

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya pertumbuhan penduduk dan diikuti dengan peningkatan mobilitas penduduk, baik itu pertumbuhan ekonomi, wisata, pangan maupun transportasi. Transportasi umum diperlukan untuk mengurangi laju kepemilikan kendaraan bermotor yang dapat mempengaruhi kemacetan. Indonesia memiliki jumlah penduduk sebesar 281.603,8 Ribu jiwa pada 2024 (Badan Pusat Statistika, 2024) dengan jumlah penumpang angkutan umum di Sumatera Utara sebanyak 43.730 orang yang secara kumulatif terhitung dari 1 Januari 2024 sampai dengan 2 Desember 2024 memiliki penurunan sebanyak 7,71% dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu (Badan Pusat Statistika, 2024).

Medan sebagai ibukota provinsi yang menjadi tujuan utama penduduk dari berbagai daerah di Sumatera Utara. Mobilitas penduduk yang tinggi menuju masuk ataupun keluar kota Medan membuat peningkatan kebutuhan sarana transportasi terkhusus moda transportasi bus. Medan memiliki jumlah kendaraan bermotor bus sebesar 9.191 (Badan Pusat Statistika, 2023) . Hal ini membuat dampak terhadap tingginya arus lalu lintas yang mengakibatkan kondisi ini harus diimbangi dengan kemampuan ketersediaan prasarana yang mencukupi dan memadai sehingga dapat meminimalisir dampak tingginya arus lalu lintas apabila tidak diantisipasi sejak awal.

Prasarana transportasi umum yang dibutuhkan oleh moda transportasi bus adalah terminal. Terminal menjadi jantung dari pergerakan bus dan menjadi pusat kegiatan menaikkan dan menurunkan penumpang sebagai perpindahan intra maupun antar moda. Pada tahun 2000, kota Medan memiliki lima buah terminal angkutan umum, yakni: (1). Terminal Amplas (Tipe A), (2). Terminal Pinang Baris (Tipe A), (3). Terminal Sambu (Tipe B), (4). Terminal Veteran (Tipe B), (5) Terminal Belawan (Tipe C) . Sebagai pengguna masyarakat Medan memiliki banyak keluhan dan kritikan. Permasalahan yang sangat sering dijumpai adalah rendahnya pelayanan, keamanan, dan kenyamanan. Lingkungan terminal yang gersang, sedikitnya papan informasi dan atribut pendukung yang menyertainya.

Menurut (Pemerintah Republik Indonesia, 2013) Nomor 79 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Terminal adalah salah satu bagian komponen dari sistem transportasi untuk tempat pemberhentian menaikkan dan menurunkan penumpang pada tujuan akhir suatu perjalanan. Sejak dulu hingga sekarang, fungsi dari terminal sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian dan meningkatnya pariwisata daerah setempat. Keberadaan terminal penumpang dinilai belum efektif dan masih jauh dari realisasi yang membuat terminal tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan pemerintah daerah sehingga perlu adanya pengelolaan yang baik dari pemerintah daerah.

Keberadaan Terminal Amplas menjadi salah satu prasarana sistem transportasi darat yang dapat digunakan masyarakat. Akan tetapi fasilitas yang kurang memadai serta pengelolaan yang tidak optimal membuat adanya keluhan

ketidaknyamanan para pengguna terhadap kualitas fasilitas pelayanan publik di terminal seperti fasilitas umum khusus disabilitas yang disalahgunakan, tidak adanya fasilitas ruang ibu dan anak, serta ruang kesehatan yang belum beroperasi. Adapun visi dan misi dari terminal tipe A yang sejalan dengan dinas perhubungan kota medan. Seperti, menciptakan sistem gerakan aktivitas perhubungan yang handal dan berkemampuan tinggi dalam berperan sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya serta mampu berperan sebagai penunjang, penggerak dan pendorong pembangunan Kota Medan (Dinas Perhubungan Kota Medan, 2008).

Dengan adanya visi dan misi tersebut terminal amplas menjadikan kualitas pengelolaan dan pelayanan sebagai pilar pembentuk citra dalam pengelolaan perhubungan di kota Medan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pemerintah, masyarakat dan swasta sebagai pelaku utama pembentuk kesuksesan penyelenggaraan perhubungan di kota Medan. Melihat keberadaan dan pengelolaan serta fasilitas yang kurang memadai, maka perlu dilakukan evaluasi dan tinjauan kembali agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan fasilitas publik. Peningkatan kualitas adalah sistem gerakan aktivitas perhubungan yang berfungsi sebagai pembentuk daya tarik, daya kesan, daya saing, dan daya layanan yang handal yang menjadikan Kota Medan aman, tertib dan lancar (Dinas Perhubungan Kota Medan, 2008).

Terlihat dari rendahnya pengguna dan pemanfaatannya oleh pengguna jasa transportasi umum, maka dari itu diperlukannya sebuah strategi yang cepat dan tepat untuk meningkatkan pelayanan jasa di terminal tipe A amplas. Terciptanya

kepuasan pengguna dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pengguna menjadi harmonis, memberikan loyalitas pengguna yang baik untuk pembelian ulang tiket yang menguntungkan untuk perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa eksistensi kualitas pelayanan yang baik akan menjadi faktor pendorong dan penggerak untuk meningkatkan kepuasan pengguna yang berulang terhadap produk yang dijual oleh mitra hingga terciptanya loyalitas pengguna.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jenis pelayanan merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana. Pemerintah dapat memperhatikan terutama pada Dinas Perhubungan yaitu bidang perhubungan darat untuk melihat sistem pengawasan atau mengelola terminal dengan baik, agar berjalan sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan uraian di atas, pengguna fasilitas publik terminal pasti menginginkan suatu tempat memulai dan mengakhiri perjalanan dengan moda transportasi umum yang dipilihnya dapat memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang nyaman, maka penulis tertarik dalam memahami lebih jauh permasalahan tersebut dengan melakukan skripsi tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terminal Tipe A Berdasarkan Kepuasan Konsumen Dengan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Studi Kasus: Terminal Amplas).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Kesulitan pengguna dalam mencari informasi tentang harga tiket, pembayaran tiket, dan adanya calo penumpang dan barang diluar terminal yang mengakibatkan penumpukan antrian pengguna.
2. Banyaknya angkutan umum yang berhenti di sembarang tempat dan pinggir jalan lintas sehingga menyebabkan sirkulasi keluar masuk pada angkutan kota terjadi hambatan dan macet.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah diuraikan, untuk memberi ruang lingkup yang jelas dan terarah, maka permasalahan dalam skripsi ini dibatasi pada:

1. Responden yang dipilih adalah penumpang dengan keberangkatan yang menggunakan kendaraan umum antar kota antar provinsi (AKAP).
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada terminal tipe A amplas.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dari skripsi ini adalah:

1. Bagaimana kesesuaian standar pelayanan minimal pada kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan fasilitas publik terminal tipe A amplas berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021?

2. Bagaimana persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan fasilitas publik terminal tipe A amplas?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui kesesuaian standar pelayanan minimal pada kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan publik terminal tipe A amplas.
2. Untuk mengetahui persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan fasilitas publik terminal tipe A amplas.

1.6 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, pembaca dan penulis dapat merasakan kemanfaatan kualitas pelayanan terminal tipe A baik dari segi fasilitas dan standar yang disyaratkan dan diberikan oleh pelayanan terminal.
2. Secara praktis, skripsi dapat menjadikan masukan dan referensi bagi Kementerian Perhubungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada terminal tipe A amplas.