

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Angkutan umum merupakan angkutan yang terakomodasi untuk keperluan umum yang dilakukan dengan sistem sewa dan bayar. Salah satu angkutan umum yang sering digunakan untuk mengangkut banyak penumpang dengan jadwal, rute, dan biaya yang telah ditentukan yaitu bus. Bus merupakan moda transportasi darat berupa angkutan umum penumpang sebagai sarana penghubung masyarakat dari kota asal menuju kota tujuan. Bus terdiri berbagai macam tingkat kelas yang berbeda, yaitu bus ekonomi, bus non-ekonomi (patas), dan bus eksekutif (Warpani, 1990).

Pelayanan bus yang ideal merupakan salah satu faktor pendukung masyarakat mempercayakan perjalanannya menggunakan transportasi massal yaitu bus. Pada kondisi saat ini tingkat pelayanan bus dalam kota maupun bus antar kota masih belum optimal, sehingga bus sampai saat ini masih belum menjadi prioritas pilihan transportasi utama untuk mobilisasi masyarakat. Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh pihak penyedia jasa atau perusahaan bus untuk memenuhi standar pelayanan minimum (SPM) yang sesuai.

Kota Pacitan merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang terletak di sisi paling barat Provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah. Kota Pacitan juga menjadi salah satu kota yang menunjang pariwisata Jawa Timur dan juga sudah dikenal hingga mancanegara, seperti Pantai Klayar, Goa Gong, Pantai Soge, air terjun, hingga Museum Ani dan SBY. Kota Pacitan juga tempat kelahiran

presiden ke – 6 yaitu Susilo Bambang Yudhoyono. Selain dari wisata alamnya Pacitan juga terkenal dari kuliner lautnya yang khas, sehingga banyak sekali wisatawan dari luar kota Pacitan berdatangan untuk menikmati indahnya alam termasuk banyak juga wisatawan dari Kota Surabaya, sehingga perlu adanya angkutan massal yaitu bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang langsung menghubungkan antara Kota Surabaya dengan Kota Pacitan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan aktivitas.

Kota Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya adalah Sumber Perekonomian dari Jawa Timur sehingga banyak perkantoran sehingga Surabaya menjadi kota transit utama bagi pendatang dari beberapa kota termasuk Kota Pacitan. Selain itu, Surabaya merupakan salah satu pusat pendidikan di Jawa Timur dan memiliki beberapa perguruan tinggi ternama. Sehingga banyak mahasiswa dari seluruh Indonesia yang memilih untuk menempuh pendidikan di Kota Pahlawan ini, karena Kota Surabaya memiliki banyak pusat pergudangan dan pabrik besar sehingga dikenal sebagai pusat perindustrian dan pusat bisnis di Jawa Timur. Maka banyak sekali masyarakat dari luar Kota Surabaya datang, termasuk dari Kota Pacitan. Banyak sekali masyarakat Pacitan datang ke Surabaya untuk bekerja dan juga menempuh pendidikan sehingga perlunya juga transportasi umum yang menjadi faktor pendukung lancarnya mobilitas dari masyarakat.

Angkutan Umum jurusan Surabaya – Pacitan dilayani oleh Perusahaan Otobus (PO), yaitu PO. Aneka Jaya. Perusahaan ini memiliki banyak armada bus yang tidak hanya melayani trayek Surabaya – Pacitan saja, tetapi masih banyak lagi kota yang dituju. Kantor pusat atau garasi bus ini terletak di Kota Pacitan dan merupakan satu –

satunya bus yang mempertahankan trayek Surabaya – Pacitan. Untuk jenis dari bus ini memiliki beberapa kelas yaitu ekonomi AC, non AC, Patas AC toilet dan non toilet, serta kelas terbaik yaitu VIP. Kebanyakan armada bus yang digunakan untuk trayek Surabaya – Pacitan adalah bus dengan ukuran sedang yang dapat menampung hingga 55 orang dalam sekali berangkat. Bus Patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan juga memiliki waktu keberangkatan yang beragam sehingga tidak setiap menit ada bus yang datang di Terminal Purabaya. Sehingga jumlah penumpang pun beragam tidak selalu penuh dalam sekali keberangkatan armada bus.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pelayanan armada bus Aneka Jaya yang diharapkan oleh penumpang, mengingat armada ini adalah satu – satunya yang memiliki trayek Surabaya – Pacitan dan banyaknya masyarakat yang mempercayakan perjalanannya menggunakan armada bus ini. Jarak yang ditempuh pun tidak memakan waktu yang singkat sehingga menurut peneliti perlu diadakan evaluasi standar pelayanan minimum (SPM) pada armada bus Aneka Jaya. Dalam melakukan evaluasi standar pelayanan minimum (SPM) digunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), penggunaan metode ini adalah dapat memecahkan suatu permasalahan kompleks yang tidak menutup kemungkinan dalam pengambilan kesimpulan evaluasi terhadap armada bus. Metode ini dapat dilakukan secara objektif dengan menggunakan susunan hirarki atau tingkatan kriteria untuk mendapatkan bobot atau prioritas tertentu. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat mengetahui tingkat standar pelayanan minimum (SPM) bus yang diinginkan oleh para penumpang serta beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penumpang untuk menggunakan armada bus ini.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan dapat diambil rumusan masalah, yaitu :

1. Apa saja faktor kriteria dari kriteria evaluasi pelayanan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* ?
2. Berapa nilai persentase dari faktor pemilihan evaluasi pelayanan pada bus patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) ?
3. Faktor apa yang dominan dari penumpang untuk memilih kriteria yang diharapkan pada bus patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui kriteria pada evaluasi pelayanan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*.
2. Untuk mengetahui nilai bobot dari masing – masing kriteria pada faktor evaluasi pelayanan bus Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan.
3. Untuk mengetahui faktor dominan dalam memilih kriteria pada bus Aneka Jaya.

## **1.4 Batasan Masalah**

Agar dalam penyelesaian masalah berjalan dengan lancar dan sesuai apa yang diharapkan, maka terdapat batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengamati bus Patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan Via Tol Warugunung – Tol Madiun.

2. Dalam penelitian ini mengambil penumpang bus Patas Aneka Jaya sebagai responden terhadap data evaluasi pelayanan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
3. Kriteria pada penelitian ini hanya mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada bus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 10 Tahun 2012.

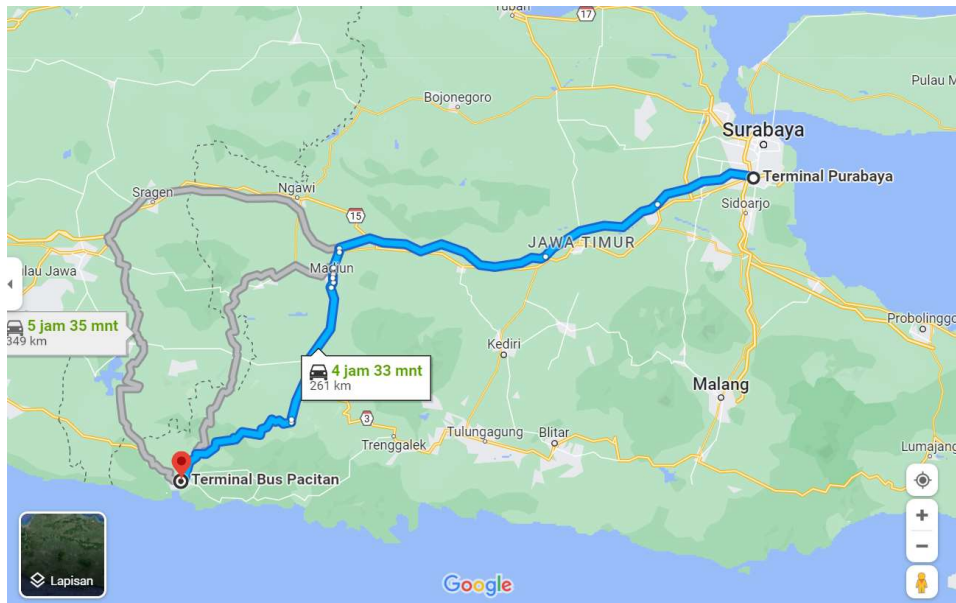
### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Menambah wawasan bagi penulis dan pengamat tentang evaluasi pelayanan bus menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
2. Dapat memberikan informasi dan menjadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam studi evaluasi pelayanan angkutan umum khususnya bus.

### **1.6 Lokasi Penelitian**

Untuk lokasi pengambilan data penelitian ini diawali dari Terminal Purabaya Surabaya yang terletak di Jalan Letjend Sutoyo No.21, Medaeng, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo hingga menuju Terminal Tipe A Pacitan yang terletak di Jalan Gatot Subroto, Baleharjo, Kecamatan Pacitan, Kabupaten Pacitan. Waktu yang diperlukan untuk menempuh Surabaya – Pacitan kurang lebih 7-8 jam dengan jarak tempuh 261 km. Peta rute trayek Terminal Purabaya – Terminal Tipe A Pacitan Via Tol Warugunung – Tol Madiun disajikan pada gambar 1.1 berikut :



**Gambar 1. 1** Peta Rute Terminal Purabaya Surabaya – Terminal Tipe A Pacitan Via Tol Warugunung – Madiun.

**Sumber :** *Google Maps, 2023*