

RINGKASAN

TDM telah banyak diterapkan di negara-negara maju dengan berbagai macam metode salah satunya adalah *Transportation Demand Omotenashi* (TDO). *Omotenashi* adalah sebuah pola pikir layanan prima ala Jepang, atau disebut sebagai *hospitality*, yaitu konsep keramahan dalam sistem transportasi untuk memanjakan pengguna (Kubota, 2006). Dengan *Transportation Demand Omotenashi* (TDO) penerapan strategi TDM diharapkan dapat memberi dorongan bagi warga setempat dalam penggunaan angkutan umum transit dan pejalan kaki. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji kemungkinan penerapan *Transportation Demand Omotenashi* (TDO) di kawasan MOG, Kota Malang. Adapun tujuannya dibagi menjadi beberapa sasaran, yaitu: (i) Menganalisis aspek keramahan dalam konsep *omotenashi* di Kawasan MOG Kota Malang dan (ii) Menentukan arahan pengembangan TDO yang tepat diterapkan di Kawasan MOG Kota Malang dan kemungkinan penerapannya sesuai dengan aspek keramahan dalam konsep *omotenashi*. Pada penelitian ini mengambil studi kasus di wilayah *Mall Olympic Garden* (MOG) karena memiliki pergerakan yang cukup tinggi sebagai pusat perdagangan skala regional menurut RDTR Kota Malang 2011 serta adanya kegiatan yang unik yaitu *Car Free Day* dan Pasar Minggu yang diadakan setiap minggunya di Jl. Semeru dan Jl. Tennes.

Kawasan MOG Kota Malang merupakan kawasan yang terletak di pusat kota dengan karakteristik yang unik yaitu merupakan kawasan Cagar Budaya berdasarkan RDTR Kota Malang Pasal 37 ayat 1, 2011 dan sebagai pusat perdagangan dan jasa sehingga memiliki pergerakan yang besar dan kepadatan lalu lintas yang tinggi terutama pada waktu puncak. Penelitian ini meliputi 5 koridor jalan yaitu Jl. Semeru, Jl. Kawi, Jl. Tennes, Jl. Tangkuban Perahu dan Jl. Bromo. Penelitian ini menggunakan aspek keramahan dalam TDO karena parameternya yang mudah diukur, yaitu geometrik jalan dan jalur pejalan kaki, kinerja jalan dan kinerja jalur pejalan kaki, serta kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum. Analisis yang digunakan meliputi analisis geometrik jalan dan jalur pejalan kaki, analisis kinerja jalan dan jalur pejalan kaki serta analisis *Customer Satisfaction Index* untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap angkutan umum serta *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk pembobotan parameter dan mengukur tingkat keramahan masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan aspek keramahan kawasan MOG bernilai 1,92 berdasarkan interval 0 sampai 3 atau termasuk kategori cukup ramah. Arahan

pengembangan *Transportation Demand Omotenashi* (TDO) yang dapat diterapkan di Kawasan MOG dengan cara mempertahankan tingkat keramahan yang sudah dicapai dan meningkatkannya melalui strategi manajemen transportasi, yaitu dengan perbaikan manajemen lalu lintas dan parkir seperti penerapan jalan satu arah, pembatasan kendaraan, serta pengurangan kecepatan, perbaikan pelayanan angkutan umum, peningkatan kualitas jalur pejalan kaki, penyediaan fasilitas-fasilitas pendukung, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan penelitian ini, dapat dilakukan penelitian lain terkait dengan kajian penerapan TDO di Kota Malang berdasarkan variabel kehangatan dan kekeluargaan, evaluasi tingkat keramahan berdasarkan kinerja operasional angkutan umum, manajemen parkir di kawasan MOG, analisis pejalan kaki yang menyeberang, serta kajian preferensi masyarakat yang berpindah dari kendaraan pribadi ke angkutan umum.



SUMMARY

TDM has been widely applied in developed countries with a variety of methods, one of which is a Transportation Demand Omotenashi (TDO). Omotenashi is an excellent service based on Japanese style mindset, or referred to as hospitallity, namely the concept of hospitality in the transportation system to pamper users (Kubota, 2006). With Transportation Demand Omotenashi (TDO,) application of TDM strategy is expected to provide a boost for local residents in the use of public transport and pedestrian transit. The main objective of this study was to examine the possibility of applying Transportation Demand Omotenashi (TDO) in MOG, Malang. The goal is divided into several objectives, which are: (i) to analyze aspects of the hospitality in the draft omotenashi in MOG site and (ii) determine the exact direction of development TDO applied in MOG site and their possible application in accordance with aspects of the hospitality in the draft omotenashi. In this study, a case study in the Mall Olympic Garden (MOG) because it has a high enough movement as a regional scale trade center based on the Detailed Spacial Plan of Malang City 2011 and its unique activity of Car Free Day and Sunday Market which held every weeks at Jl. Semeru and Jl. Tennes.

MOG site is located in the central area of the city with its unique characteristics, namely a reserve area culture based on the Detailed Spacial Plan of Malang City Article 37 paragraph 1, 2011 and as a center of trade and services that have large movements and high traffic density, especially at peak times. This study includes 5 corridor road of Jl. Semeru, Jl. Kawi, Jl. Tennes, Jl. Tangkuban Perahu, and Jl. Bromo. This research uses aspects of hospitality in the TDO for its parameters that easily measured, ie geometric roads and pedestrian paths, street performance and the performance of pedestrian paths, as well as the satisfaction of passengers on public transport services. The analysis includes the analysis of geometric roads and pedestrian paths, analysis of the performance of road and pedestrian paths as well as the analysis of Customer Satisfaction Index to analyze the satisfaction of passengers on public transport as well as the Analytic Hierarchy Process (AHP) for the weighting parameter and measuring the level of hospitality of each variable.

The results showed aspects of the hospitality in MOG site worth 1,92 based on the interval of 0 to 3 or in a quite good hospitality category. Referrals development Transportation Demand Omotenashi (TDO) that can be applied in MOG site by maintaining a level of hospitality that has been achieved through strategies and

improve transportation management, ie with improved traffic management and parking as the application of one-way streets, vehicle restrictions, as well as the reduction of speed, improvement of public transport services, improving the quality of pedestrian paths, provision of support facilities, monitoring and evaluation. Based on this research, it can be done other studies related to the study of the application of TDO in Malang based variable warmth and familiarity, evaluation of the level of hospitality is based on the operational performance of public transport, parking management in the area of MOG, analysis of pedestrian crossing, as well as the study of people's preferences to shift from private vehicles to public transport.

