

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu faktor yang sangat penting dalam pembangunan suatu daerah kabupaten atau kota adalah transportasi pada daerah tersebut. Maka dari itu, transportasi berperan penting dalam perekonomian suatu daerah. Hal tersebut dimaksudkan untuk menggerakkan berbagai potensi yang ada dan guna meningkatkan produktivitas perekonomian di Kota Surakarta.

Adanya jasa angkutan umum yang ada dalam suatu kota diperlukan dalam melakukan pergerakan terutama sebagai pendukung utama aktivitas masyarakat. Pentingnya peranan angkutan umum menyebabkan permasalahan yang ada pada angkutan umum harus segera ditangani secepat mungkin agar diperoleh pelayanan dan pengoperasian yang baik. Dengan terciptanya pelayanan angkutan umum yang handal, diharapkan pelayanan ini mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Secara administratif, Kota Surakarta merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah. Meski masuk dalam peringkat 14 kota dengan luas terkecil se-Indonesia, Kota Surakarta merupakan kota terbesar ketiga di Pulau Jawa bagian selatan menurut jumlah penduduknya. Kota Surakarta memiliki luas administratif sebesar 46,72 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 5 kecamatan dan 54 kelurahan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Surakarta penduduk Kota Surakarta sebanyak 522.728 jiwa.

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 12 trayek angkutan perkotaan yang terdiri dari 6 trayek Batik Solo Trans 6 trayek feeder. Kondisi dilapangan menunjukkan terdapat armada yang beroperasi telah melebihi umur ekonomis kendaraan sehingga kerap kali terjadi kendala saat beroperasi di jalan. Pelanggaran yang dilakukan pramudi juga membuat para

penumpang merasa kurang aman dan nyaman sehingga memilih beralih menggunakan kendaraan pribadi atau bahkan angkutan sewa khusus.

Berdasarkan hasil Analisa Tim PKL Taruna PTDI-STTD Kota Surakarta tahun 2022 terhadap seluruh trayek angkutan kota yang beroperasi, terdapat beberapa permasalahan yaitu rendahnya rata-rata faktor muat (load factor) trayek TB.6 sebesar 28 %, trayek TB.4 sebesar 32%, trayek TB.5 sebesar 34% yang artinya factor muat ketiga trayek tersebut belum memenuhi Standart Pelayanan Minimal yaitu 70%. Selain itu waktu antar kendaraan (headway) belum memenuhi standard pelayanan minimum yaitu 15 menit.

Pemerintah daerah Kota Surakarta memiliki web resmi yaitu *ulas* (unit layanan aduan Surakarta) untuk sebagai wadah aspirasi atau keluhan masyarakat terkait pelayanan atau infrastruktur di Kota Surakarta sendiri. Banyak terdapat aduan-aduan masyarakat terkait pelayanan Batik Solo Trans yaitu terkait kedatangan bus yang tidak sesuai jadwal, waktu tunggu di halte lama, infrastruktur halte masih kurang seperti halte yang kurang layak, halte masih banyak digunakan sebagai tempat parkir dan berdagang, sistem pembayaran Batik Solo Trans masih kurang baik karena untuk pembayaran dilakukan didalam bus, adanya terdapat atap bus yang bocor, adanya bus yang tidak berhenti di halte, banyaknya sopir yang ugal-ugalan dan pelayanan yang kurang ramah.

Melihat dari permasalahan dan kondisi pelayanan angkutan perkotaan di Kota Surakarta, perlu dilakukan pengkajian terhadap terhadap kinerja operasional guna meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum. Salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa transportasi. Penilaian mengenai kepuasan pelanggan merupakan suatu kebutuhan bagi manajemen. Penilaian kepuasan merupakan evaluasi bagi manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki layanan jasa transportasi. Dari uraian permasalahan diatas penulis melakukan penelitian dengan judul "**Evaluasi Kinerja Batik Solo Trans di Kota Surakarta**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Rendahnya faktor muat (*load factor*) angkutan umum pada trayek TB.6 sebesar 28%.
2. Rendahnya waktu antar kendaraan (*headway*) pada trayek trayek TB. 6 sebesar 15 menit.
3. Adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan Batik Solo Trans.

## **1.3 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana permintaan masyarakat terhadap penggunaan Batik Solo Trans?
2. Bagaimana nilai kesenjangan persepsi dan harapan pada pengguna jasa Batik Solo Trans?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Batik Solo Trans?

## **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penulisan dan penyusunan skripsi ini adalah mengevaluasi kinerja dari Batik Solo Trans di Kota Surakarta.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

- a. Menganalisis permintaan masyarakat untuk mengetahui potensi pengguna Batik Solo Trans.
- b. Mengidentifikasi nilai kesenjangan persepsi dan harapan pada pengguna jasa Batik Solo Trans.
- c. Mengusulkan perbaikan/ peningkatan kinerja Batik Solo Trans.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Mengingat keterbatasan waktu dalam penelitian, maka pembahasan dalam studi ini mempunyai batasan permasalahan yang akan dikaji sebagai berikut :

1. Wilayah kajian studi berada di Kota Surakarta.
2. Penelitian hanya fokus terhadap Batik Solo Trans di Kota Surakarta.
3. Melakukan analisa perhitungan tingkat kepuasan pengguna Batik Solo Trans menggunakan metode *Fuzzy-Servqual*.
4. Penelitian ini tidak melakukan penjadwalan pada kinerja operasional rencana