

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

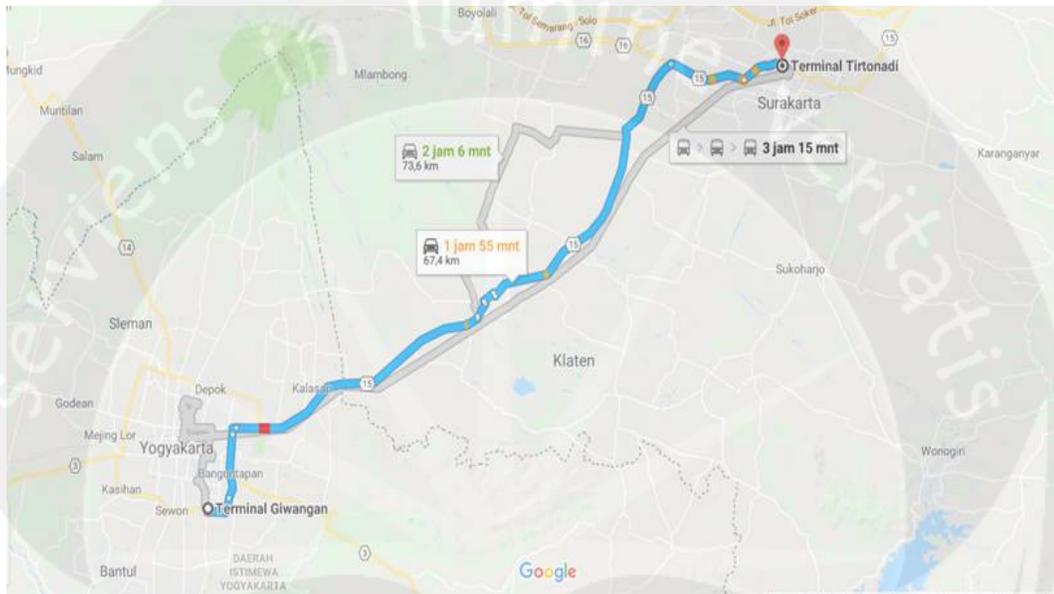
### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi di Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, baik sebagai alat angkut manusia dan juga barang-barang jasa. Saat ini moda transportasi semakin berkembang, itu berarti menunjukkan bahwa Indonesia tidak kalah dengan negara-negara tetangga yang berkembang. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan juga angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai tingkat kebutuhan lalu lintas.

Fungsi dari transportasi itu sendiri antara lain untuk menunjang perkembangan ekonomi dan melancarkan arus perpindahan barang maupun arus manusia. Kehidupan manusia tidak bisa dilepaskan dari transportasi, sehingga para penyedia jasa transportasi bersaing untuk menyediakan pelayanan yang komplit, aman, nyaman dan juga harga yang murah bagi pengguna transportasi.

Kota Solo bukanlah sekedar kota biasa, tetapi merupakan tempat yang unik dengan sebuah semangat, banyak warisan budaya dan keramah tamahan. Kebudayaannya yang masih cukup kental, sehingga para wisatawan lokal maupun asing tertarik untuk datang berkunjung ke Kota Solo, terutama pada saat memasuki musim liburan. Selain itu, Kota Solo merupakan kota yang menarik dengan pusat perbelanjaan, kuliner dan juga festival. Letak geografis Kota Solo ini berada di Jawa

Tengah. Akses untuk menuju ke Kota Solo dapat ditempuh dengan melalui jalur udara yang bisa dijangkau dari kota-kota besar yaitu Bandara Adi Soemarmo, sedangkan melalui jalur darat bisa menggunakan kendaraan pribadi, kereta dan bus.



Gambar 1.1. Peta Jalur Angkutan Yogyakarta-Solo,  
Jawa Tengah

Waktu yang dibutuhkan untuk menempuh jarak dari Yogyakarta ke Solo sekitar 2-3 jam perjalanan. Pada umumnya sebagian besar penumpang bus adalah pegawai kantor, pedagang, mahasiswa dan juga para wisatawan. Keunggulan yang ditawarkan oleh para penyedia jasa angkutan ini adalah tingkat pelayanan yang mengutamakan keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna jasa angkutan.

Para penyedia jasa angkutan akan bersaing memperhatikan fasilitas yang berkualitas seperti pendingin ruangan, tempat duduk yang nyaman serta dilengkapi dengan selimut dan bantal dan biaya yang murah untuk masyarakat, hal ini untuk mendapatkan penumpang yang lebih banyak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan aktivitas manusia yang semakin meningkat berkaitan dengan pekerjaan serta berbagai kebutuhan yang dilakukan sehari-hari, sehingga dapat dipastikan jumlah penumpang jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Adanya kondisi seperti ini permasalahan yang dihadapi jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo semakin mempengaruhi tingkat pelayanan fasilitas dan kepuasan penumpang. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka diperoleh rumusan masalah berikut.

1. Apakah saat ini tarif Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo sudah memuaskan penumpang ?
2. Apakah fasilitas kursi penumpang yang dapat diatur maju mundur sudah memenuhi standar pelayanan minimum, sehingga penumpang dapat beristirahat dengan nyaman ?
3. Apakah fasilitas kelengkapan selimut dan bantal sudah merata ada disetiap Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo kelas eksekutif ?

### **1.3 Keaslian Tugas Akhir**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ada beberapa referensi tugas akhir yang digunakan sebagai acuan.

1. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja-Makassar yang disusun oleh Usia Rante Allo, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2015.
2. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi Umum yang disusun oleh Andhika Alif Kurniawan, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2014.
3. Evaluasi Layanan Bus Angkutan Kota Dalam Provinsi Trayek Tana Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan yang disusun oleh Citrawanodya, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2017.

### **1.4 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih moda transportasi yang ada.
2. Untuk mengetahui kepentingan dan kepuasan penumpang tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan jasa angkutan umum.
3. Untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan dari bus untuk kepentingan dan kepuasan penumpang.

### **1.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menambah pemahaman tentang faktor-faktor apa saja yang akan berpengaruh dalam pemilihan moda transportasi bagi para konsumen.
2. Memberi informasi sekaligus masukkan kepada para perusahaan jasa transportasi umum tentang kebutuhan konsumen pada saat ini.

### **1.6 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Moda transportasi yang diteliti meliputi dua jenis bus dengan kelas yang berbeda yaitu meliputi kelas ekonomi dan eksekutif.
2. Moda transportasi yang diteliti adalah bus penumpang kapasitas lebih dari 40 tempat duduk.
3. Lokasi penelitian hanya dilakukan di Terminal Giwangan, Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner.