

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi, persaingan diantara perusahaan penyedia angkutan penumpang semakin ketat. Perusahaan angkutan konvensional seperti bis kota, *shuttle bus*, taxi konvensional dan angkutan kota harus bersaing dengan penyedia angkutan online/ taxi online. Sehingga perusahaan penyedia angkutan penumpang dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik seperti ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan, kepastian keberadaan angkutan dan rasa nyaman dan aman selama perjalanan. Selain hal itu pelayanan juga dipengaruhi dengan ketersediaan fasilitas penunjang seperti halte atau ruang tunggu bagi calon penumpang yang aman dan nyaman, sehingga dapat memberikan nilai tambah/ kelebihan tersendiri dari perusahaan tersebut. PO Putra KJU selaku salah satu perusahaan otobus yang menyediakan pelayanan jasa angkutan penumpang selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan setianya, sehingga pihak perusahaan perlu menyediakan fasilitas penunjang/ halte yang nyaman dan aman.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.10 tahun 2012 standarisasi halte sangat diperlukan untuk menunjang keamanan, kenyamanan dan kesetaraan penumpang pengguna angkutan massal berbasis jalan, sehingga ketertarikan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum terus meningkat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui apakah halte yang sudah disediakan oleh pihak Putra KJU pada *Supermall* Karawaci sudah sesuai dengan peraturan tersebut. Selain itu penilaian kelayakan juga perlu diukur dengan tingkat kepentingan/ apa yang diharapkan oleh penumpang, sehingga Putra KJU dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan terus mempertahankan eksistensinya di bidang angkutan penumpang/ kendaraan umum khususnya di wilayah Banten sesuai dengan visi dan misinya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan *brainstorming* pada halte Putra KJU *Supermall* Karawaci pada waktu-waktu tertentu, jumlah penumpang sangat banyak dengan kapasitas ruang tunggu yang tidak mencukupi sehingga tersebarunya penumpang yang menunggu kedatangan bis diberbagai titik sekitar halte seperti pada *lobby mall* dan area parkir. Hal ini juga berdampak terhadap pengunjung mall lainnya yang merasa terganggu dalam mengakses keluar masuk mall di *lobby* dekat halte.

Belum tersedianya fasilitas dan ruang tunggu yang nyaman dan memadai terutama bagi lansia, wanita hamil, anak-anak dan penyandang disabilitas seperti pengguna kursi roda.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat dari penelitian yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut.

1. Melakukan analisa kebutuhan kapasitas ruang tunggu (halte) yang tersedia disaat waktu-waktu puncak.
2. Menganalisa halte yang ada apakah sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Menteri Perhubungan.
3. Melakukan analisa tingkat kesesuaian antara kepuasan pelanggan dengan tingkat kepentingan/ yang diharapkan penumpang terhadap kelayakan fasilitas yang ada saat ini.
4. Memberikan usulan perancangan halte yang memiliki kapasitas ruang tunggu yang memadai disaat waktu-waktu puncak
5. Memberikan usulan perancangan fasilitas halte yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sesuai dengan keinginan penumpang.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

lingkup masalah dalam penelitian ini dibatasi pada beberapa poin yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan pada pengguna halte *shuttle bus* Putra KJU di *Supermall* Karawaci dengan tujuan Citra Raya, Balaraja, Serang dan Telaga Bestari.
2. Pada penelitian jumlah penumpang waktu puncak adalah waktu puncak pada hari senin sampai dengan minggu saat normal saja (bukan pada tanggal merah/ hari libur nasional).
3. Pengambilan sampel dilakukan kepada responden yang merupakan pelanggan dari *shuttle bus* Putra KJU *Supermall* Karawaci disaat jam-jam waktu sibuk/padat.
4. Dalam penelitian ini, analisa kelayakan fasilitas halte yang ada menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
5. Usulan perancangan halte ini berdasarkan kebutuhan kapasitas, fungsi, persyaratan/ peraturan yang berlaku dan tidak memperhatikan nilai estetika, material dan biaya materialnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang dari penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian ini dan sistematika penulisan dari penyusunan Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori dan materi-materi dari beberapa sumber literatur yang bersangkutan dengan topik yang dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan prosedur yang meliputi tempat dan waktu kegiatan penelitian, serta urutan tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menginformasikan pengumpulan dan pengolahan data, hasil dari penelitian yang didapat serta dilakukan analisa pada hasil penelitian tersebut secara detail.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan atas analisa dari pengolahan data yang telah dilakukan, serta saran berupa usulan yang diajukan penulis kepada pembaca.