

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Transportasi menjadi sarana yang menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau dapat dikatakan mendekatkan daerah produksi dan pasar, atau sering kali dikatakan menjembatani produsen dengan konsumen. Peranan transportasi sangat penting yaitu sebagai sarana penghubung dan mendekatkan antara pihak-pihak yang saling membutuhkan (Adisasmita dalam Siti Fatimah, 2019). Infrastruktur transportasi, khususnya terminal, memainkan peran kunci dalam menyediakan aksesibilitas yang memadai bagi penduduk perkotaan untuk melakukan perjalanan antar kawasan, baik dalam kota maupun antarkota. Terminal tidak hanya berfungsi sebagai titik pertukaran moda transportasi, tetapi juga sebagai pusat layanan transportasi yang menyediakan berbagai fasilitas, termasuk tempat penungguan, informasi perjalanan, dan layanan lainnya. Kinasih (2020) menyebutkan bahwa pengguna transportasi sesungguhnya membeli satu paket layanan, pelanggan yang membeli suatu paket jasa, mengharapkan suatu paket fasilitas atau pelayanan yang baik dan dapat diandalkan. Di bidang transportasi, paket tersebut mencakup kendaraan yang baik, kecepatan, frekuensi, interkoneksi, keselamatan yang dapat diandalkan dan biaya yang relatif terjangkau. Faktor-faktor tersebut harus benar-benar diperhatikan karena transportasi tidak hanya sekedar pemindahan manusia, barang dan atau hewan melintasi ruang. Transportasi yang baik menghubungkan daerah secara efektif dan mempengaruhi peningkatan perekonomian secara signifikan.

Kota Bekasi memiliki peran penting sebagai kota penyangga Ibu Kota Negara Indonesia, Jakarta. Di samping itu, kota Bekasi juga sebagai kota perdagangan dan jasa, ini dapat terlihat dari adanya beberapa pabrik dan pusat perdagangan berada di wilayah kota Bekasi ataupun di wilayah kabupaten Bekasi. Kota Bekasi telah berkembang dengan pesat seiring perkembangan Kota Jakarta yang memberikan efek yang sangat signifikan dalam perkembangan kota. Perkembangan ini juga diikuti pula oleh strategi penyediaan angkutan publik yang memadai. Pada saat ini, kota Bekasi memiliki satu buah terminal di kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur dengan luas lahan pada awal pengoperasian 1,5 Ha di mana luas lahan tersebut tidak memenuhi standar yang terdapat diperaturan KM 31 Tahun 1995 yang seharusnya seluas 5 Ha, hal ini

menyebabkan sirkulasi kendaraan menjadi tidak optimal, area parkir hanya tersedia untuk motor dan kapasitasnya disinyalir tidak memadai, ruang tunggu terasa sempit. Selain masalah yang berkaitan dengan kurangnya lahan, terminal Bekasi juga terlihat kurang bersih, gersang, serta toilet tidak bersih. Mengatasi masalah tersebut pemkot Bekasi berencana memindahkan Terminal Bekasi ke wilayah Jatiasih dengan alasan terminal pada saat ini sudah tidak memenuhi faktor kelayakan untuk pelayanan publik (Azzam, 2019). Padahal dalam Kusumawati dan Widyaningsih (2023) mencatat bahwa bus merupakan salah satu moda transportasi darat yang banyak dipilih masyarakat untuk melakukan perjalanan jarak pendek, menengah, dan jauh. Apabila kondisi sarana dan prasarana transportasi darat jauh dari harapan pengguna, dikhawatirkan penumpang akan berpindah menggunakan moda lain, sehingga secara berkala perlu dipelajari tingkat kepuasan pengguna terhadap terminal Bekasi, dan secara berkala pula diperiksa faktor-faktor pelayanan yang ternyata sudah perlu diperbaiki. Apalagi sebenarnya pemerintah Republik Indonesia sudah mempunyai standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, yang seharusnya dijadikan pedoman oleh operator terminal dalam menyelenggarakan pelayanan terminal Bekasi.

Merujuk pada kondisi di atas, penelitian ini bermaksud memeriksa kesesuaian antara kondisi eksisting di Terminal Bekasi dan standar penyelenggaraan terminal, dan juga mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan mengetahui faktor yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL BEKASI”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa hal pokok permasalahan yang ada kaitannya dengan upaya peningkatan tingkat pelayanan di Terminal Bekasi, sebagai berikut.

- a. Terminal kurang dilengkapi dengan fasilitas yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.
- b. Beberapa fasilitas yang tidak teratur dan beberapa tempat yang kurang bersih mengakibatkan penumpang merasa tidak nyaman.

- c. Pelayanan terminal terhadap penumpang menurun diduga akibat kurangnya pelatihan bagi karyawan.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka permasalahan yang akan dibahas, sebagai berikut.

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap Terminal Bekasi dengan kondisi eksisting?
- b. Faktor-faktor pelayanan apa yang menjadi prioritas untuk perbaikan berdasarkan persepsi penumpang?
- c. Apakah fasilitas Terminal Bekasi sudah sesuai dengan standar penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan berdasarkan Permenhub no.24 tahun 2021?

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah menganalisa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan dan fasilitas di Terminal Bekasi, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pengelola terminal mengacu pada Permenhub nomor 40 tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan.
- b. Mengetahui faktor-faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
- c. Mengetahui kesesuaian fasilitas di Terminal Bekasi dengan standar dari Ditjen Perhubungan Permenhub nomor 24 tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi pihak pengelola, penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan terkait dengan kinerja dan fasilitas terminal.
- b. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh dibangku perkuliahan.
- c. Bagi universitas, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan refrensi panduan membuat penelitian selanjutnya.

## 1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah

Untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis membuat pembatasan dan ruang lingkup masalah sebagai berikut.

- a. Membahas mengenai kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan dan fasilitas Terminal Bekasi yang mengacu pada Permenhub nomor 40 tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan
- b. Penelitian ini dilakukan di dalam dan di luar area Terminal Bekasi.
- c. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi lapangan penyebaran kuesioner kepada para pengguna jasa Terminal Bekasi sesuai jam operasional terminal yaitu jam 08:00 – 17:00 WIB, dilaksanakan 1 hari kerja yaitu hari Rabu dan 1 hari akhir pekan yaitu hari Sabtu jam 08:00 – 17:00 WIB.
- d. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
- e. Responden pada penelitian ini hanya melibatkan pengguna jasa yang memanfaatkan fasilitas serta pelayanan Terminal Bekasi.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas besar ini disusun dalam beberapa bab sehingga pembaca bisa memahami isi dari tugas akhir ini. Secara garis besar tugas akhir ini disusun, sebagai berikut.

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi permasalahan, rumusan permasalahan, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup pembahasan, serta sistematik penulisan

### **BAB II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Berpikir**

Pada bab ini berisi membahas tentang tinjauan pustaka yang disusun untuk menyelesaikan permasalahan dan dilengkapi sumber-sumber kepustakaan sebagai batasan masalah yang akan dibahas.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi metode yang digunakan dalam mengumpulkan dan menguraikan tahapan dan langkah-langkah dari awal penelitian hingga akhir penelitian.

#### **BAB IV Hasil dan Analisis**

Pada bab ini membahas mengenai teknik pengumpulan data dan pengolahan data yang didapat dari hasil survey serta menyediakan hasil Analisa dan perhitungan dari keseluruhan data yang didapat.

#### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini akan berisi kesimpulan dan memberikan saran atas hasil penelitian yang telah dilakukan.

