

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kota Padang dan Kabupaten Pesisir Selatan merupakan 2 daerah yang menjadi pusat kegiatan di Sumatera Barat. Secara kuantitatif, potensi penduduk pada 2 daerah tersebut mengalami pertumbuhan tiap tahunnya. Pertumbuhan dan perkembangan daerah yang semakin pesat akan menuntut masyarakatnya untuk melakukan interaksi dengan banyak pihak dan banyak tempat. Hal tersebut memberikan dampak terhadap jumlah pergerakan penduduk antara dua daerah tersebut yaitu daerah perkotaan dan pedesaan. Mobilitas manusia semakin beragam sehingga perlu didukung dengan adanya sistem transportasi yang berkelanjutan, terutama bagi masyarakat perkotaan dan pedesaan.

Daerah perkotaan dan pedesaan memiliki ciri yang berbeda, namun masih memiliki hubungan yang erat. Pada daerah perkotaan kepadatan penduduk lebih tinggi dibandingkan dengan pedesaan sehingga kota menjadi pusat dari berbagai kegiatan. Sedangkan di pedesaan kegiatan penduduknya tidak begitu beragam yang pada umumnya adalah bertani. Bahan baku yang diperlukan oleh penduduk di kota diperoleh dari pedesaan, sedangkan produk industri di kota juga dibutuhkan oleh penduduk pedesaan untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, terjadilah hubungan yang erat antara kota dengan desa, maka untuk itu diperlukan transportasi untuk menghubungkan kedua daerah tersebut.

Transportasi merupakan suatu usaha dan kegiatan dalam mengangkut orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari suatu fungsi masyarakat, karena menunjukkan hubungan yang sangat erat dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi dari kegiatan yang produktif. Transportasi yang dapat digunakan semakin beragam sehingga pengguna angkutan umum harus memadai.

Sarana pengangkutan yang memadai harus diiringi dengan pelayanan dari transportasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk menunjang kegiatan masyarakat baik desa maupun kota yang mengalami perkembangan semakin pesat. Sedangkan jumlah angkutan umum dari waktu ke waktu terus bertambah. Dengan demikian perlu diketahui variable tingkat pelayanan (*level of service variables*) angkutan umum terutama angkutan umum tidak resmi menurut pengguna angkutan umum tersebut.

Pelayanan angkutan harus memperhatikan baik kuantitas dan kualitas terhadap pengguna angkutan umum tersebut. Adapun karakteristik kuantitas seperti keamanan, waktu perjalanan, frekuensi, biaya perjalanan, banyaknya transfer. Sedangkan karakteristik kualitas seperti kenyamanan, ketersediaan, kemudahan serta moda image (AASHTO, 1983 cit Amirotul *et al*, 2006).

Pada dasarnya, pengguna angkutan umum menghendaki adanya tingkat layanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Apabila layanan yang diberikan angkutan umum bagi masyarakat tidak baik dan fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Hal ini kemungkinan dapat meningkatkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang akan mengakibatkan banyak masalah lalu lintas seperti kemacetan, masalah perpajakan, peningkatan polusi, peningkatan tingkat kecelakaan dan sebagainya (Amirotul *et al*, 2006).

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan diperoleh bahwa saat ini banyak angkutan umum tidak resmi yang menjadi angkutan umum untuk rute Kota Padang - Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini mengakibatkan kalah saingnya angkutan umum resmi seperti Bus AKDP sehingga keberadaan bus tersebut hilang dari rute. Hadirnya angkutan umum tidak resmi menjadi salah satu alternatif pilihan bagi penumpang sesuai dengan tujuan perjalanan dengan menawarkan waktu perjalanan yang lebih singkat karena bergerak dengan rute Kota Padang - Kabupaten Pesisir Selatan,

sehingga dapat mengantarkan penumpang ke lokasi tujuan terdekat lebih cepat.

Semakin meningkatnya angkutan umum tidak resmi yang melayani rute Kota Padang- Kabupaten Pesisir Selatan dan bervariasinya tarif dan keragaman pelayanan mengakibatkan terjadi kesenjangan/gap antara kinerja pelayanan angkutan umum tidak resmi dengan kepuasan penumpang. Dalam hal fungsi manajemen, kepastian informasi tentang atribut yang harus diprioritaskan penanganannya merupakan faktor yang sangat penting. Oleh karena itu, metode penentuan prioritas tersebut secara pasti haruslah menghasilkan faktor-faktor yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan (Yosritzal *et al.*, 2014).

Salah satu metode yang digunakan untuk penentuan prioritas pelayanan ini adalah metode *Importance Satisfaction Analysis*. Metode Importance Satisfaction Analysis (ISA) merupakan perluasan dari metode Importance Performance Analysis (IPA) yang diusulkan oleh *Martilla dan James*. Metode ini merupakan salah satu alat atau instrumen yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas penanganan terhadap bermacam-macam isu yang muncul berdasarkan keinginan pelanggan. Analisis ini dapat digunakan untuk menentukan derajat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan suatu intervensi terhadap pelayanan yang sedang berjalan (Yosritzal *et al.*, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap layanan angkutan umum tidak resmi menurut persepsi penumpang untuk rute Kota Padang- Kabupaten Pesisir Selatan. Penulis mengangkat judul mengenai “Analisis Layanan Angkutan Umum Tidak Resmi Menurut Persepsi Penumpang Dengan Metode *Importance – Satisfaction Analysis* (ISA) (Studi Kasus Angkutan Umum Tidak Resmi dengan Rute Kota Padang- Kabupaten Pesisir Selatan)”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan yang dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui atribut pelayanan angkutan umum tidak resmi yang memuaskan menurut persepsi penumpang dengan metode *Importance Satisfaction Analysis* (ISA)
2. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dari layanan angkutan umum tidak resmi

Manfaat yang dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata-2 pada program studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Andalas
2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijaksanaan pemerintah daerah dalam bidang perencanaan transportasi khususnya angkutan umum.
3. Menjadi masukan terhadap pemilik jasa angkutan umum dalam pengembangan dan peningkatan layanan angkutan umum khususnya angkutan umum tidak resmi.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini dibuat beberapa batasan agar pembahasan tidak menyimpang dari ruang lingkup yang telah ditentukan, yakni: analisis layanan angkutan umum tidak resmi menurut persepsi penumpang dengan metode *Importance Satisfaction Analysis* (ISA)