

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecelakaan lalu lintas saat ini menjadi isu global di negara-negara berkembang di dunia. Kecelakaan yang sering terjadi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor manusia, jalan dan kendaraan. Faktor penyebab kecelakaan yang paling dominan yaitu faktor manusia, dalam hal ini meliputi pengemudi kendaraan bermotor atau aturan yang menyangkut pengemudi bila pengemudi bekerja di perusahaan angkutan.

Angkutan umum merupakan salah satu alat transportasi yang penting bagi masyarakat guna menunjang mobilitas sehari-hari. Permintaan terhadap kebutuhan akan adanya angkutan umum saat ini semakin meningkat, namun pada kenyataannya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat belum bisa memenuhi permintaan akan angkutan umum. Tidak terpenuhinya permintaan akan angkutan umum menimbulkan masalah baru yaitu semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh dan sesak.

Buruknya pengoperasian pelayanan perusahaan otobus mengakibatkan kurang terjaminnya keselamatan pengguna jasa saat perjalanan. Menurut undang-undang 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. Banyaknya kecelakaan yang melibatkan perusahaan otobus dikarenakan perusahaan otobus lebih mementingkan keuntungan bagi perusahaannya tanpa memperdulikan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang. Sebagian besar perusahaan otobus menerapkan sistem kejar setoran dengan maksud mendapatkan keuntungan yang besar, namun sistem ini berdampak pula terhadap perilaku pengemudi yang mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan, sehingga keselamatan penumpang terabaikan.

Beberapa kasus kecelakaan yang melibatkan bus AKAP terjadi, salah satunya adalah PO Nusantara. Kasus kecelakaan yang melibatkan PO Nusantara diantaranya: Jumat, 1 April 2017, kecelakaan maut yang terjadi antar bus nusantara K 1450 BB dengan bus mustika jati K 1688 GA. Kecelakaan itu mengakibatkan sembilan orang jadi korban, 1 diantaranya meninggal dunia. Kecelakaan disebabkan karena bus nusantara melaju dengan kecepatan tinggi, dan hendak menyalip kendaraan lain tetapi dari arah berlawanan ada bus mustika jati sehingga tabrakan diantara keduanya terjadi. *(sumber: tribunJateng.com)*

Sabtu, 29 April 2018, kecelakaan terjadi antara bus nusantara dengan bus safari dharma raya. Kecelakaan disebabkan karena pengemudi bus nusantara hilang kendali sehingga menabrak bus safari dharma raya yang ada di depannya. Dalam kecelakaan ini tidak ada korban jiwa dalam kecelakaan hanya mengalami kerusakan mesin. *(sumber: info nino)*

Selain dari informasi mengenai kecelakaan bus AKAP Nusantara, pelayanan yang kurang maksimal dari moda transportasi angkutan umum juga didapat dari beberapa ulasan masyarakat yang menggunakan bus nusantara. Beberapa masyarakat mengeluhkan sopir yang sering kebut-kebutan dengan bus lain, berkecepatan tinggi, fasilitas masih kurang seperti kotak p3k, sabuk pengaman, tanggap darurat, tempat sampah, tempat duduk kurang nyaman, armada busnya sudah tertinggal dll. Hal ini yang membuat kecelakaan terjadi karena perusahaan lebih mementingkan keuntungan dari pada meningkatkan keselamatan dan kenyamanan dari penumpang.

(sumber: Ulasan Masyarakat terhadap Pelayanan PO Nusantara.google.com)

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pasal 203 ayat 1 yang menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas terjaminnya keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Oleh karena itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan transportasi khususnya angkutan umum seharusnya bisa mengambil langkah yang tepat dalam menyediakan pelayanan angkutan umum yang selamat, aman dan nyaman. Bukan hanya peran

dari pemerintah saja yang penting, manajemen perusahaan otobus juga memiliki peran yang penting untuk mewujudkan keselamatan berlalu lintas, yang tertuang dipasal 141 ayat 1 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa Perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal.

Standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh semua perusahaan angkutan umum bertujuan untuk meningkatkan keselamatan bagi penumpang bus tersebut. Akan tetapi pada kenyataannya pihak manajemen perusahaan angkutan umum kurang menerapkan peraturan yang sudah berlaku. Hal ini yang menjadi penyebab sering terjadinya kecelakaan yang melibatkan angkutan umum, maka dari itu perusahaan angkutan umum harus melakukan upaya untuk menekan jumlah kecelakaan. Maka dari itu peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGOPERASIAN ANGKUTAN UMUM MENGGUNAKAN METODE SWOT GUNA MENINGKATKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**” oleh karena itu peneliti berfokus pada upaya untuk meningkatkan keselamatan pada bus dengan membuat rancangan pelayanan dan kinerja pengoperasian pada angkutan umum antar kota antar provinsi guna meningkatkan keselamatan di jalan raya.

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya jaminan keselamatan pada pengoperasian bus AKAP.
2. Kurangnya tingkat kenyamanan pada kualitas pelayanan bus AKAP.
3. Kurangnya pengawasan terhadap pengoperasian bus AKAP.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah standar pelayanan di PT PO Nusantara sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
2. Apakah kinerja pengoperasian bus AKAP di PT PO Nusantara sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
3. Bagaimana strategi yang tepat dalam melakukan perbaikan pelayanan bus AKAP di PT PO Nusantara yang berkeselamatan?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui standar pelayanan bus AKAP di PT PO Nusantara.
- b. Mengetahui kinerja pengoperasian bus AKAP di PT PO Nusantara.
- c. Mengetahui strategi yang tepat dalam melakukan perbaikan pelayanan bus AKAP di PT PO Nusantara yang berkeselamatan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Untuk menjadi dasar dalam meningkatkan keselamatan pada pelayanan dan pengoperasian bus AKAP.

b. Manfaat Analisis

1) Bagi Perusahaan

- a) Dapat membantu meningkatkan standar keselamatan.
- b) Dapat dijadikan sebagai landasan dalam pengembangan sistem manajemen keselamatan di PT PO Nusantara.
- c) Mengurangi dan mencegah kerugian ekonomi yang diakibatkan kecelakaan lalu lintas.
- d) Meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) Bagi Pemerintah

- a) Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam menyusun program sistem manajemen keselamatan angkutan umum AKAP.
- b) Dapat digunakan sebagai masukan bagi stakeholder dalam upaya memecahkan masalah yang berkaitan dengan sistem manajemen angkutan umum.

3) Lembaga Terkait (PKTJ)

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

4) Masyarakat

Meningkatkan keselamatan dan kenyamanan sebagai penumpang angkutan umum bus AKAP.

E. Ruang Lingkup

Agar penelitian ini tidak terlalu luas topik pembahasannya, maka perlu adanya ruang lingkup pada penelitian ini antara lain:

1. Lokasi penelitian di PT PO Nusantara.
2. Membahas Kekuatan (aspek keselamatan dan aspek kenyamanan), kelemahan, peluang dan ancaman perusahaan.
3. Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan menggunakan metode SWOT.

F. Keaslian Penelitian

Studi Pendahuluan atau kajian penelitian yang relevan dengan usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi Pengelolaan Angkutan Umum Jalan Raya Di Kota Semarang, Agatha, Nurcahyanto, dan Musawa. Dalam menentukan strategis pengelolaan angkutan umum menggunakan analisis SWOT. Hasil yang didapatkan setelah dianalisis menggunakan SWOT, isu strategis yang mendapat skor paling tinggi dengan perolehan skor 34 yaitu peningkatan moda transportasi massal yang terintegrasi dengan pelayanan publik sebagai fokus utama dengan dukungan dari stakeholder. Isu strategi ini merupakan isu dari strategi SO (strategi yang memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada).
2. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta, Sigit Haryono (2010), 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.
3. Perumusan Strategi Unggulan Jasa Bus Damri Berbasis Analisi Swot Dan *Quality Function Deployment (Qfd)*, Cahyadi Ahmad Barkah, Sugiyono, dan Remba Yannar Efranto, hasil dari analisis menggunakan SWOT menghasilkan empat strategi utama yaitu strategi SO, WO, ST, WT yang dalam pelaksanaanya

keempat strategi tersebut akan dilaksanakan. Keempat strategi tersebut telah diberi ranking oleh manajemen perusahaan, untuk melihat strategi mana yang akan dilakukan dahulu oleh manajemen.

4. Penggunaan Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Bersaing Dalam Usaha Angkutan Barang Pada Cv Putera Sarana Utama, Putri Adella Rokhaenisza, dan Putu Nina Madiawati (2018), dengan hasil pada matriks IFAS, skor untuk kekuatan sebesar 1,46 sedangkan kelemahan sebesar 1,24 sehingga hasil dari skor pembobotan diperoleh sebesar 2,69. Sedangkan pada matriks EFAS skor untuk peluang sebesar 1,35. Sedangkan ancaman diperoleh skor sebesar 1,65 sehingga hasil dari skor pembobotan dari keduanya adalah 3,01. Strategi yang paling tepat digunakan oleh perusahaan dengan memanfaatkan peluang dan kekuatan yang ada.
5. Strategic Analysis of Bus Rapid Transit System in Improvement of Public Transportation: Case of Tehran, Iran, Hamid Mohammad-Beigi¹, Jafar Nouri¹ & Humman Liaghati¹, (2015), penelitian ini menyajikan strategi yang diperlukan untuk meningkatkan pembangunan berorientasi transit dalam pembangunan brt di teheran menggunakan teknik SWOT melalui perencanaan strategis. Hasil analisis menunjukkan bahwa operasi BRT setelah 6 tahun efektif dan bermanfaat untuk dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan di Teheran. Kepuasan publik tentang BRT tinggi dalam hal ini.
6. An Analysis of Public Transportation System in Saqqez City by Using SWOT Technique, Kamaledin Rahmani, Mohamad Baghbani (2015), dengan hasil strategi yang paling tepat dalam meningkatkan transportasi umum di kota Saqqez adalah prioritas terkait dengan strategi modernisasi sistem transportasi umum (armada) dan prioritas kedua terkait dengan penggunaan sukarelawan dalam rencana pengendalian lalu lintas.

7. Analysis Of The City Transport System's Development Strategy Design Principles With Account Of Risks And Specific Features Of Spatial Development, Irina Makarova, Ksenia Shubenkova, Larisa Gabsalikhova (2017), penelitian ini menyajikan cara-cara untuk meningkatkan keberlanjutan sistem transportasi kota yang disesuaikan dengan kekhasan kota-kota Rusia. Dalam penelitian ini dijelaskan ketika mengerjakan strategi pengembangan sistem transportasi kota perlu memperhitungkan semua resiko yang mungkin terjadi.