

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kota merupakan pusat berlangsungnya berbagai aktivitas, baik untuk kegiatan ekonomi, sosial maupun berbagai aktivitas lainnya. Karena aktivitas tersebut tidak berlangsung disatu tempat saja, manusia melakukan perjalanan atau pergerakan. Dengan beragamnya aktivitas dan lokasi tempat berlangsungnya aktivitas tersebut maka kebutuhan akan pergerakan di perkotaan sangat tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan sarana pergerakan yang berupa alat transportasi.

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun maka kebutuhan terhadap sarana transportasi dengan sendirinya juga semakin meningkat. Dilain sisi pertambahan jumlah sarana transportasi tidak dapat mengimbangi laju pertumbuhan penduduk, Selain jumlahnya tidak memadai sarana transportasi yang ada belum sepenuhnya dapat memberikan tingkat pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa transportasi. Tuntutan kebutuhan terhadap sarana transportasi yaitu angkutan yang cepat, murah, aman, dan nyaman juga makin berkembang. Masyarakat sebagai pengguna transportasi mengharapkan kenyamanan, keselamatan, dan ketepatan waktu dalam berkendara. Angkutan umum Trans Metro Pekanbaru selaku sarana layanan publik hendaknya mampu memenuhi harapan penumpang dalam memberikan jasanya. Jasa yang diberikan hendaknya terukur dan mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal terhadap setiap penumpang.

Untuk mengantisipasi timbulnya permasalahan pelayanan angkutan umum yang lebih kompleks, maka perlu kiranya dilakukan kajian jaringan pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru Trayek 03 dengan berbagai macam klasifikasi fungsi dan kondisi ruas jalan yang memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat aksesibilitas jaringan pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru dan tingkat pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru. Hasil ini

selanjutnya diharapkan dapat menjadi masukan dalam perencanaan trayek dan evaluasi tingkat pelayanan angkutan umum dimasa yang akan datang, agar dapat memenuhi kebutuhan pergerakan dalam kota pekanbaru sesuai dengan perkembangan kota.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat aksesibilitas jaringan pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru trayek 03 ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru trayek 03 menggunakan metode *importance performance analysis dan customer satisfaction index* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat aksesibilitas jaringan pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru trayek 03.
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru trayek 03.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan menyimpang dari rumusan masalah yang ditinjau, batasan-batasan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran tingkat aksesibilitas yang diteliti hanya dengan menggunakan variabel jarak, waktu dan kecepatan dan *google map* sebagai parameternya, dengan kata lain jarak dan waktu tempuh yang ada di *google map* dijadikan sebagai parameter tingkat aksesibilitas.
2. Wilayah studi dibatasi pada angkutan umum Trans Metro Pekanbaru trayek 03 UIN Panam-MTQ.

3. Objek penelitian adalah penumpang angkutan umum Trans Metro Pekanbaru trayek 03 UIN Panam-MTQ.
4. Penyebaran lembar kuesioner terhadap penumpang angkutan umum Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan pada waktu pagi hari dan siang hari.
5. Jumlah armada *bus way* yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu empat unit armada, dari total delapan unit armada yang melintasi trayek 03.
6. Kualitas tingkat pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru meliputi lima dimensi yaitu wujud fisik (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Menambah pengetahuan didalam bidang teknik sipil khususnya mengenai kajian jaringan pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru.
2. Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dari perkuliahaan
3. Sebagai bahan pertimbangan pihak-pihak yang bersangkutan seperti Pemerintah Kota Pekanbaru, Dinas Perhubungan, dan BRT Trans Metro PD. Pembangunan Kota Pekanbaru, dalam mengevaluasi jaringan pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru.