

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berpengaruhnya transportasi bisa dilihat dari meningkatnya kebutuhan akan jasa Mobil Penumpang Umum (MPU) untuk melakukan bepergian atau mengangkut barang. Penggunaan Mobil Penumpang Umum (MPU) sebagai sarana transportasi umum. Berperan sangat penting bagi aktivitas disuatu tempat yang dapat menetapkan pertumbuhan sosial dan perdagangan pada satu daerah. ^[1]

Airmadidi adalah ibukota dari kabupaten Minahasa Utara. pada daerah tersebut terdapat berbagai jenis trayek. Pertambahannya jumlah populasi berdampak pada tingginya permintaan konsumen terhadap kebutuhan Mobil Penumpang Umum (MPU).

Situasi tersebut dapat memicu peningkatan jumlah kendaraan yang berdampak pada meningkatnya permintaan terhadap layanan transportasi umum.

Kinerja pelayanan Mobil Penumpang Umum (MPU), bisa dilihat dari sistem pelayanan Ketika melayani keperluan komunitas. Pelayanan yang ideal bertujuan untuk menghasilkan rasa nyaman, aman, dan cekat. ^[2]

Penelitian kinerja pelayanan mobil penumpang umum yang dilakukan berlokasi di Minahasa Utara dengan trayek Airmadidi – Kauditan. 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. ^[3]

1.2. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan pada latar belakang, bahwa bisa rumuskan masalahnya, sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja mobil penumpang umum berdasarkan Kementerian Perhubungan Darat dalam SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 pada trayek Airmadidi – Kauditan di Kabupaten Minahasa Utara?

2. Bagaimana kepuasan penumpang terhadap pelayanan mobil penumpang umum trayek Airmadidi – Kauditan di Kabupaten Minahasa Utara?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

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

1. Untuk dapat mengetahui kinerja pelayanan mobil penumpang umum berdasarkan Kementrian Perhubungan Darat dalam SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 pada trayek Airmadidi – Kauditan di Kabupaten Minahasa Utara.
2. Untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan mobil penumpang umum trayek Airmadidi – Kauditan di Kabupaten Minahasa Utara.

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 – Kauditan di Kabupaten Minahasa Utara, dan juga dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi pembaca dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kinerja pelayanan angkutan umum serta juga dapat menjadi masukan terhadap instansi terkait pada daerah tersebut.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup trayek MPU Airmadidi – Kauditan
2. Penelitian ini menggunakan standar dalam SK Dirjen Perhubungan Darat No.687/AJ.206/DRJD/2002.
3. Penelitian ditinjau dengan kurun waktu 1 minggu atau 7 hari, mulai dan pada jam 06:00 – 18:00 WITA per hari, pada tanggal 12 sampai 18 maret 2023.

4. Sampel yang diambil untuk kuisioner, diambil secara acak dari penumpang trayek airmadidi – kauditan.

1.6. Sistematik Penulisan

Pada penelitian ini penulisannya terdiri dari 5 bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab i berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II DATA UMUM PERUSAHAAN

Bab ii berisikan teori – teori dan materi tentang kinerja pelayanan MPU

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab iii berisikan metode yang digunakan, lokasi penelitian, metode pengumpulan data dan pengolahan data serta bagan alir

BAB IV PEMBAHASAN

Bab iv ini berisi pengolahan data, menganalisis dan pemecah masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab v ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian