

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi di Indonesia memegang peranan penting sebagai sarana penghubung antar kota satu ke kota yang lainnya, bahkan bisa dari negara satu ke negara lainnya. Transportasi dapat menunjang perekonomian dalam negara dengan memudahkan transfer teknologi, ilmu pengetahuan, maupun perdagangan. Transportasi darat yang merupakan kendaraan umum berupa bus menyediakan berbagai macam tawaran yang disesuaikan kebutuhan masyarakat. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi layanan, melainkan sebagai salah satu keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa layanan transportasi dalam mempertahankan pelanggannya dan membuat perusahaan tersebut mampu terus bersaing dan berkembang. Kualitas jasa yang di berikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan di dapat oleh perusahaan, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Kota Semarang merupakan kota perdagangan yang menjadi pertemuan para pedagang dan pembeli dari berbagai daerah sehingga Kota Semarang ini mempunyai beban *traffic* cukup padat, sebagai salah satu kota paling berkembang di Pulau Jawa. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan Semarang semakin terlihat, ditandai pula dengan munculnya beberapa gedung pencakar langit di beberapa sudut kota dan termasuk dalam Kota Metropolitan terbesar kelima di Indonesia sesudah Jakarta, Bandung, Surabaya dan Medan. Peran transportasi pada awalnya lebih pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat untuk mengakomodasi aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, namun seiring dengan perkembangan zaman dan peradaban, sistem transportasi berperan sebagai fasilitas bagi sistem produksi dan investasi yang memberikan dampak positif bagi kondisi ekonomi.

Seiring dengan bertambahnya penduduk yang tidak di barengi dengan perluasan lahan dan bahkan cenderung stagnan, hal inilah yang mengakibatkan Kota Semarang semakin padat akan penduduk serta jumlah kendaraan terus bertambah setiap saat. Sayangnya, pesatnya jumlah penduduk membuat kemacetan lalu lintas di dalam Kota Semarang semakin macet. Sistem transportasi di kota Semarang yang saat ini ada dan beroperasi yaitu : Transportasi Laut (Pelabuhan Tanjung Mas), Transportasi Udara (Bandar Udara Internasional Ahmad Yani) dan Transportasi Darat (Terminal dan Stasiun Kereta Api), untuk transportasi darat sendiri ada dua moda yang digunakan Jalur Kereta Api dan Jalan Raya.

Dalam upaya mencapai efisiensi penyelenggaraan transportasi di Kota Semarang dikenal dengan istilah Trans Semarang atau Bus Rapid Transit (BRT) sebagai salah satu moda transportasi publik, mungkin hampir sama dengan transportasi yang ada di kota-kota besar lainnya, namun ada sedikit perbedaan pada pelayanan dan sistemnya. Transportasi merupakan unsur yang sangat penting karena memiliki pengaruh yang sangat signifikan dalam roda perekonomian. Artinya jika sektor transportasi ini tidak digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya tidak dapat di nikmati secara optimal untuk mensejahterakan seluruh rakyat. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh masyarakat. Akan tetapi, tidak mengurangi sedikitpun pelayanannya dengan mengabaikan faktor keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, jadwal operasional jelas dan tidak mengabaikan trayek. Bus Rapid Transit atau ***Trans Semarang*** adalah layanan angkutan massal berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang beroperasi di Kota Semarang dan Kabupaten Semarang.

Trans Semarang direncanakan akan ada 8 koridor utama beserta 4 koridor *feeder* (penumpang) di beberapa titik yang tidak bisa dijamah oleh bus. Berikut enam koridor yang telah beroperasi:

**Tabel 1.1** Rute Bus BRT Kota Semarang

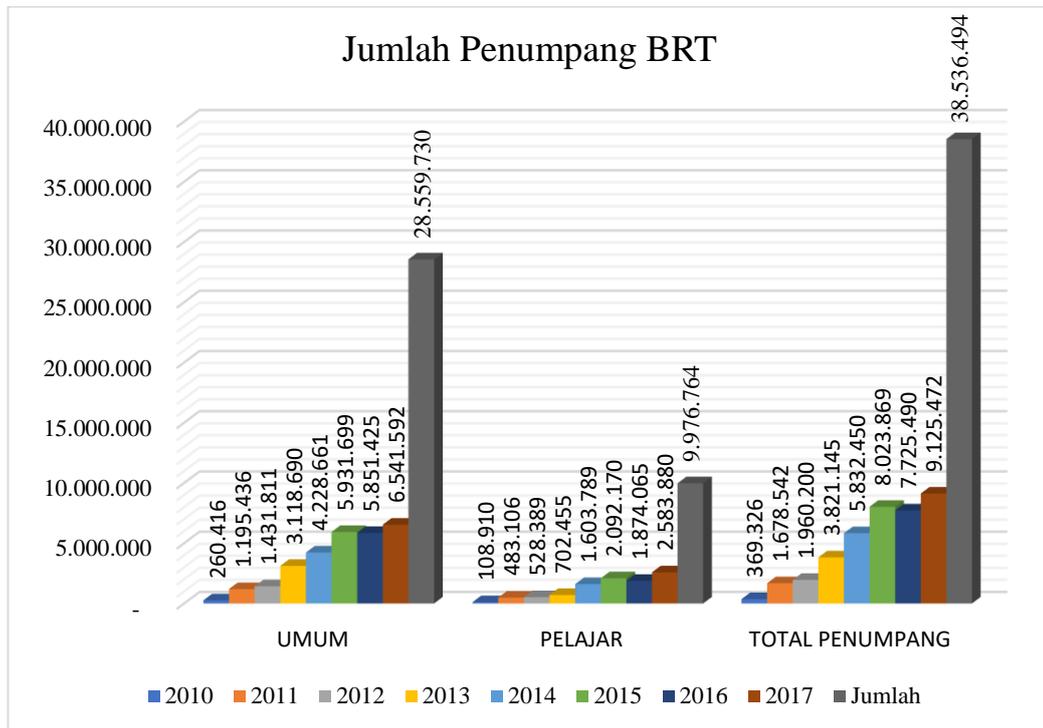
No	Koridor	Rute Bus BRT Kota Semarang
1	Koridor I	Terminal Mangkang – Terminal Penggaron (beroperasi)
2	Koridor II	Terminal Terboyo – Terminal Sisemut (Beroperasi).
3	Koridor III	Pelabuhan Tanjung Emas – Elizabeth (Beroperasi), koridor III A rute <i>loop</i> searah jarum jam dan koridor III B rute <i>loop</i> berlawanan arah jarum jam.
4	Koridor IV	Terminal Cangkiran – Bandara Ahmad Yani – Stasiun Tawang (Beroperasi)
5	Koridor V	Dinar Mas Meteseh – PRPP (Beroperasi)
6	Koridor VI	Undip Tembalang – Unnes Sekaran (Beroperasi)
7	Koridor VII	Terminal Terboyo – Pemuda Balai Kota (Beroperasi)
8	Koridor VIII	Pemuda Balaikota – Gunung Pati – Terminal Cangkiran (dalam rencana).

Pemilihan moda transportasi yang digunakan merupakan suatu pertimbangan dalam penggunaan dan pemanfaatan jalan raya dengan mempertimbangkan tingkat pengisian (*load factor*) penumpang serta jarak tempuh dengan melewati trayek – trayek tertentu.

**Tabel 1.2** Data Pertumbuhan Penumpang BRT Trans Semarang

Tahun	Umum	Pelajar	Total Penumpang
2010	260.416	108.910	369.326
2011	1.195.436	483.106	1.678.542
2012	1.431.811	528.389	1.960.200
2013	3.118.690	702.455	3.821.145
2014	4.228.661	1.603.789	5.832.450
2015	5.931.699	2.092.170	8.023.869
2016	5.851.425	1.874.065	7.725.490
2017	6.541.592	2.583.880	9.125.472
<b>Jumlah</b>	<b>28.559.730</b>	<b>9.976.764</b>	<b>38.536.494</b>

Sumber : (Badan Layanan Umum BLU Kota Semarang)



**Gambar 1.1** Grafik Jumlah Penumpang BRT Kota Semarang

Berdasarkan data dan grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang yang terdiri dari 2 obyek yaitu penumpang dalam kategori Umum dan Pelajar rata-rata mengalami kenaikan tiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang sadar akan adanya Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang sangat membantu dan memudahkan masyarakat melakukan mobilisasi. Dari hal ini dapat diketahui bahwa secara tidak langsung masyarakat telah membantu pemerintah untuk mengurangi kemacetan dalam kota dengan tidak menggunakan kendaraan pribadi. Total jumlah penumpang yang tercatat dalam 5 tahun terakhir ini mulai tahun 2013 – 2017 mencapai 34.528.426 penumpang, dengan proporsi kategori pelajar sebanyak 8.856.359 dan kategori umum sebanyak 25.672.067 periode tahun 2018 baru terekap hanya sampai pada bulan agustus sehingga tidak digunakan. Namun pada tahun 2016 untuk penumpang kategori Pelajar mengalami penurunan di angka 1.874.065 penumpang, di tahun sebelumnya mencapai 2.092.170 penumpang, akan tetapi di tahun berikutnya 2017 mengalami kenaikan sejumlah 2.583.880 penumpang dengan rata-rata kenaikan jumlah penumpang tiap tahun 4.817.061,75 penumpang.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kualitas pelayanan jasa transportasi. Para penulis tersebut adalah Thoriq Adi Prayoga, dkk (2015) tentang Kualitas pelayanan dalam jasa transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang. Hasil dari penelitiannya menjelaskan bahwa tingginya pengguna kendaraan pribadi dan transportasi umum menyebabkan kemacetan di sebagian besar jalan di Kota Semarang. Serly Puspitasari, dkk (2015) tentang Kajian pelayanan transportasi umum pada bus Damri di Kota Semarang, menjelaskan bahwa penurunan performa pelayanan dapat berdampak pada penurunan jumlah penumpang karena pihak perusahaan tidak dapat menjaga keinginan dari penumpangnya. Salman Al Farizi, dkk (2016) tentang Evaluasi kinerja pelayanan BRT di Kota Semarang koridor I, trayek Mangkang-Penggaron mengatakan bahwa trayek Mangkang – Penggaron dengan panjang  $\pm 30$  km nilai Load Factor yang didapat pada hari Senin 45,46%; Kamis 47,65%; Minggu 41,09% dengan standard SK.Dirjen 687 Tahun 2002 (70 – 110) %, maka dapat dikatakan bahwa BRT masih kurang optimal dalam melayani pergerakan penumpang. Sedangkan kategori penumpang BRT adalah kelompok pelajar yang belum berpenghasilan dan pegawai swasta, dengan tujuan terbayak dari Terminal Mangkang sampai Terminal Penggaron.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan angkutan umum khususnya pada Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. Untuk saat ini pelayanan yang di berikan kepada penumpang sudah cukup baik namun ada beberapa hal perlu dibenahi agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Peneliti akan melakukan dua hal yaitu menemukan indikator-indikator yang perlu diperbaiki atau dipertahankan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dilihat dari adanya perbedaan antara tingkat kepuasan dan harapan. Setelah diketahui indikator yang negatif akan dilakukan upaya perbaikan, penentuan upaya perbaikan dilakukan dengan cara inovasi berfikir sistematis dengan ide pengembangan yang kreatif, dalam menyelesaikan masalah mencakup sistem perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, menggunakan software untuk

basis data, serta alat yang kongkrit semua terbingkai dalam rangkaian teknologi. Sehingga jumlah penumpang dan tingkat kepuasan pelanggan terus meningkat. Hasil dari penelitian ini akan memberikan informasi dan manfaat bagi pihak-pihak terkait dengan masalah transportasi untuk membantu dalam membuat kebijakan transportasi yang berorientasi pada kepuasan pengguna sarana transportasi publik.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diketahui arti pentingnya kualitas pelayanan bagi kepuasan pelanggan dalam penggunaan transportasi publik. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul : **“Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana kinerja pelayanan bus rapid transit (BRT) di Kota Semarang mengenai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan strategi perbaikan apa yang tepat serta dapat direalisasikan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan transportasi publik di Kota Semarang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian yang dilakukan terdapat beberapa batasan masalah untuk memfokuskan dan mempertegas atribut-atribut yang menjadi perhatian selama melakukan penelitian:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi di Kota Semarang.
2. Peneliti hanya mengambil studi kasus pada Badan Layanan Umum khusus bus rapid transit (BRT) di Kota Semarang.
3. Pengambilan data dengan penyebaran kuisioner, wawancara dan observasi pengamatan langsung dilapangan.
4. Penyelesaian masalah dibatasi hanya sampai analisis kinerja pelayanan bus rapid transit (BRT) di Kota Semarang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui kualitas kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki dan menentukan pengembangan strategi yang tepat serta dapat direalisasikan dalam jasa transportasi layanan umum bus rapid transit di Kota Semarang untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi publik.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian Tugas Akhir yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh selama kuliah serta menambah wawasan dalam menganalisis dan memecahkan masalah.
2. Mengetahui kinerja dan pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang selama ini dan sebagai tambahan informasi, memperluas koneksi serta membangun jaringan dalam berinteraksi.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan tentang perumusan masalah yang akan di bahas seperti latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian yang digunakan sebagai landasan penyusunan tugas akhir ini. Teori-teori tersebut yakni mengenai manajemen transportasi, pelayanan jasa dan evaluasi pelayanan. Metode SERVQUAL dan metode TRIZ

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan tentang tempat penelitian, objek penelitian dan tahapan penelitian tersebut terdiri dari identifikasi masalah, studi literatur, perumusan masalah, tujuan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, kesimpulan dan saran.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dibahas mengenai pengumpulan data berdasarkan penelitian dan pengolahan data serta pembahasan dari hasil pengolahan data yang dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis kinerja dan evaluasi pelayanan, serta pemecahan permasalahan dan pengumpulan hasil yang diperoleh.