

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi memiliki tujuan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lainnya dengan cara menggunakan kendaraan. ^[1] Seiring dengan perkembangan zaman, transportasi menjadi semakin penting untuk meningkatkan kesejahteraan dan memberikan kemudahan bagi siapapun yang menggunakannya.

Pada umumnya transportasi yang kita gunakan sehari-hari terbagi menjadi dua yaitu, transportasi pribadi dan transportasi umum. Transportasi pribadi merupakan transportasi yang digunakan seseorang maupun sekelompok orang untuk keperluan pribadi. Sedangkan transportasi umum adalah layanan angkutan yang disediakan untuk umum, yang dioperasikan sesuai jadwal dan rute yang ditetapkan, serta dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. ^[2]

Kendaraan angkutan umum darat yang beroperasi di daerah Kota Manado diantaranya adalah, ojek (sepeda motor), bus, dan mobil penumpang umum (MPU). Seiring berkembangnya teknologi, angkutan umum juga berkembang dalam bentuk aplikasi online. Pertumbuhan jumlah penduduk di daerah Kota Manado akan mengakibatkan peningkatan permintaan jumlah angkutan umum tersebut.

Kinerja mobil penumpang umum yang optimal menjadi harapan bagi semua pihak yang menggunakan angkutan umum. Pelayanan tersebut berupa kenyamanan, keselamatan, keamanan, keteraturan dan terjangkau.

Kinerja juga mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Seseorang akan merasa puas apabila kinerja terjadi sesuai atau melebihi harapannya. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam penentuan keberhasilan suatu perusahaan maupun instansi dalam mengoperasikan barang dan jasa. ^[3]

Penelitian kinerja pelayanan mobil penumpang umum yang dilakukan berlokasi dari Minahasa Utara ke Kota Manado dengan trayek Airmadidi – Paal Dua. Dikarenakan belum pernah diadakan penelitian yang dilakukan pada trayek ini sebelumnya, maka penulis bermaksud untuk mencari tahu kinerja pelayanan mobil angkutan umum trayek tersebut apakah sudah sesuai dengan standarisasi yang ada.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan pada latar belakang, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan mobil penumpang umum berdasarkan Kementerian Perhubungan Darat dalam SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 pada trayek Airmadidi – Paal Dua?
2. Bagaimana kinerja pelayanan mobil penumpang umum berdasarkan kepuasan penumpang pada trayek Airmadidi – Paal Dua?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

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

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan mobil penumpang umum berdasarkan Kementerian Perhubungan Darat dalam SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 pada trayek Airmadidi – Paal Dua.
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan mobil penumpang umum berdasarkan kepuasan penumpang pada trayek Airmadidi – Paal Dua.

1.4. Manfaat Tugas Akhir

Untuk memberikan pengetahuan mengenai standar peraturan yang berlaku mengenai kinerja pelayanan angkutan umum oleh Menteri Perhubungan, serta mengetahui kondisi kinerja dan penilaian kepuasan pada trayek Airmadidi – Paal Dua, dan juga dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi pembaca dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja pelayanan angkutan umum.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengambil MPU maupun penumpang MPU pada trayek Airmadidi – Paal Dua.
2. Survei kendaraan ditinjau dengan kurun waktu 7 hari atau 1 minggu, dan pada jam 06:00 – 18:00 WITA per hari.
3. Penelitian ini menggunakan standar dalam SK Dirjen Perhubungan Darat No.687/AJ.206/DRJD/2002.
4. Sampel yang diambil untuk kuesioner, diambil secara acak dari penumpang trayek Airmadidi – Paal Dua.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan dan penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, batasan masalah dan asumsi masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini berisi tentang teori – teori dan materi mengenai kinerja pelayanan angkutan umum yang digunakan untuk mendukung analisis penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan dan pengolahan data, serta bagan alir penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab ini penulis mengisi tentang pengolahan data, menganalisis data dan pemecahan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Di dalam bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil analisis penelitian.