

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Transportasi merupakan suatu kegiatan mobilitas orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan yang dimana dalam hal ini, muatan yang diangkut, sarana angkut atau alat angkut, dan ketersediaan prasarana membentuk suatu hubungan (Tumuwe *et al*, 2018). Jika dilihat dari zaman dahulu, masyarakat banyak menggunakan transportasi konvensional. Transportasi umum konvensional merupakan transportasi yang digunakan masyarakat dengan biaya tertentu yang harus dibayarkan (Kwanto dan Arliansyah, 2016). Selain itu, angkutan umum konvensional juga didefinisikan sebagai jenis angkutan umum yang dapat dijumpai oleh masyarakat di tempat umum, seperti pasar, terminal maupun stasiun. Seiring dengan berkembangnya zaman, kemajuan masyarakat dengan teknologi informasi. Angkutan konvensional mulai ditinggalkan dari konsumen seperti angkutan kota bus, ojek, dan taksi dan lainnya.

Transportasi berbasis online merupakan mobilitas orang dan atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan kendaraan yang terkoneksi dengan jaringan internet (Wijaya, 2016). Kemunculan transportasi berbasis online perlahan membuat penggunaan angkutan umum konvensional di masyarakat menjadi berkurang. Dalam hal pemesanan, dan penggunaan, transportasi berbasis online cenderung lebih cepat, mudah, aman, nyaman, dan terjangkau. Segala hal yang diberikan oleh transportasi berbasis online, secara tidak langsung mengakibatkan keributan atau kegaduhan dengan angkutan umum konvensional lainnya. Hal ini sangat sering terjadi hampir di setiap kota di Indonesia, salah satunya di kota Kupang Nusa Tenggara Timur (NTT). Dengan adanya transportasi berbasis online yang menjadi alternatif pilihan pengguna transportasi, menimbulkan suatu perubahan pola bertransportasi pengguna jalan sehingga mengakibatkan penambahan varian dalam hal transportasi dan pergeseran prioritas transportasi (Sugianto & Kurniawan, 2020).

Kota Kupang adalah sebuah kota madya sekaligus merupakan ibukota Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). Sebagai kota terbesar di Provinsi Nusa

Tenggara Timur dengan jumlah penduduk sekitar 442,758,00 jiwa, Kota Kupang dipenuhi oleh beberapa suku bangsa seperti suku Timor, Rote, Sabu, Tionghoa, Flores dan sebagian kecil pendatang dari bugis dan jawa. Dari tahun ke tahun penduduk di kota Kupang semakin cepat, hal ini dapat dilihat dengan adanya perkembangan kegiatan di sektor perdagangan, industri, dan pendidikan. Transportasi online yang ada di kota Kupang saat ini Grab, Maxim, Gojek dan Indrive menjadi alternatif yang banyak diminati banyak masyarakat karena beragam keunggulannya yang mencakup : kepraktisan, transparansi, keterpercayaan, keamanan, kenyamanan, asuransi, diskon dan promosi dan lahan kerja baru/sampingan (Septian, 2016). Sedangkan keunggulan transportasi konvensional adalah : bisa menawar harga dengan pengemudi dan juga ikut melestarikan bisnis komunitas lokal, layani antar jemput lebih fleksibel, bisa langsung mencari angkutan umum tanpa harus menunggu, dan tidak perlu mendownload aplikasi maupun kuota internet (Septian, 2016).

Pelayanan transportasi yang baik dapat melancarkan pergerakan manusia, barang dan jasa, dalam menggunakan transportasi online ataupun konvensional. Munculnya transportasi berbasis online menimbulkan aksi demonstrasi besar di Kota Kupang, aksi dilakukan oleh para pengemudi angkutan konvensional untuk menentang beroperasinya bisnis transportasi online di Indonesia khususnya di kota Kupang. Hadirnya moda transportasi online dapat mematikan mata pencarian dan mengurangi penghasilan transportasi konvensional. Maka dari itu perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait kepuasan masyarakat Kota Kupang dalam menggunakan transportasi online dan transportasi umum konvensional.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka diambil judul, “**Evaluasi Kepuasan Masyarakat Kota Kupang Terhadap Transportasi Berbasis Online Dan Konvensional**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul dan latar belakang yang ada maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana kepuasan masyarakat Kota Kupang terhadap Transportasi Online dan Transportasi umum saat ini.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat kota Kupang terhadap transportasi online dan transportasi konvensional.

### **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini :

1. Mengevaluasi kepuasan masyarakat Kota Kupang terhadap transportasi Online dan transportasi umum
2. Mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat kota Kupang terhadap transportasi online dan transportasi umum

### **1.4 Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat dari penelitian ini dibuat agar bisa menambah wawasan bagi peneliti sendiri dan menjadi tolak ukur dan bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.
2. Manfaat dari penelitian ini agar bisa membantu seluruh masyarakat yang sering menggunakan transportasi online dan transportasi konvensional agar bisa mendapatkan kepuasan terhadap transportasi online dan transportasi umum.

### **1.5 Batasan Masalah**

Didalam penulisan ini penulis juga memiliki batasan – batasan masalah :

1. Penulis hanya membahas tentang bagaimana mengevaluasi kepuasan masyarakat kota Kupang terhadap transportasi online dan transportasi umum konvensional.
2. Penulis hanya menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat kota Kupang terhadap transportasi online dan transportasi umum konvensional.
3. Biaya perjalanan tidak termasuk dalam penelitian ini
4. Lokasi penelitian penulis hanya untuk daerah Kota Kupang.

## 1.6 Keterkaitan Peneliti Terdahulu

Tabel 1.1 Keterkaitan Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Perbedaan	Persamaan	Hasil
1	Bagas Yusuf Arla, Ahmad Efendi, Muhamad Chaiddir Hajia, 2022, analisis pemilihan moda transportasi berbasis online dan konvensional di kota Baubau	1.Lokasi yang di teliti 2.Teknik pengambilan data	Sama – sama meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum berbasis online dan konvensional.	sensivitas masyarakat dalam pemilihan moda trnsportasi online atau konvensional

2	M.Sadilah, Andi Kristafi, Gualbertus jandu,2022, Pengaruh Angkutan Umum Online Terhadap Angkutan Umum Konvensional ( Studi kasus angkutan ADL dan Maxim di kota Malang).	1.Lokasi penelitian yang berbeda 2. peneliti ini menggunakan metode kualitatif.	Kedua peneliti sama – sama meneliti tentang angkutan umum online dan konvensional	1.Pengaruh transportasi online terhadap transportasi konvensional di kota Malang berpengaruh sangat besar terhadap kinerja dan kualitas pelayanan angkutan konvensional. 2.kualitas pelayanan angkutan online di Kota Malang tergolong sangat puas dengan nilai tingkat kepuasan masyarakat
3	Kadek Dwi Pryandana Suryasa et al,2021 Tingkat kepuasan masyarakat Kota Denpasar dalam menggunakan angkutan umum berbasis Online dan Konvensional	Lokasi yang di teliti	Sama – sama meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum berbasis online dan konvensional.	Hasil dari penelitian terdahulu yaitu diperoleh rekapitulasi dari berbagai daerah di wilayah Kota Denpasar menurut kesesuaian KK ( Kartu Keluarga) , dimana responden atau data sampel berjumlah 392 orang dan telah memenuhi hasil perhitungan jumlah data sampel dengan menggunakan metode Issac dan Michael yaitu 383 orang.