

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi umum termasuk dalam salah satu moda transportasi yang dapat dipakai oleh semua kalangan guna bermigrasi dari satu tempat ke tempat yang diinginkan lainnya. Transportasi umum penumpang merupakan transportasi yang dalam pelaksanaannya menggunakan sistem bayar ataupun sewa, dimana penafsiran dari transportasi umum penumpang adalah semacam transportasi kota (bis, minibus, kereta, transportasi air serta transportasi udara) (Warpani, 1990). Transportasi umum ini pilihan yang tepat bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau memiliki keterbatasan fisik untuk berangkat kerja maupun bepergian.

Transportasi adalah salah satu bidang yang memiliki keterkaitan yang banyak dari bidang yang berbeda-beda seperti manajemen, perdagangan, pengembangan kota, ekonomi, hukum dan kebijakan pemerintah (Salim, 1993). Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi dari suatu negara tergantung atas tersedia atau tidaknya jasa angkutan pada negara yang terlibat. Mengingat Indonesia adalah negara yang masih berkembang baik dari segi ekonomi maupun pembangunan, maka dalam hal ini tersedianya transportasi yang memadai akan berpengaruh dalam pertumbuhan dan perkembangan Negara Indonesia.

Salah satu permasalahan dalam perkembangan transportasi di Indonesia adalah kemacetan yang sangat sulit diuraikan. Kemacetan adalah masalah yang selalu terjadi pada kota-kota besar, hal ini dikarenakan banyaknya kendaraan khususnya kendaraan pribadi. Dampak dari kemacetan dapat berupa terhambatnya kegiatan ekonomi seperti pengiriman barang serta menyebabkan polusi udara. Dalam hal ini, pemerintah kota

harus memiliki sebuah ide untuk meredakan kemacetan yang terjadi pada kota itu. Solusi yang bisa dipakai ialah melaksanakan proyek pelebaran jalan, tetapi hal ini tidak dapat mengurangi jumlah pengguna kendaraan pribadi secara signifikan.

Menurut Morlok (1991) untuk lalu lintas di jalan raya, transportasi umum harus diprioritaskan daripada kendaraan pribadi. Banyaknya pengguna jalan yang memutuskan untuk memakai kendaraan pribadi dikarenakan salah satunya yaitu kurangnya perhatian pemerintah dalam pengelolaan angkutan umum baik dari aspek kenyamanan, keamanan dan aspek-aspek lain yang mendukung agar transportasi umum ini dapat dikenal baik. Bila diteruskan, akan berdampak pada bertambahnya angka pengguna jalan dengan mayoritas kendaraan pribadi. Oleh karena itu, pemerintah harus meningkatkan aspek-aspek yang mengundang masyarakat untuk menaiki transportasi umum.

Salah satu dari transportasi umum yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah Suroboyo Bus (SB), Suroboyo Bus ini sudah mulai beroperasi pada tahun 2018 lalu, lebih tepatnya 7 April 2018, Pemerintah Kota Surabaya mulai melakukan *soft launching* untuk Suroboyo Bus ini yang salah satu tujuannya untuk menguraikan kemacetan yang terjadi di Surabaya. Suroboyo Bus ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang diberikan kepada penumpang seperti merasakan sensasi menggunakan bus *VIP*, kursi yang empuk, jendela yang lebar sehingga penumpang dapat melihat pemandangan kota selama perjalanan menuju tempat tujuan, terdapat *CCTV* untuk memantau keadaan bus, terdapat stopkontak untuk *charger*, dilengkapi dengan fasilitas *Air Conditioner (AC)*, *handle grip* untuk penumpang yang berdiri, tempat duduk yang dipisah sesuai gender serta terdapat tempat duduk khusus untuk ibu hamil, lansia dan tentunya disabilitas. Masyarakat yang hendak menaiki Suroboyo Bus dapat

membayar hanya dengan menggunakan sampah botol plastik yaitu gelas plastik bekas berjumlah 10 buah atau botol plastik ukuran sedang berjumlah 5 buah atau botol plastik bekas ukuran besar berjumlah 3 buah, selain itu penumpang juga bisa membayar dengan aplikasi pembayaran yang tersedia secara *online* seperti QRIS, OVO dan lain sebagainya serta fitur pembayaran yang baru ditambahkan adalah sistem *tapping* menggunakan kartu flazz dengan tarif Rp5.000,00 bagi umum serta Rp2.500,00 bagi pelajar/mahasiswa. Hal-hal tersebut sangat menarik minat dari masyarakat sehingga fasilitas Suroboyo Bus ini tetap dipertahankan sampai saat ini.

Seiring berjalannya waktu pada pertengahan tahun 2018 tepatnya 5 September 2018, Suroboyo Bus Tumpuk (SBT), bus sumbangan (CSR) Bank Mayapada, mulai beroperasi. Untuk fasilitas dan cara pembayaran yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan Suroboyo Bus, yang membedakan antara SBT dan SB adalah ukuran dan kapasitas penumpang yang dapat ditampung di dalamnya. Suroboyo Bus Tumpuk adalah bus *double decker*, sehingga kapasitas penumpangnya lebih banyak yaitu 76 orang dan juga pada Suroboyo Bus Tumpuk ini tidak terdapat *handle grip* untuk orang yang berdiri seperti pada Suroboyo Bus.

Dalam pengoperasian Suroboyo Bus Tumpuk yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, tentu saja tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam perihal pelayanannya yang terdapat di dalamnya contohnya seperti kursi yang sudah tidak layak pakai, ketegasan petugas terhadap penumpang, tarif yang terlalu mahal, kebersihan bagian dalam bus, *Air Conditioner* yang mati atau menyebabkan udara yang panas dan lain sebagainya. Masalah-masalah tersebut sangat mengganggu penumpang sehingga berakibat penumpang menjadi tidak nyaman, sehingga penting untuk melaksanakan penelitian terhadap kinerja Suroboyo Bus

Tumpuk ditinjau dari tingkat kepuasan penumpang dan kelayakan tarif. Bila pelayanan kepada penumpang bagus, maka tingkat kepuasan dari penumpang akan tinggi. Hal ini juga berpengaruh terhadap kelayakan tarif, semakin bagus pelayanannya maka penumpang semakin bersedia untuk membayar tarif yang telah disediakan, ini akan meningkatkan besaran tarif yang layak diterapkan.

Penelitian atau riset ini diharapkan bisa mengidentifikasi besar karakteristik penumpang, kelayakan tarif serta tingkat kepuasan penumpang dari Suroboyo Bus Tumpuk di sepanjang trayek yang dilewatinya.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada riset atau penelitian yang hendak diselesaikan ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik penumpang Suroboyo Bus Tumpuk?
2. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Suroboyo Bus Tumpuk menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*?
3. Berapa besar tarif yang layak diterapkan kepada penumpang Suroboyo Bus Tumpuk menggunakan metode *Willingness to Pay*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penyusunan tugas akhir kali ini, yaitu:

1. Mengetahui karakteristik penumpang Suroboyo Bus Tumpuk.
2. Mengetahui besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Suroboyo Bus Tumpuk menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Mengetahui besar tarif yang layak dari Suroboyo Bus Tumpuk menggunakan metode *Willingness to Pay* (WTP).

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi peneliti serta civitas akademik Program Studi Teknik Sipil, UPN “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini bermanfaat untuk proses menimba ilmu guna lebih kritis dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan karya tulis, meningkatkan kualitas komunikasi secara tatap muka, serta menambah pengalaman maupun pengetahuan. Selain itu, penelitian ini dapat berguna sebagai salah satu informasi serta literatur untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya yang menggunakan konsep dan dasar yang sama.

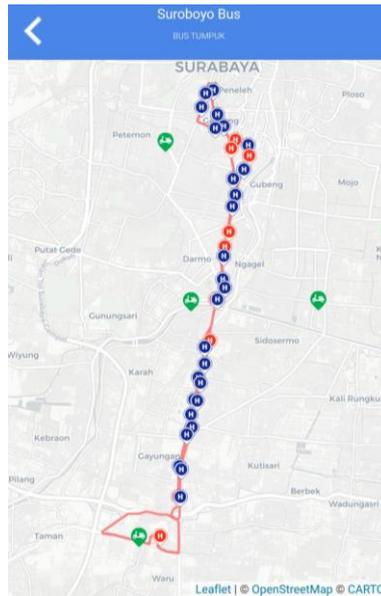
1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan kemampuan serta waktu mahasiswa dalam mengerjakan penelitian terbatas. Sehingga, penelitian akan dibatasi sebagai berikut:

1. Menggunakan metode *Willingness to Pay* dan *Customer Satisfaction Index*.
2. Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisisioner dengan bantuan *Google Form*.
3. Membahas tentang besar persentase karakteristik penumpang, kelayakan tarif dan tingkat kepuasan penumpang.
4. Penelitian ini dilakukan pada pengguna transportasi Suroboyo Bus Tumpuk dengan Koridor utara-selatan.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan sepanjang rute Suroboyo Bus Tumpuk seperti ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Trayek SBT atau Suroboyo Bus Tumpuk

Sumber: GOBIS Surabaya Bus

Gambar 1.1 adalah trayek Koridor utara-selatan yang dimulai dari Terminal Bungurasih hingga Rajawali lalu kembali lagi ke Terminal Bungurasih. Suroboyo Bus Tumpuk melalui 35 halte (Dukuh Menanggal-Siwalankerto-Taman Pelangi-RS. Bhayangkara-UBHARA-Pusvetma-Ketintang-Joyoboyo-Museum BI-RS. Darmo-Pandegiling-Basra-Kaliasin-Embong Malang-Blauran-Pirngadi-Alun-Alun Contong-Siola-Tunjungan-Simpang Dukuh-Gubernur Suryo-Pangsud-Sono Kembang-Urip Sumoharjo-Santa Maria-Darmo-Marmoyo-Joyoboyo-RSAL-Margorejo-Wonocolo-UIN-Jemur Ngawinan-Siwalankerto-Kerto Menanggal) untuk kembali lagi ke Terminal Bungurasih.