motor dan mobil untuk

menunjang kegiatannya. Hal ini menyebabkan masyarakat enggan untuk menggunakan angkutan umum khususnya *feeder*. Padahal jika ditinjau dari segi tarif, tentunya *feeder* ini sudah termasuk angkutan umum yang murah. Sistem tarif yang digunakan untuk pengoperasian Feeder adalah tarif "flat" dalam artian jauh dekat tarif yang harus dibayar itu adalah sama. Untuk masyarakat umum dikenakan tarif Rp. 3.500,00 dan Rp. 1.000,00 untuk Anak dibawah 6 tahun, pemegang Kartu Identitas Anak, Pelajar berseragam sekolah) & Mahasiswa (dengan menunjukkan KTM). Tentunya secara kasat mata dapat disimpulkan bahwa ada suatu kekurangan yang terjadi dalam pengoperasian Feeder di Kota Semarang ini sehingga membuat masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya belum berminat menggunakan Feeder untuk menunjang kegiatannya. Dalam artian sistem pelayanan yang diterapkan saat ini belum membuat masyarakat tertarik untuk memomorsatukan angkutan umum terutama Feeder.

Kondisi ini menyebabkan load factor rata-rata pada setiap trayek feeder menjadi kecil yaitu 10% untuk load factor statis dan 9% untuk load factor dinamis Sehingga belum memenuhi dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dari segi pelayanannya feeder belum maksimal dalam pengoperasiannya, dikarenakan headway rata-rata kendaraan setiap trayek yang masih belum memenuhi standar pelayanan minimum yaitu 13 menit sehingga berpengaruh pada frekuensi rata-rata kendaraan setiap trayek yaitu 4 kendaraan/jam.

(Schnaars 1991) menyatakan, bahwa pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Komitmen akan kualitas jasa yang berorientasi pada pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis, terutama pada perusahaan bidang jasa atau pelayanan. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Karena keberhasilan dari suatu perusahaan jasa sangat tergantung dari penilaian konsumen, maka merupakan hal yang sangat penting untuk memperhatikan kepuasan dari konsumen. (Kotler 1996), kepuasan

konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan tersebut merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expected performance*). Oleh karenanya evaluasi maupun perbaikan, perencanaan, dan peningkatan kualitas pelayanan atau jasa menjadi sangat penting dilakukan jika perusahaan, dalam hal ini perusahaan angkutan umum ingin tetap beroperasi dan tetap diminati oleh para pelanggannya.

Hal inilah yang melatar belakangi untuk melakukan penelitian yang berjudul "**PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA ANGKUTAN PENGUMPAN (*FEEDER*) DI KAWASAN KOTA SEMARANG**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pengamatan dan penilaian terhadap pengoperasian *feeder* terdapat beberapa masalah, antara lain:

1. Kurangnya minat masyarakat menggunakan *feeder* sehingga masyarakat lebih dominan menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum.
2. Rendahnya *load factor* statis dan dinamis.
3. Belum sesuainya waktu antar kendaraan atau *Headway* dengan standar pelayanan minimum (SPM).
4. Rendahnya frekuensi yang disebabkan oleh waktu antar kendaraan yang cukup lama.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi saat ini dari kinerja pelayanan *feeder*?
2. Berapa jumlah permintaan penumpang *feeder*?
3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan *feeder*?
4. Bagaimana persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan *feeder*?

5. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan *feeder*?
6. Bagaimana upaya yang harus dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan *feeder*?

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan *feeder* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan *feeder* dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi saat ini kinerja pelayanan *feeder*.
2. Mengetahui jumlah permintaan penumpang *feeder*.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan *feeder*.
4. Mengidentifikasi persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh *feeder*.
5. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan *feeder*.
6. Merencanakan perbaikan kinerja pelayanan agar *feeder* dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Pada penelitian yang dilakukan, maka dibatasi ruang lingkup agar tidak menyimpang dari sasaran yang dituju. Berikut merupakan batasan dari penelitian yang akan dilakukan :

1. Wilayah penelitian yang meliputi wilayah administrasi Kota Semarang yang menjadi wilayah pelayanan *feeder* di 3 Koridor yang telah beroperasi. Adapun rincian koridor yang telah beroperasi adalah sebagai berikut :
  1. Trayek F1a memiliki rute Ngaliyan – Suratmo  
Trayek F1b memiliki rute Ngaliyan – Madukoro
  2. Trayek F2a memiliki rute Bangetayu – Lemper tengah  
Trayek F2b memiliki rute Bangetayu – Soekarno Hatta

3. Trayek F4a memiliki rute Terminal Gunung pati – UNNES

Trayek F4b memiliki rute Terminal Gunung pati - BSB

Analisis penelitian meliputi :

- a. Mengevaluasi kinerja pelayanan kondisi saat ini pada angkutan pengumpan (*feeder*).
- b. Melakukan analisis jumlah permintaan aktual dan permintaan potensial feeder.
- c. Melakukan analisis tingkat kepuasan penumpang *Feeder* dengan menggunakan metode *Fuzzy-Service Quality* dan Important Performance Analysis (IPA).

### 1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan angkutan Pengumpan *feeder* dengan menggunakan metode *fuzzy-servqual* sendiri belum pernah dilakukan, namun secara sistematis ada beberapa penelitian yang menggunakan metode *fuzzy-servqual* dalam penelitiannya. Berikut merupakan beberapa penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang pernah dilakukan di daerah lain dengan topik pelayanan yang berbeda yaitu:

**Tabel 1.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Lokasi Penelitian	Metode Penelitian	Objek Penelitian	Tahun
1	Dodik Fredo Nurdianto	Sukoharjo, Jawa Tengah	<i>Fuzzy servqual (service quality)</i>	Pusat perbelanjaan Assalaam Hypermarket	2008
2	Thalaza Kuniawan Okta	Kabupaten Sleman	1. <i>Fuzzy servqual (service quality)</i> 2. <i>Customer satisfaction index (CSI)</i>	Rumah makan yogya chicken cabang gejayan	2016

**Tabel 1.1** Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti	Lokasi Penelitian	Metode Penelitian	Objek Penelitian	Tahun
			<i>Control Matrix</i>		
3	Azim Rifa'i	Kabupaten Sleman	<i>Fuzzy servqual (service quality) Performance</i>	Ling Lung Kopi dan Eatery	2016
4	Ginta Puja Subagya Ginting	Kota Medan	<i>Fuzzy servqual (service quality)</i>	PT. Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden	2018
5.	Muhammad Fassindi Alhameiddhi	Kota Medan	<i>Fuzzy servqual</i>	Rumah sakit umum Natama	2018
6	Taufi qurrochman	Surabaya	<i>Fuzzy servqual (service quality)</i>	Rancang Bangun system informasi	2019
7	Putri Amalia Fajarini	Yogyakarta	1. <i>Fuzzy servqual (service quality)</i> 2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Lynn Hotel	2019
8	Sahat Tumpal Putra Sitorus	Kota Medan	<i>Fuzzy servqual (service quality)</i>	Bank BRI KCP Unit Setia Budi	2020
9	Gendis Alinda Said	Madiun	1. <i>Fuzzy servqual (service quality)</i> 2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Bus Sekolah	2020
10	Irfani Septiana	Padang	1. <i>Fuzzy servqual (service quality)</i>	Trans Padang Koridor 1	2020

Berdasarkan tabel diatas bahwasanya terdapat perbedaan dari peneliti terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Lingkup penelitian berada pada angkutan perkotaan di Kota Semarang yaitu angkutan pengumpan *feeder* yang saat ini beroperasi melayani 3 koridor.
2. Melakukan evaluasi terkait kinerja pelayanan eksisting angkutan pengumpan *feeder* sebelum dilakukan perencanaan peningkatan pelayanan *feeder*.
3. Metode penelitian menggunakan Fuzzy servqual (service quality) dan Important Performance analysis (IPA).

Penelitian mengenai analisis angkutan umum telah dilakukan beberapa pada penelitian sebelumnya. Dari setiap penelitian tersebut memiliki batas pengkajian masing – masing sesuai dengan permasalahan yang didapatkan di setiap lokasi studinya.