

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perencanaan transportasi memegang peranan penting dalam penentu masalah kebijakan transportasi dalam keterkaitannya dengan jenis moda dan prasarana yang tersedia. Penggunaan angkutan umum yang semakin besar oleh pelaku perjalanan membuat efisiensi ruang jalan semakin optimal jika dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi. transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, manusia dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari tidak terlepas dari pergerakan seperti bekerja, belajar, berbelanja dan berlibur/rekreasi. Pada pergerakan orang sebagaimana tersebut di atas tentunya membutuhkan angkutan yang memadai untuk dapat memudahkan dan atau membantu memperlancar pergerakan orang di wilayah kota dari tempat asal ketempat tujuan tanpa adanya hambatan.

Taksi adalah salah satu angkutan umum informal yang muncul atas respon spontan terhadap kebutuhan angkutan umum penumpang di Pulau Bangka. Taksi menjadi salah satu jenis pelayanan angkutan yang efektif karena dapat digunakan setiap waktu, wilayah pelayanan yang cukup luas dan juga pengguna transportasi dapat menggunakan jasa taksi melalui akses telepon ataupun internet.

Jasa angkutan taksi merupakan salah satu angkutan umum alternatif yang memberikan pelayanan lain dan tidak sama dengan angkutan umum lainnya. Ada banyak alasan ketika taksi belum dapat sepenuhnya diterima sebagai salah satu angkutan umum utama, diantaranya adalah harga yang ditawarkan lebih mahal dari pada harga angkutan umum pada umumnya meskipun dengan tingkat pelayanan yang berbeda, meskipun dalam hubungannya dengan jangkauan pelayanan, taksi sebagai angkutan lebih cepat sampai ditempat tujuan (*dor to dor*

*service* ) dan dapat berperan sebagai kendaraan pribadi dari pada angkutan umum lainnya.

Dengan berkembangnya suatu daerah pemukiman, ternyata meningkatkan pula kebutuhan akan jasa layanan transportasi. Terlebih bila penghuni pemukiman tersebut tidak memiliki kendaraan pribadi, maka dengan sendirinya ketergantungan terhadap angkutan umum sangatlah tinggi. Tingginya kebutuhan terhadap angkutan umum tersebut sebenarnya sudah dapat diimbangi dengan penyediaan sarana angkutan umum yang dapat menjangkau masuk ke dalam lokasi perumahan atau pemukiman. Namun dalam beberapa kebutuhan, tidak sedikit dari pengguna angkutan umum yang menginginkan fasilitas yang nyaman pada angkutan umum, seperti halnya *AC (Air Cooled)*, tempat duduk yang nyaman dan bebas dari polusi udara. Walaupun pada kenyataannya, biaya akses taksi cenderung lebih mahal dari biaya akses yang dibayarkan dalam penggunaan angkutan umum lainnya seperti angkutan kota, bus antar kota dan ojek.

Saat ini angkutan taksi sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat Pulau Bangka khususnya di Kota Pangkalpinang dalam hal untuk mendapatkan layanan transportasi. Karakteristik pelayanan yang bersifat dari pintu ke pintu, menyebabkan banyak diminati oleh sebagian masyarakat yang memiliki aktivitas yang cukup tinggi. Walaupun untuk itu mereka mengeluarkan biaya yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan menggunakan angkutan umum penumpang jenis angkutan kota (angkot). Faktor waktu dan tingkat pelayanan merupakan komponen yang sangat diperhatikan dan diperlukan oleh sekelompok masyarakat yang memang terbiasa melakukan aktivitas tinggi. Sehingga diperlukan kajian tentang faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan jasa taksi dan kondisi pelayanan taksi. hingga saat ini hampir semua taksi, khususnya di pulau Bangka, hanya beroperasi di seputar Bandara Depati Amir Pangkalpinang. Untuk itu penulis mengambil judul Analisis Tingkat Pelayanan Taksi Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus Taksi *Blue Bird* di Pulau Bangka).

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka penulis menyimpulkan beberapa masalah yang akan diteliti pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pelayanan, Taksi *Blue Bird* sebagai angkutan umum penumpang bagi masyarakat di Pulau Bangka?
2. Bagaimana Persepsi Penumpang terhadap pelayanan Taksi *Blue Bird*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan Taksi *Blue Bird* sebagai angkutan umum penumpang bagi masyarakat di Pulau Bangka.
2. Untuk menganalisis Persepsi penumpang terhadap pelayanan Taksi *Blue Bird*.

## 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberikan beberapa batasan-batasan masalah pada okasi penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Pulau Bangka.
2. Penelitian ini hanya membahas tentang tingkat pelayanan Taksi *Blue Bird* sebagai angkutan umum dan faktor yang mempengaruhi penggunaan Taksi *Blue Bird*.
3. Data primer yang akan diambil dilakukan dengan metode survei dan menyebarkan kuesioner kepada penumpang.
4. Metode kuantitatif.
5. Pengolahan data ini dengan cara menganalisa dari hasil kuesioner yang di dapat dan diolah menggunakan microsoft excel.
6. Parameter tingkat pelayanan taksi dalam penelitian ini mengacu pada keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan.