

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu kegiatan untuk memindahkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, dan termasuk didalamnya sarana dan prasarana yang digunakan untuk memindahkannya. Kebutuhan manusia untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain merupakan faktor utama yang menyebabkan pergerakan transportasi tersebut. Terminal penumpang merupakan prasarana yang menjadi komponen penting dalam suatu sistem transportasi. Terminal didefinisikan sebagai titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem transportasi, Terminal juga dapat menjadi tempat pergantian moda atau *route*.

Bertambahnya jumlah penduduk di Kota Bekasi menyebabkan kegiatan rutinitas di kota tersebut semakin berkembang pula. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan terminal dan jalan raya sebagai prasarana yang memiliki tingkat pelayanan yang baik. Pada saat ini Kota Bekasi memiliki satu buah terminal di kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur dengan luas lahan pada awal pengoperasian 1,3 ha. Terminal tersebut memiliki skala pelayanan angkutan publik Koasi (Koperasi Angkutan Bekasi) atau sering disebut juga angkot (Angkutan kota), bis AKDP (Angkutan Kota Dalam Propinsi), dan bis AKAP (Angkutan Kota Antar Propinsi). Tercatat pada bulan januari – desember 2024 di Terminal Kota Bekasi, jumlah rata-rata aktivitas tiap bulan sebanyak 5821 kendaraan dan 20258 penumpang. Kurang luasnya lahan pengoperasian terminal kota Bekasi mengakibatkan timbulnya keraguan terhadap kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. Karena kapasitas Terminal Induk Kota Bekasi sudah melewati batas menyebabkan para penumpang lebih memilih untuk tidak masuk terminal dan menunggu diluar terminal. Angkutan umum yang seharusnya berhenti didalam terminal dan memarkirkannya di areal parkir pada setiap trayeknya, sehingga lebih banyak angkutan umum melakukannya di luar terminal mengakibatkan kemacetan di jalan raya yang merupakan jalur antar provinsi dan kabupaten.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, didapat persamaan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja terminal Kota Bekasi sebagai terminal tipe A di kota Bekasi?
2. Bagaimana kapasitas terminal kota Bekasi sebagai terminal tipe A pada waktu tertentu dalam satu hari?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terminal berdasarkan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk:

1. Menganalisis kinerja terminal Kota Bekasi sebagai terminal utama kota Bekasi sesuai dengan standar acuan kerja terminal.
2. Menganalisis kapasitas terminal pada waktu terpadat.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terminal.

1.4 Batasan Masalah

Batasan Masalah penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di dalam terminal Kota Bekasi.
2. Mendata angkutan AKAP dan AKDP yang masuk, keluar dan yang parkir didalam terminal Kota Bekasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis pada penelitian ini adalah seagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh pelayanan jasa terhadap kualitas terminal.
2. Sebagai sumber informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya sehingga hasilnya dapat lebih baik dari penelitian terdahulu.
3. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan bagi instansi terkait pemerintahan kota Bekasi, untuk memaksimalkan tingkat pelayanan sesuai dengan tipe terminal Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum, maka penulisan tugas akhir ini di susun menjadi bab dan sub bab sebagai berikut :

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang penelitian, pepersamaan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang di jadikan dasar analisis dan pembahasan masalah, serta beberapa defenisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan pendekatan dari teori kemudian di uraikan menjadi suatu usulan pemecahan masalah yang berbentuk langkah-langkah pemecahan.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang kajian atas hasil dari pengelolaan data yang di peroleh serta analisis dari hasil pengolahan data dimaksud.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan terminal.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN