BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingginya kemacetan dan kepadatan jalan menghiasi kota-kota besar di Indonesia. Begitu pula yang terjadi di kota Yogyakarta. Pertambahan penduduk dan tingginya mobilitas berperan aktif menyumbang kepadatan jalan di Yogyakarta. Kedua faktor di atas didukung oleh ketiadaan angkutan perkotaan yang sesuai. Angkutan kota yang beroperasi di Yogyakarta selama ini adalah bus kota dan taksi. Namun dari kedua angkutan tersebut yang berpotensi memberikan dampak lebih besar terhadap pengurangan tingginya kemacetan dan kepadatan jalan adalah bus kota.

Bus kota merupakan angkutan transportasi massal perkotaan yang cukup populer di Yogyakarta. Namun dalam kenyataanya, bus kota yang selama ini melayani kebutuhan transportasi masyarakat kota sudah dimakan usia. Kesan kumuh, tidak aman dan nyaman melekat pada angkutan bus kota. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna juga jauh dari memuaskan. Hal tersebut mendorong pengguna bus kota beralih menggunakan kendaraan pribadi.

Pemerintah menyadari bahwa kebutuhan masyarakat akan angkutan massal perkotaan yang aman, murah dan nyaman harus terpenuhi. Selain

itu pertambahan kendaraan pribadi dari tahun ke tahun semakin meningkat sehingga pemerintah Yogyakarta meluncurkan program angkutan massal berbasis perkotaan yang dinamakan Trans Jogja.

Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari penerapan program *Bus Rapid Transit* oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informasi (Dishubkominfo) Daerah Istimewa Yogyakarta. Trans Jogja berdiri berdasarkan konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogyakarta (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI. Trans Jogja mulai beroperasi sejak Maret 2008. Program ini tidak bertujuan menambah kuota armada bus kota yang telah ada sebelumnya melainkan sebagai bentuk lain peremajaan/subsitusi angkutan bus kota.

Trans Jogja menerapkan sistem tertutup. Sistem tertutup yakni penumpang hanya bisa menggunakan Trans Jogja bila melalui halte khusus Trans Jogja. Halte Trans Jogja disebut juga sebagai *shelter*. Trans Jogja menerapkan sistem tertutup sehingga sebaran halte menjadi poin penting. Penempatan halte/*shelter* harus cermat dan tepat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya. Aksesibilitas halte tidak hanya pada jarak. Miro (2009:20) menyatakan bahwa faktor waktu tempuh, biaya, intensitas, pendapatan seseorang mempengaruhi aksesibilitas selain jarak.

Aksesibilitas halte Trans Jogja erat kaitannya dengan pemilihan lokasi penempatan halte tersebut. Pemilihan lokasi halte sangat vital karena halte merupakan alat distribusi pelayanan Trans Jogja. Semenjak beroperasinya Trans Jogja pada tahun 2008, penambahan halte terus dilakukan oleh pemerintah. Jumlah halte Trans Jogja hingga tahun 2012 berjumlah 112 unit. Namun hanya 103 saja yang beroperasi dan 9 unit diantaranya merupakan halte POS *(Point of Sales).* Halte POS (*Point of Sales*) melayani masyarakat yang ingin membeli karcis/*smart card* langganan Trans Jogja. Selain itu, Trans Jogja juga bekerjasama dengan bank dan minimarket untuk membuat dan memasarkan *smart card* Trans Jogja.

Jumlah halte Trans Jogja yang berjumlah 112 buah belum cukup dalam mengakomodir kebutuahan masyarakat. Hal ini kerap menjadi keluhan masyarakat khususnya bagi pengguna dari luar wilayah administratif Kota Yogyakarta. Selain itu, sebaran halte kurang menjadi perhatian instansi terkait. Penempatan halte kurang merata di luar wilayah administratif Kota Yogyakarta.

Trans Jogja menerapkan konsep *"buy the service"* sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penarik berikutnya selain aksesibilitas halte. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk realisasi harapan konsumen terhadap barang atau jasa yang diinginkan. Produk yang ditawarkan oleh Trans Jogja adalah jasa sehingga kualitas pelayanan

menjadi tulang punggung perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Sebaliknya kualitas layanan yang buruk akan membuat konsumen enggan menggunakan jasa dan menjadi citra buruk bagi perusahaan.

Trans Jogja merupakan angkutan massal berbasis jalan sehingga standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan. Peraturan Menteri No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan Trans Jogja menjadi sorotan karena mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pengguna mempertanyakan apakah masih layak Trans Jogja memliki slogan *"buy the service"*. Kondisi fisik bus mengalami kerusakan dimana-mana. Cat terkelupas, pintu tidak membuka/menutup secara otomotis, kursi rusak, dan simbol-simbol penting sudah tidak terpasang dengan baik telah menjadi pemandangan sehari-hari. Kondisi halte mengalami hal yang sama walaupun tidak separah seperti yang dialami bus.

Proses keputusan penggunaan barang atau jasa melalui lima tahapan menurut James Engel (1994: 31) . Pengenalan kebutuhan, pencarian

informasi ,evaluasai alternatif, proses keputusan, dan hasil merupakan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh kosumen. Begitu pula halnya dengan proses keputusan penggunaan Trans Jogja oleh masyarakat.

Kondisi aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan yang terus mengalami penurunan akan berimbas pada ketidakpuasan pengguna. Hal tersebut sangat tidak diharapkan karena tujuan dari kemunculan Trans Jogja adalah alat untuk menekan jumlah kendaraan bermotor . Bilamana ketidakpuasan pengguna semakin tinggi maka pengguna akan tetap menggunakan kendaraan pribadi dan kemacetan di jalan-jalan Yogyakarta gagal dikurangi.

Kondisi Trans Jogja yang sekedemikian rupa mendorong peneliti untuk melakukan penelitan yang berjudul "AKSESIBILITAS HALTE DAN KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNA".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan mobilitas yang tinggi masyarakat perkotaan Yogyakarta tidak dibarengi dengan penyediaan angkutan massal yang sesuai.
2. Jumlah dan sebaran halte kurang mengakomodir kebutuhan masyarakat

3. Pelayanan Trans Jogja yang terus menurun dari tahun ke tahun.
4. Kondisi aksesisibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja saat ini akan berdampak buruk bagi keputusan pengguna.

C. Batasan Masalah

Mengingat sumber daya peneliti yang terbatas, maka penelitian ini dibatasi pada :

1. Hubungan aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna
2. Hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan aksesibilitas halte Trans Jogja dengan keputusan pengguna?
2. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna?
3. Bagaimana hubungan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama terhadap keputusan pengguna?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Hubungan aksesibilitas halte Trans Jogja dengan keputusan pengguna.
2. Hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna.
3. Hubungan secara bersama-sama antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini merupakan penerapan ilmu geografi khususnya Geografi Transportasi.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan instansi terkait dalam rangka meningkatkan peran Trans Jogja dimasyarakat Yogyakarta.