

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Angkutan umum sebagai salah satu moda transportasi untuk melakukan perjalanan banyak mengalami perubahan dari sisi jumlah tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanannya. Gambaran kinerja angkutan umum di kota metropolitan dan kota-kota besar di Indonesia masih jauh dari harapan. Kondisi ini terlihat dari rendahnya tingkat pelayanan (*level of service*) yang disebabkan

keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia serta disiplin pengemudi dan pengguna kendaraan yang rendah. Banyak armada yang beroperasi di jalan telah melampaui usia teknis kendaraan, jumlah dan kondisi fasilitas pendukung yang tidak memadai seperti halte terbatas, waktu tunggu dan lamanya perjalanan, belum meratanya jangkauan pelayanan hingga ke pelosok wilayah perkotaan, tarif mahal, tumpang tindih trayek dan belum tersedia penerapan tarif terpadu (sumber: Data BSTP, Ditjen Hubdat 2003). Kondisi angkutan umum yang memprihatinkan dan tanpa ada usaha perbaikan sangat memungkinkan orang untuk meninggalkan angkutan umum. Sarana transportasi di sebagian besar kota di Indonesia masih menggunakan MPU atau “angkot” dan hanya sebagian kecil kota menggunakan bus besar dan sedang, sehingga hal ini menimbulkan permasalahan transportasi berupa kemacetan.

Pada bulan Maret 2003, BSTP Hubdat menyatakan bahwa diperlukan suatu kebijakan yang berpihak pada pengguna angkutan umum yaitu dengan mengembangkan angkutan umum. Kebijakan tersebut harus mampu menjangkau seluruh kawasan perkotaan dan mampu melayani seluruh lapisan masyarakat secara handal dan menjamin kepastian serta keberlangsungan pelayanan.

Dalam rangka usaha memperbaiki sistem transportasi jalan khususnya untuk angkutan umum, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden nomor 7 tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN tahun 2004-2009) yang memuat program-program yang diperlukan. Salah satu program tersebut yaitu pembangunan dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas LLAJ yaitu dengan peningkatan penggunaan angkutan umum di perkotaan dan penggunaan angkutan umum massal berbasis jalan dan rel. Peraturan Presiden

tersebut juga telah ditindak lanjuti dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan nomor KM 41 tahun 2005 tentang Renstra Dephub tahun 2005-2009 yang memprioritaskan pembangunan transportasi perkotaan terutama di kota-kota besar dan metropolitan pada pengembangan dan pemandu jaringan pelayanan di kawasan perkotaan sesuai dengan hirarkinya, pengembangan angkutan umum massal, peningkatan kelancaran lalu lintas serta pengurangan dampak transportasi.

Transportasi umum merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Bentuk implementasi konkrit kebijakan baru pemerintah DKI Jakarta dalam transportasi umum perkotaan sebagai upaya mengatasi kemacetan dan mereformasi transportasi umum di Jakarta adalah pengoperasian jalur khusus bus (busway).

Busway merupakan jalan khusus bagi kendaraan yang didesain untuk digunakan secara eksklusif oleh bus-bus. Operasi busway harus mendekati operasi kereta api dengan tanpa gangguan. Pemasangan separator, fasilitas prioritas hingga membuat persimpangan tidak sebidang akan membuat kapasitas busway menjadi lebih tinggi.

Satu tantangan utama bagi busway adalah menarik penumpang. Untuk menarik penumpang dan mendapatkan kapasitas yang optimal perlu dipertimbangkan desain dan fasilitas yang menarik. Pentingnya *image* dari suatu pelayanan akan banyak menarik orang untuk menggunakan fasilitas yang ada, oleh karena itu perlu ditinjau apakah para pengguna busway merasa puas dengan kehadiran busway. Menurut Kotler (2000), indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan diantaranya adalah produk (fasilitas-fasilitas yang ada pada busway, seperti kondisi kendaraan, kapasitas kendaraan, dll), tempat (dalam

hal ini termindal atau halte), promosi, pelayanan dan harga (harga tiket).

Kepuasan pengguna busway dipengaruhi oleh banyak faktor, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi penelitian faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna busway.

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian Tugas Akhir adalah mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna busway dan serta menguji hipotesis apakah faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan dibatasi agar permasalahan tidak meluas, oleh karena itu perlu dibuat batasan-batasan sebagai berikut, yaitu:

1. Faktor yang dianalisis hanya faktor harga tiket dan faktor produk jasa transportasi busway.
2. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengguna busway di DKI Jakarta.
3. Rute yang dipilih, yaitu Blok M-Kota, karena jalur ini merupakan jalur dengan tingkat mobilitas yang tinggi.

## **1.4 Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini dibagi atas 5 bab, yaitu:

Bab 1 Pendahuluan, menjelaskan tentang latar belakang, tujuan penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika pembahasan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka, menjelaskan tentang teori-teori yang menunjang Tugas Akhir.

Bab 3 Metodologi Penelitian, akan membahas diagram alir penelitian, lokasi, waktu survei, pengumpulan data dan metode analisis.

Bab 4, Pengolahan dan Analisis Data.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran.