

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Lamongan adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk sebanyak 1.373.390 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan 2019). Jumlah tersebut terus bertambah setiap tahun. Semakin bertambahnya jumlah penduduk suatu daerah maka pemenuhan kebutuhan di berbagai aspek kehidupan seperti ekonomi, pendidikan, sosial dan budaya semakin meningkat.

Untuk mendukung setiap kegiatan masyarakat maka diperlukan sarana transportasi yang memudahkan mobilitas. Salah satu transportasi yang ada di Kabupaten Lamongan adalah Angkutan umum jalur Babat-Lamongan. Angkutan umum ini menghubungkan dua titik pusat perekonomian di Kabupaten Lamongan yaitu Kecamatan Babat di bagian barat dan Kecamatan Lamongan di bagian timur. Dua titik ini merupakan daerah yang menjadi pusat perekonomian karena terdapat tempat-tempat pusat layanan masyarakat seperti pasar, sekolah, fasilitas kesehatan dan tempat umum lainnya.

Angkutan umum jalur Babat-Lamongan saat ini semakin ditinggalkan oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena semakin banyaknya masyarakat yang beralih menggunakan kendaraan pribadi terutama sepeda motor. Saat ini hampir setiap kalangan masyarakat menggunakan sepeda motor dalam beraktivitas. Beralihnya masyarakat ke kendaraan pribadi menimbulkan permasalahan baru yaitu semakin meningkatnya kasus kecelakaan yang di dominasi oleh pengendara sepeda motor. Dalam mengatasi hal tersebut maka diperlukan upaya untuk membuat masyarakat kembali menggunakan layanan angkutan umum.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik pola perjalanan dan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada penumpang angkutan dan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction*

Index (CSI). Metode tersebut digunakan untuk memetakan kinerja dan kepentingan dari penumpang angkutan umum terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang dan mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian dengan judul “Analisa Karakteristik Pola Pergerakan Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan” diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi operator penyedia jasa angkutan umum untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan perilaku masyarakat, dan bagi pemerintah melalui dinas terkait untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan angkutan umum, sehingga kualitas pelayanan angkutan umum akan meningkat dan semakin banyak masyarakat menggunakan Angkutan Umum jalur Babat-Lamongan sebagai alat transportasi dalam melakukan aktivitas.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pola pergerakan penumpang angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan berdasarkan kinerja serta kepentingan atribut pelayanan angkutan umum jalur Babat-Lamongan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada angkutan umum jalur Babat-Lamongan.
2. Penelitian difokuskan pada analisis karakteristik pola pergerakan dan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan.
3. Responden merupakan penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan.
4. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui karakteristik pola pergerakan penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan berdasarkan kinerja serta kepentingan atribut pelayanan angkutan umum jalur Babat-Lamongan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Memberikan pengetahuan tentang dunia transportasi yang merupakan salah satu cabang ilmu Teknik Sipil.
2. Bagi Penumpang atau Pengguna Jasa Angkutan Umum
Sebagai informasi tentang pelayanan Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan.
3. Bagi operator penyedia jasa
Sebagai pertimbangan dan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengetahui karakteristik pola pergerakan dan tingkat kepuasan penumpang.
4. Bagi Pemerintah
Sebagai masukan untuk membuat kebijakan terkait pelayanan angkutan umum dengan menyesuaikan karakteristik pola pergerakan dan kepuasan Penumpang.