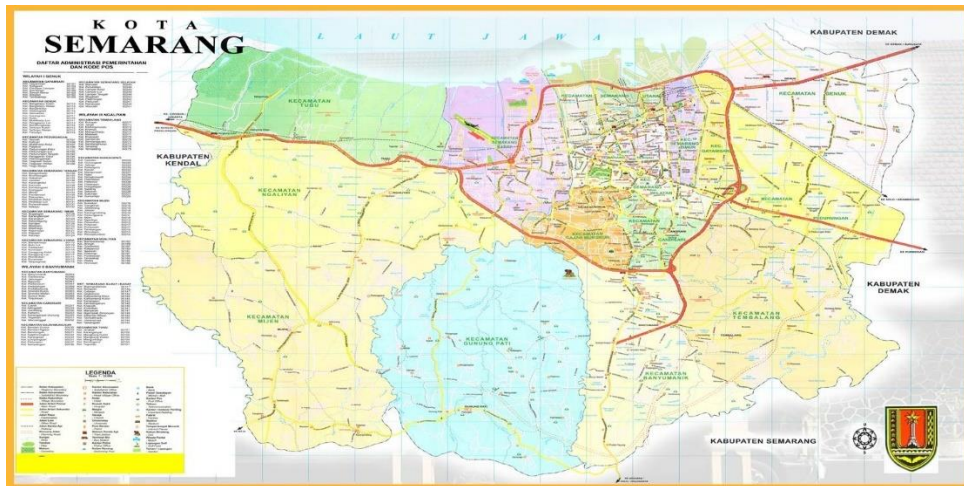


BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Semarang



(Sumber: newtempo.github.io, 2021)

Sebagai pusat pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, Semarang dikenal juga sebagai Kota Atlas. Terletak di pesisir utara Pulau Jawa, kota ini memiliki garis pantai yang cukup panjang seluas 13,6 km. Posisi geografisnya yang strategis menjadikan Semarang sebagai titik temu berbagai budaya, aktivitas ekonomi dan transportasi. Kota Semarang dikelilingi oleh laut di utara dan beberapa kabupaten di arah lainnya.

Pertumbuhan pesat Semarang sebagai pusat ekonomi Jawa Tengah telah membawa perubahan signifikan pada gaya hidup masyarakat. Modernisasi dan urbanisasi yang terjadi telah membentuk wajah baru kota ini, sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Transformasi Semarang dari kota tradisional menjadi kota metropolitan modern telah mengubah wajah kota ini. Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, Semarang semakin menarik minat investor dan wisatawan.

Mobilitas penduduk yang tinggi di Semarang, yang disebabkan oleh statusnya sebagai pusat pemerintahan dan aksesibilitas yang baik, memberikan dampak positif maupun negatif. Di satu sisi, ini mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan kota namun di sisi lain juga menimbulkan tantangan seperti kepadatan penduduk dan kemacetan. Keberlanjutan dari mobilitas juga didukung oleh layanan transportasi umum, termasuk Bandara Ahmad Yani yang telah menjadi bandara internasional, stasiun kereta api Tawang dan Poncol, serta Terminal Terboyo untuk layanan bus antarkota dan antarprovinsi. Pada lingkup dalam kota, Pemerintah Kota Semarang menyediakan layanan transportasi umum seperti Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang, Angkutan Kota (Angkot), dan *feeder* untuk jarak tertentu.

2.2 Profil Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang

2.2.1 Sejarah BLU UPTD Trans Semarang

Trans Semarang, sebagai salah satu ikon transportasi massal di Jawa Tengah, memiliki perjalanan sejarah yang cukup panjang dan menarik. Perjalanan tersebut menandai upaya pemerintah kota dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik dan mengurangi kemacetan.

Pertama kali Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dirancang oleh Pemerintah Kota Semarang pada tanggal 22 Desember 2008. Selanjutnya, pada 2 Mei 2009, Trans Semarang diluncurkan sebagai proyek percontohan dengan sistem konsorsium. Rute awal hanya mencakup koridor terbatas dan operasional penuh pada 18 September 2009.

Berdasarkan Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang, pengelolaan BRT Trans Semarang telah mengalami beberapa kali perubahan. Pada tahun 2010, pengelolaan diserahkan kepada BLU Terminal Mangkang. Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan yang semakin kompleks, pada tahun 2017 dibentuk BLU Trans Semarang yang khusus mengelola layanan BRT ini. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya, operasional, dan keuangan Trans Semarang.

2.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan BLU UPTD Trans Semarang

1. Visi

Visi dari BLU UPTD Trans Semarang ialah “Menciptakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang yang Profesional, mandiri, dapat diandalkan berkesinambungan dan terjangkau”. Terdapat makna dari visi sebagai berikut :

- Profesional, dimana BLU UPTD Trans Semarang menjalankan semua aktivitasnya dengan menjunjung tinggi pada profesionalisme dan selalu memastikan bahwa setiap tindakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Mandiri, yakni BLU UPTD Trans Semarang berupaya meningkatkan kinerja dengan mengelola keuangan secara efisien dan memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal
- Dapat diandalkan, BLU UPTD Trans Semarang memberi kepastian dalam penyediaan layanan angkutan umum guna memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat
- Berkesinambungan, BLU UPTD Trans Semarang berkomitmen secara berkelanjutan memberikan pelayanan transportasi umum yang prima dan memuaskan
- Terjangkau, BLU UPTD Trans Semarang menetapkan tarif yang terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat

2. Misi

- Memberikan layanan transportasi massal BRT Trans Semarang dengan standar pelayanan yang prima.
- Memberikan otonomi penuh kepada BRT Trans Semarang dalam mengelola operasionalnya, termasuk keuangan dan sumber daya manusia.
- Untuk mengembangkan sistem transportasi perkotaan yang handal dan terus berkembang.

- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana transportasi.

3. Tujuan

Tujuan dari BLU UPTD Trans Semarang adalah :

- Memfasilitasi mobilitas masyarakat dengan menyediakan layanan transportasi yang terhubung satu sama lain.
- Memastikan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan transportasi di titik-titik yang telah disediakan.
- Menyediakan transportasi umum yang terjangkau, aman, nyaman, dan mencerminkan budaya Kota Semarang untuk seluruh warga.
- Memfasilitasi aktivitas masyarakat Semarang dengan menyediakan sarana transportasi yang memadai.
- Membangun sistem transportasi yang teratur dan lancar.

2.2.3 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang

Bagan dan Susunan Organisasi BLU UPTD Trans Semarang ialah sebagai berikut :

Gambar 2.2 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang



(Sumber: BLU UPTD Trans Semarang, 2025)

Berikut merupakan struktur organisasi dari BLU UPTD Trans Semarang.

Pertama, Kepala BLU UPTD Trans Semarang, Kepala sub bagian tata usaha yang terbagi menjadi bendahara penerimaan pembantu dan bendahara pengeluaran pembantu. Manager pengelola keuangan yang terdiri dari tiga sub bagian yakni kepala divisi keuangan, kepala divisi SDM, dan Plt. Kepala Divisi Umum. Manajer operasional yang terbagi dari tiga sub bab bagian yakni kepala divisi operasional, Plt. Kepala Divisi Pengendalian, dan Kepala Divisi Saranan Prasarana.

Penanggung jawab pelaksanaan pengelola metode pembayaran pada pembelian tiket BRT Trans Semarang ialah Koordinator Divisi Keuangan Trans Semarang dimana memiliki tugas dan kewajiban untuk mengevaluasi setiap peningkatan dan penurunan pembelian tiket BRT Trans Semarang.

2.2.4 Tugas Pokok BLU UPTD Trans Semarang

1. Kepala BLU UPTD Trans Semarang

Memiliki tanggung jawab penuh atas seluruh aspek operasional Trans Semarang dalam memberikan pelayanan transportasi umum yang berkualitas kepada masyarakat Kota Semarang.

2. Manajer Operasional

Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan operasional Trans Semarang, termasuk pengadaan armada, fasilitas, pelatihan pengemudi, dan memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

3. Manajer Keuangan

Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan keuangan dan kebendaharaan BLU Trans Semarang

4. Kepala Divisi Keuangan

Memiliki tanggung jawab penuh atas pelaksanaan semua tugas yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan.

5. Kepala Divisi Sumber Daya Manusia

Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan semua kegiatan administrasi dan teknis di bidang sumber daya manusia.

6. Kepala Divisi Umum

Bertanggung jawab penuh atas operasional tugas-tugas teknis dalam mengelola keuangan, kearsipan, dan pemasaran.

7. Kepala Divisi Operasional

Memiliki wewenang penuh dalam mengatur dan mengawasi semua aktivitas operasional Trans Semarang.

8. Kepala Divisi Pengendalian

Bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi seluruh kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja armada Trans Semarang, mulai dari perawatan kendaraan hingga pengelolaan jadwal operasional.

9. Kepala Divisi Sarana dan Prasarana

Bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi seluruh kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi penggunaan sarana dan prasarana Trans Semarang, mulai dari pengadaan bus hingga perawatan halte.

2.2.5 Strategi BLU UPTD Trans Semarang

Pada operasional transportasi BRT Trans Semarang mengimplementasikan tiga strategi untuk menjaga konsistensi dalam memberikan standar pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga strategi dari BLU UPTD Trans Semarang tersebut ialah :

1. *Affordability*

Dalam strategi keterjangkauan, Trans Semarang berkomitmen untuk memberikan penawaran yang lebih menarik dibandingkan dengan moda transportasi lain, baik dari segi harga maupun kualitas layanan.

2. *Acceptability*

Dalam strategi penerimaan, Trans Semarang berkomitmen untuk memberikan pelayanan optimal yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

3. *Availability*

Dalam strategi ketersediaan, Trans Semarang berkomitmen untuk memberikan layanan transportasi yang andal dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga BRT menjadi pilihan yang tepat untuk aktivitas sehari-hari, bahkan pada hari libur.

2.2.6 Metode Pemabayaran pada BRT Trans Semarang

Metode pembayaran di BRT Trans Semarang tersedia dalam bentuk tunai dan non-tunai. Tiket dapat dibeli secara tunai di halte jika terdapat petugas atau langsung di dalam armada. Sementara itu, untuk pembayaran non-tunai, tersedia opsi menggunakan GoPay, OVO, AstraPay, LinkAja, ShopeePay, serta e-card khusus Trans Semarang.

Tarif tiket bus Trans Semarang beragam tergantung pada metode pembayaran yang digunakan. Untuk pembayaran tunai, tarif yang berlaku adalah Rp 4.000, sedangkan bagi pengguna transaksi non-tunai, tarifnya lebih murah, yaitu Rp 3.500. Sementara itu, terdapat tarif khusus sebesar Rp 1.000 yang diperuntukkan bagi pelajar, mahasiswa, lansia, veteran, dan penyandang disabilitas. Namun, untuk memperoleh tarif ini, terdapat syarat yang harus dipenuhi, seperti menunjukkan kartu pelajar maupun sedang menggunakan seragam sekolah, menunjukkan kartu mahasiswa, atau memiliki KTP dengan usia minimal 60 tahun.