

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk semakin lama semakin meningkat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk, kebutuhan transportasi sebagai sarana untuk memperlancar mobilitas arus orang dan barang semakin diperlukan. Angkutan umum sangat berperan dalam menentukan tingkat kebutuhan, atau dengan kata lain sistem angkutan umum yang baik akan mengakibatkan pola kehidupan manusia yang baik.

Angkutan umum sangat berperan dalam kehidupan masyarakat karena angkutan umum adalah sarana yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Sekelompok masyarakat masih tergantung dengan angkutan umum dengan alasan tidak dapat menggunakan kendaraan pribadi karena alasan fisik, legal atau *financial*.

Perkembangan lalu lintas di Kabupaten Magelang semakin lama semakin meningkat, oleh karena itu perlu diimbangi oleh peningkatan pelayanan angkutan umum. Dalam penelitian ini diambil sampel angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan, dengan alasan angkutan umum ini menghubungkan daerah kabupaten dengan kota yang terdapat fasilitas seperti : perkantoran, pertokoan, wilayah studi dan lain – lain, sehingga terjadi lonjakan jumlah penumpang terutama pada jam sibuk. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian untuk mempelajari persepsi penumpang

B. Permasalahan

Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan angkutan umum yang diukur berbasis persepsi penumpang pada angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan.
2. Bagaimana parameter kinerja yang diukur dengan meninjau *load factor*, *headway* dan waktu sirkulasi.

C. Tujuan Penelitian

Menentukan karakteristik penumpang angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan, menentukan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan dan menganalisis *Load Factor*, *Headway* dan waktu sirkulasi angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi penyedia jasa angkutan dalam menentukan kualitas angkutan umum yang sesuai dengan konsumen.
2. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan standarisasi kualitas pelayanan angkutan umum.

E. Batasan Masalah

Dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada pada penulis, maka pada penelitian ini dilakukan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Batasan wilayah

Wilayah studi untuk penelitian ini adalah Kabupaten dan Kota Magelang dengan studi kasus angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan.

2. Batasan parameter

Mengevaluasi kinerja angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan hanya meninjau kriteria yang ada yaitu mengidentifikasi *load faktor*, *headway*, waktu sirkulasi, dan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum.

F. Keaslian Penelitian

1. Deni Rusdiansyah (2003) melakukan penelitian untuk mengevaluasi persepsi penumpang terhadap kualitas angkutan umum Aspada jalur 12 Kota Yogyakarta. Dari penelitian didapatkan angkutan memuat penumpang sudah sesuai dengan standar sehingga tidak diperlukan penambahan armada. Pengguna angkutan umum yang terbesar adalah pelajar dan mahasiswa.
2. “Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Pedesaan Rute Klaten Bayat” oleh Puristowo (2002). Dari penelitian didapatkan ketersediaan kendaraan sesuai dengan standar. Angkutan memuat penumpang juga sudah sesuai dengan standar sehingga tidak diperlukan penambahan armada. Pengguna angkutan umum yang terbesar adalah pelajar dan wiraswasta.
3. Perbedaan dengan penelitian yang sebelumnya yaitu penelitian dilakukan pada angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan. Pelayanan ditinjau tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode analisis statistik dan