

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kurniawan (2023) Transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain itu objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Dalam Laporan Umum Taruna PTDI-STTD PKL Kabupaten Lumajang tahun 2022, menurut kondisi geografis letak Kabupaten Lumajang adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur dan merupakan daerah tapal kuda yang berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo di sebelah utara, Kabupaten Jember di sebelah timur, Kabupaten Malang di sebelah barat, dan Samudra Hindia di sebelah selatan. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.790,90 Kilometer persegi yang terbagi menjadi 21 kecamatan, 198 desa serta 7 kelurahan. Kabupaten Lumajang memiliki peran sebagai penghubung Pulau Jawa dengan Pulau Bali menggunakan jalur darat mencakup jalan, terminal, dan jalur kereta api yang merupakan potensi bagi simpul transportasi pada daerah tapal kuda atau dianggap menjadi daerah transit. Sistem transportasi yang terintegrasi sangat penting bagi aktivitas atau kegiatan manusia karena memerlukan keterpaduan moda yang baik, efisien, efektif, dan mudah.

Menurut Raharjo, dkk. (2022) berpendapat bahwa seiring dengan pertumbuhan penduduk maka semakin meningkat juga mobilitas yang dilakukan masyarakat sehingga menimbulkan dampak yang luas termasuk dampak terhadap bidang transportasi. Hal tersebut menyebabkan indikator pelayanan angkutan umum menjadi hal yang paling mudah diidentifikasi oleh masyarakat antara lain adalah fisik. Kondisi fisik armada angkutan umum di Kabupaten Lumajang masih menggambarkan performa yang

kurang baik dan tidak memenuhi ekspektasi atau keinginan dari masyarakat. Dengan waktu tunggu yang masih lama dikarenakan tidak adanya penjadwalan angkutan umum, sulitnya mencari armada menyebabkan masyarakat enggan menunggu lama hingga 120 menit. Angkutan pedesaan diatur dengan kapasitas 15 orang dalam satu kendaraan dan sudah termasuk pengemudi.

Dalam Laporan Umum Taruna PTDI-STTD tahun 2022 di Kabupaten Lumajang dalam wawancara penumpang angkutan pedesaan sering dijumpai adanya kenakalan pengemudi yang menambahkan penumpang melebihi jumlah kapasitas yang ada, sehingga mengakibatkan orang berdesakan di dalam kendaraan dan mengurangi rasa nyaman penumpang. Faktor kenyamanan yang masih belum memenuhi keinginan masyarakat karena rata-rata umur kendaraan angkutan umum yang sudah tua lebih dari 20 tahun yang mengakibatkan mogok sehingga membuat masyarakat merasa tidak tenang untuk naik angkutan umum. Selanjutnya sulitnya mencari angkutan umum dikarenakan jumlah angkutan umum yang beroperasi semakin sedikit sekitar 12 armada serta jam kerja yang tidak menentu. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya kualitas pelayanan angkutan pedesaan, menyebabkan masyarakat beralih menggunakan kendaraan pribadi. Sehingga faktor muat pada angkutan pedesaan sekitar 14% pada saat setiap kali angkutan tersebut melakukan perjalanan.

Berdasarkan permasalahan dan kondisi yang dijelaskan di atas, perlu dilakukan kajian untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap angkutan umum di Kabupaten Lumajang. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul **"STRATEGI PENINGKATAN KINERJA ANGKUTAN PEDESAAN KABUPATEN LUMAJANG"**. Dalam penelitian ini penulis dapat menjawab terkait permasalahan yang ada dan meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan pedesaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1.2.1 Indikator pelayanan angkutan umum yang paling mudah diidentifikasi oleh masyarakat adalah kondisi fisik kendaraan angkutan pedesaan yang masih belum ada terhadap armadanya dan rata-rata usia kendaraan 20 tahun ke atas, dan waktu tunggu antar angkutan yang tinggi hingga 120 menit.
- 1.2.2 Banyak kenakalan yang dilakukan pengemudi sehingga keluar dari trayek yang seharusnya untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak.
- 1.2.3 Kualitas pelayanan angkutan umum yang kurang baik sehingga berpengaruh terhadap tingginya penggunaan kendaraan pribadi di Kabupaten Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Bagaimana hasil dari nilai kesenjangan persepsi dan harapan pada pengguna jasa angkutan pedesaan?
- 1.3.2 Bagaimana hasil dari nilai peningkatan kepuasan pengguna jasa pada angkutan pedesaan?
- 1.3.3 Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan angkutan pedesaan di Kabupaten Lumajang?

1.4 Maksud dan Tujuan

1.4.1. Maksud

Maksud penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan mengenai rendahnya pelayanan dan minat masyarakat terhadap angkutan pedesaan. Diharapkan penggunaan angkutan pedesaan di Kabupaten Lumajang meningkat dan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan angkutan pedesaan Kabupaten Lumajang.

1.4.2. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.2.1 Mengidentifikasi kualitas pelayanan angkutan pedesaan di Kabupaten Lumajang saat ini berdasarkan pengamatan langsung di lapangan.
- 1.4.2.2 Mengidentifikasi kemauan masyarakat dalam menggunakan angkutan pedesaan
- 1.4.2.3 Menganalisis rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan pedesaan di Kabupaten Lumajang.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan arah yang jelas terkait permasalahan yang akan dikaji. Oleh karena itu diperlukan penegasan atau pembatasan yang dapat memberikan gambaran dalam proses penyelesaian masalah. Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka penelitian dibatasi pada:

- 1.5.1 Penelitian hanya mencakup kawasan Kabupaten Lumajang.
- 1.5.2 Objek penelitian adalah angkutan pedesaan di Kabupaten Lumajang.
- 1.5.3 Mengevaluasi kualitas pelayanan Angkutan Umum Angkutan Pedesaan di Kabupaten Lumajang.
- 1.5.4 Melakukan perhitungan kinerja pelayan dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada angkutan pedesaan.