

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah kendaraan yang digerakan oleh mesin atau manusia untuk memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ketempat lain. Adapun transportasi yang sering disebut dengan angkutan umum. Angkutan umum dapat berupa motor, mobil, bus, kereta api, pesawat, kapal. Disini bus bisa dikatakan berperan penting dalam angkutan umum, dikarenakan dapat membawa penumpang dalam jumlah yang banyak dengan jarak antar kota maupun antar provinsi, dan semua kalangan dapat menikmati angkutan umum tersebut.

Seiring dari perkembangan jamannya, kota Yogyakarta semakin kesini semakin banyak destinasi wisata. Tidak hanya wisatanya, namun terdapat banyak tempat kerja, dan itu semua tidak serta merta yang berwisata maupun yang sedang bekerja di Yogyakarta ini berasal dari wilayah sekitar Yogyakarta tetapi banyak juga dari wilayah yang jauh dari Yogyakarta. Disini bus terkadang berperan penting dalam perekonomian di Yogyakarta dikarenakan orang terkadang lebih memilih bus karena selain harganya terjangkau dan tidak ada angkutan umum lain yang dapat mengantarkan mereka menuju tempat tujuan.

Salah satu bus yang membawa penumpang antar provinsi yang ada di Terminal Giwangan Yogyakarta yaitu bus Efisiensi dengan tujuan Yogyakarta – Purwokerto dan Yogyakarta Cilacap. Penumpang yang bertujuan untuk berpergian ke Yogyakarta dari Purwokerto dan Cilacap juga tidak sedikit, terbukti dari adanya

jam keberangkatan bus yang tidak sedikit dari arah Yogyakarta menuju Purwokerto dan Cilacap maupun sebaliknya. Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju, tidak ketinggalan juga untuk angkutan umum bus yang semakin diperhatikan tentang kenyamanan penumpang dan perjalanannya. Seperti halnya sekarang ada *single high deck* bus yang memiliki dimensi dengan tinggi 3,7 m, panjang 12 m dan lebar 2,5 m dan *High Deck* bus yang memiliki dimensi dengan tinggi 3,5 m, panjang 12 m, dan lebar 2,5 m.



Gambar 1.1 Bus *Single High Deck* ( Yogyakarta-Cilacap)



Gambar 1.2 Bus *Single High Deck* ( Yogyakarta-Purwokerto)



Gambar 1.3 Bus *High Deck* ( Yogyakarta-Cilacap)

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas. Maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan penumpang pengguna bus *Single High Deck (SHD)*.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup yang terlalu luas, maka perlu adanya batasan-batasan masalah agar penulisan dapat mengarah pada tujuan utama. Adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada angkutan umum (Bus) pada trayek Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta-Purwokerto.
2. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisioner.
3. Moda yang diteliti adalah angkutan umum bus dengan fasilitas *Single High Deck (SHD)*.
4. Standar atau aturan kinerja yang digunakan dalam mengevaluasi adalah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan

Jalan dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan penumpang bus *single high deck* dengan trayek bus Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta-Purwokerto.
2. Mengetahui kelayakan bus.
3. Menganalisis tingkat kenyamanan bus.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan penumpang bus *single high deck* pada trayek bus Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta-Purwokerto.
2. Menjadi pertimbangan kepada pihak pemerintah maupun pihak pengelola bus sendiri untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap angkutan umum yang digunakan.

#### **1.6 Keaslian Tugas Akhir**

Untuk tugas akhir penelitian tentang kepuasan penumpang terhadap angkutan umum dengan topik yang hampir sama sudah pernah dilakukan di berbagai lokasi seperti berikut:

1. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Robed, M., Tahun 2012.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Study Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua) Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Mariana, E., Tahun 2014.
3. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Antarkota Makale-Rantepao Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Weking, J., Tahun 2015.
4. Evaluasi Layanan Bus Angkutan Kota Dalam Provinsi Trayek Tana Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Citrawanodya, Tahun 2017.

Judul tugas akhir dapat dikatakan berbeda dikarenakan mengambil studi kasus pada daerah kota Yogyakarta, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.