

BAB I
www.itk.ac.id
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penajam Paser Utara salah satu kabupaten yang berpeluang dan memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan sosial dan ekonomi. Kegiatan ekonomi masyarakat akan berkembang dengan adanya sarana dan prasarana transportasi umum yang dapat memenuhi kebutuhan dan akses masyarakat secara merata. Berdasarkan dengan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2005-2025, bahwasanya dalam sektor perangkutan, perlu dilakukan peningkatan pelayanan pengangkutan umum di Kabupaten Penajam Paser Utara khususnya kawasan perkotaan sehingga dapat mendukung kegiatan ekonomi pada kawasan tersebut.

Transportasi umum sangat berperan aktif dalam keberlanjutan ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan hidup dari suatu wilayah. Keberadaan sistem transportasi adalah untuk memenuhi kebutuhan keterkaitan ekonomi dan sosial serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meningkatkan mobilitas . Banyak manfaat yang didapatkan dari peningkatan pelayanan transportasi untuk kepentingan umum diantaranya adalah untuk mengurangi dampak negatif terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (Schafer, A. 1998).

Berdasarkan dengan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2018-2023, Pada kabupaten Penajam Paser Utara penyediaan layanan angkutan umum masih sangat terbatas, baik dari segi jumlah maupun dari sisi akses keterjangkauan layanan. Hal ini menjadi pemicu menurunnya jumlah arus penumpang, yang ditunjukkan dengan rata-rata penurunan penumpang angkutan umum sebesar 23,87 % pada tahun 2014 – 2018.

Saat ini, Kabupaten Penajam Paser Utara hanya memiliki angkutan desa (angdes) sebagai salah satu transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat baik dalam kota maupun desa. Namun berdasarkan dengan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2018-2023, peran angkutan umum di Kabupaten Penajam Paser Utara belum memberikan pelayanan yang signifikan, mengingat luas dan kondisi

www.itk.ac.id

wilayah serta minimnya jangkauan pelayanan angkutan umum. Selain itu dari pelayanan masih belum memberikan kenyamanan dalam perjalanan penumpang, dilihat dari kelayakan angdes, kesesuaian tarif, kebersihan angdes, waktu tunggu dan kurangnya pembatasan kapasitas penumpang. Hal ini secara tidak langsung mengurangi minat dari penumpang untuk menggunakan angkutan desa (angdes).

Berdasarkan Dinas Perhubungan Kab Penajam Paser Utara angkutan desa pada saat ini beroperasi berdasarkan trayek-trayek yang ditentukan. Pada penelitian ini akan mengambil studi tentang kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan desa (angdes), penentuan studi ini berdasarkan menurunnya persentase jumlah penumpang angkutan umum di Penajam Paser Utara. Adapun angkutan desa yang ditinjau dalam penelitian ini, meliputi angkutan desa yang masih beroperasi sampai saat ini yaitu pada trayek Penajam - Waru.

Menyadari bahwa penumpang berperan penting dalam keberlangsungan perangkutan maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan desa. Tingkat kepuasan penumpang angkutan desa dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya adalah kualitas pelayanan angkutan desa (angdes). Dalam proses kepuasan penumpang angdes sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan semakin meningkatnya jumlah penumpang maka perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga penumpang merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya (Gilang Iriandika,2018) .

Mengingat dengan perkembangan transportasi yang ada di Penajam Paser Utara menjadi sebuah persaingan pasar dibidang jasa transportasi. Untuk dapat bersaing pada jasa transportasi ini angkutan desa (angdes) tentunya hal ini menjadi tantangan dan evaluasi dalam pelayanannya yang diberikan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya dengan demikian pelayanan yang terbaik yang dapat bersaing menguasai pasar. Kepuasan penumpang ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu kualitas merupakan prioritas utama bagi sebuah perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan bersaing .

www.itk.ac.id

Peningkatan suatu kualitas pelayanan jasa telah menjadi pusat dalam teori dan aplikasi pemasaran. Kualitas pelayanan didasarkan pada penilaian yang dibuat oleh penumpang mengenai pelayanan yang ditawarkan/berikan oleh pihak

pemberi jasa. Penilaian ini berdasarkan persepsi penumpang yang berhubungan dengan pengalaman penggunaan atau *value* yang dimiliki dan memfasilitasi pencapaian tujuan penumpang (Gilang Iriandika,2018).

Metode penelitian tugas akhir ini yang digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan angkutan desa adalah *service quality* dan *customer satisfaction index* (CSI). *Service quality* digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa yang dirasakan dan didapatkan oleh responden. *Service quality* sendiri terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bentuk fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*) dan keandalan (*reliability*) (Christopher Lovelock, 1994). Sebelum dilakukan analisa menggunakan metode servqual maka dilakukan sebuah uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kevalidan data yang diperoleh.

Sedangkan untuk *customer satisfaction index* (CSI) suatu metode yang digunakan untuk menganalisa dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dengan menggunakan indek kepuasan pelanggan (IKP) sebagai parameter penilaian metode ini. Untuk menunjang analisis pada metode *service quality* dan *customer satisfaction index* diperlukannya data tingkat kepentingan dan kepuasan dari masing-masing atribut jasa pelayanan. Berdasarkan keterangan-keterangan diatas tugas akhir ini mengambil Judul. “Analisis Indeks Kepuasan Penumpang Angkutan desa (angdes) Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Studi Kasus Angkutan desa Penajam Paser Utara”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwasanya persentase penumpang angkutan umum mengalami penurunan. Oleh karena itu perlu dilakukan studi terkait kepuasan penumpang angkutan umum. Dengan hal ini maka didapatkan rumusan masalah dalam studi ini, yaitu antara:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara berdasarkan harapan dari penumpang ?
2. Berdasarkan metode *Service Quality* (Servqual) faktor apa saja yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara ?

3. Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) faktor apa saja yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara ?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara.
2. Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara, tepatnya pada kecamatan Penajam dan kecamatan Waru.
3. Penelitian ini meninjau angkutan desa yang masih beroperasi sampai saat ini yaitu pada trayek Penajam - Waru.
4. Analisa yang dilakukan hanya sebatas analisa hasil pengukuran kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan dan didapatkan oleh penumpang dalam menilai tingkat kepuasan penumpang.
5. Dalam penelitian ini standar yang digunakan untuk mengevaluasi adalah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari Penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara berdasarkan harapan dari penumpang.
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara berdasarkan metode *service quality* (servqual).
3. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara berdasarkan metode *customer satisfaction index* (CSI).

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi pemerintah kabupaten Penajam Paser Utara dalam peningkatan pelayanan angkutan desa (angdes) pada waktu kedepannya.
2. Dapat melihat ekpektasi dan persepsi dari penumpang angkutan desa (angdes) dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh angkutan desa.
3. Sebagai referensi untuk peneliti lain, penelitian ini sebagai bahan dalam pengembangan sebuah penelitian tentang pengambilan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) kepada masyarakat Penajam Paser Utara.

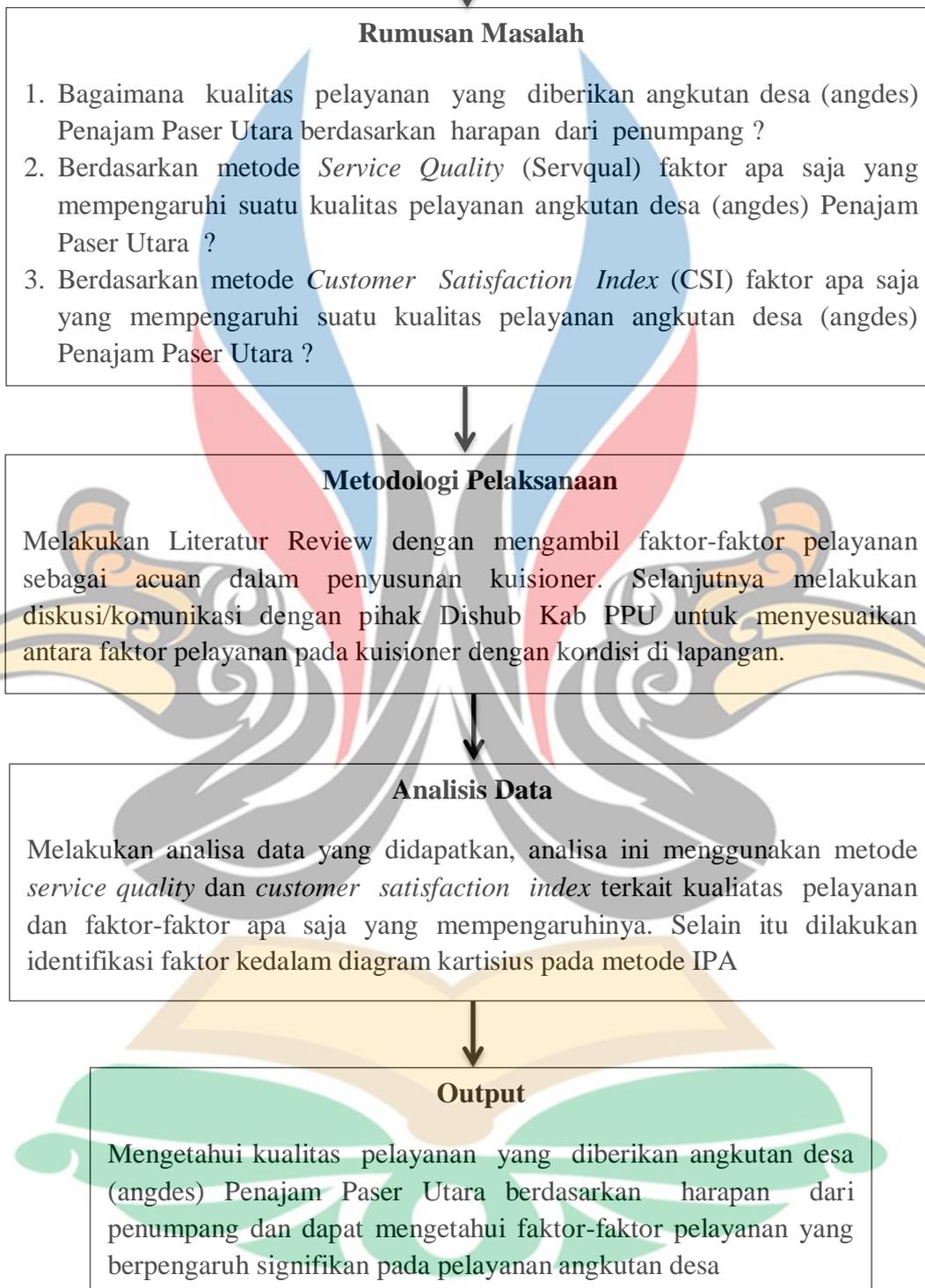
1.6. Kerangka Pemikiran

Untuk menunjang penelitian ini maka perlu sebuah kerangka berpikir tugas akhir sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut.

Analisis Indeks Kepuasan Penumpang Angkutan desa (angdes) Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Studi Kasus Angkutan desa Penajam Paser Utara”

Latar Belakang

Angkutan desa merupakan salah satu sarana transportasi yang ada di Kab PPU. Kebermanfaatan angdes sebagai sarana penunjang kegiatan perekonomian masyarakat sangat dibutuhkan. Namun dari data dan sumber yang daiapatkan bahwasanya penumpang angdes mengalami penurunan dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal diantaranya luasnya wilayah, minimnya jangkauan layanan dan bahkan kurangnya rasa puas dari penumpang. Dengan permasalahan di atas maka penelitian mengambil topik terkait kepuasan penumpang angdes yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan angdes berdasarkan persepsi dari penumpang angdes. Menyadari bahwa penumpang berperan penting dalam keberlangsungan perangkutan maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan desa



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Tugas Akhir (Penulis,2021)