

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karangploso adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Lokasinya terletak di sebelah Barat Laut Kota Malang. Karangploso merupakan sebuah kecamatan yang bisa menjadi jalan alternatif menuju kota Malang dan sekitarnya. Kota Malang sendiri adalah salah satu kota wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki, sebagai kota yang memiliki potensi pariwisata yang bagus, menjadi daya tarik tersendiri bagi kebanyakan orang untuk berkunjung. Selain pariwisatanya yang bagus, juga merupakan salah satu Kota pendidikan di Indonesia hal ini dapat dilihat dari banyaknya perguruan tinggi yang ada baik yang berskala nasional maupun internasional. Hal tersebut menyebabkan peningkatan kebutuhan jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pergerakan dengan moda transportasi berjarak sedang maupun jauh.

Angkutan umum penumpang jalur Karangploso – Landungsari adalah salah satu angkutan umum penumpang di Kota Malang yang beroperasi melayani penumpang dari Karangploso ke terminal Landungsari Kota Malang maupun sebaliknya. Panjang jalur angkutan umum penumpang ini berjarak \pm 7 Km, sehingga jumlah armada yang beroperasi di jalur ini hanya berjumlah 20 armada.

Tarif merupakan faktor utama penerimaan penghasilan pengelolaan angkutan umum. Dimana tarif ini dipengaruhi oleh komponen biaya operasional kendaraan (BOK) yang selalu berubah-ubah sesuai dengan kondisi perekonomian sekarang. Tarif angkutan umum penumpang untuk jalur Karangploso – Landungsari ini sebesar Rp. 4.000 untuk umum dan Rp. 2.500 untuk pelajar berseragam, tarif ini berlaku 24 jam atau selama angkutan umum penumpang ini beroperasi, yaitu dari pukul 05.30 – 18.30 WIB. Hal ini dikarenakan sepinya penumpang di malam hari pada jalur ini. Namun ada oknum pengemudi menarik tarif lebih mahal dari tarif yang telah ditetapkan yaitu Rp 6.000 – Rp 8.000, praktek ini umumnya terjadi pada pukul 18.00 WIB dengan alasan merupakan

tarif malam. Tapi di siang hari pun dilakukan oknum pengemudi untuk menarik tarif sebesar Rp 3000 untuk pelajar berseragam, dengan alasan untuk menutupi kursi penumpang yang kosong. Kondisi seperti ini bisa merugikan bagi pengguna jasa transportasi, sehingga masyarakat cenderung menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan angkutan umum penumpang. Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi tarif angkutan umum penumpang pada jalur Karangploso – Landungsari.

Beberapa hasil dari studi sebelumnya yang berkaitan dengan evaluasi tarif angkutan umum adalah sebagai berikut, Rahmatang Rahman (2012) “analisa biaya operasi kendaraan (BOK) angkutan umum antar Kota dalam Propinsi rute Palu – Poso” didapat kesimpulan untuk nilai BOK Bus Sedang sebesar Rp 229.372.412/tahun dan Rp. 6739,508/Km sedangkan nilai BOK dari Bus Kecil Rp.184.542.434/tahun dan Rp. 2719,980/Km, kelemahan studi ini yaitu tidak disertakan faktor muat, *headway*, dan frekuensi. Penelitian kedua dilakukan oleh Listiani, dkk., (2013) “evaluasi tarif angkutan umum berdasarkan biaya operasional kendaraan (BOK) (Studi trayek Cilawu - Garut Kota Kabupaten Garut)”, menghasilkan tarif berdasarkan BOK pada tahun 2013 sebesar Rp.4.057,72, untuk tarif umum sebesar Rp. 5.000,00 dan untuk pelajar Rp.2.000,00. Kelemahan studi ini tidak disertakan faktor muat, *headway*, dan frekuensi. Penelitian selanjutnya dari Palilingan, dkk., (2013) “analisa karakteristik moda transportasi angkutan umum rute Manado tomohon dengan metode analisa biaya operasional kendaraan (BOK), penelitian ini menghasilkan biaya operasional kendaraan yaitu minibus Rp.1092 per km per seat, bus sedang Rp. 472 per km per seat, bus besar kondisi sekarang Rp.167 per km per seat dan bus besar kondisi baru Rp. 485 per km per seat. kelemahan studi ini tidak disertakan angka *headway* dan frekuensi. Penelitian dari Ritonga, dkk., (2015) berjudul “Analisa Biaya Transportasi Angkutan Umum Dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas (Studi Kasus: Angkutan Umum Trayek Pusat Kota 45-Malalayang), menghasilkan besarnya biaya operasi kendaraan sebesar Rp.110.260.640,66 per tahun, kelemahan studi ini tidak disertakan angka faktor muat dan *headway*.

Berdasarkan uraian di atas bahwa evaluasi tarif angkutan umum berperan besar terhadap pengguna jasa transportasi umum maka penulis melakukan **“Evaluasi Tarif Angkutan Umum Penumpang dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Pada Jalur Karangploso – Landungsari”**, yang bertujuan untuk meminimalisir dari oknum – oknum nakal yang menarik tarif lebih mahal dari tarif yang telah ditetapkan, serta memberikan kenyamanan dan kepuasan tidak hanya untuk pihak masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi tetapi juga untuk operator angkutan umum rute Karangploso – Landungsari.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tarif merupakan faktor yang bisa mempengaruhi biaya operasional angkutan umum penumpang tersebut.
2. Adanya praktek penarikan tarif oleh oknum pengemudi angkutan umum penumpang yang tidak sesuai dengan tarif telah ditetapkan.
3. Kepuasan yang dirasakan pengguna jasa membuat ingin terus menerus menggunakan jasa transportasi tersebut dalam jangka panjang. Sehingga perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik pada pengguna jasa transportasi rute Karangploso – Landungsari.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Berapa besar tarif angkutan umum penumpang jalur Karangploso – Landungsari yang sesuai berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan pada saat ini?
2. Berapakah besarnya tarif angkutan kota yang sesuai, baik bagi pemilik angkutan umum maupun pengguna jasa angkutan umum di Kota Malang?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi rute Karangploso – Landungsari?

1.4 Batasan Masalah

1. Tidak membahas kinerja angkutan umum antara lain: frekuensi, *headway*, waktu tunggu, kecepatan dan waktu tempuh.
2. Tidak membahas tingkat kemampuan membayar dari pengguna jasa angkutan umum penumpang.
3. Biaya dan harga komponen sesuai dengan kondisi perekonomian tahun 2018.

1.5 Tujuan Studi

1. Mengetahui adanya praktek penarikan tarif oleh oknum pengemudi angkutan umum penumpang yang tidak sesuai dengan tarif telah ditetapkan.
2. Mengevaluasi tarif angkutan umum penumpang jalur Karangploso – Landungsari yang sesuai untuk saat ini dengan mengacu pada biaya operasional kendaraan saat ini.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi rute Karangploso – Landungsari.

1.6 Manfaat studi

Manfaat dari studi ini adalah sebagai masukan bagi instansi terkait dalam mengambil kebijakan untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tarif angkutan umum penumpang di Kabupaten Malang yang sesuai.