

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem transportasi perlu ditata secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi terpadu agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat. Transportasi yang dipakai untuk setiap hari, baik dalam aktivitas pekerjaan dan kegiatan lainnya.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, seharusnya fasilitas dan kegiatan baik sesuai peraturan, namun kondisi sistem angkutan umum berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau

oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun seringkali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sistem transportasi yang lancar, aman, nyaman dan murah tidak saja diperlukan pemilihan lokasi terminal yang tepat, tetapi mutlak diperlukan bila pembangunan terminal yang baik dengan pengaturan operasional pelayanan terminal sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan sehingga pengelolaan dan pelayanan di suatu terminal dapat dikatakan baik.

Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di pulau Jawa yang memiliki kepadatan penduduk ke tiga dari Kota Jakarta dan Surabaya (*Westjavainc*) banyak masyarakat untuk mencari lapangan kerja dan melanjutkan pendidikan lebih tinggi bagi mahasiswa serta sebagai tempat wisata yang banyak dikunjungi para wisatawan lokal ataupun luar. Transportasi angkutan umum sebagai salah satu kendaraan yang digunakan untuk perjalanan dan segala aktivitas. Modal kendaraan aman dan nyaman angkutan umum bus adalah salah satu yang banyak diminati selain rel kereta api dan kendaraan darat lainnya.

Dalam profil UPT Terminal Cicaheum menjelaskan bahwa Terminal Cicaheum bertipe A selain terminal Leuwipanjang. Tempatnya berada di lokasi Jl. Ahmad Yani, Kelurahan Cicaheum, Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Terminal tipe A memiliki fungsi melayani empat angkutan yaitu: angkutan antar angkutan pedesaan (ANGDES) angkutan kota (ANGKOT), kota dalam propinsi (AKDP), kota antar propinsi (AKAP), dan dengan daya tampung total 70

kendaraan untuk bus, dan 300 kendaraan untuk non bis.

Angkutan bus yang berada di terminal disediakan untuk melayani masyarakat dalam pemberangkatan dan pemberhentian perjalanan yang datang dan pergi kota Bandung, di tahun 2018 Unit Pelaksana Teknis terminal menyediakan bus untuk beroperasi.

Tabel 1.1
Daftar nama perusahaan OTOBUS yang beroperasi di terminal penumpang Cicaheum Tahun 2018.

No	Lintasan Trayek	Nama PT	Jumlah Bus Menurut		Ket
			IZIN	OPS	
1	Bandung-Cicalengka-Majalaya				
2	Bandung-Smd-Wado	Medal-Sekarwangi	3	2	
3	Bandung-Smd-Mjlk-BT.Ujeg-Talaga	Medal-Sekarwangi	6	2	
4	Bandung-Smd-Mjlk-Bantarujeg	Devisheilla	2	2	
		Bintang .Sanepa	2	2	
5	Bandung-Smd-Mjlk-Ujungjaya	Bintang .Sanepa	2	1	
6	Bandung-Smd-Mjlk-Hariang	Medal Sekarwangi	6	3	
		Padi Seribu	1	1	
7	Bandung-Indramayu	Damri	8	6	
8	Bandung-Cirebon	Bhineka (Pts)	40	13	
		Sahabat (Pts)	17	5	
9	Bandung-Cirebon-Kuningan	Damri (Pts)	12	5	
1	Bandung-Garut	Intan Raya	2	1	
		Ahmad Riko Jaya	5	5	
		Diana Prima	10	2	
		Kobutri Jabar	10	2	

11	Bandung-Grt-Singaparna	Diana Prima	6	6	
12	Bandung-Mlb-Tasikmalaya	Budiman	23	15	
13	Bandung-Mlb-Tsk-Karangnunggal	Budiman	2	1	
14	Bandung-Mlb-Tsk-Bjr-Pangandaran	Budiman	26	14	
15	Bandung-Subang Via Tol Cipali	Damri	4	4	
Jumlah AKDP			187	86	

Sumber: data olahan OTOBUS UPT Terminal tahun 2018

Tabel 1.1 menunjukkan operasional otobus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) disediakan UPT atas izin sebanyak 187 bus dan yang melakukan operasional perjalanan sekitar 87. Jika di lihat dari operasional tahun 2019 angkutan umum bus ini mengalami penurunan.

Tabel 1.2

Daftar nama perusahaan OTOBUS yang beroperasi di terminal penumpang Cicaheum Tahun 2019.

No	Lintasan Trayek	Nama PT	Jumlah Bus Menurut		ket
			IZIN	OPS	
1	Bandung-Smd-Wado	Medal Sekarwangi	3	2	
2	Bandung-Smd-Mjlk-BT.Ujeg-Talaga	Medal-Sekarwangi	5	2	
3	Bandung-Smd-Bantarujeg	Medal-Sekarwangi	2	2	
4	Bandung-Smd-Mjlk-Rajagaluh	Bintang Sanape	1	1	
5	Bandung-Smd-Hariang	Medal Sekarwangi	1	1	
		Padi Seribu	1	1	
6	Bandung-Indramayu	Damri	6	4	
7	Bandung-Subang Via tol Cipali	Damri	4	2	
8	Bandung-Smd-Kdpt-Kuningan	Damri	10	5	

9	Bandung-Garut	Ahmad Riko Jaya	5	5	
		Marita	5	5	
		Kobutri JABAR	10	2	
10	Bandung-Grt-Singaparna	Soni Prima	5	1	
11	Bandung-Tasikmalaya	Budiman	23	19	
12	Bandung-Tsk-Bjr-Pangandaran	Budiman	16	12	
13	Bandung-	Budiman	40	10	
Jumlah AKDP			137	74	

Sumber: data olahan OTOBUS UPT Terminal tahun 2019

Tabel 1.2 menunjukkan penurunan operasional bus sangat melonjak, di tahun 2018 disediakan 187 armada AKDP dan beroperasi cukup banyak sekitar 86 sedangkan di tahun 2019 setelah dikurangi jumlah armada menjadi 137, bus yang beroperasi pun menurun menjadi 74. Kondisi seperti ini dapat disebabkan dari kualitas pelayanan baik dari kondisi fisik armada dan petugas serta minat penumpang yang berkurang.

Gambar 1.1
Jumlah Penumpang tahun 2018

No.	Bulan	Kedatangan		Keberangkatan	
		Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang
1	Januari	3,290	23,608	3,463	24,310
2	Februari	2,839	18,743	3,901	19,416
3	Maret	4,502	18,884	3,206	22,272
4	April	2,842	19,468	3,055	21,865
5	Mei	2,946	19,832	3,003	21,412
6	Juni	3,258	28,279	3,221	32,795
7	Juli	3,062	23,368	3,311	22,504
8	Agustus	2,904	18,454	3,068	21,453
9	September	3,033	16,169	3,147	20,572
10	Oktober	3,348	18,102	3,361	19,867
11	November	3,109	17,194	3,179	19,826
12	Desember	3,421	23,429	3,560	27,994
Jumlah		38,554	245,530	39,475	274,286

Sumber: Website peloparan data terminal penumpang tipe A terminal Cicaheum tahun 2018

Gambar 1.1 menunjukkan jumlah penumpang pada kedatangan dengan kendaraan 38,554 dan jumlah penumpang 245,530. Pada masa keberangkatan jumlah kendaraan 39,475 jumlah penumpang 272,288 ada kenaikan dalam operasional dari kedatangan sampai ke berangkatan, tapi jika dibandingkan dengan data penumpang pada tahun 2019, jumlah penumpang menurun.

Gambar 1.2
Jumlah Penumpang tahun 2019

No.	Bulan	Kedatangan		Keberangkatan	
		Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang
1	Januari	3,277	23,250	3,265	21,064
2	Februari	2,792	17,520	2,811	17,487
3	Maret	3,219	22,067	3,228	19,449
4	April	2,965	21,683	3,069	21,522
5	Mei	2,807	19,610	2,858	18,970
6	Juni	3,321	30,532	3,487	33,619
7	Juli	3,194	25,195	3,166	21,010
8	Agustus	3,031	22,462	3,091	22,384
9	September	2,925	20,360	2,872	17,709
10	Oktober	3,017	21,151	2,969	18,172
11	November	2,789	21,430	2,844	19,334
12	Desember	2,971	23,610	3,022	25,926
Jumlah		36,308	268,870	36,682	256,646

Sumber: Website peloparan data terminal penumpang tipe A tahun 2019

Gambar 1.2 menunjukkan hasil jumlah penduduk di tahun 2019. kendaraan yang beroperasi saat kedatangan 36,308 dan penumpang 268,870 pada saat keberangkatan kendaraan 36,682 dan penumpang 256, 646. Dari data penumpang

yang selalu berkurang pertahunnya menggambarkan penurunan operasional jumlah kendaraan bus di terminal.

Dari data otobus yang kurang beroperasi, disebabkan penumpang yang menurun, jika melihat jumlah penduduk Kota Bandung bertambah setiap tahunnya seperti tahun 2018 sekitar 2.452.179 dan di tahun 2019 menjadi 2.480.464 seharusnya dapat mempengaruhi bertambahnya penumpang pada angkutan umum.

Bila dilihat keberadaan terminal saat ini kurang memberikan kemudahan aksesibilitas bagi calon penumpangnya bisa dilihat dari pemanfaatan terminal sangat rendah, karena setiap penumpang lebih memanfaatkan lokasi kantor-kantor atau perusahaan angkutan, persimpangan dan pinggir jalan dijadikan tempat menunggu kedatangan dan pemberangkatan oleh calon penumpang (pengamatan peneliti dilapangan).

Maka dari itu, berdasarkan permasalahan yang di atas. Peneliti akan mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI TERMINAL CICAHEUM KOTA BANDUNG”**.

B. Identifikasi Masalah

Terminal Cicaheum adalah ruang publik yang memberikan pelayanan dalam pengelolaan transportasi umum. Namun demikian, ada beberapa kendala yaitu:

1. Banyak calon penumpang yang tidak naik dan turun dari angkutan umum di terminal Cicaheum.
2. Kurangnya fasilitas bagi penumpang untuk menunggu angkutan.

3. Jadwal pemberangkatan yang belum tepat waktu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan itu, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *tangible* pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?
2. Bagaimana *reliability* penyediaan pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?
3. Bagaimana *responsive* dalam penyediaan pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?
4. Bagaimana *assurance* pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?
5. Bagaimana *empathy* yang ditunjukkan penyedia pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?

D. Maksud dan Tujuan Masalah

Adapun secara umum yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan *tangibles* pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?
2. Untuk menggambarkan *reliability* penyediaan pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?
3. Untuk menggambarkan *responsive* dalam penyediaan pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?

4. Untuk menggambarkan *assurance* pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?
5. Untuk menggambarkan *emphaty* yang ditunjukkan penyediaan pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung?

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Administrasi dan dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa lainnya. Penelitian ini Sebagai bahan masukan dalam memberikan manfaat bagi karya ilmiah untuk kajian Pelayanan Publik terkait masalah kualitas pelayanan angkutan umum terminal Cicaheum.

2. Secara Praktis

Menjadi syarat utama untuk memdapat gelar Sarjana Strata Satu (SI) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Bagi masyarakat, hasil kajian peneliti dapat dijadikan bahan dalam rangka ikut serta mendukung dan mempermudah membantu mendapat kenyamanan dalam bidang transportasi.

Bagi pemerintah Kota Bandung, penelitian ini dapat menjadi informasi untuk melihat sejauh mana pemerintah mengelola infrastruktur pembangunan transportasi serta kualitas pelayanan yang optimal.

F. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan yang berada di terminal Cicaheum khususnya di bagian angkutan umum belum sepenuhnya optimal, karena operasional armada angkutan umum yang menurun disebabkan penumpang berkurang dan kondisi terminal masih belum optimal. Pelayanan akan dikatakan baik ketika sistem pelaksanaan dan prosesnya tertata, pelayanan yang jelas, batas waktu dan prosedur yang dapat meyakinkan masyarakat.

Menurut Ndraha (2011: 64), mengatakan bahwa layanan adalah proses, *output*, hasil dan manfaat. Proses produksi, distribusi dan seterusnya sampai *consumer* mendapat manfaat (*outcome*) yang diharapkannya, disebut pelayanan. Jadi, pelayanan dalam arti proses, produk dan *outcome* yang dibutuhkan manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Dalam pelayanan yang diberikan pegawai atau lembaga akan memiliki faktor hambatan ketika memberikan pelayanan, baik secara fisik atau non-fisik. Pada kondisi fisik yaitu hambatan pelayanan di akibatkan dengan adanya fasilitas di terminal belum memenuhi dan pegawai yang belum paham atau tidak tegaas dalam melaksanakan pelayanan, di tambah dengan kondisi lain yaitu adanya sikap dari pelayan yang tidak sopan yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan.

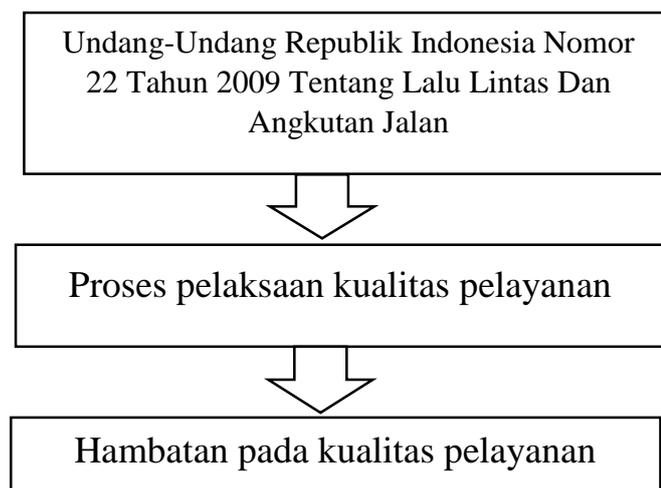
Menurut Zeithaml dalam Pasolong (2016: 135) kualitas pelayanan adalah keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak pada suatu barang dan jasa akan berpengaruh pada berbagai faktor lain dan persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya pelayanan tergantung pada penyedia layanan. Sehingga pelayanan menunjukkan adanya kepuasan dengan kualitas pelayanan.

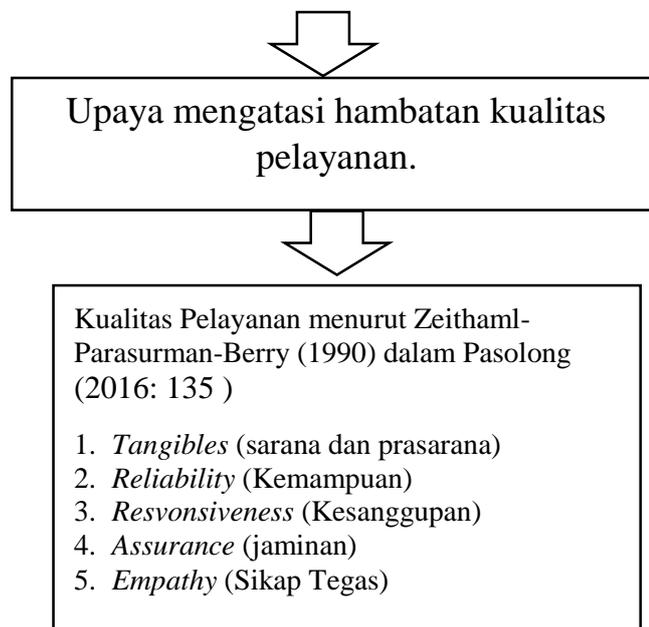
Maka perlu adanya upaya untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan pada terminal sebagai tempat awal dan berakhirnya bus melaksanakan operasional. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam buku Pasolong (2016: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan kelima dimensinya yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dikemukakan diatas, maka dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.3

Kerangka Berpikir





G. Proposisi

Berdasarkan gambar di atas pelayanan angkutan umum di terminal Cicaheum akan berkualitas jika sesuai dengan lima indikator sebagai berikut: *Tangible* (sarana an prasarana), *reliability* (kemampuan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emathy* (sikap tegas).