

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Papacostas (1987), transportasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tetap (fixed facilities) prasarana, besaran arus (flow entities), sarana, dan sistem kendali, yang memungkinkan perpindahan orang atau barang secara cepat dan efisien dari satu tempat ke tempat lain untuk mendukung aktivitas manusia. Prabawati (2011) mengungkapkan bahwa dalam sistem transportasi, penduduk Kota Yogyakarta cenderung memilih kendaraan pribadi daripada menggunakan transportasi umum. Aspek sarana dan prasarana yang masih belum mendukung, seperti aspek kenyamanan, kendala, kemudahan mendapatkan pelayanan serta ketepatan waktu yang relatif masih jauh dibawah standar pelayanan minimum juga menjadi kendala.

Pelayanan merupakan alat untuk memuaskan kebutuhan yang tidak berwujud atau kinerja yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan kebutuhan dan permintaan pengguna (Komaruddin, 1993). Jika kualitas pelayanan transportasi memenuhi standar pelayanan minimal dan harapan masyarakat, tentunya dapat meningkatkan antusiasme masyarakat terhadap angkutan umum.

Angkutan umum yang dikelola oleh pemerintah lebih terjamin pada segi kenyamanan, keamanan serta pelayanannya (Sariri, 2019). Ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, visinya adalah mewujudkan transportasi yang berkelanjutan dan terintegrasi yang mendukung pariwisata, pendidikan dan budaya dalam perjalanan menuju peradaban baru yang mendukung keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Visi tersebut akan diwujudkan melalui upaya peningkatan kendaraan dan infrastruktur untuk meningkatkan pelayanan publik di Yogyakarta.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia mengimplementasi program Buy The Service untuk mengembangkan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan mobilisasi masyarakat dengan menghadirkan Teman Bus. Teman Bus merupakan singkatan dari "Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman" yang mana sesuai dengan namanya, Teman Bus memiliki tujuan utama adalah memberikan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman bagi masyarakat Indonesia. Untuk itu Teman Bus memiliki standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah (Temanbus, 2020). Program Buy The Service yang menghadirkan Teman Bus yang di implementasikan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia diterapkan pada bus salah satunya adalah bus Transjogja di Yogyakarta.

Teman Bus Transjogja mulai beroperasi pada akhir 2020 dengan melakukan penambahan koridor jalur. Penambahan koridor tersebut salah satunya koridor III rute Ngemplak (Bandara Adisutjipto – Terminal Pasar Pakem). Jadwal operasi Bus Transjogja koridor III ini antara jam 05.00 – 20.00 WIB dan beroperasi setiap hari dengan 6-7 kali ritase. Rute baru jalur Transjogja koridor III ini diharapkan bisa menjadi penunjang mobilisasi masyarakat Kota Yogyakarta yang terkoneksi dengan titik-titik pemberhentian disekitar rute, namun dari studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti Transjogja yang beroperasi kerap sepi bahkan kadang tidak ada penumpang. Masih banyak masyarakat belum tertarik menggunakannya dengan alasan lama nya menunggu di tempat pemberhentian dan banyak yang belum mengetahui tentang keberadaan Teman Bus Transjogja yang saat ini mengimplementasikan program baru dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pemberhentian bus merupakan bagian perkerasan jalan tertentu yang digunakan untuk pemberhentian sementara bus, angkutan penumpang umum lainnya pada waktu menaikkan dan menurunkan penumpang (Tata Cara Perencanaan Penghentian Bus, 1990). Menurut studi pendahuluan yang sudah dilakukan peneliti, dari 37 titik pemberhentian yang ada 27 diantaranya masih menggunakan fasilitas penunjang tempat pemberhentian tanpa pelindung hanya berupa rambu petunjuk bus stop. Penentuan tempat henti yang merupakan bagian penting dari pelayanan angkutan umum sebagai penunjang prasarana Transjogja,

apabila pembangunan tempat henti tidak sesuai minat penumpang mengakibatkan bertambahnya permasalahan transportasi sebab banyak masyarakat yang seharusnya menjadi target pengguna menjadi malas untuk menggunakan moda ini karena adanya kesulitan disaat memanfaatkan fasilitas yang ada terutama bagi penyandang disabilitas, ibu hamil dan lansia. Permasalahan terkait penggunaan tempat pemberhentian tanpa pelindung hanya berupa rambu bus stop yang dimaksud belum memadai untuk menunjang aspek kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pengguna jasa seperti : tidak adanya tempat duduk dan tidak adanya atap sehingga mengharuskan dia berdiri sampai bus datang, tempat pemberhentian malah dijadikan parkir kendaraan lain, tempat pemberhentian tanpa pelindung hanya berupa rambu bus stop tidak bisa melindungi dari cuaca baik panas terik matahari maupun hujan, dan pengguna yang berdiri di pinggir badan jalan dapat membahayakan keselamatan atau memiliki resiko kecelakaan dengan kendaraan.

Dari uraian diatas, maka diperlukan suatu kajian "**EVALUASI PELAYANAN TEMAN BUS TRANSJOGJA**" untuk merekomendasikan pelayanan kinerja dan prasarana Teman Bus Transjogja koridor III.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja pelayanan Teman Bus Transjogja koridor III sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan?
2. Bagaimana minat penumpang Teman Bus Transjogja koridor III terhadap aspek pemenuhan prasarana?

I.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dititik beratkan sesuai dengan tujuan agar pembahasan tidak meluas. Maka diberikan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Standar pelayanan kinerja Teman Bus Transjogja koridor III sudah ditetapkan oleh pemerintah.
2. Evaluasi pelayanan kinerja Teman Bus Transjogja koridor III diukur dari kinerja yang mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis

Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.

3. Evaluasi prasarana Teman Bus Transjogja koridor III dititik beratkan pada tempat pemberhentian dan diukur berdasarkan minat penumpang sebagai target pengguna menggunakan kuisisioner.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kinerja pelayanan Teman Bus Transjogja koridor III
2. Menganalisis prasarana Teman Bus Transjogja koridor III

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dapat meningkatkan pengetahuan di bidang rekayasa sistem transportasi jalan dan meningkatkan pelayanan pada masyarakat sebagai target pengguna.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai tugas akhir untuk menempuh gelar Sarjana Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

2. Dinas Perhubungan Provinsi Yogyakarta dan PT Jogja Tugu Trans

Sebagai pertimbangan Dinas Perhubungan Provinsi Yogyakarta dan PT Jogja Tugu Trans dalam mengevaluasi pelayanan kinerja dan prasarana Teman Bus Transjogja koridor III.

3. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi tolak ukur guna meningkatkan penelitian selanjutnya yang memiliki pokok permasalahan yang sama dengan topik yang sejenis yang diharapkan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika skripsi ini terdiri dari 3 bagian, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir dengan uraian sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Bagian awal dalam sistematika penulisan skripsi meliputi : halaman sampul depan, judul, lembar persetujuan, lembar pengesahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian Utama

Bagian utama dari sistematika penulisan skripsi terdiri dari :

a. Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

b. Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang pengertian transportasi, pelayanan, angkutan umum penumpang, pemberhentian bus, metode *Importance Performance Analisis* (IPA), skala likert, dan penelitian relevan.

c. Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, bagan alir penelitian, variabel penelitian, instrument penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan jadwal penelitian.

d. Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang analisis kesesuaian pelayanan dan analisis minat penumpang.

e. Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang hasil kesimpulan dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan serta saran atau rekomendasi untuk hasil penelitian/studi penelitian lebih lanjut.

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran.