

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Angkutan umum khususnya di provinsi D.I. Yogyakarta dalam sejarah perkembangannya, mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Hasil dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Yogyakarta, jumlah penduduk tahun 2006 adalah 1,88 persen relatif lebih tinggi dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Kota Yogyakarta terlihat memiliki angka pertumbuhan di atas angka 5 provinsi yang lainnya. Kondisi ini disebabkan oleh karena relatif tingginya *migrant* yang masuk ke kota tersebut (Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi DIY, 2006).

Peningkatan arus lalu lintas serta kebutuhan akan transportasi telah menghasilkan kemacetan, tundaan, kecelakaan, dan permasalahan lingkungan yang sudah berada di atas ambang batas.

Permasalahan transportasi tidak hanya terbatas pada jalan raya saja. Pertumbuhan ekonomi menyebabkan mobilitas seseorang meningkat, sehingga kebutuhan pergerakannya pun meningkat melebihi kapasitas sistem prasarana transportasi yang sudah ada. Kurangnya investasi pada suatu sistem jaringan dalam waktu yang cukup lama dapat mengakibatkan sistem prasarana transportasi tersebut sangat rentan terhadap kemacetan yang terjadi apabila volume lalu lintas lebih besar daripada kapasitas yang ada.

Dengan dibangunnya sarana transportasi, kegiatan ekonomi masyarakat, pemberdayaan masyarakat, khususnya dalam pembangunan pada kawasan yang mempunyai potensi ekonomi tinggi akan lebih mudah dikembangkan. Pembangunan inilah yang menyebabkan perkembangan transportasi di Yogyakarta dalam manajemen operasinya beralih menjadi Sarana Angkutan Umum Massa (SAUM) terpadu dengan menggunakan sistem manajemen *buy the service system* pada tanggal 25 Februari 2008, yaitu dengan mulai beroperasinya Trans Jogja.

Interaksi antar wilayah tercermin pada keadaan fasilitas transportasi serta aliran orang ( arus pergerakan penumpang), barang maupun jasa, oleh karena itu transportasi merupakan tolok ukur dalam interaksi keruangan antar wilayah. Aktifitas penduduk yang semakin meningkat perlu dijadikan perhatian dalam merumuskan kebijakan di bidang transportasi karena manusia senantiasa memerlukan transportasi. Trans Jogja yang dalam perkembangannya merupakan wujud dari suatu sistem transportasi berupaya untuk menjadi simpul interaksi antar wilayah. Hal ini tercermin pada fasilitas transportasinya, sehingga harus ada langkah-langkah strategis dalam rangka pengembangan sistem transportasi khususnya Trans Jogja Jalur 4A dan 4B dimana kedua jalur ini merupakan jalur yang paling baru demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan menjangkau daerah-daerah yang sebelumnya belum dilewati oleh jalur-jalur terdahulu.

Perkembangan bus Trans Jogja secara umum hingga saat ini masih belum memuaskan. Secara visual dapat dilihat masih banyak daerah yang tidak dilewati

oleh bus Trans Jogja dan masih banyaknya keluhan warga terkait dengan lokasi *shelter* yang letaknya berjauhan. Dengan banyaknya keluhan warga tersebut maka topik tersebut akan dikembangkan sebagai bahan evaluasi penelitian mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Trans Jogja khususnya jalur 4A dan 4B.



Gambar 1.1 Peta Daerah Istimewa Yogyakarta



Gambar 1.2 Peta Wisata DI. Yogyakarta

## 1.2. Rumusan Masalah

Bus Trans Jogja memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan bus-bus biasa karena bus ini memiliki halte yang mewajibkan setiap penumpang dapat naik dan turun hanya pada halte-halte yang tersedia saja. Letak Halte yang terkadang jauh dari calon penumpang memaksa penumpang untuk berjalan kaki

menuju halte yang diinginkan. Ada beberapa halte yang memiliki banyak calon penumpang sehingga memaksa penumpang untuk berdiri dan berdesak-desakan dengan penumpang lainnya dan ada beberapa halte yang sama sekali tidak ada penumpangnya atau sedikit peminatnya terhadap bus Trans Jogja sehingga bus tersebut berjalan dengan sedikit penumpang. Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk menjadikan permasalahan mengenai bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Trans Jogja Jalur 4A dan 4B menjadi judul skripsi dan membandingkan faktor-faktor pelayanan bus Trans Jogja tersebut dengan parameternya yaitu rute perjalanan, kecepatan perjalanan, jumlah penumpang, *load factor*, *headway* dan *frekuensi*, dan jumlah armada.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. menganalisis tingkat kepentingan konsumen terhadap aspek rute perjalanan, jumlah penumpang, *load factor*, *headway* dan *frekuensi*, dan jumlah armada pada bus Trans Jogja jalur 4A dan 4B
2. menganalisis tingkat kepuasan penumpang bus Trans Jogja jalur 4A dan 4B terhadap kinerja bus Trans Jogja di Yogyakarta,

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. meningkatkan dan memperbaiki kinerja sistem operasi bus Trans Jogja pada umumnya serta jalur 4A dan 4B pada khususnya,

2. sebagai bahan masukan bagi pemerintah terkait dalam pengambilan kebijakan mengenai angkutan umum di masa mendatang.

### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. lokasi penelitian adalah wilayah yang dilalui oleh bus Trans Jogja khususnya jalur 4A dan 4B dengan rute sebagai berikut :

- a. 4A : Terminal Giwangan - Jl. Imogiri Timur - Jl. Pramuka - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Menteri Supeno - Jl. Taman Siswa - Jl. Sultan Agung - Jl. Gadjah Mada - Jl. Hayam Wuruk - Stadion Kridosono - Jl. Hayam Wuruk - Jl. Gadjah Mada - Jl. Sultan Agung - Jl. Taman Siswa - Jl. Menteri Supeno - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri Timur - Terminal Giwangan.

- b. 4B : Terminal Giwangan - Jl. Imogiri Timur - Jl. Pramuka - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Veteran - Jl. Pandean - Jl. Glagahsari - Jl. Kusumanegara - Jl. Sidobali - Jl. Ipda Tut Harsono - Jl. Urip Sumoharjo - Jl. Sudirman - Jl. Suroto - Jl. Wardani - Jl. Kusbini - Jl. Langensari - Jl. Urip Sumoharjo - Jl. Ipda Tut Harsono - Jl. Sidobali - Jl. Kusumanegara - Jl. Glagahsari - Jl. Pandean - Jl. Veteran - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri Timur-TerminalGiwangan

(Sumber : <http://id.wikipedia.org/wiki/TransJogja>).

2. moda yang diteliti adalah bus Trans Jogja yang melayani jalur 4A dan 4B.
3. pengumpulan data dilakukan melalui survey dan penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden selama 3 hari yaitu hari senin, jumat dan minggu dan dilakukan pada saat jam sibuk pagi pukul 06.30-08.30 WIB satu putaran dan jam sibuk siang pukul 12.00-14.00 WIB satu putaran.
4. analisis kinerja bus Trans Jogja di D.I. Yogyakarta berdasarkan parameter sebagai berikut :
  - a. rute perjalanan
  - b. kecepatan perjalanan
  - c. jumlah penumpang
  - d. *load factor*
  - e. *headway* dan *frekuensi*, dan
  - f. jumlah armada

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

Penelitian sebelumnya yakni penelitian tentang *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bantul)* yang ditulis oleh Indri Hapsari tahun 2009. Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan penumpang angkutan umum pedesaan khususnya di wilayah Kabupaten Bantul sehingga dapat diharapkan adanya perbaikan kualitas dan kinerja sistem operasi angkutan umum pedesaan di Kabupaten Bantul.

Selain itu juga telah dilakukan penelitian sebelumnya yakni penelitian tentang *Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum (Studi Kasus Bis Trans Jogja)* yang ditulis oleh Isye Novranti Lova tahun 2010. Penelitian ini membahas tentang seberapa besar ketertarikan penumpang terhadap adanya angkutan umum perkotaan (Trans Jogja), terhadap fasilitas yang ditawarkan, terhadap tarif, dan waktu pengoperasian bis dan terhadap halte berdasarkan indikator kemudahan dan ketertarikan untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Untuk mencapai tujuan utama, pembahasan mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Bus Trans Jogja (khususnya jalur 4A dan 4B) ini disusun sesuai dengan kerangka penulisan sebagai berikut.

#### **Bab I : Pendahuluan**

Pendahuluan berisi tentang uraian masalah materi tugas akhir secara umum meliputi latar belakang, pokok masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, keaslian tugas akhir, serta sistematika penulisan.

#### **Bab II : Tinjauan pustaka**

Pada tinjauan pustaka akan dijelaskan mengenai teori-teori yang melandasi masalah yang akan dibahas.

#### **Bab III: Landasan teori**

Landasan teori berisi tentang rumusan atau teori yang dipakai sebagai dasar dalam menganalisis data yang ada.



#### Bab IV: Metodologi penelitian

Metodologi penelitian berisi tentang cara dan langkah yang diambil untuk pelaksanaan penelitian, serta cara yang digunakan untuk pengolahan dan pembahasan.

#### Bab V : Analisis data dan pembahasan

Memuat data yang diperoleh serta menganalisis data dengan menggunakan rumusan atau teori yang terdapat pada Bab III dan pembahasannya.

#### Bab VI: Penutup

Berisi tentang kesimpulan akhir yang didapat dari hasil analisis data yang berkaitan dengan permasalahan dan juga berisi saran-saran berdasarkan kesimpulan.