

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Terdapat hubungan erat antara lokasi dan lokasi kegiatan manusia. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat dan perkembangan wilayah baik itu daerah perdesaan maupun daerah yang lainnya. Kebutuhan akan sarana transportasi dari waktu ke waktu akan terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum massal di Indonesia adalah sebagai usaha dari pemerintah agar seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakan alat transportasi yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi pada masa yang akan datang.

Mengacu pada Undang-undang Lalulintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas saat ini yang diutamakan oleh angkutan umum kota adalah harga yang murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, alasan inilah yang

menjadi salah satu faktor untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diperhatikan karena menyangkut hajat hidup orang banyak, sehingga factor kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (safety), keandalan (reliability), dan kenyamanan (comfort) yang merupakan 3 hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008).

Purworejo merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah dengan penduduk kurang lebih satu juta jiwa tidak lepas dari masalah yang berkaitan dengan transportasi. Penduduk yang sebagian besar menggunakan moda transportasi umum tergolong banyak, namun masih kalah banyak dengan penduduk yang menggunakan kendaraan pribadi yang didominasi oleh pelajar SMA sedangkan yang menggunakan moda transportasi umum didominasi oleh pekerja pasar dan pelajar SMP. Masih kurangnya kesadaran penduduk Purworejo untuk menggunakan sarana transportasi umum adalah tidak lepas dari tingkat pelayanan angkutan umum di Purworejo yang masih buruk. Tingkat pelayanan ini semakin memburuk dengan kondisi angkutan umum yang tidak layak pakai dan tidak ada pembaruan atau peremajaan di armada-armada angkutannya, ditambah dengan angkutan umum yang seringkali berhenti di sembarang tempat (ngetem) sehingga dengan pelayanan seperti ini sebagian penumpang mengatakan tingkat pelayanan angkutan umum kota di wilayah kabupaten Purworejo masih buruk dan sebagian besar pengemudi kendaraan pribadi mengatakan bahwa angkutan umum mengganggu lalulintas (Basuki, 2008).

Jumlah armada yang banyak menyebabkan waktu antara kedatangan kendaraan sangat pendek, antara 5 sampai dengan 10 menit, sehingga penumpang tidak menunggu

terlalu lama. Pada awalnya terdapat 3 lembaga Koperasi yang melayani transportasi darat di kabupaten Purworejo yaitu Primkopol, Prikopad, Kopada. Namun seiring berjalannya waktu Kopada yang dikelola oleh Koperasi Angkutan Daerah hingga saat ini menjadi transportasi darat yang paling menjamur di kabupaten Purworejo Karena memiliki trayek yang luas hingga ke pelosok desa. Sopir dan kernet Kopada sendiri sangat bergantung pada pendapatan dari penumpang karena mereka menggunakan sistem bayar kejar setoran, sehingga fenomena kejar setoran menjadi tujuan mutlak.

Selain kondisi angkutan umum itu sendiri ada beberapa faktor eksternal yang juga mempengaruhi pangsa pasar angkutan umum di kabupaten Purworejo. Faktor-faktor tersebut antara lain utility dan murahnya harga beli sepeda motor di kabupaten Purworejo, selain itu karena perubahan lifestyle masyarakat (Basuki, 2008).

Prioritas utama bagi perusahaan jasa adalah memberikan pelayanan yang terbaik Zeithaml dalam Tjiptono (2005:260) mengatakan bahwa “Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Tjiptono (2011:42) menyatakan bahwa “dalam sektor jasa, layanan pelanggan dapat diartikan sebagai total jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan”. Pendapat ini diperkuat Kotler dalam Assegaff (2011:173) yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari pemenuhan kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan dan harus berakhir pada pembentukan persepsi pelanggan terkait kebutuhan tersebut. Hal tersebut menyiratkan bahwa kualitas bukan merupakan persepsi penyedia jasa melainkan persepsi pelanggan.

Seperti sebelumnya yang sudah dijelaskan bahwa pada masa yang akan datang atau jangka panjang, diharapkan ketergantungan masyarakat akan kendaraan pribadi dapat berkurang karena adanya pelayanan angkutan umum yang handal. Tujuan ini akan tercapai apabila kualitas pelayanan angkutan umum akan menjadi semakin lebih baik. Namun dengan banyaknya angkutan umum KOPADA yang berjumlah 1547 apakah akan efektif untuk mengurangi ketergantungan masyarakat dengan kendaraan pribadi dengan mulai untuk menggunakan angkutan umum?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum di kabupaten Purworejo. Hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah-masalah transportasi untuk membuat kebijakan yang berorientasi pada kepuasan pengguna sarana transportasi. Pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan SERVQUAL yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan Tangible (bukti fisik).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini diberi judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Angkutan Umum Koperasi Angkutan Daerah (KOPADA) Kabupaten Purworejo”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas jasa pelayanan transportasi angkutan umum di kabupaten Purworejo?
2. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh pada kualitas layanan transportasi angkutan umum di kabupaten Purworejo?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini dilakukan kepada konsumen yang telah menggunakan jasa angkutan umum KOPADA di Kabupaten Purworejo.
2. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi
 - Jenis Kelamin
 - Usia
 - Pekerjaan

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan tentang kualitas jasa pelayanan angkutan umum yang telah diberikan oleh Pemerintah Daerah Purworejo.

2. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kualitas pada jasa angkutan umum.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini, diharapkan untuk dapat membantu kontribusi terhadap manajemen Transportasi darat angkutan umum pada umumnya, mengenai respon pelanggan terhadap variabel jasa pelayanan yang ada, yang selanjutnya digunakan sebagai informasi atau alat ukur untuk menetapkan kebijakan di masa yang akan datang.

2. Bagi penulis

Penelitian ini digunakan menjadi sarana dalam pengembangan dan pengaktualisasian pengetahuan teoritis yang didapatkan di bangku kuliah serta menjadi wawasan terhadap praktisi.

3. Bagi pihak yang berkepentingan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak lain sebagai masukan atau sumber informasi tambahan.