

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, pelayanan angkutan umum dapat dibedakan dalam tiga kategori utama, yakni angkutan antar – kota, angkutan perkotaan, dan angkutan perdesaan. Angkutan antar – kota dibagi menjadi dua yakni angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), yakni angkutan antar kota yang melampaui batas wilayah administrasi provinsi dan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), yakni pelayanan jasa angkutan antarkota dalam satu wilayah administrasi provinsi.

Tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman, dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat, terutama bagi para paksawan dalam menjalankan kegiatannya. Bagi angkutan perkotaan, keberadaan angkutan umum sangat membantu manajemen lalu lintas dan angkutan jalan karena tingginya tingkat efisiensi yang dimiliki oleh kedua sarana tersebut dalam penggunaan prasarana (Warpani 2002).

Di Yogyakarta sejak Februari Tahun 2008, memiliki angkutan umum yang tidak lagi menggunakan manajemen yang berbasis setoran, namun telah menggunakan sistem baru yang berbasis *the buy service system* dan angkutan umum tersebut lebih dikenal dengan bus Trans Jogja. Operator Bus Trans Jogja adalah konsorium perusahaan koperasi angkutan (Kopata, Kobutri, Aspada, Puskopkar, Perum Damri) yang menjadi PT. Jogja Tugu Trans (PT. JTT), sesuai akta notaris no.12/2007 dan Menkumham no.w22- 00129.iit. 01.01-th 2007, 12

Agustus 2007. Bus Trans memiliki enam jalur yakni jalur 1A, 1B yang berhalte utama di Terminal Prambanan, jalur 2A dan 2B yang berhalte utama di Terminal Jombor dan jalur 3A dan 3B yang berhalte utama di Terminal Giwangan. Evaluasi dan optimasi halte transit dan RTT Bus trans Jogja dilakukan pada 25 Desember 2008. Perkembangan bus Trans Jogja sejak beroperasi mengalami 2 tahap, yakni tahap 1 adalah perkembangan bus Trans Jogja sebelum perubahan jalur (1B, 3A dan 3B) dan tahap kedua adalah sesudah perubahan jalur.

Penelitian angkutan umum bus Trans Jogja sebelumnya pernah dilakukan khususnya terhadap jalur 1B, yaitu tentang analisis *load factor* oleh Susetyo (2008) dan Wicaksono (2009) dari hasil penelitian tersebut nilai *load factor* jalur 1B masih dibawah 70 persen. Namun penelitian – penelitian tentang bus Trans Jogja khususnya jalur 1B yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya belum mengetahui tentang arah pergerakan, karakteristik penumpang dan persepsi penumpang terhadap layanan bus Trans Jogja. Dengan mengetahui karakteristik dan persepsi penumpang terhadap pelayanan bus Trans Jogja tentunya akan sangat berguna untuk evaluasi kinerja operasi dimasa mendatang.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang nilai *load factor* jalur 1B yang belum mencapai 70 persen (*Standar World Bank*) dan PP. No 43 Tahun 1993, dengan nilai *load factor* yang masih di bawah ketentuan tersebut, menimbulkan suatu pertanyaan “bagaimana karakteristik penumpang dalam *nilai load factor* tersebut dan bagaimana pula persepsi penumpang terhadap pelayanan bus Trans Jogja setelah beroperasi, agar dapat mengetahui ciri pergerakan dan

dapat meningkatkan pelayanan di masa mendatang?''', pertanyaan itulah yang akan dikembangkan sebagai bahan evaluasi penelitian.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui karakteristik penumpang meliputi:
 - a. jenis kelamin
 - b. usia
 - c. asal domisili
 - d. profesi
2. Mengetahui karakteristik perjalanan penumpang meliputi:
 - a. Tujuan perjalanan
 - b. Perjalanan ulang – alik
 - c. Ketergantungan terhadap pelayanan bus Trans Jogja
 - d. Frekuensi penumpang dalam menggunakan bus Trans Jogja
3. Mengetahui golongan penumpang, meliputi;
 - a. *Captive users*.
 - b. *Choice users*.
 - c. Perbandingan *captive* dan *choice users*
4. Mengetahui persepsi penumpang terhadap pelayanan berdasarkan nilai kuantitatif responden, persepsi tersebut antara lain meliputi:
 - a. jadwal keterlambatan
 - b. tentang pelayanan operator halte
 - c. tentang pelayanan pramugara/pramugari

- d. tentang kapasitas ruang halte
 - e. tentang fasilitas halte
 - f. jarak rumah dengan tempat tinggal
5. Mengetahui pergerakan antar – zona
 6. Mengetahui pergerakan dengan menggunakan metode Furness.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang evaluasi karakteristik dan persepsi penumpang tentang pelayanan bus Trans Jogja jalur (rute 1B) diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pemerintah atau pengelola bus Trans Jogja sebagai bahan perbandingan. Hasil penelitian ini, juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar pemikiran oleh peneliti lain yang berminat penelitian yang sejenis dengan penelitian ini.

E. Batasan Masalah Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, karena banyaknya masalah dan keterbatasan waktu maka peneliti membatasi permasalahan pada:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada jalur 1B,
2. Pembahasan masalah penelitian ini bersifat kuantitatif berdasarkan hasil jawaban responden,
3. Jumlah penumpang sebagai populasi untuk mencari jumlah responden adalah 14000/hari sesuai dengan asumsi Dishubkominfo,
4. Penumpang yang menjadi responden adalah penumpang yang akan dan menggunakan bus Trans Jogja,
5. Jawaban persepsi penumpang terhadap layanan fisik dan non fisik bus Trans Jogja adalah persepsi Penumpang secara umum, artinya tidak hanya pada

jalur 1B namun pengalaman responden selama menggunakan jasa layanan bus Trans Jogja,

6. Penelitian ini tidak menganalisa tentang Pertukaran moda penumpang,

F. Keaslian Penelitian

Penelitian ini melanjutkan studi tugas akhir yang telah dilakukan sebelumnya oleh Pratomo, (2007) dengan judul analisis biaya operasi kendaraan bus Trans Jogja (rute 1A dan 1B) sebelum beroperasinya, Fadli, (2007) dengan judul analisis biaya operasi kendaraan bus Trans-Jogja (rute 2A dan 2B), Kurniawan, (2008) dengan judul *Analisa Load factor* (rute 1A), Susetyo, (2008) dengan judul *Analisa Load factor* (rute 1B), Pakayamo, (2008) judul analisa *Load factor* (rute 2A), Kurniawan, (2008) dengan judul analisa *load factor* (rute 2B), Alkarni, (2009) dengan judul analisa *load factor* (rute 3A), Hartanto (2009) dengan judul analisa *load factor* (rute 3B). Tugas akhir yang mengenai evaluasi karakteristik dan persepsi penumpang tentang pelayanan bus Trans Jogja belum pernah dilakukan bus Trans Jogja (rute 1B) setelah beroperasi belum pernah ditulis oleh penulis terdahulu.