

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN BRT TRANS
SEMARANG MENURUT WISATAWAN PENGGUNA
TRANSPORTASI UMUM**

**(STUDI KASUS: KORIDOR 4 STASIUN TAWANG –
TERMINAL CANGKIRAN)**

TUGAS AKHIR

TP62125



Disusun Oleh :

Aringga Diky Dwi Candra

31202100012

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN BRT TRANS
SEMARANG MENURUT WISATAWAN PENGGUNA
TRANSPORTASI UMUM
(STUDI KASUS: KORIDOR 4 STASIUN TAWANG –
TERMINAL CANGKIRAN)**

**TUGAS AKHIR
TP62125**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota



Disusun Oleh:
Aringga Diky Dwi Candra

31202100012

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025**

LEMBAR PERNYATAAN BEBEAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aringga Diky Dwi Candra

NIM : 31202100012

**Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota,
Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung**

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir/Skripsi saya dengan judul “**Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus: Koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran)**” adalah karya ilmiah yang bebas dari plagiasi. Jika di kemudian terbukti terdapat plagiasi dalam Tugas Akhir/Skripsi ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 26 Mei 2025

Yang menyatakan

Aringga Diky Dwi Candra

NIM. 31202100012

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Abied Rizky Putra M, S.T., M.T., M.PWK

NIK. 210221065

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus: Koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran)

Tugas Akhir diajukan kepada:
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik
Universitas Islam Sultan Agung



Oleh:

ARINGGA DIKY DWI CANDRA
31202100012

Tugas Akhir ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada tanggal 26 mei 2025

DEWAN PENGUJI

Dr. Abied Rizky Putra M, S.T., M.T., M.PWK
NIK. 210221065

Pembimbing

Ir. Eppy Yulianti, M.T.
NIK. 220203034

Penguji

Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, M.T.
NIK. 210296019

Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik Unissula

Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota

Dr. Abdul Rochim, S.T., M.T.
NIK. 210200031

Dr.Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T
NIK. 210298024

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur selalu dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus Koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran)”. Penulis menyadari bahwa adanya doa, motivasi, serta bimbingan dari semua pihak telah mendukung dalam menyelesaikan laporan ini. Sehingga penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyusunan laporan ini diantaranya sebagai berikut.

1. Bapak Dr. Abdul Rochim, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung.
2. Ibu Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung serta selaku dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bimbingan dalam penyusunan laporan ini.
3. Bapak Dr. Abied Rizky Putra Muttaqin, ST., M.T., M.PWK selaku dosen pembimbing dalam penyusunan laporan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, dukungan, serta bimbingan.
4. Ibu Ir. Eppy Yuliyanti., M.T. selaku dosen penguji laporan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, motivasi, serta semangat.
5. Ibu Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T. selaku dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bimbingan dalam penyusunan laporan ini.
6. Orang tua serta keluarga yang selalu mendoakan terbaik dan memberikan dukungan.
7. Teman-teman yang telah memberikan motivasi serta bantuan dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Penulis berharap memperoleh saran dan masukan membangun yang dapat membuat laporan ini menjadi lebih baik. Semoga adanya

laporan ini membawa banyak manfaat bagi peneliti serta semua pihak yang telah membaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 26 Mei 2025

Penulis

Aringga Diky Dwi Candra



HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ

Artinya: “Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan” (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

Aku bersyukur kepada-Mu Ya Allah atas kemudahan di setiap prosesku serta pertolongan yang telah Engkau berikan.

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tua, yaitu Ibu Sumarmi dan Bapak Adro'i yang selalu memberikan doa, dan dukungan penuh.
- Kakak saya Aria Ahmad Pradana, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
- Seluruh keluarga besar, orang terkasih, dan teman-teman semua yang telah memberikan dukungan.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aringga Diky Dwi Candra

NIM : 31202100012

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas : Teknik

Alamat : Desa Sidorejo, Kecamatan Brangsong, Kabupaten Kendal, Jawa
Tengah

No.HP/Email :

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul:

“Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan
Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus: Koridor 4 Stasiun Tawang –
Terminal Cangkiran)”

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran Hak Cipta Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 26 Mei 2025

Yang Menyatakan

Aringga Diky Dwi Candra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN BEBEAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	vii
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Sasaran	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Sasaran	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Materi	4
1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah.....	5
1.7 Kerangka Pikir	10
1.8 Metodologi Penelitian	11
1.8.1 Metode Penelitian.....	11
1.8.2 Tahap Penelitian	12
1.8.2.3 Populasi dan Sampel	14
1.8.2.4 Kebutuhan Data.....	16
1.8.2.5 Tahap Pengolahan dan Penyajian Data	19
1.8.2.6 Teknik Analisis Data.....	20
1.8.2.7 Konsep Penelitian.....	26
1.9 Sistematika Penulisan.....	27
BAB II KAJIAN TEORI	28
2.1 Kinerja Pelayanan Transportasi	28

2.1.1 Pengertian Kinerja Pelayanan	28
2.1.2 Kinerja Transportasi Umum	28
2.2 Kualitas Pelayanan	30
2.3 Bus Rapid Transit	32
2.4 Halte/ Tempat Henti	34
2.5 Wisatawan	37
2.5.1 Pengertian Wisatawan	37
2.5.2 Konsep Perilaku Wisatawan	38
2.5.3 Konsep Kepuasan Wisatawan	38
BAB III KARAKTERISTIK WILAYAH STUDI	42
3.1 Gambaran Umum Kota Semarang	42
3.1.1 Kondisi Geografis dan Administrasi	42
3.1.2 Batas Wilayah Administrasi	43
3.2 Gambaran Umum BRT Trans Semarang, Kota Semarang	43
3.2.1 Awal beroperasi BRT Trans Semarang melayani penumpang	43
3.2.2 Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit Trans Semarang	44
3.2.3 BRT Trans Semarang Koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran	46
3.3 Gambaran Umum Wisatawan Kota Semarang	47
3.3.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Semarang	47
3.3.2 Karakteristik Wisatawan Kota Semarang	48
BAB IV	50
HASIL DAN ANALISIS	50
4.1 Analisis Karakteristik Wisatawan Pengguna Transportasi Umum	50
4.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang	50
4.1.2 Kelompok Umur Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang	51
4.1.3 Karakteristik Daya Tarik Wisatawan di Kota Semarang	52
4.1.4 Aktifitas Trip Generation Asal dan Tujuan Wisatawan	55
4.2 Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum	63
4.2.1 Indikator Reliability (Kehandalan)	63
4.2.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	77
4.2.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	83
4.2.4 Empati (<i>Emphaty</i>)	91
4.2.5 Indikator Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	96
4.2.6 Kualitas Pelayanan	112

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	122
4.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	123
4.3.2 Uji F	123
4.3.3 Uji T	124
4.4 Temuan Studi	124
4.4.1 Keandalan (Reliability)	124
4.4.2 Daya Tanggap (Responsiveness)	125
4.4.3 Jaminan (Assurance)	125
4.4.4 Empati (Emphaty)	125
4.4.5 Bukti Fisik (Tangible)	126
4.4.6 Kualitas Pelayanan	126
BAB V	128
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Rekomendasi	129



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel I. 2 Keaslian Penelitian (Fokus).....	9
Tabel I. 3 Keaslian Penelitian (Lokus)	9
Tabel I. 4 Jumlah Populasi	15
Tabel I. 5 Kebutuhan Data.....	16
Tabel I. 6 Uji Validitas	21
Tabel I. 7 Uji Reliabilitas	23
Tabel I. 8 Skala Penilaian Kuisinoer	25
Tabel II. 1 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum.....	30
Tabel II. 2 Jarak Antar Halte	34
Tabel II. 3 Standar Spasi Tempat Perhentian Bus	36
Tabel II. 4 Matriks Teori	39
Tabel II. 5 Variabel, Parameter, dan Indikator Penelitian	41
Tabel III. 1 Jumlah Penumpang Koridor 4	47
Tabel III. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Semarang.....	48
Tabel IV. 1 Katakteristik Jenis Kelamin	51
Tabel IV. 2 Karakteristik Kelompok Usia.....	52
Tabel IV. 3 Karakteristik Daya Tarik Wisata	53
Tabel IV. 4 Asal Daerah Wisatawan	55
Tabel IV. 5 Asal Daerah Skala Kecamatan	56
Tabel IV. 6 Skor Ketepatan Waktu	65
Tabel IV. 7 Skor Keamanan.....	68
Tabel IV. 8 Skor Kenyamanan.....	73
Tabel IV. 9 Skor Informasi Kedatangan dan Keberangkatan Bus	75
Tabel IV. 10 Skor Keterjangkauan Tiket.....	76
Tabel IV. 11 Hasil Kinerja Indikator Kehandalan	77
Tabel IV. 12 Skor Kesigapan Petugas.....	78
Tabel IV. 13 Skor Ketersediaan Armada Bus	80
Tabel IV. 14 Skor Kecepatan Pelayanan.....	81
Tabel IV. 15 Skor Tempat Pengaduan dan Pusat Informasi	83
Tabel IV. 16 Hasil Kinerja Indikator Daya Tanggap.....	83
Tabel IV. 17 Skor Kondisi Kelayakan Fasilitas Bus	85
Tabel IV. 18 Skor Pengetahuan Petugas Tentang Trayek Bus.....	86
Tabel IV. 19 Skor Profesionalitas Petugas dan Pramudi	88
Tabel IV. 20 Skor Keselamatan Penumpang.....	90
Tabel IV. 21 Hasil Kinerja Indikator Jaminan	90
Tabel IV. 22 Skor Kepedulian Pengelola dan Petugas	94
Tabel IV. 23 Skor Pemberian Pelayanan Khusus.....	95
Tabel IV. 24 Hasil Kinerja Indikator Empati	96
Tabel IV. 25 Skor Fasilitas Pendukung Keselamatan Penumpang	98
Tabel IV. 26 Skor Fasilitas Pengatur Suhu (AC)	100
Tabel IV. 27 Skor Fasilitas Halte	103
Tabel IV. 28 Skor Fasilitas Kursi Penumpang	105

Tabel IV. 29 Skor Penampilan Petugas dan Pramudi	107
Tabel IV. 30 Skor Kebersihan di Dalam Bus	108
Tabel IV. 31 Skor Fasilitas Informasi Tanda Bahaya	110
Tabel IV. 32 Skor Ketersediaan aplikasi	111
Tabel IV. 33 Hasil Kinerja Indikator Bukti Fisik	112
Tabel IV. 34 Skor Kualitas Komponen	116
Tabel IV. 35 Skor Kualitas Informasi	118
Tabel IV. 36 Skor Kualitas Interaksi	121
Tabel IV. 37 Hasil Kinerja Indikator Kualitas Pelayanan	121
Tabel IV. 38 Hasil Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4	122
Tabel IV. 39 Koefisien Regresi	122
Tabel IV. 40 Koefisien Determinasi	123
Tabel IV. 41 Uji F	123
Tabel IV. 42 Uji T	124



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Administrasi Kota Semarang	1
Gambar 1. 2 Peta Rute dan Halte Koridor	2
Gambar 1. 3 Kerangka Pikir.....	10
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang	51
Gambar 4. 2 Kelompok Umur Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang	52
Gambar 4. 3 Karakteristik Daya Tarik Wisata Kota Semarang.....	55
Gambar 4. 4 Peta Asal Daerah Wisatawan	58
Gambar 4. 5 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Alam	59
Gambar 4. 6 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Belanja.....	60
Gambar 4. 7 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Religi	61
Gambar 4. 8 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Sejarah.....	62
Gambar 4. 9 Diagram Ketepatan Waktu.....	64
Gambar 4. 10 Diagram Keamanan dan Kenyamanan Wisatawan	66
Gambar 4. 11 Keberadaan CCTV	67
Gambar 4. 12 Diagram Keandalan Pengemudi	67
Gambar 4. 13 Diagram Sikap Pelayanan Petugas.....	69
Gambar 4. 14 Diagram Konektifitas Rute dengan Lokasi Wisata	71
Gambar 4. 15 Diagram Kemudahan Menjumpai Bus di Objek Wisata	72
Gambar 4. 16 Diagram Kualitas Informasi Kedatangan dan Keberangkatan Bus	74
Gambar 4. 17 Informasi Kedatangan dan Keberangkatan Bus	75
Gambar 4. 18 Diagram Harga Tiket	76
Gambar 4. 19 Diagram Terkait Ketanggapan Petugas	78
Gambar 4. 20 Diagram Terkait Operasional Jam Malam	79
Gambar 4. 21 Suasana Bus Malam Hari.....	80
Gambar 4. 22 Diagram Keterpaduan Rute	81
Gambar 4. 23 Diagram Terkait Perpindahan Rute.....	82
Gambar 4. 24 Diagram Terkait Tempat Penyimpanan Barang Penumpang	84
Gambar 4. 25 Diagram Keaktifan Petugas	86
Gambar 4. 26 Diagram Terkait Kelengkapan Identitas Petugas	87
Gambar 4. 27 Diagram Terkait Gangguan Keamanan	89
Gambar 4. 28 Informasi Gangguan Keamanan di dalam Bus.....	90
Gambar 4. 29 Diagram Terkait Penyesuaian Waktu Operasional	92
Gambar 4. 30 Diagram Terkait Keaktifan Petugas Mengatur Kursi	93
Gambar 4. 31 Diagram Terkait Prioritas Pelayanan	94
Gambar 4. 32 Kondisi Petugas Memprioritaskan Lansia dan Difabel	95
Gambar 4. 33 Diagram Terkait Fasilitas APAR, P3K dan Alat Pemecah Kaca	97
Gambar 4. 34 Fasilitas APAR, P3K & Alat Pemecah Kaca	98
Gambar 4. 35 Diagram Terkait Pengatur Suhu (AC).....	99
Gambar 4. 36 Kondisi Pengatur Suhu (AC).....	99
Gambar 4. 37 Diagram Fasilitas Halte	101
Gambar 4. 38 Kondisi Fasilitas Halte.....	102
Gambar 4. 39 Diagram Terkait Penerangan Lampu Halte	102
Gambar 4. 40 Kondisi Lampu Penerangan Halte	103

Gambar 4. 41 Diagram Terkait Kursi Penumpang.....	104
Gambar 4. 42 Kondisi Kursi Penumpang.....	105
Gambar 4. 43 Diagram Kerapian Sopir dan Petugas Tiket.....	106
Gambar 4. 44 Kondisi Kerapian Sopir dan Petugas Tiket	106
Gambar 4. 45 Diagram Terkait Kebersihan Bus	107
Gambar 4. 46 Kondisi Kebersihan di dalam Bus.....	108
Gambar 4. 47 Diagram Keberadaan Lampu Tanda Bahaya.....	109
Gambar 4. 48 Lampu Tanda Bahaya	110
Gambar 4. 49 Diagram Terkait Aplikasi Trans Semarang	111
Gambar 4. 50 Diagram Keamanan dan Kenyamanan Penumpang	113
Gambar 4. 51 Diagram Jaminan Keselamatan Penumpang	114
Gambar 4. 52 Diagram Ketepatan Waktu Penumpang	115
Gambar 4. 53 Diagram Kemudahan Perpindahan Rute Bus.....	117
Gambar 4. 54 Diagram Informasi Jadwal Operasional Bus.....	118
Gambar 4. 55 Diagram Kemudahan Menyampaikan Kritik dan Saran.....	119
Gambar 4. 56 Diagram Kepastian Mendapatkan Tiket.....	120



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki hubungan erat dan peran yang tinggi terhadap sektor pariwisata. Transportasi memiliki peran dan fungsi sebagai penyedia layanan perjalanan menuju lokasi pariwisata. Mobilitas didalam pariwisata dominan bergantung pada sektor transportasi dan telekomunikasi untuk menunjang kegiatan pariwisata. Sektor transportasi yang berkembang berdampak baik terhadap kemajuan sektor pariwisata atau sebaliknya, kegiatan yang muncul dari dalam industri pariwisata akan menciptakan permintaan transportasi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam mengunjungi suatu objek wisata. Dapat diketahui bahwa peran dan fungsi transportasi memiliki keterkaitan yang erat dengan aksesibilitas dan mobilitas (Nugroho, Santoso, and Susetyo 2020)

Moda transportasi merupakan jenis alat angkut kegiatan memindahkan dan mengangkut barang dari tempat awal ke tempat tujuan sesuai dengan objek atau lokasi yang ditentukan diawal keberangkatan. Oleh sebab itu, dalam kegiatan operasional transportasi akan terus berkembang dan memberikan pelayanan yang baik seiring dengan meningkatnya aktifitas masyarakat pengguna transportasi umum. Pertumbuhan penduduk disuatu kota akan terus mengalami peningkatan hal tersebut menyebabkan tingginya aktifitas dan mobilitas baik orang maupun barang. Munculnya permasalahan seperti ini dapat mengakibatkan kemacetan terutama dititik pusat keramaian suatu kota (Elva Novitasari 2019). Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, transportasi memiliki peran yang sangat sentral yakni sebagai penggerak, penunjang dan pendorong pertumbuhan daerah, oleh karena itu perlu adanya jasa transportasi yang terintegrasi dengan kebutuhan lalu lintas dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kriteria ideal seperti keteraturan, kelancaran, keamanan dan keselamatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Berdasarkan data hasil survey terhadap wisatawan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, menunjukan sebagian besar wisatawan yang mengunjungi daya tarik wisata di Kota Semarang adalah wisatawan

lokal yang berasal dari Kota Semarang, Kota Kendal, Ungaran dan Kudus. Selanjutnya daya tarik wisata favorit yang dikunjungi oleh wisatawan di Kota Semarang yakni Kota Lama, Museum Lawang Sewu Klenteng Sam Poo Kong, Simpang Lima, Maerokoco, Pantai Marina, dan lainnya tersebar di objek wisata yang ada di Kota Semarang. Kemudian dalam pengaturan perjalanan atau moda transportasi yang digunakan oleh wisatawan menuju lokasi wisata di Kota Semarang, sebagian besar wisatawan menggunakan sepeda motor, mobil dan transportasi umum.

Karakteristik lalu lintas yang ada di Kota Semarang pada dasarnya masih sama dengan kota-kota di Indonesia. Kota Semarang merupakan daerah yang setiap hari dilintasi oleh kendaraan pribadi dan angkutan umum yang melayani penumpang di Kota Semarang. Kondisi transportasi di Kota Semarang masih belum maksimal hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya titik-titik kemacetan pada jam kerja dan hari libur yang disebabkan oleh, masih tingginya pengguna kendaraan pribadi. Kemacetan lalu lintas di Kota Semarang disebabkan banyak faktor yang kompleks dan saling memiliki keterkaitan, sehingga untuk mengatasi permasalahan harus dilakukan secara menyeluruh dan saling koordinasi (Elva Novitasari 2019). Penelitian terkait juga pernah dilakukan oleh Rizky Arif Nugroho dengan fokus penelitian yang sama pada tahun 2018, Peneliti tersebut melakukan analisis kinerja batik solo trans menurut wisatawan lokal sebagai pengguna moda di Kota Surakarta dan mendapatkan hasil indikator bukti langsung dengan nilai kesesuaian (87%), indikator keandalan nilai kesesuaian (88%), indikator daya tanggap (87%), indikator jaminan (82%) dan indikator empati memiliki kesesuaian (83%). Penelitian lainnya yang memiliki kesamaan topik juga dilakukan oleh Agus Sulistyio pada tahun 2019 dengan tujuan penelitian menganalisa tingkat kepuasan wisatawan terhadap sarana transportasi dalam upaya menciptakan kawasan wisata terintegrasi di Yogyakarta, mendapatkan hasil kinerja pelayanan transportasi (Si Thole) berdasarkan sikap para wisatawan, mendapatkan hasil sebesar 79.49 yang berada diantara posisi netral dan setuju. Artinya hasil hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja transportasi pariwisata (Si Thole) baik dan positif berdasarkan indikator kemudahan akses, biaya murah, dan transportasi tepat tujuan.

Upaya dalam mengatasi kemacetan di Kota Semarang, Pemerintah melalui Dinas Perhubungan meluncurkan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang hal tersebut merupakan upaya melakukan pengembangan terhadap angkutan umum perkotaan guna memberikan pelayanan yang maksimal. Bus Rapid Transit merupakan moda transportasi yang memiliki system bus yang aman, nyaman, cepat dan harga terjangkau (Jamaluddin Nurma Malau 2015).

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada paragraf diatas maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus Koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran)”**

1.2 Rumusan Masalah

Sektor pariwisata pada daya tarik wisata alam, heritage, belanja dan religi merupakan sektor yang sedang dan terus berkembang di Kota Semarang. Perkembangan pariwisata tidak bisa lepas dari peran sektor transportasi umum. Laju aktivitas pariwisata di Kota Semarang masih terkendala masalah kemacetan. Pada sektor transportasi umum, Kota Semarang telah memiliki BRT Trans Semarang yang diharapkan mampu mendukung aktivitas pariwisata di Kota Semarang.

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum.

1.3.2 Sasaran

Beberapa sasaran yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam studi ini adalah sebagai berikut;

- a. Mengidentifikasi kinerja Bus Rapid Transit Trans Semarang dalam hal *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

- b. Mengetahui kinerja pelayanan BRT Trans Semarang menurut penilaian wisatawan dalam hal *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam melakukan penelitian ini harapannya penulis memberikan manfaat secara teoritis bagi pengembang ilmu pengetahuan dalam mengkaji kinerja pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum. Hasil penelitian ini harapannya dapat memberikan ide atau gagasan kepada Pemerintah Kota Semarang dalam mengembangkan konsep transportasi yang dapat terintegrasi dan berkorelasi dengan sektor pariwisata.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Pemerintah Kota Semarang untuk mengetahui peran sektor transportasi terhadap perkembangan dan kemajuan pariwisata di Kota Semarang. Melalui komponen transportasi publik tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan transportasi suatu kota, terutama upaya dalam melayani wisatawan pengguna transportasi umum.

1.5 Ruang Lingkup

1.5.1 Ruang Lingkup Materi

- a. Kinerja Transportasi Umum

Dirjen Perhubungan Darat mengukur kinerja transportasi umum berdasarkan aspek keamanan, kenyamanan, kecepatan, tarif dan keandalan.

- b. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasurman, Berry (1990) dalam (Maitri et al. 2014) terdapat lima dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan yakni *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

- c. *Bus Rapid Transit*

Bus Rapid Transit atau busway adalah moda transportasi massal berbasis system transit yang memiliki kualitas tinggi dalam melakukan mobilitas khususnya pada daerah perkotaan dengan mengedepankan pelayanan yang

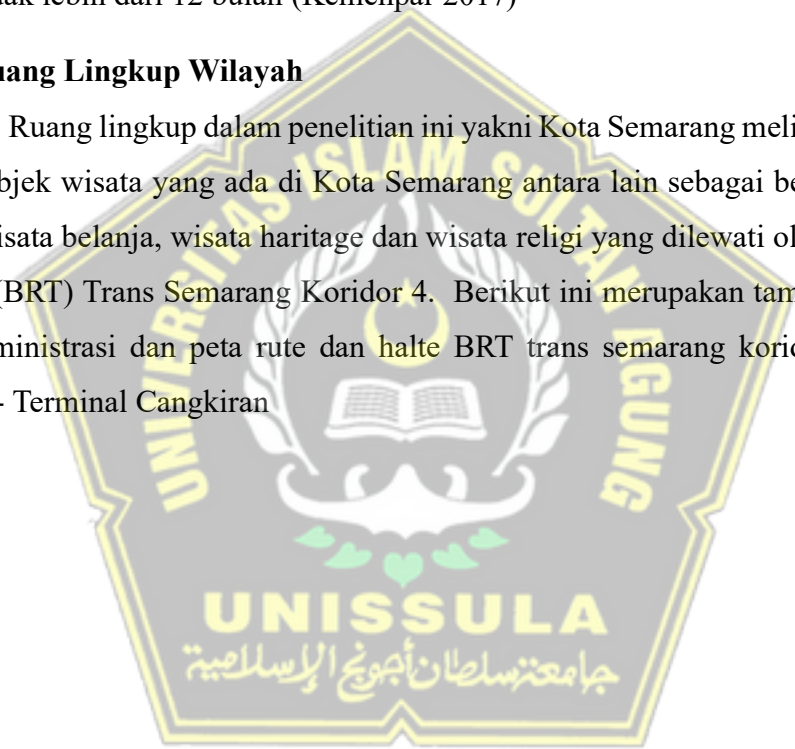
aman, nyaman, dan harga terjangkau serta kecepatan dan ketepatan waktu tempuh

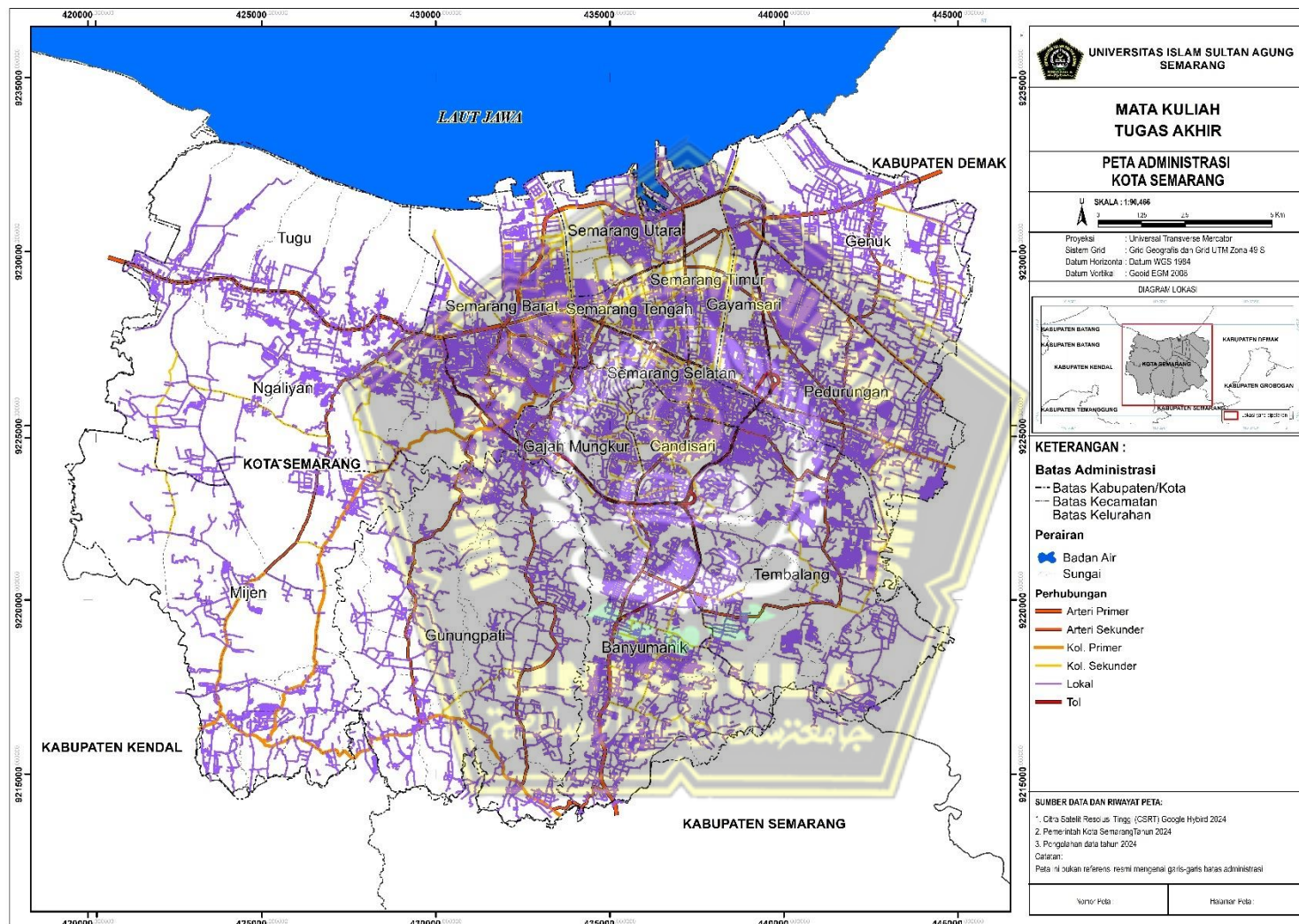
d. Wisatawan

Wisatawan terbagi menjadi dua kategori yakni wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara. Wisatawan nusantara adalah seseorang yang melakukan kegiatan mengunjungi objek wisata dengan lama perjalanan kurang lebih 6 bulan dengan jarak 100 km dalam perjalanan pulang dan pergi. sedangkan wisatawan mancanegara yakni seseorang yang melakukan perjalanan wisata memasuki teritori suatu negara lain dengan lama perjalanan tidak lebih dari 12 bulan (Kemenpar 2017)

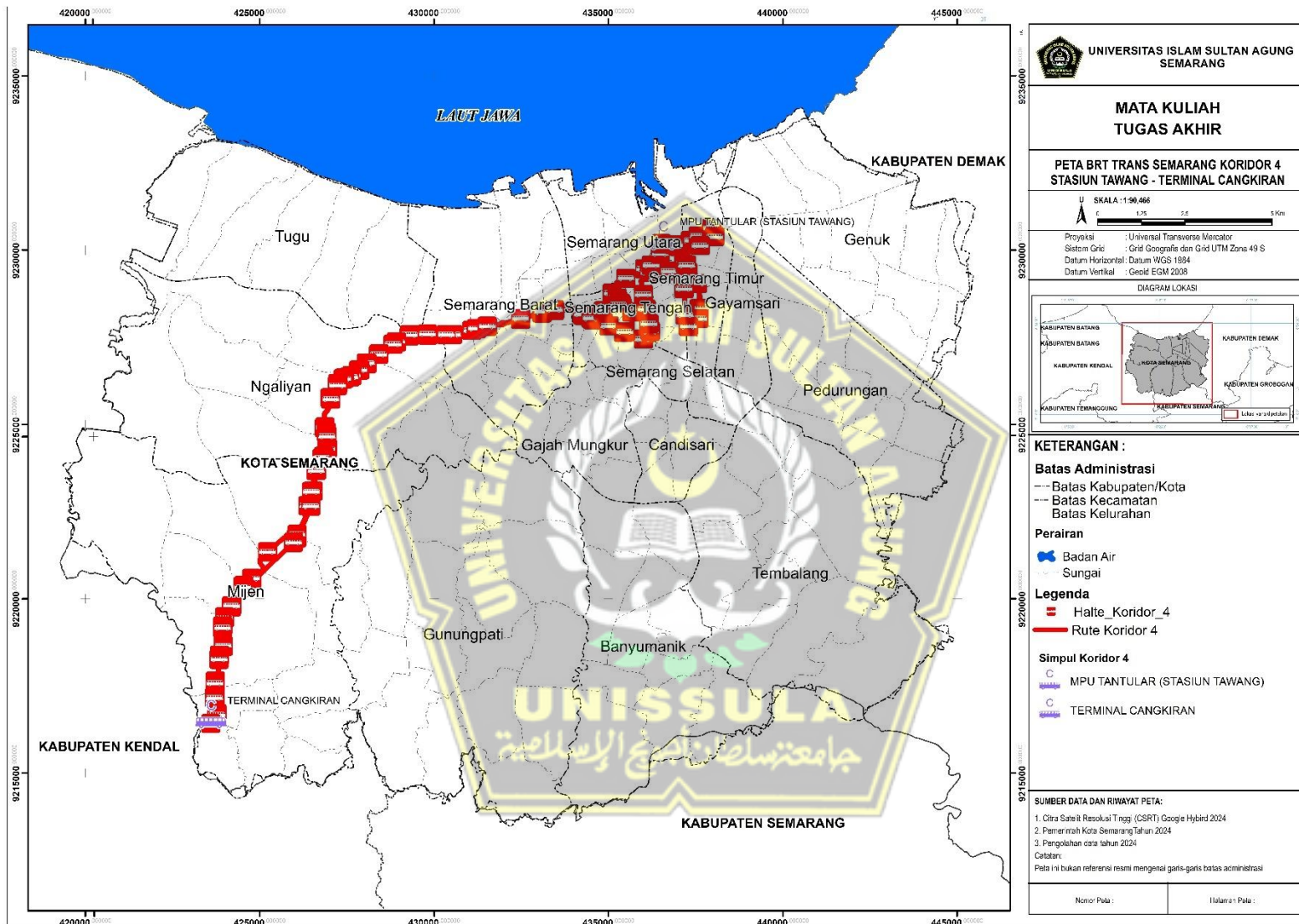
1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup dalam penelitian ini yakni Kota Semarang meliputi beberapa lokasi objek wisata yang ada di Kota Semarang antara lain sebagai berikut; Wisata alam, wisata belanja, wisata heritage dan wisata religi yang dilewati oleh Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor 4. Berikut ini merupakan tampilan gambar peta administrasi dan peta rute dan halte BRT trans semarang koridor 4 Stasiun Tawang- Terminal Cangkiran





Gambar 1. 1 Peta Administrasi Kota Semarang



Gambar 1. 2 Peta Route dan Halte Koridor

1.5.2.1 Rute Trans Semarang Koridor 4

Stasiun Tawang – Pengapon – Raden Patah – Jl Widuharjo – Jl Dr Cipto – Jl RA Kartini (Pasar Langgar) – Jl MT Haryono – Jl KH Agus Salim – Jl Kol Soegiono – Jl Imam Bonjol Petek – Stasiun Poncol – Jl Abimanyu – Jl Kapt Piere Tendean – Jl Pemuda Balaikota (transit) – Tugumuda – Jl Soegiopranoto – Karang Ayu – Jl Jenderal Sudirman – Kalibanteng – Jl Siliwangi – Krapyak – Jerakah – Jl Prof Dr Hamka – Jl Raya Ngaliyan – Jl Raya Semarang Boja – Jl Raya Mijen – Jl Raya Cangkiran – **Terminal Cangkiran**



Tabel I. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian,	Nama Penulis	Nama Jurnal	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kinerja Batik Solo Trans Menurut Wisatawan Lokal Sebagai Pengguna Moda Di Kota Solo , 2018, Kota Surakarta	Arif Rizki, Budi Santoso Eko, Susetyo	Jurnal Sosial Humaniorad dan Pendidikan Vol. 2 No. 2, September 2018	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata	Metode kuantitatif dengan menggunakan analisis IPA	Berdasarkan dari hasil analisis akhir, terdapat dua prioritas utama dalam upaya untuk memperbaiki kinerja Batik Solo Trans menurut wisatawan lokal yaitu bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan penjelasan lengkap sebagai berikut; pertama, secara umum kinerja Batik Solo Trans telah mencapai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan performa diatas 80%, kedua terdapat variabel yang perlu ditingkatkan oleh pengelola yakni keberadaan lampu isyarat tanda bahaya, dan keberadaan petugas keamanan,.
2.	Evaluasi Kinerja Batik Solo Trans (Studi Kasus: Koridor 1 Bandara Adi Soemarmo-Palur) , 2016, Kota Surakarta	Nadhia Puspita R, Purnomo Dwi S	Jurnal Karya Teknik Sipil, vol. 2, no. 3, pp. 273-283, Agustus. 2013	Untuk mengetahui keinginan masyarakat akan transportasi massal dan mengetahui kinerja Batik Solo Trans ditinjau dari Standar Departemen Perhubungan	Metode Kuantitatif, menggunakan analisis analogi fluida	Berdasarkan hasil akhir penelitian, terdapat temuan bahwa load factor BST tidak memenuhi standart word bank, sedangkan parameter yang memenuhi standart yaitu hedway, kecepatan, waktu tempuh pada hari sabtu dan minggu, dan 67% jarak antar shelter mendapatkan hasil kinerja yang sesuai dengan departement perhubungan dan work bank.
3.	Analisis Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jogja Trayek 8 , 2020, Kota Yogyakarta	Krisna Adi Chandra dan Hera Widyastuti	JURNAL TEKNIK ITS Vol. 9, No. 2, (2020)	Target studi kali ini ditinjau dari faktor muat, jumlah penumpang naik/turun, waktu tunggu, waktu tempuh, kenyamanan penumpang dan	Metode kuantitatif, Teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas dan analisis kuadran.	Berdasarkan hasil temuan dari penelitian bahwa Bus Trans Jogja belum bisa dikategorikan sebagai angkutan massal berbasis BRT. Karena kinerja operasional Bus Trans Jogja belum memenuhi standart peraturan yang ada, hal ini dibuktikan dengan pengelola yang tidak memiliki jadwal yang pasti kapan bus mencapai suatu halte dan

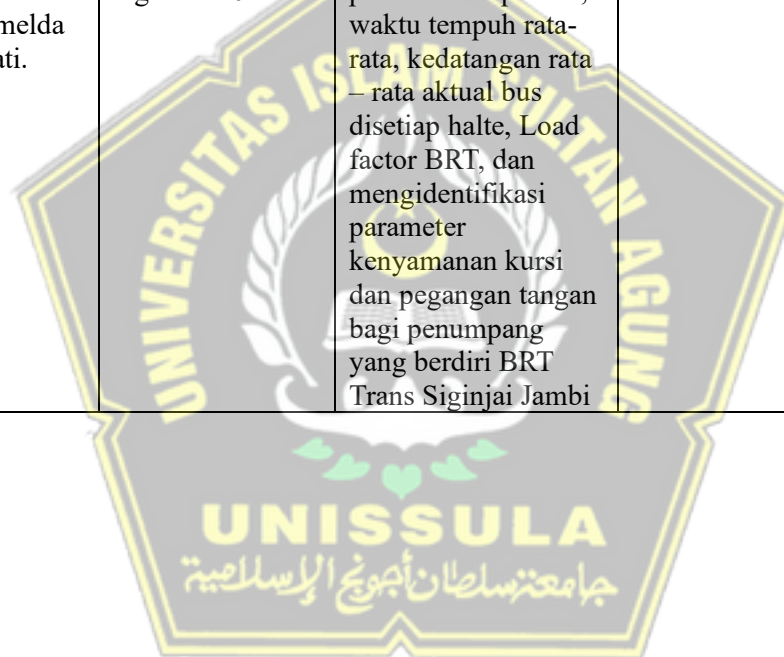
No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian,	Nama Penulis	Nama Jurnal	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				kepuasan penumpang trayek 8		rendahnya kepuasan penumpang terhadap halte / Tempat Pemberhentian Bus.
4.	Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Koridor di Kota Semarang (Dengan Rute Terminal Terboyo Semarang-Terminal Si Semut Ungaran), 2016, Kota Semarang	Pratitha Maitri Arinha, Sulandari Susi, Rihandoyo	Journal of Public Policy and Management Review Vol 3, No 3, 2014	Untuk mengetahui kualitas dari kinerja pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang koridor II terhadap masyarakat serta mengidentifikasi dimensi yang menghambat kualitas pelayanan Bus Trans Semarang koridor II	Metode Kuantitatif Deskriptif	• Tangible (bukti langsung) Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu halte/shelter dirasakan kurang memadai karena belum sesuai standar • Reliability (kehandalan) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sudah sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat • Responsiveness (Daya tanggap) Pengelola dan petugas sudah memberikan respon yang baik terhadap keluhan masyarakat • Assurance (jaminan) Petugas sudah memberikan sikap sopan dan ramah kepada masyarakat. • Emphaty (empati) Perhatikan petugas kepada penumpang sudah dimiliki oleh petugas-petugas BRT Trans Semarang.
5.	Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Banjarbakula Pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin, 2020, Kota Banjarmasin	Hendra Putra Dipanegara, Samin, Abdul Samad	Jurnal Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2020	Untuk mengetahui bagaimana perkembangan kelancaran arus lalu lintas Kota Banjarmasin sejak adanya operasional dari BRT.	Metode Kuantitatif menggunakan metode IPA dan VOC	Hasil analisis kinerja pelayanan BRT banjarbakula Kota Banjarmasin dari beberapa indikator hanya ada 1 (waktu tempuh) yang memenuhi standar yang ditetapkan, sedangkan untuk tingkat kepuasan masyarakat hanya merasa puas dengan harga tiket, kemudahan perpindahan, dan kenyamanan bus, dan masyarakat kurang puas dengan pelayanan operator dan ketepatan waktu.
6.	Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Sarana Transportasi Dalam Upaya	Agung Sulistyio,	Jurnal Kepariwisata	Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat	Metode Kuantitatif menggunakan	Hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kualitas kinerja pelayanan transportasi pariwisata (Si Thole) berdasarkan persepsi

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian,	Nama Penulis	Nama Jurnal	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Menciptakan Kawasan Wisata Terintegrasi di Yogyakarta, 2019, Kota Yogyakarta	Yerika Ayu Salindri	Vol 13, No 2, Mei 2019	kepuasan wisatawan terhadap sarana transportasi (Si Thole) dalam upaya menciptakan kawasan wisata terintegrasi.	Metode Fishbein	wisatawan, diperoleh hasil sebesar 79.49 yang berada pada sebelah kanan titik potong (<i>cut of point</i>) yaitu berada diantara posisi netral dan setuju. Artinya bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima. Hasil akhir penelitian ini bahwa kinerja pelayanan transportasi pariwisata “Si Thole” memperoleh nilai positif dari wisatawan dari indikator biaya murah, kemudahan akses, transportasi yang tepat tujuan, layanan SDM berkualitas dan memberikan kenyamanan bagi wisatawan
7.	Pengaruh Fasilitas, Transportasi dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Semarang, 2020, Kabupaten Semarang	Nunuk Supraptini, Andhi Supriyadi	Jurnal manajemen bisnis dan dewantara. Vol 3 No 2, Juli 2020	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh fasilitas, transportasi dan akomodasi secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Semarang	Metode deskriptif kuantitatif menggunakan teknik analisis Uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier sederhana dan berganda	Hasil koefisien Determinasi (<i>adjusted R2</i>) diperoleh nilai 0,760 berarti 76% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel fasilitas, transportasi dan akomodasi sedangkan sisanya 24% dipengaruhi variabel lain. Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat, menunjukkan nilai probabilitas < 0.05 . Dengan hasil nilai F hitung $101.610 > F$ Tabel 2,70 dengan signifikansi $0,000 < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa hasil uji menunjukkan model yang fit (<i>Goodness of Fit</i>).
8.	Faktor-faktor yang Mendorong Wisatawan Menggunakan Transportasi Umum, 2018,	Muhammad Iqbal Firdaus, Lis Lesmini, Prima Widiyanto	Jurnal manajemen transportasi dan logistic Vol 05, No 01, Maret 2018	Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi preferensi kelompok wisatawan pengguna transportasi publik dan mengetahui faktor-faktor yang mendorong mereka	Metode Kuantitatif menggunakan analisis statistik non parametrik chi-square test dan confirmatory	Dari hasil analisis yang dilakukan peneliti, ditemukan 2 faktor yang mendorong wisatawan masuk dalam kategori <i>regular user</i> yakni faktor kenyamanan dan efisiensi serta faktor ramah lingkungan. Sedangkan kelompok infrequent user terdapat 3 faktor pendorong yakni kemudahan, keamanan dan efisiensi waktu, dan faktor life style. Selanjutnya dari kelompok <i>low user</i> terdapat 3 faktor

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian,	Nama Penulis	Nama Jurnal	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				untuk menggunakan transportasi publik di area wisata	factor analysis.	pendorong yakni faktor efesiensi, faktor keamanan dan faktor <i>lifestyle</i> .
9.	Preferensi pemilihan moda transportasi oleh wisatawan domestik di Kota Surakarta, 2020,	Rizky Aif Nugroho, Cahyono Susetyo, Eko Budi Santoso.	Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif Vol 15 No 1, 2019	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prefensi dari wisatawan dalam memilih moda transportasi saat berkunjung di objek wisata yang ada di Kota Surakarta	Metode Kuantitatif menggunakan uji <i>chi-square</i>	Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa sepeda motor masih menjadi moda transportasi pilihan utama dengan alasan bebas macet, santai, dan efisien. Pilihan kedua adalah mobil moda transportasi ini dianggap lebih nyaman saat dikendarai. Moda transportasi pilihan selanjutnya adalah batik Solo Trans, moda transportasi ini dianggap cukup murah dan mudah dijangkau oleh sebagian wisatawan.
10.	Pengembangan Layanan Transportasi Publik Pendukung Pariwisata Keberlanjutan di Kawasan Pantai Selatan Kabupaten Bantul, 2024.	Mohamad Rachmadian Narotama, Sa'duddin, Latri Wihastuti	Jurnal ALTASIA Vol 6, No 2, 2024	Tujuan dari kajian ini yakni upaya untuk merencanakan layanan transportasi publik yang berkelanjutan menuju kawasan pantai selatan Bantul, serta mengurangi volume kendaraan pribadi	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian, menunjukkan nilai perhitungan permintaan, biaya operasional dan kelayakan finansial, kemudian direkomendasikan <i>shuttle</i> yang beroperasi di dalam kawasan wisata berukuran medium dengan kapasitas 30 orang (2,1 m x 9m). Selanjutnya hasil survey, wisatawan memberikan saran dan masukan prioritas untuk pengembangan jalur transportasi publik yang terkoneksi dengan TransJogja, khususnya dari simpul Terminal Palbapang dan Terminal Giwangan.
11.	Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Kotamobagu, 2021,	Evalda Lendeon, Sangkertadi, James Timboeleng.	Jurnal Spasial Vol 8 No 3, 2021	Mengidentifikasi kinerja sistem BRT Kota Kotamobagu yang dinilai berdasarkan indikator SPM Angkutan Massal Berbasis Jalan (Permen No 10 tahun	Metode Kuantitatif menggunakan teknik analisis skala likert dan analisis regresi linier berganda	Hasil akhir dari penelitian inidapat diketahui bahwa kinerja pelayanan BRT Kota Kotamobagu yang sesuai dengan SPM angkutan massal yakni aspek keselamatan dengan total skor 1.506 (75,5%) dari yang di harapkan 2000 (100%), aspek kenyamanan dengan total skor 1.380 (69%) dari yang di harapkan 2000 (100%), dan aspek kesetaraan

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian,	Nama Penulis	Nama Jurnal	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				2012) dan pengaruh minat masyarakat terhadap pelayanan BRT.		dengan total skor 1.419 (71%) dari yang di harapkan 2000 (100%).
12.	Analisa Kinerja Operasional Bus Rapid Transit Trans Siginjai Jambi, 2022,	Efik Nuansyah, Amsori M. Das, Emelda Raudhati.	Jurnal talenta sipil Vol 5, No 2, Agustus 2022	Mengetahui kinerja operasional dari parameter kapasitas, waktu tempuh rata-rata, kedatangan rata – rata aktual bus disetiap halte, Load factor BRT, dan mengidentifikasi parameter kenyamanan kursi dan pegangan tangan bagi penumpang yang berdiri BRT Trans Siginjai Jambi	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa Waktu tempuh yang diperoleh selama 3hari, hari senin didapat 35 menit dengan rata – rata kecepatan 38 km/jam. hari kamis selama 35,17 menit dengan rata – rata kecepatan 38 km/jam dan hari minggu diperoleh 35,8 menit dengan rata – rata kecepatan 37km/jam. Head Way yang diperoleh rata – rata sebesar 51,45 $\approx$ 52 menit, Load Factor tertinggi pada bulan Januari 2020 adalah bus 1 sebesar 46,83 %. Untuk kenyamanan Load factor sebesar 70 %. Menandakan kapasitas BRT Trans Siginjai Jambi masuk dalam kategori nyaman

Hasil Analisis Penulis 2024



Berikut merupakan hasil dari kesimpulan tabel keaslian penelitian diatas berdasarkan fokus penelitian yang akan diteliti. Penelitian ini memiliki keterkaitan yang erat dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Batik Solo Trans Menurut Wisatawan Lokal Sebagai Pengguna Moda Di Kota Surakarta” ini adalah penelitian dari Rizky Arif Nugroho, Eko budi Santoso, Cahyono Susetyo. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti penulis saat ini yaitu berjudul “Analisis Kinerja BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Penggunaan Transportasi Umum”. Perbedaan peneliti penulis dengan peneliti terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan jangkauan wisawatan. Pada penelitian sebelumnya responden yang menjadi objek penelitian hanya wisatawan lokal. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan jangkauan responden wisawatan nasional.

Tabel I. 2 Keaslian Penelitian (Fokus)

Nama Peneliti	Rizky Arif Nugroho,Eko budi Santoso,Cahyono Susetyo	Aringga Diky Dwi Candra
Judul	Analisis Kinerja Batik Solo Trans Menurut Wisatawan Lokal Sebagai Pengguna Moda Di Kota Surakarta	Analisis Kinerja BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum
Lokasi	Kota Surakarta	Kota Semarang
Metodologi	Kuantitatif	Kuantitatif

Sumber:Hasil Analisis 2024

Berdasarkan lokus yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian yang memiliki kaitan erat dengan penelitian penulis “Analisis Kinerja BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Penggunaan Transportasi Umum” Adalah penelitian dari Aprisia Esty Dwiryanti dan Anita Ratnasari R dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Terboyo-Sisemut” Dalam penelitian tersebut memiliki lokasi yang sama yaitu Koridor II Trans Semarang di Kota Semarang.

Tabel I. 3 Keaslian Penelitian (Lokus)

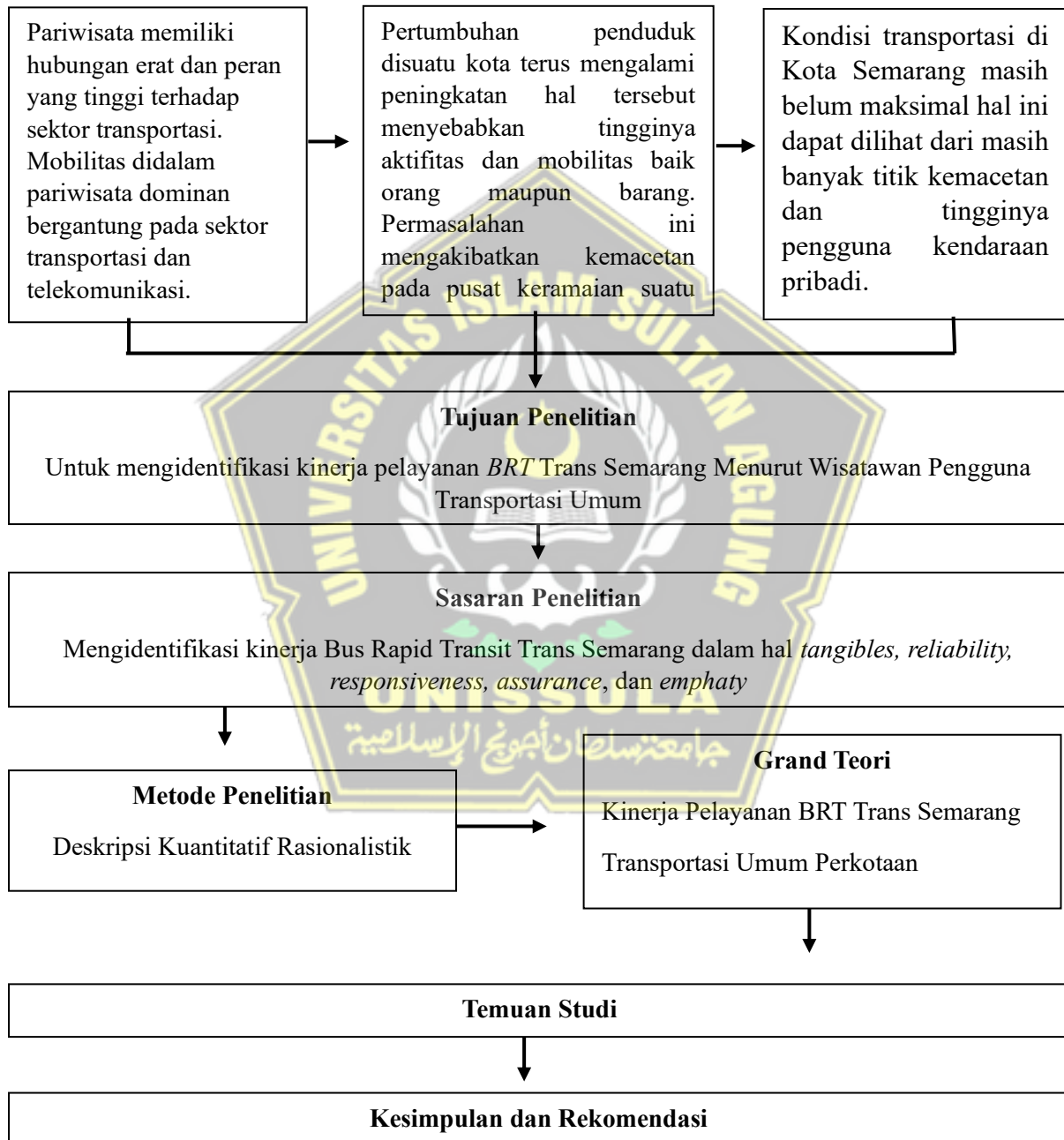
Nama Peneliti	Aprisia Esty Dwiryanti dan Anita Ratnasari R	Aringga Diky Dwi Candra
Judul	Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Terboyo-Sisemut	Analisis Kinerja BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum
Lokasi	Kota Semarang	Kota Semarang
Metodologi	Kuantitatif	Kuantitatif

Sumber:Hasil Analisis 2024

1.7 Kerangka Pikir

Studi ini dilakukan berdasarkan aktifitas dan kegiatan pada sektor pariwisata dan sektor transportasi umum. Penelitian ini akan membahas mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum. Secara diagramatis studi ini dapat dilihat sebagai berikut :

Latar Belakang



Gambar 1. 3 Kerangka Pikir

Sumber: Analisis Penyusun 2024

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian

Pada tahap penelitian ini yang berjudul “Analisis Kinerja BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum” menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif Rasionalistik dengan metode pendekatan analisis secara deduktif. Metode kuantitatif adalah jenis metode penelitian yang menggunakan analisa kuantitatif atau analisa statistik berupa perhitungan terhadap data-data angka yang memiliki keterkaitan erat dengan variabel. Analisis kuantitatif digunakan sebagai analisa untuk menguji teori agar dapat mengetahui hubungan antara variable satu dengan variable lainnya. Teknik analisa yang digunakan yakni uji validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda, dan skala likert. Penyebaran kuisioner pada responden dilakukan secara tertutup dengan harapan jawaban responden terbatas. Teknik sampel yang digunakan yakni *Sampling Purposive*, *Sampling Purposive* adalah sebuah metode sampling non-random, peneliti harus memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan mampu menanggapi kasus yang diinginkan oleh peneliti. Bersumber pada uraian *sampling purposive* tersebut, terdapat dua aspek penting yang sangat berarti dalam menggunakan metode sampling tersebut, yakni pada non random sampling diharuskan untuk menentukan karakteristik spesial yang cocok dari hasil riset oleh periset itu sendiri (Sugiono, 2010).

Paradigma rasionalistik yakni upaya untuk terus menekankan bahwa ilmu berasal dari pemahaman intelektual yang dimunculkan atas kemampuan argumentasi yang logis. Hal terpenting bagi rasionalisme yaitu kemampuan untuk terus memiliki pemikiran yang tajam dalam memaknai sebuah empiris. Intelektual dan keinginan argumentative perlu di dukung oleh data empiris yang relevan, hal tersebut bertujuan agar produk ilmu penelitian dengan pendekatan rasionalistik menuntut agar objek yang akan diteliti. Menurut Muhajir (1996) dalam (Aprodita Emma Yetti 2017), paradigma rasionalistik menekankan pada sebuah pemaknaan empiri yakni terhadap pemahaman intelektual dan kemampuan dalam berargumentasi secara logik yang perlu didukung dengan berbagai data empiri yang relevan dengan tujuan penelitian. Pendekatan rasionalistik menuntut akan sifat holistik, sifat holistik yang akan dituntut oleh pendekatan rasionalistik yakni bertujuan untuk digunakan dalam kontruksi pemaknaan terhadap empiri logik, sensual dan ettik.

1.8.2 Tahap Penelitian

1.8.2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan adalah salah satu langkah dari suatu penelitian yang dilakukan diawal proses penelitian. Tahap persiapan dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Tahap penyusunan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran yang bertujuan untuk mempertimbangkan topik dan isu permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yakni kinerja pelayanan BRT trans semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum.
- b. Pemilihan lokasi penelitian, lokasi penelitian yang dipilih yakni Kota Semarang BRT trans semarang koridor 4 dan koridor 5.
- c. Kajian terhadap tinjauan pustaka. Pada tahap ini melakukan pengkajian terhadap teori-teori penelitian yakni kinerja pelayanan transportasi umum, Bus Rapid Transit, halte/tempat henti, wisatawan. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan variable, indikator dan parameter penelitian.
- d. Tahap pengumpulan data, peneliti membutuhkan berbagai data, baik data primer maupun data sekunder. Untuk beberapa data yang dibutuhkan akan dijabarkan pada sub bab pengumpulan data. Data-data yang dibutuhkan yakni mengenai kinerja Bus Rapid Transit menurut wisatawan yang mengunjungi objek wisata alam dan wisata heritage yang ada di Kota Semarang.
- e. Tahap penyusunan teknis pelaksanaan penelitian. Pada tahap ini yang perlu diperhatikan yakni tahap persiapan teknis pelaksanaan penelitian yang berupa Teknik pengambilan sampel, penyusunan rencana pelaksanaan, teknik pengolahan data dan penyajian data hasil penelitian.

Pada tahap penelitian ini membutuhkan alat dan bahan sebagai pendukung proses penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini yakni software berupa Arcgis, Google Earth, Microsoft word, Microsoft excel dan Microsoft power point serta hardware berupa laptop, smartphone dan printer. Sedangkan bahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini yakni peta rute BRT trans semarang koridor 4 dan kuisioner penelitian dilapangan.

1.8.2.2 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Pada tahap ini, data dan informasi yang dibutuhkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dapat diperoleh dengan teknik observasi, kuisioner dan dokumentasi. Sedangkan untuk pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen dan website yang dimiliki oleh instansi terkait dan melakukan

kajian jurnal dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Berikut merupakan penjelasan rinci terkait metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

a. Data Primer

1) Observasi

Observasi dilakukan bertujuan untuk mengamati secara langsung fenomena dan isu yang sedang terjadi dilapangan sehingga bisa memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Menurut Sutrisno Hadi (2004: 158-168) dalam (Iin Nurbudiyani 2013) terdapat tiga jenis pokok dalam tahap observasi yang masing-masing memiliki kriteria yang cocok untuk keadaan-keadaan tertentu, yakni: observasi eksperimental, observasi partisipan dan observasi sistematis. Terdapat beberapa macam alat observasi yang dapat digunakan dalam situasi-situasi yang berbeda, beberapa diantaranya yakni *anecdotal records, check list, rating scale, mechanival devices* dan catatan berkala.

2) Kuisioner

Menurut Sugiyono (2017:142) dalam (Afriansyah, Niarti, and Hermelinda 2021), angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan dan pernyataan tertulis yang sesuai dengan topik penelitian kepada responden untuk dijawab. Ada dua jenis dan tipe pertanyaan dalam kuisioner, yakni sebagai berikut.

- a) Pertanyaan terbuka adalah jenis pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawaban atau pernyataan berbentuk uraian yang sesuai dengan tujuan penelitian.
- b) Pertanyaan tertutup adalah jenis pertanyaan yang mengharpkan jawaban singkat dari responden untuk memilih salah satu jawaban yang sudah disiapkan oleh peneliti. Setiap pertanyaan kuisioner yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval dan ratio merupakan bentuk pertanyaan tertutup Sugiyono (2017:143).

3) Teknik Pengambilan Sampel

Tujuan dari kegiatan pengambilan sampel dilapangan adalah untuk mendapatkan deskriptif tentang ciri unit observasi yang tertancum didalam sampel sebuah penelitian, serta memiliki tujuan untuk melaksanakan generalisasi dan mengevaluasi kriteria populasi, Hal tersebut dilakukan sebab periset tidak bisa melaksanakan penelitian secara langsung kepada seluruh unit analisis ataupun orang yang terletak dalam populasi riset. Langkah awal dalam memilah metoda sampling yang akan

digunakan membutuhkan ketersediaan pengetahuan yang berkaitan dengan populasi, data dimensi populasi, aksesibilitas terhadap unit observasi, tingkat generalisasi yang ingin dicapai dan kesiapan sarana penunjang.

4) Dokumentasi

Instrumen dalam dokumentasi terdiri atas dua macam yakni pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau kategori data yang dicari dan check list data yang memuat daftar variable yang akan dikumpulkan datanya untuk mendukung penelitian. Instrumen dokumentasi dikembangkan untuk penelitian dengan menggunakan pendekatan analisis. Selain itu juga digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan bukti-bukti fenomena, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat digunakan sebagai penyempurna dari data wawancara dan observasi yang telah dilakukan (Thalha et al. 2019).

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan mengambil data atau informasi yang telah dikembangkan oleh instansi terkait, data yang didapatkan bisa berupa dokumen, data statistik, dan website yang dikelola oleh instansi terkait. Survei sekunder juga bisa dilakukan dengan cara melakukan kajian terhadap produk perencanaan yang telah disusun oleh instansi atau pihak tertentu.

1.8.2.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan gambaran dari suatu wilayah yang terdiri atas sebuah objek dan subjek yang memiliki karakteristik tersendiri yang telah ditetapkan oleh peneliti kemudian dipelajari lebih lanjut dengan tujuan mendapat kesimpulan dari hasil kajian yang dilakukan. Populasi tidak hanya dalam bentuk orang namun benda-benda alam yang ada di wilayah tersebut juga bisa disebut populasi. Apabila terdapat populasi yang cukup besar, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut. Hal tersebut dilakukan sebab terdapat keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang dimiliki oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini populasi yang digunakan yakni data jumlah penumpang BRT Trans Semarang koridor 4 perhari pada bulan Desember tahun 2024.

Tabel I. 4 Jumlah Populasi

KORIDOR 4	
Jumlah Penumpang Perbulan 2024	Jumlah Penumpang Rata-Rata Perhari
61.030	1.968
58.143	2.005
59.011	1.904
58.803	1.960
61.719	1.990
59.230	1.974
61.548	1.985
56.937	1.836
54.757	1.825
55.677	1.796
51.558	1.719
55.234	1.782
693.500	1.900

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2025

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam melakukan penelitian. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni sampling purposive. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu. Pada penelitian ini sampel yang digunakan yakni jumlah penumpang rata-rata perhari dalam 1 tahun, sebanyak 1.900 orang. Perhitungan jumlah sampel akan dilakukan menggunakan rumus slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

d = Presisi 10%

Berikut ini merupakan hasil perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.900}{1.900(10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.900}{19 + 1}$$

$$n = \frac{1.900}{20}$$

n = 95 Responden

1.8.2.4 Kebutuhan Data

Pada penelitian ini kebutuhan data dibagi menjadi 2 yakni data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada para pengumpul data. Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti saat melakukan penyebaran kuisioner atau wawancara kepada responden. Selanjutnya masih Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen perencanaan, website resmi instansi terkait, jurnal dan kepustakaan seperti buku. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian kinerja pelayanan BRT trans semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Kebutuhan Data

No	Kinerja Pelayanan	Kebutuhan Data	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	▪ Apakah kapasitas angkut sudah memenuhi kebutuhan penumpang untuk berwisata? ▪ Apakah sudah terdapat informasi berupa gambar objek wisata Kota Semarang di dalam dan luar armada bus? ▪ Apakah saat beroperasi BRT mengakibatkan pencemaran udara yang berasal dari asap knalpot bus? ▪ Apakah kecepatan perjalanan BRT menuju lokasi objek wisata sudah baik? ▪ Apakah anda saat berwisata menggunakan BRT merasa aman dari kejahatan? ▪ Apakah moda transportasi BRT sudah terintegrasi/terhubung dengan lokasi objek wisata? ▪ Apakah harga tiket terjangkau untuk melakukan kegiatan wisata? ▪ Apakah ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan BRT sudah tepat waktu?	Primer	Kuisioner, observasi	Wisatawan pengguna transportasi umum

No	Kinerja Pelayanan	Kebutuhan Data	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
		- Apakah waktu henti ketika BRT berhenti di setiap halte sudah baik? - Apakah sistem pembayaran dan sistem pembelian tiket mudah didapatkan?			
2.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	- Apakah sudah terdapat petugas keamanan dan lampu penerangan di halte? - Apakah sudah tersedia fasilitas keamanan lampu tanda bahaya di dalam bus? - Apakah fasilitas APAR, P3K dan alat pemecah kaca yang ada di armada bus sudah tersedia? - Apakah lampu penerangan BRT saat beroperasi malam hari berfungsi dengan baik? - Apakah kondisi halte/shalter bus di sekitar objek wisata sudah baik? - Apakah fasilitas kebersihan didalam bus terjaga? - Apakah fasilitas pengatur suhu sudah berfungsi dengan baik? - Apakah kondisi kursi penumpang berfungsi dengan baik? - Apakah sudah tersedia ruang tunggu penumpang di halte?	Primer	Kuisisioner, observasi	Wisatawan pengguna transportasi umum
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Apakah sudah tersedia tempat penyimpanan barang bawaan wisatawan? - Apakah terdapat nomer identitas, kartu identitas pegawai bus? - Apakah informasi terkait rute perjalanan sudah disampaikan oleh petugas dengan baik? - Apakah sudah tersedia informasi terkait gangguan keamanan di dalam bus?	Primer	Kuisisioner, observasi	Wisatawan pengguna transportasi umum
4.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Apakah rute perjalanan BRT sudah menjangkau prasana transportasi lain seperti stasiun, pelabuhan dan bandara? - Apakah terdapat penambahan jam operasional BRT untuk mendukung aktivitas	Primer	Kuisisioner, observasi	Wisatawan pengguna transportasi umum

No	Kinerja Pelayanan	Kebutuhan Data	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
		pariwisata baik pagi siang dan malam hari? ▪ Apakah halte BRT mudah dijumpai dilokasi objek wisata?			
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	▪ Apakah sopir BRT dapat mengemudikan bus dengan baik dan tidak melanggar lalu lintas? ▪ Apakah pegawai bagian pelayanan tiker sudah melayani penumpang dengan ramah dan baik? ▪ Apakah petugas memberikan pelayanan yang setara kepada semua penumpang?	Primer	Kuisisioner, observasi	Wisatawan pengguna transportasi umum
6	Kualitas Pelayanan	▪ Apakah anda mendapatkan kenyamanan saat menggunakan transportasi umum? ▪ Apakah anda mendapatkan jaminan keselamatan yang tinggi? ▪ Apakah rasa aman anda sebagai penumpang transportasi umum terjamin? ▪ Apakah anda mudah untuk menjangkau transportasi umum? ▪ Apakah anda saat menggunakan transportasi umum merasa tepat waktu sampai di lokasi tujuan? ▪ Apakah anda merasa mudah untuk mengakses informasi terkait jadwal operasional bus? ▪ Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan dari penumpang dengan baik ?	Primer	Kuisisioner, observasi	Wisatawan pengguna transportasi umum

Sumber: Penulis, 2024

1.8.2.5 Tahap Pengolahan dan Penyajian Data

a. Pengolahan Data

1) Editing data

Editing data adalah tindakan yang harus dilakukan untuk memeriksa ulang data yang sudah terkumpul dengan harapan akan meminimalisir kesalahan yang ada ketika mencatat data di lapangan sehingga dapat mempermudah proses analisis data hasil penelitian.

2) Pengodean data (coding)

Pengodean data dilakukan untuk mengubah data ke dalam bentuk kode atau pemberian tanda-tanda pada setiap jawaban yang diperoleh dari responden, sehingga data yang sudah dihimpun memudahkan dalam proses analisis.

3) Entry Data

Pada tahapan proses ini membutuhkan bantuan aplikasi SPSS dengan tujuan agar data yang sudah dihimpun bisa langsung diproses oleh aplikasi yang cara kerjanya bersifat sistematis.

4) Tabulasi

Tabulasi adalah jenis penyusunan dan penyajian data dalam bentuk tabel dengan tujuan mempermudah pada saat menganalisis data. Data yang disajikan dapat berupa tabel korelasi, tabel frekuensi dan tabel silang. Jenis tabulasi terbagi menjadi 2 yakni tabulasi manual dan tabulasi mekanis.

b. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini berupa deskriptif, tabel, diagram/grafik, gambar dan peta, akan dijabarkan sebagai berikut.

- 1) Deskripsi**, data yang telah diperoleh kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk teks
- 2) Tabel**, data numerik yang sudah diolah kemudian disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuan untuk mempermudah proses analisis
- 3) Diagram**, penyajian data dalam bentuk visual yang bertujuan agar mudah dipahami.
- 4) Gambar**, penyajian data dengan menampilkan visualisasi suatu objek tertentu.
- 5) Peta**, penyajian data dalam bentuk spasial dengan tujuan agar mempermudah dalam menggambarkan keadaan suatu ruang.

1.8.2.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis teknik analisis yakni analisis kuantitatif dan analisis dekriptif. Penjelasan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Uji validitas

Validitas merupakan sebuah alat uji yang bertujuan untuk mengetahui seberapa baik data yang dikumpulkan dari instrument penelitian. Validitas dapat dilakukan dengan beberapa tipe, yakni validitas kontruk, validitas isi dan validitas kriteria. Validitas konstruk merupakan penilaian tentang seberapa baik peneliti dalam menterjemahkan teori yang digunakan ke dalam alat ukur, Validitas kriteria adalah kemampuan kuesioner atau instrument dalam membuat prediksi yang dihasilkan dengan cara melihat korelasi antara instrument yang akan diuji dengan instrument lain yang dianggap sebanding dengan apa yang akan dinilai oleh instrument yang sudah dikembangkan. Validasi isi adalah uji yang dilakukan melalui tahap analisis rasional pada panel yang kompeten (Nur Amalia, Setia Dianingati, and Annisaa 2022).

Pada tahap proses uji validitas menggunakan aplikasi SPSS. Teknik analisis dapat dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total. Skor total merupakan hasil penjumlahan dari keseluruhan item. Pada item-item pertanyaan yang memiliki korelasi signifikan dengan skor total, hal itu menunjukkan bahwa item-item tersebut mampu untuk memberikan dukungan dalam mengungkap hal apa yang ingin dianggap valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan memiliki korelasi signifikan terhadap skor total yang dinyatakan valid. Untuk rumus perhitungan dapat dilihat berikut ini.

$$r = \frac{n(\sum xy - \sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Angka korelasi

n = Jumlah contoh dalam penelitian

x = Skor pertanyaan

y = Skor total responden n dalam menjawab semua pertanyaan

Tabel I. 6 Uji Validitas

No	Indikator	Nilai Person Product (5%)		Nilai Signifikansi	Batas Nilai Signifikansi	Keterangan
		R hitung	R tabel			
1.	P1	0,649	0,329	0,000	0,05	Valid
2.	P2	0,521	0,329	0,001	0,05	Valid
3.	P3	0,495	0,329	0,002	0,05	Valid
4.	P4	0,616	0,329	0,000	0,05	Valid
5.	P5	0,607	0,329	0,000	0,05	Valid
6.	P6	0,555	0,329	0,000	0,05	Valid
7.	P7	0,581	0,329	0,000	0,05	Valid
8.	P8	0,580	0,329	0,000	0,05	Valid
9.	P9	0,552	0,329	0,000	0,05	Valid
10.	P10	0,602	0,329	0,000	0,05	Valid
11.	P11	0,537	0,329	0,001	0,05	Valid
12.	P12	0,632	0,329	0,000	0,05	Valid
13.	P13	0,581	0,329	0,000	0,05	Valid
14.	P14	0,701	0,329	0,000	0,05	Valid
15.	P15	0,655	0,329	0,000	0,05	Valid
16.	P16	0,590	0,329	0,000	0,05	Valid
17.	P17	0,610	0,329	0,000	0,05	Valid
18.	P18	0,608	0,329	0,000	0,05	Valid
19.	P19	0,629	0,329	0,000	0,05	Valid
20.	P20	0,489	0,329	0,002	0,05	Valid
21.	P21	0,639	0,329	0,000	0,05	Valid
22.	P22	0,644	0,329	0,000	0,05	Valid
23.	P23	0,510	0,329	0,001	0,05	Valid
24.	P24	0,561	0,329	0,000	0,05	Valid
25.	P25	0,682	0,329	0,000	0,05	Valid
26.	P26	0,704	0,329	0,000	0,05	Valid
27.	P27	0,610	0,329	0,000	0,05	Valid
28.	P28	0,625	0,329	0,000	0,05	Valid
29.	P29	0,574	0,329	0,000	0,05	Valid
30.	P30	0,508	0,329	0,002	0,05	Valid
31.	P31	0,496	0,329	0,002	0,05	Valid
32.	P32	0,506	0,329	0,002	0,05	Valid
33.	P33	0,551	0,329	0,000	0,05	Valid
34.	P34	0,598	0,329	0,000	0,05	Valid
35.	P35	0,527	0,329	0,000	0,05	Valid

Sumber: Hasil Analisis Penulis 2025

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengujian indeks yang dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan untuk melakukan analisis. Hal tersebut dapat menunjukkan hasil dari pengukuran itu tetap konsisten jika dilakukan berkali-kali terhadap gejala yang sama dan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur bisa dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan

pengukuran secara berulang (Livia Amanda 2019). Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha* sebagai berikut.

$$r = \left\{ K \frac{K}{K-1} \left\{ \frac{\sum ab^2}{at^2} \right\} \right\}$$

Keterangan:

- r = Relabilitas instrument
 K = Banyak butir pertanyaan
 at^2 = Varian total
 $\sum ab^2$ = Jumlah varian butir

Rumus Varian:

$$\alpha = \frac{\sum x^2}{n}$$

Keterangan:

- α = Varian
 n = Jumlah responden
 x = Nilai skor yang dipilih (skor total nomor butir pertanyaan) kriteria penilaian koefesien *cronbach alpha* berdasarkan aturan yang berlaku, sebagai berikut:

- 0,00 – 0,19 = Kurang reliabel
- > 0,20 – 0,39 = Agak reliabel
- > 0,40 – 0,59 = Cukup reliabel
- > 0,60 – 0,79 = Reliabel
- > 0,80 – 1,00 = Sangat reliabel

Pada saat akan melakukan uji validasi dan reliabilitas memerlukan responden dengan jumlah minimal 30 orang. Apabila diperoleh hasil perhitungan Cronbach alpha > 0,60 maka alat ukur tersebut dapat dinyatakan reliabel.atau sangat reliabel Berikut merupakan hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan software SPSS.

Tabel I. 7 Uji Reliabilitas

Cronbach' Alpha	Jumlah Item Pertanyaan
0,942	35

Sumber: Hasil Analisis Penulis 2025

c. Regresi Berganda

Menurut (Robert Kurniawan 2016), Regresi merupakan alat pengukur hubungan antar dua variable atau lebih yang dinyatakan dengan bentuk hubungan atau fungsi. Diperlukan pemisahan yang tegas antar variable bebas dan variable terikat, pada umumnya disimbolkan dengan huruf x dan y. Pada regresi harus terdapat variable yang ditentukan dan variable yang menentukan atau dengan kata lain yakni adanya ketergantungan antar variable satu dengan variable lainnya. Kedua variable dalam regresi pada umumnya bersifat kausal atau sebab akibat yakni saling memiliki pengaruh dan memperngaruhi satu variable dengan variable lainnya. Dengan demikian, regresi merupakan bentuk fungsi tertentu antara variabel terikat (y) dan variable bebas (x) atau dapat dinyatakan bahwa regresi adalah sebagai suatu fungsi $y = f(x)$. Bentuk regresi hanya bergantung pada fungsi atau persamaan yang dimiliki. Model regresi berganda adalah inovasi pengembangan dari model regresi linier sederhana. Model regresi linier sederhana pada dasarnya hanya terdiri dari satu variable bebas dan satu variable terikat. jika pada regresi berganda jumlah variable bebasnya lebih dari satu dan satu variable terikat. Dengan jumlah variabel bebas yang bertambah maka bentuk umum dari persamaan regresi berganda yang memiliki variabel bebas lebih dari satu yakni dapat dilihat pada rumus berikut.

Rumus regresi linier berganda:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_K X_K + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

(Y) = Kualitas Pelayanan

X = Variabel independent

• X_1 = Kehandalan (*Reliability*)

• X_2 = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

• X_3 = Jaminan (*Assurance*)

• X_4 = Empati (*Emphaty*)

• X_5 = Bukti Fisik (*Tangible*)

a = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

d. Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi adalah rangkaian data angka berdasarkan kuantitas dan kualitas data. Rangkaian data angka menurut kuantitas dapat diartikan sebagai distribusi frekuensi kuantitatif, sedangkan rangkaian data angka berdasarkan kualitasnya dapat disebut dengan distribusi frekuensi kualitatif. Indikator sederhana data kuantitatif yakni mencakup data tentang hasil belajar, prestasi belajar dan jumlah siswa. Sedangkan indikator kualitatif sederhana yakni mencakup data tentang jenis kelamin, jenis pekerjaan dan tingkat pendidikan (Wahab and Syahid 2021). Peneliti menggunakan rumus *mean* atau rata-rata untuk menganalisis data.

Rumus Distribusi Frekuensi:

$$N = \frac{n}{fx \cdot 100\%}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

fx = Frekuensi Individu

e. Skala Pengukuran

Skala pengukuran kuisioner pada penelitian ini memiliki indikator dengan jumlah skala 1 sampai 4 dengan kriteria jawaban adalah setengah mengarah pada hasil positif dan setengah jawaban mengarah ke hasil negative, tidak ada jawaban netral pada penelitian ini sebab peneliti hanya membutuhkan jawaban kinerja baik atau buruk. Teknik pengukuran dengan menggunakan skala likert hanya mengacu pada responden untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti dan disarankan untuk memilih salah satu pilihan dan/atau jawaban yang tersedia yakni dapat dilihat pada penjabaran berikut ini.

Tabel I. 8 Skala Penilaian Kuisinoer

Jawaban	Keterangan	Skor
STS	Sangat Tidak Sesuai	1
TS	Tidak Sesuai	2
S	Sesuai	3
SS	Sangat Sesuai	4

Sumber: Penulis 2024

Pada saat akan mendeskripsikan hasil data dari setiap variable-variabel penelitian yang akan dilakukan, maka terdapat langkah-langkah untuk menyusun tabel distribusi frekuensi yang bertujuan untuk mengetahui tingkat perolehan hasil nilai atau skor pada setiap variable penelitian yang masuk kedalam kategori. Dari hasil proses penghimpunan data mengenai jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang diberikan melalui kuisiner penelitian, langkah berikutnya yakni mencari kedudukan kriteria dari hasil skor yang didapatkan berdasarkan hasil dari rekapitulasi skor, selanjutnya untuk mengetahui kedudukan dari kriteria skor dapat dilihat pada penjelasan berikut ini.

1) Mengetahui skor maksimum dan skor minimum

a. Skor maksimum= Skor Maksimal x Jumlah Pertanyaan Kuesioner x jumlah responden

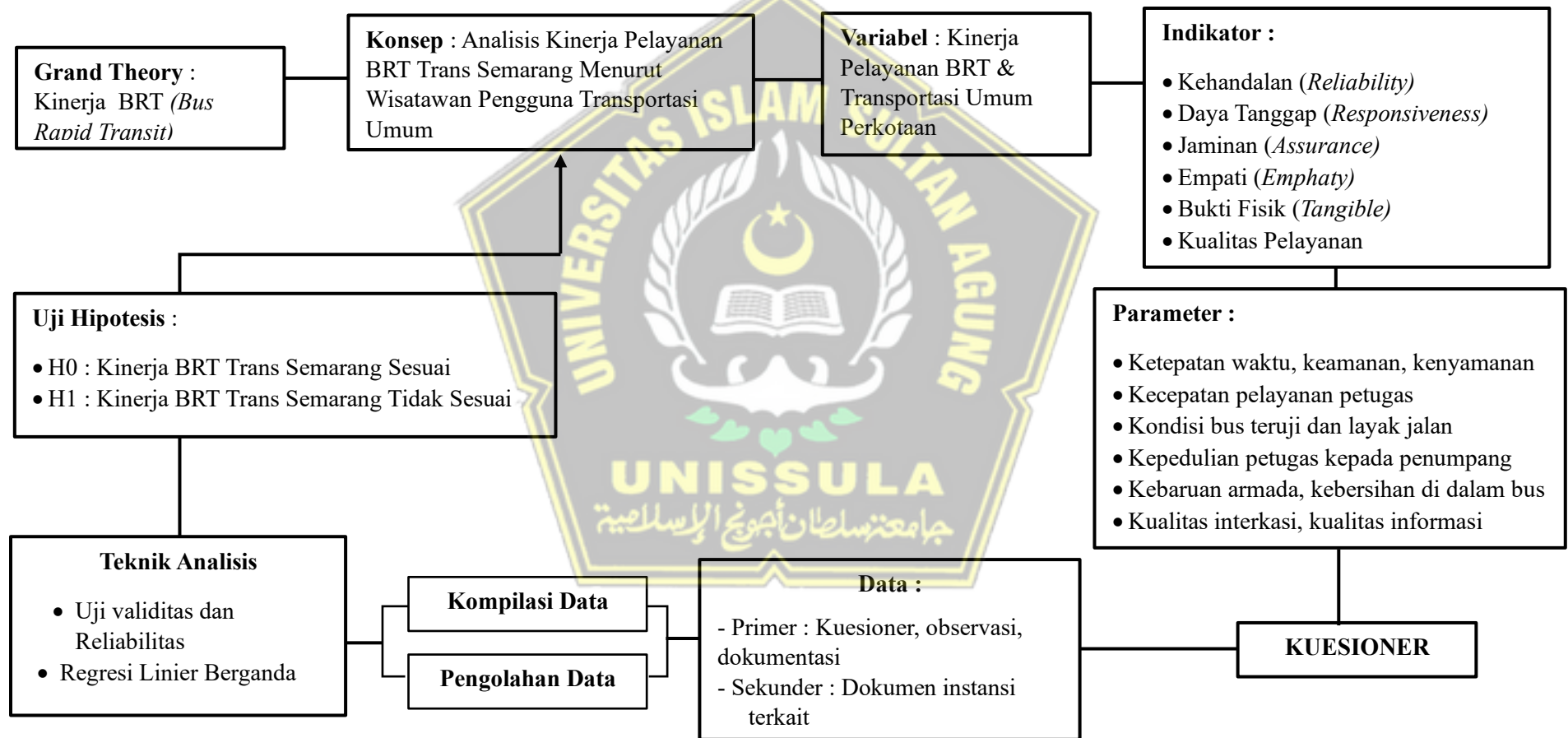
b. Skor Minimum= Skor Minimal x Jumlah Pertanyaan Kuesioner x Jumlah Responden

2) Mengetahui Interval dan Panjang Interval Kelas

a. Interval = $\frac{\text{Nilai Skor Tertinggi} - \text{Nilai Skor Terendah}}{\text{Jumlah Pilihan}}$

1.8.2.7 Konsep Penelitian

Penelitian ini berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum” menggunakan grand theory kinerja pelayanan Bus Rapid Transit menurut persepsi wisatawan, secara konsep akan dianalisis menggunakan teknik analisis distribusi frekuensi dan analisis regresi linier. Untuk menggambarkan konsep yang dipilih dalam penelitian ini akan dijabarkan dalam diagram dibawah ini.



Sumber: Penulis, 2024

Gambar 3. 1 Deduktif Kuantitatif Rasionalistik

1.9 Sistematika Penulisan

Pada subbab ini akan menjelaskan sistematika mengenai tata urutan dalam penyusunan laporan yang akan memuat bab dan subbab untuk setiap tema dan topik bahasan penelitian yang dilakukan. Sistematika yang akan digunakan yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, keaslian penelitian serta sistematika penulisan

Bab II Kajian Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang kinerja pelayanan transportasi umum BRT Trans dan wisatawan pengguna transportasi umum

Bab III Karakteristik Wilayah Studi

Pada bab ini berisikan tentang kondisi eksisting dan karakteristik suatu wilayah yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian baik dari segi potensi dan masalah yang termasuk ke dalam kawasan studi tersebut.

Bab IV Hasil dan Analisis

Pada bab ini berisikan tentang hasil analisis data dari survey lapangan menggunakan Teknik analisis skoring dan regresi linier berganda.

Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi

Pada bab ini berisikan tentang hasil akhir dari penelitian yang dituliskan pada kesimpulan dan rekomendasi.

Daftar Pustaka

Berisi daftar referensi yang digunakan dalam penyusunan laporan dan untuk mendukung kegiatan penelitian yang dilakukan.

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Kinerja Pelayanan Transportasi

2.1.1 Pengertian Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah kemampuan atau potensi dari moda transportasi dalam melayani kebutuhan pergerakan barang dan orang. Sedangkan kinerja pelayanan dalam lingkup transportasi umum merupakan tolak ukur dari kapasitas, akseibilitas dan kualitas pelayanan moda transportasi (Evalda Lendeon 2021).

2.1.2 Kinerja Transportasi Umum

Standar penilaian kinerja transportasi umum menurut Warpani (1990) dan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dalam (Nugroho, Rahayu, and Istanabi 2022) adalah hasil kerja operasional pelayanan dari transportasi umum yang sudah berjalan selama ini untuk melayani segala aktifitas dan mobilitas dalam kegiatan masyarakat, hasil kinerja dapat diukur menggunakan beberapa komponen dan parameter sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Penilaian kinerja transportasi umum digunakan berdasarkan pada standar pelayanan transportasi umum terhadap tingkat kepuasan pengguna transportasi umum.

Menurut Manheim (1979) dalam (Nugroho et al. 2022) komponen kinerja transportasi umum adalah keselamatan, keteraturan, kelengkapan, kenyamanan, tanggung jawab, harga terjangkau, dan kecepatan. Penjelasan tentang standart kinerja angkutan umum yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dan Tingkat Pelayanan dapat diketahui pada penjabaran berikut:

A. Keamanan, yakni terhindarnya pengguna jasa angkutan umum dari gangguan perbuatan melawan hukum dan mengakibatkan penumpang mengalami tindak pidana kekerasan:

- a. Keamanan pada saat di dalam bus, meliputi tanda pengenal pengemudi, identitas kendaraan, lampu isyarat tanda bahaya, lampu penerangan, petugas keamanan, penggunaan kaca fil sesuai peraturan yang ditetapkan.
- b. Keamanan di lokasi halte dan fasilitas pendukung keamanan halte, meliputi lampu penerangan, informasi gangguan keamanan dan petugas keamanan.

B. Keselamatan, yakni penumpang terhindar dari risiko kecelakaan yang disebabkan oleh factor kelalaian manusia, sarana dan prasana pendukung operasional, meliputi:

- a. Keselamatan pada penumpang, meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan Standart Pengoperasian Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.

- b. Keselamatan pada kendaraan dan/atau mobil bus, meliputi kelayakan kendaraan, informasi tanggap darurat, fasilitas prasarana pegangan untuk penumpang berdiri, peralatan keselamatan dan fasilitas kesehatan.
 - c. Keselamatan pada prasana yakni meliputi fasilitas penyimpanan, perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, dan pemeliharaan barang.
- C. Kenyamanan, yakni memberikan suasana nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dirasakan oleh penumpang jasa angkutan umum, meliputi:
- a. Kenyamanan suasana di dalam mobil bus, meliputi kapasitas angkut, fasilitas pengatur suhu ruangan, lampu penerangan, fasilitas kebersihan, dan luas lantai untuk penumpang berdiri.
 - b. Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi, kemudahan naik/turun penumpang, lampu penerangan, petugas kebersihan, fasilitas ventilasi udara, pengatur suhu ruangan dan luas lantai untuk penumpang menunggu kedatangan bus.
- D. Keterjangkauan, yakni memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses transportasi massal berbasis jalan dan tarif harga terjangkau, meliputi:
- a. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan
 - b. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor
 - c. Harga dan/atau tarif terjangkau
- E. Kesetaraan, yakni berusaha memberikan perlakuan khusus pada aksesibilitas, prioritas pelayanan bagi pengguna jasa yang memiliki kebutuhan khusus, lansia, wanita hamil, dan anak-anak, meliputi:
- a. Ruang/space khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda
 - b. Kemiringan lantai dan tekstur khusus
 - c. Kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil, dan orang dengan kebutuhan khusus.
- F. Keteraturan, yakni memberikan informasi kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan kendaraan/mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa angkutan umum, meliputi:
- a. Waktu berhenti
 - b. Waktu tunggu
 - c. Kecepatan perjalanan
 - d. Informasi pelayanan
 - e. Akses keluar masuk halte
 - f. Informasi kedatangan mobil bus
 - g. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan/mobil bus

- h. Informasi sistem pembayaran
- i. Informasi gangguan perjalanan mobil bus
- j. Informasi halte yang dilewati.

Tabel II. 1 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

No	Dirjen Perhubungan Darat (2002)	Aspek Standar Kinerja	Warpani (1990)
1.	- Penumpang hanya bisa naik dan turun dilokasi halte dan terminal yang telah ditetapkan oleh pengelola. - Menyediakan tempat barang/bagasi penumpang - Sistem tertutup, bus tidak bisa diakses oleh pihak lain yang bukan penumpang	Aspek Keamanan	- Penumpang bebas dari tindak kejahatan - Terhindar dari kecelakaan dan badan terlindung dari benturan
2.	- Terlindung dari berbagai gangguan baik factor alam maupun non alam - Terdapat AC dan sirkulasi ventilasi yang baik - Menyediakan tempat duduk dan berdiri	Aspek Kenyamanan	- Tersedia tempat duduk yang nyaman dan tidak berdesakan - Sirkulasi udara yang baik - Terlindung dari berbagai cuaca
3.	Frekuensi ideal operasional 6 kendaraan/jam dan waktu tunggu rata-rata 5-10 menit dan maksimum 20 menit	Aspek Keandalan	- Mampu melayani penumpang sewaktu-waktu dan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan. - Frekuensi ideal 6 kendaraan/jam dan waktu tunggu rata-rata 5-10 menit dan maksimum 20 menit.
4.	Perhitungan tarif berdasarkan pada biaya operasi angkutan umum tersebut	Aspek Tarif/Biaya	Penentuan tarif angkutan umum berdasarkan pada biaya operasi, yakni menghitung biaya operasi satuan yang dinyatakan per ton/km untuk angkutan barang per-km untuk penumpang.
5.	Waktu ideal pada daerah kepadatan tinggi 10-12 km/jam dan untuk kepadatan rendah 25 km/jam	Aspek Kecepatan	- Waktu ideal di dalam kendaraan 10-12 km/jam dan untuk daerah kepadatan tinggi 25 km/jam. - Faktor utama yang memiliki kaitan erat dengan efesiensi transportasi.

Sumber: Dirjen Perhub Darat, Warpani 1990, dalam (Nugroho et al. 2022)

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control*, Definisi dari kualitas adalah ciri dan karakteristik yang dimiliki dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan yang telah ditentukan atau yang bersifat paten. Kualitas pelayanan adalah bentuk kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen. Menurut Payne (2000) dalam (Haryono et al. 2010)

kualitas pelayanan atau jasa memiliki keterkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau memberikan harapan lebih kepada pelanggan. Payne (2000) memberikan pernyataan bahwa realitas adalah bagian dari persepsi dan ukuran kinerja merupakan kualitas pelayanan atau kualitas jasa yang telah dipersepsikan. Oleh karena itu kualitas pelayanan atau jasa memiliki dua komponen penting yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengetahui kinerja suatu organisasi, yakni sebagai berikut.

- 1) Kualitas dari komponen teknis yakni dimensi dari hasil proses operasi pelayanan atau jasa.
- 2) Kualitas komponen fungsional yakni bagian dimensi proses dalam hal interaksi antara pihak pelanggan dengan penyedia jasa atau pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasurman, Berry (1990) dalam (Maitri et al. 2014) terdapat lima dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh pelanggan atau yang dikenal dengan istilah SERQUAL. Kelima dimensi yang menjadi alat ukur kualitas pelayanan yakni.

- 1) Tangible (bukti fisik) yakni kemampuan dari suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Kemampuan dalam memenuhi sarana dan prasarana penunjang operasional pelayanan baik dari segi fisik yang meliputi peralatan, perlengkapan dan penampilan pegawai merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggan.
- 2) Reliability (kehandalan) yakni dimensi untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Responsiveness (daya tanggap) yakni dimensi kualitas yang dinamis. kemauan dari pelayan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif atau tanggap kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dan lugas serta kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pelanggan.
- 4) Assurance (jaminan) yakni dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan sikap sopansantun dan kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan. Ada empat komponen dari dimensi ini yakni kompetensi, keamanan, kredibilitas dan komunikasi.
- 5) Emphaty (empati) yakni upaya untuk memberikan sikap yang penuh perhatian dan bersifat individual yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan. Setelah

kebutuhan fisik dan sosial terpenuhi, perusahaan diharapkan mampu memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik yakni kebutuhan aktualisasi dan ego.

Menurut Garperz (2002) dalam (Haryono et al. 2010) terdapat beberapa dimensi yang perlu ditekankan dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan atau kualitas jasa yakni sebagai berikut.

- 1) Atribut pendukung kualitas pelayanan seperti kebersihan ruang tunggu, pengatur suhu ruangan (AC) dan fasilitas kursi yang layak.
- 2) Kelengkapan, meliputi pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya
- 3) Variasi model pelayanan, inovasi-inovasi yang memberikan pola baru dalam pelayanan.
- 4) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan terhindar dari kesalahan.
- 5) Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan pada aspek ketepatan waktu yakni pada waktu tunggu dan waktu proses.
- 6) Tanggungjawab, dimensi yang berkaitan dengan penerimaan kritik dan saran serta penanganan keluhan dari pelanggan.
- 7) Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan ruang tempat pelayanan yang memadai.
- 8) Kesopanan dan keramahan dari petugas keamanan, pengemudi, dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2.3 Bus Rapid Transit

Bus Rapid Transit atau busway adalah moda transportasi massal berbasis sistem transit yang memiliki kualitas tinggi dalam melakukan mobilitas khususnya pada daerah perkotaan dengan mengedepankan pelayanan yang aman, nyaman, dan harga terjangkau serta kecepatan dan ketepatan waktu tempuh. Bus Rapid Transit memiliki sistem transportasi yang dalam pengoperasian sudah menggunakan jalur khusus yang telah disediakan untuk mendukung operasional agar memudahkan mobilisasi Bus Rapid Transit (Rejeki et al. 2021). Dalam kegiatan operasional untuk melayani pengguna transportasi umum, Bus Rapid Transit menggunakan sistem satu pintu, penumpang diharuskan dapat naik dan turun hanya pada halte yang disediakan sepanjang jalur dan harus membeli tiket terlebih dahulu baik untuk sekali perjalanan ataupun berlangganan

dengan sistem prabayar. Keberadaan Bus Rapid Transit dalam kegiatan operasional terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan yakni aspek lingkungan, ekonomi dan sosial. Dalam aspek ekonomi diharapkan dapat membuka lapangan pekerjaan khususnya pada bidang transportasi, aspek sosial lebih mengutamakan rasa nyaman dan aman bagi penumpang serta mengurangi kemacetan akibat masih banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi dalam melakukan aktivitas, selanjutnya aspek lingkungan memiliki tujuan agar dapat mengurangi polusi udara dan kebisingan di jalan raya (Ayu et al., 2020).

Transit Cooperative Research Program (2013) memiliki 7 komponen penting dalam sistem Bus Rapid Transit (BRT), yakni:

1) Jalur (*Running Way*)

Suatu jalur yang digunakan oleh Bus Rapid Transit yakni bagian jalan raya yang diambil satu atau dua jalur berdasarkan kondisi jalan yang ada, untuk jalur khusus hanya diperuntukan untuk operasional Bus Rapid Transit.

2) Stasiun (*Station*)

Syarat stasiun Bus Rapid Transit yakni dapat diakses dengan mudah oleh pengguna transportasi umum, faktor jarak antar stasiun satu dengan stasiun lainnya perlu dipertimbangkan dengan memahami beberapa variabel, antara lain:

- a. Pusat kota
- b. Permukiman
- c. Tempat hiburan
- d. Wisata
- e. Pusat distribusi

3) Kendaraan (*Vehicle*)

Kendaraan/mobil Bus Rapid Transit dalam kegiatan operasional harus mempunyai daya angkut yang besar serta mampu membawa muatan penumpang dalam jumlah yang banyak dihitung dari periode waktu. Selain itu kendaraan/mobil bus yang digunakan diharapkan menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan

4) Pelayanan (*Services*)

Sistem pelayanan operasional Bus Rapid Transit lebih mengutamakan pada kecepatan, reliabilitas, dan kenyamanan bagi pengguna transportasi umum. Bus Rapid Transit diwajibkan melayani pengguna dengan kapasitas maksimal dan

kedatangan bus maupun waktu tempuh harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

5) Struktur Rute (*Route Structure*)

Memberikan informasi kejelasan rute yang akan dilewati oleh bus, dan informasi terkait bus akan berhenti atau menaik dan menurunkan penumpang di hante mana saja.

6) Sistem Pembayaran (*Fare Collection*)

Penerapan sistem pembayaran dilakukan pada saat dihalte keberangkatan atau didalam bus perjalanan menuju lokasi tujuan, sistem tersebut dapat berfungsi cepat dan mudah. Loket pembayaran diharapkan lebih dari satu agar mengurangi penumpukan antrian penumpang yang akan membayar.

7) Transportasi Sistem Cerdas (*Intelligent Transportation System*)

Bus Rapid Transit menggunakan teknologi yang dapat memberikan suatu ketepatan informasi dalam aspek waktu keberangkatan dan kedatangan bus, dan jumlah penumpang dalam bus. Dengan sistem pelayanan seperti itu diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna transportasi umum.

2.4 Halte/ Tempat Henti

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Transportasi Umum. Halte merupakan tempat pemberhentian kendaraan angkutan umum untuk menaik dan menurunkan penumpang yang dilengkapi dengan fasilitas bangunan (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 1996). Dalam dokumen pedoman teknis menyatakan bahwa persyaratan umum untuk membangun halte adalah titik lokasi halte berada disepanjang jalur angkutan umum, terletak pada bagian jalur pejalan kaki dan dekat dengan fasilitas pejalan kaki, diarahkan dekat dengan pusat kegiatan dan/atau permukiman, dilengkapi dengan rambu petunjuk dan tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas. Fasilitas utama yang harus diperhatikan pada sebuah sarana halte adalah informasi mengenai identitas halte seperti nama dan nomor halte, papan informasi rute perjalanan, rambu petunjuk, lampu penerangan dan tempat penduduk bagi penumpang saat menunggu kedatangan bus. Selanjutnya terkait penentuan jarak antara halte satu dengan lainnya didasarkan pada kondisi tata guna lahan dan karakteristik lokasi.

Tabel II. 2 Jarak Antar Halte

Zona	Lokasi	Tata Guna Lahan	Jarak Tempat Henti (m)
------	--------	-----------------	------------------------

1	CBD, Kota	Pusat: kegiatan sangat padat, pertokoan	200 - 400
2	Kota	Padat: sekolah, perkantoran, permukiman	300 - 400
3	Kota	Permukiman	300 – 400
4	Pinggiran	Campuran: jasa, sekolah, perumahan	300 – 500
5	Pinggiran	Campuran jarang: tanah kosong, sawah, ladang, perumahan.	500 - 1000

Sumber: SK Dirjen Perhub Darat No 271/HK,105/DRJD/96

Menurut SK Dirjend Perhub Darat 271/96 menjelaskan mengenai peraturan peletakan perhentian bus dan/atau halte sebagai berikut.

- 1) Prosedur peletakan halte di persimpangan berpedoman pada sistem campuran yakni sesudah persimpangan dan sebelum persimpangan.
- 2) Jarak antara halte dengan fasilitas penyeberangan perjalan kaki maksimum sebesar 100 meter.
- 3) Jarak antara halte dengan kawasan persimpangan sebesar 50 meter
- 4) Jarak antara halte dengan gedung atau bangunan seperti rumah sakit dan tempat inadah maksimum 100 meter.

Menurut Vuchinic (1981) dalam (Sariri 2019) ada tiga aspek utama yang menyangkut dengan perencanaan tempat perhentian transportasi umum yakni spasi, lokasi dan rancangan tempat perhentian, penjabaran lebih jelas sebagai berikut:

1) Spasi

Panjang ukuran jarak rata-rata antar tempat perhentian angkutan umum disarankan sebesar 400 sampai 600 meter, namun jarak 300 meter masih dimungkinkan untuk digunakan. Pada jalur bus regular penggunaan spasi yang kurang dari 300 dapat mengakibatkan kualitas pelayanan menurun dan berpengaruh kurang baik terhadap kelancaran laju lalu lintas. Sedangkan menurut *Confederation of British Road Passenger Transport (1981)* tempat perhentian transportasi umum dibatasi dengan jarak rata-rata 2-3 tempat per-km. Berikut ini merupakan standar spasi tempat perhentian bus.

Tabel II. 3 Standar Spasi Tempat Perhentian Bus

Tipe Bus	Spasi (m)		
	CBD	Non CBT	
		Lama	Baru
Lokal	120 - 240	150 - 240	300 - 450
Limited stop	120 - 240	360 - 900	600 - 1500
Ekspres	120 - 300	1200 - 9000	1 – 30 mil

Sumber: *Institute of Traffic Engineers (1976)*

2) Lokasi

Terdapat 3 macam klasifikasi lokasi tempat perhentian transportasi umum yang beroperasi di jalan raya menurut Vuchinic (1981), yakni sebagai berikut.

- Near site* (NS) adalah tempat perhentian angkutan umum yang berada di persimpangan jalan sebelum memotong jalan simpangan (*cross street*)
- Far side* (FS) adalah tempat perhentian angkutan yang berada di persimpangan jalan setelah melewati persimpangan jalan.
- Mid Block* (MB) adalah tempat perhentian angkutan umum yang cukup jauh dari kawasan persimpangan dan/atau pada ruas jalan tertentu.

Menurut *Institute of Traffic Engineers (1976)* dalam (Sariri 2019) lokasi yang paling baik digunakan adalah lokasi *mid block* karena lokasi tersebut relatif jauh dari kawasan persimpangan. Namun jika dibandingkan dengan dua lokasi lainnya antara *near side* dan *far side* lebih baik menggunakan lokasi *near side* karena pada lokasi *far side* pengemudi angkutan umum diharuskan meningkatkan jarak pandang saat akan memasuki kawasan persimpangan jalan.

Confederation of british road passenger transport (1981) membedakan lokasi tempat perhentian bus berdasarkan tipe area, sebagai berikut

- Daerah industri
- Daerah permukiman
- Pusat kegiatan bisnis
- Kegiatan hiburan, dan
- Fasilitas Pendidikan dan kesehatan.

Pada penentuan lokasi perhentian angkutan umum antara lokasi satu dengan lainnya dapat berbeda disesuaikan dengan karakteristik kawasan atau daerah masing-masing.

3) Rancangan tempat perhentian

Menurut Munawar (2005) dalam (Sariri 2019) terdapat tiga bentuk fasilitas perhentian transportasi umum yang sudah sering digunakan oleh pengelola atau pemerintah daerah yakni *bus shelter*, *kerb side*, dan *lay bys*.

- a. *Bus shelter* adalah tempat untuk menunggu kedatangan bus yang aman dan nyaman bagi calon penumpang yang difasilitasi dengan atap agar terhindar dari hujan dan panas matahari.
- b. *Kerb side* adalah tempat perhentian angkutan umum kota dengan tujuan untuk menampung penumpang yang akan naik atau turun dengan memanfaatkan sebagian trotoar yang berada disisi jalan. Bentuk tempat perhentian seperti ini sesuai dengan kondisi jalan yang sempit, sehingga bus tidak bisa berhenti terlalu lama.
- c. *Lay bys* adalah tempat atau lokasi perhentian angkutan umum yang terdapat lekukan diluar badan jalan, sehingga membutuhkan lahan atau trotoar yang lebih lebar. Bentuk seperti ini dapat mengurangi gangguan terhadap lalu lintas karena saat bus berhenti terlalu lama untuk menaik dan menurunkan penumpang, kendaraan lainnya bisa mendahului dan tidak perlu menunggu bus jalan Kembali.

2.5 Wisatawan

2.5.1 Pengertian Wisatawan

Wisatawan merupakan kata yang merujuk pada seseorang yang melakukan aktifitas diluar ruangan. Secara umum wisatawan telah menjadi subset atau bagian dari kegiatan *traveller* dan *visitor* ke destinasi wisata. Seseorang dapat disebut wisatawan harus menjadi bagian dari kegiatan *traveller* dan/atau *visitor*. Seorang yang disebut *visitor* adalah *traveller*, namun tidak semua *traveller* adalah *tourist*. Traveller memiliki cakupan konsep yang lebih luas, dapat mengacu kepada orang yang memiliki beragam peran dalam lingkungan masyarakat yang melakukan aktivitas sehari-hari seperti pergi ke kantor dan ke sekolah, tidak dapat dikatakan *tourist* (Sulistyo et al. 2019).

Wisatawan adalah faktor utama dalam industri pariwisata. Dengan adanya wisatawan, aktifitas di sektor pariwisata akan terus berkembang. Fasilitas wisata yang memadai akan membuat wisatawan merasa nyaman dan puas saat berkunjung ke objek wisata. Sehingga dapat menambah jumlah wisatawan yang berkunjung dan berdampak positif pada aktifitas ekonomi. Menurut *World Tourism Organization* (WTO,2004) dalam (Sulistyo et al. 2019) yang dapat dikatakan wisatawan adalah seseorang yang sedang mengunjungi

suatu negara yang bukan merupakan negara sendiri dengan alasan apapun, kecuali dengan tujuan mendapatkan pekerjaan yang dibayar oleh negara yang dikunjungi. Wisatawan terbagi menjadi dua kategori yakni wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara. Wisatawan nusantara adalah seseorang yang melakukan kegiatan mengunjungi objek wisata di dalam wilayah teritori suatu negara, dengan lama perjalanan kurang lebih 6 bulan dan jarak perjalanan lebih besar atau sama dengan 100 km, sedangkan wisatawan mancanegara yakni seseorang yang melakukan perjalanan wisata memasuki teritori suatu negara lain yang bukan merupakan negara tempat tinggal, lama perjalanan tidak lebih dari 12 bulan (Kemenpar 2017) dalam (Yuniati 2018).

2.5.2 Konsep Perilaku Wisatawan

Menurut Hasan (2013) dan Amirullah (2002) dalam (Nunuk Supraptini 2020) menjelaskan bahwa terdapat aspek kekuatan yang mempengaruhi keputusan saat membeli atau menggunakan jasa konsumen terbagi menjadi dua kekuatan, sebagai berikut.

- 1) Kekuatan yang muncul dari internal dapat berupa pengalaman belajar, sikap dan keinginan, motivasi dan keterlibatan, kepribadian dan konsep diri.
- 2) Kekuatan yang muncul dari eksternal dapat berupa faktor bauran pemasaran, sosial, budaya dan lingkungan.

2.5.3 Konsep Kepuasan Wisatawan

Menurut Tjiptono (2012) dalam (Nunuk Supraptini 2020) kepuasan pelanggan merupakan bentuk respon dari pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual dari kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kotler (2000) kepuasan pelanggan dapat di definisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Sunarno (2003) kepuasan pelanggan adalah ekspresi perasaan senang dan kecewa setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja dan harapan. Apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan merasa amat puas. Menurut Gaspersz (2005) dalam (Fatmawati Kalebos 2016). faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari dua aspek yakni kebutuhan dan keinginan yang keterkaitan erat dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang akan melakukan kegiatan transaksi dengan produsen. Konsep dan teori terkait dengan kepuasan pelanggan sudah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan dengan beberapa jenis pendekatan. (Fatmawati Kalebos 2016).

Tabel II. 4 Matriks Teori

No	Teori	Sumber	Uraian	Variabel	Indikator	Parameter
1	Kinerja Trnasportasi Umum	- Manheim (1979), - Warpani (1990), - PerMen Perhub No 10 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan - Dirjen Perhub Darat (SK.687/AJ.206/DRJD/2002) standar kinerja pelayanan angkutan umum.	Kinerja transportasi umum adalah hasil kerja operasional pelayanan dari transportasi umum yang sudah berjalan dalam melayani segala aktifitas dan mobilitas dalam kegiatan masyarakat, hasil kinerja dapat diukur menggunakan beberapa komponen dan parameter sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Komponen kinerja transportasi umum adalah keselamatan, keteraturan, kelengkapan, kenyamanan, tanggung jawab, harga terjangkau, dan kecepatan.	Standar Kinerja Transportasi Umum	• Keselamatan • Keteraturan • Kelengkapan • Kecepatan • Keterjangkauan • Kenyamanan • Keamanan • Kesetaraan	• Kelayakan kendaraan, informasi tanggap darurat dan SOP pengoperasian kendaraan. • Waktu tunggu, waktu henti dan kecepatan perjalanan • Kemudahan perpindahan penumpang antar koeridor • Kapasitas angkut, fasilitas pengatur suhu, kemudahan naik/turun penumpang. • Tanda pengenalan pengemudi, lampu penerangan, petugas keamanan • Kursi prioritas, ruang khusus, kemiringan lantai.
2	Kualitas Pelayanan	Zeithaml, Parasurman, Berry (1990), Payne (2000)	Kualitas pelayanan adalah bentuk kemampuan perusahaan dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen. kualitas pelayanan atau jasa memiliki keterkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau memberikan harapan lebih kepada pelanggan. kualitas pelayanan atau jasa memiliki dua komponen penting yakni komponen teknis dan fungsional.	Dimensi Kualitas Pelayanan	• Tangible (bukti fisik) • Reliability (kehandalan) • Responsiveness (daya tanggap) • Assurance (jaminan) • Emphaty (empati)	• Memenuhi sarana dan prasana penunjang operasional pelayanan baik dari segi peralatan dan perlengkapan. • Memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya. • Memberikan pelayanan yang responsif & tanggap kepada pelanggan. • Kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa percaya dan yakin. • Memberikan sikap yang penuh perhatian dan bersifat individual.

No	Teori	Sumber	Uraian	Variabel	Indikator	Parameter
3	Bus Rapid Transit (BRT)	Rejeki S,Utami L (2021), Ayu C, Sari N (2020) & <i>Transit Cooperative Research Program (2013)</i>	Bus Rapid Transit atau busway adalah moda transportasi massal berbasis system transit yang memiliki kualitas tinggi dalam melakukan mobilitas khususnya pada daerah perkotaan dengan mengedepankan pelayanan yang aman, nyaman, dan harga terjangkau serta kecepatan dan ketepatan waktu tempuh. Bus Rapid Transit menggunakan sistem satu pintu, penumpang diharuskan dapat naik dan turun hanya pada halte yang disediakan disepanjang jalur dan harus membeli tiket terlebih dahulu baik untuk sekali perjalanan ataupun berlangganan dengan sistem prabayar	Sistem Bus Rapid Transit (BRT)	• Jalur • Stasiun/Halte • Kendaraan • Pelayanan • Struktur rute • Sistem pembayaran • Transportasi sistem cerdas	• Bagian jalan raya yang diambil satu atau dua jalur berdasarkan kondisi jalan • Dapat diakses dengan mudah oleh pengguna transportasi umum, berada di pusat kota, wisata & permukiman. • Mempunyai daya angkut yang besar dan menggunakan bahan bakar ramah lingkungan. • Melayani pengguna dengan kapasitas maksimal • Memberikan informasi kejelasan rute yang akan dilewati oleh bus • Sistem pembayaran dilakukan dihalte atau saat perjalanan. • Menggunakan teknologi yang dapat memberikan informasi ketepatan keberangkatan dan kedatangan bus.
4	Wisatawan	(Pitana & Diarta, 2009), Sulisty A (2019)	Wisatawan merupakan kata yang merujuk pada seseorang yang melakukan aktifitas diluar ruangan. Secara umum wisatawan telah menjadi subset atau bagian dari kegiatan <i>traveller</i> dan <i>visitor</i> ke dentinasi wisata. Wisatawan terbagi menjadi dua jenis kategori yakni wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara	Defini Wisatawan	• Wisatawan Nusantara • Wisatawan Mancanegara	• Kegiatan mengunjungi objek wisata di dalam wilayah teritori suatu negara, dengan lama perjalanan kurang lebih 6 bulan • Melakukan perjalanan wisata memasuki teritori suatu negara lain yang bukan merupakan negara tempat tinggal.

Sumber: Hasil Analisis 2024

Tabel II. 5 Variabel, Parameter, dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Parameter	Sumber
1.	Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	a. Ketepatan Waktu Bus b. Keamanan c. Kenyamanan d. Informasi keberangkatan dan halte terdekat e. Harga tiket terjangkau	• Warpani (1990) • Dirjen Perhubungan Darat (2002) • (Delamartha et al. 2021) • (Parawansah et al. 2022) • (Sony et al. 2018)
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kesigapan petugas membantu penumpang b. Ketersediaan armada bus c. Kecepatan pelayanan d. Tempat pengaduan saran/kritik dan Pusat Informasi	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kondisi armada bus yang sudah teruji layak jalan b. Pengetahuan petugas tentang trayek yang dilalui oleh bus c. Pelayanan yang professional dari petugas kepada penumpang d. Keselamatan penumpang	
		Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Kepedulian pengelola dan petugas kepada penumpang b. Pemberian pelayanan khusus kepada kelompok tertentu	
		Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Fasilitas pendukung keselamatan penumpang b. Fasilitas pengatur suhu AC c. Fasilitas halte d. Fasilitas kursi penumpang e. Penampilan petugas dan pramudi f. Kebersihan di dalam bus g. Tampilan informasi tanda bahaya h. Ketersediaan aplikasi sistem informasi	
2.	Transportasi Umum Perkotaan	Kualitas Pelayanan	a. Kualitas komponen transportasi umum b. Kualitas informasi transportasi umum c. Kualitas interaksi transportasi umum	• (Haryono et al. 2010)

Sumber: Hasil Analisis 2024

BAB III KARAKTERISTIK WILAYAH STUDI

3.1 Gambaran Umum Kota Semarang

3.1.1 Kondisi Geografis dan Administrasi

Secara geografis Kota Semarang terletak diantara garis $6^{\circ}50'$ - $7^{\circ}10'$ Lintang Selatan dan garis $109^{\circ}35'$ - $110^{\circ}50'$ Bujur Timur. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kendal, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Demak, sebelah Selatan Kabupaten Semarang dan sebelah utara bebatasan langsung dengan Laut Jawa dengan panjang garis pantai sepanjang 13,5 Km. Ketinggian Kota Semarang terletak berkisar antara 0,75 sampai 348,00 diatas garis pantai. Secara Administrasi Kota Semarang terbagi atas 16 wilayah Kecamatan dan sebanyak 117 Kelurahan. Luas wilayah Kota Semarang tercatat 373,78 Km². Kecamatan yang memiliki luas wilayah paling besar yakni Kecamatan Gunungpati (58,27 km²), diikuti oleh Kecamatan mijen dengan luas wilayah sebesar (56,52 km²), sedangkan kecamatan yang memiliki luas wilayah paling kecil yakni Kecamatan Semarang Tengah tercatat (5,17 km²). Menurut Stasiun Klimatologi Semarang, suhu udara rata-rata di Kota Semarang pada tahun 2022 berkisar antara 27.10°C sampai 29.60°C . Daerah yang letaknya berdekatan dengan pantai memiliki suhu udara rata-rata relative tinggi. Kelembaban udara rata-rata bervariasi yakni berkisar 74,99% sampai 86,00%. Untuk tekanan udara di Kota Semarang rata-rata berkisar antara 1005.80 mb sampai 1009.50 mb. sedangkan kecepatan angin rata-rata bervariasi antara 4.40 km/jam sampai 8.70 km/jam.

Kota Semarang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki fungsi sebagai kota transit regional Jawa Tengah dan memiliki kedudukan yang penting ditingkat nasional baik dari segi politik, ekonomi, budaya maupun tingkat keamanan. Berdasarkan dari hasil Proyeksi Penduduk Interim tahun 2020 -2023 di pertengahan tahun/bulan juni, jumlah penduduk Kota Semarang tercatat pada tahun 2022 sebesar 1.659.975 jiwa. Kepadatan penduduk terus meningkat seiring dengan jumlah penduduk yang terus bertambah disetiap tahun. Di sisi lain penduduk yang ada di Kota Semarang belum tersebar secara merata, sehingga terjadi penumpukan jumlah penduduk yang ada di kecamatan, tercatat kecamatan Semarang Timur sebagai wilayah yang memiliki kepadatan paling tinggi yakni sebesar 12.067 penduduk/km², sedangkan kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk paling rendah yaitu Kecamatan Tugu sebesar 1.176 penduduk/km².

3.1.2 Batas Wilayah Administrasi

Batas wilayah administrasi Kota Semarang dapat dilihat sebagai berikut:

- Barat : Kabupaten Kendal
- Timur : Kabupaten Demak
- Selatan : Kabupaten Semarang
- Utara : Laut Jawa

3.2 Gambaran Umum BRT Trans Semarang, Kota Semarang

3.2.1 Awal beroperasi BRT Trans Semarang melayani penumpang

Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini melalui Dinas Perhubungan Kota Semarang telah melakukan inovasi dan pengembangan layanan transportasi umum. Bus Rapid Transit yang diberi nama Trans Semarang merupakan sebuah program inovasi angkutan massal yang dalam melakukan pelayanan mengedepankan rasa aman, nyaman, dan harga terjangkau. BRT Trans Semarang resmi beroperasi pada 2 Mei 2009 yang bertepatan dengan hari jadi Kota Semarang yang ke-462 tahun. Trans Semarang merupakan sebuah angkutan massal berbasis system transit, dimana penumpang hanya bisa naik dan turun pada halte-halte yang sudah disediakan sepanjang jalur yang dilewati oleh BRT Trans Semarang. Trans Semarang dioperasikan dengan harapan dapat mengurangi kemacetan di Kota Semarang yang semakin tahun semakin mengalami peningkatan jumlah penduduk dan jumlah kendaraan. Hal yang membedakan antara BRT Trans Semarang dengan transportasi umum lainnya yakni terletak pada prasarana dan sarana pendukung operasional, Trans Semarang telah memiliki halte sendiri, sistem pembayaran dapat diakses melalui smartphone dan jalur operasional yang sampai saat ini sudah memiliki delapan koridor, empat feeder dan satu layanan malam yang sudah mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Semarang. Selanjutnya jangkauan pelayanan BRT Trans Semarang dapat dilihat pada penjabaran berikut:

- Koridor 1 : Terminal Mangkang –Balaikota - Terminal Penggaron (sebaliknya)
- Koridor 2 : Terminal Terboyo – Balaikota - Terminal Sisemut, Ungaran (sebaliknya)
- Koridor 3 : Pelabuhan Tanjung Mas – Akpol - Elizabeth (sebaliknya)
- Koridor 4 : Terminal Cangkiran – Balaikota - Stasiun Tawang (sebaliknya)
- Koridor 5 : Meteseh – Simpang Lima - Bandara A Yani – PRPP (sebaliknya)
- Koridor 6 : UNDIP _ Taman Diponegoro – UNNES (sebaliknya)
- Koridor 7 : Terboyo – Wotermonginsidi – Soekarno Hatta – Balaikota (sebaliknya)

- Koridor 8 : Cangkiran – Gunung Pati – Simpang Lima (sebaliknya)
- Feeder 1 : Ngaliyan – Palir – Ngaliyan – Suratmo
- Feeder 2 : Terboyo – Kaligawe – Tlogosari – Unimus – Rusunawa Kudu
- Feeder 3 : Penggaron – Ketileng – Banyumanik
- Feeder 4 : Gunung Pati – Cepoko – BSB – Gunung Pati – Sekaran – UNNES
- Layanan malam : Mangkang – Tugumuda – Simpang Lima

3.2.2 Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit Trans Semarang

3.2.2.1 Tujuan pembentukan UPTD (unit pelayanan teknis dinas) Trans Semarang

Tujuan pembentukan UPTD Trans Semarang menjadi Badan Layanan Umum yakni agar saat melakukan kegiatan pelayanan transportasi dapat lebih fleksibel dan memudahkan dalam mengelola sumber daya alam, pelaksanaan kegiatan operasional, dan pengelolaan keuangan. Unit pelayanan teknis dinas memiliki tujuan dalam menjalankan tanggung jawab sebagai pengelola Trans Semarang yakni sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan transportasi kepada masyarakat pengguna transportasi umum agar mudah dalam melakukan kegiatan perpindahan dan saling berintegrasi dengan koridor-koridor yang ada.
- b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menaik dan menurunkan penumpang di halte
- c. Memberikan pelayanan transportasi umum yang murah, aman, nyaman, berbudaya dan terjangkau oleh seluruh masyarakat Kota Semarang
- d. Mendukung kelancaran aktivitas masyarakat Kota Semarang
- e. Terwujudnya tatanan transportasi umum yang tertib dan lancar.

3.2.2.2 Visi dan Misi Badan Layanan Umum Trans Semarang.

- a. Visi : Menciptakan Pelayanan Bus Rapid Transit yang Professional, Mandiri, dapat Diandalkan, Berkesinambungan dan Terjangkau.

- Profesional

Setiap kegiatan yang dilakukan BRT Trans Semarang berorientasi pada pemenuhan standar yang ada

- Mandiri

Mandiri dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya manusia di BRT Trans Semarang

- Diandalkan
Dapat diandalkan kepastian pelayanan di terminal dan transportasi umum guna menunjang mobilitas masyarakat Kota Semarang
- Berkesinambungan
Berkesinambungan saat melakukan pelayanan pergantian antar moda guna meningkatkan aksesibilitas untuk mencapai lokasi tujuan
- Terjangkau
Penetapan besaran retribusi dan trip atau pungutan lain yang sah yang telah mempertimbangkan kemampuan daya beli pengguna jasa transportasi umum.

b. Misi

- Melaksanakan pelayanan terminal dan Bus Rapid Transit yang professional dan terjangkau
- Melaksanakan kemandirian pelayanan terminal dan Bus Rapid Transit dengan memegang prinsip otonomi dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya manusia.
- Mendorong perkembangan transportasi umum perkotaan yang dapat diandalkan dan berkesinambungan
- Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi umum.

3.2.2.3 Produk Jasa Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang

Bus Rapid Trans Semarang adalah sebuah sistem angkutan massal yang mengedepankan pelayanan yang murah, nyaman dan aman bagi pengguna transportasi umum. Harga tiket yang ditetapkan relative terjangkau karena mendapatkan subsidi sebesar 50% dari Pemerintah Kota Semarang, jauh atau dekat jarak yang ditempuh penumpang hanya dikenakan cukup membayar satu kali dalam melakukan perjalanan dengan catatan penumpang tidak keluar dari halte saat akan melakukan perpindahan koridor atau trayek. Tingkat kenyamanan yang ditingkatkan dengan tersedianya pengatur suhu ruangan di dalam armada bus, waktu tunggu kedatangan bus yang dapat diandalkan dan menjamin keamanan pengguna transportasi umum BRT Trans Semarang dari segala gangguan kejahatan.

- a. Media promosi BRT Trans Semarang dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara yakni.
- Iklan

Media promosi iklan melalui bodi bus, halte atau shelter, media sosial dan sponsor acara

- *Tagline*

Semarang Hebat, Terus Berbenah, dan Semarang Setara

- *Event*

Melakukan kegiatan keliling Kota Semarang menggunakan BRT Trans Semarang yang bekerjasama dengan jasa *tour guide*, penyedia hotel dan OPD Kota Semarang.

- b. Harga Tiket BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang

- Tiket umum : Rp.3.500,-
- Anak dibawah umum 6 tahun : Rp.1000,-
- Pelajar : Rp.1000,-

- c. Jam Operasional Pelayanan BRT Trans Semarang

- Shift 1 : Pukul 05.30 – 11.30 WIB
- Shift 2 : Pukul 12.30 – Selesai
- Layanan malam : Pukul 18.10 – 23.00 WIB

- d. Strategi Pelayanan Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang

Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang memiliki strategi yakni memberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan, keamanan dan ekonomis. Adapun 3 (tiga) strategi kunci dalam menjaga konsistensi dan meningkatkan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat yakni sebagai berikut.

- *Affordability*, yakni tarif yang dikenakan lebih murah dan kenyamanan fasilitas yang lebih baik dibandingkan dengan angkutan umum lain.
- *Acceptability*, yakni keberhasilan BLU dalam mengelola dan mengintegrasikan koridor yang merupakan bentuk dari keberhasilan bahwa BRT trans semarang sudah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.
- *Avalaibility*, yakni armada BRT Trans Semarang tetap beroperasi meskipun hari libur sehingga pengguna jasa transportasi umum selalu bisa mengandalkan BRT trans semarang sebagai sarana perpindahan.

3.2.3 BRT Trans Semarang Koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran

BRT Trans Semarang rute Stasiun Tawang- Terminal Cangkiran memiliki kondisi geografis yang berbeda yakni antara pusat perdagangan dan jasa, perkantoran dengan

kondisi guna lahan di daerah permukiman yang masih di dominasi oleh lahan terbuka hijau khusus nya pada Kecamatan Mijen. Berikut merupakan tabel jumlah penumpang pada koridor 4 berdasarkan jumlah perbulan dan jumlah rata-rata perhari.

Tabel III. 1 Jumlah Penumpang Koridor 4

Bulan	Koridor 4	
	Jumlah Penumpang Perbulan, 2024 (Jiwa)	Jumlah Penumpang Rata-Rata Perhari (Jiwa)
Januari	61.030	1.968
Febuari	58.143	2.005
Maret	59.011	1.904
April	58.803	1.960
Mei	61.719	1.990
Juni	59.230	1.974
Juli	61.548	1.985
Agustus	56.937	1.836
September	54.757	1.825
Oktober	55.677	1.796
November	51.558	1.719
Desember	55.234	1.782
Jumlah	693.500	1.900

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2025

Keberangkatan armada bus dimulai dari Terminal Cangkiran dan berhenti di garansi bus yang berada di kawasan Stasiun Tawang. Koridor 4 memiliki 26 armada bus yang beroperasi setiap hari mulai pukul 05.30 WIB sampai 19.00 WIB. Kondisi lalu lintas pada koridor 4 pada jam sibuk sering menjumpai kemacetan yang dikarenakan tingginya volume kendaraan pribadi dari masyarakat yang akan melakukan aktivitas pergi ke kantor, kemudian pada siang hari bus bisa beroperasi dengan lancar karena volume kendaraan menurun, kemacetan juga sering dirasakan pada saat jam pulang kantor biasanya bus akan sedikit terlambat menuju lokasi tujuan dari waktu yang sudah ditentukan oleh pengelola, hal ini disebabkan meningkatkan volume kendaraan pribadi masyarakat yang akan menuju ke tempat tinggal setelah melakukan aktifitas seharian.

3.3 Gambaran Umum Wisatawan Kota Semarang

3.3.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Semarang

Jumlah wisatawan Kota Semarang pada tahun 2019 yakni sebesar 7.305.559 Jiwa yang terdiri dari 7.223.529 wisatawan nusantara dan 82.030 wisatawan mancanegara. Terjadi penurunan jumlah wisatawan di tahun 2020 baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. jumlah wisatawan nusantara menurun sebesar 3.963.226 jiwa dan wisatawan mancanegara menurun sebesar 75.402 jiwa. Pada tahun 2021 kembali terjadi

penurunan jumlah wisatawan di Kota Semarang yakni wisatawan nusantara menurun sebesar 596.619 jiwa dan wisatawan mancanegara menurun sebesar 6.551 jiwa. Kemudian pada tahun 2022 jumlah wisatawan Kota Semarang mengalami peningkatan sebesar 2.674.549 dan untuk wisatawan mancanegara meningkat sebesar 4.841 jiwa.

Tabel III. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Semarang

Jenis Wisatawan	2019 (jiwa)	2020 (jiwa)	2021 (jiwa)	2022 (jiwa)
Wisatawan Nusantara	7.223.529	3.260.303	2.663.684	5.338.233
Wisatawan Mancanegara	82.030	6.628	77	4.918
Kota Semarang	7.305.559	3.266.931	2.663.761	5.343.151

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang

3.3.2 Karakteristik Wisatawan Kota Semarang

3.3.2.1 Asal Daerah Wisatawan yang Berkunjung ke Kota Semarang

Wisatawan yang mengunjungi daya tarik wisata di Kota Semarang berdasarkan dari dokumen analisis pasar wisata Kota Semarang yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yakni wisatawan lokal yang berasal dari Kota Semarang sebesar 39,43 %, urutan kedua Kabupaten Kendal sebesar 5,48%, Ungaran 4,70% dan Kudus 4,18%, sedangkan Kabupaten/Kota lainnya yang ada di Pulau Jawa rata-rata berkisar 1-4 % dari jumlah total kunjungan wisatawan.

3.3.2.2 Tujuan Utama Wisatawan Berkunjung Ke Kota Semarang

Wisatawan yang melakukan kunjungan ke daya tarik wisata Kota Semarang berdasarkan dokumen analisis pasar wisata Kota Semarang oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tahun 2023. Sebagian besar wisatawan mengunjungi objek wisata dengan tujuan untuk berlibur sebesar 84,40 %, pendidikan 11,80%, mengunjungi saudara 1,40%, workshop 1.20%, bekerja 0,60%, ibadah 0,40% dan ziarah 0,20%. Lama kunjungan wisatawan sebagian besar hanya melakukan kunjungan selama 1 (satu) hari.

3.3.2.3 Daya Tarik Wisata Terfavorit di Kota Semarang

Berdasarkan dari dokumen analisis pasar Kota Semarang yang dikeluarkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, diketahui bahwa 5 (lima) besar daya tarik wisata yang menjadi favorit atau yang sering dikunjungi oleh wisatawan nusantara yakni Kota Lama, Museum Lawang Sewu, Klenteng Sam Poo Kong, Maerokoko dan Pantai Marina.

3.3.2.4 Moda Transportasi yang Digunakan Wisatawan saat Berkunjung di Kota Semarang

Moda transportasi yang digunakan oleh wisatawan saat berkunjung ke daya tarik wisata di Kota Semarang dari hasil dokumen analisis pasar wisata yakni sebesar 49,8% menggunakan sepeda motor, 36,8% menggunakan mobil dan 11,6% menggunakan transportasi umum.

3.3.2.5 Frekuensi Kunjungan Wisatawan ke Daya Tarik Wisata Kota Semarang

Frekuensi kunjungan wisatawan ke Kota Semarang berdasarkan dokumen analisis pasar wisata yang dikeluarkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, sebanyak 34,50% wisatawan nusantara akan melakukan kunjungan ke daya tarik wisata pada saat libur sekolah, 30,90% wisatawan berkunjung setiap satu bulan sekali, dan sebesar 15,50% wisatawan nusantara yang melakukan kunjungan wisata seminggu sekali, sedangkan 19,10% wisatawan mengunjungi daya tarik wisata setiap dua minggu sekali.



BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini penulis akan membahas hasil dari penelitian dengan judul analisis kinerja pelayanan BRT trans semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum pada koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran. Penelitian ini berlokasi di Kota Semarang yang akan membahas beberapa aspek yang berhubungan dengan judul penelitian diatas.

4.1 Analisis Karakteristik Wisatawan Pengguna Transportasi Umum

Peran transportasi menjadi sangat sentral dalam menunjang mobilitas wisatawan untuk melakukan kunjungan kesuatu objek wisata, pemahaman terkait karakteristik wisatawan yang menggunakan transportasi umum menjadi langkah awal dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang sesuai dengan kebutuhan dan pola perilaku pengguna jasa. Karakteristik dapat mencakup beberapa aspek yakni jenis kelamin, usia, tujuan perjalanan berwisata dan frekuensi kunjungan dalam beberapa waktu.

Berawal dari analisis karakteristik wisatawan pengguna transportasi umum ini, peneliti diharapkan dapat mengidentifikasi segmen wisatawan yang sering menggunakan transportasi umum dalam melakukan perjalanan wisata, serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi atau menghambat pengguna transportasi umum. Hasil dari analisis ini diharapkan mampu menjadi landasan bagi pemerintah daerah atau badan pengelola transportasi untuk merancang sistem transportasi yang ramah wisatawan, terjangkau dan mengedepankan kepuasan penumpang. Analisis ini juga dapat dijadikan sebagai aspek utama untuk mengembangkan pariwisata berkelanjutan dengan mengedepankan peran transportasi sebagai garda terdepan terciptanya pariwisata berkelanjutan.

4.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang

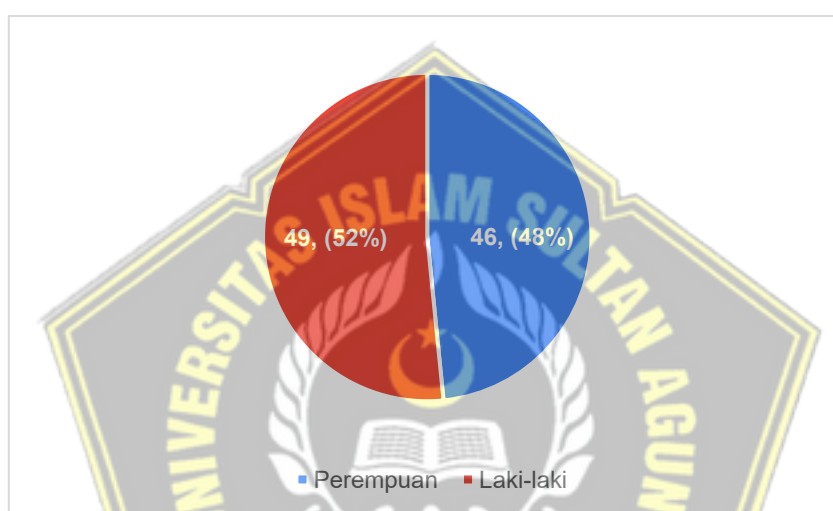
Berdasarkan dari hasil penyebaran kuisisioner dilapangan yang diberikan kepada wisatawan pengguna transportasi umum, kemudian didapatkan hasil persentase sebesar 52% di dominasi oleh wisatawan laki-laki dan sebesar 48% dari total responden pengguna perempuan. Hasil presentase yang terlihat seimbang antara wisatawan laki-laki dan perempuan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan BRT Trans Semarang sering digunakan oleh kedua kelompok gender dalam melakukan perjalanan wisata di Kota Semarang. Berikut ini merupakan tabel hasil pengisian kuesioner terkait katakteristik jenis kelamin wisatawan.

Tabel IV. 1 Katakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (jiwa)	Persentase
1	Perempuan	46	48%
2	Laki-laki	49	52%

Sumber: Hasil survey, 2025

Hasil ini menunjukan bahwa BRT Trans Semarang telah menjadi moda transportasi pilihan bagi wisatawan karena mudah diakses dan dapat digunakan secara luas oleh semua kalangan, tanpa adanya dominasi yang signifikan atau memprioritaskan salah satu kelompok gender. Berikut ini merupakan hasil diagram dari karakteristik jenis kelamin wisatawan pengguna BRT Trans Semarang.



Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

4.1.2 Kelompok Umur Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang

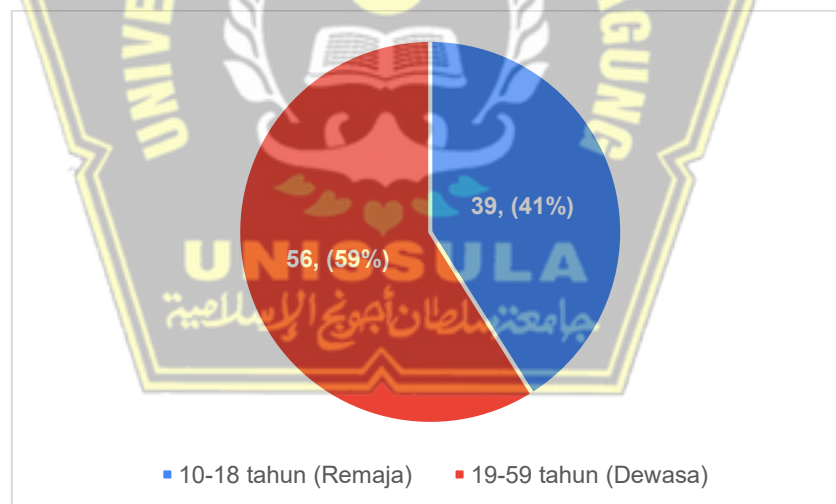
Berdasarkan hasil dari kuesioner penelitian yang disebarkan kepada responden, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kategori usia dewasa yakni dengan persentase sebanyak 59 % atau 56 orang dari total responden. Sementara hasil persentase dari kelompok usia remaja sebesar 41% atau sebanyak 39 orang. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa wisatawan pengguna BRT Trans Semarang dalam melakukan kegiatan wisata lebih di dominasi oleh kelompok usia dewasa. Hal ini bisa dikaitkan dengan tingkat kemandirian, kemampuan finansial serta kelompok usia dewasa cenderung membutuhkan mobilitas yang tinggi dibandingkan dengan usia remaja. Berikut tabel hasil dan rincian terkait karakteristik kelompok umur wisatawan.

Tabel IV. 2 Karakteristik Kelompok Usia

No	Usia	Jumlah Responden (jiwa)	Persentase
1	10-18 tahun (Remaja)	39	41%
2	19-59 tahun (Dewasa)	56	59%

Sumber: Hasil survey, 2025

Hasil dari tabel diatas menunjukan bahwa kelompok usia dewasa lebih mendominasi, karena kelompok dewasa saat melakukan kegiatan wisata pada umumnya memiliki fleksibilitas dalam menentukan tujuan perjalanan wisata dan lebih aktif untuk merencanakan aktifitas wisata, sehingga memilih untuk menggunakan moda transportasi umum menjadi pilihan yang tepat. Selanjutnya pada kelompok usia remaja memiliki partisipasi yang cukup signifikan, hal ini menunjukan bahwa BRT Trans Semarang menjadi alternatif transportasi yang menarik bagi usia muda, terutama dalam kegiatan wisata yang bersifat edukatif, wahana permainan atau rekreasi ringan. Oleh sebab itu, pengelola layanan moda transportasi harus mempertimbangkan kebutuhan dan permintaan kedua kelompok usia ini dalam menciptakan sistem layanan yang inklusif dan menarik bagi sem(ua kalangan. Berikut ini hasil diagram dari kelompok usia remaja dan usia dewasa.



Gambar 4. 2 Kelompok Umur Wisatawan Pengguna BRT Trans Semarang

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

4.1.3 Karakteristik Daya Tarik Wisatawan di Kota Semarang

Daya tarik wisata menjadi salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih untuk mengunjungi suatu destinasi wisata. Kota Semarang yang masuk dalam kategori kota madya di Indonesia memiliki potensi pariwisata yang cukup kompleks, serta memiliki berbagai jenis destinasi wisata yang terbagi menjadi beberapa kategori utama, yakni wisata alam, wisata religi, wisata belanja dan wisata Sejarah.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap wisatawan yang menggunakan BRT Trans Semarang dalam melakukan perjalanan wisata, diperoleh data mengenai prefensi wisatawan terhadap berbagai daya tarik wisata yang tersebar di Kota Semarang. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan pilihan wisatawan terhadap jenis destinasi yang dikunjungi. Berikut ini hasil pengisian responden terkait frekuensi daya tarik wisata di Kota Semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum.

Tabel IV. 3 Karakteristik Daya Tarik Wisata

No	Jenis Wisata	Lokasi Objek Wisata	Jumlah Responden (Jiwa)
1	Wisata Alam	Danau BSB	11
		Desa Wisata Wonolopo	11
		Lapangan Pancasila Simpang Lima	8
2	Wisata Belanja	DP Mall	7
		Uptown Mall BSB City	13
		Paragon Mall	5
		Tentrem Mall	2
		Mal Ciputra Semarang	2
		Queen City Mall	2
3	Wisata Religi	Gereja Blenduk	5
		Masjid Kauman Alun-Alun Kota Semarang	3
		Masjid Raya Baiturrahman Simpang Lima	2
4	Wisata Sejarah	Kota Lama	13
		Lawang Sewu	9
		Tugu Muda	2

Sumber: Hasil survey, 2025

4.1.3.1 Wisata Alam

Pada kategori wisata alam, Danau BSB dan Desa Wisata Wonolopo masing-masing dikunjungi oleh 11 responden. Kedua objek wisata ini berada di wilayah pinggiran kota, dengan menawarkan suasana alam terbuka yang cukup berbeda dari suasana hiruk piluk kota. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan masih memiliki keterarikan tinggi terhadap destinasi wisata yang menyajikan nuansa alam terbuka. Sementara, Lapangan Pancasila Simpang Lima yang dikategorikan sebagai ruang publik terbuka, mendapatkan jumlah kunjungan sebanyak 8 responden. Tempat ini terkenal sebagai ruang publik multifungsi yang kerap dijadikan sebagai tempat berkumpul, berolahraga dan melakukan kegiatan sosial baik pada pagi hari maupun malam hari.

4.1.3.2 Wisata Belanja

Kategori wisata belanja menunjukkan bahwa Uptown Mall BSB City menjadi pusat perbelanjaan paling sering dikunjungi oleh wisatawan, dengan jumlah 13 responden yang memilih lokasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa kawasan BSB mulai berkembang sebagai pusat kegiatan komersial dan menjadi salah satu lokasi untuk menyalurkan gaya hidup khususnya di pinggiran Kota Semarang. DP Mall (7 responden) dan Paragon Mall (5 responden) masih menjadi pusat perbelanjaan paling populer dan lengkap karena letaknya yang sangat strategis berada di pusat kota. Selanjutnya pusat perbelanjaan lainnya seperti Tentrem Mall, Mal Ciputra Semarang dan Queen City Mall masing-masing mendapatkan jumlah kunjungan yang relative masih rendah, yaitu hanya (2 responden). Dari data tersebut menunjukkan bahwa wisata belanja di Kota Semarang masih terfokus pada mall-mall besar yang mudah diakses menggunakan BRT Trans Semarang dan memiliki fasilitas yang lebih lengkap.

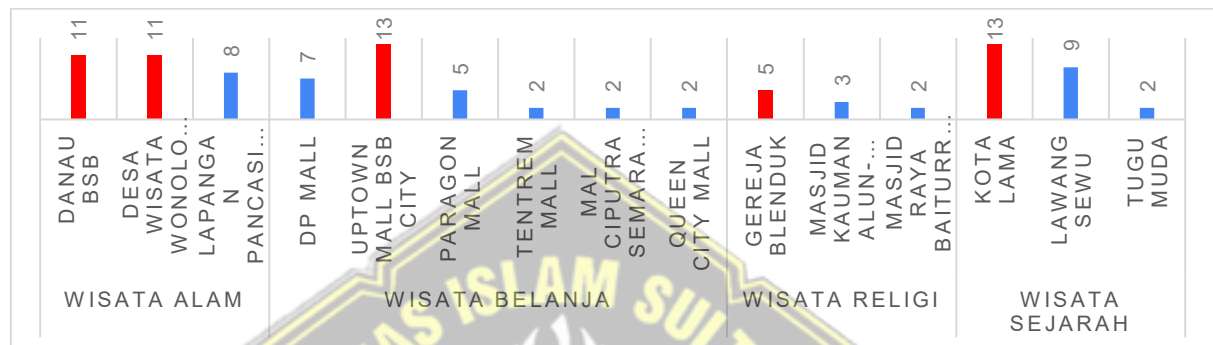
4.1.3.3 Wisata Religi

Pada kategori wisata religi, Gereja Blenduk yang berada di kawasan Kota Lama menjadi destinasi yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dalam kelompok ini, yaitu 5 responden. Gereja Blenduk memiliki daya tarik tersendiri karena nilai historis dan arsitektur kolonial yang memiliki ciri khas, sehingga menarik wisatawan domestik maupun mancanegara, terutama dari kalangan orang muslim atau wisatawan yang tertarik dengan bangunan bersejarah. Sementara itu, Masjid Kauman yang terletak di kawasan Alun-Alun Semarang dikunjungi oleh wisatawan sebanyak 3 responden, dan Masjid Raya Baiturrahman Simpang Lima dikunjungi oleh 2 responden. Rendahnya kunjungan wisata religi menunjukkan bahwa wisata religi bukan menjadi tujuan utama bagi sebagian besar wisatawan namun hanya dikunjungi sebagai bagian dari rangkaian perjalanan yang lebih besar.

4.1.3.4 Wisata Sejarah

Wisata Sejarah di Kota Semarang menjadi salah satu daya tarik paling dominan bagi wisatawan yang menggunakan BRT Trans Semarang dalam kegiatan berwisata. Kota Lama menjadi destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik. Kota Lama menempati posisi teratas dengan jumlah 13 responden, kemudian objek wisata Lawang Sewu dengan 9 responden. Destinasi ini. Kedua destinasi wisata ini tidak hanya memiliki nilai historis yang tinggi, namun juga menjadi ikon pariwisata di Kota Semarang. Kota Lama menawarkan wisata dengan suasana kolonial yang masih kental dan menawarkan pengalaman visual dan edukatif

bagi wisatawan. Kemudian, Lawang Sewu yang dikenal sebagai bangunan bersejarah kantor kereta api pada zaman kolonial Belanda, juga dikenal karena menjadi daya tarik wisata yang mistis di Kota Semarang. Selanjutnya, Tugu Muda menjadi destinasi wisata yang paling rendah dikunjungi oleh wisatawan, karena fungsi Tugu Muda lebih dibawa kearah sebagai monument dan bukan menjadi destinasi wisata utama yang memiliki aktivitas khusus. Berikut merupakan diagram destinasi wisata pilihan wisatawan di Kota Semarang yang menggunakan BRT Trans Semarang menuju lokasi objek wisata.



Gambar 4. 3 Karakteristik Daya Tarik Wisata Kota Semarang

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

4.1.4 Aktifitas Trip Generation Asal dan Tujuan Wisatawan

Trip generation adalah tahapan dasar dalam melakukan analisis perjalanan dengan tujuan untuk mengidentifikasi asal mula dan tujuan suatu perjalanan menuju lokasi suatu objek wisata. Trip generation dapat digunakan untuk menggambarkan pola kunjungan wisatawan terhadap berbagai objek wisata. Oleh sebab itu, penting untuk dilakukan analisis pola perjalanan wisatawan yang menggunakan BRT Trans Semarang koridor 4, jumlah kunjungan perlokasi dan keterkaitan antara halte-halte dengan lokasi objek wisata.

Identifikasi asal daerah wisatawan merupakan salah satu aspek paling utama dalam analisis karakteristik wisatawan pengguna layanan transportasi umum, khususnya dalam lingkup kegiatan pariwisata. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami pola pergerakan wisatawan dan distribusi geografis wisatawan yang menjadi responden. Berikut merupakan data hasil survey asal daerah wisatawan pengguna transportasi umum.

Tabel IV. 4 Asal Daerah Wisatawan

Kabupaten/Kota	Jumlah Responden (Jiwa)
Kabupaten Demak	1
Kabupaten Halmahera Timur	1
Kota Pekalongan	1
Kabupaten Talaud	1

Kabupaten/Kota	Jumlah Responden (Jiwa)
Kabupaten Tegal	1
Kabupaten Semarang	5
Kabupaten Kendal	17
Kota Semarang	68
Jumlah Total	95

Sumber: Hasil survey, 2025

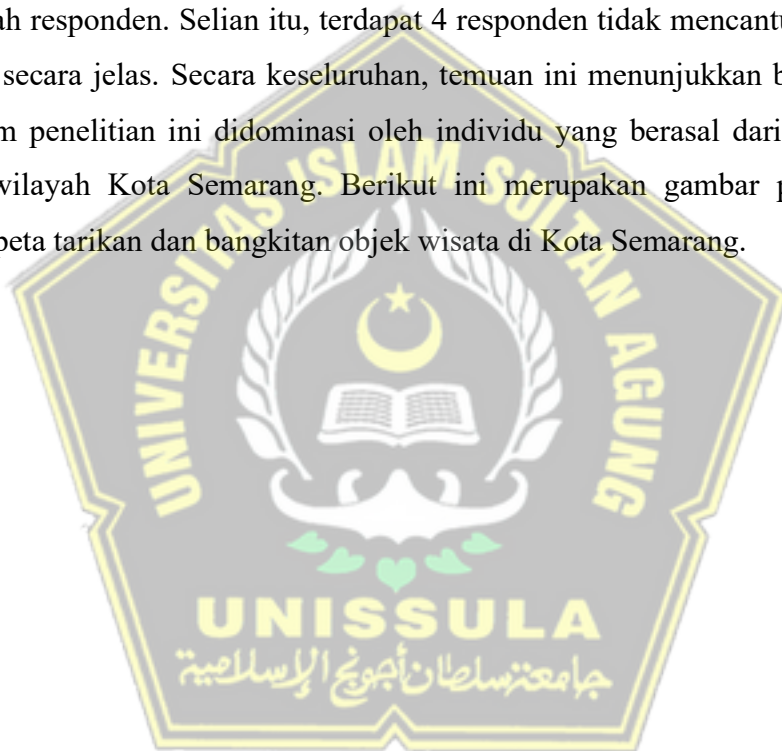
Berdasarkan hasil survey terhadap wisatawan pengguna transportasi umum sebanyak 95 responden, diperoleh data mengenai domisili asal yang menunjukkan adanya keragaman daerah asal wisatawan dari berbagai kabupaten dan kota, diketahui bahwa para wisatawan yang menggunakan transportasi umum, mayoritas berasal dari Kota Semarang dengan jumlah 68 orang (71,6%) dari total keseluruhan responden. Selanjutnya jumlah responden terbanyak kedua berasal dari Kabupaten Kendal sebanyak 17 orang (17,9%) dan Kabupaten Semarang sebanyak 5 orang (5,3%). Sementara itu, (1,1%) wisatawan lainnya berasal dari Kabupaten/Kota di Indonesia. Berikut ini merupakan tabel asal daerah wisatawan berdasarkan skala kecamatan.

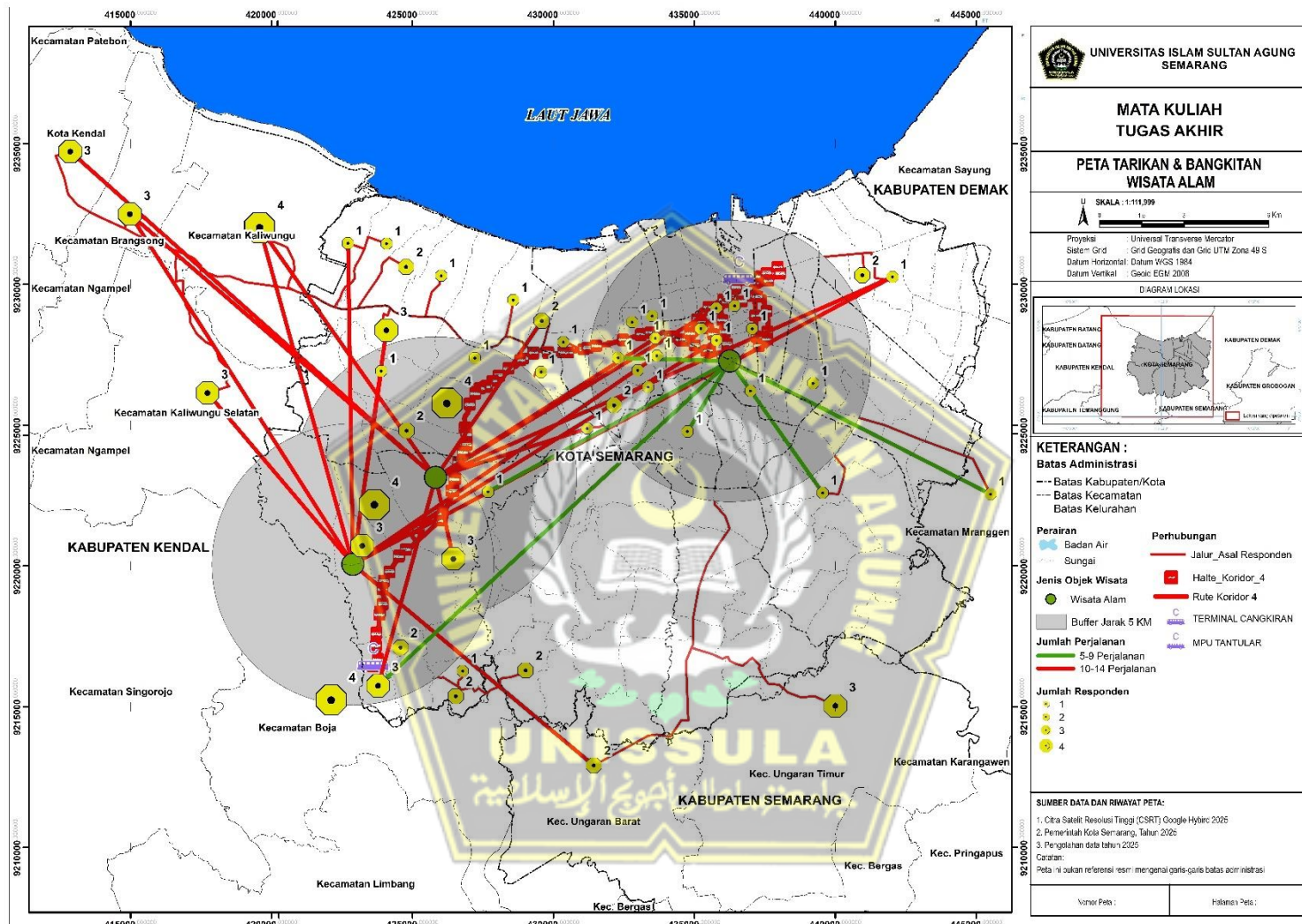
Tabel IV. 5 Asal Daerah Skala Kecamatan

Kabupaten/Kota	Kecamatan	Jumlah Responden (Jiwa)
Kabupaten Demak	Mranggen	1
Kabupaten Halmahera Timur	Hasile	1
Kota Pekalongan	Pekalongan Barat	1
Kabupaten Talaud	Bulude Selatan	1
Kabupaten Tegal	Bojong	1
Kabupaten Semarang	Ungaran Timur	3
	Ungaran Barat	2
Kabupaten Kendal	Boja	4
	Kota Kendal	3
	Kaliwungu	4
	Kaliwungu Selatan	3
	Brangsong	3
Kota Semarang	Gunung Pati	2
	Mijen	19
	Tembalang	1
	Ngaliyan	13
	Semarang Barat	10
	Genuk	3
	Semarang Selatan	1
	Semarang Tengah	5
	Tugu	8
	Gayamsari	1
	Gajah Mungkur	1
	Tidak Diketahui	4
Jumlah Total		95

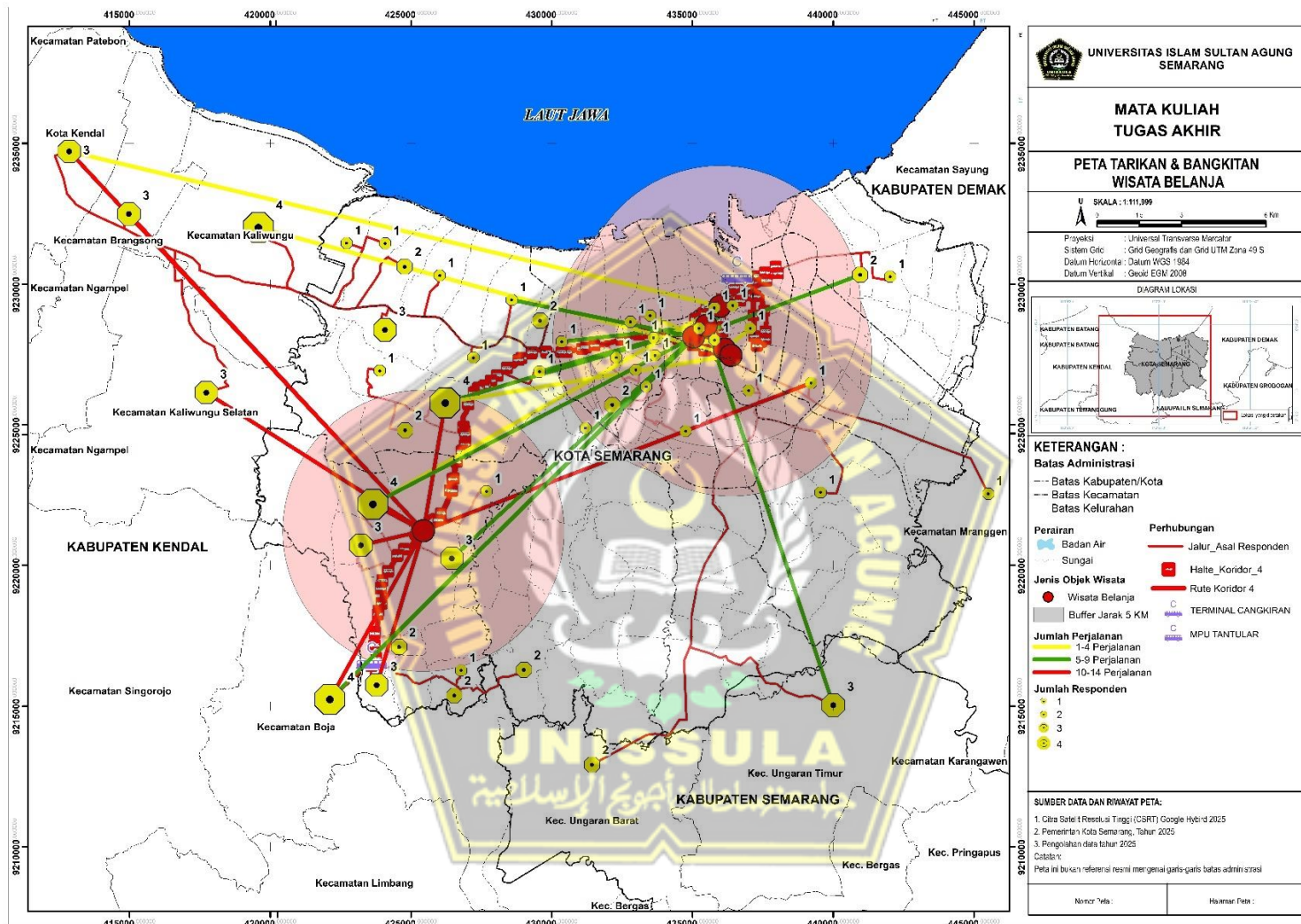
Sumber: Hasil survey, 2025

Berdasarkan dari data jumlah responden sebanyak 95 orang, diperoleh informasi mengenai data responden perkecamatan. Kecamatan Mijen mencatat jumlah responden terbanyak, sejumlah 19 orang (20%) dari total populasi. Kecamatan Ngaliyan dengan 13 orang (13,7%), Semarang Barat sejumlah 10 orang (10,%), Semarang Tengah 5 orang, dan Kecamatan Tugu sejumlah 8 orang. hal ini mencerminkan dominasi responden dari wilayah Kota Semarang. Sedangkan Kecamatan Ungaran Barat dan Timur, Boja, Kaliwungu, Kaliwungu Selatan dan Brangsong masing-masing menyumbang antara 3 hingga 4 responden, hal ini menggambarkan persebaran partisipasi yang mulai menyentuh pada kawasan atau wilayah penyangga. Sementara, Kecamatan Mranggen, Hasile, Pekalongan Barat, Bulude Selatan, Bojong, Tembalang, Semarang Selatan, Gayamsari, dan Gajah Mungkur hanya terdapat 1 jumlah responden. Selain itu, terdapat 4 responden tidak mencantumkan informasi asal kecamatan secara jelas. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi responden dalam penelitian ini didominasi oleh individu yang berasal dari kawasan urban, khususnya di wilayah Kota Semarang. Berikut ini merupakan gambar peta asal daerah wisatawan dan peta tarikan dan bangkitan objek wisata di Kota Semarang.

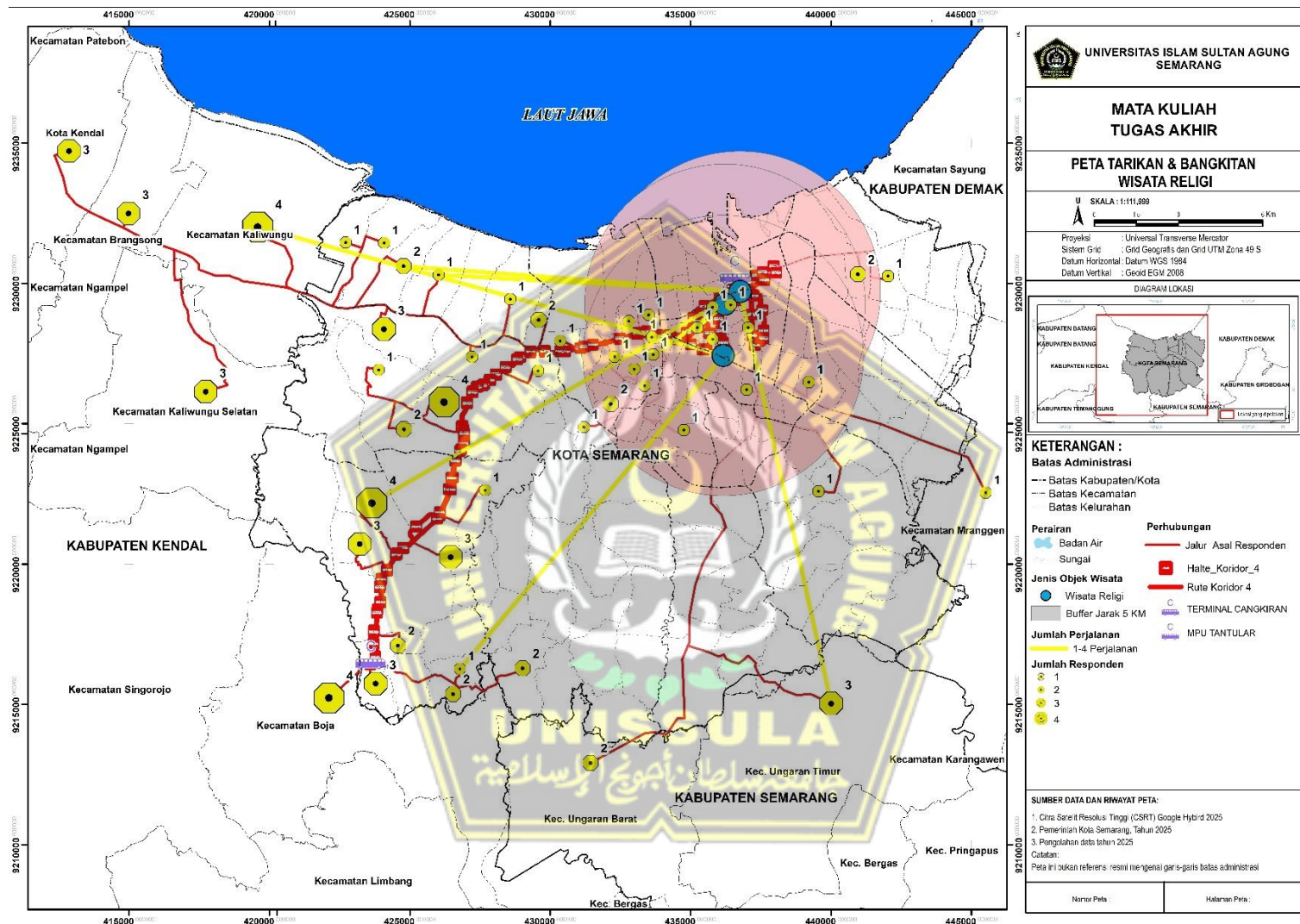




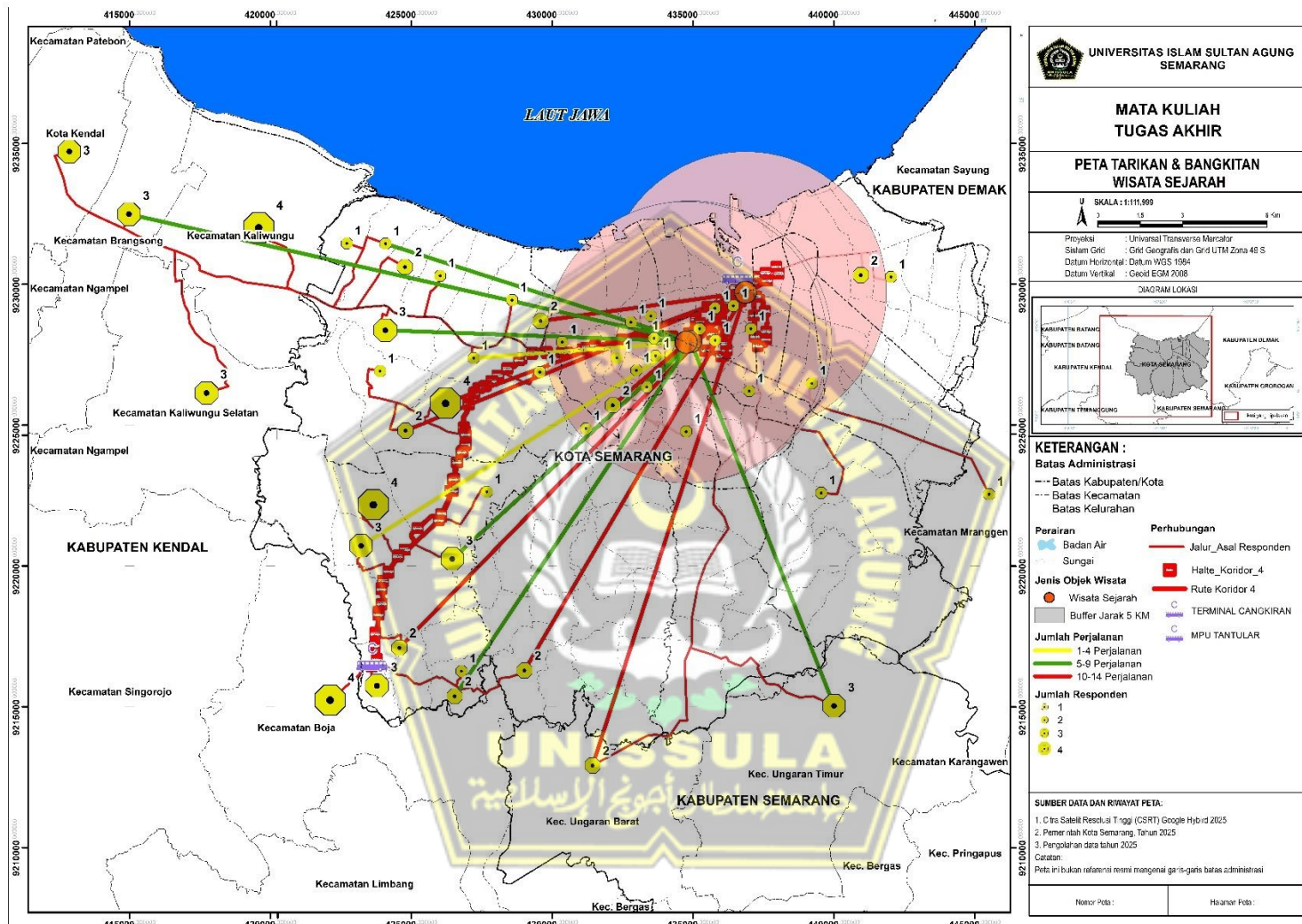
Gambar 4. 5 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Alam
Sumber: Hasil survey,2025



Gambar 4. 6 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Belanja
Sumber: Hasil survey,2025



Gambar 4. 7 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Religi
Sumber: Hasil survey,2025



Gambar 4. 8 Peta Tarikan dan Bangkitan Wisata Sejarah
Sumber: Hasil survey,2025

4.2 Analisis Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum

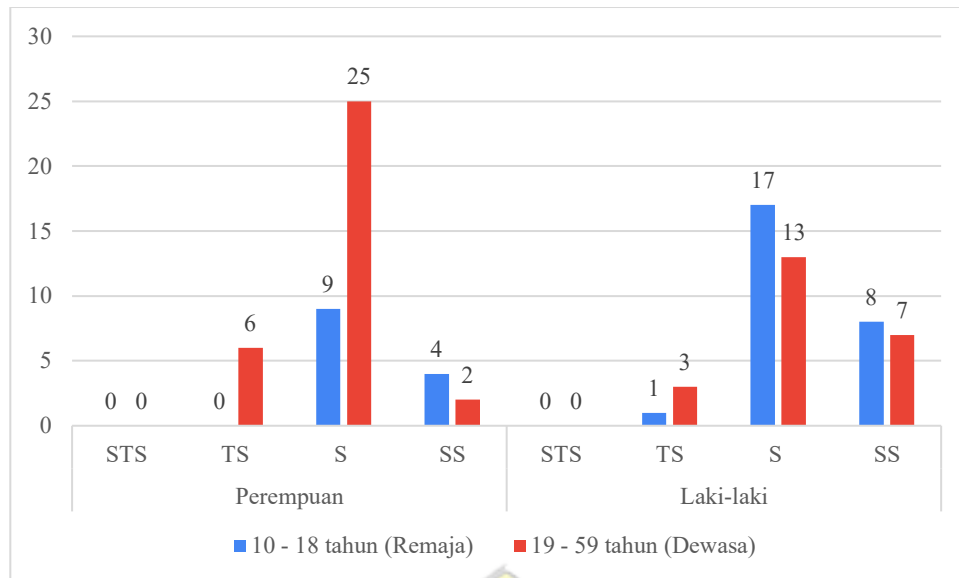
Pada penelitian ini, setiap indikator yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*) terbagi menjadi beberapa parameter yang diukur melalui sejumlah pernyataan yang dinilai menggunakan skala likert 1-4. Untuk menggambarkan hasil penilaian responden, digunakan perhitungan skor total, skor tertinggi, dan skor terendah dari masing-masing indikator. Selanjutnya, rentang interval penilaian ditentukan untuk memetakan skor ke dalam kategori penilaian yang terdiri atas sangat sesuai, sesuai, tidak sesuai, dan sangat tidak sesuai.

4.2.1 Indikator Reliability (Kehandalan)

Kehandalan (*reliability*) merupakan salah satu indikator utama yang termasuk dalam kategori 5 dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan transportasi umum, salah satunya yakni BRT Trans Semarang koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran yang saat ini sedang dilakukan penelitian oleh penulis. Indikator ini mencerminkan seberapa optimal pelayanan yang diberikan dapat diandalkan oleh pengguna, terutama dalam aspek konsistensi waktu, kualitas informasi, kenyamanan dan keterjangkauan akses.

4.2.1.1 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu elemen penting dalam sistem transportasi umum yang andal. Untuk mengidentifikasi pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang, indikator ini sangat penting karena menyangkut kepercayaan penumpang terhadap jadwal operasional serta kelancaran mobilitas, khususnya bagi wisatawan yang memiliki keterbatasan waktu dalam menjelajahi destinasi wisata di Kota Semarang. Berikut merupakan tabel dan diagram hasil dari kuesioner pada aspek ketepatan waktu BRT Trans Semarang koridor 4.



Gambar 4. 9 Diagram Ketepatan Waktu

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan diagram kinerja pelayanan aspek ketepatan waktu diatas. Kelompok perempuan remaja tidak ada persepsi negative terhadap kinerja ketepatan waktu bus. Sebanyak 9 orang (69,2%) menyatakan sesuai, dan 4 orang (30,8%) menyatakan sangat sesuai. Hasil ini menunjukan bahwa sebagian besar responden remaja perempuan merasa puas. Sementara dari kelompok perempuan dewasa, sebanyak 6 orang (15,8) menyatakan tidak sesuai, 25 orang (65,8%) menyatakan sesuai serta 2 orang (5,3%) menyatakan sangat sesuai.

Selanjutnya, kelompok laki-laki remaja terdapat 1 orang menyatakan tidak sesuai, tetapi secara keseluruhan responden menilai bahwa ketepatan waktu sudah memadai, dengan rincian jawaban sebanyak 17 orang menyatakan sesuai dan 7 orang menyatakan sangat sesuai. Meskipun masih terdapat persepsi dari responden yang kurang puas namun mayoritas laki-laki dewasa menilai kinerja ketepatan waktu sudah baik. Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan BRT Trans Semarang Koridor 4 dinilai cukup baik oleh mayoritas responden, baik dari kelompok remaja maupun dewasa, serta dari kedua jenis kelamin.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter ketepatan waktu dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 296 yang masuk dalam kategori (sesuai).

Tabel IV. 6 Skor Ketepatan Waktu

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Ketepatan Waktu	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= STS= 95.0 - 166.3 TS = 166.4 - 237.5 S = 237.6 - 308.8 SS = 308.9 - 380	296 (Sesuai)

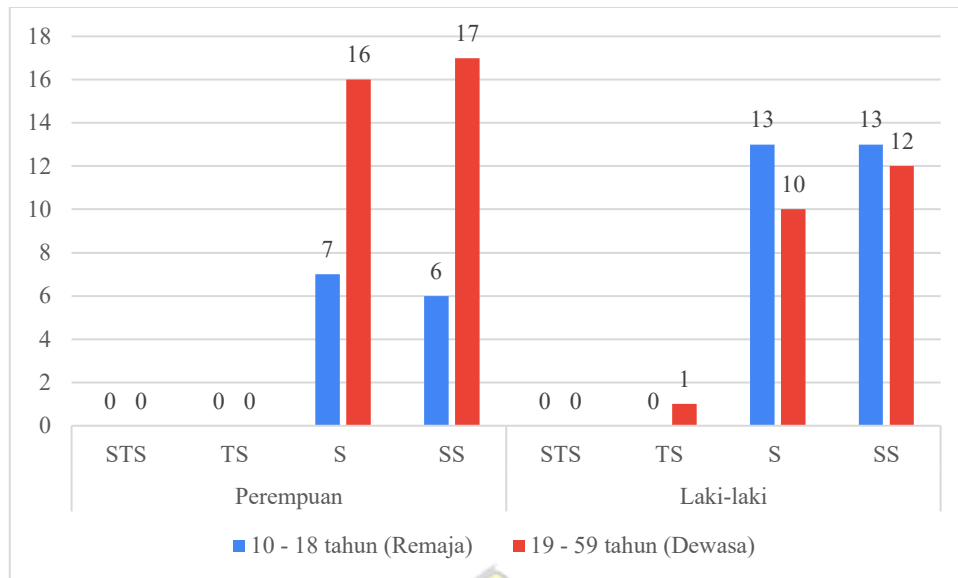
Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.1.2 Keamanan

Pada indikator keamanan, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 dari indikator tersebut terdapat dua pertanyaan yakni Sebagai penumpang merasa aman berwisata menggunakan BRT trans semarang dan Sopir BRT trans semarang mengendarai bus dengan baik dan tidak ugal-ugalan.

A. Keamanan berwisata menggunakan BRT Trans Semarang

Dalam sistem transportasi umum, khususnya yang mendukung sektor pariwisata, rasa aman merupakan indikator utama dalam mengukur kehandalan (*reliability*) layanan. BRT Trans Semarang sebagai moda transportasi utama di Kota Semarang memiliki peran strategis dalam memberikan pengalaman perjalanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga bebas dari rasa khawatir dan gangguan, terutama bagi wisatawan yang belum mengenali kondisi geografis Kota Semarang. Berikut merupakan diagram persepsi wisatawan terhadap kinerja keamanan dan kenyamanan menggunakan BRT Trans Semarang koridor 4.



Gambar 4. 10 Diagram Keamanan dan Kenyamanan Wisatawan

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Menciptakan rasa aman dan nyaman merupakan komponen utama dalam menilai kehandalan (reliability) suatu layanan transportasi umum. Dalam aspek pariwisata kenyamanan selama perjalanan sangat memengaruhi kepuasan wisatawan terhadap destinasi yang mereka kunjungi. Berdasarkan diagram diatas, berikut hasil distribusi tanggapan wisatawan berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin, Kelompok perempuan usia remaja tidak ada yang menyatakan sangat tidak sesuai atau sesuai terhadap pelayanan kemandirian dan keamanan BRT Trans Semarang, sebanyak 7 orang (53,8%) menyatakan sesuai dan 6 orang (46,2%) menyatakan sangat sesuai. Sementara, pada kelompok perempuan dewasa sebanyak 16 orang (48,5%) menyatakan sesuai dan 17 orang (51,5%) menyatakan sangat sesuai. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan BRT Trans Semarang koridor 4 telah memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada wisatawan.

Selanjutnya, dari kelompok laki-laki remaja menunjukkan kepuasan tinggi sebanyak 13 orang menyatakan sesuai dan 13 orang (50%) menyatakan kinerja sangat sesuai. Sementara itu pada kelompok laki-laki dewasa 1 orang menyatakan tidak sesuai, 10 orang (27,8%) sesuai dan 12 orang (33,3%) menyatakan sangat sesuai. Berdasarkan hasil kuesioner, bahwa tingkat kemandirian dan kenyamanan BRT trans Semarang koridor 4 dinilai sangat baik oleh wisatawan pengguna transportasi umum.

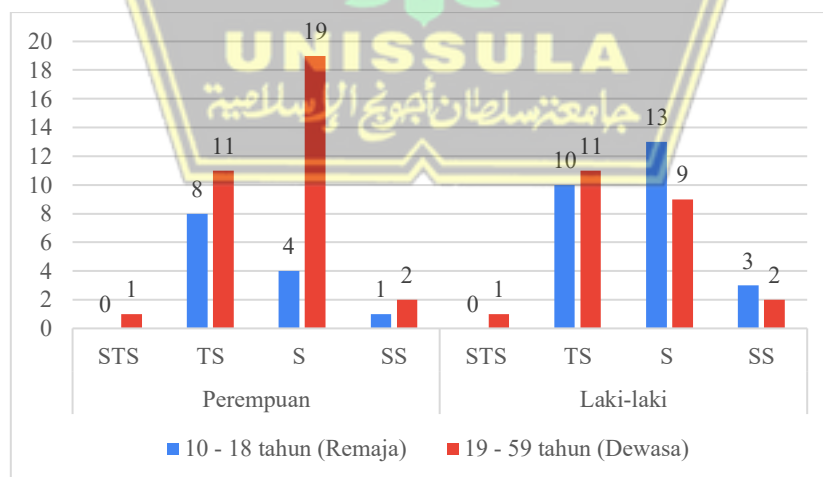


Gambar 4. 11 Keberadaan CCTV

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

B. Sopir Mengendarai Bus dengan Baik dan Mengutamakan Keamanan Penumpang

Kehandalan sopir bus dalam mengemudi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai (reliability) pelayanan transportasi umum terhadap perilaku pengemudi saat mengendarai kendaraan. Pada sistem BRT Trans Semarang, perilaku sopir menjadi representasi langsung dari kualitas layanan, karena menyangkut kenyamanan, keamanan, dan kepercayaan penumpang khususnya wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Dalam penelitian ini parameter yang digunakan yakni persepsi penumpang terhadap kehandalan sopir saat mengendarai bus dengan baik, tertib dan tidak ugal-ugalan. Berikut diagram persepsi wisatawan pengguna transportasi umum terhadap kinerja sopir saat mengendri kendaraan.



Gambar 4. 12 Diagram Kehandalan Pengemudi

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil dari diagram diatas yang menampilkan hasil persepsi wisatawan yang menggunakan BRT Trans Semarang terhadap kinerja sopir saat

mengendarai kendaraan. kelompok perempuan remaja sebanyak 8 orang (66,7%) menyatakan tidak sesuai, 4 orang (33,3) menyatakan sesuai dan hanya 1 orang (8,3%) menyatakan sangat sesuai. Selanjutnya pada kelompok perempuan usia dewasa, 1 orang (3,3%) menyatakan sangat tidak sesuai, 11 orang (36,7%) tidak sesuai, 19 orang (63,3%) menyatakan sesuai dan 2 orang (6,7%) lainnya menyatakan sangat sesuai. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan wisatawan pengguna transportasi umum merasa perilaku pengemudi sopir belum sesuai harapan, terutama dalam aspek ketertiban dan kenyamanan selama perjalanan.

Kemudian, pada kelompok laki-laki remaja sebanyak 10 orang (43,5) menyatakan tidak sesuai, 13 orang (56,5%) sesuai, dan 3 orang (13%) menyatakan sangat sesuai. Sementara, dari kelompok laki-laki dewasa terdapat 1 orang menyatakan kinerja sopir sangat tidak sesuai, 11 orang (37,9%) menyatakan tidak sesuai, 9 orang (31%) sesuai dan 2 orang (6,9%) menyatakan sangat sesuai. Berdasarkan keseluruhan hasil, dapat disimpulkan bahwa keandalan sopir BRT Trans Semarang Koridor 4 dalam mengemudi masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kenyamanan, keamanan, dan ketertiban berkendara.

Berdasarkan pengisian kuesioner, dari 2 jumlah pertanyaan diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter keamanan dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 581 yang masuk dalam kategori (sesuai).

Tabel IV. 7 Skor Keamanan

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Keamanan	- Skor tertinggi= 760 - Skor terendah= 190 - Interval= $(760-190):4=142.5$ - Kategori= STS= 190 - 332.5 TS = 332.6- 475.0 S = 475.1 - 617.5 SS = 617.6 - 760.0	581 (Sesuai)

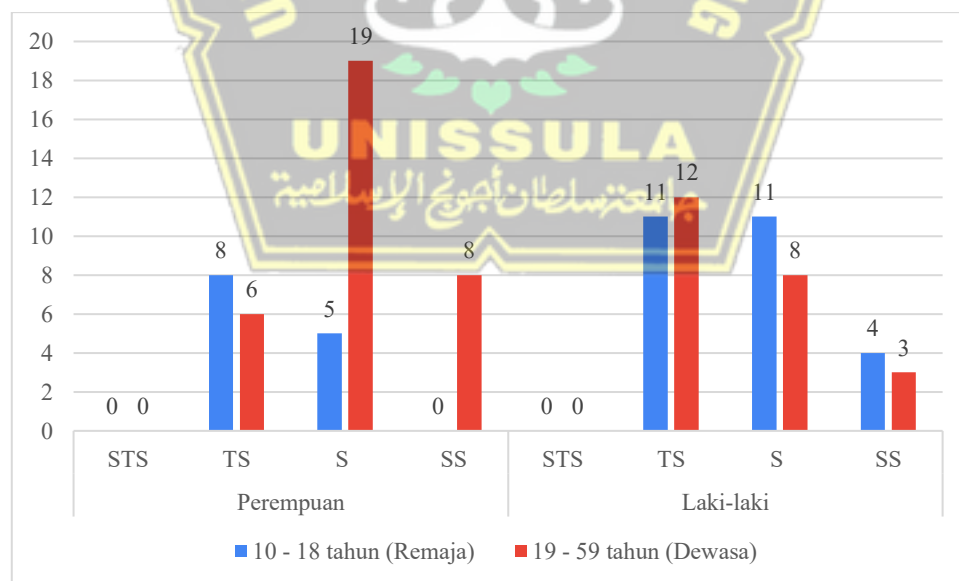
Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.1.3 Kenyamanan

Pada indikator kenyamanan, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 dari indikator tersebut terdapat tiga parameter atau pertanyaan yakni Petugas tiket sudah memberikan pelayanan yang ramah dan tidak arogan kepada penumpang, Jalur BRT trans semarang sudah terhubung dengan lokasi objek wisata di Kota Semarang, dan Keberadaan bus trans semarang mudah dijangkau dan ditemui pada lokasi objek wisata.

A. Petugas tiket sudah memberikan pelayanan yang ramah dan tidak arogan kepada penumpang

Sikap dan perilaku petugas tiket terhadap penumpang menjadi salah satu aspek yang penting. Pelayanan yang ramah, sopan, dan tidak arogan mencerminkan profesionalisme petugas. Bagi wisatawan, pengalaman pertama saat berinteraksi dengan petugas bisa menjadi penentu apakah mereka merasa nyaman untuk menggunakan layanan tersebut. Petugas tiket berperan penting tidak hanya dalam pengelolaan akses masuk, namun juga sebagai wajah depan layanan. Oleh karena itu, sikap ramah dan tidak arogan menjadi prasyarat penting dalam menunjang kehandalan layanan. Berikut hasil diagram dari persepsi wisatawan pengguna transportasi umum terhadap pelayanan petugas tiket.



Gambar 4. 13 Diagram Sikap Pelayanan Petugas

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

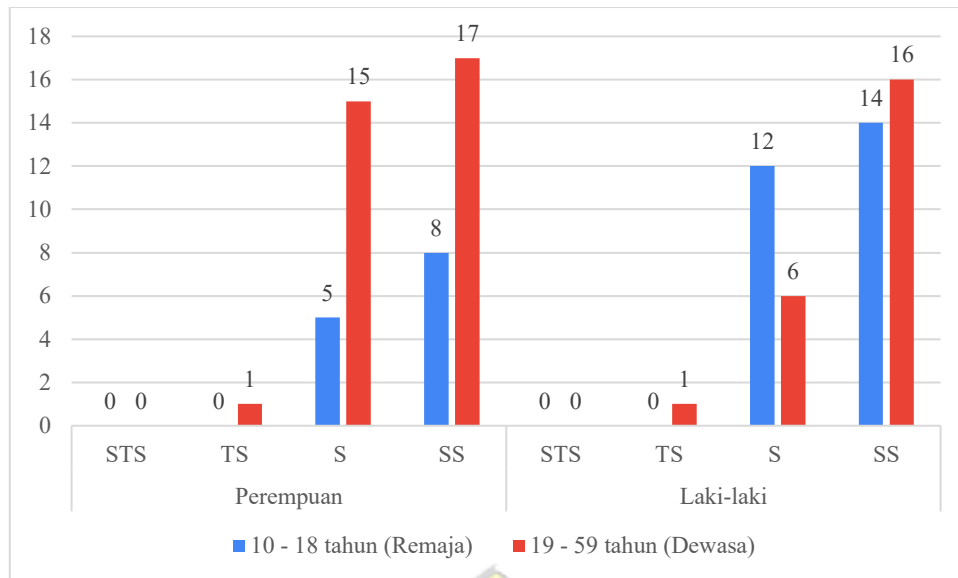
Keramahan petugas tiket merupakan salah satu indikator kehandalan (*reliability*) layanan transportasi publik yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan

penumpang. Berdasarkan diagram diatas, pada kelompok perempuan remaja sebanyak 8 orang (61,5%) menyatakan tidak sesuai dan hanya 5 (38,5%) orang menyatakan sesuai. Untuk kelompok perempuan dewasa sebanyak 6 orang (17,6%) menjawab TS, 19 orang (55,9) menjawab sesuai dan 8 orang (23,5%) menjawab sangat sesuai.

Selanjutnya, pada kelompok laki-laki, sebanyak 11 orang (42,3%) menyatakan tidak sesuai, serta 11 orang (42,3%) menyatakan sesuai dan 4 orang (15,4%) lainnya menyatakan sangat sesuai. Sementara, dari hasil kelompok laki-laki dewasa 12 orang (33,3%) menyatakan tidak sesuai, 8 orang (22,2%) sesuai dan 3 orang (8,3%) lainnya menyatakan sangat sesuai. Secara keseluruhan, masih diperlukan peningkatan standar pelayanan dan pelatihan sikap kepada petugas tiket, khususnya dalam hal komunikasi yang ramah, sopan dan empati saat melayani penumpang dari berbagai latar belakang usia dan kebutuhan.

B. Jalur BRT trans semarang sudah terhubung dengan lokasi objek wisata di Kota Semarang

Faktor utama dalam menilai kehandalan layanan transportasi umum adalah konektivitas rute dengan titik-titik tujuan strategis, termasuk objek wisata. Bagi wisatawan, kemudahan akses menuju lokasi wisata menjadi pertimbangan utama dalam memilih moda transportasi yang akan digunakan selama berkunjung ke suatu kota. Dalam hal ini BRT trans Semarang memiliki peran penting sebagai salah satu moda transportasi utama yang mendukung mobilitas wisatawan di Kota Semarang. Berikut hasil diagram persepsi wisatawan pada aspek konektivitas rute dengan lokasi objek wisata.



Gambar 4. 14 Diagram Konektifitas Rute dengan Lokasi Wisata

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

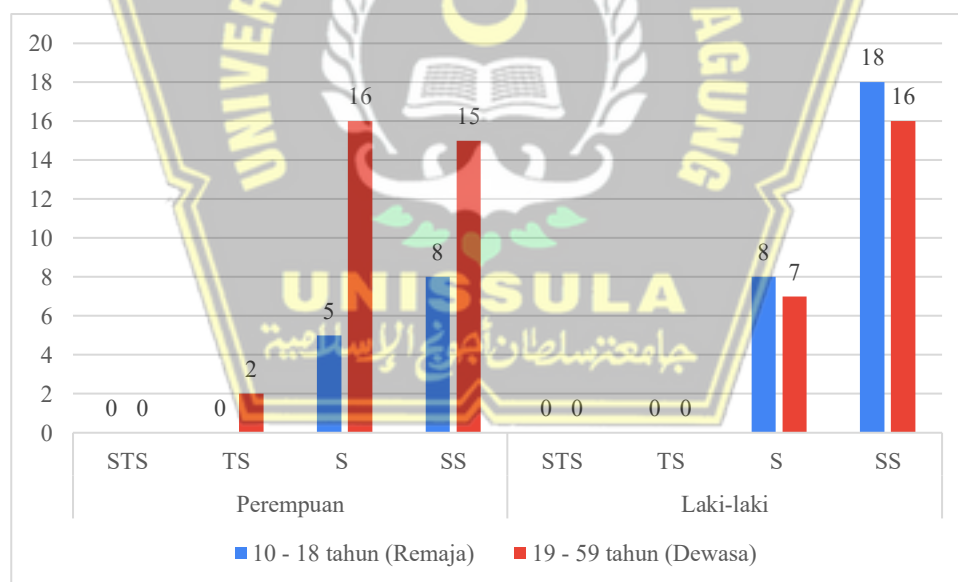
Dalam aktivitas pariwisata, kemudahan akses dari moda transportasi menuju lokasi wisata menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman perjalanan wisatawan. Berdasarkan hasil diagram diatas, kelompok perempuan remaja tidak ada responden yang menyatakan STS atau TS. Sebanyak 5 orang (38,5%) memilih sesuai dan 8 orang (61,5%) menyatakan sangat sesuai. Pada perempuan dewasa hanya 1 orang menyatakan tidak sesuai, sedangkan 15 orang (44,1%) menyatakan sesuai dan 17 orang (50%) menyatakan sangat sesuai. Hal ini menunjukan bahwa keseluruhan pengguna merasa jalur BRT telah terintegrasi dengan baik ke tempat-tempat wisata di Kota Semarang.

Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja seluruh responden memberikan penilaian yang positif, dengan rincian 12 orang (46,2%) menyatakan sesuai dan 14 orang (53,8) menyatakan sangat sesuai. Sementara dari kelompok laki-laki dewasa, 1 orang mneytakan tidak sesuai, 6 orang (16,7%) menyatakan sesuai dan 16 orang (44,4%) menyatakan sangat sesuai. Dari hasil kuesioner yang telah di isi oleh wisatawan pengguna transportasi umum bahwa sebagian besar responden merasa jalur BRT Trans Semarang Koridor 4 sudah terhubung dengan baik ke lokasi objek wisata di Kota Semarang.

C. Keberadaan bus trans semarang mudah dijangkau dan ditemui pada lokasi objek wisata

BRT Trans Semarang koridor 4 yang meelayani rute Terminal Cangkiran – Stasiun Tawang merupakan salah satu jalur strategis yang melintasi berbagai kawasan penting di Kota Semarang, termasuk yang berdekatan dengan objek wisata unggulan. Beberapa titik yang dilewati koridor ini seperti Simpang Lima, Tugu Muda, Lawang Sewu, Kota Lama, serta Stasiun Tawang merupakan area wisata populer yang ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun luar kota. Dari pengamatan di lapangan dan analisis spasial terhadap peta jalur koridor 4, bahwa halte-halte BRT pada rute ini telah ditempatkan di lokasi-lokasi yang relatif dekat dengan pusat aktivitas wisata.

Misalnya, Halte Pandanaran dan Halte Tugu Muda berada dalam radius berjalan kaki dari Lawang Sewu dan Museum Mandala Bhakti, sedangkan Halte Kota Lama dan Stasiun Tawang memudahkan akses langsung ke kawasan heritage Kota Lama. Berikut tabel dan diagram hasil kuesioner terkait kemudahan mengakses BRT Trans Semarang di lokasi wisata.



Gambar 4. 15 Diagram Kemudahan Menjumpai Bus dii Objek Wisata

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Kemudahan dalam mengakses moda transportasi publik merupakan bagian penting dari indikator kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan. Aksesibilitas halte BRT di sekitar objek wisata sangat memengaruhi kenyamanan, efisiensi waktu, serta keputusan untuk menggunakan transportasi publik selama berwisata. Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat rincian sebagai berikut, remaja perempuan sebanyak 5

orang (38,5%) menyatakan sesuai dan 8 orang (61,5%) menyatakan sangat sesuai. Sedangkan. pada perempuan dewasa, 2 orang menjawab tidak sesuai, sebanyak 16 orang (47,1%) menyatakan sesuai dan 15 orang (44,1%) menyatakan sangat sesuai.

Selanjutnya, pada remaja laki-laki sebanyak 8 orang (30,8%) menjawab sesuai dan 18 orang (69,2%) menjawab sangat sesuai. Sementara dari kelompok laki-laki dewasa sebanyak 7 (19,4%) orang menyatakan sesuai dan 16 orang (44,4%) menjawab sangat sesuai. Hasil data menunjukkan bahwa seluruh responden menilai keberadaan BRT Trans Semarang Koridor 4 mudah dijangkau dan tersedia di sekitar objek wisata, dengan dominasi jawaban sesuai dan sangat sesuai di seluruh kelompok usia dan jenis kelamin.

Berdasarkan pengisian kuesioner, dari 3 jumlah pertanyaan diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter kenyamanan dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 941 yang masuk dalam kategori (sangat sesuai).

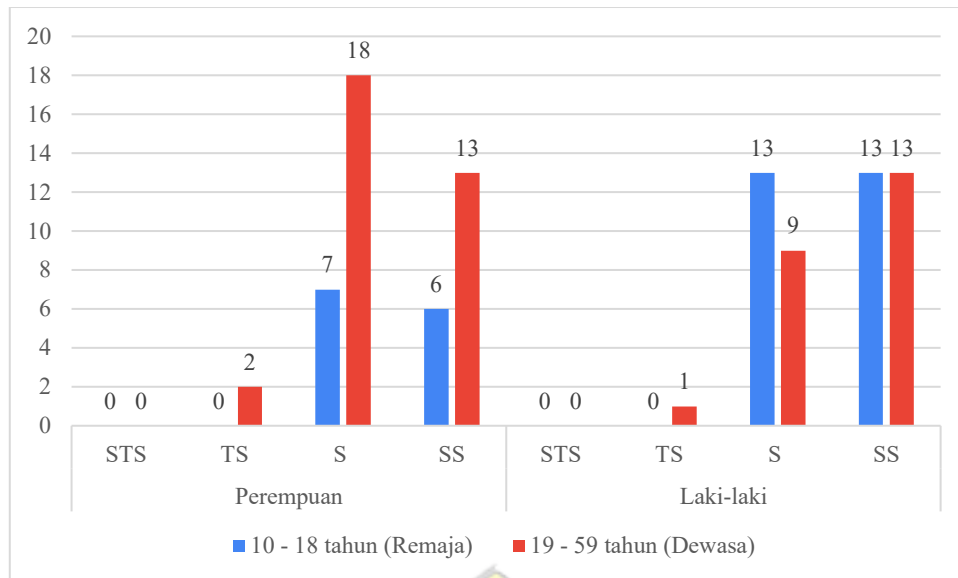
Tabel IV. 8 Skor Kenyamanan

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kenyamanan	- Skor tertinggi= 1140 - Skor terendah= 285 - Interval= $(1140-285):4=213.8$ - Kategori= - STS = 285 - 498.8 - TS = 498.9 - 712.5 - S = 712.6 - 926.3 - SS = 926.4 - 1140.0	941 (Sangat Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.1.4 Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Bus

Kualitas informasi yang di sampaikan oleh petugas di halte menjadi salah satu element penting dalam mencerminkan kehandalan (*reliability*) layanan transportasi umum. Informasi terkait kedatangan dan keberangkatan bus, rute yang dilalui, serta pemberhentian berikutnya sangat dibutuhkan oleh penumpang, khususnya untuk wisatawan yang belom pernah menggunakan BRT Trans Semarang dalam melakukan perjalanan wisata. Akurasi dan konsistensi yang disampaikan langsung oleh petugas menjadi cerminan dari profesionalitas dan kinerja pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Berikut merupakan diagram hasil pengisian dari responden terkait aspek kualitas informasi.



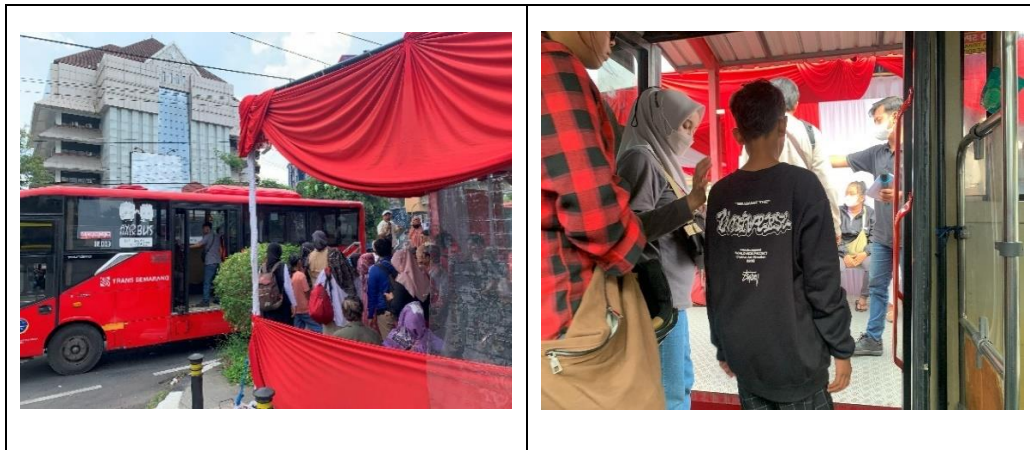
Gambar 4. 16 Diagram Kualitas Informasi Kedatangan dan Keberangkatan Bus

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan diagram kualitas informasi diatas, pada kelompok perempuan remaja sebanyak 7 orang (53,8%) menyatakan sesuai dan 6 orang (46,2%) menyatakan sangat sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas remaja perempuan menilai kualitas informasi yang diberikan oleh petugas di halte telah sesuai dengan kebutuhan perjalanan mereka menggunakan transportasi umum. Sementara, pada kelompok perempuan dewasa sebanyak 2 orang (5,7%) menyatakan tidak sesuai atas kualitas informasi yang diberikan, 18 orang (51,4%) menyatakan sesuai dan 13 orang (37,1%) menyatakan sangat sesuai. Secara umum respon dari kelompok perempuan dewasa menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas dengan informasi yang diberikan.

Pada kelompok laki-laki remaja seluruh responden memberikan penilaian positif atas kualitas informasi yakni 13 orang (50%) menyatakan sesuai dan 13 orang lainnya menyatakan sangat sesuai. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kejelasan dan keakuratan informasi yang disampaikan oleh petugas. Selanjutnya kelompok laki-laki dewasa, 1 (2,8%) orang menyatakan tidak sesuai, 9 orang (25,7%) menyatakan sesuai dan 13 orang (37,1%) menyatakan sangat sesuai. Berdasarkan kuesioner bahwa kualitas informasi keberangkatan dan kedatangan bus yang disampaikan oleh petugas dinilai sesuai dan sangat sesuai oleh mayoritas responden.

Berikut dokumentasi survey lapangan terkait keaktifan petugas dalam menyampaikan informasi kedatangan dan keberangkatan bus.



Gambar 4. 17 Informasi Kedatangan dan Keberangkatan Bus

Sumber: Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter informasi kedatangan dan keberangkatan bus dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 327 yang masuk dalam kategori (sangat sesuai).

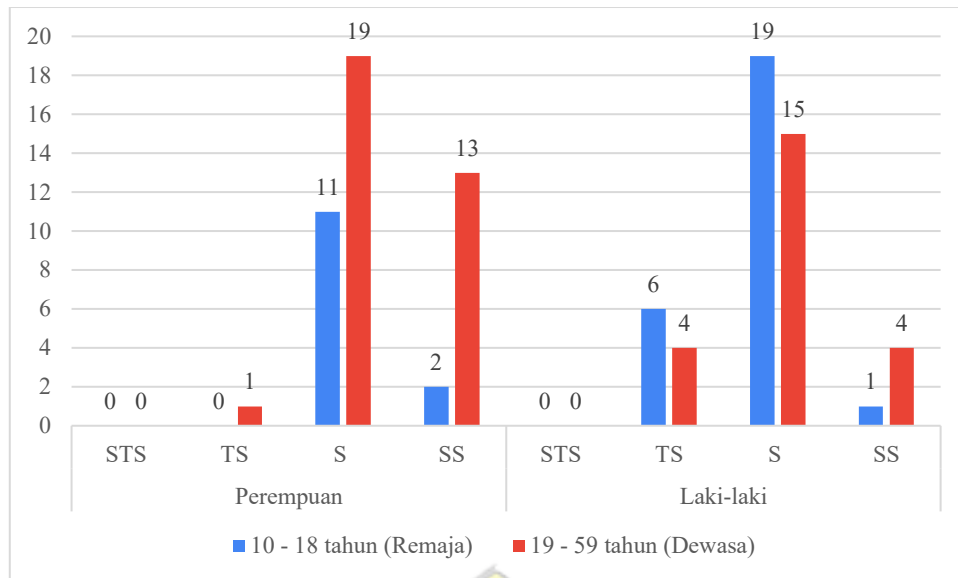
Tabel IV. 9 Skor Informasi Kedatangan dan Keberangkatan Bus

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Informasi	- Skor tertinggi= 380	327 (Sangat Sesuai)
Keberangkatan	- Skor terendah= 95	
dan Kedatangan	- Interval= $(380-95):4=71.3$	
Bus	- Kategori=	
	STS= 95.0 - 166.3	
	TS = 166.4 - 237.5	
	S = 237.6 - 308.8	
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.1.5 Keterjangkaun Harga Tiket

BRT Trans Semarang hadir sebagai moda transportasi publik yang menawarkan tarif tetap dan terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan kebijakan yang berlaku, harga tiket BRT Trans Semarang untuk satu kali perjalanan adalah sebesar Rp4.000 untuk umum dan Rp1.000 untuk pelajar. Tarif ini sudah termasuk transit antarkoridor tanpa biaya tambahan, sehingga sangat mendukung mobilitas wisatawan yang ingin mengunjungi lebih dari satu objek wisata dalam satu perjalanan. Berikut diagram hasil pengisian kuesioner responden pada indikator harga tiket.



Gambar 4. 18 Diagram Harga Tiket

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan diagram diatas, sebanyak 11 orang (84,6%) menyatakan sesuai dan 2 orang (15,4%) menyatakan sangat sesuai. Sementara, kelompok perempuan dewasa sebanyak 1 orang (2,9%) menyatakan TS, 19 orang (55,9%) menyatakan sesuai dan 13 orang (38,2%) menyatakan sangat sesuai. Dari hasil ini mayoritas perempuan menilai tarif BRT sudah cukup terjangkau untuk melakukan kunjungan ke berbagai objek wisata di Kota Semarang. Selanjutnya, pada laki-laki remaja 6 orang (23,1%) menyatakan TS, 19 orang (73,1%) menyatakan sesuai dan hanya 1 orang menyatakan sangat sesuai. Sementara dari kelompok laki-laki dewasa 4 orang (11,1%) menyatakan TS, 15 orang (41,7%) menyatakan sesuai dan 4 orang (11,1%) menyatakan sangat sesuai. Secara umum hasil kuesioner menunjukkan bahwa keterjangkauan harga tiket BRT Trans Semarang Koridor 4 dinilai cukup baik oleh seluruh responden.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter keterjangkauan harga tiket dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 294 yang masuk dalam kategori (sesuai).

Tabel IV. 10 Skor Keterjangkauan Tiket

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Keterjangkaun Harga Tiket	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= STS= 95.0 - 166.3 TS = 166.4 - 237.5 S = 237.6 - 308.8	294 (Sesuai)

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada 5 parameter diatas, maka dapat diketahui hasil akhir dari indikator kehandalan pada kinerja pelayanan BRT Trans Semarang koridor 4, yaitu sebagai berikut.

Tabel IV. 11 Hasil Kinerja Indikator Kehandalan

Indikator (Reliability)	Parameter	Skor	Kategori
Kehandalan = 17 Skor tertinggi: $4 \times 5 = 20$ Skor terendah = $1 \times 5 = 5$ Interval = $(20 - 5) / 4 = 3,75$ STS = 5 - 8,75 TS = 8,76 - 12,5 S = 12,6 - 16,25 SS = 16,26 - 20	Ketepatan Waktu	296	Sesuai (3)
	Keamanan	581	Sesuai (3)
	Kenyamanan	941	Sangat sesuai (4)
	Informasi Keberangkatan dan Kedatangan	327	Sangat sesuai (4)
	Harga Tiket	294	Sesuai (3)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

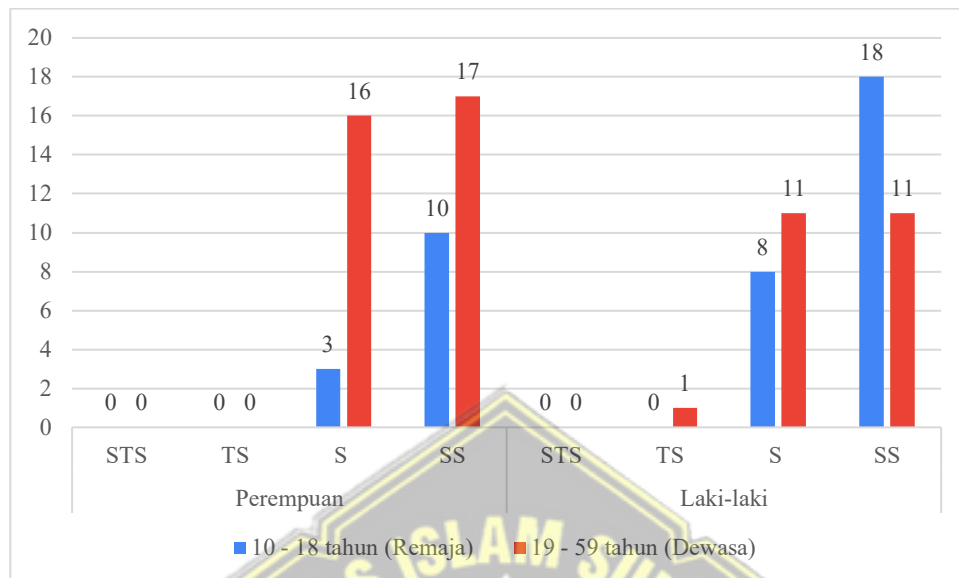
4.2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu dimensi utama dalam penilaian kualitas pelayanan, yang mengukur sejauh mana pihak penyedia layanan mampu merespon kebutuhan, pertanyaan, dan kendala yang dihadapi oleh pengguna secara cepat dan tepat. Indikator ini mencerminkan kesigapan petugas, kemudahan akses informasi, serta kemampuan sistem menjawab kebutuhan wisatawan. Terdapat beberapa aspek yang diberikan kepada penumpang untuk menilai kinerja pelayanan BRT Trans Semarang rute Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran yaitu, keterpaduan rute Trans Semarang dengan simpul-simpul transportasi lainnya seperti stasiun kereta, Pelabuhan dan bandara, pengelola yang menyediakan layanan pada malam hari untuk merespon kebutuhan wisatawan, kemudahan penumpang dalam mendapatkan informasi perpindahan rute bus dan kesigapan petugas dalam menjawab pertanyaan penumpang terkait informasi kedatangan dan keberangkatan bus.

4.2.2.1 Kesigapan Petugas

Kesigapan petugas dalam menjawab pertanyaan penumpang adalah salah satu aspek paling utama dalam mengukur kualitas pelayanan transportasi umum. Pada kualitas pelayanan BRT Trans Semarang, khususnya koridor Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran, aspek ini dapat memberikan penilaian yang baik terkait sejauh mana

profesionalitas petugas dalam memberikan informasi yang cepat, tepat, dan jelas kepada penumpang BRT Trans Semarang. Berikut ini adalah diagram hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh wisatawan.



Gambar 4. 19 Diagram Terkait Ketanggapan Petugas

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil tampilan diagram diatas, deskripsi lengkap akan disampaikan berikut ini. Pertama dari kelompok perempuan usia remaja, sebanyak 10 orang (76,92%) menilai sangat sesuai, 3 orang (23,08%) sesuai, dari perempuan dewasa 17 orang (51,52%) menilai sangat sesuai, 16 orang (48,48%) lainnya sesuai. Selanjutnya, dari laki-laki dewasa sebanyak 18 orang (69,23%) menilai sangat sesuai dan 8 orang (30,77%) sesuai, dan dari laki-laki dewasa sebanyak 11 orang (47,83%) menilai sangat sesuai, 11 orang (47,83%) sesuai dan hanya 1 orang (4,35%) menilai tidak sesuai. Hasil dari data akhir, kinerja petugas BRT Trans Semarang dalam memberikan informasi dan menjawab pertanyaan penumpang sudah sangat baik dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna, baik dari kelompok usia muda maupun dewasa.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter kesigapan petugas dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 340 yang masuk dalam kategori (sangat sesuai).

Tabel IV. 12 Skor Kesigapan Petugas

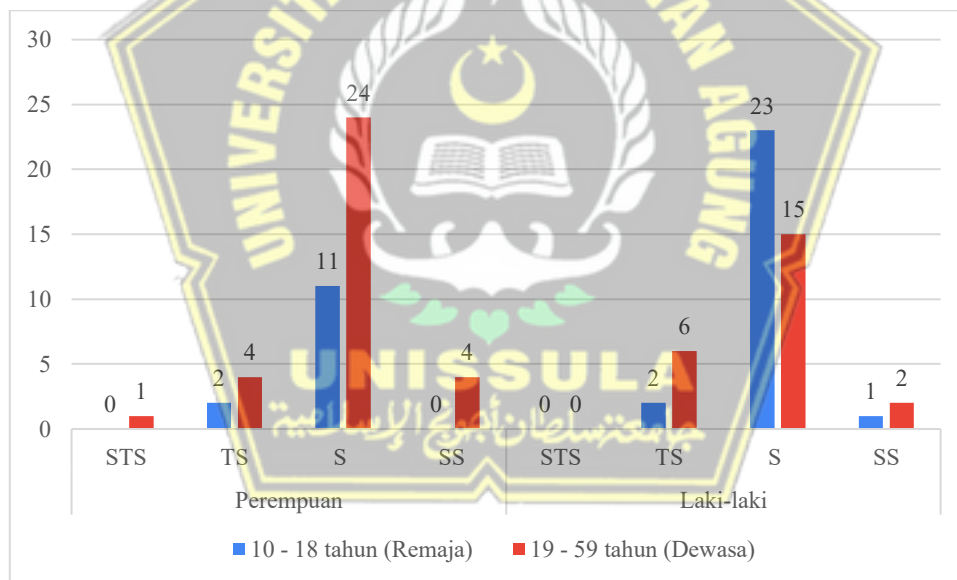
Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kesigapan Petugas	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$	340 (Sangat Sesuai)

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
	- Kategori=	
	STS= 95.0 - 166.3	
	TS = 166.4 - 237.5	
	S = 237.6 - 308.8	
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.2.2 Ketersediaan Armada Bus

Transportasi umum yang menjadi garda terdepan dalam aktifitas pariwisata menjadi salah satu bagian yang tidak terpisahkan, permintaan aktifitas pariwisata yang tinggi membuat transportasi umum harus mampu menyediakan layanan yang fleksibel dan kompleks. keberadaan layanan bus pada malam hari menjadi aspek penting, khususnya untuk menunjang mobilitas wisatawan yang melakukan kegiatan hingga malam hari seperti wisata kuliner, pertunjukan budaya, dan belanja malam. Oleh karena itu, persepsi pengguna terhadap keberadaan layanan malam hari menjadi bagian dari penilaian kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran. Berikut merupakan diagram hasil data dari persepsi wisatawan.

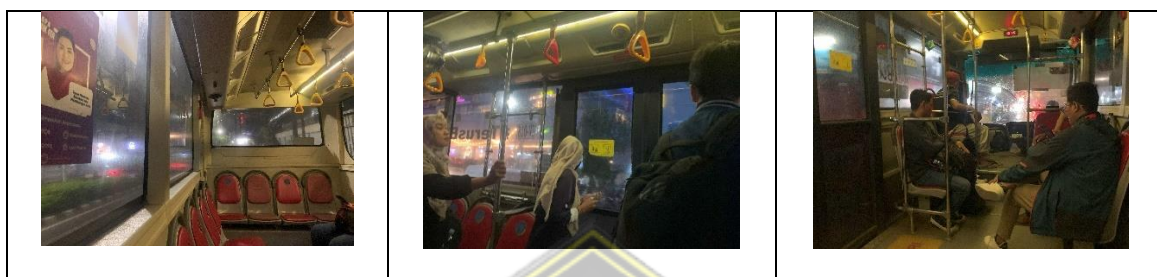


Gambar 4. 20 Diagram Terkait Operasional Jam Malam

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil dari diagram diatas, berikut deskripsi lengkap terkait ketersediaan jam operasional malam hari. Pada kelompok perempuan usia remaja sebanyak 11 orang (84,62%) menjawab sesuai dan 2 orang (15,38%) tidak sesuai, kelompok perempuan dewasa 24 orang (72,73%) menjawab sesuai, 4 orang (12,12%) sangat sesuai, 4 orang (12,12%) tidak sesuai dan 1 orang (3,03%) lainnya sangat tidak sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki yang pertama dari laki-laki remaja sebanyak

23 orang (88,46%) menjawab sesuai, 1 orang (3,85%) sangat sesuai dan 2 orang (7,69%) tidak sesuai, sementara dari laki-laki dewasa sebanyak 15 orang (65,22%) menjawab sesuai, 2 orang (8,70%) sangat sesuai dan 6 orang (26,09%) tidak sesuai. Hasil penilaian kinerja pada aspek ini menunjukkan hal yang positif bahwa layanan malam hari cukup responsif terhadap kebutuhan wisata malam. Berikut ini dokumentasi survey lapangan terkait suasana bus saat malam hari.



Gambar 4. 21 Suasana Bus Malam Hari

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter ketersediaan armada bus dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 276 yang masuk dalam kategori (sesuai).

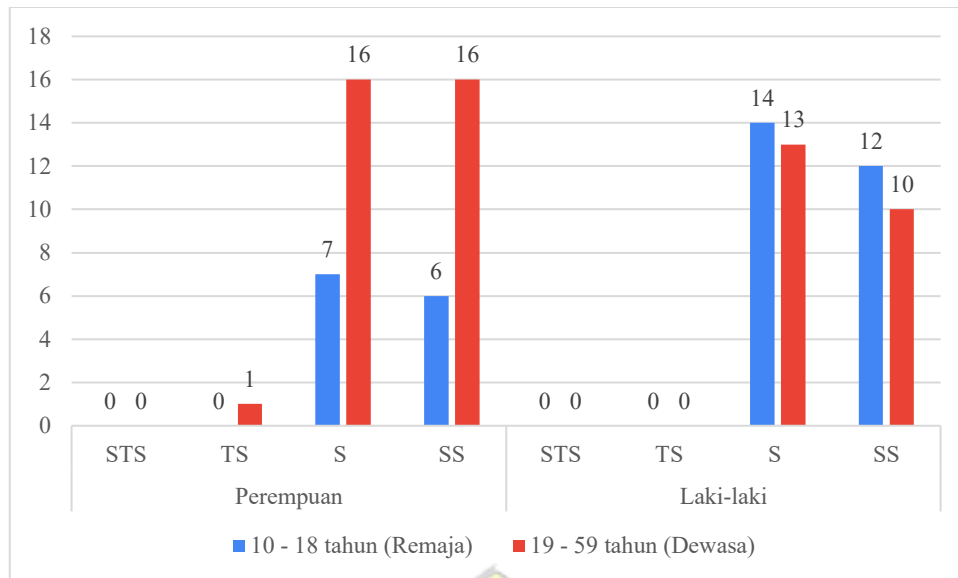
Tabel IV. 13 Skor Ketersediaan Armada Bus

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Ketersediaan Armada Bus	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= - STS= 95.0 - 166.3 - TS = 166.4 - 237.5 - S = 237.6 - 308.8 - SS = 308.9 - 380	276 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.2.3 Kecepatan Pelayanan

Salah satu aspek penting dalam dimensi responsiveness (daya tanggap) adalah kemampuan sistem transportasi publik dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat, khususnya wisatawan. Rute yang terintegrasi dengan simpul-simpul transportasi utama seperti stasiun kereta, pelabuhan, dan bandara perlu terus di koordinasikan antara kedua belah pihak atau pengelola, dengan baik guna untuk mendukung kelancaran perjalanan pengguna transportasi khususnya di Kota Semarang. Berikut data hasil persepsi wisatawan pengguna transportasi umum terkait keterpaduan rute bus dengan moda transportasi lain, dalam bentuk dan diagram.



Gambar 4. 22 Diagram Keterpaduan Rute

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil data akhir yang ditampilkan pada diagram diatas, berikut deskripsi lengkap mengenai persepsi penumpang terhadap keterpaduan rute. Pertama dari kelompok perempuan remaja sebanyak 7 orang (53,85%) menilai sesuai dan 6 orang (46,15%) sangat sesuai, persepsi dari perempuan dewasa 16 orang (48,48%) menilai sesuai dan 16 orang (48,48%) lainnya sangat sesuai, hanya ada 1 orang (3,03%) yang menilai tidak sesuai. Kemudian dari perspektif laki-laki remaja sebanyak 14 orang (53,85%) menilai sesuai dan 12 orang (46,15%) sangat sesuai, dari laki-laki dewasa sebanyak 13 orang (56,52%) menilai sesuai dan 10 orang (43,48%) sangat sesuai. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan pengguna transportasi umum menilai bahwa rute layanan sudah terintegrasi dengan baik dan mampu menjangkau simpul transportasi lain.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter kecepatan pelayanan dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 328 yang masuk dalam kategori (sangat sesuai).

Tabel IV. 14 Skor Kecepatan Pelayanan

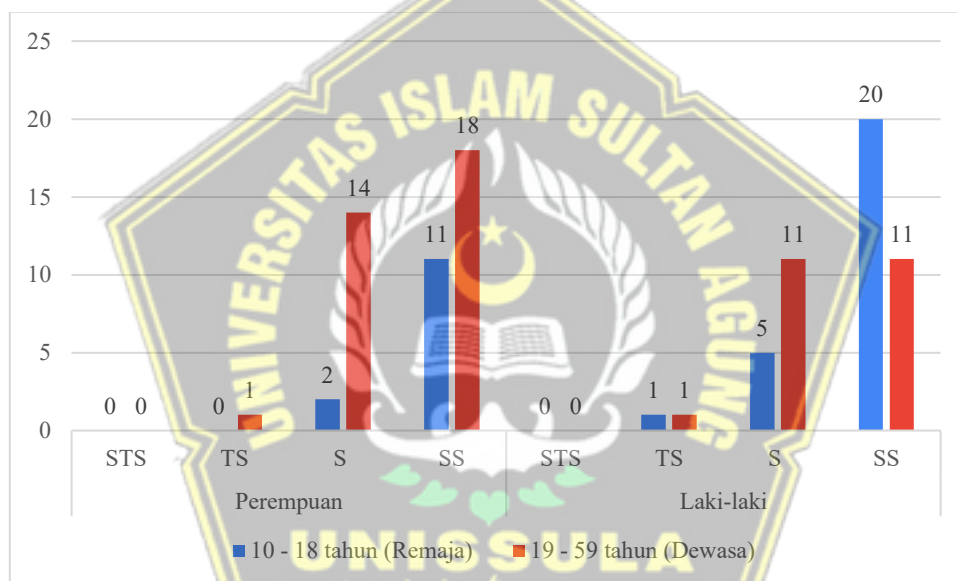
Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kecepatan Pelayanan	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= STS= 95.0 - 166.3 TS = 166.4 - 237.5 S = 237.6 - 308.8	328 (Sangat Sesuai)

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.2.4 Tempat Pengaduan Saran/Kritik, dan Pusat Informasi

Salah satu bentuk pelayanan yang responsif dalam sistem transportasi umum adalah kemudahan menyampaikan saran dan kritik kepada pengelola atau petugas dan kemudahan penumpang dalam mendapatkan informasi mengenai perpindahan rute dan, baik antar koridor dalam jaringan BRT maupun perpindahan ke moda transportasi lain seperti kereta api, angkutan kota. Kemudahan mendapatkan informasi ini sangat penting terutama bagi wisatawan luar daerah yang pertama kali melakukan kegiatan perjalanan wisata di Kota Semarang. Berikut hasil persepsi wisatawan terhadap informasi perpindahan moda ditampilkan dalam bentuk diagram.



Gambar 4. 23 Diagram Terkait Perpindahan Rute

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan diagram diatas, berikut deskripsi lengkap dan persentase dari setiap kelompok umur dan jenis kelamin. Kelompok perempuan remaja, sebanyak 11 orang (84,62%) menyatakan sangat sesuai dan 2 orang (15,38%) sesuai, Untuk perempuan dewasa 18 orang (54,55%) menyatakan sangat sesuai, 14 orang (42,42%) sesuai dan terdapat 1 orang (3,03%) menyatakan tidak ssesuai. Berikutnya dari perspektif laki-laki, pertama remaja sebanyak 20 orang (76,92%) menyatakan sangat sesuai, 5 orang (19,23%) sesuai dan 1 orang (3,85%) tidak sesuai, dari laki-laki dewasa sebanyak 11 orang (47,83%) menyatakan sesuai, 11 orang (47,83%) sangat sesuai dan hanya 1 orang (4,35%) menyatakan tidak sesuai.

Secara keseluruhan hasil ini menunjukkan bahwa layanan informasi perpindahan rute sudah berjalan dengan sangat baik. Baik berasal dari media informasi statis (papan petunjuk di halte, peta rute), mengakses aplikasi trans semarang, ataupun interaksi langsung dengan petugas dinilai sudah membantu wisatawan untuk dapat memahami sistem rute BRT Trans Semarang secara mudah dan cepat.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter tempat pengaduan dan pusat informasi dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 342 yang masuk dalam kategori (sangat sesuai).

Tabel IV. 15 Skor Tempat Pengaduan dan Pusat Informasi

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Tempat Pengaduan Saran/Kritik, dan Pusat Informasi	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= STS= 95.0 - 166.3 TS = 166.4 - 237.5 S = 237.6 - 308.8 SS = 308.9 - 380	328 (Sangat Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan dari hasil analisis 4 parameter yang ada pada indikator daya tanggap, didapatkan hasil akhir sebagai berikut ini.

Tabel IV. 16 Hasil Kinerja Indikator Daya Tanggap

Indikator	Parameter	Skor	Kategori
Daya Tanggap Skor tertinggi: $4 \times 4 = 16$ Skor terendah= $1 \times 4 = 4$ Interval= $(16-4)/4=3$ STS = 4-7 TS=8-10 S= 11-13 SS= 14-16	Kesiapan Petugas	340	Sangat Sesuai (4)
	Ketersediaan Armada Bus	276	Sesuai (3)
	Kecepatan Pelayanan	328	Sangat sesuai (4)
	Tempat Pengaduan dan Pusat Informasi	328	Sangat sesuai (4)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

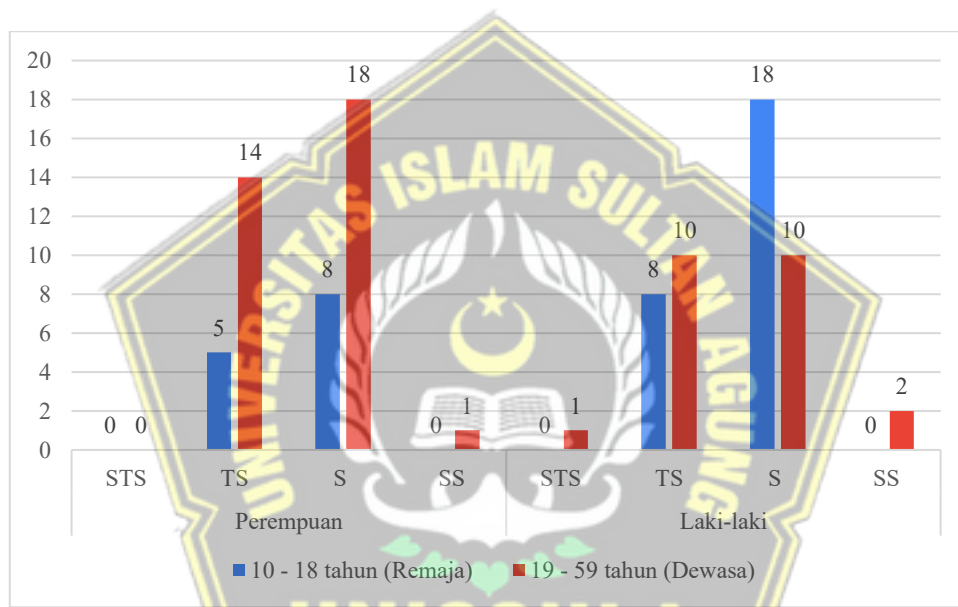
4.2.3 Jaminan (Assurance)

Jaminan assurance dalam aspek pelayanan transportasi umum dapat mengacu pada tingkat kepercayaan, keamanan dan rasa tenang serta nyaman yang muncul dari penumpang terhadap pelayanan yang diberikan pengelola kepada penumpang. Indikator ini mencakup

beberapa dimensi yakni profesionalisme petugas dan pengemudi, kejelasan informasi, dan keamanan selama melakukan perjalanan menuju lokasi.

4.2.3.1 Kondisi Kelayakan Fasilitas Bus

Fasilitas tempat penyimpanan barang merupakan salah satu elemen utama dalam sistem pelayanan transportasi umum, bagi penumpang yang membawa barang bawaan dalam jumlah yang banyak seperti wisatawan, keberadaan bagasi dalam pelayanan BRT Trans Semarang turut mempengaruhi tingkat kenyamanan, keamanan dan kepuasan penumpang, serta mencerminkan kinerja pelayanan secara profesional. Berikut merupakan diagram persepsi penumpang terhadap keberadaan tempat penyimpanan barang.



Gambar 4. 24 Diagram Terkait Tempat Penyimpanan Barang Penumpang

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan diagram diatas, berikut merupakan deskripsi lengkap mengenai keberadaan tempat penyimpanan barang dari persepsi wisatawan. Pada kelompok perempuan remaja dengan jumlah total 13 responden, 8 orang (61,54%) menjawab sesuai, dan 5 orang (38,46%) menjawab tidak sesuai. Untuk perempuan dewasa, sebanyak 18 orang (54,55%) menjawab sesuai, 14 orang (42,42%) tidak sesuai dan 1 orang (3,03%) yang menjawab sangat sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja, sebanyak 18 orang (69,23%) menjawab sesuai dan 8 orang (30,77%) tidak sesuai.

Sementara, kelompok laki-laki dewasa 10 orang (43,48%) menjawab tidak sesuai, 10 orang (43,48%) juga menjawab sesuai, 1 orang (4,35%) sangat tidak sesuai dan 2 orang

(8,70%) lainnya menjawab sangat sesuai. Dari hasil ini, sebagian besar responden dari berbagai kelompok usia dan jenis kelamin menilai bahwa fasilitas tempat penyimpanan barang sudah sesuai dengan harapan terutama pada kelompok laki-laki dan perempuan remaja. Tetapi terdapat proporsi yang signifikan dari kelompok usia dewasa, hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kenyamanan dan keamanan bagasi cenderung kurang optimal bagi pengguna kelompok usia dewasa, yang cenderung memiliki kebutuhan bagasi lebih besar atau sensitive terhadap keamanan.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter kondisi kelayakan fasilitas bus dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 249 yang masuk dalam kategori (sesuai).

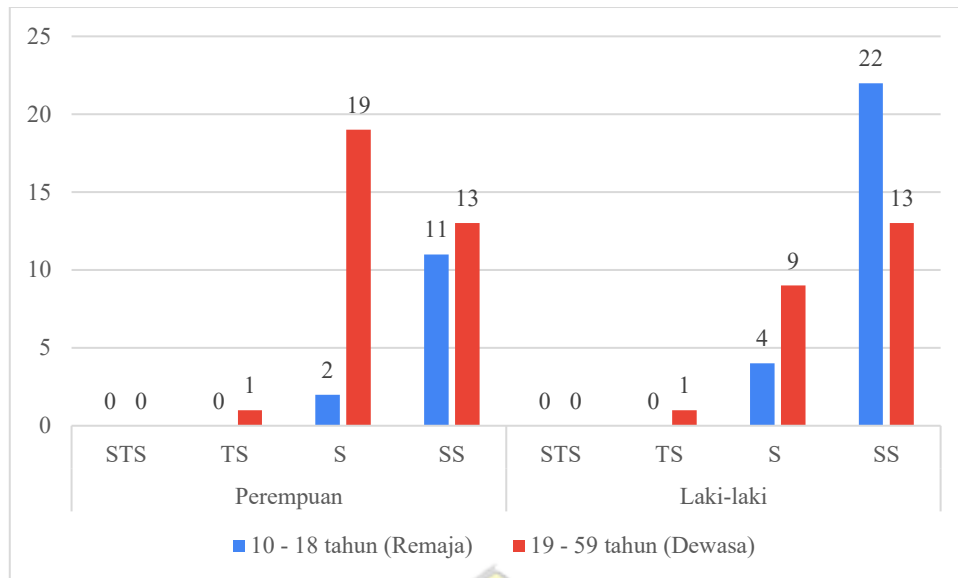
Tabel IV. 17 Skor Kondisi Kelayakan Fasilitas Bus

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kondisi Kelayakan Fasilitas Bus	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= - STS= 95.0 - 166.3 - TS = 166.4 - 237.5 - S = 237.6 - 308.8 - SS = 308.9 - 380	249 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.3.2 Pengetahuan Petugas Tentang Trayek Bus

Penyampaian informasi rute perjalanan yang dilakukan oleh petugas merupakan salah satu indikator dalam dimensi jaminan (assurance) untuk mengukur kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat dari sejauh mana petugas BRT Trans Semarang mampu menyampaikan informasi mengenai kebutuhan penumpang, khususnya terkait rute perjalanan bus. Informasi yang akurat dan mudah dipahami mengenai rute sangat penting, terutama bagi wisatawan atau pengguna yang pertama kali menggunakan BRT Trans Semarang. Berikut merupakan diagram persepsi penumpang terhadap aspek keaktifan petugas dalam menyampaikan rute perjalanan bus.



Gambar 4. 25 Diagram Keaktifan Petugas

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan data persepsi penumpang yang ditampilkan pada diagram diatas, berikut ini merupakan deskripsi lengkap. Pada kelompok perempuan remaja 11 orang (84,62%) menyatakan sangat sesuai, dan 2 orang (15,38%) sesuai. Sementara, perempuan dewasa 13 orang (39,39%) menyatakan sangat sesuai, 19 orang (57,58%) sesuai dan 1 orang (3,03%) menyatakan tidak sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja sebanyak 22 orang (84,62%) menyatakan sangat sesuai dan 4 orang (15,38%) sesuai, untuk kelompok laki-laki dewasa 13 orang (56,52%) menyatakan sangat sesuai, 9 orang (39,13%) sesuai dan 1 orang (4,35%) menyatakan tidak sesuai. Dari hasil data ini, menunjukan bahwa aspek keaktifan petugas dalam menyampaikan informasi rute mendapatkan penilaian yang sangat baik, hal ini di dukung dari 95% responden menjawab sesuai dan sangat sesuai.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter kondisi kelayakan fasilitas bus dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 342 yang masuk dalam kategori (sangat sesuai).

Tabel IV. 18 Skor Pengetahuan Petugas Tentang Trayek Bus

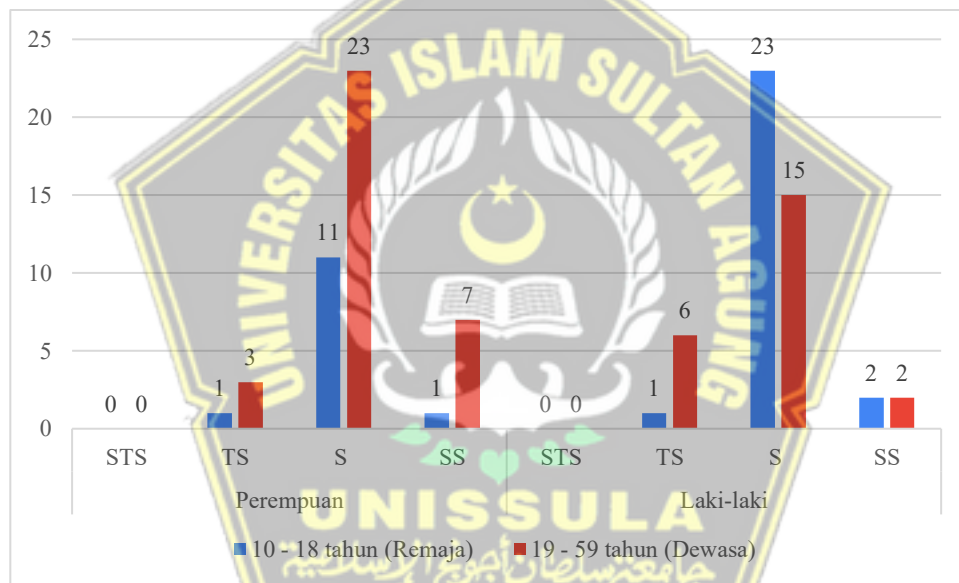
Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Pengetahuan Petugas Tentang Trayek Bus	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= STS= 95.0 - 166.3 TS = 166.4 - 237.5 S = 237.6 - 308.8	342 (Sangat Sesuai)

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.3.3 Profesionalitas Petugas dan Pramudi

Salah satu parameter penting dalam mengukur kinerja pelayanan angkutan umum adalah kredibilitas dan profesionalitas petugas, yang tercermin melalui kelengkapan atribut seperti nomor identitas dan kartu pengenalan. Identitas ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengenalan, tetapi juga memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi penumpang terhadap layanan yang diberikan. Kehadiran identitas yang lengkap dan terlihat jelas oleh penumpang dapat menjadi indikator bahwa sistem manajemen pelayanan telah berjalan dengan baik dan memenuhi standar operasional pelayanan public. Berikut ini merupakan tabel dan diagram hasil persepsi penumpang terhadap kelengkapan nomor identitas dan kartu identitas petugas dan pengemudi.



Gambar 4. 26 Diagram Terkait Kelengkapan Identitas Petugas

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil diagram diatas, berikut ini merupakan deskripsi lengkap mengenai kelengkapan identitas pengemudi dan petugas tiket. Kelompok perempuan usia remaja, sebanyak 11 orang (84,62%) menyatakan sesuai, 1 orang tidak sesuai (7,69%) dan 1 orang (7,69%) sangat sesuai. Dari perempuan dewasa, 23 orang (69,70%) menyatakan sesuai, 7 orang (21,21%) sangat sesuai dan 3 orang (9,09%) tidak sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki, usia remaja sebanyak 23 orang (88,46%) menjawab sesuai, 2 orang (7,69%) sangat sesuai dan 1 orang (3,85%) tidak sesuai. Sementara, dari persepsi laki-laki dewasa 15 orang (65,22%) menjawab sesuai, 2 orang (8,70%) sangat sesuai dan 6 orang (26,09%) menjawab tidak sesuai.

Hasil ini secara umum menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam aspek kelengkapan identitas petugas cukup baik dan menimbulkan rasa aman dan profesionalitas layanan bagi wisatawan pengguna transportasi umum. Tetapi masih terdapat catatan sebesar 26,09% responden masih menjumpai petugas yang tidak memakai identitas saat bus beroperasi.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter profesionalitas petugas dan pramudi dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 286 yang masuk dalam kategori (sesuai).

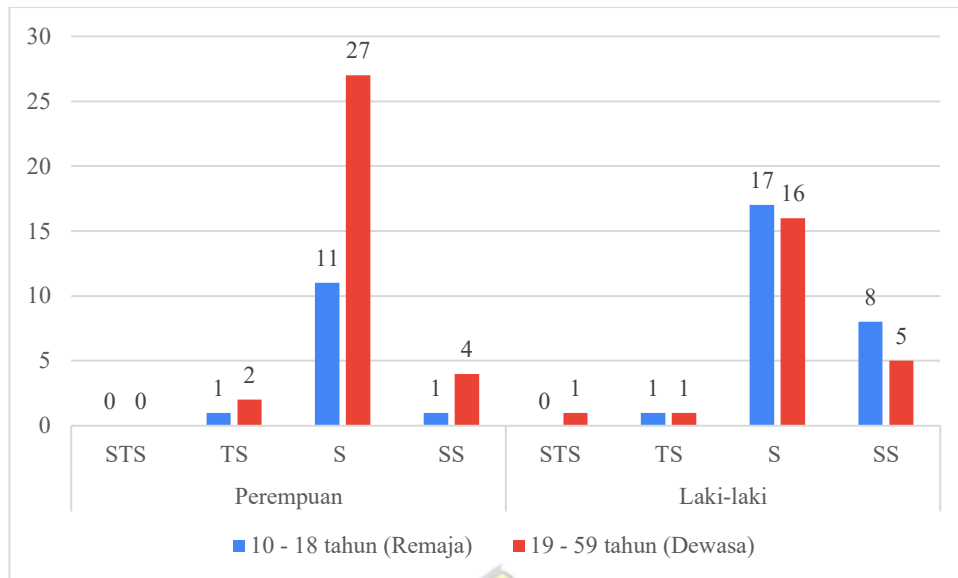
Tabel IV. 19 Skor Profesionalitas Petugas dan Pramudi

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Profesionalitas Petugas dan Pramudi	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= - STS= 95.0 - 166.3 - TS = 166.4 - 237.5 - S = 237.6 - 308.8 - SS = 308.9 - 380	286 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.3.4 Keselamatan Penumpang

Salah satu parameter yang ada dalam dimensi jaminan (*assurance*) pada aspek ketersediaan informasi mengenai potensi gangguan keamanan di dalam bus yaitu seperti himbauan waspada terkait pencurian, pengawasan CCTV dan informasi berupa poster terkait prosedur keadaan darurat. Berikut ini hasil persepsi wisatawan penumpang BRT Trans Semarang Koridor 4 yang di tampilkan dalam bentuk diagram.



Gambar 4. 27 Diagram Terkait Gangguan Keamanan

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil dari data diagram diatas, deskripsi secara lengkap akan dibahas pada berikut ini. Penjelasan deskripsi akan dibahas berdasarkan kategori usia dan jenis kelamin, dari kelompok perempuan remaja 11 orang (84,62%) menjawab sesuai, 1 orang (7,69%) sangat sesuai dan 1 orang (7,69%) lainnya menjawab tidak sesuai, persepsi dari perempuan dewasa sebanyak 27 orang (81,82%) menjawab sesuai, 4 orang (12,12%) sangat sesuai dan 2 orang (6,06%) tidak sesuai. Berikutnya dari kelompok laki-laki usia remaja 17 orang (65,38%) menjawab sesuai, 8 orang (30,77%) sangat sesuai dan hanya 1 orang (3,85%) menjawab tidak sesuai, dari kelompok laki-laki dewasa sebanyak 16 orang (69,57%) menjawab sesuai, 5 orang (21,74%) sangat sesuai dan 1 orang (4,35%) tidak sesuai. Secara keseluruhan hasil dari persepsi penumpang khususnya wisatawan hasil data menunjukan bahwa informasi gangguan keamanan di dalam bus BRT Trans Semarang sudah tersedia dengan cukup baik dan dirasakan manfaatnya oleh mayoritas pengguna kelompok usia dan jenis kelamin.

Berikut dokumentasi survey lapangan terkait informasi gangguan keamanan di dalam bus.



Gambar 4. 28 Informasi Gangguan Keamanan di dalam Bus

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter keselamatan penumpang terkait gangguan keamanan dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 296 yang masuk dalam kategori (sesuai).

Tabel IV. 20 Skor Keselamatan Penumpang

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Keselamatan Penumpang	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori=	296 (Sesuai)
	STS= 95.0 - 166.3	
	TS = 166.4 - 237.5	
	S = 237.6 - 308.8	
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan hasil analisis indikator jaminan dari 4 parameter yang digunakan untuk mengukur kinerja, maka didapatkan hasil akhir kinerja pelayanan sebagai berikut.

Tabel IV. 21 Hasil Kinerja Indikator Jaminan

Indikator	Parameter	Skor	Kategori
Jaminan Skor tertinggi: $4 \times 4 = 16$ Skor terendah= $1 \times 4 = 4$ Interval= $(16-4):4=3$ STS = 4-7 TS=8-10 S= 11-13 SS= 14-16	Kondisi Kelayakan Fasilitas Bus	249	Sesuai (3)
	Pengetahuan Petugas Tentang Trayek Bus	342	Sangat Sesuai (4)
	Profesionalitas Petugas dan Pramudi	286	Sesuai (3)
	Keselamatan Penumpang	296	Sesuai (3)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.4 Empati (*Emphaty*)

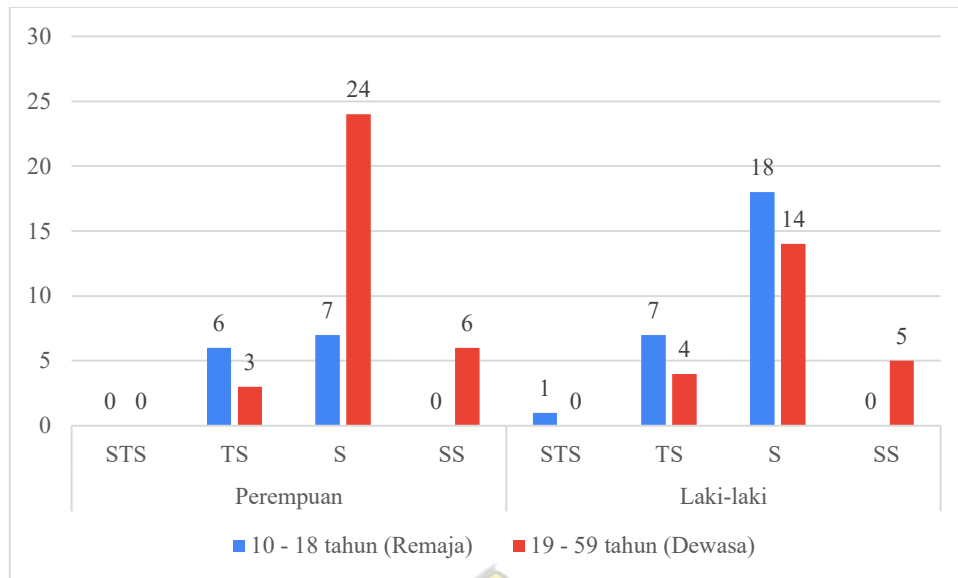
Indikator empati (*Emphaty*) merupakan bentuk cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kepada pengguna transportasi umum atas kebutuhan dan kenyamanan bagi seluruh penumpang, khususnya kelompok rentan seperti lansia dan difabel, dan strategi pengelola dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan situasi tertentu, serta kepandaian petugas dalam mengatur kapasitas tempat duduk agar semua penumpang mendapatkan kenyamanan saat berada di dalam bus.

4.2.4.1 Kepedulian Pengelola dan Petugas

Pada parameter kepedulian pengelola dan petugas, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 dari indikator tersebut terdapat dua pertanyaan yakni Bus mampu menyesuaikan waktu pelayanan kepada penumpang pada saat hari libur dan Petugas selalu mengatur tempat duduk penumpang sesuai dengan kapasitas bus.

A. Penyesuaian Waktu Pelayanan di Hari Kerja dan Hari Libur

Salah satu wujud empati operasional adalah kemampuan sistem pelayanan dalam upaya untuk menyesuaikan jadwal layanan sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat. Pada hari kerja, sebagian besar pengguna merupakan pelajar, pekerja, dan masyarakat dengan rutinitas tetap, sehingga dibutuhkan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu serta frekuensi perjalanan yang tinggi. Sebaliknya, pada akhir pekan atau hari libur, mobilitas penumpang cenderung lebih fleksibel dan cenderung hanya melakukan perjalanan wisata, sehingga sistem pelayanan perlu menyesuaikan jadwal operasional yang lebih adaptif dan nyaman. Berikut hasil persepsi wisatawan terhadap penyesuaian jadwal operasional pelayanan.



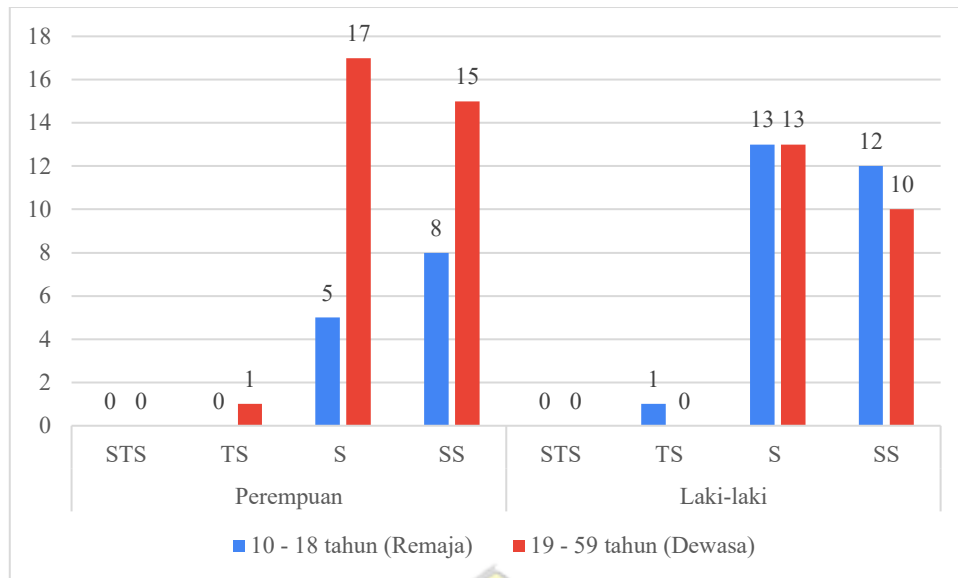
Gambar 4. 29 Diagram Terkait Penyesuain Waktu Operasional

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada pengguna BRT Trans Semarang. Berikut ini merupakan deskripsi lengkap, pertama dari kelompok perempuan remaja sebanyak 7 orang (53.85%) menilai sesuai dan 6 orang (46.15%) tidak sesuai, pada kelompok perempuan dewasa 24 orang (72.73%) menilai sesuai, 6 orang (18.18%) sangat sesuai dan ada 3 orang (9.09%) menilai tidak sesuai. Selanjutnya, kelompok laki-laki remaja dan dewasa, pertama laki-laki remaja sebanyak 18 orang (69.23%) menilai sesuai, 7 orang (26.92%) tidak sesuai dan terdapat 1 orang (3.85%) menilai sangat tidak sesuai, kedua dari kelompok laki-laki dewasa 14 orang (60.87%) menilai sesuai, 5 orang (21.74%) sangat sesuai dan 4 orang (17.39%) menilai tidak sesuai. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa BRT Trans Semarang Koridor 4 telah mampu menyesuaikan jadwal operasional secara umum, tetapi masih diperlukan penyesuaian frekuensi perjalanan pada hari kerja khususnya pada jam sibuk.

B. Keaktifan Petugas Mengatur Kursi Penumpang

Keaktifan petugas diharapkan dapat berperan aktif dalam mengatur tempat duduk penumpang agar sesuai dengan kapasitas bus, menjaga kenyamanan dan keamanan selama perjalanan. terutama pada kondisi ramai dan saat terdapat kelompok prioritas seperti lansia, difabel, atau ibu hamil. Berikut hasil dari persepsi penumpang terkait kinerja keaktifan petugas dalam mengatur kapasitas penumpang.



Gambar 4. 30 Diagram Terkait Keaktifan Petugas Mengatur Kursi

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat rincian deskripsi sebagai berikut. Pertama dari kelompok perempuan remaja sebanyak 7 orang (53.85%) menilai sesuai dan 6 orang (46.15%) tidak sesuai, sedangkan dari perempuan dewasa sebanyak 24 orang (72.73%) menilai sesuai, 6 orang (18.18%) sangat sesuai dan 3 orang (9.09%) tidak sesuai. Selanjutnya dari laki-laki remaja sebanyak 18 orang (69.23%) menilai kinerja sesuai, 7 orang (26.92%) tidak sesuai dan 1 orang (3.85%) sangat tidak sesuai, sementara dari kelompok laki-laki dewasa sebanyak 14 orang (60.87%) menilai sesuai, 5 orang (21.74%) sangat sesuai dan 4 orang (17.39%) lainnya tidak sesuai. Hasil ini menunjukkan keaktifan petugas dalam mengatur kursi penumpang di dalam bus BRT Trans Semarang mendapatkan hasil kinerja pelayanan yang sangat memuaskan. Responden dari berbagai kelompok usia dan jenis kelamin merasa bahwa petugas sigap dalam memastikan tempat duduk tertata sesuai dengan kapasitas dan dapat menciptakan kenyamanan dalam perjalanan.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter penyesuaian pelayanan di hari kerja dan hari libur, dengan 2 jumlah pertanyaan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 602 yang masuk dalam kategori (sesuai).

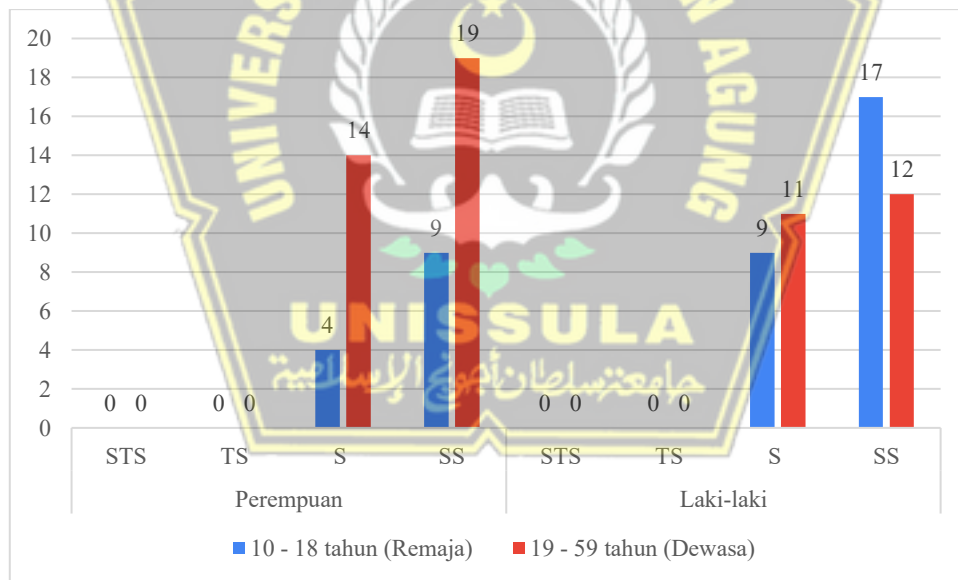
Tabel IV. 22 Skor Kepedulian Pengelola dan Petugas

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kepedulian Pengelola dan Petugas	- Skor tertinggi= 760 - Skor terendah= 190 - Interval= $(760-190):4=142.5$ - Kategori= - STS= 190 - 332.5 - TS = 332.6 - 475 - S = 475.1 - 617.5 - SS = 617.6 - 760	602 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.4.2 Pemberian Pelayanan Khusus Pada Kelompok Tertentu

Prioritas pelayanan terhadap kelompok rentan lansia dan difabel merupakan aspek utama guna menciptakan kualitas pelayanan optimal bagi seluruh pengguna transportasi umum. Petugas BRT diharapkan menunjukkan kepedulian dan memberikan prioritas pelayanan kepada penumpang lansia dan penyandang disabilitas. Perhatian khusus seperti membantu naik-turun bus, memberikan tempat duduk, dan layanan ramah difabel menjadi faktor utama dalam menilai empati petugas. Berikut persepsi penumpang terhadap empati petugas pada kelompok lansia dan difabel.



Gambar 4. 31 Diagram Terkait Prioritas Pelayanan

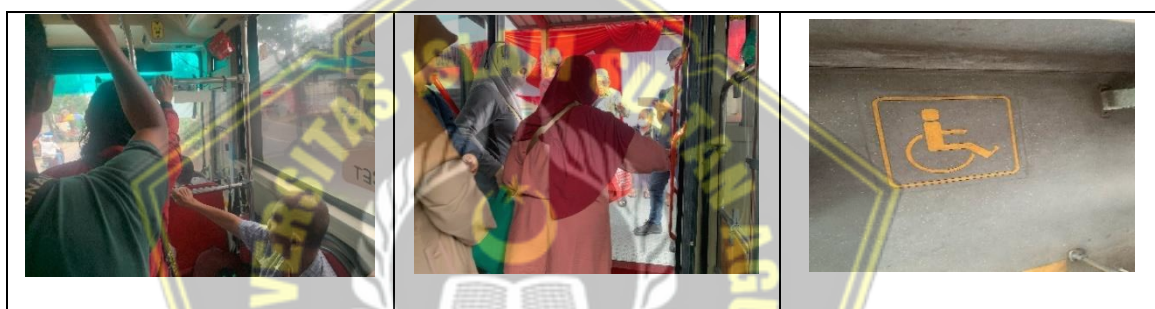
Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil diagram diatas, penulis akan memberikan deskripsi lengkap pada penjelasan berikut. Berawal dari kelompok perempuan remaja, sebanyak 9 orang (69,23%) menjawab sangat sesuai, 4 orang (30,77%) sesuai, dari kelompok perempuan dewasa, 19 orang (57,58%) menjawab sangat sesuai dan 14 orang (42,42%) sesuai. Sementara dari kelompok laki-laki remaja, sebanyak 17 orang (65,38%) menjawab

sangat sesuai, 9 orang (34,62%) sesuai, dan kelompok laki-laki dewasa sebanyak 12 orang (52,17%) menjawab sangat sesuai dan 11 orang (47,83%) lainnya menjawab sesuai.

Hasil data menunjukkan bahwa responden dari seluruh kelompok usia dan gender merasa puas terhadap pelayanan petugas BRT Trans Semarang Koridor 4 dalam hal memprioritaskan penumpang lansia dan difabel. Tingginya persentase pada kategori “Sesuai” (100%) mengindikasikan bahwa pelayanan dalam aspek ini telah berjalan optimal, mencerminkan tingkat empati petugas yang tinggi dalam melaksanakan tugas.

Berikut dokumentasi survey lapangan terkait kondisi petugas yang memprioritaskan lansia dan difabel.



Gambar 4. 32 Kondisi Petugas Memprioritaskan Lansia dan Difabel

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter pemberian pelayanan khusus bagi kelompok tertentu dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 342 yang masuk dalam kategori (sangat sesuai).

Tabel IV. 23 Skor Pemberian Pelayanan Khusus

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Pemberian Pelayanan Khusus Pada Kelompok Tertentu	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= STS= 95.0 - 166.3 TS = 166.4 - 237.5 S = 237.6 - 308.8 SS = 308.9 - 380	342 (Sangat Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan yang dilakukan dari 2 parameter yang digunakan, maka didapatkan hasil akhir kinerja pada indikator empati yaitu sebagai berikut.

Tabel IV. 24 Hasil Kinerja Indikator Empati

Indikator	Parameter	Skor	Kategori
Empati Skor tertinggi: $4 \times 2 = 8$ Skor terendah: $1 \times 2 = 2$ Interval = $(8-2)/4 = 1,5$ STS = 2-3,5 TS = 3,6-5 S = 6-6,5 SS = 6,6-8	Kepedulian Pengelola dan Petugas	602	Sesuai (3)
	Pemberian Pelayanan Khusus	342	Sangat Sesuai (4)

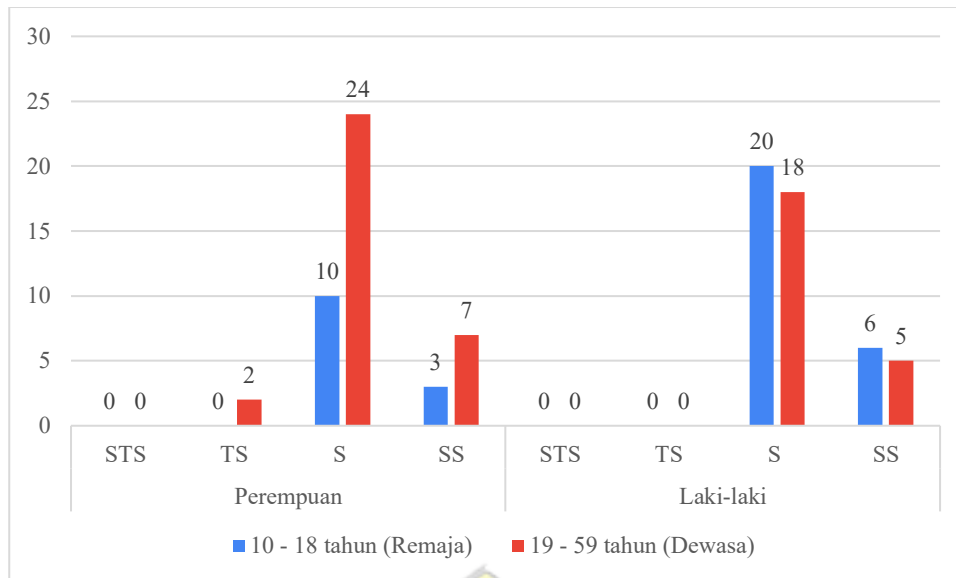
Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5 Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)

Indikator bukti fisik (*tangible*) merupakan salah satu dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan transportasi umum, termasuk pada sistem transportasi publik seperti BRT Trans Semarang koridor 4. Dimensi ini mencakup segala aspek yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna, mulai dari kondisi sarana dan prasarana seperti lampu penerangan di halte, ketersediaan fasilitas keselamatan, lampu tanda bahaya, kondisi halte bus, tempat sampah di dalam bus, pengatur suhu (AC), kursi penumpang dan aplikasi Trans Semarang yang dapat diakses menggunakan smartphone, serta kondisi visual petugas tiket dan pengemudi, dan kebersihan di dalam armada bus.

4.2.5.1 Fasilitas Pendukung Keselamatan Penumpang

Ketersediaan fasilitas merupakan salah satu dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam penilaian kualitas layanan transportasi publik. Pada layanan BRT Trans Semarang, bukti fisik tidak hanya mencakup kondisi armada dan halte, tetapi juga meliputi ketersediaan fasilitas pendukung keselamatan penumpang, seperti alat pemadam api ringan (APAR), kotak P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), dan alat pemecah kaca darurat. Fasilitas-fasilitas tersebut menjadi bagian penting dalam sistem proteksi dan respons terhadap potensi keadaan darurat yang dapat terjadi selama operasional bus. Berikut tabel dan diagram hasil pengisian responden terkait ketersediaan fasilitas yang ada di dalam BRT Trans Semarang rute Stasiun Tawang-Terminal Cangkiran.

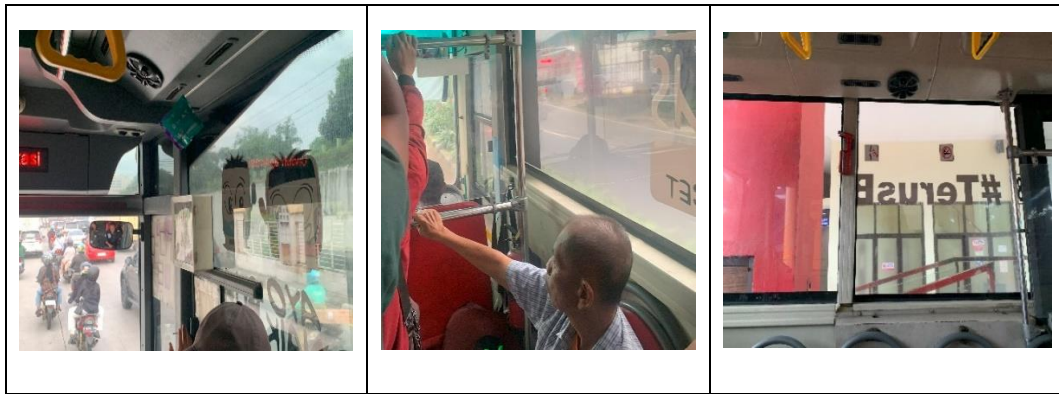


Gambar 4. 33 Diagram Terkait Fasilitas APAR, P3K dan Alat Pemecah Kaca

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam api ringan (APAR), kotak P3K, dan alat pemecah kaca merupakan bagian dari indikator bukti fisik (tangible) yang mencerminkan kesiapan sarana transportasi publik dalam menghadapi kondisi darurat. Berdasarkan hasil diagram diatas, kelompok remaja sebanyak 9 orang (69,2%) menyatakan tidak sesuai dan 4 orang (30,8%) menjawab sesuai. Pada perempuan dewasa sebanyak 8 orang (23,5%) menjawab TS, 22 orang (64,7%) menjawab sesuai dan 3 orang (8,8%) menjawab sangat sesuai.

Berikutnya dari kelompok laki-laki remaja, 10 orang (38,5) menyatakan tidak sesuai, 16 orang (61,5%) menyatakan sesuai. Sementara, laki-laki dewasa 1 orang menjawab STS, 6 orang (16,7%) menjawab TS dan 14 orang (38,9%) sesuai serta 2 orang menjawab sangat sesuai. Berdasarkan hasil kuesioner, bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa fasilitas keselamatan sudah tersedia di dalam bus, tetapi apakah alat tersebut dapat berfungsi dengan baik atau tidak belum bisa terjawab dengan langsung. Berikut dokumentasi survey lapangan terkait fasilitas APAR, P3K, dan alat pemecah kaca.



Gambar 4. 34 Fasilitas APAR, P3K & Alat Pemecah Kaca

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter fasilitas pendukung keselamatan penumpang dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 304 yang masuk dalam kategori (sesuai).

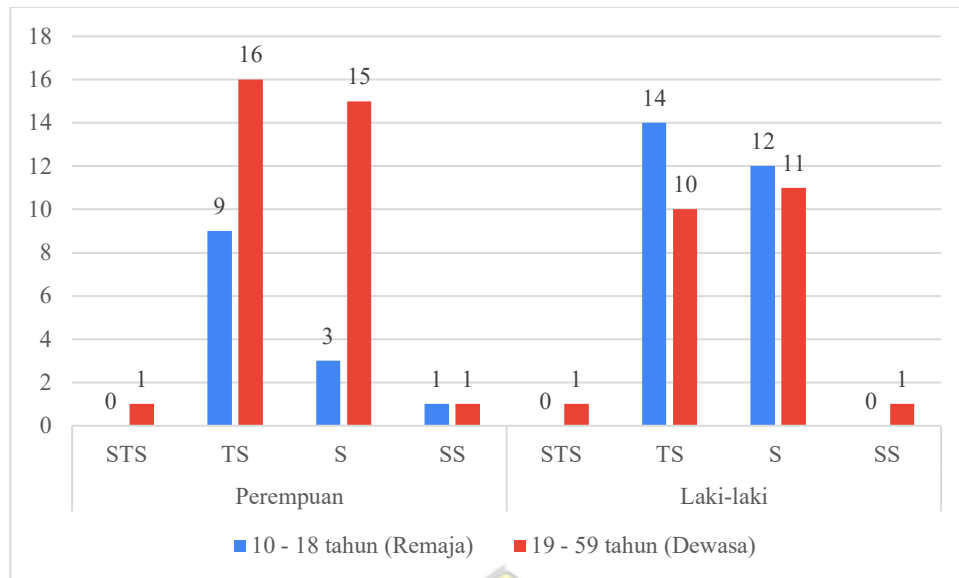
Tabel IV. 25 Skor Fasilitas Pendukung Keselamatan Penumpang

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Fasilitas Pendukung Keselamatan Penumpang	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= - STS= 95.0 - 166.3 - TS = 166.4 - 237.5 - S = 237.6 - 308.8 - SS = 308.9 - 380	304 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5.2 Fasilitas Pengatur Suhu (AC)

Fasilitas pengatur suhu didalam bus yang dapat berfungsi dengan baik merupakan salah satu aspek kenyamanan transportasi umum bagi penumpang. Di Kota Semarang yang memiliki suhu udara relative tinggi kenyamanan penumpang di dalam bus harus didukung dengan fasilitas pengatur suhu yang berfungsi dengan baik, agar penumpang tetap merasa nyaman walaupun sedang berdesak-desakan di dalam bus. Berikut ini hasil grafik kuesioner persepsi penumpang terhadap fasilitas pengatur suhu.



Gambar 4. 35 Diagram Terkait Pengatur Suhu (AC)

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan diagram diatas bahwa sebagian besar penumpang perempuan remaja atau sebanyak 9 orang (75%) menyatakan tidak sesuai, 3 (25%) orang menjawab sesuai dan 1 orang menjawab sangat sesuai. Sama hal nya dengan perempuan dewasa sebanyak 16 orang (59,3%) menyatakan tidak sesuai, 15 orang (55,5%) sesuai, 1 orang (3,7%) sangat sesuai dan 1 orang lainnya menyatakan sangat tidak sesuai. Selanjutnya dari persepsi laki-laki remaja, Sebanyak 14 orang (53,8%) memilih TS, dan 12 orang (46,1%) menjawab sesuai. Untuk respon laki-laki dewasa 10 orang (27,7%) menjawab tidak sesuai, 11 orang (30,5%) memilih sesuai, dan 1 orang (2,7%) memilih sangat sesuai, serta 1 orang (2,7%) menilai STS. Dari hasil data diatas, Sebagian besar penumpang dari berbagai kelompok usia dan jenis kelamin merasa bahwa fasilitas AC di dalam bus BRT Trans Semarang Koridor 4 belum sepenuhnya berfungsi secara optimal. Berikut hasil dokumentasi survey lapangan terkait kondisi pengatur suhu (AC)



Gambar 4. 36 Kondisi Pengatur Suhu (AC)

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter fasilitas pengatur suhu (AC) dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 235 yang masuk dalam kategori tidak sesuai (TS).

Tabel IV. 26 Skor Fasilitas Pengatur Suhu (AC)

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Fasilitas Pengatur Suhu (AC)	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori=	235 (Tidak Sesuai)
	STS= 95.0 - 166.3	
	TS = 166.4 - 237.5	
	S = 237.6 - 308.8	
	SS = 308.9 - 380	

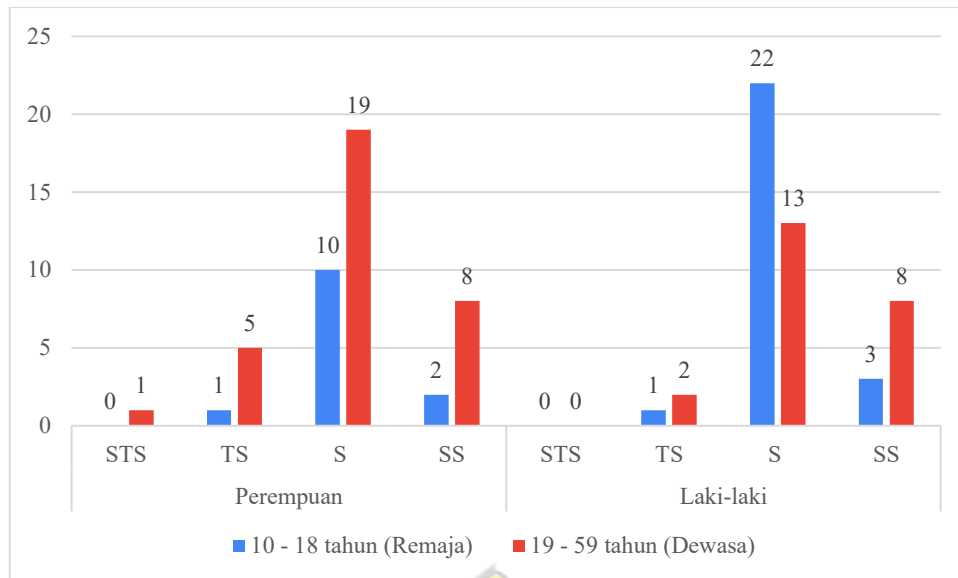
Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5.3 Fasilitas Halte

Pada parameter fasilitas halte Bus Rapid Transit, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 dari indikator tersebut terdapat dua pertanyaan yakni Halte/shalter bus sudah memiliki atap, tempat duduk dan informasi perjalanan bus yang berfungsi dengan baik dan lampu penerangan di halte berfungsi dengan baik dan membuat penumpang merasa aman.

A. Halte/shalter bus memiliki atap, tempat duduk dan informasi perjalanan bus

Halte atau shalter merupakan elemen penting dalam sistem pelayanan transportasi massal seperti BRT. Kualitas halte yang baik berperan besar dalam mendukung kenyamanan dan pengalaman pengguna, terutama bagi wisatawan. Pada BRT Trans Semarang Koridor 4, sebagian besar halte telah dilengkapi dengan atap pelindung dari panas dan hujan, tempat duduk yang memadai, serta informasi perjalanan seperti jadwal, rute, dan titik pemberhentian. Berikut merupakan diagram hasil pengisian kuesioner oleh wisatawan.



Gambar 4. 37 Diagram Fasilitas Halte

Fasilitas halte yang lengkap dan fungsional merupakan bagian penting dari kenyamanan pelayanan BRT, khususnya dalam hal perlindungan dari cuaca, kenyamanan menunggu, dan kemudahan mendapatkan informasi perjalanan. Berdasarkan hasil persepsi penumpang terhadap fasilitas halte diatas maka dapat dilihat rincian sebagai berikut. Dari responden perempuan remaja sebanyak 10 orang (76,9%) menyatakan sesuai, 2 orang (15,45) menjawab sangat sesuai dan terdapat 1 orang menjawab tidak sesuai. Sementara, perempuan dewasa memberikan persepsi, sebanyak 19 orang (55,9%) menyatakan sesuai, 8 orang (23,5%) sangat sesuai dan 5 orang (14,7%) tidak sesuai dan 1 orang menjawab sangat tidak sesuai.

Berikutnya pada kelompok laki-laki remaja, sebagian besar menjawab sesuai yakni sebanyak 22 orang (84,6%), 3 orang (11,55) menjawab sangat sesuai dan 1 orang menjawab TS. Sementara, pada kelompok laki-laki dewasa 13 orang (36,1%) menjawab sesuai, 8 orang (22,2%) sangat sesuai dan 2 orang (5,6%) menjawab tidak sesuai. Berdasarkan hasil akhir persepsi penumpang terhadap fasilitas halte, mayoritas penumpang menilai fasilitas halte BRT sudah memadai atau sudah sesuai keberadaan atap, tempat duduk, dan informasi rute di sebagian besar halte.

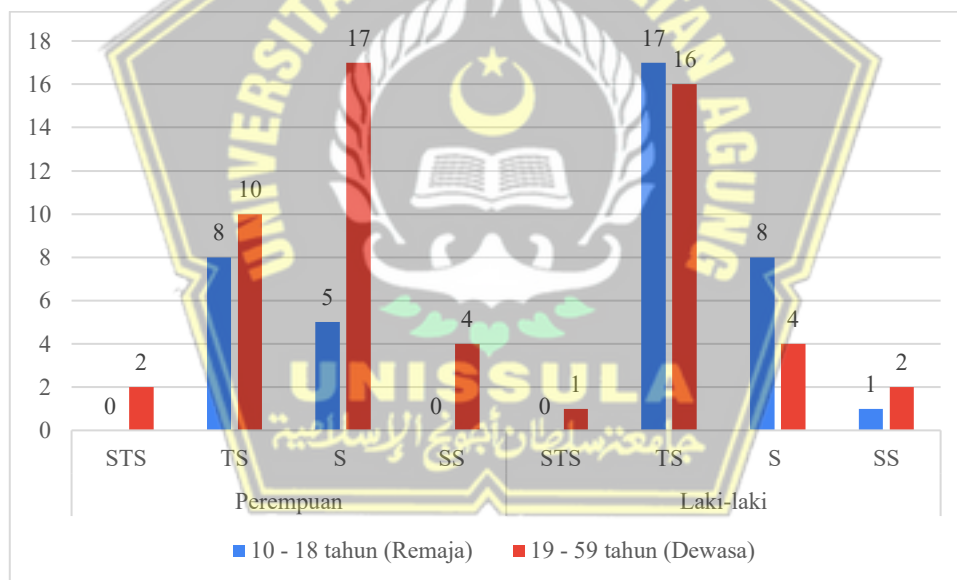


Gambar 4. 38 Kondisi Fasilitas Halte

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

B. Lampu penerangan di halte berfungsi dengan baik

Lampu penerangan di halte menjadi faktor utama bagi keamanan penumpang BRT Trans Semarang terutama pada saat kondisi malam hari. Kualitas penerangan di halte dapat memberikan rasa aman dan dapat mempengaruhi kenyamanan penumpang selama menunggu kedatangan bus, terutama bagi wisatawan yang menggunakan transportasi umum untuk tujuan wisata. Berikut diagram hasil persepsi penumpang terhadap kondisi lampu penerangan di halte pada saat malam hari.



Gambar 4. 39 Diagram Terkait Penerangan Lampu Halte

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan dari hasil data diagram diatas, berikut merupakan deskripsi lengkap mengenai kondisi lampu penerangan halte. Kelompok perempuan remaja dari total 13 responden, 8 orang (61,54%) menyatakan tidak sesuai, dan 5 orang (38,46%) sesuai. Dari kelompok perempuan dewasa, 10 orang (30,30%) menyatakan tidak sesuai, 2 orang (6,06%) sangat tidak sesuai dan 17 orang (51,52%) menyatakan sesuai serta 4 orang (12,12%) sangat sesuai.

Selanjutnya hasil persepsi dari kelompok laki-laki remaja, sebanyak 17 orang (65,38%) menyatakan tidak sesuai, 8 orang (30,77%) sesuai dan 1 orang (3,85%) menyatakan sangat sesuai. Sementara, kelompok laki-laki dewasa 16 orang (69,57%) menyatakan tidak sesuai, 1 orang sangat tidak sesuai dan 4 orang (17,38%) menyatakan sesuai serta 2 orang (8,70%) menyatakan sangat sesuai. Dari hasil data persepsi wisatawan, sebagian besar kelompok laki-laki remaja dan dewasa, merasa kurang puas terhadap kondisi lampu penerangan halte pada malam hari. Hasil ini menunjukkan bahwa penerangan halte di koridor 4 perlu ditingkatkan agar penumpang merasa aman dan nyaman. Berikut dokumentasi survey lapangan terkait kondisi lampu penerangan halte.



Gambar 4. 40 Kondisi Lampu Penerangan Halte

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter fasilitas halte, dengan 2 jumlah pertanyaan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 530 yang masuk dalam kategori (sesuai).

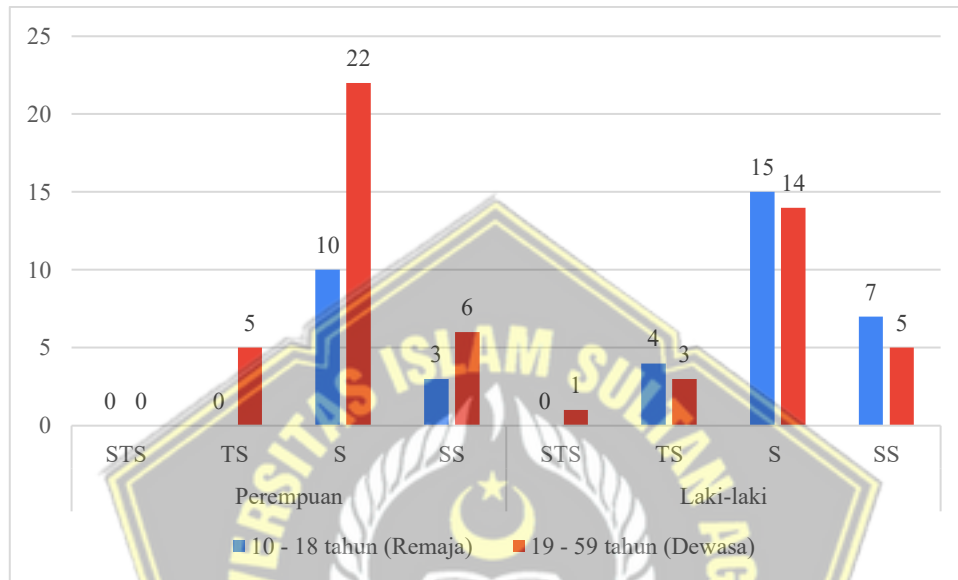
Tabel IV. 27 Skor Fasilitas Halte

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Fasilitas halte	- Skor tertinggi= 760 - Skor terendah= 190 - Interval= $(760-190):4=142.5$ - Kategori= - STS= 190 - 332.5 - TS = 332.6 - 475 - S = 475.1 - 617.5 - SS = 617.6 - 760	530 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5.4 Fasilitas Kursi Penumpang

Kursi penumpang adalah salah satu indikator bukti fisik (*tangible*) yang secara langsung dirasakan oleh penumpang dalam sistem layanan transportasi umum seperti BRT Trans Semarang. Kenyamanan selama perjalanan tidak hanya dipengaruhi oleh suhu udara atau kebersihan bus, tetapi juga mencakup kebersihan, dan kondisi fungsional kursi yang digunakan oleh penumpang. Berikut hasil diagram persepsi penumpang terhadap kondisi kursi bus.



Gambar 4. 41 Diagram Terkait Kursi Penumpang

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Kursi yang berfungsi dengan baik dan nyaman akan meningkatkan kepuasan pengguna, terutama bagi mereka yang menempuh perjalanan dalam waktu cukup lama. Berdasarkan persepsi penumpang dari hasil data yang muncul pada diagram diatas. Sebanyak 61 orang (64,2%) menyatakan kondisi kursi sesuai, 21 orang (22,1%) menyatakan sangat sesuai. Sementara itu, sebanyak 12 orang (12,6%) menyatakan kursi tidak sesuai dan 1 orang menilai kondisi kursi sangat tidak sesuai. Berdasarkan hasil data kuesioner bahwa kondisi kursi penumpang di BRT Trans Semarang Koridor 4 secara umum dalam keadaan baik dan cukup nyaman. Berikut dokumentasi survey lapangan terkait kondisi kursi penumpang.



Gambar 4. 42 Kondisi Kursi Penumpang

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter fasilitas kursi penumpang dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 292 yang masuk dalam kategori sesuai (S).

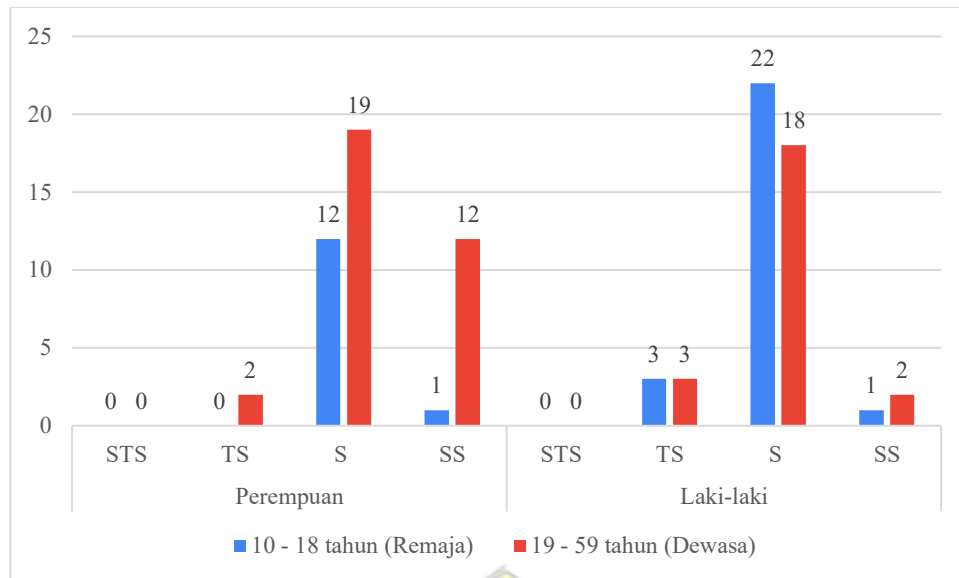
Tabel IV. 28 Skor Fasilitas Kursi Penumpang

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Fasilitas kursi penumpang	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori=	292 (Sesuai)
	STS= 95.0 - 166.3	
	TS = 166.4 - 237.5	
	S = 237.6 - 308.8	
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5.5 Penampilan Petugas dan Pramudi

Kerapian berpakaian dan penggunaan tanda pengenal, merupakan bagian penting dari bukti fisik (tangible) dalam pelayanan transportasi publik. Penampilan yang profesional tidak hanya mencerminkan kinerja pelayanan yang optimal, tetapi juga memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada penumpang. Berikut merupakan diagram hasil pengisian oleh responden terhadap kerapian dan kelengkapan sopir dan petugas tiket.



Gambar 4. 43 Diagram Kerapian Sopir dan Petugas Tiket

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil diagram diatas terkait dengan kerapian dan kelengkapan identitas sopir dan petugas tiket dapat dilihat dari penjabaran berikut. Perempuan usia remaja hampir seluruhnya atau sebanyak 12 orang (92,3%) menyatakan sesuai dan 1 orang menjawab sangat sesuai. Sementara, perempuan dewasa sebanyak 2 orang (5,9%) menjawab TS, 19 orang (55,9%) sesuai dan 12 orang lainnya menjawab sangat sesuai. Selanjutnya, dari hasil pengisian laki-laki remaja 3 orang (11,55%) menjawab tidak sesuai, 22 orang (84,6%) sesuai dan 1 orang menjawab sangat sesuai. sementara hasil remaja dewasa sebanyak 3 orang (8,3%) tidak sesuai, 18 orang (50%) sesuai dan 2 orang lainnya menjawab sesuai. Hasil ini, dari sebgain besar penumpang menyatakan bahwa sopir dan petugas tiket tampil rapi dan menggunakan tanda pengenal. Berikut dokumentasi survey lapangan terkait kondisi kerapian sopir dan petugas tiket.



Gambar 4. 44 Kondisi Kerapian Sopir dan Petugas Tiket

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter fasilitas kursi penumpang dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 293 yang masuk dalam kategori sesuai (S).

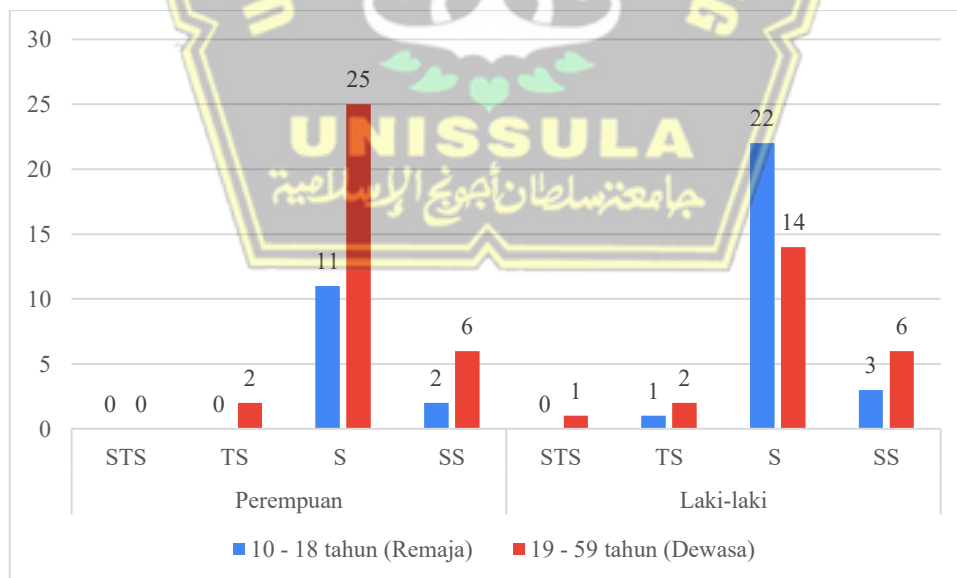
Tabel IV. 29 Skor Penampilan Petugas dan Pramudi

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Penampilan Petugas dan Pramudi	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori=	293 (Sesuai)
	STS= 95.0 - 166.3	
	TS = 166.4 - 237.5	
	S = 237.6 - 308.8	
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5.6 Kerbersihan di Dalam Bus

Kebersihan bus menjadi salah satu faktor utama dari penilaian kualitas pelayanan transportasi umum, hal ini dapat mencerminkan komitmen terhadap kenyamanan dan kesehatan penumpang. Pada layanan BRT Trans Semarang Koridor 4, aspek kebersihan kendaraan mendapat perhatian melalui perawatan rutin interior bus, serta penyediaan tempat sampah di dalam kabin sebagai sarana pengelolaan sampah penumpang. Berikut ini hasil tabel dan diagram persepsi penumpang dalam hal ini wisatawan pengguna transportasi umum.



Gambar 4. 45 Diagram Terkait Kebersihan Bus

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil gambar diagram diatas mengenai kebersihan bus dan ketersediaan tempat sampah menurut persepsi wisatawan. Pada kelompok perempuan

remaja 11 orang (84,6%) menyatakan sesuai (S), dan 2 orang (15,4%) menyatakan sangat sesuai (SS). Sementara dari persepsi perempuan dewasa, 25 orang (73,5%) menjawab sesuai, 6 orang (17,6%) sangat sesuai dan 2 orang (5,9%) tidak sesuai.

Berikutnya hasil dari persepsi laki-laki remaja 22 orang (84,6%) menjawab sesuai, 3 orang (11,5%) sangat sesuai, dan hanya ada 1 orang (3,8%) menjawab tidak sesuai. Pada laki-laki dewasa 14 orang (38,9%) menjawab sesuai, 6 orang (16,7%) sangat sesuai, 2 orang (5,6%) TS, dan 1 orang (2,8%) STS. Dari hasil diatas penumpang dari berbagai kategori usia dan jenis kelamin menilai bahwa BRT Trans Semarang Koridor 4 dalam keadaan bersih dan telah menyediakan tempat sampah. Berikut dokumentasi survey lapangan terkait kondisi kebersihan di dalam bus.



Gambar 4. 46 Kondisi Kebersihan di dalam Bus

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter kebersihan di dalam bus dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 295 yang masuk dalam kategori sesuai (S).

Tabel IV. 30 Skor Kebersihan di Dalam Bus

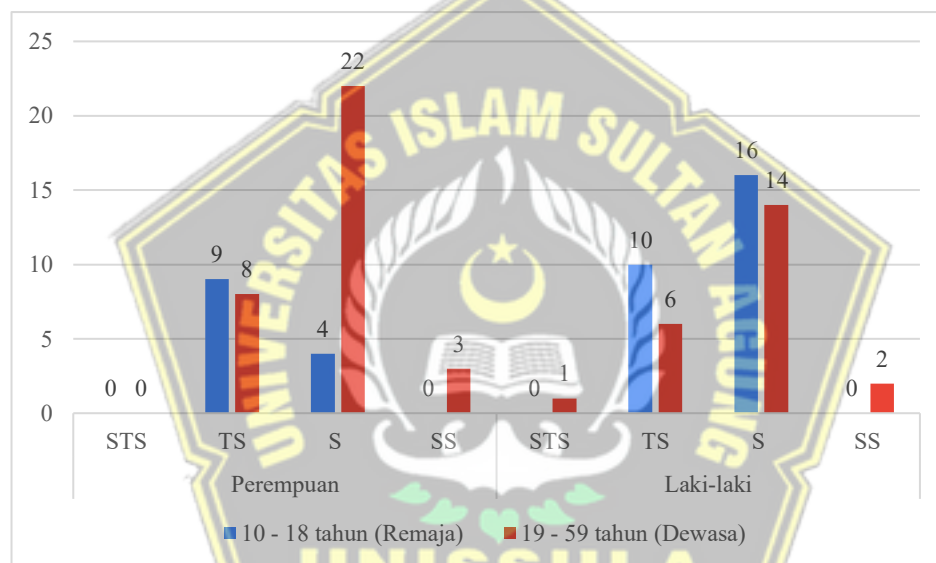
Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kebersihan di Dalam Bus	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= - STS= 95.0 - 166.3 - TS = 166.4 - 237.5 - S = 237.6 - 308.8 - SS = 308.9 - 380	295 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5.7 Fasilitas Tanda Bahaya

Lampu tanda bahaya merupakan salah satu elemen penting dalam sistem keselamatan kendaraan umum. Pada layanan BRT Trans Semarang Koridor 4, keberadaan dan fungsi lampu tanda bahaya menjadi bagian dari indikator bukti fisik (tangible) yang menunjukkan kesiapan armada dalam menghadapi situasi darurat.

Posisi lampu yang strategis dan indikator visual yang jelas membuat keberadaan fitur ini memberikan rasa aman secara psikologis bagi pengguna. Fungsi utama lampu ini adalah untuk memberikan sinyal darurat kepada penumpang maupun pengemudi saat terjadi gangguan teknis, kecelakaan, atau situasi tidak terduga di dalam bus. Berikut diagram hasil dari persepsi wisatawan pengguna transportasi umum terhadap fungsi lampu tanda bahaya di dalam bus.



Gambar 4. 47 Diagram Keberadaan Lampu Tanda Bahaya

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil dari diagram diatas untuk menilai persepsi penumpang terhadap keberadaan dan fungsi lampu tanda bahaya di dalam BRT Trans Semarang koridor 4. Pada kelompok perempuan usia remaja, sebanyak 9 orang (69,2%) menjawab tidak sesuai, 4 orang (30,8%) menjawab sesuai. Sementara dari perempuan dewasa sebanyak 8 orang (23,5%) menjawab tidak sesuai, 22 orang (64,7%) sesuai dan 3 orang (8,8%) lainnya menjawab sangat sesuai.

Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja sebanyak 10 orang (38,5%) menjawab tidak sesuai dan 16 orang (61,5%) sesuai. Sementara dari kelompok laki-laki dewasa hanya 1 orang menjawab STS, 6 orang (16,7%) menjawab tidak sesuai dan 14 orang (38,9%) menjawab sesuai serta 2 orang (5,6%) menyatakan sangat sesuai. Hasil

ini menunjukkan bahwa penilaian yang diberikan responden pada fasilitas lampu tanda bahaya sudah tersedia dan berfungsi cukup baik. Berikut dokumentasi survey lapangan terkait lampu tanda bahaya dalam bus.



Gambar 4. 48 Lampu Tanda Bahaya

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter fasilitas informasi tanda bahaya dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 255 yang masuk dalam kategori sesuai (S).

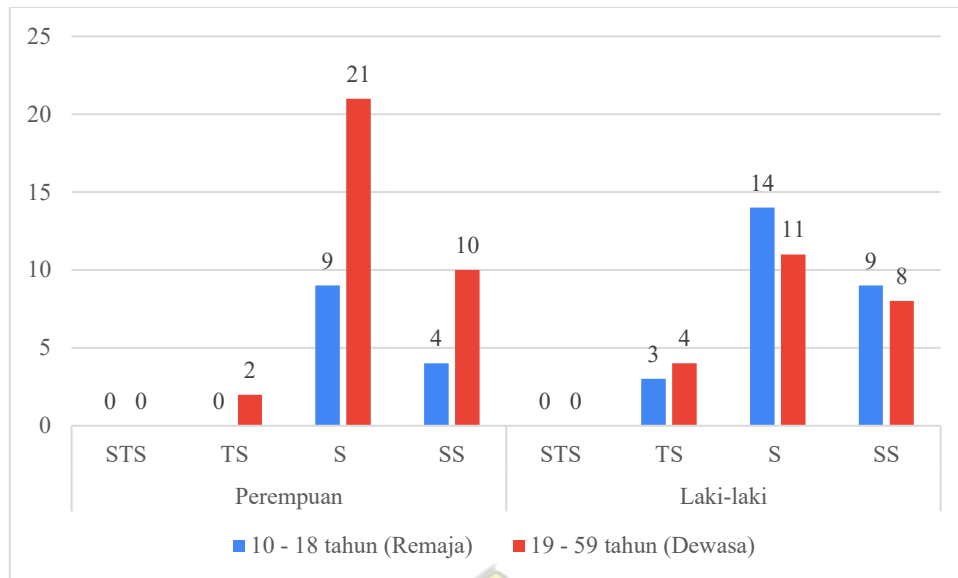
Tabel IV. 31 Skor Fasilitas Informasi Tanda Bahaya

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Fasilitas Informasi Tanda Bahaya	- Skor tertinggi= 380 - Skor terendah= 95 - Interval= $(380-95):4=71.3$ - Kategori= - STS= 95.0 - 166.3 - TS = 166.4 - 237.5 - S = 237.6 - 308.8 - SS = 308.9 - 380	255 (Sesuai)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.5.8 Ketersediaan Aplikasi Sistem Informasi

Kemudahan penumpang untuk mengakses aplikasi Trans Semarang yang menjadi salah satu penunjang operasional BRT Trans Semarang. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat bantu bagi penumpang untuk mengetahui jadwal keberangkatan, lokasi bus, serta estimasi waktu kedatangan bus secara real-time. Berikut hasil tabel dan diagram dari data persepsi wisatawan pengguna transportasi umum terhadap kinerja aplikasi Trans Semarang.



Gambar 4. 49 Diagram Terkait Aplikasi Trans Semarang

Sumber: Hasil Survei Primer, 2025

Berdasarkan hasil data yang ditampilkan pada diagram. Kelompok perempuan remaja sebanyak 9 orang (69%) menilai sesuai, 4 orang (31%) menilai sangat sesuai. Sementara, kelompok perempuan dewasa 21 orang (70%) menilai sesuai, 10 orang (33%) sangat sesuai dan 2 orang menilai tidak sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja sebanyak 14 orang (52%) menilai sesuai, 9 orang (36%) sangat sesuai dan 3 orang (12%) sisanya menilai tidak sesuai. Untuk laki-laki dewasa, 14 orang (45%) menilai sesuai dan 8 orang (26%) sangat sesuai, serta 4 orang menilai tidak sesuai. Hasil data kuesioner diatas menunjukkan bahwa aplikasi Trans Semarang sangat mempermudah penumpang, baik remaja maupun dewasa, untuk mengakses informasi terkait mobilitas BRT Trans Semarang rute Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter ketersediaan aplikasi sistem informasi dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 mendapatkan skor sebesar 307 yang masuk dalam kategori sesuai.

Tabel IV. 32 Skor Ketersediaan aplikasi

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Ketersediaan aplikasi sistem informasi	- Skor tertinggi= 380	307 (Sesuai)
	- Skor terendah= 95	
	- Interval= $(380-95):4=71.3$	
	- Kategori=	
	STS= 95.0 - 166.3	
	TS = 166.4 - 237.5	
	S = 237.6 - 308.8	
	SS = 308.9 - 380	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan hasil analisis dari 8 parameter yang masuk dalam indikator bukti fisik, maka diperoleh hasil penilaian akhir dari kinerja pelayanan pada indikator bukti fisik, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV. 33 Hasil Kinerja Indikator Bukti Fisik

Indikator	Parameter	Skor	Kategori
Bukti Fisik Skor tertinggi: $4 \times 8 = 32$ Skor terendah= $1 \times 8 = 8$ Interval= $(32 - 8) / 4 = 6$ STS = 8-14 TS=15-20 S= 21-26 SS= 27-32	Fasilitas Pendukung Keselamatan Penumpang	304	Sesuai (3)
	Fasilitas Pengatur Suhu (AC)	235	Tidak Sesuai (2)
	Fasilitas Halte	530	Sesuai (3)
	Fasilitas Kursi Penumpang	292	Sesuai (3)
	Penampilan Petugas dan Pramudi	293	Sesuai (3)
	Kebersihan di Dalam Bus	295	Sesuai (3)
	Fasilitas Informasi Tanda Bahaya	255	Sesuai (3)
	Ketersediaan aplikasi	307	Sesuai (3)

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.6 Kualitas Pelayanan

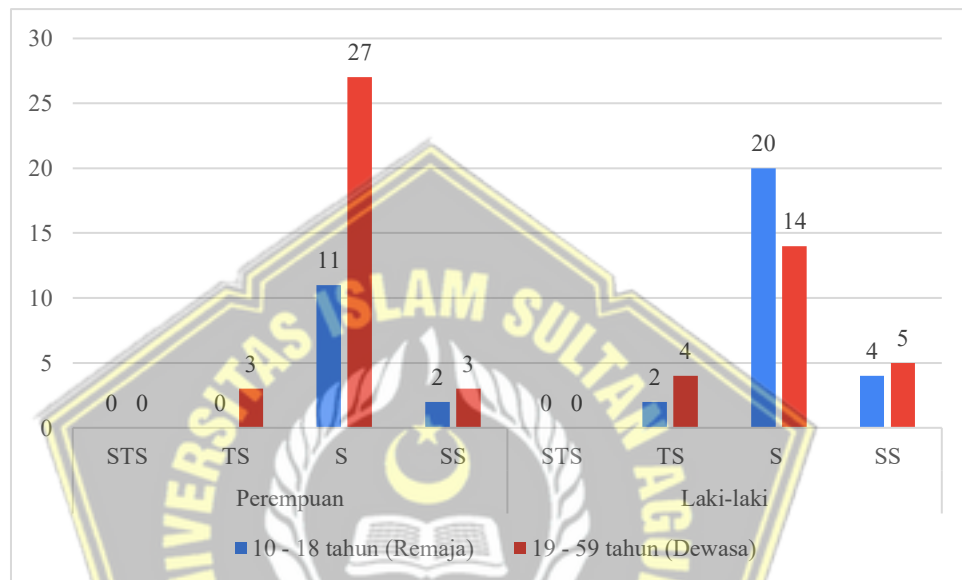
Kualitas pelayanan dalam transportasi umum merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan persepsi pengguna, termasuk wisatawan. Dalam hal kualitas pelayanan publik, kualitas tidak hanya mencerminkan aspek teknik dari transportasi, namun juga dapat mencakup pengalaman pengguna transportasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan transportasi umum dapat diidentifikasi melalui tiga dimensi yakni kualitas komponen, kualitas informasi dan kualitas interaksi.

4.2.6.1 Kualitas Komponen

Kualitas komponen pada dasarnya telah mengacu pada aspek fisik dan teknis dari sarana dan prasarana transportasi. Hal ini mencakup kondisi armada bus, kebersihan kendaraan, kenyamanan tempat duduk, keamanan, kelengkapan fasilitas (seperti AC, CCTV, dan halte), serta keteraturan jadwal dan ketepatan waktu. Kualitas komponen yang baik menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap penyelenggara layanan transportasi. Berdasarkan parameter kualitas komponen terdapat 3 (tiga) jumlah soal pertanyaan yang diberikan kepada wisatawan pengguna transportasi umum yaitu penumpang mendapatkan kenyamanan dan keamanan, penumpang mendapatkan jaminan keselamatan dan penumpang mendapatkan ketepatan waktu sampai di lokasi tujuan.

A. Penumpang Mendapatkan Kenyamanan dan Keamanan

Berdasarkan parameter kualitas komponen, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang koridor 4 rute Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran, peneliti telah memberikan pertanyaan kepada responden yang berisi terkait dengan beberapa pertanyaan tentang komponen transportasi umum yang didapatkan dan dirasakan oleh penumpang dalam aspek kenyamanan dan keamanan. Berikut merupakan tabel hasil kuesioner yang telah di jawab oleh penumpang.



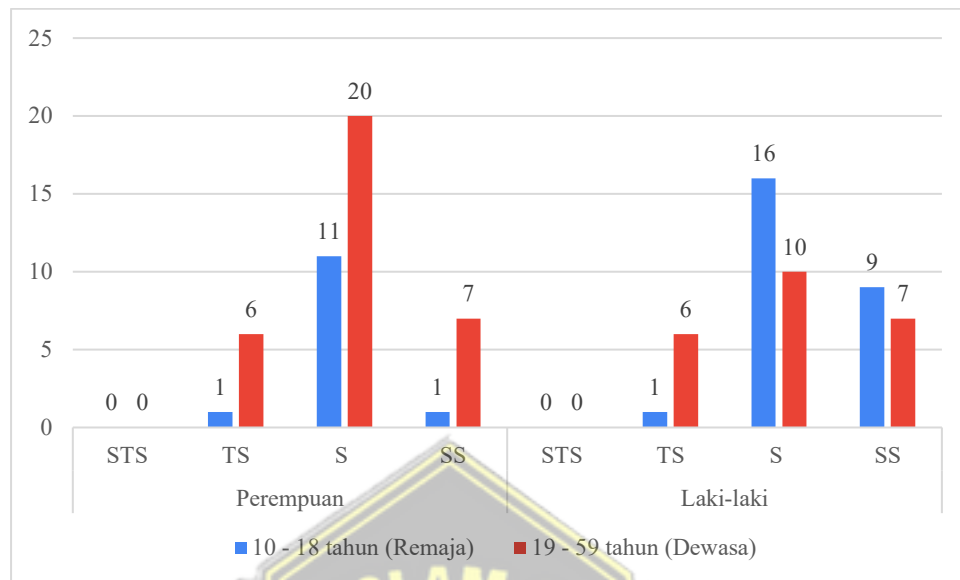
Gambar 4. 50 Diagram Keamanan dan Kenyamanan Penumpang

Hasil dari pengisian kuesioner diatas, deskripsi lengkap akan dijelaskan berikut ini. Pada kelompok perempuan remaja sebanyak 11 orang (84.62%) menjawab sesuai dan 2 orang (15.38%) sangat sesuai, kemudian kelompok perempuan dewasa sebanyak 27 orang (81.82%) menjawab sesuai, 3 orang (9.09%) sesuai dan 3 orang (9.09%) tidak sesuai. Selanjutnya, dari kelompok laki-laki remaja sebanyak 20 orang (76.92%) menjawab sesuai, 4 orang (15.38%) sangat sesuai, dan 2 orang (7.69%) tidak sesuai, sementara kelompok laki-laki dewasa 14 orang (60.87%) menjawab sesuai, 5 orang (21.74%) sangat sesuai dan 4 orang (17.39%) tidak sesuai.

B. Penumpang Mendapatkan Jaminan Keselamatan

Berdasarkan parameter kualitas komponen, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang. Peneliti telah memberikan pertanyaan kepada responden yang berisi terkait dengan beberapa pertanyaan tentang komponen

transportasi umum yang didapatkan dan dirasakan oleh penumpang dalam aspek jaminan mendapatkan keselamatan. Berikut diagram hasil jawaban kuesioner.

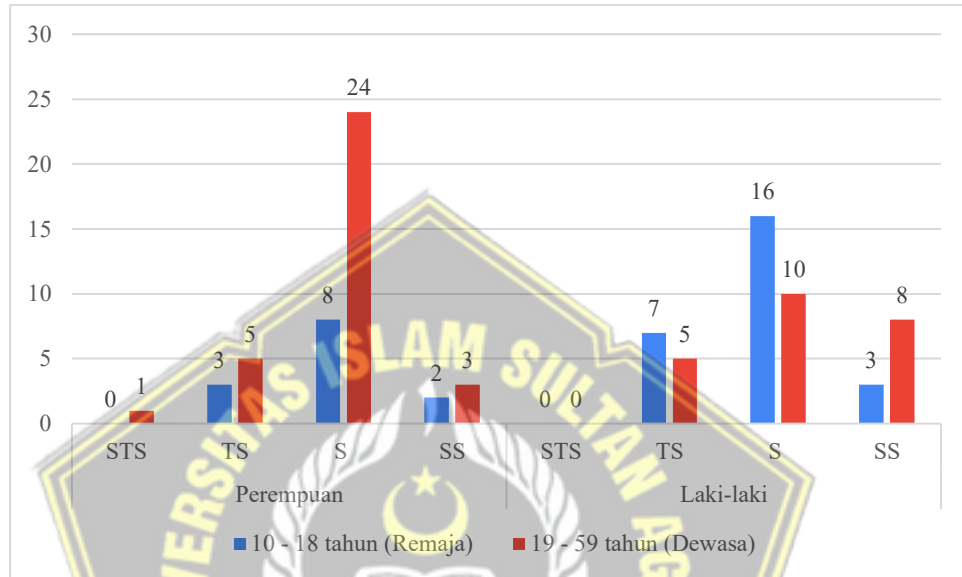


Gambar 4. 51 Diagram Jaminan Keselamatan Penumpang

Mengacu pada hasil diagram diatas, deskripsi lengkap akan dijelaskan berikut ini. Dari kelompok perempuan remaja, sebanyak 11 orang (84.62%) menjawab sesuai, 1 orang (7.69%) sangat sesuai dan 1 orang (7.69%) tidak sesuai, kemudian dari kelompok perempuan dewasa sebanyak 20 orang (60.61%) menjawab sesuai, 7 orang (21.21%) sangat sesuai dan 6 orang (18.18%) tidak sesuai. Selanjutnya, kelompok laki-laki remaja sebanyak 16 orang (61.54%) menjawab sesuai, 9 orang (34.62%) sangat sesuai dan 1 orang (3.85%) menjawab tidak sesuai, sementara dari laki-laki dewasa sebanyak 10 orang (43.48%) menjawab sesuai, 7 orang (30.43%) sangat sesuai dan 6 orang (26.09%) tidak sesuai.

C. Penumpang Mendapatkan Ketepatan Waktu

Berdasarkan parameter kualitas komponen, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang. Peneliti telah memberikan pertanyaan kepada responden yang berisi beberapa pertanyaan tentang komponen transportasi umum yang didapatkan dan dirasakan oleh penumpang dalam aspek ketepatan waktu sampai dilokasi tujuan. Berikut diagram hasil jawaban kuesioner



Gambar 4. 52 Diagram Ketepatan Waktu Penumpang

Berdasarkan hasil data persepsi penumpang diatas, deskripsi lengkap akan dijelaskan pada pernyataan berikut. Pada kelompok perempuan remaja sebanyak 8 orang (61.54%) menjawab sesuai, 2 orang (15.38%) sangat sesuai, dan 3 orang (23.08%) tidak sesuai, dari perempuan dewasa sebanyak 24 orang (72.73%) menjawab sesuai, 3 orang (9.09%) sangat sesuai dan 5 orang (15.15%) menjawab tidak sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja sebanyak 16 orang (61.54%) menjawab sesuai, 3 orang (11.54%) sangat sesuai dan 7 orang (26.92%) tidak sesuai, sementara dari kelompok laki-laki dewasa sebanyak 10 orang (43.48%) menjawab sesuai, 8 orang (34.78%) sangat sesuai dan 5 orang (21.74%) tidak sesuai.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter dari kualitas komponen yang bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4 yakni mendapatkan hasil skor sebesar 864 yang masuk dalam kategori sesuai.

Tabel IV. 34 Skor Kualitas Komponen

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kualitas Komponen	- Skor tertinggi= 1.140 - Skor terendah= 285 - Interval= $(1.140-285):4=213,8$ - Kategori= STS= 285 - 498.8 TS = 498.9 - 712.5 S = 712.6 - 926.3 SS = 926.4 - 1140	864 (sesuai)

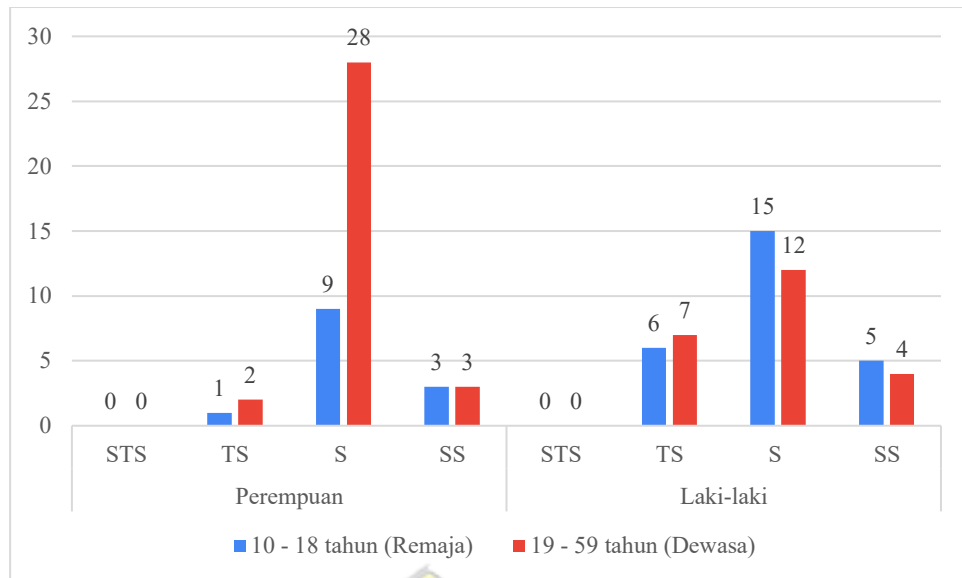
Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2.6.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi berkaitan dengan bagaimana informasi terkait layanan disampaikan kepada pengguna. Ini meliputi kejelasan rute perjalanan, jadwal keberangkatan, petunjuk penggunaan layanan, serta penyampaian informasi dalam bentuk digital maupun fisik (seperti aplikasi, website, papan informasi, atau pengumuman di halte). Informasi yang akurat, mudah diakses, dan tepat waktu sangat penting agar pengguna dapat merencanakan perjalanan dengan baik dan merasa aman selama menggunakan layanan. Berdasarkan parameter kualitas informasi terdapat 2 (dua) pertanyaan yang disediakan oleh peneliti yang nantinya akan diberikan kepada penumpang dengan tujuan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang rute Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran.

A. Penumpang Mudah Mendapatkan Informasi Perpindahan Rute Bus

Berdasarkan parameter kualitas informasi, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang. Peneliti telah memberikan pertanyaan kepada responden yang berisi beberapa pertanyaan tentang kualitas informasi transportasi umum yang didapatkan dan dirasakan oleh penumpang dalam aspek penumpang mudah mendapatkan informasi perpindahan rute bus. Berikut diagram hasil jawaban kuesioner.

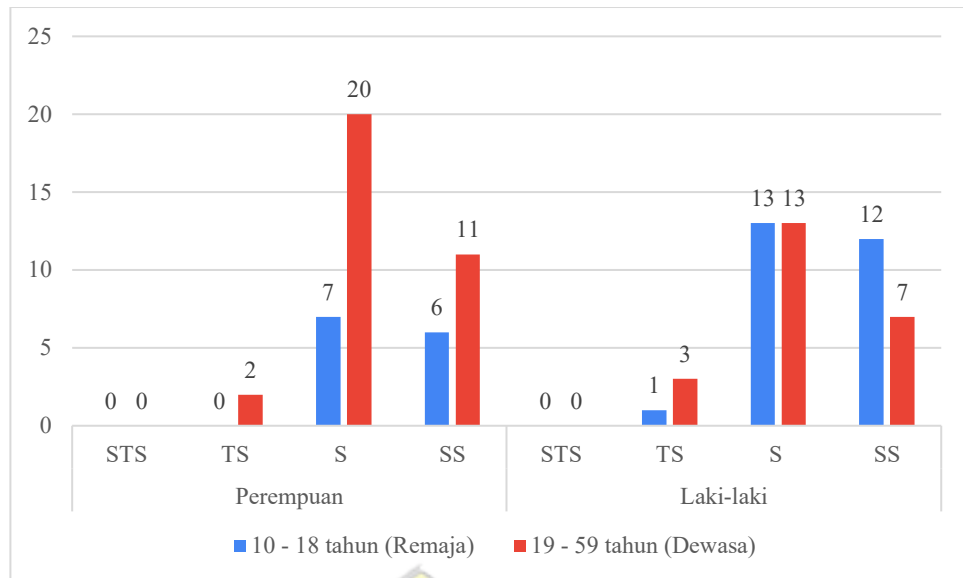


Gambar 4. 53 Diagram Kemudahan Perpindahan Rute Bus

Hasil dari pengisian kuesioner diatas, deskripsi lengkap akan dijelaskan berikut ini. Pada kelompok perempuan remaja sebanyak 9 orang (69.23%) menjawab sesuai, 3 orang (23.08%) sangat sesuai dan 1 orang (7.69%) tidak sesuai, dari kelompok perempuan dewasa, sebanyak 28 orang (84.85%) menjawab sesuai, 3 orang (9.09%) sangat sesuai dan 2 orang (6.06%) tidak sesuai. Selanjutnya kelompok laki-laki remaja, sebanyak 15 orang (57.69%) menjawab sesuai, 5 orang (19.23%) sangat sesuai dan 6 orang (23.08%) tidak sesuai, sementara dari laki-laki dewasa sebanyak 12 orang (52.17%) menjawab sesuai, 4 orang (17.39%) sangat sesuai dan 7 orang (30.43%) tidak sesuai.

B. Mendapatkan Kemudahan Untuk Mengakses Informasi Terkait Jadwal Operasional Bus

Berdasarkan parameter kualitas informasi, untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang. Peneliti telah memberikan pertanyaan kepada responden yang berisi beberapa pertanyaan tentang kualitas informasi transportasi umum dalam aspek penumpang mudah untuk mendapatkan dan mengakses informasi jadwal operasional bus. Berikut diagram hasil jawaban dari responden.



Gambar 4. 54 Diagram Informasi Jadwal Operasional Bus

Hasil data yang di tampilkan pada diagram diatas, deskripsi lengkap akan diberikan pada pernyataan berikut. Pada kelompok perempuan remaja, sebanyak 7 orang (53.85%) menjawab sesuai dan 6 orang (46.15%) sangat sesuai, dari perempuan dewasa sebanyak 20 orang (60.61%) menjawab sesuai, 11 orang (33.33%) sangat sesuai, dan terdapat 2 orang (6.06%) menjawab tidak sesuai. Berikutnya, dari kelompok laki-laki remaja, sebanyak 13 orang (50.00%) menjawab sesuai, 12 orang (46.15%) sangat sesuai dan hanya 1 orang (3.85%) tidak sesuai, sementara kelompok laki-laki dewasa sebanyak 13 orang (56.52%) menjawab sesuai, 7 orang (30.43%) sangat sesuai dan 3 orang (13.04%) tidak sesuai.

Berdasarkan pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter dari kualitas informasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4, yakni mendapatkan hasil skor sebesar 599 yang masuk dalam kategori sesuai (S)

Tabel IV. 35 Skor Kualitas Informasi

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kualitas Informasi	- Skor tertinggi= 760 - Skor terendah= 190 - Interval= $(760-190):4=142,5$ - Kategori= STS= 190 - 332.5 TS = 332.6 - 475 S = 475.1 - 617.5 SS = 617.6 - 760	599 (Sesuai)

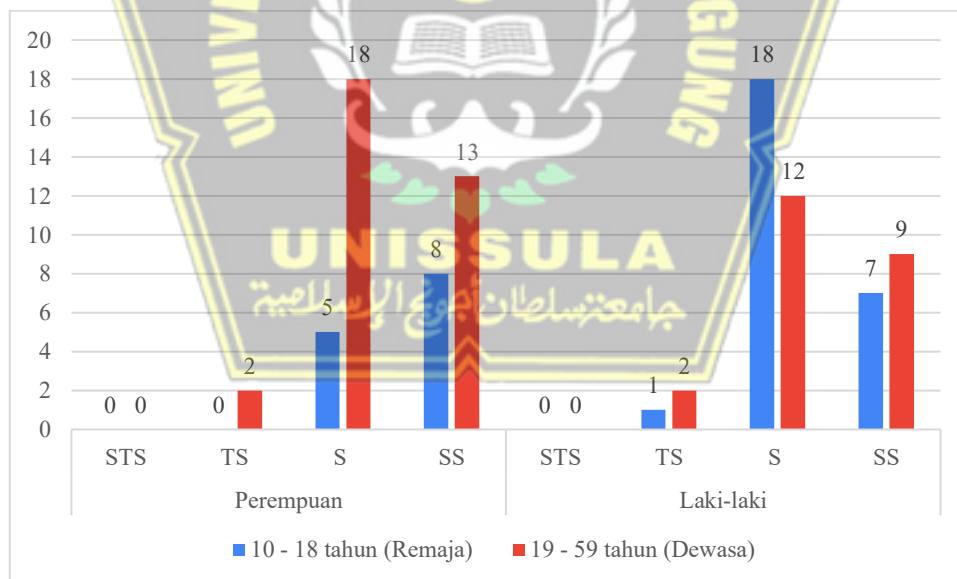
Sumber:Hasil Analisis,2025

4.2.6.3 Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi mencerminkan hubungan antara petugas layanan (seperti pengemudi, kondektur, atau petugas halte) dengan penumpang. Dimensi ini meliputi sikap ramah, kesigapan dalam membantu, komunikasi yang sopan dan jelas, serta kemampuan petugas dalam menangani keluhan atau kondisi darurat. Interaksi yang positif akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna dan mendorong loyalitas terhadap layanan transportasi umum. Berdasarkan parameter kualitas interaksi terdapat 2 (dua) jumlah pertanyaan yang disiapkan untuk diberikan kepada penumpang yakni, pertama penumpang mendapatkan kemudahan untuk menyampaikan kritik dan saran kepada petugas dan pengelola, kedua penumpang mendapatkan kepastian untuk memperoleh tiket bus.

A. Mendapatkan Kemudahan Untuk Menyampaikan Kritik Dan Saran

Berdasarkan parameter kualitas interaksi, untuk mengetahui kinerja pelayanan BRT Trans Semarang koridor 4 maka diperlukan pertanyaan tentang kemudahan penumpang untuk menyampaikan kritik dan saran kepada petugas dan pengelola. Berikut ini hasil kuesioner yang akan ditampilkan dalam bentuk diagram.



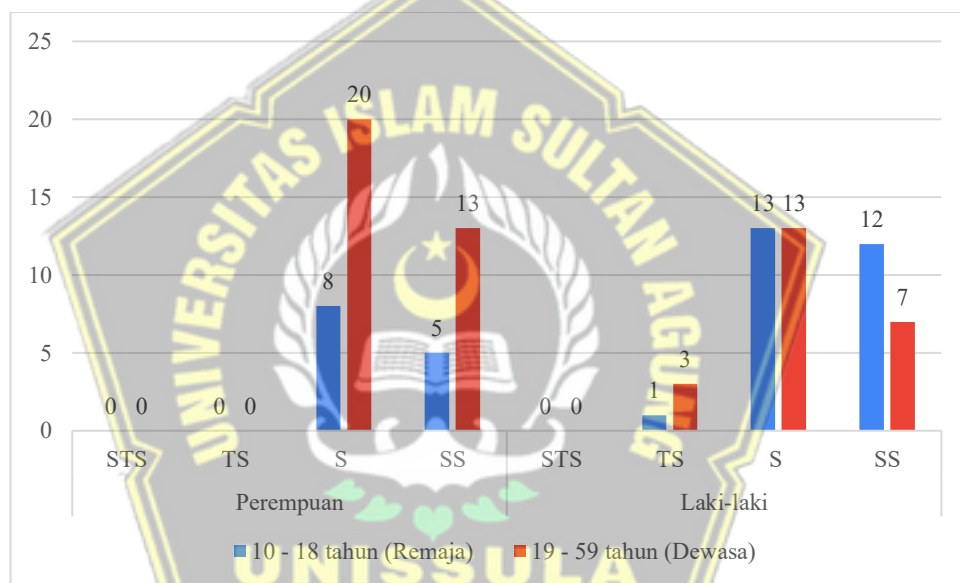
Gambar 4. 55 Diagram Kemudahan Menyampaikan Kritik dan Saran

Hasil data dari diagram diatas, deskripsi lengkap akan dijelaskan berikut ini. Pada kelompok perempuan remaja, sebanyak 5 orang (38.46%) menjawab sesuai dan 8 orang (61.54%) sangat sesuai, dari kelompok perempuan dewasa. sebanyak 18 orang menjawab (54.55%) sesuai, 13 orang (39.39%) sangat sesuai dan 2 orang (6.06%) tidak

sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja sebanyak 18 orang (69.23%) menjawab sesuai, 7 orang (26.92%) sangat sesuai dan terdapat 1 orang (3.85%) tidak sesuai, sementara laki-laki dewasa sebanyak 12 orang (52.17%) menjawab sesuai, 9 orang (39.13%) sangat sesuai dan 2 orang (8.70%) tidak sesuai.

B. Mendapatkan Kepastian Memperoleh Tiket Bus

Berdasarkan parameter kualitas interaksi antara penumpang dan petugas dengan tujuan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang. Responden telah diberikan pertanyaan tentang kualitas informasi transportasi umum dalam aspek penumpang mudah untuk mendapatkan kepastian memperoleh tiket bus. Berikut diagram hasil jawaban dari responden.



Gambar 4. 56 Diagram Kepastian Mendapatkan Tiket

Hasil diagram diatas menggambarkan persepsi wisatawan pengguna transportasi umum terkait aspek kepastian penumpang untuk mendapatkan tiket bus, untuk penjelasan lebih lanjut akan diberikan pada pernyataan berikut ini. Kelompok perempuan usia remaja sebanyak 8 orang (61.54%) menjawab sesuai dan 5 orang (38.46%) sangat sesuai, dari kelompok perempuan dewasa sebanyak 20 orang (60.61%) menjawab sesuai dan 13 orang (39.39%) sangat sesuai. Selanjutnya dari kelompok laki-laki remaja, sebanyak 13 orang (50.00%) menjawab sesuai, 12 orang (46.15%) sangat sesuai, dan terdapat 1 orang (3.85%) menjawab tidak sesuai, sementara dari kelompok laki-laki dewasa 13 orang (56.52%) menjawab sesuai, 7 orang (30.43%) sangat sesuai dan 3 orang (13.04%) tidak sesuai.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner diatas diperoleh hasil akhir penilaian bahwa parameter dari kualitas interaksi yang bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4, yakni mendapatkan hasil skor sebesar 639 yang masuk dalam kategori sangat sesuai (SS)

Tabel IV. 36 Skor Kualitas Interaksi

Parameter	Hasil Perhitungan	Hasil Skor
Kualitas Interaksi	- Skor tertinggi= 760 - Skor terendah= 190 - Interval= $(760-190):4=142,5$ - Kategori= STS= 190 - 332.5 TS = 332.6 - 475 S = 475.1 - 617.5 SS = 617.6 - 760	639 (Sangat Sesuai)

Sumber:Hasil Analisis,2025

Berdasarkan hasil analisis indikator kualitas pelayanan dari 3 parameter, maka dapat diketahui kinerja pelayanan BRT Trans Semarang dari indikator kualitas pelayanan, pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 37 Hasil Kinerja Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator	Parameter	Skor	Kategori
Kualitas Pelayanan Skor tertinggi: $4 \times 3 = 12$ Skor terendah= $1 \times 3 = 3$ Interval= $(12-3)/4=2,25$ STS = 3-5,25 TS=5,26-7,5 S= 7,6-9,75 SS= 9,76-12	Kualitas Komponen	864	Sesuai (3)
	Kualitas Informasi	599	Sesuai (3)
	Kualitas Interaksi	639	Sangat Sesuai (4)

Sumber:Hasil Analisis,2025

Hasil akhir dari analisis kinerja pelayanan BRT Trans Semarang koridor 4 Stasiun Tawang-Terminal Cangkiran, berdasarkan hasil analisis dari 6 indikator dan 30 parameter, diperoleh skor akhir sebesar 22, jika dilihat dari tabel interval dan kategori maka skor tersebut berada dalam kategori SS (Sangat Sesuai) dan berada dalam rentan interval 19,6 – 24. selanjutnya hasil akhir penilaian kinerja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 38 Hasil Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor 4

Hasil Akhir Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang koridor 4 Stasiun Tawang-Terminal Cangkiran Skor tertinggi = $4 \times 6 = 24$ Skor terendah = $1 \times 6 = 6$ $\text{Interval} = \frac{24-6}{4} = 4,5$	Kategori	Interval	Indikator
	Sangat Tidak Sesuai	6-10,5	• Kehandalan (4) • Daya Tanggap (4) • Jaminan (3) • Empati (4) • Bukti Fisik (3) • Kualitas Pelayanan (4) Skor Akhir: 22 (Sangat Sesuai)
	Tidak Sesuai	10,6-15	
	Sesuai	16-19,5	
	Sangat Sesuai	19,6-24	

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang menurut persepsi wisatawan pengguna transportasi umum, dilakukan analisis regresi linier berganda. Variabel independen yang digunakan dalam model ini terdiri dari Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik Sementara itu, variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan. Berikut merupakan hasil deskripsi lengkap dari regresi linier berganda.

Tabel IV. 39 Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	1.022	0.325		3.147	0.002
Kehandalan	0.409	0.107	0.406	3.808	0.000
Daya Tanggap	0.110	0.084	0.137	1.310	0.194
Jaminan	0.157	0.091	0.186	1.721	0.089
Empati	0.015	0.083	0.019	0.178	0.859
Bukti Fisik	-0.026	0.100	-0.029	-0.259	0.796
a. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan (Y)					

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software spss, diperoleh hasil nilai signifikan (< 0.05) hanya variable X1 (kehandalan) yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa wisatawan pengguna BRT Trans Semarang koridor 4 rute Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran menganggap kehandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan, informasi keberangkatan dan kedatangan bus, dan keterjangkauan harga tiket, sebagai faktor penting yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya, variable lain seperti daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik terhadap kualitas pelayanan.

4.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini merupakan hasil nilai koefisien determinasi dari program spss, deskripsi lengkap dan hasil perhitungan akan dijelaskan pada pernyataan berikut.

Tabel IV. 40 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.594	0.353	0.316	0.23609
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Kehandalan, Jaminan				

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2025

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui nilai R sebesar (0.594) yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara X1 kehandalan, X2 daya tanggap, X3 jaminan, X4 empati dan X5 bukti fisik dengan variable Y kualitas pelayanan. Nilai R square sebesar (0.353) mengindikasikan bahwa kelima variable independent mampu menjelaskan (35,3%) variasi dalam kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 64,7% dijelaskan oleh variable lain diluar model ini. Sedangkan nilai Adjusted R square sebesar (0.316) menunjukkan hasil penyesuaian terhadap jumlah predictor dalam model.

4.3.2 Uji F

Berdasarkan hasil dari analisis ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 9.692 dengan tingkat signifikansi (sig) sebesar 0.000 atau (< 0.05). Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan yang artinya variable bukti fisik, daya tanggap, empati, kehandalan, dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum. Berikut tabel hasil perhitungan dan analisis program spss.

Tabel IV. 41 Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2.701	5	0.540	9.692	0.000
Residual	4.961	89	0.056		
Total	7.662	94			
a. Dependent variabel: Kualitas Pelayanan					
b. Predictors: constant), bukti fisik, daya tanggap, empati, kehandalan, jaminan.					

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2025

4.3.3 Uji T

Hasil hitung dari uji T pada hasil penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable X independent secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Berikut tabel hasil analisis.

Tabel IV. 42 Uji T

Varibel	Cofisients (B)	Sig	Keterangan
Kehandalan	0.409	0.000	Signifikan dan berpengaruh positif
Daya Tanggap	0.110	0.194	Tidak signifikan
Jaminan	0.157	0.089	Tidak signifikan (mendekati batas signifikan)
Empati	0.015	0.859	Tidak signifikan
Bukti fisik	-0.026	0.796	Tidak signifikan

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2025

Berdasarkan nilai signifikansi (< 0.05), hanya variabel X1 kehandalan yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan pengguna BRT Trans Semarang menganggap kehandalan menjadi urutan pertama sebagai faktor penting yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat di simpulkan hasil dari regresi linier berganda dengan variabel independent X1 kehandalan, X2 daya tanggap, X3 jaminan, X4 empati, X5 bukti fisik dan variabel dependent Y kualitas pelayanan, dari kelima variabel independent dalam model ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang menurut wisatawan pengguna transportasi umum koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran.

4.4 Temuan Studi

Pada bagian temuan studi menyajikan hasil-hasil utama yang diperoleh dari proses pengumpulan dan analisis data dalam studi ini. Berikut temuan studi dalam penelitian ini.

4.4.1 Kehandalan (Reliability)

Pada indikator kehandalan, parameter ketepatan waktu bus memperoleh penilaian sesuai oleh wisatawan. Hal tersebut dilihat dari waktu kedatangan dan keberangkatan bus yang mayoritas dinilai positif dari responden, yaitu terdapat 64 responden menilai sesuai. Sementara pada parameter keamanan, memperoleh penilaian sesuai. Diukur dari keamanan wisatawan saat menaiki bus menuju lokasi wisata yang mayoritas mendapatkan penilaian sangat sesuai oleh 48 responden dan sopir yang mengendarai bus sesuai aturan dan selalu mengedepankan keamanan penumpang yang mendapatkan nilai sesuai oleh 45 responden. Pada parameter kenyamanan memperoleh hasil nilai sangat sesuai. Penilaian tersebut diukur dari pelayanan

petugas yang ramah dan tidak arogan kepada penumpang dan memperoleh nilai sesuai. Selain itu, juga diukur dari rute bus yang sudah terhubung dengan lokasi objek wisata di mana mayoritas menilai sangat sesuai, halte bus yang mudah ditemui di objek wisata memperoleh nilai sangat sesuai, Pada parameter informasi keberangkatan dan kedatangan bus memperoleh hasil nilai sangat sesuai. Penilaian diukur dari petugas di halte yang menyampaikan informasi kedatangan bus sesuai koridor memperoleh nilai sangat sesuai. Selanjutnya, pada parameter keterjangkauan harga tiket bus mendapatkan nilai akhir sesuai. Penilaian diukur dari wisatawan yang menggunakan transportasi umum menuju lokasi wisata, mendapatkan nilai sesuai.

4.4.2 Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada indikator daya tanggap, parameter kesiapan petugas mendapatkan hasil penilaian sangat sesuai. Penilaian tersebut diukur dari petugas yang mampu menjawab pertanyaan dari penumpang terkait pelayanan bus, mendapatkan nilai sangat sesuai. Pada parameter ketersediaan armada bus memperoleh hasil nilai sesuai yang diukur dari keberadaan bus pada malam hari untuk mendukung aktifitas pariwisata, mendapatkan nilai sesuai. Kemudian pada parameter kecepatan pelayanan memperoleh hasil nilai sangat sesuai yang diukur dari konektivitas rute bus dengan simpul transportasi lain (bandara, pelabuhan, stasiun) mendapatkan nilai sangat sesuai. Pada parameter tempat pengaduan dan pusat informasi pelayanan bus mendapatkan nilai sangat sesuai, penilaian diukur dari kemudahan penumpang untuk mendapatkan informasi perpindahan rute bus yang memperoleh nilai sangat sesuai.

4.4.3 Jaminan (Assurance)

Pada indikator jaminan, parameter kondisi kelayakan fasilitas bus mendapatkan hasil nilai sesuai dimana penilaian diukur dari keberadaan dan kondisi tempat penyimpanan barang penumpang yang memperoleh nilai sesuai. Pada parameter pengetahuan petugas tentang trayek bus mendapatkan nilai sangat sesuai yang diukur dari petugas yang selalu menyampaikan informasi rute perjalanan bus kepada penumpang dan mendapatkan nilai sangat sesuai. Selanjutnya pada parameter pelayanan yang profesional dari petugas memperoleh hasil nilai sesuai. Penilaian tersebut diukur dari kelengkapan identitas petugas tiket dan pramudi yang memperoleh nilai sesuai. Sementara itu, parameter keselamatan penumpang memperoleh nilai sesuai. Penilaian diukur dari ketersediaan informasi gangguan keamanan di dalam bus dan mendapatkan nilai sesuai.

4.4.4 Empati (Empathy)

Pada indikator empati, parameter kepedulian pengelola dan petugas mendapatkan nilai sesuai. Penilaian diukur dari pengelola dan petugas menyesuaikan waktu pelayanan di hari kerja

dan hari libur mendapatkan hasil sesuai serta keaktifan petugas dalam mengatur kursi penumpang, mendapatkan nilai sesuai. Pada parameter pemberian pelayanan khusus pada kelompok tertentu mendapatkan hasil nilai sangat sesuai di mana diukur dari petugas yang aktif dan memprioritaskan lansia dan difabel untuk mendapatkan kursi dan mendapatkan nilai sangat sesuai.

4.4.5 Bukti Fisik (Tangible)

Pada indikator bukti fisik, parameter fasilitas pendukung keselamatan penumpang, memperoleh nilai sesuai, diukur dari ketersediaan fasilitas Alat Pemadam Api Ringan, kotak P3K, dan alat pemecah kaca yang memperoleh nilai sesuai. Pada parameter fasilitas pengatur suhu (AC) memperoleh hasil nilai tidak sesuai, diukur dari kondisi AC di dalam bus dapat berfungsi dengan baik dan penumpang tidak merasa kepanasan yang mendapatkan nilai tidak sesuai. Parameter fasilitas halte memperoleh nilai sesuai, diukur dari kelengkapan atap, tempat duduk dan peta rute perjalanan bus yang mendapatkan nilai sesuai. Penilaian juga diukur dari lampu penerangan di halte pada malam hari saat bus masih beroperasi, mendapatkan nilai tidak sesuai. Kemudian, pada parameter fasilitas kursi penumpang memperoleh hasil penilaian sesuai. Penilaian diukur dari kondisi kursi penumpang yang berfungsi dengan baik, mendapatkan nilai sesuai. Pada parameter penampilan petugas dan pramudi memperoleh nilai sesuai, yang diukur berdasarkan kerapian pakaian dan kelengkapan atribut petugas serta pramudi yang mendapatkan nilai sesuai. Pada parameter kebersihan di dalam bus memperoleh hasil penilaian sesuai yang diukur dari kondisi kebersihan bus dan tidak terdapat sampah di dalam bus. Parameter fasilitas informasi tanda bahaya memperoleh hasil penilaian sesuai yang diukur dari ketersediaan informasi atau tombol tanda bahaya di dalam bus. Parameter ketersediaan aplikasi sistem informasi memperoleh nilai sesuai yang diukur dari penumpang yang mudah untuk mengakses informasi yang ada di aplikasi trans semarang, mendapatkan hasil nilai sesuai.

4.4.6 Kualitas Pelayanan

Pada indikator kualitas pelayanan, parameter kualitas komponen memperoleh nilai sesuai. Penilaian diukur dari penumpang mudah mendapatkan jaminan keselamatan, mendapatkan hasil sesuai, kenyamanan dan keamanan penumpang yang mendapatkan nilai sesuai, serta penumpang yang tepat waktu tiba di lokasi tujuan saat menggunakan trans semarang yang mendapatkan nilai sesuai. Pada parameter kualitas informasi memperoleh nilai sesuai, yang diukur dari penumpang yang mudah mendapatkan informasi perpindahan rute bus yang mendapatkan nilai sesuai dan kemudahan penumpang untuk mengakses informasi terkait

jadwal operasional bus yang mendapatkan nilai sesuai. Sementara pada parameter kualitas interaksi memperoleh hasil penilaian akhir sangat sesuai. Penilaian diukur berdasarkan kemudahan untuk menyampaikan kritik dan saran kepada petugas dan pengelola bus yang mendapatkan nilai sesuai dan penumpang yang mendapatkan kepastian memperoleh tiket dari petugas, mendapatkan nilai sesuai.



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey, observasi, serta olah data, kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Menurut Wisatawan Pengguna Transportasi Umum (studi kasus: koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran) dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Kinerja pelayanan BRT Trans Semarang koridor 4 Stasiun Tawang – Terminal Cangkiran memiliki nilai akhir dari keenam indikator masuk dalam kategori sangat sesuai dengan hasil penilaian akhir sebesar 22 berada dalam interval 19,6 – 24.
- 2) Kinerja pelayanan berdasarkan indikator sebagai berikut.
 - a. Pada indikator kehandalan (reliability), parameter ketepatan waktu bus, keamanan, dan harga tiket dinilai mendapatkan penilaian sesuai dari wisatawan pengguna transportasi umum, sementara kenyamanan serta informasi keberangkatan dan kedatangan dinilai sangat sesuai, hasil akhir dari indikator kehandalan memperoleh nilai sebesar 17 masuk dalam kategori sangat sesuai.
 - b. Pada indikator daya tanggap (responsiveness), parameter kesiapan petugas, kecepatan pelayanan, tempat pengaduan saran/kritik & pusat informasi dinilai sangat sesuai, sementara parameter ketersediaan armada bus dinilai sesuai. Hasil nilai akhir dari indikator daya tanggap memperoleh nilai 15 masuk dalam kategori sangat sesuai.
 - c. Pada indikator jaminan (assurance), parameter kondisi kelayakan fasilitas bus, pelayanan yang profesional dari petugas, dan keselamatan penumpang dinilai sesuai, sementara pengetahuan petugas tentang trayek dinilai sangat sesuai. Nilai akhir dari indikator jaminan dari hasil analisis, mendapatkan nilai sebesar 13 masuk ke dalam interval 11-13 dengan kategori sesuai.
 - d. Pada indikator empati (emphaty), parameter kepedulian pengelola dan petugas dinilai sesuai, sementara pemberian pelayanan khusus pada kelompok tertentu dinilai sangat sesuai. Hasil penilaian akhir memperoleh nilai 7 masuk dalam kategori sangat sesuai
 - e. Pada indikator bukti fisik, parameter fasilitas pendukung keselamatan penumpang, fasilitas halte, fasilitas kursi penumpang, penampilan petugas, kebersihan di dalam bus, fasilitas informasi tanda bahaya, ketersediaan aplikasi sistem informasi dinilai sesuai, sementara fasilitas pengatur suhu (AC) dinilai tidak sesuai. Hasil penilaian akhir mendapatkan nilai 23 masuk dalam interval 21-26 kategori sesuai.

- f. Pada indikator kualitas pelayanan, parameter kualitas komponen dan kualitas informasi dinilai sesuai, sementara kualitas interaksi dinilai sangat sesuai. Nilai akhir dari hasil analisis yaitu 10 masuk ke dalam interval 9,76 -12 kategori sangat sesuai.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Rekomendasi untuk pemerintah setempat
 - 1) Meningkatkan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus dengan pengawasan jadwal dan pengelolaan trayek
 - 2) Menjaga harga tiket tetap terjangkau bagi penumpang baik pelajar ataupun wisatawan
 - 3) Menambahkan sistem real time tracking agar pengguna dapat memantau keberadaan bus secara akurat.
 - 4) Melakukan perawatan pengatur suhu AC secara rutin
 - 5) Melakukan kegiatan Kerjasama dengan OPD lain untuk mempromosikan destinasi wisata di Kota Semarang
- b. Rekomendasi untuk Pihak Swasta
 - 1) Pihak swasta dapat bekerja sama dengan pemerintah dalam optimalisasi sistem informasi digital dan aplikasi seperti mengembangkan aplikasi pelaporan langsung dari penumpang dan tersedia pemberian rating armada dan pengemudi secara transparan.
 - 2) Pihak pengelola setiap koridor harus tetap berkoordinasi dengan BLU agar operasional bus berjalan lancar dan tidak ada armada yang mengalami masalah saat sedang beroperasi.
- c. Rekomendasi untuk Pengguna
 - 1) Memberikan masukan dan laporan secara aktif baik secara langsung kepada petugas atau bisa lewat social media
 - 2) Memanfaatkan layanan dengan bijak dan tertib agar dapat mengurangi angka kemacetan di Kota Semarang
 - 3) Mengedukasi komunitas wisata untuk menggunakan transportasi umum dalam kegiatan berwisata di Kota Semarang.

DARTAR PUSTAKA

- Afriansyah, Berlian, Upi Niarti, and Tuti Hermelinda. 2021. *ANALISIS IMPLEMENTASI PENYUSUNAN LAPORAN PADA UMKM BERDASARKAN STANDAR KEUANGAN ENTITAS MIKRO, KECIL DAN (SAK EMKM)*. Vol. 19.
- Aprodita Emma Yetti. 2017. "KAJIAN KONSEP HEALING ENVIRONMENTYERHADAP PSIKOLOG RUANG DALAM PERANCANGAN RUANG RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT."
- Ayu, Cremona, Novita Sari, and Besty Afriandini. 2020. "Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Pada Koridor Purwokerto-Purbalingga Performance Evaluation of Bus Rapid Transit Corridor Purwokerto-Purbalingga." 17(1):53–60.
- Delamartha, Andreta Hayu, Galing Yudana, Erma Fitria Rini, Perencanaan Wilayah, and Dan Kota. 2021. "KESIAPAN AKSESIBILITAS WISATA DALAM MENINGTEGRASIKAN OBYEK WISATA (STUDI KASUS : KARANGANYAR BAGIAN TIMUR)." *Jurnal Plano Buana* 1(2).
- Elva Novitasari, Indarja, Untung Sri Hardjanto. 2019. "PELAKSANAAN FUNGSI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG." *Diponegoro Law Journal*.
- Evalda Lendeon, Sangkertadi & James Timboeleng. 2021. "ANALISIS KINERJA SISTEM BUS RAPID TRANSIT (BRT) DI KOTA KOTAMOBAGU." *Jurnal Spasial* 8(3).
- Fatmawati Kalebos. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung." *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Vol 4, No.3*.
- Haryono, Sigit, Jurusan Ilmu, Administrasi Bisnis, Fisip Upn, " Veteran, and " Yogyakarta. 2010. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (BUS KOTA) DI KOTA YOGYAKARTA*.
- In Nurbudiyani. 2013. "PELAKSANAAN PENGUKURAN RANAH KOGNITIF, AFEKTIF, DAN PSIKOMOTOR PADA MATA IPS KELAS III SD MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA."
- Jamaluddin Nurma Malau, Wahyu Hidayat & Sri Suryoko. 2015. "Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan." *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*.
- Livia Amanda, Ferra Yanuar, Dodi Devianto. 2019. "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT."
- Maitri, Arinha Pratitha, Susi Sulandari, Rihandoyo Jurusan, Administrasi Publik, Jl Profesor, Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang, and Semarang Kotak. 2014. *KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANS SEMARANG (BRT) KORIDOR II DI KOTA SEMARANG (DENGAN RUTE TERMINAL TERBOYO SEMARANG-TERMINAL SISEMUT UNGARAN) Oleh*.
- Nugroho, Rizky Arif, Eko Budi Santoso, and Cahyono Susetyo. 2020. "Preferensi Pemilihan Moda Transportasi Oleh Wisatawan Domestik Di Kota Surakarta." *Region : Jurnal*

Pembangunan Wilayah Dan Perencanaan Partisipatif 15(1):109.
doi:10.20961/region.v15i1.24384.

Nugroho, Wiwit, Paramita Rahayu, and Tendra Istanabi. 2022. *TRANSPORTASI UMUM SEBAGAI PENDUKUNG MOBILITAS SISWA: STUDI KASUS BATIK SOLO TRANS DI KOTA SURAKARTA*.

Nunuk Supraptini, Andhi Supriyadi. 2020. "Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Wisatawan."

Nur Amalia, Rezha, Ragil Setia Dianingati, and Eva Annisaa. 2022. "PENGARUH JUMLAH RESPONDEN TERHADAP HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PENGETAHUAN DAN PERILAKU SWAMEDIKASI." *Generics : Journal of Research in Pharmacy Accepted* : 4 Mei 2(1).

Parawansah, Dwi Sekar, Vira Melinda Tyawardani, Luluk Dian Ramadanti, Dela Amaliatus Solekah, Ratih Pratiwi, and Informasi Artikel. 2022. *Peran Komponen 5A Pada Kepuasan Pengunjung (Studi Empiris Destinasi Wisata Taman Bunga Celosia)*.

Rejeki, Sri, Laku Utami, Adib Wahyu Hidayat, Ahmad Shochih, and Yeni Selfia. 2021. "Dampak Tumpang Tindih Keberadaan BRT Trans-Jateng (Mangkang - Weleri) Terhadap Angkutan Umum Daerah Di Kabupaten Kendal." *Jurnal Teknik*.

Sariri, Hamima. 2019. "'PERENCANAAN RUTE TRANS JOGJA MENUJU KAWASAN WISATA KALIURANG (PLANNING OF TRANS JOGJA'S ROUTE TO KALIURANG'S TOURISM AREA).'" (2019)."

Sony, R., Sulaksono Wibowo, Widyarini Weningtyas, and Siti Rahma. 2018. *KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PADA ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA*. Vol. 18.

Sulistyo, Agung, Yerika S. Ayu Salindri Program Studi, Ilmu Kepariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Jl Ahmad Yani, and Ringroad Timur. 2019. *ANALISA TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP SARANA TRANSPORTASI DALAM UPAYA MENCIPTAKAN KAWASAN WISATA TERINTEGRASI DI YOGYAKARTA (STUDI KASUS) TAMANSARI, KRATON, TITIK NOL KILOMETER DAN MALIOBORO*.

Suryana. 2015. *Pebulatan Bilangan Desimal Pada PHP*.

Thalha, Oleh, Alhamid Dan, Budur Anufia, and Ekonomi Islam. 2019. *RESUME: INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA*.

Wahab, Abdul, and Akhmad Syahid. 2021. "Education and Learning Journal Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan." 2(1):40–48.

Yuniati, Nining. 2018. "Profil Dan Karakteristik Wisatawan Nusantara (Studi Kasus Di Yogyakarta)." *Jurnal Pariwisata Pesona* 3(2). doi:10.26905/jpp.v3i2.2381.