

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap permasalahan lalu lintas, karena hampir semua masyarakat memerlukan pelayanan angkutan jalan raya, baik yang sifatnya kendaraan angkutan umum maupun kendaraan pribadi. Semakin tinggi angka pertumbuhan penduduk dan mobilitas masyarakat maka semakin besar pula kebutuhan akan transportasi. Kota Medan sebagai ibukota Provinsi Sumatera Utara menjadi tujuan utama bagi masyarakat di sekitar Kota Medan seperti Binjai dan Deli Serdang, baik dalam hal melakukan perjalanan kerja, kegiatan belajar maupun kegiatan sosial dan kegiatan bisnis lainnya. Untuk memberikan pelayanan transportasi yang baik, angkutan umum harus mampu memberikan kinerja yang maksimal.

Suatu upaya peningkatan pelayanan transportasi angkutan umum adalah dengan melakukan reformasi transportasi angkutan umum. Prinsip yang terus dikembangkan dalam reformasi transportasi umum adalah memperbaiki sistem manajemen transportasi umum dan meningkatkan penggunaan angkutan umum. Trans Metro Deli adalah proyek Kementerian Perhubungan bersama pemerintah Sumatera Utara dalam pengadaan angkutan publik yang merupakan salah satu bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dikelola oleh PT. Medan Bus Transport (Trans Metro Deli). Trans Metro Deli saat itu merupakan bentuk reformasi sistem angkutan umum yang semula berbasis setoran menjadi sebuah sistem subsidi yang bernama *Buy the Service* atau pembelian pelayanan yang lebih mengedepankan pelayanan masyarakat (*public services*). *Bus Rapid Transit* (BRT) ini menjadi penunjang mobilisasi masyarakat Kota Medan yang mencakup hingga ke wilayah Distrik Belawan, Terminal Pinang Baris, Lapangan Merdeka, Terminal Amplas dan Tembung.

Berdasarkan uraian diatas penulis mengambil judul “**(EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANS METRO DELI)**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Trans Metro Deli sesuai dengan aturan Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.

I.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja kendala yang dihadapi Trans Metro Deli dalam pelaksanaan kinerja
2. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan Trans Metro Deli

I.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi masalah tersebut dalam evaluasi kinerja pelayanan Trans Metro Deli. Pembatasan masalahnya hanya meliputi kegiatan antara lain :

1. Lokasi penelitian dilaksanakan di wilayah Sumatera Utara
2. Moda transportasi yang menjadi objek penelitian adalah Bus Trans Metro Deli Koridor 3 dan Koridor 5
3. Variabel penelitian yang akan di teliti adalah *Load Factor* (faktor muat), *Headway* (waktu tunggu), Waktu Sirkulasi, Kecepatan Perjalanan, dan Tingkat Kepuasan penumpang Trans Metro Deli. Hal ini mengingat adanya keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga
4. Bahan acuan pada penelitian ini ada dalam Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur

I.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Trans Metro Deli
2. Memberikan evaluasi dan rekomendasi kinerja Trans Metro Deli untuk peningkatan pelayanan Trans Metro Deli

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan berkaitan dengan penelitian, penulisan, dan penyusunan Skripsi ini diantaranya adalah :

1. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan yaitu sebagai bahan perbandingan atau tolak ukur sejauh mana peserta didik dalam menerapkan teori yang didapat selama mengikuti proses pendidikan dan pelatihan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
2. Bagi Pemerintah Daerah Sumatera Utara yaitu sebagai sarana evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pengoperasian pelayanan Trans Metro Deli
3. Bagi Taruna/Taruni politeknik Keselamatan Transportasi Jalan yaitu menjadi salah satu tolak ukur taruna/taruni D.IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan guna meningkatkan sistem pembelajaran yang lebih baik dan dapat dijadikan bahan analisis dan kajian pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan.

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan serta pemahaman, dimana uraian yang di muat dalam penulisan ini dapat dengan mudah dimengerti maka penulisan ini dibagi dalam 5 (lima) bab, pembagian yang di maksud antara lain sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Terdiri dari tinjauan pustaka atau landasan teori yang digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai studi ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari kriteria pemilihan lokasi, pengumpulan data, peralatan yang digunakan, penyajian data, proses perhitungan, metodologi yang digunakan.

BAB 4 HASIL & PEMBAHASAN

Terdiri dari hasil kondisi eksisting dari kinerja pelayanan, kendala pada kinerja pelayanan, dan evaluasi kinerja pelayanan pada Bus Trans Metro Deli.

BAB 5 KESIMPULAN & SARAN

Terdiri dari kesimpulan dari hasil evaluasi kinerja angkutan umum Trans Metro Deli dan Rekomendasi dari kendala yang terjadi pada kondisi eksisting.

DAFTAR PUSTAKA

Terdiri dari sumber – sumber referensi yang digunakan penulis untuk mendukung penyusunan skripsi. Sumber – sumber tersebut berupa jurnal, e-book dan website pendukung lainnya.

LAMPIRAN

Terdiri dari instrument penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi berupa formular survei, gambar, table dan dokumentasi kegiatan yang dilakukan pada saat pelaksanaan penelitian.