BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama ini penyelenggaraan transportasi masih menitikberatkan pada penyediaan infrastruktur untuk mengantisipasi volume kendaraan di masa depan dan menambah daya tarik moda transportasi publik yang lebih efisien (Rahman dan Ahmadi, 2010). Strategi yang sering ditemui adalah dengan merencanakan infrastruktur fisik, seperti jalan, jembatan dan persimpangan. Strategi lainnya adalah dengan mendesain moda transportasi publik agar dapat menarik minat pengguna kendaraan pribadi untuk beralih menggunakan kendaraan umum. Padahal merupakan hal yang tidak kalah penting untuk mengendalikan *demand* (permintaan) transportasi, yaitu dengan *Transportation Demand Management* (TDM). TDM tidak membatasi pergerakan namun mengelola pergerakan agar tidak terjadi penumpukan dalam waktu yang bersamaan atau tempat yang sama (Rahman dan Ahmadi, 2010).

Omotenashi adalah sebuah pola pikir layanan prima ala Jepang, atau konsep keramahan, kehangatan, kekeluargaan (Kubota, 2006). Dengan *Transportation Demand Omotenashi* (TDO) penerapan strategi TDM diharapkan dapat menonjolkan kararakter kawasan yang memiliki keunikan serta memberi dorongan bagi warga setempat dalam penggunaan angkutan umum transit dan pejalan kaki.

TDO telah diterapkan di Negara Jepang pada kawasan wisata dan komersial dengan tujuan untuk memaksimalkan kepuasan dari setiap wisatawan. *Omotenashi* juga mengandung pengertian *hospitallity*, yaitu konsep keramahan dalam pelayanan, dimana optimalisasi sistem transportasi berorientasi untuk memanjakan pelanggan atau pengguna. TDO berusaha mengendalikan lalu lintas kendaraan bermotor dalam rangka memperbaiki lingkungan dan aktifitas pejalan kaki (Kubota, 2006).

Kota Malang merupakan kota dengan kepadatan penduduk cukup tinggi, yaitu 8.129 jiwa/km^2 pada tahun 2011. Padatnya penduduk Kota Malang akibat urbanisasi, menjadi salah satu penyebab kemacetan. Kota Malang juga memiliki lokasi yang dekat dengan Kota Batu dan lokasi wisata lain di Kabupaten Malang, sehingga sering dijadikan tempat transit oleh para wisatawan (Nugroho, 2013).

Sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur, pertumbuhan Kota Malang memberi dampak positif pada perekonomian warga kota. Namun, bertambahnya jumlah dan luas bangunan serta pertumbuhan penduduk telah meningkatkan potensi kemacetan.

Peningkatan jumlah kendaraan juga tidak diimbangi dengan pembangunan infrastruktur, dimana pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Malang sebesar 10% setiap tahunnya (Affandi, 2012).

Kawasan Tugu yang meliputi kawasan Alun-Alun Tugu dan Kayutangan telah ditetapkan sebagai kawasan sosio-kultural yang teridentifikasi memiliki Benda Cagar Budaya (BCB) yang perlu dilindungi dan dilestarikan keberadaannya (RTRW Kota Malang 2009-2029). Kawasan tersebut memiliki karakter kawasan wisata, seperti wisata bersejarah, wisata rekreasi, dan wisata belanja. Alun-Alun Tugu juga telah menjadi *landmark* Kota Malang, sehingga cukup dikenal oleh pengunjung dari luar kota.

Menyikapi timbulnya tarikan yang besar dalam beberapa tahun mendatang, maka perlu adanya strategi perencanaan yang terpadu pada sepanjang koridor tersebut. TDO merupakan salah satu strategi yang tepat untuk mengurangi permasalahan lalu lintas di kawasan tersebut. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemungkinan penerapan strategi TDO di Kawasan Tugu Kota Malang.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang terdapat di Kota Malang adalah sebagai berikut.

1. Peningkatan jumlah kendaraan di Kota Malang tidak diimbangi dengan pembangunan infrastruktur, berdasarkan data pertumbuhan kendaraan 10 % per tahun (Affandi, 2012).
2. Padatnya penduduk Kota Malang akibat urbanisasi, menjadi salah satu penyebab kemacetan. Kota Malang juga berdekatan dengan Kota Batu dan wisata lain di Kabupaten Malang, sehingga sering dijadikan transit oleh para wisatawan (Nugroho, 2013).

Identifikasi masalah pada wilayah studi terkait dengan konsep keramahan dalam *omotenashi* dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Identifikasi Masalah

No	Aspek	Permasalahan
1	Jalan	Sebanyak 73% guna lahan di Jalan Semeru sampai Jalan Kahuripan Kota Malang tidak mampu mengakomodir kebutuhan parkir berdasarkan tarikan pergerakan, sehingga menggunakan jalur lalu lintas efektif yang mengakibatkan terjadinya kenaikan nilai LOS jalan (Wiyanti, 2013). Nilai LOS jalan yang tinggi mengurangi tingkat keramahan bagi pengguna jalan.
		Kepadatan lalu lintas yang tinggi pada beberapa titik di Kawasan Tugu telah menimbulkan potensi kemacetan, terutama pada saat *peak hours*, sehingga mengurangi tingkat keramahan pengguna jalan.
2	*Pedestrian way*	Terdapat PKL atau kendaraan parkir di Kawasan Tugu yang mengurangi lebar efektif jalur pejalan kaki, sehingga mengurangi tingkat keramahan pejalan kaki

Tabel 1. 1 Identifikasi Masalah

No	Aspek	Permasalahan
		Jalur pejalan kaki di Kawasan Tugu yang memiliki perbedaan ketinggian dengan jalan, membuat pejalan kaki harus turun-naik ketika berjalan, sehingga mengurangi tingkat keramahan pejalan kaki.
3	Angkutan Umum	Kondisi armada angkutan umum Kota Malang banyak yang tidak lolos uji kir, sehingga masyarakat mulai beralih ke kendaraan lain (Setyanto, 2013). Kondisi ini menunjukkan kurangnya konsep keramahan dalam pelayanan angkutan umum.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana aspek keramahan dalam konsep *omotenashi* di Kawasan Tugu?
2. Bagaimana arahan TDO berdasarkan tingkat keramahan di Kawasan Tugu?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemungkinan penerapan TDO di wilayah studi. Tujuan utama tersebut selanjutnya dijabarkan dalam beberapa tujuan khusus, yaitu:

1. Mengidentifikasi aspek keramahan dalam konsep *omotenashi* di Kawasan Tugu
2. Memberikan arahan TDO berdasarkan tingkat keramahan di Kawasan Tugu

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi bagi akademisi mengenai salah satu manajemen transportasi berkelanjutan, berupa *Transportation Demand Omotenashi* (TDO). Penelitian ini diharapkan juga memberi informasi terkini kepada Pemerintah Kota Malang mengenai kondisi transportasi khususnya Kawasan Tugu dari aspek keramahan. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat memberi masukan dalam manajemen lalu lintas kepada pemerintah.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup terdiri dari ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah. Berikut ini akan dijelaskan mengenai ruang lingkup materi dan wilayah dari pembahasan penelitian.

1.6.1 Ruang lingkup materi

Ruang lingkup materi adalah substansi pembahasan pada penyusunan kajian penerapan TDO di Kawasan Tugu Kota Malang. Batas substansi pembahasan dalam penelitian ini antara lain.

1. Konsep *omotenashi*

   Konsep *omotenashi* terdiri dari keramahan, kekeluargaan dan kehangatan. Keramahan tersebut terkait dengan tiga aspek, yaitu keramahan pada desain jalan dan *pedestrian way*, serta pelayanan angkutan umum. Kekeluargaan terkait dengan angkutan umum yang mendorong interaksi sosial dan kondisi parkir. Kehangatan terkait dengan daya tarik kawasan, seperti pada ruang publik, bangunan dan koridor jalan. Penelitian ini membatasi pembahasan memfokuskan pada konsep keramahan karena aspek tersebut mudah diukur dan memiliki parameter yang jelas.

2. Karakteristik lalu lintas

   Objek yang dikaji dalam kaitannya dengan karakteristik lalu lintas mencakup aspek jalan, jalur pejalan kaki, dan angkutan umum. Analisis yang digunakan terdiri dari analisis geometrik jalan dan *pedestrian way*, analisis kinerja jalan, analisis tingkat pelayanan jalur pejalan kaki, dan analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum. Tidak menganalisis mengenai persimpangan jalan karena output strategi TDM tidak mengatur mengenai manajemen simpang bersinyal maupun simpang tak bersinyal.

3. Analisis geometrik jalan dan geometrik *pedestrian way*

   Geometrik jalan dan *pedestrian way* pada kondisi eksisting diketahui berdasarkan bentuk fisik, ukuran, jenis perkerasan dan penampang melintang. Parameter keramahan diukur berdasarkan atribut *place* dalam desain jalan.

4. Analisis kinerja jalan

   Analisis kinerja jalan digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan jalan atau *Level of Service* (LOS) pada kondisi eksisting. Analisis kinerja jalan terdiri dari kapasitas jalan dan volume lalu lintas, serta nilai derajat kejenuhan (DS). Penelitian ini tidak membahas kamecatan yang disebabkan oleh pengaruh lampu lalu lintas.

5. Analisis kinerja *pedestrian way*

   Kinerja *pedestrian way* diketahui berdasarkan rasio V/C yang dihitung pada waktu puncak sehingga diketahui nilai LOS *pedestrian way*. Rasio V/C diketahui setelah menghitung arus, kecepatan rata-rata, kepadatan dan ruang pejalan kaki. Arus pejalan kaki diketahui berdasarkan jumlah pejalan kaki, lebar dan hambatan *pedestrian way* seperti PKL atau kendaraan parkir. Kecepatan rata-rata pejalan kaki didapatkan berdasarkan rata-rata kecepatan pejalan kaki dari tiga pejalan kaki yang berbeda usia. Kepadatan dan ruang pejalan kaki diketahui berdasarkan arus dan kecepatan. Penelitian ini tidak mengevaluasi kelengkapan fasilitas pejalan kaki.

Analisis kinerja *pedestrian way* dilakukan pada ruas-ruas jalan yang memiliki jalur pejalan kaki (trotoar) pada wilayah studi, sehingga tidak mengkaji pergerakan pejalan kaki yang melintasi penyebrangan jalan.

6. Analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum

   Analisis kinerja angkutan umum dalam penelitian ini menggunakan indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Angkutan umum yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah MPU (mobil penumpang umum) yang trayeknya melintasi wilayah studi. Atribut pada kepuasan penumpang mengacu pada pedoman kualitas pelayanan angkutan umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur. Tidak membahas mengenai waktu tunggu rata-rata, jarak pencapaian ke halte, lama perjalanan, pergantian rute dan moda, minimum frekuensi serta kinerja finansial angkutan umum seperti Biaya Operasional Kendaraan (BOK). Tidak membahas analisis kepuasan dengan metode *Importance Performance Analysist* (IPA) yang digunakan untuk mengetahui kuadran yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini tidak menggunakan IPA, tetapi menggunakan CSI, karena nilai CSI telah mewakili indeks kepuasan secara menyeluruh sehingga memudahkan untuk menjadi indikator tingkat keramahan Kawasan Tugu.

7. Arahan pengembangan

   Arahan pengembangan diberikan berdasarkan hasil analisis sebelumnya, yaitu mengenai tingkat keramahan dari sub variabel geometrik, kinerja jalan, kinerja *pedestrian way* dan pelayanan angkutan umum.

8. Pendapat ahli dengan metode AHP *(Analytic Hierarchy Process)*

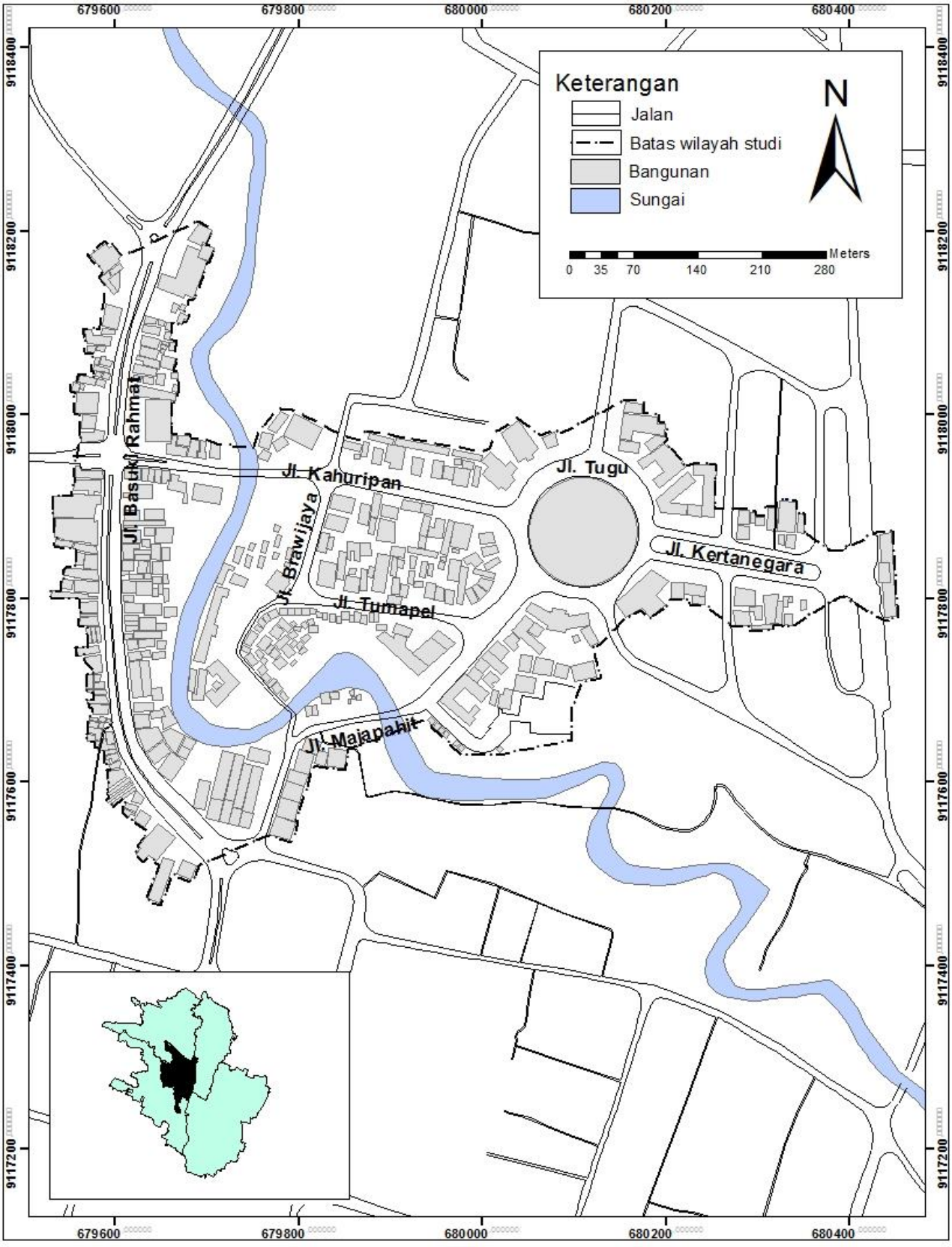
   Metode AHP dalam penelitian ini diperlukan untuk mengetahui pembobotan pada parameter geometrik dan pembobotan antar sub variabel untuk mengetahui tingkat keramahan Kawasan Tugu.

1.6.2 Ruang lingkup wilayah

Ruang lingkup wilayah pada kegiatan penyusunan kajian penerapan TDO ini adalah pada sepanjang koridor jalan di kawasan Tugu, termasuk koridor Kayutangan. Kawasan Tugu yang meliputi kawasan Alun-Alun Tugu dan Kayutangan telah ditetapkan sebagai kawasan sosio kultural yang teridentifikasi memiliki Benda Cagar Budaya (BCB) yang perlu dilindungi atau dilestarikan keberadaannya (RTRW Kota Malang 2009-2029).

Kawasan Tugu meliputi derah Alun-Alun Tugu dan Kayutangan, sehingga jalan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Jalan Basuki Rahmat, Jalan Kahuripan, Jalan Brawijaya, Jalan Tumapel, Jalan Majapahit dan Jalan Kertanegara. Jalan Tugu serta jalan lain yang berada diluar jalan tersebut seperti Jalan Trunojoyo, Jalan Ronggowarsito, Jalan Sultan Agung, Jalan Suropati dan Jalan Gajah Mada tidak dikaji dalam penelitian.

Pada Kawasan Tugu terdapat beberapa bangunan penting, seperti Balaikota, Gedung DPRD, sekolah SMA Tugu, hingga Hotel Tugu. Pada kawasan ini terdapat *landmark* berupa Monumen Tugu Malang, yang memiliki nilai historis dari masa kolonial. Monumen Tugu yang berada di tengah melambangkan pusat untuk kelima penjuru arah, dimana arah yang lebih diutamakan adalah yang menuju Gedung Balaikota, sedangkan keempat arah lain mewakili jalan raya di luar lingkaran taman. Jalan Basuki Rahmat atau yang disebut dengan Koridor Kayutangan, memiliki konsep *Art deco* dimana konsep tersebut menghasilkan bangunan sudut. Bangunan tersebut berupa bangunan PLN dan bangunan kembar yang terletak di perempatan Kayutangan, serta bangunan-bangunan yang memiliki menara. Untuk lebih jelasnya, ruang lingkup wilayah studi dapat ditunjukkan pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Peta Wilayah Studi

1.7 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, sistematika pembahasan dan kerangka pemikiran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka sebagai dasar yang digunakan dalam bab pembahasan. Tinjauan pustaka terdiri dari pengertian TDM, *Transportation Demand Omotenashi* (TDO), strategi TDM, arus dan kapasitas jalan, serta tingkat pelayanan jalur pejalan kaki, sistem pelayanan angkutan umum, CSI *(Customer Satisfaction Index*), AHP (*Analytic Hierarchy Process*), kerangka teori dan *literatur review*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi definisi operasional, metode penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode analisis yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, serta diagram alir.

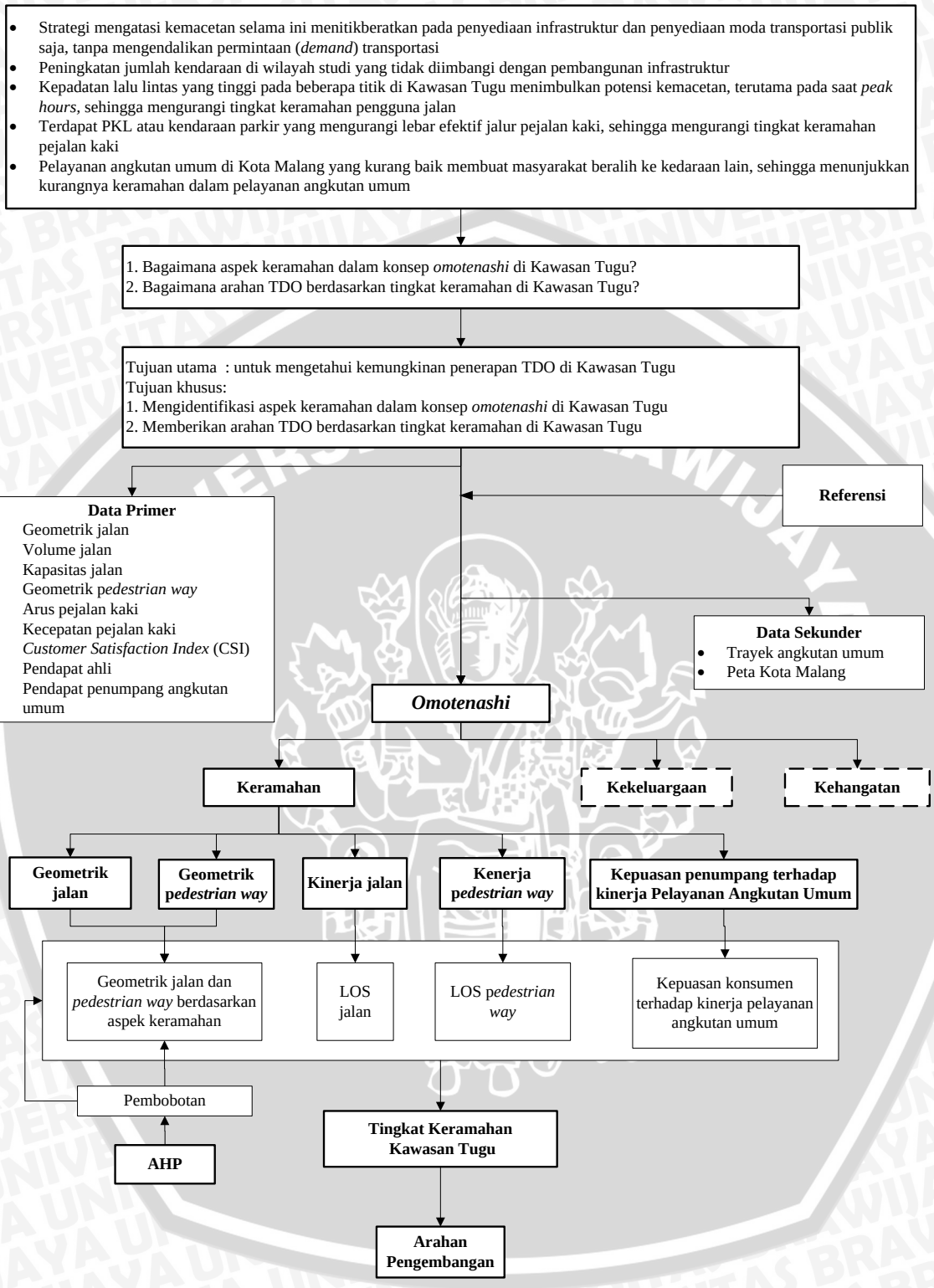
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil survei dan hasil analisis dari penelitian. Hasil dan pembahasan terdiri dari analisis geometrik jalan dan *pedestrian way*, analisis kinerja jalan, analisis kinerja *pedestrian way*, analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum, tingkat keramahan Kawasan Tugu dan arahan pengembangan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya dan *stakeholder* terkait.

1.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran