

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang atau barang. Angkutan merupakan jenis transportasi umum yang digunakan untuk kegiatan sehari-hari diberbagai tempat. Hal tersebut menjadi peranan yang sangat penting bagi pergerakan arus lalu lintas disuatu tempat dan merupakan salah satu faktor yang turut dalam menentukan perkembangan social dan ekonomi disuatu wilayah kota atau desa.

Pandemi covid 19 pertama kali masuk ke Sumatera Barat di konfirmasi pada tanggal 26 Maret 2020 di Bukit Tinggi,Setelah berakhirnya covid 19 di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, Indonesia aktifitas masyarakat berjalan lagi dengan normal maka dari itu ,ini akan berakibat langsung pada meningkatnya jumlah kendaran umum dan permintaan akan angkutan tersebut, dengan demikian memberikan peluang yang tinggi terhadap kebutuhan akan kendaraan umum. Hal itu mampu mendorong jumlah kendaraan dan permintaan akan pelayanan angkutan umum.Kinerja angkutan umum pelayanan dilakukan system dengan operasional angkutan umum kota Padang,pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu berupa rasa kenyamanan, aman dan cepat.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan jasa, maka perusahaan harus memperhatikan hal tersebut. Kepuasan juga mempunyai hubungan yang selaras dengan kinerja dan harapan. Seseorang akan merasa puas apabila harapan atas kinerjanya sama dengan melebihi dari kinerja yang benar-benar terjadi. Konsep kepuasan pelanggan mempunyai makna yaitu tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan atas kinerja .

Berdasarkan hal tersebut, akan dilakukan suatu kajian untuk mengetahui kinerja terhadap angkutan umum di Kota Padang dengan trayek Labor-Pasar Raya.Lingkup penelitian kinerja angkot berdasarkan dengan tingkat pelayanan dan

standar kinerja angkutan umum. Data yang diambil untuk mengetahui atau mengamati kinerja pelayanan angkutan umum, (Trayek Labor-Pasar Raya) dengan menggunakan metode survey kuesioner dan wawancara kepada responden.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat Sebagian kurang puas terhadap pelayanan angkutan umum kota (angkot).
2. Management pengelolaan angkutan masih dirasakan kurang optimal setelah covid.
3. Jumlah angkutan kota (angkot) yang masih belum pasti karena baru bekerja optimal lagi setelah covid.
4. Pelayanan perjalanan angkutan kota (angkot) sampai tujuan yang kurang memuaskan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus ke angkutan kota (Angkot) Mobil carry.
2. Penelitian ini hanya mengambil rute angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat penilaian pengguna jasa angkutan umum dari segi kenyamanan, keamanan, dan kecepatan.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat diajukan rumusan masalahnya, antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya di Kota Padang?
2. Bagaimana penilaian atau kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya di Kota Padang?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjelasan rumusan masalah diatas, maka dapat diajukan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini antarlain :

1. Mengetahui kinerja angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya di Kota Padang.
2. Menganalisis penilaian penumpang terhadap pelayanan angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya di Kota Padang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat dalam survey di lapangan antara lain:

1. Diperolehnya data kinerja angkutan umum trayek Labor-Pasar raya.
2. Diperolehnya data dan informasi tentang kualitas kinerja layanan angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah pembaca dalam memperoleh isi dari skripsi ini, maka secara garis besar penulis jelaskan dengan rincian sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan berbagai Pustaka yang terkait menjadi bahan referensi penulisan, baik yang akan digunakan maupun yang bersifat pengetahuan dan gambaran umum mengenai angkutan umum.

Berisi juga tentang dasar-dasar teori yang dipergunakan dan menjadi bahan acuan dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas langkah-langkah dalam pengumpulan data seperti penentuan lokasi penelitian, waktu dan jalannya penelitian, pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang analisis hasil dari pengolahan data dengan membandingkan teori, hasil penelitian dan referensi yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang Kesimpulan dan saran penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan sumber-sumber buku dan referensi lain dalam pembuatan Skripsi ini

