

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN ANGKUTAN
UMUM KOTA MALANG**

(STUDI KASUS RUTE ARJOSARI – MERGOSONO – GADANG)

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)

Pada Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana Tungadewi



OLEH:

HELENA NOVI MINI

2016520067

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADAWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Transportasi merupakan komponen yang sangat kuat dalam perekonomian. Semua bagian kehidupan bertumpu pada bidang yang satu ini, apa kapasitasnya sebagai penggerak, sekutu dan penggerak pembangunan moneter. Salah satu bagian dari transportasi yang menyangkut keperluan orang banyak dalam Kota Malang adalah angkutan dalam kota trayek Arjosari – Mergosono – Gadang. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui kinerja angkutan umum Kota Malang rute Arjosari-Mergosono-Gadang. 2) Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap angkutan umum Kota Malang rute Arjosari-Mergosono-Gadang. 3) Untuk mengetahui solusi alternatif meningkatkan pelayanan angkutan umum rute Arjosari-Mergosono-Gadang (AMG). Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, hasil survey dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diperoleh: Analisis kinerja angkutan AMG yaitu 18 dan termasuk dalam kriteria baik; sedangkan tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 69.8% dan masuk dalam kriteria cukup baik. Dalam analisis IPA terdapat 5 atribut yang masuk dalam kuadran I, dimana kelima atribut tersebut adalah: Driver bersedia membantu keperluan penumpang, Penyampaian informasi yang diberikan driver dengan jelas, Driver mengingatkan penumpang saat akan turun, Sifat jujur dari driver, dan Perilaku driver untuk tidak merokok saat mengendarai angkutan. Sehingga perlu adanya strategi pengembangan yaitu: mengaktifkan kembali angkutan umum yang tidak beroperasi, perlu adanya peraturan dari pemerintah untuk mengontrol etika dari driver angkutan umum selama angkutan beroperasi.

Kata Kunci: Angkutan Umum, Kinerja, Kepuasan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota terbesar kedua di Jawa Timur adalah Kota Malang setelah Kota Surabaya, dan Kota Malang merupakan salah satu kota yang memiliki tempat yang strategis dan geografis, selain itu Kota Malang juga terkenal dengan kota pendidikan, kota *industri* dan kota pariwisata atau sering disebut dengan semboyan (Tri Bina Citra) yang mencerminkan potensi ekonomi Kota Malang, sehingga Kota Malang menjadi salah satu kota yang padat akan berbagai kegiatan. Padatnya kegiatan tersebut berbanding lurus dengan berkembangnya pergerakan masyarakat yang menuntut kebutuhan transportasi.

Transportasi merupakan komponen yang sangat menarik dalam perekonomian. Semua bagian kehidupan bertumpu pada bidang yang satu ini, apa kapasitasnya sebagai penggerak, sekutu dan penggerak pembangunan moneter. Hal ini dimaksudkan agar jika kawasan transportasi tidak dikelola dengan baik, dapat diketahui bahwa pergantian peristiwa dan peredaran pergantian peristiwa metropolitan dan hasilnya tidak dapat dinikmati secara ideal oleh daerah setempat. Salah satu bagian dari transportasi yang menjadi kebutuhan banyak orang di Kota Malang adalah angkutan dalam kota (angkot). Perkembangan angkutan dalam kota diharapkan dapat menciptakan pelayanan yg handal dan terjangkau oleh seluruh masyarakat kota Malang yang merupakan pengguna jasa angkutan kota dan diharapkan pula keberadaan angkutan dalam kota akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi maupun kendaraan berbasis online.

Pemahaman tingkat pemenuhan klien akan dijadikan sebagai alasan untuk menaksir (referensi) sifat manfaat angkutan umum yang dapat menyatukan kepentingan berbagai perkumpulan, klien, pengelola, dan pengendali serta juga menjadi acuan mendasar untuk menjamin kepuasan pelanggan kebebasan area lokal klien sesuai target transportasi umum, khususnya pengakuan terhadap angkutan umum yang dapat diandalkan (*dependability*), bebas dari segala kerugian (*kesejahteraan* dan *keamanan*), menyenangkan (*kenyamanan*) dengan biaya (*biaya*) yang wajar dan ramah terhadap iklim. Perencanaan perangkutan dapat dicirikan sebagai interaksi yang tujuannya adalah untuk mendorong kerangka transportasi yang memungkinkan individu dan produk

untuk bergerak atau memindahkan tempat dengan aman dan murah. (Riansyah, 2018) Akibat kualitas Administrasi transportasi umum, masyarakat mulai beralih menggunakan kendaraan pribadi, khususnya sepeda.

Angkot di Kota Malang merupakan salah satu jalur transportasi, mengingat angkot merupakan transportasi massal utama yang melayani transportasi dalam kota. Namun, hingga saat ini, banyak angkot yang tidak menawarkan dukungan yang ideal. Dari pengamatan singkat, banyak pengemudi atau pemilik pindahan yang berhenti bekerja dengan alasan jumlah penumpang angkot berkurang, dan gaji mereka berkurang, bahkan sampai mengurus biaya toko. Ada beberapa pelanggan angkutan kota Malang yang merasa bahwa saat menggunakan angkot benar-benar canggung, mereka harus menunggu cukup lama dan kadang-kadang menunggu penumpang kritis untuk mulai berjalan, sehingga sangat lama untuk mencapai tujuan mereka, di selain keadaan angkotnya janggal, panas, berantakan dan bau, sehingga masyarakat kurang berminat menggunakan angkutan umum penumpang Kota Malang, khususnya trayek Arjosari–Mergosono–Gadang (AMG). Akibat berkurangnya minat dari masyarakat untuk menggunakan jasa angkutan umum penumpang Kota Malang khususnya trayek AMG, dapat mengakibatkan penghasilan pemilik angkutan umum penumpang (angkot) setiap hari berkurang, maka, pada saat itu, ada kecenderungan bagi setiap pemilik untuk mengurangi biaya, terutama dengan mengurangi perawatan. Hal ini menyebabkan adanya beberapa kendaraan yang tetap bekerja meskipun mengalami beberapa kondisi rusak dan rusak serta ban yang aus.

Salah satu moda angkutan umum yang beroperasi di kota Malang adalah angkutan kota jalur Arjosari-Mergosono-Gadang (AMG), angkutan ini menempuh jalur mulai dari terminal Arjosari sampai terminal Gadang. Angkutan kota ini beroperasi dari pukul 06.00 hingga pukul 22.00 WIB, dengan jumlah armada sebanyak 217 kendaraan pemudik. Dengan batas angkut 12 orang untuk setiap kendaraan dengan tarif Rp.4000 per orang untuk pemudik umum dan Rp. 2.000/pria untuk siswa berpakaian formal (Badrudin, n.d.)

Isu saat ini adalah pola transportasi publik yang menurun. Hal ini karena berkurangnya jumlah pemudik yang menggunakan transportasi umum dan beralih ke kendaraan pribadi. Hal ini terlihat dari jumlah 217 armada yang dapat diakses (Dinas Perhubungan Kota Malang, 2013), namun kendaraan tersebut tidak bekerja secara konsisten.

Menurunnya jumlah wisatawan, seharusnya terlihat dari hasil tinjauan sebelumnya, faktor penumpukan wisatawan (load factor) pada jam-jam sibuk yang bertambah hingga 6 orang atau hanya sekitar setengah dari porsi yang dapat diakses 12 wisatawan, angka ini tidak persis standar yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. 70% dengan tujuan agar transportasi ini tidak ideal.

Mengingat penggambaran di atas, ilmuwan tertarik untuk memimpin eksplorasi dengan judul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Angkutan Umum Kota Malang, (Studi kasus rute Arjosari – Mergosono – Gadang (AMG))

1.2 Identifikasi Masalah

Dilihat dari landasan persoalan di atas, maka cenderung disimpulkan bahwa pembuktian yang membedakan dari persoalan tersebut adalah sebagai berikut:

Rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum Kota Malang khususnya rute Arjosari – Mergosono – Gadang (AMG).

1. Rendahnya minat masyarakat terhadap pengguna angkutan umum disebabkan oleh:
 - a. Semakin banyak kendaraan pribadi.
 - b. Semakin bertambahnya moda transportasi online seperti grab dan gojek online.
2. Fasilitas angkutan umum penumpang yang kurang memadai.

Dengan berkurangnya fasilitas dalam angkutan umum seperti:

 - a. Tempat duduk kurang layak.
 - b. Angkot yang sudah tua.
 - c. Keadaan angkot yang kurang bersih.
 - d. Tidak memiliki AC (*Air Conditioning*) atau penyejuk udara.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memperoleh gambaran mengenai masalah yang dihadapi peneliti, maka dalam hal ini penulis membatasi penyajian masalah:

1. Tidak menghitung kebutuhan jumlah armada.
2. Tidak menghitung tingkat pertumbuhan ekonomi masyarakat.
3. Tidak membahas dampak sosial dan dampak lalu lintas.
4. Tidak mengestimasi secara finansial terhadap biaya operasi kendaraan dan tarif angkot.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja angkutan umum Kota Malang rute Arjosari – Mergosono – Gadang?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap angkutan umum Kota Malang rute Arjosari–Mergosono–Gadang?
3. Bagaimana solusi alternatif meningkatkan pelayanan angkutan umum rute Arjosari– Mergosono – Gadang?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja angkutan umum Kota Malang rute Arjosai – Mergosono – Gadang.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap angkutan umum Kota Malang rute Arjosari – Mergosono – Gadang.
3. Untuk mengetahui solusi alternatif meningkatkan pelayanan angkutan umum rute Arjosari – Mergosono – Gadang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat bagi universitas, yaitu:

1. Dapat dijadikan bahan masukan untuk mengembangkan ilmu dibidang teknik sipil.
2. Menambah perbendaharaan kepustakaan yang berkaitan dengan materi perkuliahan.
3. Untuk mengembangkan kajian terkait ilmu teknik sipil tentang pengelolaan dan kinerja angkutan kota.
4. Memberikan kontribusi ilmuwan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan pertimbangan lain bagi peneliti yang sama.

1.6.2 Manfaat bagi masyarakat, yaitu:

1. Diandalkan untuk menyampaikan data tentang tanah yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi yang total dan solid.
2. Sebagai referensi / acuan penelitian selanjutnya.
3. Menumbuhkan informasi dan pemahaman ke dalam pemeriksaan logis tertentu berdasarkan spekulasi yang dapat dan telah dicoba kebenarannya.

1.6.3 Manfaat bagi mahasiswa, yaitu:

1. Untuk menambah wawasan mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang khususnya jurusan teknik sipil.
2. Mahasiswa menjadi mengerti tentang pelayanan angkutan umum Kota Malang.
3. Mahasiswa dapat mengetahui tentang meningkatnya pola kinerja sistem pengoprasian angkutan umum Kota Malang

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, K. (2016). Evaluasi Operasional Angkutan Umum Penumpang Trayek L1 Kota Banyuwangi. *Jurnal Media Teknik Sipil*, 14(2), 182.
<https://doi.org/10.22219/jmts.v14i2.3707>
- Alfarisi, S. (2017). Studi Evaluasi Kinerja Bus AKDP PO.Bagong (Studi Kasus : Trayek Malang - Jombang). *UMM Institutional Repository*, 5–23.
- Alhogbi, B. G. (2017). EVALUASI OPERASIONAL ANGKUTAN UMUM PENUMPANG. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25.
- Anastasia, A. (2015). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mamboro Manonda Line B2). *Indonesian Green Technology Journal*, 4(3), 61–67.
- Badrudin, R. (n.d.). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum*, 11, 227019.
- Izzuar Mahendra. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Angkutan Umum Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo. *Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Universitas Islam Indonesia, kualitas pelayanan pada angkutan umum di yogyakarta*, 1–15.
- Kurniawan, A. M. (2016). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kota Malang (study kasus: Angkutan umum Kota Malang jalur HM). *Jurnal Qua Teknika*, 6(1), 88–99. <https://doi.org/10.35457/quateknika.v6i1.433>
- Kusuma, R. W. (2014). Epektifitas Plaksanaan Pasal 15 Ayat 3 Peraturan Pemerintah N 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan Terkait Kewajiban Pemerintah Daerah Menjamin Ketersediaan Ngkutan Umum. *EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PASAL 15 AYAT (3) PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 74 TAHUN 2014 TENTANG ANGKUTAN JALAN TERKAIT KEWAJIBAN PEMERINTAH DAERAH MENJAMIN KETERSEDIAAN ANGKUTAN UMUM* (, 3, 1–20.
- Marhaeni, B. M. (2016). Publikasi ilmiah. *KAJIAN POLA PERGERAKAN BARANG DAN LOKASI TERMINAL KARGO DI KOTA MALANG*.
- Riansyah, O. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi)

Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49–61.

<https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5647>

Rusli, M. Saleh, Sofyan Anggraini, R. (2018). Analisis Pelayanan Angkutan Umum Minibus Jumbo Trayek Kota Langsa-Kota Lhokseumawe. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 1(2), 30–38.

<https://doi.org/10.24815/jarsp.v1i2.10939>

Safe, Y. T. (2015). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo - Terminal Kupang Pp Dan Terminal Kupang - Terminal Noelbaki PP. *Jurnal Teknik Sipil Nusa Cendana*, 4(1), 65–78.

Saribanon, Euis Sitanggang, Rohana Amrizal, A. (2017). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 3(3), 317. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v3i3.81>

Wahyudin, WahyudinSuryanty, Melli Badrudin, R. (2019). Customer Satisfaction Analysis of Modern Markets Service in Bengkulu City. *Jurnal AGRISEP : Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 18(1), 153–164.

<https://doi.org/10.31186/jagrisep.18.1.153-16>