

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan di suatu daerah. Sistem transportasi yang telah ada dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan dalam mobilitas masyarakat dan sumber daya lainnya yang dapat mendukung terjadinya pertumbuhan ekonomi dan sosial karena dalam fungsinya transportasi sebagai sarana perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain sehingga masyarakat mengharapkan adanya penyediaan pelayanan transportasi yang murah, aman, nyaman, cepat dengan pelayanan yang prima.

Keberadaan angkutan umum sebagai transportasi massal yang dibutuhkan oleh masyarakat seringkali tidak sesuai harapan karena kinerja, kenyamanan, dan keamanan dalam angkutan umum tidak optimal. Hal ini membuat antusiasme masyarakat terhadap transportasi umum menjadi berkurang sehingga lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Kota Surakarta memiliki luas wilayah  $46,72 \text{ km}^2$  yang terbagi menjadi 5 kecamatan dan 54 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 522.728 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2021). Meningkatnya jumlah penduduk setiap tahun menyebabkan permintaan akan pemenuhan kebutuhan juga meningkat. Hal ini mendorong pemerintah daerah Kota Surakarta untuk menyediakan angkutan umum yang handal, aman, dan nyaman bagi penumpang sehingga diharapkan dapat mengurangi permasalahan transportasi di Kota Surakarta.

Kota Surakarta dilayani oleh angkutan umum dalam trayek dan tidak dalam trayek. Angkutan umum dalam trayek di Kota Surakarta meliputi Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan di Kota Surakarta dilayani oleh angkutan perkotaan yang terdiri dari 6 trayek Bus Batik Solo Trans dan 6 trayek angkutan *feeder*.

Pada tahun 2020, Kementerian Perhubungan menerapkan sistem *buy the service* pada angkutan perkotaan Kota Surakarta. Perubahan baru yang terjadi sejak diterapkannya sistem *buy the service* ternyata masih belum dipahami oleh sebagian masyarakat yang mengakses Bus BST dan *feeder* Kota Surakarta.

Dari hasil survei yang telah dilakukan terhadap seluruh trayek angkutan *feeder* yang beroperasi, terdapat beberapa permasalahan dalam penyediaan layanan angkutan *feeder* di Kota Surakarta diantaranya terdapat armada yang beroperasi telah melebihi umur ekonomis kendaraan sehingga kerap kali terjadi kendala saat beroperasi di jalan. Pelanggaran prosedur pengoperasian armada yang dilakukan pramudi saat berkendara membuat para penumpang merasa kurang aman dan nyaman sehingga membuat minat masyarakat terhadap angkutan umum menjadi menurun dan memilih beralih menggunakan kendaraan pribadi atau bahkan angkutan *online*. Kondisi ini mengakibatkan rata-rata factor muat (*load factor*) trayek FD. 8 sebesar 26%, trayek FD. 10 sebesar 27%, dan trayek FD. 11 sebesar 29%. Selain itu, penggunaa *feeder* pada kalangan usia muda hanya sebanyak 14%, frekuensi kendaraan pada trayek tersebut rata-rata 9 kend/jam dan banyak yang mengeluhkan sikap dari pada pengemudi yang kurang ramah sehingga dari segi pelayanan ketiga trayek tersebut belum memenuhi Standart Pelayanan Minimal.

Melihat dari permasalahan dan kondisi pelayanan angkutan perkotaan di Kota Surakarta, dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *feeder* Kota Surakarta, maka perlu dilakukan pengkajian terhadap terhadap kinerja operasional guna mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan dan kriteria mana yang paling penting dari suatu pelayanan bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan angkutan perkotaan terutama *feeder*. Seringkali pelayanan angkutan umum yang masih belum memuaskan masyarakat seolah tidak menjadi perhatian yang serius oleh penyedia jasa. Pada kenyataannya penilaian mengenai kepuasan pelanggan merupakan suatu kebutuhan bagi penyedia jasa sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan dan

memperbaiki layanan jasa transportasi. Dari uraian permasalahan diatas penulis melakukan penelitian dengan judul "**Peningkatan Kualitas Pelayanan Angkutan Perkotaan Kota Surakarta Dengan Metode Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penjelasan pada latar belakang serta berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan pada angkutan perkotaan Kota Surakarta dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya minat masyarakat terhadap penggunaan angkutan *feeder* sebagai angkutan sehari - hari yaitu hanya 14% dari penggunanya merupakan kalangan usia muda.
2. Faktor muat (*load factor*) angkutan umum pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11 rata-rata 27%.
3. Frekuensi kendaraan perjam pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11 rata-rata 9 kend/jam.
4. Terdapat 347 kendala operasional armada terjadi dalam kurun waktu 3 bulan serta terdapat peningkatan sebanyak 18% pelanggaran yang dilakukan pramudi sehingga menyebabkan ketidaknyamanan penumpang angkutan perkotaan Kota Surakarta.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang kondisi angkutan perkotaan dan identifikasi permasalahan yang telah disampaikan terdapat beberapa rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan kepentingan angkutan umum pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11?
2. Bagaimana nilai kesenjangan persepsi dan harapan pada pengguna angkutan perkotaan pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11?
3. Apa saja upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan perkotaan pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11?

## **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penulisan dan penyusunan skripsi ini adalah melakukan penilaian terhadap pelayanan angkutan perkotaan dan mengevaluasi kinerja pelayanan yang disesuaikan dengan standar pelayanan minimal dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan perkotaan Kota Surakarta.

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan angkutan perkotaan pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11.
2. Menganalisis tingkat kesenjangan persepsi dan harapan pengguna jasa angkutan perkotaan pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11.
3. Merekomendasikan upaya perbaikan/ peningkatan kinerja pelayanan perkotaan pada angkutan perkotaan trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Untuk membatasi pembahasan identifikasi permasalahan yang telah disampaikan, maka pembahasan dalam penelitian ini memiliki batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Wilayah studi dilakukan di Kota Surakarta.
2. Penelitian dilakukan pada angkutan perkotaan Kota Surakarta pada trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11.
3. Melakukan analisa perhitungan tingkat kepuasan pengguna angkutan umum dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
4. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan pada angkutan perkotaan kota Surakarta trayek FD. 8, FD. 10, dan FD. 11.