

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Salatiga merupakan salah satu bagian dari kota yang berada di Jawa Tengah. Letak Kota Salatiga seringkali menjadi pusat pertumbuhan ekonomi, karena menjadi jalur antara Kota Semarang, Kota Surakarta, Kota Magelang dan Kota Yogyakarta. Letaknya yang strategis membuat kegiatan perekonomian yang tinggi, maka perlu menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh seluruh warga yang tinggal ditengah maupun di pinggiran kota untuk menunjang kegiatan sehari-hari warga Kota Salatiga. Salah satu sarana dan prasarana yang sangat di butuhkan dalam hal ini adalah moda transportasi.

Moda transportasi yang berada di Kota Salatiga dahulu terkenal dengan banyak angkutan umum perkotaan, namun pada zaman sekarang tingkat minat pengguna transportasi umum mulai berkurang. Hal ini terjadi mungkin karena fasilitas dan pelayanan angkutan umum dianggap masih cukup kurang baik. Ditambah dengan beredarnya angkutan *online* membuat jumlah penumpang angkutan umum perkotaan atau yang sering disebut angkutan konvensional berkurang karena terjadinya penurunan per hari. Dampak yang terjadi akibat penurunan minat penumpang angkutan umum yaitu kemacetan lalu lintas, karena selain beralih ke transportasi angkutan *online* masyarakat juga beralih menggunakan kendaraan pribadi.

Dengan adanya permasalahan kondisi, perlu dilakukan pengkajian tentang fasilitas-fasilitas yang ada di angkutan umum perkotaan. Selain mengkaji tentang fasilitas angkutan penumpang, juga perlu mengkaji tentang perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan penumpang dan tingkat kecepatan yang tidak menentu. Dengan melakukan perbaikan fasilitas dan mengembangkan tingkat pelayanan, harapannya angkutan umum lebih bisa bersaing dengan angkutan *online*, sehingga bisa meningkatkan kembali minat masyarakat untuk menggunakan alat transportasi angkutan umum. Hasil analisis dari penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan mengenai kepuasan penumpang akan tingkat pelayanan transportasi umum terutama transportasi angkutan perkotaan, dan dapat memberikan solusi bagi pihak yang mengelola penyedia jasa transportasi angkutan penumpang.



Gambar 1.1 Terminal Tamansari Kota Salatiga



Gambar 1.2 Angkutan Umum Perkotaan Salatiga

1.2 Rumusan Masalah

Pada saat sekarang tingkat minat pengguna transportasi umum Kota Salatiga mulai berkurang. Mungkin karena fasilitas dan pelayanan angkutan umum dianggap masih cukup kurang baik. Hal tersebut dimungkinkan dengan beredarnya angkutan *online* membuat jumlah penumpang angkutan berkurang. Perlu melakukan pengkajian tentang fasilitas-fasilitas yang ada di angkutan umum, tentang perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan penumpang dan kinerja operasional angkutan umum.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian kendaraan di lapangan terhadap parameter dan indikator standar pelayanan kendaraan angkutan umum, meliputi jumlah penumpang, *load factor*, kecepatan, dan waktu antara (*headway*).
2. Menganalisis bagian mana yang harus dipertahankan dan bagian mana yang harus diperbaiki pada angkutan umum Kota Salatiga menurut pendapat penumpang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Batasan Masalah

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

1. Penelitian dilakukan pada angkutan penumpang pada angkutan perkotaan di Kota Salatiga.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner.
3. Moda yang diteliti adalah angkutan penumpang dengan kapasitas penumpang 12 tempat duduk.
4. Menyebarkan kuisioner kepada responden, hasil dari data kuisioner dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

5. Pendataan naik turun penumpang yang dilakukan sehari 3 kali sesi pada sesipagi, siang, sore dan dalam satu kali sesi pulang pergi. Serta data jarak waktu antar kendaraan tiba di terminal dalam waktu 2 jam sehari.
6. Pendataan dilakukan 3 hari dalam seminggu yaitu Senin, Sabtu dan Minggu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan umum perkotaan.
2. Memberikan masukan kepada pihak terkait untuk melakukan perbaikan pelayanan angkutan umum guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna angkutan umum.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Penelitian pada tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Perkotaan Di Pusat Kota Salatiga”, objek yang diteliti adalah mobil angkutan umum perkotaan di Kota Salatiga dengan memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang tersedia pada angkutan umum. Penelitian ini menggunakan metode yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk analisis kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan menurunnya minat penumpang angkutan umum. Dalam mengerjakan tugas akhir banyak topik penelitian yang hampir sama mengenai kepuasan penumpang terhadap angkutan umum, dengan berbagai lokasi yang berbeda dan penelitian sebelumnya juga dapat digunakan sebagai referensi, seperti :

1. Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Perkotaan (Studi Kasus Bus Transjogja) *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta* yang ditulis oleh Lova, I.N.,2010. dan pelayanan bus *trans jogja* sudah cukup baik ,namun masih kurangnya peta rute jalur *trans jogja* pada setiap halte.
2. Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Perkotaan Pada Jalur B2 Di Kota Purwokerto *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta* yang ditulis oleh Pujiatno, Tahun 2012. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja angkutan umum masih sangat kurang baik terbukti dari nilai *load faktor*, kecepatan dan *headway* tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Pemerintah. Sehingga perlu adanya perbaikan fasilitas dan kinerja pelayanan angkutan umum untuk meningkatkan minat penumpang.