

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk hidup yang dinamis, yang artinya sering berpindah atau bergerak dari suatu tempat ke tempat yang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Aktifitas berpindah ini tentunya sangat melelahkan dan menyulitkan manusia jika tidak didukung dengan adanya sarana transportasi. Oleh karena itu, sarana transportasi sangat dibutuhkan dan hampir tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia.

Salah satu sarana transportasi yang ada dan banyak ditemui dikarenakan hampir terdapat di setiap daerah baik perkotaan maupun pedesaan adalah angkutan umum. Keberadaan angkutan umum sangat penting karena dinilai sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menunjang aktifitas keseharian mereka dalam berpindah. Dilihat dari segi fungsinya, angkutan umum sangat bermanfaat karena dapat digunakan oleh semua golongan masyarakat terutama bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi atau yang tidak bisa mengendarai mobil maupun motor.

Kabupaten Tana Toraja terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini menjadi salah satu tempat yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun mancanegara karena kekayaan alam dan budaya serta adat istiadat yang dimilikinya. Berdasarkan undang-undang 28 tahun 2008, kabupaten

ini dimekarkan menjadi dua kabupaten, yakni Kabupaten Tana Toraja dengan ibu kota Makale dan Kabupaten Toraja Utara dengan ibu kota Rantepao (Pemerintah Kabupaten Tana Toraja, 2012).

Dari segi administrasi, Kabupaten Tana Toraja merupakan Kabupaten induk dan Kabupaten Toraja Utara sebagai daerah otonomi. Walaupun sudah mengalami pemekaran, kedua kota ini tetap saling berhubungan antara satu sama lain, dimana Makale merupakan pusat perkantoran sedangkan Rantepao adalah pusat perdagangan dan pariwisata di Tana Toraja. Sehubungan dengan itu, diperlukanlah suatu sarana transportasi yang dapat menunjang aktifitas masyarakatnya dari satu kota ke kota lainnya. Selain kendaraan pribadi dan kendaraan yang disewakan, angkutan umumlah yang paling sesuai digunakan oleh masyarakat dalam bepergian serta sebagai penghubung sektor perekonomian, pendidikan, perdagangan dan pariwisata di Tana Toraja.

Namun belakangan ini, penggunaan angkutan umum sebagai sarana untuk berpergian menjadi berkurang di kedua kota ini. Hal ini terlihat dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan pribadi yang setiap tahunnya kian bertambah. Masyarakat Toraja lebih memilih membeli kendaraan baru maupun bekas atau menggunakan jasa angkutan publik yang lain misalnya ojek ataupun sitor/bentor. Adapun peningkatan jumlah kendaraan per tahunnya dapat kita lihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Kabupaten Toraja

Jenis Kendaraan	2008	2009	2010	2011	2012
Sedan	28	48	48	-	-
Bus	81	90	94	100	563
Pick Up	-	29	47	73	121
Truk	630	438	438	500	561
Sepeda Motor	11 189	18 929	18 929	21 981	22 294
Lainnya	1 006	1 053	1 053	-	-
Total	12 934	20 558	20 609	22 654	24 239

Sumber: Ditlantas Polda Sulawesi Selatan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Toraja Utara. 2013. Toraja Utara Dalam Angka 2013)

Selain pertambahan jumlah jenis kendaraan bermotor seperti yang terdapat pada Tabel 1.1, pertambahan jumlah bentor atau yang disebut sitor oleh masyarakat Toraja juga turut menambah volume lalu lintas di Toraja. Seperti yang dilansir Palopo Pos (2013), jumlah taksi motor (sitor) pada tahun 2009 adalah sebanyak 600 unit, jumlahnya membengkak hingga mencapai 876 unit pada tahun 2013.

Pertambahan jumlah kendaraan-kendaraan bermotor ini mengakibatkan pula masalah-masalah transportasi seperti kemacetan dan kecelakaan lalu lintas, serta meningkatnya polusi udara yang dapat membahayakan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mengurangi permasalahan-permasalahan tersebut adalah dengan mengoptimalkan sarana angkutan umum yang sudah ada.

Angkutan umum ini haruslah ditingkatkan pelayanannya dan kinerjanya baik dari rute perjalanannya, jumlah penumpang yang diangkut, *load factor*, kecepatan perjalanan, *headway* dan frekuensi, serta jumlah armada yang ada. Pelayanan angkutan umum yang baik dapat menarik minat penumpang untuk menggunakannya serta memberikan kepuasan yang dibutuhkan oleh penumpangnya. Jenis angkutan umum antarkota Makale-Rantepao adalah mobil penumpang jenis Toyota Kijang dengan kapasitas tempat duduk 8 orang.

1.2. Rumusan Masalah

Semakin meningkatnya jumlah kendaraan pribadi dan taksi motor (sitor) mengakibatkan terjadinya berbagai masalah transportasi di Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara, salah satunya adalah kemacetan. Hal ini bisa saja dikurangi dampaknya dengan mengoptimalkan sarana angkutan umum antarkota yang ada. Maka perlulah diketahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum antarkota Makale-Rantepao, dan membandingkan faktor-faktor pelayanan angkutan umum tersebut dilihat dari rute perjalanan, jumlah penumpang, *load factor*, kecepatan perjalanan, *headway* dan frekuensi, serta jumlah armada. Apabila kinerjanya kurang baik, dapat segera diperbaiki sehingga pelayanan angkutan antarkota yang ada akan menjadi lebih baik dan dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan angkutan antarkota ini.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum yang beroperasi pada jalur antarkota Makale-Rantepao di Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara.
2. Membandingkan faktor-faktor kepuasan pengguna angkutan umum yang beroperasi pada jalur antarkota Makale-Rantepao di Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara dengan parameternya yaitu rute perjalanan, jumlah penumpang, *load factor*, kecepatan perjalanan, *headway* dan frekuensi, serta jumlah armada.
3. Memberikan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum antarkota Makale-Rantepao.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan di dalam pelaksanaannya, antara lain sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian adalah wilayah perkotaan yang dilalui oleh angkutan umum yang beroperasi pada jalur antarkota Makale dan Rantepao di Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara.
2. Moda angkutan umum yang diteliti adalah mobil penumpang jenis Toyota Kijang dengan kapasitas 8 tempat duduk.

3. Data diperoleh dengan melakukan *survey* dan pembagian kuesioner kepada 100 orang responden selama 3 hari dan dilakukan pada saat jam sibuk pagi pukul 06.30-08.30 WITA (satu putaran) dan jam sibuk siang pukul 12.00-14.00 WITA (satu putaran).
4. Analisis kinerja angkutan umum yang beroperasi pada jalur antarkota Makale dan Rantepao di Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara berdasarkan parameter sebagai berikut:
 - a. rute perjalanan,
 - b. kecepatan perjalanan,
 - c. jumlah penumpang,
 - d. *load factor*,
 - e. *headway* dan frekuensi, dan
 - f. jumlah armada.
5. Standar atau aturan kinerja yang digunakan dalam menganalisis adalah Keputusan Direktur Jendral Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRDJ/2002, Direktorat Perhubungan Darat tahun 1999, dan Peraturan Pemerintah No. 41/1993 tentang angkutan jalan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan dan memperbaiki kinerja sistem operasi angkutan umum yang menghubungkan Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara.
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara dalam mengambil kebijakan mengenai angkutan umum antarkota di kedua kabupaten tersebut.
3. Sebagai bahan masukan bagi pemilik angkutan umum untuk meningkatkan pelayanannya.

1.6. Keaslian Penulisan

Penelitian tentang analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum sudah pernah dilakukan oleh Indri Hapsari pada tahun 2009 yang meneliti tentang Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bantul dengan hasil penelitian bahwa secara umum penumpang angkutan pedesaan di Kabupaten Bantul tidak puas dengan kondisi dan kualitas pelayanan, jumlah armada yang masih kurang, serta untuk kecepatan, *headway*, dan *load factor* yang ada masih belum baik.

Dina Apriana (2008), meneliti Tentang Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bantul dengan hasil penelitian bahwa untuk kecepatan, *headway*, waktu tunggu dan *load factor* yang ada masih belum baik.

Putranto, Puguh dkk (2007) tentang Studi Evaluasi Operasi Angkutan Umum di Kabupaten Sragen. Dari penelitian ini hasil yang didapatkan bahwa untuk *headway* sudah baik, namun untuk *load factor* masih belum baik. Selain itu, didapatkan kelebihan armada sebanyak 170 armada dari total 308 armada, untuk itu perlu dilakukan pemangkasan armada sebanyak 35 persen.

Ramli, Isran dkk (2006) meneliti tentang Evaluasi Kinerja Angkutan Umum di Kota Makassar. Dari penelitian ini diperoleh bahwa sebagian besar kinerja angkutan perkotaan di Makassar dari segi efektifitas untuk trayek kampus maupun non-kampus masih cukup baik. Pada trayek kampus untuk parameter kecepatan, waktu, dan jarak tempuh sudah baik. Namun untuk *headway* dan *load factor* masih belum baik. Pada trayek non-kampus untuk kinerja efisiensinya masih cukup baik. Namun untuk parameter kecepatan, waktu tempuh, jarak tempuh, *headway* dan *load factor* belum baik.

Andriyani (2005), meneliti tentang Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Klaten. Dari penelitian tersebut didapatkan bahwa untuk kecepatan, *headway*, waktu tunggu, dan *load factor* masih belum baik.

Yafiz (2002), meneliti tentang Analisis Kinerja Jasa Transportasi Angkutan Kota di Kota Pekanbaru. Dari penelitian ini didapatkan bahwa untuk *load factor* dan frekuensi masih belum baik. Hasil penelitian menunjukkan varians antar frekuensi kendaraan relatif tinggi. Terjadi permintaan yang tidak stabil antara jumlah kendaraan dengan ketersediaan calon pengguna jasa angkutan kota.

Selain penelitian-penelitian di atas, masih terdapat beberapa penelitian yang lainnya. Namun untuk penelitian tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum antarkota Makale-Rantepao di Kabupaten Tana Toraja dan Toraja Utara ini dalam sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan sebelumnya.