

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi mempunyai andil besar untuk kehidupan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari guna untuk menunjang pertumbuhan ekonomi. Salah satu sarana transportasi yang digunakan masyarakat adalah angkutan umum. Di Indonesia, transportasi sangat penting karena sejumlah alasan, termasuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan mobilitas dan kegiatan sosial lainnya serta untuk menghubungkan satu wilayah dengan wilayah lainnya. Pemerintah wajib menjamin tersedianya angkutan umum yang aman, nyaman, murah, dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pesatnya kemajuan di bidang transportasi telah memudahkan individu dalam melakukan aktivitas sehari-hari dengan lebih mudah (Nur dkk, 2021).

Angkutan umum merupakan layanan jasa angkutan yang mempunyai jadwal tetap, tarif, trayek, dan lintasan yang dikelola oleh pemerintah/operator tertentu yang dapat digunakan untuk masyarakat umum. Salah satu sarana yang diperlukan untuk mendukung mobilitas sebagian besar masyarakat adalah angkutan umum. Suatu kota akan selalu membutuhkan infrastruktur angkutan umum seiring dengan perkembangannya (Sulistiyowati & Muazansyah, 2019)

Kabupaten Mojokerto memiliki angkutan umum yang melayani masyarakat dalam melakukan pergerakan sehari-hari. Sesuai Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 42 Tahun 2009 tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Umum di Kabupaten Mojokerto, terdapat 5 trayek angkutan umum pedesaan yang melayani di wilayah Kabupaten Mojokerto. Namun pasca covid tahun 2019 hingga saat ini hanya ada 3 trayek yang masih beroperasi, yaitu trayek MG dengan rute Mojosari menuju Gempol, trayek MT1 dengan rute Mojosari menuju Pacet, dan Bis Kuning dengan rute Mojokerto menuju Pasuruan (Dinas Perhubungan Kabupaten Mojokerto, 2009).

Masyarakat kesulitan mengakses rute yang dilayani angkutan umum di

Kabupaten Mojokerto karena informasi keberangkatan dan kedatangan yang tidak jelas. Kondisi angkutan saat ini yang jumlah penumpangnya masih sedikit dari satu jalur ke jalur lainnya menunjukkan bahwa angkutan umum di Kabupaten Mojokerto mengalami penurunan. Di Kabupaten Mojokerto yang banyak terdapat aktivitas masyarakat yang memerlukan mobilitas angkutan umum yang mayoritas penggunaannya adalah ibu rumah tangga dan pekerja, Pada trayek Mojosari-Pacet melayani jalur yang banyak terdapat aktivitas masyarakat seperti sekolah, pasar, dan lokasi lainnya. Permasalahan yang timbul pada angkutan di trayek Mojosari-Pacet sekarang adalah berupa jumlah penumpang yang sedikit yang menyebabkan *load factor* serta mempengaruhi frekuensi kendaraan yang menyebabkan lamanya waktu menunggu penumpang (Yuanita, 2021).

Trayek Mojosari-Pacet melintasi 4 (empat) kecamatan yakni Kecamatan Mojosari, Kecamatan Pungging, dan Kecamatan Kutorejo, dan Kecamatan Pacet. Kecamatan Mojosari merupakan pusat kota dan pusat pemerintahan. Sedangkan Kecamatan Kutorejo merupakan kawasan industri dan Kecamatan Pacet adalah kawasan wisata. Trayek Mojosari-Pacet melintasi kawasan strategis akan tetapi mempunyai penumpang kurang (Khairi & Pratiwi, 2019).

Pengguna angkutan umum pada dasarnya menginginkan pelayanan yang memadai, baik waktu tempuh maupun waktu tunggu, serta keamanan dan kenyamanan terjamin dalam perjalanan. Ketika angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan moda transportasi bagi masyarakat dan fasilitas tersebut tidak cukup untuk memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan membuat kecenderungan untuk meninggalkan moda transportasi tersebut. Saat ini pelayanan pada rute Mojosari-Pacet masih belum memenuhi harapan dari pengguna karena beberapa faktor seperti sulit mendapatkan informasi keberangkatan dan kedatangan angkutan tersebut dan rute yang dilalui tidak sesuai prosedur. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pengguna angkutan umum. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan (Yappo dkk, 2022). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Oleh

karena itu, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Widiyawati, 2008)

Melihat permasalahan kondisi pelayanan rute angkutan umum Kabupaten Mojokerto, diperlukan adanya kajian mengenai evaluasi untuk memberikan akses kemudahan dalam mencapai tujuan pergerakan di Kabupaten Mojokerto serta mengalihkan pengguna kendaraan pribadi agar mau menggunakan angkutan pedesaan. Karena melihat betapa pentingnya angkutan umum di Kabupaten Mojokerto, maka penulis terinspirasi menulis kajian ini dengan judul "**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PEDESAAN DI KABUPATEN MOJOKERTO (STUDI KASUS: TRAYEK MOJOSARI-PACET)**".

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, dapat dirumuskan beberapa permasalahan utama yang akan menjadi kajian dalam penelitian terkait perencanaan trayek angkutan umum di Kabupaten Mojokerto, antara lain:

1. Bagaimana kondisi eksisting pelayanan angkutan pedesaan trayek Mojosari-Pacet?
2. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan angkutan pedesaan trayek Mojosari-Pacet?

## **I.3 Batasan Masalah**

Dalam rangka menjadikan pembahasan penelitian lebih terfokus dan menghindari generalisasi, maka ditetapkan batasan analisis pembahasan penelitian, dibatasi pada:

1. Angkutan umum trayek Mojosari-Pacet menjadi studi kasus dalam penelitian ini;
2. Kawasan yang dijadikan sampel penelitian ini yaitu Kecamatan Mojosari, Kecamatan Pungging, Kecamatan Kutorejo, Kecamatan Pacet;
3. Penelitian ini dilakukan berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 untuk mengetahui kinerja operasional pada angkutan pedesaan trayek Mojosari-Pacet.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Agar suatu penelitian dapat memiliki suatu manfaat, maka harus ada tujuan dalam yang harus dicapai. Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting pelayanan angkutan pedesaan trayek Mojosari-Pacet;
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan pedesaan trayek Mojosari-Pacet.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian dengan judul "EVALUASI PELAYANAN RUTE ANGKUTAN PEDESAAN DI KABUPATEN MOJOKERTO (STUDI KASUS: TRAYEK MOJOSARI-PACET)" adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pembaca  
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi atau acuan untuk menganalisis terkait evaluasi pelayanan rute angkutan umum khususnya di Kabupaten Mojokerto.
2. Bagi Pemerintah Daerah (Dinas Perhubungan) Kabupaten Mojokerto  
Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pertimbangan pengambilan keputusan terkait evaluasi pelayanan rute angkutan umum di Kabupaten Mojokerto.
3. Bagi Masyarakat di Kabupaten Mojokerto  
Evaluasi ini diharapkan dapat menurunkan penggunaan kendaraan pribadi terhadap masyarakat sekaligus melayani masyarakat untuk jalan yang belum terlayani oleh angkutan umum.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah yang dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat tinjauan pustaka yang terdiri atas aspek legalitas berupa

peraturan-peraturan yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, serta aspek teoritis berupa definisi-definisi atau pengertian-pengertian yang diambil dan dikutip dari kutipan buku, jurnal, ataupun literatur lainnya

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memuat tentang lokasi studi, bagan alir penelitian, dan metode pengumpulan data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat tahapan analisis dan pengolahan data yang telah diambil sehingga dapat menjawab segala permasalahan

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil analisis yang telah diperoleh terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran untuk hasil penelitian lebih lanjut.