

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Deskripsi Kota Semarang

2.1.1 Profil Kota Semarang

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah, didirikan pada tahun 1547. Kota Semarang termasuk dalam kawasan metropolitan Kedungsepur dengan luas wilayah mencapai sekitar 373,70 km², menjadikannya sebagai kota dengan wilayah administratif terluas di Pulau Jawa. Sebagai salah satu kota yang terus berkembang di Jawa, Semarang mengalami pertumbuhan penduduk yang signifikan, dengan jumlah penduduk tercatat sekitar 1.693.035 jiwa pada pertengahan tahun 2023. Pertumbuhan ini mencerminkan peran strategis Kota Semarang sebagai pusat ekonomi, pemerintahan, dan pendidikan di wilayah tersebut.

Sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi di Jawa Tengah, Semarang terus mengalami perkembangan pesat, dengan fokus pembangunan pada sektor perdagangan dan industri. Pertumbuhan ekonomi kota ini didorong oleh berkembangnya sektor jasa, yang meningkatkan daya beli masyarakat, aliran modal, indeks kepercayaan konsumen, serta minat investasi.

Dalam konteks regionalisasi dan penataan ruang, Kota Semarang terus berkembang dengan pembentukan *Central Business District* (CBD) sebagai kawasan ekonomi terpadu. Kawasan utama CBD ini meliputi *Golden Triangle Business District*, yang terbagi menjadi tiga area: *Simpang Lima City Center* (SLCC), *Pemuda Central Business District* (PCBD), dan *Gajahmada Golden Triangle* (GGT).

Kota Semarang memiliki posisi strategis sebagai koridor pembangunan di Jawa Tengah, dengan empat jalur utama, yakni koridor pantai utara, selatan, timur, dan barat. Koridor-koridor ini didukung oleh berbagai fasilitas transportasi seperti Pelabuhan Tanjung Emas, Bandara Internasional Ahmad Yani, Terminal Terboyo, serta Stasiun Kereta Api Tawang dan Poncol.

2.1.2 Kondisi Geografis

Kota Semarang memiliki lokasi yang sangat strategis karena berada di jalur utama aktivitas ekonomi di Pulau Jawa. Secara geografis, kota ini terletak pada lintang $6^{\circ} 50' - 7^{\circ} 10'$ Lintang Selatan dan bujur $109^{\circ} 35' - 110^{\circ} 50'$ Bujur Timur. Kota ini berbatasan dengan Laut Jawa di sebelah utara, Kabupaten Demak di sebelah timur, Kabupaten Kendal di sebelah barat, serta Kabupaten Semarang di sebelah selatan. Suhu udara di Kota Semarang berkisar antara 20 hingga 30 derajat Celsius, dengan rata-rata suhu sekitar 27 derajat Celsius.

Ketinggian wilayah Kota Semarang bervariasi antara 0,75 hingga 359 meter di atas permukaan laut. Secara topografis, kota ini terbagi menjadi dataran tinggi dan dataran rendah. Bagian perbukitan atau dataran tinggi yang terletak di selatan kota, dikenal sebagai Semarang Atas, memiliki ketinggian antara 90 hingga 359 meter di atas permukaan laut. Sementara itu, kawasan dataran rendah, yang disebut Semarang Bawah, memiliki ketinggian antara 0,75 hingga 3,5 meter di atas permukaan laut.

2.1.3 Kondisi Demografi

Penduduk Kota Semarang pada tahun 2023 mencapai 1.694,74 ribu jiwa. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan jumlah penduduk pada tahun

2022 yang tercatat sebanyak 1.659.975 jiwa. Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, kepadatan penduduk di kota ini juga meningkat, yaitu mencapai 4.534 jiwa/km². Namun, distribusi penduduk di setiap kecamatan belum merata. Kecamatan Semarang Timur tercatat sebagai wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi, yaitu sebesar 12.067 jiwa per km², sedangkan Kecamatan Tugu memiliki kepadatan terendah, yaitu 1.201 jiwa per km² (BPS Kota Semarang, 2024).

Penduduk Kota Semarang sangat beragam, terdiri dari berbagai etnis seperti Jawa, Tionghoa, Arab, dan keturunan lainnya. Mayoritas penduduk menganut agama Islam, diikuti oleh penganut Kristen, Katolik, Hindu, dan Buddha. Mata pencaharian penduduk Kota Semarang sangat beragam, mulai dari pedagang, pegawai pemerintah, pekerja pabrik, hingga petani. Sebagai kota metropolitan sekaligus ibu kota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki berbagai fasilitas yang memadai, seperti pelabuhan, fasilitas pendidikan, kesehatan, pusat perbelanjaan, serta kawasan bisnis. Selain berfungsi sebagai pusat perdagangan, Kota Semarang juga berkembang pesat sebagai kota pariwisata.

Dalam konteks demografi, Kota Semarang memiliki potensi wilayah yang besar, salah satunya sebagai kota tua yang kaya akan destinasi wisata sejarah, seperti Kota Lama, Lawang Sewu, dan Gereja Blenduk. Di sektor wisata alam, Pantai Marina yang terletak di pesisir utara Jawa menjadi daya tarik utama. Selain itu, sektor industri agrikultur, manufaktur, dan pariwisata menjadi sektor-sektor unggulan yang sering ditawarkan kepada para investor (BPS Kota Semarang, 2024).

2.2 Profil Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang

2.2.1 BLU UPTD Trans Semarang

Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU UPTD) Trans Semarang merupakan unit unggulan di bawah Dinas Perhubungan Kota Semarang dan bertanggung jawab langsung kepada Wali Kota. Unit ini dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan transportasi agar lebih fleksibel, efektif, dan efisien, baik dalam hal sumber daya, operasional, maupun pengelolaan keuangan. BLU ini mengedepankan fleksibilitas sesuai peraturan yang berlaku dan berdasarkan praktik bisnis yang sehat tanpa berorientasi pada keuntungan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diterapkan mencakup empat aspek utama, yaitu keandalan, keamanan dan keselamatan, kemudahan, serta kenyamanan. Diharapkan dengan adanya SPM ini, layanan dapat memenuhi harapan masyarakat akan transportasi yang andal dan profesional.

BLU UPTD Trans Semarang berkomitmen menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, cepat, dan bersifat massal melalui Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang serta layanan Feeder. Program jangka panjang yang direncanakan adalah memperluas layanan hingga mencakup 13 koridor. Unit ini juga berupaya meningkatkan minat masyarakat terhadap BRT, mempertahankan citra positif transportasi massal, menjadi pelopor transportasi darat di Indonesia, serta mengatasi masalah kemacetan di Kota Semarang.

Kantor BLU UPTD Trans Semarang terletak di lantai 3 Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang, Jalan Tambak Aji Raya Nomor 5, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Lokasi ini dinilai strategis karena dekat dengan Terminal Mangkang dan Kantor Dinas Perhubungan Kota, sehingga memudahkan koordinasi

serta mobilisasi transportasi umum. Jam operasional kantor adalah Senin-Kamis pukul 07.00-15.15 WIB, Jumat pukul 07.00-14.00 WIB, dan Sabtu pukul 08.00-12.00 WIB.

2.2.2 Visi dan Misi BLU UPTD Trans Semarang

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang, BLU UPTD Trans Semarang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Menciptakan Pelayanan Bus Rapid Transit yang Profesional, Mandiri, Dapat Diandalkan, Berkesinambungan, dan Terjangkau.

- a) Profesional, Setiap kegiatan yang dilakukan di BLU UPTD Trans Semarang berorientasi pada pemenuhan standar yang ada.
- b) Mandiri, Mandiri dalam pengelolaan Keuangan dan Sumber Daya Manusia di BLU UPTD Trans Semarang.
- c) Dapat Diandalkan, Kepastian pelayanan angkutan umum untuk menunjang mobilitas warga Kota Semarang.
- d) Berkesinambungan, Pelayanan pergantian antar moda guna meningkatkan aksesibilitas untuk mencapai lokasi tujuan.
- e) Terjangkau, Penetapan besaran retribusi dan tarif yang mempertimbangkan kemampuan daya beli pengguna jasa.

2. Misi

Misi BLU UPTD Trans Semarang adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pelayanan Bus Rapid Transit yang profesional dan terjangkau.
- b) Melaksanakan kemandirian pelayanan Bus Rapid Transit dengan prinsip otonomi dalam pengelolaan Keuangan dan Sumber Daya Manusia.
- c) Mendorong berkembangnya transportasi perkotaan yang dapat diandalkan dan berkesinambungan.
- d) Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi.

2.3 Gambaran Umum BRT Trans Semarang

2.3.1 Sejarah BRT Trans Semarang

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang merupakan layanan transportasi massal yang digagas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang pada tahun 2008. Tujuan utama layanan ini adalah untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dengan menyediakan transportasi umum yang nyaman, terjangkau, aman, dan cepat bagi masyarakat Semarang. Harapannya, BRT ini dapat mendukung kelancaran aktivitas warga dan menciptakan sistem transportasi yang lebih tertib. Untuk meningkatkan minat masyarakat, pemerintah memberikan subsidi sebesar 80% dari harga tiket asli, sehingga penumpang hanya perlu membayar sekali untuk perjalanan dengan jarak yang jauh maupun dekat. Fasilitas yang disediakan, seperti AC, bangku yang bersih, dan pegangan tangan (handgrip), dirancang agar penumpang merasa nyaman.

BRT Trans Semarang mulai beroperasi pada tahun 2009 melalui sistem penyewaan aset bus oleh PT. Trans Semarang selama satu tahun, yaitu dari 17

September 2009 hingga 16 September 2010. Pengelolaan transportasi ini kemudian resmi dialihkan kepada BLU UPTD Terminal Mangkang pada 1 Oktober 2010, dan pada 1 Oktober 2016 beralih lagi ke Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit Kota Semarang. Mulai 3 Januari 2017 hingga saat ini, pengelolaan BRT Trans Semarang berada di bawah BLU UPTD Trans Semarang.

Berikut dasar hukum yang mengatur pengoperasian dan pengelolaan BRT Trans Semarang:

- a) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang;
- b) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 116 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja UPTD Trans Semarang pada Dinas Perhubungan Kota Semarang;
- c) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola BLU UPTD Trans Semarang;
- d) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi BLU UPTD Trans Semarang;
- e) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang, yang kemudian dicabut oleh Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2021;
- f) Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 550/17/2017 tentang Penetapan UPTD Trans Semarang sebagai BLU;

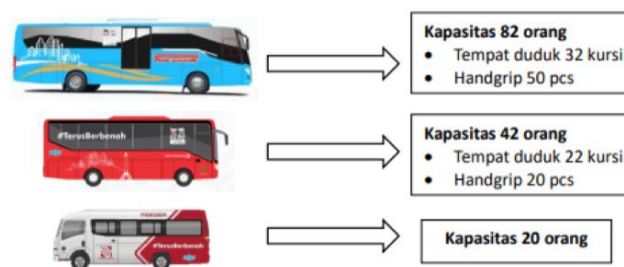
- g) Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 550/18/2017 tentang Penetapan BLU UPTD Trans Semarang sebagai pengelola BRT Trans Semarang.

2.3.2 Produk Layanan BRT Trans Semarang

a) Layanan Armada Transportasi

BLU UPTD Trans Semarang mengoperasikan tiga jenis armada transportasi yang beragam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Armada tersebut terdiri dari bus besar berwarna biru yang memiliki kapasitas penumpang lebih banyak, bus medium berwarna merah yang lebih fleksibel untuk digunakan di jalur-jalur perkotaan yang padat, serta feeder, yang berfungsi sebagai penghubung antar koridor dan wilayah pinggiran. Diversifikasi armada ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, memberikan kenyamanan, dan menjangkau lebih banyak pengguna di berbagai wilayah Kota Semarang. Dengan adanya variasi armada ini, BRT Trans Semarang dapat memberikan layanan transportasi yang lebih responsif dan terjangkau.

Gambar 2.1 Jenis Armada BRT Trans Semarang



Sumber: BLU UPTD Trans Semarang

Area Layanan BRT Trans Semarang:

1. Koridor I: Mangkang – Penggaron;
2. Koridor II: Terboyo – Sisemut, Ungaran;

3. Koridor III: Pelabuhan Tanjungmas – Taman Diponegoro;
4. Koridor IV: Cangkiran – Stasiun Tawang;
5. Koridor V: Meteseh – PRPP;
6. Koridor VI: UNDIP – UNNES;
7. Koridor VII: Terboyo – Balaikota – Terboyo;
8. Koridor VIII: Terminal Cangkiran – Terminal Gunung Pati – Jalan Pemuda – Simpang Lima;
9. Koridor Bandara Malam: Bandara Ahmad Yani – Simpang Lima;
10. Feeder 1: Ngaliyan – Madukoro;
11. Feeder 2: Bangetayu – Kaligawe;
12. Feeder 3: Penggaron – Banyumanik;
13. Feeder 4: Terminal Gunung Pati – BSB – UNNES.

b) Layanan Tiket BRT Trans Semarang

1. Tiket umum (tunai) : Rp 4.000,-
2. Tiket umum (nontunai) : Rp 3.500,-
3. Tarif pelajar, mahasiswa : Rp 1.000,-
4. Tarif lansia, veteran : Rp 1.000,-
5. Tarif disabilitas : Rp 1.000,-

c) Layanan Jam Operasional BRT Trans Semarang

1. BRT Koridor I – Feeder 4 : 05.30 WIB - 18.30 WIB
2. Koridor BRT Bandara Malam : 18.00 WIB - 23.30 WIB

d) Media Promosi BRT Trans Semarang

1. Tagline : #TerusBerbenah #Transsemarang #SobatTS #infoTS

2. Iklan : Shelter BRT, Body Bus, Interior Bus, Sponsor Acara, Iklan Televisi.
3. Event : Touring BRT keliling Kota Semarang bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Kota Semarang, *bundling anniversary* dengan radio/hotel/boutique/consumer goods, launching pembukaan koridor baru, launching aplikasi trans semarang, launching system pembayaran non tunai (Kartu E-Ticketing Trans Semarang, Brizzi, BNI TapCash, Gopay, OVO, LinkAja), lomba video kreatif trans Semarang, lomba cipta jingle trans semarang, lomba nama dan desain ikon trans Semarang, trans semarang futsal cup 2019, 1 dekade trans semarang, launching ticket *vending machine*, promo trans semarang, promo merchant dan masih banyak lainnya.
4. Media Sosial : Facebook, Instagram
5. Media Elektronik: Siaran Radio, Siaran Televisi
6. Media Cetak : Surat Kabar

e) Layanan Pengaduan

BRT Trans Semarang menyediakan fasilitas *call center* yang berfungsi sebagai saluran bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait layanan yang mereka terima. Pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan pengaduan ini melalui berbagai *platform*, memastikan bahwa setiap keluhan dapat ditangani dengan cepat dan efektif.

Saluran pengaduan yang tersedia meliputi:

- 1) *Customer Care* : 1-5000-94

- 2) Instagram : @transsemarang
- 3) Twitter : @transsemarang
- 4) Facebook : Trans Semarang

Dengan menyediakan berbagai opsi akses ini, BRT Trans Semarang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif, terbuka terhadap umpan balik, dan berusaha terus meningkatkan kualitas layanan transportasinya demi kenyamanan pengguna.

2.3.3 Infrastruktur BRT Trans Semarang

Infrastruktur merupakan salah satu elemen krusial dalam penyelenggaraan layanan BRT Trans Semarang. Infrastruktur mencakup berbagai aspek penting yang mendukung operasional sistem transportasi massal tersebut. Adapun infrastruktur yang tersedia dalam BRT Trans Semarang yaitu:

a) Armada bus

Kepemilikan armada bus BRT Trans Semarang terdiri dari aset yang berasal dari pemerintah serta hasil kerja sama dengan konsorsium terkait. Saat ini, BLU UPTD Trans Semarang mengoperasikan total 287 unit bus. Pemerintah berperan dalam mendukung BLU UPTD Trans Semarang dengan menyediakan bantuan untuk menambah jumlah armada bus, guna mempermudah penyediaan layanan transportasi kepada masyarakat.

Tabel 2.1 Jumlah Armada BRT Trans Semarang

Koridor	Jenis Bus	Aset	Jumlah Bus		
			SO	SGO	Total
I	Besar	Pemerintah	22	3	25
II	Medium	Konsorsium	24	2	26
III	Medium	Konsorsium	16	2	18
IV	Medium	Konsorsium	24	2	26
V	Medium	Pemerintah	14	2	16
VI	Medium	Pemerintah	18	2	20
VII	Medium	Pemerintah	1	1	15
VIII	Medium	Konsorsium	16	2	18
F-I	Mikro	Konsorsium	22	2	24
F-II	Mikro	Konsorsium	22	2	24
F-III	Mikro	Konsorsium	20	2	22
F-IV	Mikro	Konsorsium	25	2	27
SW	Medium	Pemerintah	4	6	10
<i>BUS READY STOCK</i>	Medium	Pemerintah	14	2	16
Total			241	30	287

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa armada yang dimiliki oleh BLU UPTD Trans Semarang terdiri dari armada yang berasal dari bantuan pemerintah dan hasil konsorsium. Armada ini terbagi menjadi dua kategori: Siap Operasi (SO), yaitu bus yang siap digunakan untuk layanan angkutan, dan Siap Guna Operasi (SGO), yaitu bus yang telah melalui pemeriksaan teknis dan dinyatakan layak jalan, tetapi belum lengkap dari segi administratif.

b) Halte

Halte atau *shelter* berfungsi sebagai tempat tunggu dan keberangkatan bagi penumpang yang menggunakan layanan transportasi BRT. Pada tahun 2022, BLU UPTD Trans Semarang mengoperasikan total 961 unit halte, yang

terdiri dari 263 unit halte permanen, 173 unit halte *portable*, dan 525 unit rambu. Selain itu, terdapat pula bantuan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang mencakup halte-halte di lokasi seperti halte Java Mall, halte USM, halte Patimura (bantuan dari BRI), halte RS Tentara (bantuan dari Distaru), halte PSR Jatingaleh (bantuan dari Dinas PU), dan halte Gojek.

c) Alat Pembayaran

Sistem pembayaran, BRT Trans Semarang menggunakan mesin *e-ticketing*, dengan total 316 unit tersedia pada tahun 2022. Mesin ini memiliki berbagai fungsi, termasuk sebagai alat presensi bagi pegawai BRT Trans Semarang, pemantauan pendapatan secara real-time, pelacakan GPS, serta penanganan darurat untuk penumpang yang sakit atau penyandang disabilitas. Selain itu, mesin ini juga digunakan untuk memantau kemacetan, kecelakaan lalu lintas, dan gangguan teknis kendaraan.

Sejak tahun 2016, BRT Trans Semarang telah menyediakan opsi pembayaran non tunai melalui beberapa jenis kartu, seperti Kartu *e-ticketing* Trans Semarang (untuk umum dan pelajar), Kartu *e-ticketing* BRI Brizzi, dan Kartu *e-ticketing* BNI TapCash. Untuk *top up* saldo kartu E-BRT, BRT Trans Semarang bekerja sama dengan Gopay dan menyediakan *Vending Machine* Gopay. Pembayaran juga dapat dilakukan melalui *e-money* seperti Link Aja, OVO, Gopay, AstraPay, serta QRIS.

d) Aplikasi

BRT Trans Semarang telah diintegrasikan dengan teknologi canggih. BLU UPTD Trans Semarang memanfaatkan teknologi terkini untuk menyediakan

informasi kepada pengguna layanan. Dengan demikian, informasi mengenai rute, bus, halte, dan tiket dapat diakses melalui aplikasi 'Trans Semarang'.