

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi yang semakin pesat sangat berpengaruh terhadap perkembangan arus transportasi pada beberapa daerah yang ada di Indonesia. Salah satu daerah yang mempunyai magnet yang sangat kuat dan memacu meningkatnya arus transportasi adalah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, hal tersebut dikarenakan pesona kota Yogyakarta sebagai salah satu destinasi favorit para wisatawan. Berdasarkan data tingkat kunjungan wisatawan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY pada tahun 2010, diketahui bahwa tingkat kunjungan wisatawan mancanegara mengalami peningkatan sebesar 9,57%, yang pada tahun lalu hanya mengalami peningkatan kunjungan wisatawan sebesar 8,42%, sedangkan tingkat kunjungan wisatawan lokal pada tahun 2010 mengalami kenaikan sebesar 11,37%.

Meningkatnya wisatawan yang datang ke DIY setiap tahunnya memicu kepadatan lalu lintas pada wilayah DIY sehingga mengakibatkan kemacetan jalan raya. Hal ini terjadi karena wisatawan lokal yang datang ke DIY lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan sewa (bus dan mobil) selama berwisata. Menurut Soesilowati (2008) pertumbuhan ekonomi sebuah wilayah akan mempengaruhi secara signifikan tingkat kemacetan sebuah daerah. Propinsi DIY Yogyakarta, utamanya kabupaten Sleman merupakan daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang sangat tinggi (Udjianto, 2007). Hal tersebut tentu saja memberikan sumbangan besar terhadap meningkatnya tingkat kemacetan lalu lintas.

Dari kajian pakar transportasi kemacetan lalu lintas di DIY sudah memasuki ambang waspada, hal tersebut dikarenakan jumlah kendaraan yang melintas ke jalan pada wilayah DIY melebihi daya dukung jalan. Untuk itu perlu disiapkan alternatif-alternatif antisipasi untuk mengatasinya dikarenakan kemacetan mempunyai dampak ekonomi yang tinggi (Basuki dan Siswadi, 2009), terutama pada inefisiensi pelanggan bahan bakar yang semakin meningkat seperti di Jl. Gejayan, biaya ekonomi yang terjadi akibat kemacetan *traffic light* sebesar Rp. 11.282.482,21 per jam. Pada tahun 2008 Pemerintah Provinsi DIY meluncurkan moda transportasi massal berupa Bus Patas Trans

Jogja atau yang lebih kita kenal dengan sebutan Trans Jogja. Hadirnya Bus Trans Jogja ditujukan untuk memberikan pelayanan publik transportasi yang lebih baik dan berkelanjutan, namun *image* positif masyarakat terhadap trans jogja masih relative belum bagus (Maryatmo dan Suryadharma, 2011), sehingga untuk mengubah *image* tersebut, diperlukan upaya yang lebih sistematis untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan. Menggaris bawahi permasalahan bus Trans Jogja adalah nilai *load factor* yang masih rendah rata-rata maksimum sebesar 45,95%, angka ini masih dibawah standar Pemerintah yaitu sebesar 70%. Kecepatan rata-rata maksimum yang dimiliki oleh bus Trans Jogja ini adalah 21,02 km/jam. Kecepatan rata - rata ini juga masih dibawah standar pemerintah yaitu sebesar 25 km/jam. Jumlah armada pada masing-masing trayek jalur mengalami kekurangan (Elka, 2010).

Hapsari dan Mansur (2015) mengkaji beberapa alasan masyarakat enggan menggunakan bus Trans Jogja diantaranya yaitu, Trans Jogja tidak bebas dari kemacetan, perubahan rute yang tidak dikomunikasikan, jarak waktu antar armada kadang tidak pasti, jumlah halte dan armada yang masih terbatas. Beberapa permasalahan terjadi juga diakibatkan oleh sifat dinamis dari lingkungan, seperti ketidakmerataan penumpang antar jalur, berubahnya tingkat penumpang yang didasarkan pada perubahan jam dan hari, perubahan jalur bis karena adanya penutupan jalur oleh Dinas Perhubungan untuk peruntukan atraksi budaya, dan sebagainya. Untuk itu diperlukan keterbukaan informasi kepada semua *stakeholders* sehingga penumpang dapat memprediksi waktu tempuh perjalanan, lalu pihak pengelola dapat membuat bentuk informasi mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan, perpindahan koridor dan terminal, waktu kedatangan mobil bus, halte yang akan dilewati, gangguan perjalanan mobil bus, dan lain sebagainya.

Perkembangan teknologi informasi dan pendekatan organisasi modern dimungkinkan dapat membantu mengatasi permasalahan peningkatan pelayanan bus Trans Jogja, seperti yang dilakukan oleh Susetyo, Suprayogi, dan Awaluddin (2012). Pada pembuatan Aplikasi Peta Rute Bus Trans Jogja Berbasis Mobile GIS (*Geographic Information System*) menggunakan Smartphone Android, namun penelitian ini belum mengintegrasikan kebutuhan penumpang dengan pihak operator bus, sehingga belum memunculkan sinergi untuk mengatasi permasalahan. Peningkatan pelayanan Trans Jogja memerlukan kerjasama dan koordinasi dinamis dari semua *stakeholder*, seperti

kru bus, operator halte, dinas perhubungan sebagai pembuat regulasi, bagian logistik, bagian perawatan, penumpang, dan pihak lain terkait.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini dilakukan untuk membangun sebuah sistem kerja yang dapat memberikan solusi dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan, seperti mempermudah penumpang dalam mengetahui lokasi bus yang ditunggu, penumpang dapat mengetahui keadaan jalur yang dilewati oleh bus, dan dapat memperkirakan waktu kedatangan bus untuk meminimalisir waktu tunggu yang terlalu lama, sehingga meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan mode transportasi massal sedangkan pihak pengelola Trans Jogja dapat memelihara rute dan penjadwalan Trans yang dinamis secara otomatis secara optimal. Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah meningkatnya minat masyarakat menggunakan transportasi massal daripada menggunakan kendaraan pribadi sehingga kemacetan akan berkurang dan efisiensi bahan bakar minyak akan bias ditingkatkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimanakah rancangan desain sistem pelayanan informasi dalam meningkatkan kualitas untuk sektor publik pada jasa transportasi masal Trans Jogja yang berbasis android ?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditentukan dalam meminimalisir menyimpangnya penelitian dari tujuan yang diinginkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada bus Trans Jogja trayek 2A serta pada beberapa halte yang dilewati oleh bus pada trayek tersebut, yaitu Halte Terminal Jombor, Halte Malioboro 1, Halte Senopati Taman Pintar, Halte Cik Di Tiro 2, Halte Kusumanegara (Gembira Loka), Halte Jalan Colombo (UNY) dan Halte Terminal Condongcatur.
2. Penelitian difokuskan dalam pembuatan desain sistem pelayanan informasi untuk meningkatkan kenyamanan penumpang bus Trans Jogja.

3. *Output* akhir penelitian ini adalah desain sistem pelayanan informasi yang berupa *prototype* aplikasi berbasis android yang memuat informasi mengenai Trans Jogja.
4. Tidak membuat *database server* pada *prototype* sistem pelayanan informasi yang berbasis android.
5. Responden yang dijadikan sampel adalah pelanggan yang sedang berada di halte-halte bus Trans Jogja yang telah ditetapkan dan sudah pernah menggunakan bus Trans Jogja minimal 1 kali.
6. Pengambilan data dilakukan secara *random* tanpa memperhatikan waktu puncak dan waktu non puncak pada halte-halte tersebut.
7. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 21.0 tanpa memperhitungkan cara-cara manualnya.
8. Tidak membahas dalam segi aspek biaya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Mendapatkan desain sistem pelayanan informasi yang dapat meningkatkan kualitas untuk sektor publik pada jasa transportasi masal Trans Jogja yang berbasis android”.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penumpang bus Trans Jogja dapat mengetahui kondisi lokasi dan keadaan bus yang sedang ditunggu.
2. Penumpang dapat meminimalisir waktu tunggu dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja sebagai moda transportasi pilihan.
3. Penumpang bus Trans Jogja dimudahkan dalam mendapatkan informasi bus Trans Jogja.
4. Perusahaan dapat menerapkan desain sistem perancangan tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.
5. Perusahaan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayananyang digunakan.
6. Memberikan tambahan wawasan dan informasi sebagai bahan rujukan penelitian dimasa yang akan datang.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II           KAJIAN LITERATUR**

Memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik Tugas Akhir yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, pembangunan model, desain dan *prototyping*.

### **BAB IV          PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian. Apabila topik Tugas Akhir adalah pembangunan sistem, maka langkah detail pembangunan sistem diuraikan secara jelas dalam bab ini.

### **BAB V           PEMBAHASAN**

Pembahasan bukanlah kesimpulan dan penegasan hasil bab sebelumnya, namun berisi pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya.

### **BAB VI          PENUTUP**

- Kesimpulan

Berisi pernyataan singkat yang ditulis dengan menggunakan urutan angka untuk menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan.

Kesimpulan harus menjawab rumusan permasalahan dan membuktikan hipotesis yang ada.

- **Saran**

Berisi beberapa rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan dengan menggunakan cara, alat ataupun metode lain dengan tujuan untuk memperluas pengembangan ilmu Teknik Industri. Selain itu, bagian ini juga berisi saran yang diperlukan jika penelitian lanjutan akan dikembangkan berdasarkan keterbatasan/hambatan yang ditemukan selama penelitian dilakukan. Saran dapat dihasilkan dari pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



