

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang atau barang. Angkutan merupakan jenis transportasi umum yang digunakan untuk kegiatan sehari-hari diberbagai tempat. Hal tersebut menjadi peranan yang sangat penting bagi pergerakan arus lalu lintas di suatu tempat dan merupakan salah satu faktor yang turut dalam menentukan perkembangan social dan ekonomi di suatu wilayah kota atau desa.

Maluku utara khususnya di Kabupaten Kepulauan Sula terletak di bagian barat laut Provinsi Maluku Utara Indonesia. Angkutan yang tersedia di Kabupaten Kepulauan Sula tersedia dengan berbagai macam trayek yang beragam. Pertumbuhan jumlah penduduk yang ada di Kabupaten kepulauan sula akan berakibat langsung pada meningkatnya jumlah kendaran umum dan permintaan akan angkutan tersebut, dengan demikian memberikan peluang yang tinggi terhadap kebutuhan akan kendaraan umum. Hal itu mampu mendorong jumlah kendaraan dan permintaan akan pelayanan angkutan umum

Melalui kinerja angkutan umum, dapat dilihat pelayanan yang telah dilakukan oleh system di Kabupaten Kepulauan sula dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu berupa rasa kenyamanan, aman dan cepat.

EON:NN4-hLO:VJJG-aL)4:NVNO4-rpR4haanEON:NN4-mLN:O0RG-eL)4:NVNO4-mLN:O0E0-pL)4:

puas apabila harapan atas kinerjanya sama dengan melebihi dari kinerja yang benar-benar terjadi. Konsep kepuasan pelanggan mempunyai makna yaitu tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan atas kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, akan dilakukan suatu kajian untuk mengetahui kinerja terhadap angkutan pedesaan atau angkutan umum di Kabupaten kepulauan sula. dengan trayek Wai Hama – Wai Boga. Lingkup penelitian kinerja angkot berdasarkan dengan tingkat pelayanan. Data yang diambil untuk mengetahui atau mengamati kinerja pelayanan angkutan pedesaan, (Trayek Wai Hama – Wai Boga) dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara kepada responden.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat diajukan rumusan masalahnya, antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Angkutan Pedesaan Wai Hama - Wai Boga di Kabupaten Kepulauan Sula?
2. Bagaimana penilaian atau persepsi penumpang terhadap pelayanan angkutan pedesaan trayek Wai Hama - Wai Boga di Kabupaten Kepulauan Sula ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan penjelasan rumusan masalah diatas, maka dapat diajukan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini antarlain :

1. Untuk dapat mengetahui kinerja angkutan pedesaan trayek Wai Hama– Wai Boga di Kabupaten Kepulauan Sula.
2. Untuk menganalisis penilaian atau persepsi pelayanan angkutan pedesaan trayek

Wai Hama – Wai Boga di Kabupaten Kepulauan Sula.

#### **1.4. Batasan Penelitian**

Batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengambil rute angkutan pedesaan Wai Hama – Wai Boga
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja angkutan pedesaan trayek Wai Hama - Wai Boga
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat penilaian pengguna jasa angkutan umum angkutan pedesaan dari segi kenyamanan, keamanan, dan kecepatan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat dalam survey di lapangan antara lain:

1. Diperolehnya data dan informasi tentang kualitas kinerja layanan angkutan pedesaan trayek Wai Hama – Wai Boga di Kabupaten Kepulauan Sula.
2. Diperolehnya data kinerja angkutan pedesaan trayek Wai Hama – Wai Boga di Kabupaten Kepulauan Sula.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I menjelaskan tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

##### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II menjelaskan tentang landasan teori, transportasi angkutan umum,

kualitas pelayanan, standar pelayanan minimum, metode pemilihan sampel dan kinerja angkutan

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, waktu dan tempat penelitian, tahapan penelitian, cara survey, peralatan penelitian, metode pengolahan data, dan diagram alur penelitian

### BAB IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV menjelaskan data-data yang di kumpulkan dalam penelitian selanjutnya akan di gunakan dalam proses pengolahan data.

### BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian tentang evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum di kabupaten kepulauan Sula.