### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

# 1.1 Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi dan informasi yang cepat dapat membuat pola pikir kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang banyak dan beragam dengan cara yang mudah dan cepat. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuah akan barang melainkan kebutuhan akan jasa juga diperlukan dalam memenuhi kebutuhan manusia.

Dengan tingkat mobilitas perpindahan manusia dari suatu tempat sampai ketempat yang lain semakin tinggi dan arus perpindahan barang juga semakin besar jumlahnya maka kebutuhan akan sarana transportasi juga akan semakin besar. Adanya mobilitas yang sangat tinggi dan cepat pada saat ini, maka diperlikan jasa yang dapat memadai atau memenuhi kebutuhan mobilitas tersebut.

Terminal adalah tempat pintu gerbang masuk suatu transportasi dan keluar pun di tempat terminal tersebut. Dimana sebagai fungsi termilal antara lainnya yaitu menentukan arah tujuan antar kota bahkan antar profinsi. Untuk mendapatkan fungsi terminal yang efektif perlu adanya peninjauan dan evaluasi terkait permasalahn terminal yang meliputi tak lepas dengan keramaian dan pemanfaatan terminal tersebut pada penumpang. dan pelayanan terminal dalam menjalankan tugasnya yaitu melayani konsumen dalam hal ini adalah penumpang sekitar lokasi lebih-lebih dari masyarakat

luar kota maupun luar negeri akan kenyamanan dalam mendapatkan fasilitas pemerintah. Pelayanan yang bagus dan maksimal melihat kebutuhan masyarakat di jaman sekarang dan jumlah penduduk semakin banyak kendaraan pribadipun menjadi salah satunya alternatif masyarakat apabila terminal tidak mampumemenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Dari penjelasan di atas bisa dilihat bahwa untuk pemberangkatan jalur antar kota terminal untung suropati pasuruam mengalami penurunan dan dari penjelasan di atas juga bisa diketahui bahwa terminal yang berfungsi memberangkatkan dan memberhentikan penumpang mulai surut da kurang optimal dalam memfungsikan terminal tapi kalau dibandingkan dengan terminal lama pasuruan dengan kondisi lokasi dan fasilitas yang memadai sangat jelas terminal untung suropati pasuruan lebih tinggi peminat penumpang pengguna trasnportasi.

Peraturan mentri perhubungan republik indonesia nomor : SK.5923/AJ.005/DRJD/2016 tentang standar operasional prosedur pengoprasian terminal penumpang tipe A. Dan nomor : 74 TAHUN 2014 pasal 18 ayat 3.kewajiban pemerintah daerah kabupaten /kota menjamin tersedianya angkutan umum jasa ankut orang dalam wilayah kabupaten/kota sebagaimana tercantum pada ayat 3 meliputi dan selengkapnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tentang kebutuhan jasa transportasi darat teminal untung suropati bus pasuruan oleh masyarakat yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan transportasi yang menggunakan jasa terminal, maka penelitian tertarik untuk mengadakan penelitian tentang

kepuasan pelanggan di terminal untung suropati pasuruan yang di tuangkan dalam judul " Analisis Karakteristik dan Kinerja Operasional Terminal Untung Suropati Pasuruan "

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yeng sudah di uraikan di latar belakang maka dapat di rumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- 1. Bagaimana karakteristik terminal untung suropati kabupaten pasuruan?
- 2. Bagaimana kinerja operasional terminal untung suropati kabupaten pasuruan ?

# 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempuyai tujuan untuk:

- 1. Mengetahui karakteristik terminal untung suropati di kabupaten pasuruan.
- 2. Mengetahui kinerja operasional terminal untung suropati kabupaten pasuruan.

### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas agar pembahasan menjadi fokus dan mudah dalam menganalisis, penulis membatasi pembahasan masalah sebagai berikut :

- Pengambilan data berdasarkan survei lapangan yang mencakup penumpamg bus memanfaatkan tempat menunggu bus. Hari senin, sabtu minggu, data yang diberikan kuisioner ke calon penumpang.
- Hanya meneliti kinerja optimalisasi pelayanan terminal untung suropati kabupaten pasuruan.
- 3. Penelitia di lakukan pada terminal untung suropati kabupaten pasuruan.
- 4. Metode penelitian yang digunakan pendekatan deskriptif kualitatif denghan metode random sampling.
- 5. Menganalisa
- 6. Survei dilakukan hanya pada orang dewasa.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

# a. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan sebagai wacana untuk masyarakat umum dengan pempadukan peneliti dari teori-teori yang didapatkan penulis dari perkuliahan sehingga meningkatkan pemahaman terhadap kondisi dan realita yang ada pada kehidupan sesungguhnya yaitu praktiknya di lapangan. Serta untuk memperluas wawasan dalam bidang kualitas pelayanan khususnya pengetahuan tentang cara menganalisisi dan meneliti seberapa besar pengaruh kualitas, besar harapan dapatditerima oleh masyarakat umum.

# b. Bagi mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa yaitu menambah wawasan mahasiswa terhadap masalah yang terjadi di sebuah bidang transportasi dalam nilai plus karna hasil penelitian tidak sedikit berbeda dengan realita dilapangan terutama dengan konsentrasi penelitian yaitu transportasi.

### c. Universitas Yudharta Pasuruan

Diharapkan dapat memberi tambahan refrensi penelitian tentang kualitas pelayanan jasa transportasi maupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Serta sebagai acuan pihak – pihak lainyang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama.

### 1.6 Sitematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pembahasan dan uraian lebih terperinci, maka laporan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

# **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan

#### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian terdahulu dan teori-teori yang diambil dari literatur-literatur yang ada digunakan sebagai acuan dalam skripsi ini.

# **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab inimembahas tentang metodologi penelitian yang mencakup kerangka pemikiran, rancangan penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

# **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi proses analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang diuraikan dalam bab III.

# **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan pada bab sebelumnya dan saran mengenai temuan penting untuk dijadikan pertimbangan serta saran tindak lanjut terhadap hasil yang diperoleh dari penelitian ini.