

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingginya kemacetan dan kepadatan jalan menghiasi kota-kota besar di Indonesia. Begitu pula yang terjadi di kota Padang. Pertambahan penduduk dan tingginya mobilitas berperan aktif menyumbang kepadatan jalan di Padang. Kedua faktor di atas didukung oleh ketiadaan angkutan perkotaan yang sesuai. Angkutan kota yang beroperasi di Padang 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.

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 Padang meluncurkan program angkutan massal berbasis perkotaan yang dinamakan Trans Padang

Aksesibilitas halte Trans Padang erat kaitannya dengan pemilihan lokasi penempatan halte tersebut. Pemilihan lokasi halte sangat vital karena halte merupakan alat distribusi pelayanan Trans Padang. Semenjak beroperasinya Trans Padang pada tahun 2014 penambahan halte terus dilakukan oleh pemerintah.

Jumlah halte Trans Padang yang berjumlah 37 buah belum cukup dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat. Hal ini kerap menjadi keluhan masyarakat khususnya bagi pengguna dari luar wilayah administratif Kota Padang. Selain itu, sebaran halte kurang menjadi perhatian instansi terkait. Penempatan halte kurang merata di luar wilayah administratif Kota Padang.

Trans Padang 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.

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 Padang adalah alat untuk menekan jumlah kendaraan bermotor. Bilamana ketidakpuasan pengguna semakin tinggi maka pengguna akan tetap menggunakan kendaraan pribadi dan kemacetan di jalan-jalan Padang gagal dikurangi.

Pemerintah Kota Padang menyediakan sarana *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai moda transportasi umum di Kota Padang. Penyediaan BRT ini dimaksudkan untuk mendukung penyediaan angkutan umum perkotaan sesuai dengan keinginan masyarakat yakni efisien, aman, nyaman, handal dan terjangkau oleh daya beli masyarakat. Dengan pengoperasian BRT diharapkan dapat meningkatkan daya tarik angkutan umum sehingga dapat menekan penggunaan kendaraan pribadi sebagai usaha untuk mengurangi tingkat kemacetan, kesemrawutan dan kecelakaan lalu lintas (DLLAJR, 2007).

Pengoperasian BRT menurut rute-rute yang telah ditentukan oleh pemerintah diperlukan adanya fasilitas penunjang, salah satunya adalah halte. Halte adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan (Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat Nomor 271/HK.105/DRJD/96). Halte BRT berbeda dengan halte bus umum lain. Halte ini merupakan suatu bentuk terminal dalam skala kecil. BRT tidak mempunyai terminal besar dan hanya menaikkan dan menurunkan penumpang pada halte-halte khusus yang hanya digunakan oleh BRT.

Berikut ini adalah dokumentasi kondisi halte bus Trans Padang saat ini:



Gambar 1.1 Halte Koridor 5 Trans Padang

Sumber : Tribunpadang.com

Kondisi Trans Padang yang sekedemikian rupa mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “ANALISA FASILITAS HALTE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BUS TRANS PADANG”

1.2 Batasan Masalah

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

1. Lokasi penelitian dilakukan pada Halte Trans Padang koridor 5 RTH Imam Bonjol - Indarung
2. Menganalisa hubungan kualitas pelayanan Trans Padang dengan kepuasan pengguna berdasarkan responden

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini bagaimana hubungan antara fasilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Padang secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengetahui Hubungan secara bersama-sama antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Padang terhadap kepuasan pengguna

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa yang akan mengembangkan lebih lanjut. Menjadi evaluasi bagi pemerintah Kota Padang untuk lebih baik dalam mendesain. Dan penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan instansi terkait dalam rangka meningkatkan peran Trans Padang dimasyarakat Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisi tentang kerangka-kerangka acuan. Kerangka-kerangka acuan akan di jelaskan sebagai :

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan umum yang meliputi latar belakang, tujuan penulisan, manfaat penulisan, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini memuat tentang teori-teori dasar yang mendukung dan selanjutnya akan digunakan dalam pemecahan masalah.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini memuat tentang metodologi penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, variabel penelitian, alat dan bahan penelitian, prosedur penelitian, metode pengumpulan data, metode analisa data, seta diagram alur penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini memuat tentang data-data yang telah di peroleh dalam penelitian yang selanjutnya akan digunakan dalam proses analisis data.

Bab V Penutup

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis.