

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah Satu media pelayanan jasa transportasi terminal yang berada di kota Jambi adalah Terminal Alam Barajo yang beralamat di Jalan Lingkar Barat 3 No.123, Kelurahan Kenali Besar, Kota Baru, Kota Jambi (Lasmana, 2022). Terminal ini merupakan aset milik Pemerintahan Kota Jambi yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang memiliki fungsi sebagai tempat pemberhentian terakhir dan pemberangkatan suatu bus dimana para bus wajib melakukan kegiatan di terminal. Selain itu terminal juga berfungsi sebagai tempat persingahan bus-bus serta tempat pemeriksaan kelayakan suatu bus dimana mobil bus juga wajib diperiksa baik itu dari segi surat-surat dan kelayakannya lainnya yang memenuhi standar untuk melakukan perjalanan jauh ke luar kota. Selain itu terminal juga menjadi tempat pembelian tiket bus oleh penumpang (Astanto, 2019).

Meskipun Terminal Alam Barajo sudah memiliki Fasilitas yang memadai tetap saja standar pelayanan di Terminal Alam Barajo masih mendapat kritikan dari masyarakat seperti beberapa loket bus yang masih berada diluar area terminal dan pembelian tiket yang masih dilakukan dengan cara konvensional, banyaknya calo yang mencari keuntungan dengan menaikkan harga tiket apalagi pada saat mudik lebaran, Terminal yang terlihat sepi atau terkesan tidak adanya aktivitas transportasi, akses kurang keamanan dan kenyamanan pada saat di dalam Terminal dan kondisi Terminal yang gersang kurangnya pepohonan, masih

terdapatnya atribut Terminal yang kurang layak, dan sebagainya.

Mengacu pada kondisi diatas dan melihat semakin meningkatnya respon masyarakat terhadap jasa transportasi Terminal Alam Barajo Kota Jambi, penulis ingin meneliti standar pelayanan Terminal Alam Barajo. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada paragraf sebelumnya maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul **Analisis Standar Pelayanan Terminal Alam Barajo.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana Standar Pelayanan Terminal Alam Barajo berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Menganalisis Standar Pelayanan Terminal Alam Barajo berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015.

1.4 Batasan Masalah

Agar dalam penulisan penelitian dapat terfokus dan terarah, maka penulis membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah Terminal Alam Barajo.
2. Data penelitian menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para penumpang bus keberangkatan sebagai responden.
3. Pada penelitian ini menggunakan indeks kepuasan pelanggan (IKP) untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap standar pelayanan Terminal

Alam Barajo.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat manfaat bagi penulis dan pelaksana kegiatan konstruksi. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis mengenai Standar Pelayanan Terminal Alam Barajo.
2. Bagi Penyedia Jasa Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Terminal Alam Barajo untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik guna mengurangi angka kecelakaan kerja.
3. Bagi Pemerintah Penelitian ini dapat dijadikan perhatian untuk meningkatkan kebijakan Terminal Alam Barajo.

