

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Transportasi merupakan sektor yang mempunyai peran penting sebagai urat nadi perekonomian negara. Transportasi memiliki fungsi yang sangat strategis yaitu sebagai sarana pendukung dan pembentuk pembangunan suatu negara. Target utama yang ingin dicapai dengan adanya transportasi yaitu untuk meningkatkan kelancaran lalu lintas angkutan barang serta manusia dari tempat asal menuju tempat tujuan. Selain hal tersebut salah satu pentingnya transportasi juga sangat berperan strategis pergerakan dalam menunjang keberhasilan pada sektor pariwisata. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia , tahun 2022 (Januari - Desember), total wisatawan dari berbagai negara yang datang ke Indonesia sejumlah 12.699.141 juta orang dan pada tahun 2023 (Januari - Desember) sejumlah 24.625.767 orang.

Perkembangan suatu wilayah yang merupakan kawasan pariwisata tentunya akan memancing daya tarik tersendiri bagi calon wisatawan baik dalam negeri ataupun wisatawan luar negeri yang akan berkunjung pada wilayah atau daerah tersebut. Dengan demikian nantinya akan berdampak terhadap perkembangan ekonomi serta mobilisasi lalu lintas. Akan tetapi pada kondisi aksesibilitas saat ini di sektor pariwisata Indonesia masih perlu peningkatan, karena belum sepenuhnya pelayanan transportasi dan sarana prasarana lalu lintas terfasilitasi dengan baik.

Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap daya tarik wisatawan untuk

berkunjung ke wilayah pariwisata tersebut. Selain itu aksesibilitas akibat dampak langsung dari perkembangan daerah - daerah yang dilalui mengakibatkan pembatasan kendaraan dan pengendalian ruang lalu lintas jalan akan lebih sulit untuk dikendalikan. Untuk lokasi wisata yang letaknya cukup jauh dari perkotaan akan berdampak pada aksesibilitas dan mobilisasi menuju lokasi wisata karena belum terfasilitasi dengan baik jika dilihat dari segi fasilitas sarana dan prasarana.

Salah satu kota yang menjadi tujuan wisata unggulan di Indonesia yaitu wilayah D.I.Yogyakarta. Tujuan-tujuan wisata yang terdapat di D.I.Yogyakarta ini banyak tersebar di wilayah Kabupaten dan Kota di D.I.Yogyakarta. Merujuk pada penetapan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, bahwa Destinasi Super Prioritas KSPN Borobodur merupakan salah satu destinasi pariwisata nasional yang secara garis besar mobilisasinya berawal dari Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta menjadi prioritas pembangunan destinasi pariwisata yang tertuang dalam (RPJMN) Indonesia 2020 - 2024. Dengan adanya hal tersebut tentunya harus dimaksimalkan aspek sarana dan prasarana transportasi, khususnya angkutan transportasi jalan yang digunakan sebagai salah satu aspek penting yang berfungsi sebagai media penghubung antar daerah tujuan wisata dengan simpul transportasi.

Adapun aspek transportasi ini adalah suatu unsur penting dalam bidang pariwisata, karena hal tersebut menjadikan proses pengangkutan wisatawan menuju, dari dan di dalam destinasi wisata akan meningkatkan mobilitas lalu lintas pada daerah tersebut. Pada beberapa pembahasan perencanaan dibidang pariwisata terkadang belum melibatkan pertimbangan secara matang dari sudut pandang transportasi dalam upaya pengembangan kawasan pariwisata, sehingga sebagian

besar jasa pariwisata masih memiliki kelemahan pada sistem transportasi yang meliputi unsur keberlanjutan serta pertimbangan terhadap dampak lingkungan. Mendasari hal tersebut dalam upaya meningkatkan daya tarik wisatawan pemerintah Indonesia dalam hal ini melalui Kementerian Perhubungan menetapkan beberapa strategi yang bertujuan untuk meningkatkan ketrarikan dan jumlah wisatawan, salah satunya dengan menetapkan strategi peningkatan konektivitas dengan penyelenggaraan layanan angkutan umum pada 10 (sepuluh) kawasan Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP) Kawasan Strategis Prioritas Nasional.

Moda layanan angkutan umum ini bertujuan sebagai layanan *first and last mile*, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan wisatawan guna mencapai lokasi wisata. Pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan, menetapkan Perum Damri menjadi operator layanan angkutan penumpang umum pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional. Layanan angkutan yang di jalankan oleh Perusahaan Umum Damri ini merupakan wujud peningkatan konektivitas dalam meningkatkan mobilisasi di sektor pariwisata. Tentunya selain adanya ketersediaan layanan angkutan antarmoda ini juga terdapat sisi lain yang harus diperhatikan yakni kualitas pelayanan sebagai konektivitas layanan angkutan khusus wisata, sehingga nantinya dapat dilakukan analisa dan evaluasi yang melibatkan responden terhadap kualitas pelayanan tersebut serta guna menetapkan prioritas penanganan yang dilakukan. Upaya pemerintah dalam rangka mewujudkan layanan konektivitas yang efektif dan tepat sasaran, maka penelitian ini perlu dilakukan dengan tujuan dimasa yang akan datang menjadikan suatu rekomendasi serta evaluasi untuk *stakeholder* dalam penetapan sebuah kebijakan.

## **B. Rumusan Masalah**

Layanan angkutan multimoda DAMRI KSPN Borobudur merupakan salah satu upaya pemerintah dalam membangun konektivitas pelayanan di bidang transportasi jalan. Hal tersebut bertujuan menunjang konektivitas transportasi, baik dalam meningkatkan integrasi serta kemudahan akses transportasi bagi wisatawan dalam mencapai tujuan lokasi wisata. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting kinerja operasional layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur?
3. Apa saja indikator-indikator yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting kinerja operasional layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur;
2. Mengidentifikasi indikator utama yang mempengaruhi kualitas layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur;
3. Memberikan usulan penanganan berdasarkan tingkat kepentingan indikator sebagai upaya perbaikan kualitas layanan angkutan DAMRI KSPN Borobudur.

#### **D. Batasan Penelitian**

Supaya penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan dan tujuan penelitian dapat tercapai optimal, adapun batasan penelitian yang disampaikan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini adalah penelitian yang terkait dengan layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur yang fungsinya sangat berpengaruh terhadap konektivitas destinasi pariwisata KSPN Borobudur;
2. Responden merupakan pengguna dari layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur dan ditentukan menggunakan metode pengamatan langsung serta *purposive sampling* melalui survey dengan kuisioner;
3. Penelitian ini tidak mencakup perhitungan subsidi yang diberikan oleh *stakeholder* kepada operator pelaksana layanan;
4. Penelitian ini tidak mencakup desain gambar teknis sarana yang digunakan dalam melayani trayek angkutan antarmoda di destinasi KSPN Borobudur;

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Sebagai bahan evaluasi serta perbaikan bagi operator penyelenggaraan layanan angkutan antarmoda khususnya pada layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur;
2. Memberikan masukan kepada regulator atau *stakeholder* sebagai dasar pertimbangan kebijakan pemerintah dalam memberikan subsidi maupun penetapan suatu peraturan yang akan datang;
3. Melibatkan pengguna layanan angkutan antarmoda

DAMRI KSPN Borobudur yakni masyarakat guna berkontribusi dalam menilai kualitas layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN dalam menunjang konektivitas destinasi KPSN Borobudur;

4. Masyarakat dapat menikmati layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur pada destinasi KSPN Borobudur dengan aman, nyaman, dan selamat sehingga dapat difungsikan sebagai alternatif moda utama saat melakukan kegiatan pariwisata;
5. Bagi peneliti dapat menambah khasanah ilmu dengan kedalaman penelitian dan hasil penelitian yang secara teoritis, serta nantinya dapat digunakan sebagai sumber bahan kajian dalam penelitian sejenis dikemudian hari.

#### **F. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian sebelumnya, diharapkan peneliti dapat melihat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang diusulkan serta dapat menjadi bahan pembandingan dan kebaruan peneliti. Pada penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan, ditemukan perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yakni terdapat pada lokasi dan fokus penelitian.

Selain itu, kajian/penelitian sebelumnya memang sudah pernah dilakukan, namun dengan target analisis yang berbeda dan wilayah cakupan yang berbeda menyebabkan perbedaan karakteristik yang berbeda pula baik dari sisi teknis maupun non teknis. Sehingga, berikut merupakan ringkasan penelitian- penelitian yang telah dilakukan terkait kualitas pelayanan antara lain:

Tabel 1.1 Daftar penelitian terdahulu

| No. | Penulis                                             | Judul                                                                                                   | Metode Analisa                                                                                                                                                                                                                                           | Hasil Analisa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Shalini, H.M Shivanand, Khelan Modi (2020) - Jurnal | <i>User Perception of Public Transport Quality</i>                                                      | Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Studi Literatur, dan CSI terhadap layanan transportasi umum berupa Bus BRT di India                                                                                                            | Faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas pengguna angkutan umum Bus BRT berdasarkan atribut biaya, waktu, kenyamanan, dan kemudahan. Dengan metode IPA dan CSI dengan hasil menunjukkan tingkat kepuasan pengguna dapat ditingkatkan melalui Intervensi seperti peningkatan konektivitas last mile dan pengurangan headway layanan. |
| 2   | Andi Wiratman (2020) - Tesis                        | <i>“Analisis Tingkat Pelayanan Terintegrasi Stasiun Light Rail Transit (LRT) Ampera Kota Palembang”</i> | Metode analisa yang digunakan adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan hasil wawancara terhadap penumpang dan instansi terkait guna mengetahui persepsi penumpang mengenai fasilitas fisik dan system integrasi pembayaran tiket. | Output yang dihasilkan dari penelitian ini adalah usulan desain fasilitas integrasi fisik dan ticketing terkait fasilitas integrasi di Stasiun Light Rail Transit (LRT) Ampera Kota Palembang                                                                                                                                         |
| 3   | Nur Seta Mulyasari (2020) - Tesis                   | <i>“Analisis Persepsi Layanan Angkutan Umum Menggunakan Structural Equation</i>                         | Menggunakan Uji Statistik Deskriptif dan Inferensial dengan bantuan software Lisrel dalam menganalisis                                                                                                                                                   | Berdasarkan hasil analisis perlu dilakukan perbaikan layanan transjogja yakni terkait pembenahan trayek, penataan ulang sirkulasi lalu lintas,                                                                                                                                                                                        |

| No. | Penulis                                            | Judul                                                                                                                                                               | Metode Analisa                                                                                                                                                                                                      | Hasil Analisa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                    | <i>Modeling (SEM) Studi Kasus: Trans Jogja</i>                                                                                                                      | Struktural Equation Modeling (SEM)                                                                                                                                                                                  | renovasi bus Transjogja dan diklat khusus untuk pengemudi Transjogja, serta dilakukan perbaikan terkait fasilitas Park and Ride.                                                                                                                                                                                                                            |
| 4   | Saputra & Savitri (2020) - Jurnal                  | <i>“Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan”</i> | Metode analisis yang digunakan adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) yang digunakan untuk menganalisis kinerja Suroboyo Bus sebagai moda transportasi umum berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa | Hasil dari penelitian ini adalah terdapat indikator pelayanan jasa transportasi umum Suroboyo Bus yang dirasa masih kurang baik oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, indikator utama yang harus diperbaiki adalah kualitas penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas kepada penumpang.                                                      |
| 5   | Yalong, Min Yang, Tao Feng, et. al (2021) - Jurnal | <i>“Analyzing heterogeneity in passenger satisfaction loyalty and complaints with air rail integrated services”</i>                                                 | Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Structural Equation Modeling (SEM) yang dilakukan terhadap layanan kereta api udara terintegrasi (ARIS) di bandara Shijiazhuang     | Penelitian ini menganalisis profil penumpang antarmoda berdasarkan karakteristik sosio ekonomi responden dan menjelaskan kepuasan penumpang berdasarkan kelompok masing-masing penumpang. Hasil dari penelitian menunjukkan jika ketiga kelompok penumpang memiliki kepentingan yang sama terhadap layanan tiket, keandalan, aksesibilitas, dan kenyamanan. |

| No. | Penulis                                                       | Judul                                                                                                               | Metode Analisa                                                                                                                                                                                                                                                     | Hasil Analisa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                               |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sementara beberapa perbedaan mecolok dalam persepsi diidentifikasi dalam layanan secara personal, layanan informasi, dan konektivitas.                                                                                                                                                                                                     |
| 6   | Novia Aninditha Kurniawan, Asterina Febrianti (2022) - Jurnal | <i>Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i> | Metode yang digunakan yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui skala prioritas dari atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dan Customer Satisfation Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan customer secara keseluruhan | Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat lima atribut yang berada dalam kuadran I yang berarti harus diperbaiki dan ditingkatkan, dan berdasarkan hasil pengolahan data metode Customer Satisfation Index yaitu sebesar 61,056% dikategorikan Quite Satified.                                                                              |
| 7   | Pandu Anggoro Putro (2022) - Tesis                            | <i>Konektivitas dan Aksesibilitas Trans Banyumas untuk Mewujudkan Angkutan Umum yang Terintegrasi</i>               | Penelitian ini menggunakan analisis konektivitas dan aksesibilitas berdasarkan persepsi pengguna Trans Banyumas dilakukan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).                                                                         | Berdasarkan hasil analisis terdapat tumpang tindih rute antara Trans Banyumas, Trans Jateng, dan Angkutan Kota, masih terdapat beberapa ruas yang memiliki tumpang tindih rute yang sebagian besar terjadi pada ruas jalan di area CBD sehingga diperlukan penambahan titik halte/TPB untuk meningkatkan aksesibilitas dari Trans Banyumas |
| 8   | Ferdinan                                                      | <i>Peningkatan</i>                                                                                                  | Penelitian ini menggunakan                                                                                                                                                                                                                                         | Hasil analisis IPA menunjukkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| No. | Penulis                                | Judul                                                                                         | Metode Analisa                                                                                                                          | Hasil Analisa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Yusuf<br>(2023) - Tesis                | <i>Keterpaduan Layanan Transportasi Antarmoda pada Kawasan Poris Plawad di Kota Tangerang</i> | pendekatan terintegrasi antara metode Importance Performance Analysis (IPA), model Kano, dan TRIZ (Theory of Inventive Problem Solving) | terdapat lima variabel layanan dalam hal aksesibilitas, kenyamanan dan keselamatan yang dinilai penting namun berkinerja rendah sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Melalui analisis model Kano, diketahui kelima variabel tersebut berkategori di antara One-dimensional dan Must-be yang dinilai berdasarkan kebutuhan pengguna layanan.<br>Dengan mengintegrasikan metode IPA dan model Kano dapat diketahui prioritas dan peningkatan pelayanan dimulai dari penyediaan fasilitas penyeberangan, trotoar yang memadai dan bebas gangguan, dengan perkerasan berkualitas serta akses masuk dan keluar simpul yang terbebas dari konflik lalu lintas. |
| 9   | Diana Kusuma Lestari<br>(2024) - Tesis | <i>Analisis Tingkat Pelayanan Integrasi Transportasi Berdasarkan Persepsi</i>                 | Penelitian ini menggunakan metode kombinasi antara AHP dan IPA yang digunakan untuk pemetaan                                            | Dari hasil analisis penelitian didapatkan bahwa masih banyak layanan yang harus ditingkatkan akan tetapi penyedia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| No. | Penulis | Judul                                                                        | Metode Analisa                                                                                                      | Hasil Analisa                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | <i>Pengguna di Halte Integrasi Kawasan Blok M -Sisingamangaraja, Jakarta</i> | guna mengetahui urutan prioritas penanganan dalam peningkatan kualitas kinerja pelayanan transportasi terintegrasi. | layanan harus memprioritaskan peningkatan layanan yang termasuk dalam kuadran I karena pengguna menganggap bahwa atribut layanan tersebut sangat penting untuk menunjang kebutuhan pengguna akan tetapi saat ini kinerjanya rendah sehingga perlu untuk diprioritaskan perbaikannya |