

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pengertian Transportasi yang dikemukakan oleh Nasution (2004) diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. UU No.22 Pasal 47 ayat 2 Poin C "Yang dimaksud dengan "mobil bus" adalah Kendaraan Bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk Pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram. Untuk menunjang Kendaraan berkeselamatan yang beroperasi di jalan dibentuklah Pilar III yaitu Kendaraan yang Berkeselamatan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang maksimal, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, dari segi pelayanan pada transportasi sehingga dapat menarik masyarakat menggunakan angkutan umum dan dapat mengurangi kemacetan yang terjadi akibat masyarakat menggunakan kendaraan pribadi. Memperhatikan peran pelayanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar, baik oleh masyarakat umum maupun dalam kaitan kegiatan perusahaan.

Jasa Transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang tidak dipisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pada kehidupan sehari – hari. Umumnya orang menggunakan kendaraan pribadi atau memakai alternatif lainnya sebagai alat transportasinya untuk mengantarkan mereka ke tempat tujuan.

Bermula dari gagasan perbaikan sistem angkutan umum di DKI Jakarta yang mengarah kepada kebijakan prioritas angkutan umum, maka perlu dibangun suatu sistem angkutan umum yang dapat mengakomodasi pengguna dari segala golongan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyusun Pola Transportasi Makro (PTM) sebagai perencanaan umum pengembangan sistem transportasi di wilayah DKI Jakarta yang ditetapkan melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta

Nomor 103 Tahun 2007. Mengacu pada PTM tersebut, untuk tahap awal realisasinya dibangun suatu jaringan sistem angkutan umum massal yang menggunakan bus pada jalur khusus (Bus Rapid Transit/BRT).

Gubernur DKI Jakarta mengungkapkan, sistem Bus Rapid Transit (BRT) TransJakarta menjadi salah satu solusi jangka dekat paling efektif dari moda transportasi lain. Sebab Mass Rapid Transit (MRT) dan Light Rail Transit (LRT) memerlukan waktu lama dalam pengerjaan dengan biaya tidak sedikit (metro.news).

PT. Transportasi Jakarta merupakan perusahaan yang mengelola perencanaan, pengoperasian, dan pemeliharaan kendaraan transportasi angkutan penumpang yang menjadi program unggulan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. PT. Transportasi Jakarta dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan beberapa operator perusahaan bus yang terletak di DKI Jakarta. Untuk memenuhi Standar pelayanan bus yang seragam maka dibentuklah Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh PT. Transportasi Jakarta yang diatur dalam Pergub DKI Jakarta No.35 Tahun 2014 dan wajib dipatuhi serta dilaksanakan oleh seluruh operator bus yang telah ditunjuk dan menandatangani kontrak kerjasama beserta lampirannya dengan PT. Transportasi Jakarta.

Namun faktanya berdasarkan laporan dari bidang Evaluasi Pengendalian Sarana jumlah bus yang bermasalah karena kurangnya SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang telah ditentukan masih sangat tinggi. Hal ini akan menyebabkan kurangnya kepercayaan dan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum bus Transjakarta karena kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Transjakarta dari segi Standar Pelayanan Minimal yang tersedia di dalam bus Transjakarta.

Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis akan membuat **“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMUM BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 2 RUTE TRAYEK PULOGADUNG - HARMONI ”** yang berfungsi untuk menganalisa penggunaan SPM yang sudah berjalan berdasarkan kepuasan masyarakat pengguna jasa bus Transjakarta.

I.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum pada bus Transjakarta ?
- b. Bagaimakah pendapat masyarakat mengenai Standar Pelayanan Minimum Bus Transjakarta yang dikelompokkan dalam 4 (empat kuadran) ?

I.3 Tujuan

Berdasarkan Perumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum bus Transjakarta.
- b. Mengetahui terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal berdasarkan dari sudut pandang Masyarakat yang dikelompokkan dalam 4 (empat kuadran).

I.4 Manfaat

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman di bidang Standar Pelayanan Minimum dalam bus.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini mampu memberikan informasi yang kemudian dapat dijadikan acuan evaluasi bagi PT. Transportasi Jakarta mengenai tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa Transjakarta Busway. Oleh karena itu pihak PT. Transportasi Jakarta dapat mengoptimalkan penggunaan Standar Pelayanan Minimum dan kelengkapan Standar Pelayanan Minimum yang terdapat dalam bus Transjakarta sehingga Masyarakat merasa puas dan pelayanan bus lebih maksimal.

- c. Bagi PKTJ

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan.

2. Teori, model yang digunakan, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

I.5 Batasan Masalah

- a. Penelitian hanya dilakukan pada Bus *single* Transjakarta.
- b. Penelitian hanya dilakukan pada Standar Pelayanan Minimum di dalam Kendaraan Bus Transjakarta mengenai aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan kesetaraan.
- c. Penelitian hanya dilakukan pada Koridor 2 trayek Pulogadung - Harmoni

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- BAB I Pendahuluan terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan masalah penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II Landasan Teori terdiri atas kajian teori yang relevan dan mendukung sebagai dasar acuan penelitian baik dari buku, artikel, jurnal maupun dari sumber lain.
- BAB III Metodologi Penelitian terdiri atas tempat penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data dan metode analisis dan membuat hipotesis..
- BAB IV Gambaran Umum Perusahaan dan pengujian instrumen dengan menggunakan *Impotance Performance Analysis* dan diagram kartesius.
- BAB V Kesimpulan dan Saran terdiri dari uraian mengenai hasil yang dianalisis kemudian dibuat saran untuk menangani permasalahan yang sudah di buktikan.