

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi didefinisikan sebagai pemindahan barang ataupun manusia dari tempat satu ke tempat lain dengan memakai sebuah wahana yang digerakkan oleh mesin atau manusia. Peranan transportasi sangat penting bagi berkembangnya suatu kota dikarenakan transportasi dinilai sebagai pendukung kegiatan ekonomi di suatu kota, selain itu transportasi juga dapat memudahkan kegiatan sehari-hari. Menurut Andriansyah (2015) fungsi transportasi adalah membuat keseimbangan antara permintaan dan penyedia transportasi untuk menunjang perkembangan perekonomian. Transportasi merupakan urat nadi dalam pembangunan ekonomi suatu negara serta peran transportasi sangat penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Pengembangan sistem transportasi yang optimal dapat menciptakan keberhasilan pembangunan di bidang ekonomi, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. Moda transportasi diperlukan sebagai sarana pergerakan untuk menunjang aktivitas, baik kegiatan perkantoran, perdagangan dan jasa, pendidikan, dan sebagainya (Nasution, 2003). Permasalahan yang muncul akibat dari implikasi pergerakan tersebut salah satunya adalah peningkatan volume lalu lintas yang berakibat pada kemacetan, terutama terjadi pada peningkatan penggunaan kendaraan pribadi.

Peningkatan penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan pemakaian transportasi publik angkutan umum dapat disebabkan oleh adanya beberapa faktor. Faktor yang paling menentukan masyarakat untuk memilih sarana transportasi adalah tingkat pelayanan. Pelayanan yang belum optimal menjadi alasan masyarakat memilih kendaraan pribadi (Tamin, 2000). Seiring berkembangnya waktu, banyaknya jumlah transportasi yang diperlukan oleh masyarakat sejalan lurus dengan pertambahan jumlah penduduk. Volume kendaraan di jalanan semakin meningkat dikarenakan keberadaan jumlah transportasi yang semakin hari kian meningkat.

Kemacetan terjadi disebabkan oleh volume kendaraan yang kian meningkat di jalanan, untuk mengurangi kepadatan lalu lintas dapat melakukan upaya yaitu memaksimalkan sistem angkutan umum, namun angkutan umum khususnya di Kota Singaraja sudah hampir tidak ada, keberadaan angkutan umum selama ini mulai kurang diminati oleh masyarakat karena faktor keselamatan, kenyamanan, keamanan, jadwal perjalanan (travel time) yang terlalu lama, fasilitas yang tidak layak, masyarakat banyak memiliki kendaraan pribadi, mengantri terlalu lama, dan efisiensi waktu terlalu lama. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pemerintah menugaskan sebagai pihak yang bertanggungjawab terhadap terselenggaranya angkutan umum dan menjamin ketersediaan transportasi public untuk barang atau orang di daerah kabupaten/kota. (Pasal 139 ayat 3). Penyediaan dan penyelenggaraan angkutan umum harus memenuhi standar pelayanan minimum, yang terdiri dari keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan dan kesetaraan. Dalam kenyataannya angkutan umum di wilayah Kabupaten Buleleng masih

banyak yang belum memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana yang diharapkan dan diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. Oleh sebab itu pemerintah kabupaten perlu memerhatikan dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi minat masyarakat dalam memakai moda angkutan umum.

Menurut Fandy Tjiptono (2005) dimensi kualitas layanan ada lima yang meliputi Tangible adalah fasilitas fisik menyangkut fasilitas tempat duduk, kebaruan armada, fasilitas ruang bis, kebersihan kru, penampilan kru, kerapian kru, Empathy yaitu perhatian yang diberikan menyangkut kepedulian kru, perlakuan yang sama antarpemumpang, Responsiveness yaitu kesiapan daya tanggap dari pelayanan angkutan umum, kecepatan pelayanan supir, kesiapan supir menolong penumpang angkutan umum, Reliability yaitu kenyamanan, ketepatan waktu, dan keamanan, dan Assurance diantaranya kesopansantunan supir, keramaharan supir, pengetahuan supir mengenai lintas trayek yang dilalui.

Kendati demikian, saat ini penggunaan transportasi umum di Kota Singaraja terus mengalami penurunan. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan sarana transportasi umum juga tidak terlepas dari kualitas tingkat layanan transportasi umum di Singaraja yang belum memadai dengan kondisi angkutan yang tidak layak pakai dan tidak ada pembaruan atau peremajaan di armada-armada angkutannya, keselamatan penumpang dalam menggunakan moda angkutan umum masih sering diabaikan oleh pengendara angkutan umum yang terkadang melanggar rambu lalu lintas dikarenakan mengejar target agar tepat waktu untuk sampai di tempat tujuan, belum terintegrasinya angkutan umum secara profesional dari kota satu menuju kota lainnya dan dari terminal ke tujuan, dan belum meratanya angkutan umum dalam satu daerah menuju tempat tujuan

yang dampaknya mengakibatkan keengganan orang menggunakan moda angkutan umum.

Penurunan jumlah penumpang transportasi umum di wilayah Kota Singaraja yang disebabkan oleh salah satu faktor yakni kualitas layanan transportasi publik di Kota Singaraja belum menjadi prioritas, kinerja angkutan umum belum memadai sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi pribadi yang dirasa lebih efisien dari segi waktu, padahal dalam kenyataannya menggunakan transportasi pribadi dapat menyebabkan kemacetan di jalan, di satu sisi pemerintah harus menekan masalah kemacetan lalu lintas, sehingga dianjurkan untuk menggunakan transportasi umum. Kualitas layanan transportasi umum harus terpenuhi agar masyarakat khususnya di wilayah Kota Singaraja beralih menggunakan transportasi umum dengan harapan ketergantungan masyarakat akan kendaraan pribadi dapat berkurang karena adanya pelayanan angkutan umum yang handal.

Menurunnya penggunaan transportasi umum dapat dilihat berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng yang telah didapatkan pada tahun 2015 terlihat bahwa jumlah penumpang yang masuk ke terminal Penarukan sebanyak 23.914 orang, pada tahun 2016 penumpang yang masuk ke terminal Penarukan menurun menjadi 21.112 orang, pada tahun 2017 terjadi penurunan penumpang lagi yaitu sebanyak 15.531 orang, tahun 2018 jumlah penumpang orang di terminal Penarukan sebanyak 13.858 orang, pada tahun 2019 jumlah penumpang mengalami penurunan lagi menjadi 10.833 orang, dan pada tahun 2020 jumlah penumpang di terminal Penarukan menjadi 8.925 orang. Data tersebut menandakan bahwa setiap tahun dalam kisaran tahun 2015-2020 telah

terjadi penurunan jumlah penumpang yang menggunakan angkutan umum di terminal Penarukan.

Tidak jauh berbeda dengan terminal Penarukan, jumlah penumpang angkutan umum di terminal Banyuasri juga mengalami pasang surut. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah penumpang angkutan umum pada tahun 2015 di terminal ini sebanyak 2.719 orang, mengalami kenaikan penumpang pada tahun 2016 di mana jumlah penumpang menjadi sebanyak 9.617 orang, di tahun 2017 jumlah penumpang masih menduduki angka yang sama dengan tahun 2016 yaitu sebanyak 9.617 orang, pada tahun 2018 jumlah penumpang mengalami penurunan drastis menjadi 3.148 orang, pada tahun 2019 berjumlah 3.275 orang, dan pada tahun 2020 tidak ada penumpang karena di terminal Banyuasri tidak aktif dikarenakan ada pembangunan pasar.

Jumlah penumpang di terminal Sukasada pada tahun 2015 menunjukkan data sebanyak 36.832 orang, pada tahun 2016 penumpang angkutan umum berjumlah 37.914 orang, di tahun 2017 jumlah penumpang mengalami penurunan yang sangat drastis menjadi 28.292 orang, pada tahun 2018 jumlah penumpang kembali mengalami penurunan menjadi 16.883 orang, pada tahun 2019 jumlah penumpang sebanyak 10.284 orang dan tahun 2020 jumlah penumpang turun lagi sebanyak 5.694 orang. Di terminal Seririt pada tahun 2015 menunjukkan jumlah penumpang yang masuk sebanyak 31.515 orang, jumlah penumpang pada tahun 2016 sebanyak 29.576 orang, di tahun 2017 penumpang angkutan umum di terminal Seririt berjumlah 17.761 orang, tahun 2018 penumpang angkutan umum berjumlah 21.385 orang, di tahun 2019 penumpang berjumlah 22.547 orang, dan

pada tahun 2020 jumlah penumpang mengalami penurunan yaitu sebanyak 21.599 orang.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang angkutan umum di Singaraja pada tahun 2015 sampai dengan 2020 kecuali di terminal Banyuasri karena tidak aktif akibat dari adanya pembangunan pasar. Menurut data dari Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng jumlah angkutan umum pada tahun 2016 sebanyak 4.448 unit, pada tahun 2017 angkutan umum berjumlah 4.054 unit, di tahun 2018 berjumlah 3.740 unit, pada tahun 2019 berjumlah 2.895 unit, dan pada tahun 2020 jumlah angkutan umum sebanyak 2.025 unit, di mana masing-masing jenis angkutan umum tersebut pada tahun 2020 yaitu angkutan umum Suburban berjumlah 8 unit, Suburban Pariwisata berjumlah 155 unit, jenis angkutan umum Mikrolet berjumlah 58 unit, jenis angkutan umum Mikro Bus berjumlah 145 unit, jenis angkutan umum Bus berjumlah 12 unit, yang terakhir jenis angkutan mobil barang berjumlah 1.647 unit. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tahun jumlah transportasi publik angkutan umum mengalami penurunan, dan dapat dilihat bahwa angkutan umum dengan jumlah terbanyak berasal dari mobil barang dan bukan dari transportasi umum yang mengangkut penumpang.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa indikasi masalah diantaranya adalah, keberadaan fasilitas yang belum maksimal di setiap terminal yang ada di Kota Singaraja, seperti pos pengawasan yang kurang memadai di terminal membuat proses penataan dan pengelolaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan masih kurang dari segi bukti nyata. Selain itu dari segi kehandalan peneliti melihat koordinasi yang dilakukan oleh para petugas lapangan

masih kurang, para petugas lapangan tidak didampingi oleh para petugas kepolisian maupun petugas organa ketika mengawasi terminal yang ada. Padahal koordinasi menjadi hal yang sangat penting. Pemberian sanksi berupa tilang agar para supir angkutan kota jera pun sama sekali belum pernah peneliti lihat, sehingga tidak mengherankan apabila supir angkutan kota masih banyak yang belum dapat beroperasi sesuai dengan trayeknya karena Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng masih belum memberikan sanksi yang memiliki efek jera, sehingga dari segi respon pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng masih kurang. Kurangnya tindakan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dari segi jaminan peneliti lihat dari jarang razia yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng agar angkutan kota beroperasi sesuai dengan trayek yang seharusnya. Akibatnya, berkurangnya kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan transportasi publik harus dialami oleh sebagian besar masyarakat kota Singaraja. Mengacu pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, oleh karena itu, berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Angkutan Umum di Kota Singaraja”

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Menurunnya total penumpang transportasi publik angkutan umum di Kota Singaraja.
2. Terjadinya peningkatan pemakaian kendaraan pribadi dibandingkan pemakaian transportasi publik.

3. Kurangnya kualitas pelayanan transportasi umum yang mempengaruhi minat masyarakat.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, dikarenakan terbatasnya waktu dan tenaga maka penelitian ini dilaksanakan hanya di satu terminal yakni terminal Sukasada dikarenakan terminal ini mengalami masalah penurunan jumlah penumpang yang cukup signifikan terhitung dari tahun 2016 hingga 2020 dan terminal ini merupakan salah satu terminal yang masih rutin beroperasi. Penelitian ini akan difokuskan pada masalah mengenai transportasi publik angkutan umum di Terminal Sukasada, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dari angkutan umum tersebut.



1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, untuk itu perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik angkutan umum dilihat dari *Tangible*?
 2. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik angkutan umum dilihat dari *Empathy*?
 3. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik angkutan umum dilihat dari *Responsiviness*?
 4. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik angkutan umum dilihat dari *Reliability*?
- Bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik angkutan umum dilihat dari *Assurance*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui beberapa hal antara lain sebagai berikut.

1. Kualitas dari pelayanan angkutan umum di Kota Singaraja ditinjau dari dimensi *Tangible*.
2. Kualitas dari pelayanan angkutan umum di Kota Singaraja ditinjau dari dimensi *Empathy*.
3. Kualitas dari pelayanan angkutan umum di Kota Singaraja ditinjau dari dimensi *Responsiviness*.

4. Kualitas dari pelayanan angkutan umum di Kota Singaraja ditinjau dari dimensi *Reliability*.
5. Kualitas dari pelayanan angkutan umum di Kota Singaraja ditinjau dari dimensi *Assurance*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah agar dapat menambah informasi, ilmu pengetahuan serta wawasan terkhusus tentang transportasi publik angkutan umum di Kota Singaraja.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini agar dapat meluaskan wawasan serta pemahaman ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang kualitas pelayanan angkutan umum terkhusus di Kota Singaraja.

b) Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng

Diharapkan mampu memberikan saran untuk Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sehingga dapat memberikan suatu pengembangan armada baru untuk angkutan umum agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang angkutan umum di Kota Singaraja.