

BAB II

GAMBARAN UMUM INFORMASI PRODUK, LAYANAN, DAN STRATEGI PROMOSI BRT TRANS SEMARANG

Bab ini akan menjelaskan mengenai deskripsi dari BRT Trans Semarang secara umum seperti profil BRT Trans Semarang, informasi produk mengenai fasilitas dan layanan BRT Trans Semarang, serta strategi promosi BRT Trans Semarang.

2.1 Profil BRT Trans Semarang

Hadir sebagai jawaban atas kebutuhan mobilitas masyarakat yang menginginkan layanan transportasi yang nyaman, handal, dan ramah lingkungan, BRT Trans Semarang diresmikan pada tahun 2009 di bawah naungan Dinas Perhubungan, Trans Semarang dioperasikan oleh BLU UPTD BRT Trans Semarang. BRT Trans Semarang menawarkan kemudahan akses, kenyamanan, keamanan, dan jangkauan luas di seluruh penjuru kota. Keunggulan utama BRT Trans Semarang terletak pada rute area layanan yang terintegrasi, dengan metode sekali bayar untuk semua rute. BRT Trans Semarang memiliki jaringan luas dengan 8 koridor yang melayani lebih dari 200 halte di seluruh Semarang. 170 armada BRT Trans Semarang yang beroperasi aktif merupakan bus berbahan bakar gas (BBG), sehingga menjadikan BRT Trans Semarang sebagai pilihan transportasi umum yang ramah lingkungan dan minim emisi.



Gambar 2.1 Logo BRT Trans Semarang

Sumber: Dokumentasi Pribadi BRT Trans Semarang

2.2 Informasi Produk BRT Trans Semarang

A. Rute Koridor Area Layanan BRT Trans Semarang

Sejak diluncurkan, rute atau koridor BRT Trans Semarang terus bertambah dari tahun ke tahun mengikuti pertumbuhan mobilisasi serta aktivitas masyarakat yang semakin meningkat. Hingga saat ini, Trans Semarang memiliki 8 koridor area layanan yang menjangkau berbagai wilayah di Kota Semarang. Perkembangan rute Trans Semarang ini merupakan wujud komitmen pemerintah dalam menyediakan akses transportasi publik yang handal dan mudah diakses bagi masyarakat. Hingga saat ini, BRT Trans Semarang memiliki rute atau koridor area layanan dengan rincian sebagai berikut:

- Koridor 1 : Mangkang – Penggaron
- Koridor 2 : Terboyo – Ungaran
- Koridor 3 : Pelabuhan Tanjung Mas – Taman Diponegoro - RS Elisabeth
- Koridor 4 : Terminal Cangkiran – Stasiun Tawang

- Koridor 5 : Meteseh – PRPP
- Koridor 6 : UNDIP – UNNES
- Koridor 7 : Terboyo – Balaikota Semarang
- Koridor 8 : Terminal Cangkiran – Terminal Gunung Pati – Jalan Pemuda – Simpang Lima



Gambar 2.2 Halte BRT Trans Semarang

Sumber: Dokumentasi Pribadi BRT Trans Semarang

Setiap rute atau koridor area layanan BRT Trans Semarang dilengkapi dengan halte strategis yang berfungsi sebagai tempat pemberhentian, penjemputan penumpang, dan ruang tunggu yang nyaman. Saat ini, BRT Trans Semarang memiliki lebih dari 200 halte yang tersebar di seluruh penjuru kota. Desain halte BRT Trans Semarang memperhatikan kenyamanan dan keamanan penumpang, dengan atap yang luas, dan tempat duduk yang memadai.

B. Armada dan Fasilitas Pendukung BRT Trans Semarang



Gambar 2.3 Kursi Prioritas BRT Trans Semarang

Sumber: Dokumentasi Pribadi BRT Trans Semarang

Dibekali dengan berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang selama perjalanan. Kursi penumpang yang nyaman dengan jumlah 32 kursi duduk dan 3 kursi prioritas yang memungkinkan penumpang untuk duduk dengan leluasa. Handle bar di sisi bus membantu penumpang berdiri dengan aman, terutama saat bus sedang ramai. Pendingin udara dan papan informasi elektronik yang menunjukkan rute dan jadwal bus semakin meningkatkan kenyamanan penumpang. Armada Bus BRT Trans Semarang juga memiliki fasilitas khusus yakni kursi prioritas yang didesain lebih lebar dan mudah diakses, serta dilengkapi dengan pegangan tangan untuk menunjang keamanan penumpang dengan kategori sebagai berikut,

- Ibu hamil
- Penyandang disabilitas
- Ibu membawa bayi/balita
- Lansia

Adapun BLU UPTD BRT Trans Semarang juga melakukan inovasi berupa digitalisasi pada layanan pembayaran atau transaksi BRT Trans Semarang untuk meningkatkan pelayanan, yakni dengan meluncurkan adanya *e-cards* BRT Trans Semarang. Adanya *e-cards* BRT Trans Semarang menjadi upaya dalam mewujudkan pelayanan BRT Trans Semarang yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, upaya digitalisasi melalui *e-cards* BRT Trans Semarang dilakukan untuk menghindari oknum-oknum pada pegawai maupun karyawan dari BRT Trans Semarang yang tidak jujur dalam melaporkan hasil penjualan tiket tunai. Adapun *e-cards* BRT Trans Semarang terbagi atas beberapa jenis kategori,

- *e-cards* Umum
- *e-cards* Pelajar
- *e-cards* KIA (Kartu Identitas Anak)
- *e-cards* Lansia



Gambar 2.4 *E-cards* BRT Trans Semarang

Sumber: Dokumentasi Pribadi BLU UPTD Trans Semarang

Tidak hanya melakukan inovasi dengan melakukan digitalisasi pada layanan pembayaran, BRT Trans Semarang juga meluncurkan aplikasi Trans Semarang yang memiliki fitur informasi rute dari tiap area layanan, lalu lintas yang dilewati bus, informasi keberadaan bus, menampilkan radar lokasi dari bus serta lokasi shelter atau halte, dan dapat digunakan dalam melakukan transaksi

non tunai. Melalui aplikasi Trans Semarang, penumpang dapat dengan mudah mengetahui informasi terkait dengan BRT Trans Semarang. Aplikasi Trans Semarang sudah tersedia pada Play Store dan AppStore.



Gambar 2. 5 Aplikasi Trans Semarang

Sumber: Dokumentasi Pribadi BLU UPTD Trans Semarang

2.3 Strategi Promosi BRT Trans Semarang

Pengelola BRT Trans Semarang melakukan berbagai upaya promosi untuk memperkenalkan layanan transportasi umum kepada masyarakat di Kota Semarang, serta meningkatkan kesadaran akan manfaat menggunakan transportasi publik. Promosi ini juga bertujuan untuk menarik minat penggunaan BRT Trans Semarang sebagai alternatif transportasi yang ramah lingkungan dan berkelanjutan. Berikut strategi promosi yang dilakukan oleh BRT Trans Semarang:

- a. Iklan (*Advertising*)

Iklan BRT Trans Semarang dapat menarik minat masyarakat dan meningkatkan kesadaran mereka tentang layanan transportasi BRT di kota Semarang. Hal ini dapat membantu menambah jumlah penumpang, meningkatkan citra, dan membangun kepercayaan masyarakat. Iklan media massa, baik yang konvensional dan digital. Media konvensional yang digunakan untuk iklan layanan yaitu radio, televisi, dan surat kabar. Sementara, media digital yang digunakan untuk iklan yaitu media sosial BRT Trans Semarang dan portal berita online. Selain itu, BRT Trans Semarang juga beriklan melalui suatu event atau acara. BRT dapat mengadakan suatu event ataupun berpartisipasi dalam sebuah event dengan menjadi sponsor. Terdapat beberapa event yang diselenggarakan maupun diikuti oleh BRT Trans Semarang, seperti launching aplikasi Trans Semarang, HUT 1 dekade Trans Semarang, launching koridor baru, dan tour BRT bekerjasama dengan Dinas Pendidikan.

b. Tagline

Berpegang teguh pada tagline "Terus Berbenah", BLU UPTD Trans Semarang berkomitmen guna menghadirkan inovasi serta peningkatan pelayanan BRT Trans Semarang secara berkelanjutan. Tim Trans Semarang secara aktif melakukan evaluasi dan perbaikan berdasarkan masukan dan keluhan pengguna. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan layanan BRT yang semakin prima, nyaman, dan handal bagi masyarakat Semarang.

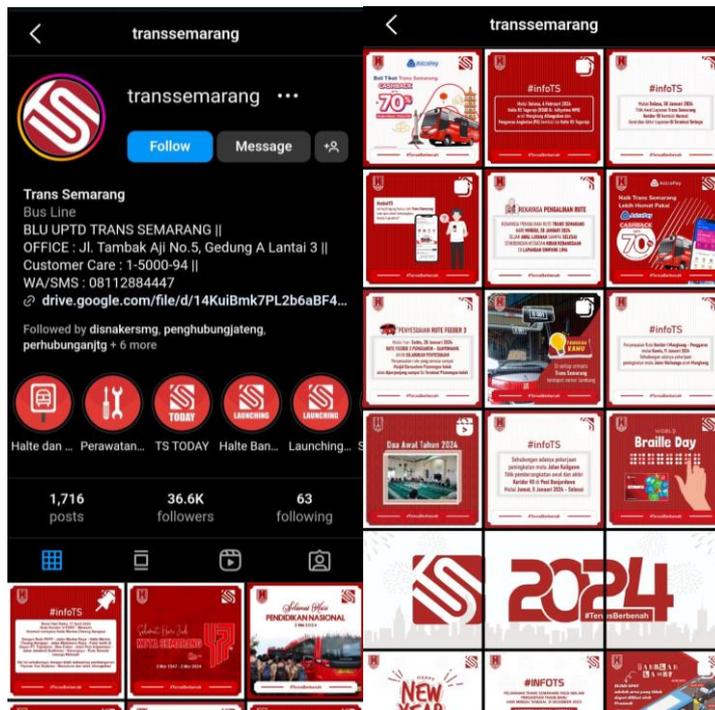


Gambar 2.6 *Tagline* BRT Trans Semarang

Sumber: Dokumentasi Pribadi BRT Trans Semarang

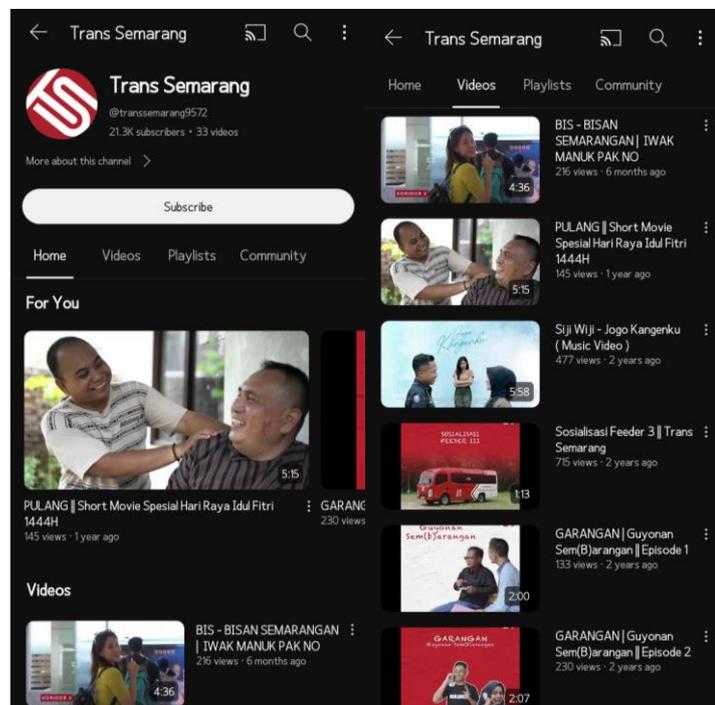
c. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Dalam menjalankan promosi untuk menjangkau penggunanya, BRT Trans Semarang memiliki beberapa akun *social media* seperti instagram, youtube, dan twitter. Akun *social media* BRT Trans Semarang telah memiliki puluhan ribu pengikut dan ribuan postingan. Penggunaan media sosial pada saat ini sangatlah krusial dikarenakan penyebaran informasi melalui media sosial sangatlah mudah dan cepat serta dapat menjangkau pengikut maupun bukan pengikut melalui perhitungan tertentu oleh penyedia aplikasi.



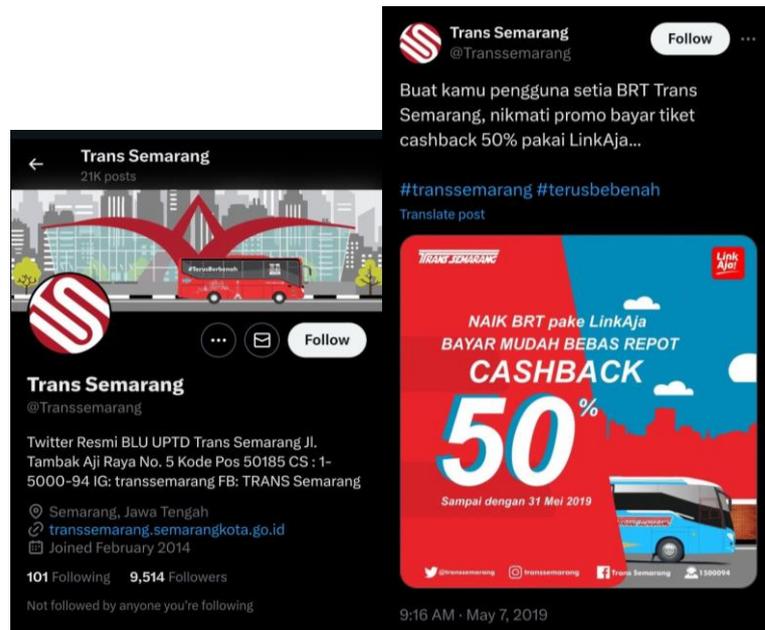
Gambar 2.7 Akun Instagram BRT Trans Semarang

Sumber: Instagram @transsemarang



Gambar 2.8 Akun Youtube BRT Trans Semarang

Sumber: Youtube @transsemarang



Gambar 2.9 Akun Twitter BRT Trans Semarang

Sumber: Twitter @Transsemarang

Promo yang ditawarkan BRT Trans Semarang cukup beragam, mulai dari *cashback*, diskon, hingga tarif spesial di hari-hari tertentu. Dalam hal ini, BRT Trans Semarang menjalin kerjasama dengan berbagai merchant penyedia layanan keuangan untuk menghadirkan promo menarik guna menggaet calon penggunannya. Merchant kolaborator BRT Trans Semarang diantaranya yakni, Brizzi, AstraPay, LinkAja, OVO, GoPay, dan TapCash. Berikut merupakan bentuk promo yang terdapat pada BRT Trans Semarang:

Cashback:

- Cashback 100% AstraPay
- Cashback 70% AstraPay
- Cashback 50% AstraPay
- Cashback 65% AstraPay

- Cashback 50% Gopay
- Cashback 90% Gopay
- Cashback 50% Tcash
- Cashback 17% LinkAja
- Cashback 20% LinkAja
- Cashback 30% LinkAja
- Cashback 50% LinkAja
- Cashback 75% LinkAja
- Cashback 30% OVO

Tarif Spesial:

- HUT Kota Semarang dan HUT Kemerdekaan RI
- Diskon tarif Rp. 1 AstraPay
- Diskon tarif Rp. 127 BRIZZI
- Diskon tarif Rp. 126 BRIZZI
- Diskon tarif Rp. 500 BRIZZI
- Diskon tarif Rp. 500 BNI TapCash

Adapun syarat dan ketentuan yang berlaku meliputi;

- Promo berlaku untuk metode pembayaran non-tunai atau cashless
- Promo berlaku untuk pembelian tiket melalui aplikasi & mesin e-ticketing Trans Semarang
- Promo dapat berlaku tanpa minimum transaksi
- Promo dapat digunakan lebih dari 1 kali selama periode berlangsung