

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu pusat utama aktivitas perekonomian di Pulau Jawa dengan jaringan transportasi yang berperan vital dalam menghubungkan wilayah - wilayah strategis di dalamnya (Izza et al., 2023). Sistem transportasi di provinsi ini, terutama jalur dari Kota Malang menuju Kota Surabaya telah berkembang pesat dan terkenal sebagai jalur utama yang menghubungkan dua pusat aktivitas pergerakan kendaraan yang saling melengkapi (Waloejo et al., 2019). Kota Surabaya berperan sebagai pusat industri, perdagangan, dan jasa, sementara kawasan Malang Raya berkembang sebagai kawasan pendidikan dan pariwisata (Angelline, 2021). Dinamika pergerakan antara kedua wilayah ini menghasilkan volume mobilitas harian yang tinggi, baik oleh pekerja, mahasiswa, maupun wisatawan yang berkunjung di akhir pekan (Jannah et al., 2016).

Berdasarkan data Berita Resmi Statistik oleh (Zulkipli, 2025) menunjukkan adanya peningkatan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Jawa Timur pada tahun 2025 mencapai 76,13. Angka tersebut meningkat 0,78 poin (1,04%) dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang sebesar 75,35. Peningkatan tersebut secara tidak langsung turut mendorong naiknya intensitas perjalanan antar kota dalam provinsi, khususnya di jalur Malang menuju Surabaya. Berdasarkan data dari Satuan Pelayanan Tipe A Terminal Arjosari dari Bulan Januari 2023 hingga Maret 2025, jumlah penumpang Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang melayani rute Malang menuju Surabaya rata-rata mencapai 42.917 penumpang per bulan dengan tingkat permintaan yang tinggi khususnya pada awal pekan dan musim libur panjang.

Tingginya permintaan moda transportasi tersebut direspon oleh banyaknya operator bus yang beroperasi pada jalur ini. Tercatat setidaknya terdapat sepuluh PO bus yang melayani kelas ekonomi pada rute Malang – Surabaya, yaitu PO Tentrem (85 unit), PO Restu (60 unit), PO Bagong (40 unit), PO Kalisari (18 unit), PO Akas (12 unit), PO Medali Mas (10 unit), PO

Pelita Mas (8 unit), PO Dhana Dhasih (3 unit), PO Malinda (2 unit), dan Perum DAMRI (1 unit). Guna memfokuskan lingkup penelitian agar lebih terarah, penelitian ini membatasi objek studi pada lima PO bus, yakni PO Tentrem, PO Restu, PO Bagong, PO Kalisari, dan PO Akas. Pemilihan kelima operator ini didasarkan pada pertimbangan frekuensi keberangkatan dan jumlah unit tertinggi dibandingkan operator lainnya di Terminal Arjosari. Selain itu, situasi di lapangan juga terlihat bahwasanya kelima PO bus ini merupakan PO yang paling mudah ditemui sehingga kelima PO tersebut dianggap paling representatif dalam menggambarkan dinamika persaingan dan preferensi mayoritas penumpang di rute ini.

Kondisi permintaan yang tinggi ini pada akhirnya melahirkan persaingan antar PO bus di rute Malang - Surabaya. Meskipun demikian, kondisi yang ada di lapangan terlihat bahwa setiap perusahaan masih menawarkan layanan yang relatif homogen, terutama pada kelas ekonomi dengan karakteristik pelayanan yang sama dari sisi harga dan tata letak kursi. Kondisi itulah yang menyebabkan penumpang seringkali sulit membedakan mana operator yang benar-benar memberikan pelayanan terbaik sesuai preferensi mereka. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan seharusnya menjadi faktor utama yang membedakan satu operator dengan operator lainnya. Namun pada praktiknya di lapangan, proses pemilihan bus oleh penumpang tidak selalu didasarkan pada pertimbangan rasional. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa praktik di lapangan masih didominasi oleh pola penawaran agresif dari kernet bus yang memanggil dan mengarahkan calon penumpang untuk segera masuk ke dalam PO bus tertentu (Faradisa, 2018). Kondisi ini seringkali membuat penumpang mengambil keputusan secara spontan akibat tekanan yang ada dan juga dikarenakan belum adanya penelitian yang membahas mengenai penilaian kinerja dari masing-masing PO bus rute Malang - Surabaya yang menyebabkan penumpang belum memiliki dasar panduan dalam pemilihannya.

Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam

Trayek yang meliputi enam aspek utama, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Habibah et al., 2025) keenam aspek ini menjadi acuan peneliti untuk membandingkan kinerja operator bus dalam menyediakan pelayanan yang layak sekaligus menjadi dasar penilaian kinerja dari perspektif pengguna. Namun, hingga saat ini belum banyak penelitian yang membandingkan kinerja antar operator Bus AKDP di Jawa Timur, khususnya pada rute Malang - Surabaya berdasarkan preferensi penumpang terhadap keenam aspek tersebut. Akibatnya, terdapat kesenjangan informasi antara preferensi penumpang dan upaya perbaikan yang dilakukan oleh operator. Selain itu, operator bus sering kali melakukan peningkatan layanan tanpa memahami kriteria mana yang sebenarnya dianggap paling penting oleh penumpang dengan didasarkan dari peraturan yang ada, sehingga strategi peningkatan kinerja menjadi tidak tepat sasaran (Abu Bakar et al., 2022).

Guna mengatasi kesenjangan informasi tersebut, objektivitas pengambilan data menjadi aspek yang sangat penting. Oleh karena itu, penelitian ini mensyaratkan adanya latar belakang responden yang spesifik, yaitu penumpang yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan dari PO bus yang akan diteliti dan berusia minimal 17 tahun. Selain itu, penelitian ini menekankan pada pentingnya keterwakilan porsi responden yang proporsional dari setiap pengguna PO bus yang telah ditetapkan. Pendekatan proporsional ini diterapkan untuk mencegah adanya bias data akibat dominasi jumlah penumpang pada satu operator tertentu, sehingga hasil pemeringkatan kinerja yang diperoleh benar-benar merepresentasikan pengalaman penumpang secara adil dan objektif.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencoba mengkaji aspek kualitas pelayanan transportasi menggunakan pendekatan *Multi Criteria Decision Making* (MCDM). Penelitian oleh (Fathurrahman, 2025a) menganalisis pemilihan moda transportasi antara *shuttle* bus dengan kereta api menggunakan metode AHP - TOPSIS pada rute Bandung - Cirebon yang menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengukur peringkat kepuasan pengguna berdasarkan beberapa kriteria pelayanan seperti aksesibilitas, biaya, waktu tempuh, frekuensi perjalanan, dan

ketepatan waktu. Selanjutnya, penelitian oleh (Diansyah, 2025) menggunakan kombinasi metode AHP - TOPSIS untuk menilai kinerja pelayanan transportasi antara bus, *shuttle* dan kendaraan pribadi pada rute Bandung - Sukabumi dengan metode AHP – TOPSIS yang hasilnya menunjukkan bahwa integrasi kedua metode tersebut mampu menghasilkan pemeringkatan alternatif yang lebih objektif karena bobot kriteria diperoleh dari preferensi pengguna.

Berdasarkan tinjauan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai evaluasi dan perbandingan kinerja operator bus AKDP pada rute Malang – Surabaya penting untuk dilakukan dikarenakan rute ini memiliki peranan strategis dalam sistem transportasi Jawa Timur. Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan analitis yang mampu mengakomodasi penilaian multi kriteria dari perspektif penumpang. Dalam konteks ini, metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dan *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)* dipilih karena keduanya saling melengkapi dalam menganalisis data preferensi pengguna secara terstruktur dan objektif. Metode AHP digunakan untuk menentukan bobot kepentingan relatif dari masing-masing kriteria pelayanan berdasarkan preferensi penumpang. Melalui pendekatan perbandingan berpasangan, AHP mampu mengubah penilaian subjektif menjadi bobot nilai yang konsisten. Selanjutnya, metode TOPSIS digunakan untuk memberikan pemeringkatan kinerja masing-masing PO bus dengan cara mengukur kedekatan setiap alternatif terhadap kondisi ideal positif (pelayanan terbaik) dan ideal negatif (pelayanan terburuk). Integrasi kedua metode ini memungkinkan terciptanya analisis yang tidak hanya akurat secara matematis, tetapi juga relevan secara praktis karena merepresentasikan preferensi nyata penumpang terhadap kualitas layanan bus AKDP (Güner, 2018).

Penelitian ini akan menilai beberapa kriteria utama yang memengaruhi preferensi penumpang dalam memilih layanan bus AKDP yang di antaranya ialah aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan. Dengan mengadopsi metode AHP - TOPSIS, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan

analisis komparatif kinerja Bus AKDP rute Malang – Surabaya yang bersumber langsung dari preferensi penumpang. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam bidang manajemen transportasi dan pengambilan keputusan multi kriteria, tetapi juga dapat menjadi dasar rekomendasi bagi operator bus dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta bagi pemerintah daerah dalam mengevaluasi kinerja angkutan umum di Jawa Timur, khususnya pada rute Malang - Surabaya. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"ANALISIS KOMPARATIF KINERJA BUS AKDP RUTE MALANG - SURABAYA BERDASARKAN PREFERENSI PENUMPANG MENGGUNAKAN METODE AHP - TOPSIS"**.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana urutan prioritas dan bobot kepentingan dari keenam aspek Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut preferensi penumpang dalam memilih PO Bus AKDP rute Malang – Surabaya?
2. Bagaimana urutan peringkat kinerja dari PO Bus AKDP pada rute Malang - Surabaya berdasarkan preferensi penumpang tersebut?

I.3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menentukan batasan penelitian agar permasalahan tidak terlalu luas. Batasan masalah yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini membandingkan kinerja 5 (Lima) PO Bus AKDP, yaitu PO Tentrem, PO Restu, PO Bagong, PO Kalisari, dan PO Akas.
2. Perbandingan difokuskan pada 5 PO Bus dengan kelas layanan ekonomi yang didasarkan dari frekuensi keberangkatan paling tinggi.
3. Pengambilan data primer dilakukan pada penumpang dengan keberangkatan dari Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang.
4. Kriteria penilaian kinerja didasarkan pada aspek-aspek utama dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun

2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

5. Analisis data dibatasi pada penggunaan Metode AHP dan TOPSIS.

I.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat prioritas (bobot) kriteria dari setiap aspek pelayanan yang mengacu pada PM No. 29 Tahun 2015 berdasarkan preferensi penumpang menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*.
2. Menyusun peringkat kinerja pelayanan Bus AKDP yang beroperasi pada rute Malang – Surabaya berdasarkan preferensi penumpang dengan menggunakan metode *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)*.

I.5 Manfaat Penelitian

1. Teoritis
Menambah literatur ilmiah mengenai penerapan metode AHP - TOPSIS dalam analisis persaingan industri jasa transportasi di Indonesia.
2. Praktis
 - a. Menjadi bahan tolok ukur terhadap kompetitor dan memberikan masukan spesifik untuk perbaikan aspek pelayanan yang dirasa kurang.
 - b. Memberikan data evaluasi berbasis pengguna sebagai dasar pengawasan terhadap operator.
 - c. Menjadi panduan berbasis data dalam pemilihan PO Bus yang paling sesuai dengan kebutuhan para penumpang.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab yang direncanakan dan diharapkan dapat menjelaskan perihal topik bahasan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan, mencakup angkutan umum, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Standar Pelayanan

Minimal (SPM), *Multi Criteria Decision Making (MCDM)*, Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, Metode *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)*, serta penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai lokasi penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, bagan alir, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan serta menuliskan penjelasan dari hasil yang didapat pada penelitian tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjawab hasil dari penelitian dalam bentuk suatu kesimpulan, dimana kesimpulan ini menjawab dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Selain itu, saran juga diberikan agar masalah yang ada di dalam penelitian dapat teratasi.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar rujukan yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi dokumen – dokumen pendukung yang menguatkan dokumen utama yang terdapat di dalam pembahasan penelitian