

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Angkutan umum sebagai bagian dari sistem transportasi merupakan kebutuhan masyarakat untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan kota pada umumnya. Keberadaan angkutan umum sangat penting untuk menunjang mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas karena mempunyai daya angkut yang besar (Warpani, 1990).

Permintaan terhadap kebutuhan akan adanya angkutan umum saat ini semakin meningkat, akan tetapi pada kenyataannya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat belum bisa memenuhi permintaan akan angkutan umum sehingga menimbulkan masalah baru yaitu semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh (P. S. Warpani, 2002). Buruknya pengoperasian pelayanan perusahaan otobus mengakibatkan kurang terjaminnya keselamatan pengguna jasa saat perjalanan.

Menurut UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, keselamatan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan dan lingkungan. Pada pasal 203 ayat 1 menyatakan bahwa pemerintah bertanggungjawab atas terjaminnya keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan transportasi seharusnya mengambil langkah dalam menyediakan pelayanan yang selamat, aman dan nyaman.

Manajemen perusahaan otobus memiliki peran besar untuk mewujudkan keselamatan berlalu lintas sebagaimana tertuang pada pasal 141 ayat 1 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa perusahaan angkutan umum harus memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Tujuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan angkutan umum yaitu meningkatkan keselamatan bagi penumpang bus tersebut.

Melihat kenyataan di lapangan, pihak perusahaan angkutan umum kurang menerapkan peraturan yang sudah berlaku. Pelayanan bus yang baik dilihat dari ketersediaan fasilitas bus itu sendiri, akan tetapi masih banyak bus yang minim fasilitas sehingga menimbulkan ketidaknyamanan penumpang, seperti kurang terjaganya kebersihan bus, tempat duduk yang kurang ergonomis, pengatur suhu yang tidak berfungsi, tidak adanya toilet didalam bus, dan lain sebagainya yang membuat penumpang merasa kurang nyaman ketika menggunakan bus sebagai angkutan umum.

Penelitian relevan tentang kinerja pelayanan angkutan umum telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh (Widiyanti, 2016), menunjukkan bahwa bus Rosalia Indah, dari segi aspek keselamatan dan aspek kenyamanan sudah menerapkan standar pelayanan minimal bus AKAP. Kinerja BPU Rosalia Indah dalam pengoperasian bus AKAP juga sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Menurut (Marzuki, 2017) pada penelitian Analisa Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Antar Kota Trayek Blangkejeren-Kutacane mendapatkan hasil pelayanan fasilitas tempat duduk yang nyaman baik di tempat tunggu terminal maupun di kendaraan. Menurut (Haryono, 2010) pada penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta dengan hasil responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan berita dari surat kabar tentang kejadian kecelakaan bus PO Raya, tidak sedikit bus raya mengalami kecelakaan. Faktor yang mempengaruhi kecelakaan yaitu akibat bus yang tidak kuat menahan dan bus yang melaju dengan kecepatan tinggi (TribunJateng.com, n.d.). Dari kasus kecelakaan yang terjadi, PO Raya terus meningkatkan standar pelayanan pada armadanya dan memberikan pelayanan yang baik untuk menarik masyarakat. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian **“ANALISIS KINERJA BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP) DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Kasus: PO Raya Trayek Jakarta-Solo)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pengoperasian bus AKAP PO. Raya Trayek Jakarta-Solo?
2. Bagaimana kinerja pelayanan menurut tingkat kepuasan pengguna bus AKAP PO. Raya Trayek Jakarta-Solo?
3. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus AKAP PO. Raya Trayek Jakarta-Solo berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan?

I.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas topik pembahasannya, maka perlu adanya batasan masalah, antara lain:

1. Aspek yang akan dibahas yaitu kinerja pengoperasian bus PO Raya trayek Jakarta-Solo sesuai dengan Peraturan Menteri No. 26 tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang bus PO Raya trayek Jakarta-Solo sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 tahun 2013 dan penambahan ketentuan standar pelayanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 tahun 2015 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
2. Rute trayek yang ditinjau yaitu tempat awal keberangkatan sampai akhir tujuan yaitu mulai dari Jakarta-Solo.
3. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini yaitu dengan survei ke lapangan dan memberikan angket (kuesioner) kepada pengguna jasa layanan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) PO Raya trayek Jakarta-Solo. Sedangkan data sekunder yang diperoleh pada penelitian ini yaitu data dari PO Raya dan Terminal Pulo Gebang.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja pengoperasian bus AKAP PO. Raya Trayek-Jakarta-Solo;

2. Menganalisis pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna bus AKAP PO. Raya Trayek Jakarta-Solo menurut penumpang yang menggunakan jasa bus tersebut;
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus AKAP PO. Raya Trayek Jakarta-Solo berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menjadi dasar dalam upaya meningkatkan keselamatan pada pelayanan dan pengoperasian bus AKAP.

2. Manfaat Analisis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PO Raya bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) trayek Jakarta-Solo dalam menjaga keselamatan dan kenyamanan para penumpang.

b. Bagi Pemerintah

- 1) Dapat digunakan sebagai acuan maupun pedoman dalam menyusun program sistem manajemen keselamatan angkutan umum antar kota antar provinsi (AKAP); dan
- 2) Sebagai masukan bagi *stakeholder* dalam upaya memecahkan masalah yang berkaitan dengan sistem manajemen angkutan umum.

c. Bagi PKTJ

Sebagai referensi dan informasi bagi PKTJ agar dapat digunakan untuk bahan pengembangan penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan studi yang relevan, teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan isi pembahasan sebagai landasan dan dasar pembahasan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi dan waktu penelitian, bagan alir, metode pengumpulan data serta metode pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data hasil penelitian yang digunakan untuk pemecahan suatu masalah yang sudah tercantum pada metode penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis dan saran berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi daftar yang mencantumkan judul buku, nama pengarang, penerbit, dan sebagainya yang ditempatkan pada bagian akhir suatu karangan atau buku, dan disusun menurut abjad.

LAMPIRAN

Bab ini berisi dokumen pendukung yang menguatkan dokumen utama seperti daftar kegiatan, surat pendukung dari lembaga lain, laporan keuangan lebih mendetail, dan lain sebagainya.

I.7 Keaslian Penelitian

Studi pendahuluan atau kajian penelitian yang relevan dengan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel II.1.

Tabel II.1 Keaslian Penelitian

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Metode	Hasil
1	Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Propinsi Dan Antar Kota Dalam Provinsi Di Terminal Malalayang Manado	(Kitong, Jesicha Sheiby, 2015)	Deskripti, Kuantitatif dan Kualitatif	a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam provinsi di terminal Malalayang saat ini dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan angkutan antar kota antar provinsi dan antar kota dalam provinsi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antar Kota dan Provinsi Dan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi.
2	Analisis Kinerja Pengoperasian Dan Pelayanan Bus Antar Kota Antar Provinsi (Akap) (Studi Kasus Pada Biro Perjalanan Umum (Bpu) "Rosalia Indah")	(Widiyanti, 2016)	Matriks Internal Eksternal dan SWOT	a. Rosalia Indah, dari segi aspek keselamatan 53% sudah menerapkan standar pelayanan minimal bus AKAP dan 92 % dari segi aspek kenyamanan sudah menerapkan standar pelayanan minimal bus AKAP yang tertera di Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Metode	Hasil
3	Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota Antar Provinsi Trayek Kota Medan – Kota Subulussalam	(Hariyadi, 2017)	Servqual	<p>Bermotor Umum Dalam Trayek. Kinerja BPU Rosalia Indah dalam pengoperasian bus AKAP 92 % sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.</p> <p>a. Tingkat aksesibilitas dari tempat tinggal ke stasiun CV. Himpak dapat dikatakan sebagai tingkat aksesibilitas yang cukup tinggi, karena sebagian besar dari responden yang berjumlah sebanyak 30 orang penumpang telah memberikan penilaian yang dominan. Sedangkan untuk parameter jarak bukanlah parameter yang cukup berarti untuk diperhitungkan dalam menentukan tingkat aksesibilitas, karena dengan jaringan jalan yang baik dan ketersediaan moda angkutan mengakibatkan perjalanan dapat ditempuh dengan kecepatan tinggi.</p>
4	Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Terhadap Penurunan Jumlah Penumpang (Studi Kasus Bus	(Wijayanto, 2017)	Observasi dan Wawancara	<p>a. Hasil dari penelitian kinerja bus AKAP trayek Solo-Yogyakarta, diperoleh data jarak tempuh setiap 1 (satu) trayek adalah 66,3 km. Nilai <i>load factor</i> rata-rata dari total rata-rat per harinya</p>

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Metode	Hasil
	Antar Kota Antar Provinsi Trayek Solo – Yogyakarta)			adalah sebesar 42,57%. Nilai ini kurang dari standar yang digunakan yaitu 70%. Hasil aksesibilitas bus AKAP trayek Solo-Yogyakarta dikategorikan tinggi.
5	Analisa Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Antar Kota Trayek Blangkejeren-Kutacane.	(Marzuki, 2017)	Statis	<ul style="list-style-type: none"> a. Dari hasil penelitian pelayanan fasilitas tempat duduk yang nyaman baik di tempat tunggu terminal maupun di kendaraan. b. Ditinjau dari kecepatan rata-rata tiap harinya yang di peroleh untuk tiap keberangkatan dari Blangkejeren PT. Robby Karya 37 km/jam, PT.Argalus 38 km/jam, CV.Louser 36 km/jam, CV. Rosna 37 km/jam sudah efektif untuk perjalanan Blangkejeren-Kutacane karena kondisi jalan banyak tanjakan dan tikungan.
6	Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta	(Haryono, 2010)	Servqual	<ul style="list-style-type: none"> a. Dengan hasil responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di Kota Yogyakarta. Hal ini didukung oleh hasil analisis dimana rata-rata harapan responden sebesar 4,55 terhadap kualitas pelayanan tidak diimbangi dengan kinerja yang hanya sebesar 2,79, itu artinya harapan responden sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum (bus kota) tidak diimbangi dengan kinerja yang sama.