

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, aktivitas individu dalam pemenuhan kebutuhan ekonomi sosial nantinya akan berubah misalnya perkembangan wilayah, urbanisasi, pertumbuhan penduduk, dan lainnya. Kebutuhan permintaan transportasi ada karena aktivitas kehidupan ekonomi sosial individu misalnya kebutuhan non fisik, aktivitas sosial, pemenuhan sandang-pangan-papan, dan lainnya. Sehingga transportasi sangat diperlukam individu dalam pendukung individu memenuhi kebutuhan ekonomi sosial. Sistem transportasi yang melayani aktivitas individu dalam jangka panjang nantinya dapat mengalami perubahan sesuai dengan arus lalu lintas yang menimbulkan macet (Miro, 2012).

Kota Semarang yaitu ibu kota Jawa Tengah yang memiliki aktivitas tinggi dikarenakan mempunyai bandara, pelabuhan juga sebagai jalur utama mobilitas yang menghubungkan dengan provinsi lainnya di Pulau Jawa. Semarang sebagai kota besar di Indonesia tentu mempunyai aktivitas transportasi besar, jumlah kendaraan pribadi di tahun 2020 dan 2021 tidak menurun yaitu 50.806 kendaraan roda empat dan 129.800 kendaraan roda dua (Badan Pusat Statistik, 2022)

Sistem transportasi massal sebagai solusi untuk meminimalisir macet, dikatakan baik jika bisa meminimalisir keinginan dan kebutuhan guna memiliki kendaraan pribadi yang bisa menurunkan jumlah kendaraan bermotor. Bus Rapid Transit (BRT) sebagai solutif populer yang dipergunakan di kota besar Indonesia dalam meminimalisir macet. BRT yaitu transportasi umum yang melayani lebih efisien dan cepat jika diperbandingkan transportasi lain. BRT mempunyai rute yang terintegritas dan tersendiri. BRT memberikan efisiensi biaya dan waktu, keselamatan, keamanan, kenyamanan. Tarif yang bisa dijangkau dikarenakan tariff sama untuk jarak dekat ataupun jauh (Azali dkk., 2018).

Transportasi umum berbasis bus misalnya BRT yaitu transportasi yang tepat dilakukan penerapan di kota Semarang. BRT mengaplikasikan sistem baru dengan harapan bisa melayani dengan lebih baik dibandingkan transportasi lain.

BRT mulai diluncurkan pada 18 September 2009. Saat ini BRT memiliki 7 Koridor yaitu, 1 (Mangkang-Penggaron), 2 (Terboyo-Sisemut Ungaran), 3 (Pelabuhan Tanjung Emas-Akpol), 4 (Terminal Cangkiran-Bandara Ahmad Yani), 5 (Meteseh-Terminal Baru Bandara Ahmad Yani), 6 (Kampur Undip-Unnes), dan 7 (Terminal Terboyo-Balaikota). BLU Trans Semarang yang sebelumnya UPTD Terminal Mangkang yaitu sebagai Pengelola BRT yang mana saat ini UPTD Terminal Mangkang milik Kemenhub RI. Harapannya adanya pelayanan yang baik bisa membuat masyarakat berminat dan tertarik untuk beralih dari transportasi pribadi ke transportasi umum.

Penelitian berfokus untuk Koridor 1 yaitu Jurusan Mangkang-Penggaron. Wilayah tersebut dipergunakan dikarenakan sebagai wilayah yang kerap dikunjungi masyarakat dan termasuk dalam pusat kota ataupun aktivitas. Sepanjang koridor 1 yaitu kawasan ekonomi, pendidikan, pemerintahan, perkantoran, komersial, sehingga mempunyai nilai permintaan masyarakat pada transportasi umum yang tinggi. Menurut Arifin (2018) peningkatan penumpang bisa ditinjau dari peningkatan angka load factor yang mana definisi menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2001) yaitu perbandingan diantara kapasitas terjual dengan tersedia dalam satu perjalanan yang dihitung dalam satuan presentase (%). Koridor 1 angka load factor tahun 2016 60,43% meningkat tahun 2017 69,91% dan awal tahun 2018 meningkat 79,48% sementara pada koridor 5 tahun 2016 57,18%, meningkat tahun 2017 59,72% dan koridor 6 tahun 2017 29,02% meningkat tahun 2018 34,16%.

Sementara ditinjau dari tingginya nilai permintaan masyarakat pada transportasi umum, masalah yang ada koridor 1 menurut Putri Mahardhini & Rahdriawan (2012) yaitu kualitas layanan BRT koridor 1 tidak ideal yang mana jam sibuk halte penuh hingga penumpang berdesakan, kelengkapan fasilitas halte kurang, sisi pemeliharaan masih kurang, jadwal datang bus tiap halte tidak terjadwal, lokasi halte BRT yang terletak di pinggir jalan menyebabkan aktivitas kendaraan yang laju di depan halte terganggu, sehingga diperlukan perluasan shelter di wilayah yang banyak penumpang. Layanan BRT koridor 1 memperoleh keluhan paling banyak dengan jumlah 161 keluhan yang mana

terkait kenyamanan, keselamatan, armada yang tidak merapat ke shelter, sopir yang menyetir ugal-ugalan yang mana wajib menjadi perhatian (Setiawan, 2018).

Adapun tujuan dilakukan pengambilan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus BRT Trans Semarang Koridor 1 Mangkang-Penggaron) yaitu guna mengembangkan wawasan pengetahuan masyarakat dan saran untuk pemerintah juga informasi untuk masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Kota Semarang yaitu tingkat pertumbuhan kendaraan yang tinggi, jumlah kendaraan 1.693.227 di tahun 2020 dengan peningkatan 6% tiap tahun. Adanya peningkatan itu sehingga diperlukan suatu transportasi massal berupa BRT Trans Semarang sebagai solusi dalam meminimalisir jumlah kendaraan pribadi serta beralih ke kendaraan umum yang mana biaya yang terjangkau, nyaman, dan aman. Namun BRT masih mempunyai kualitas layanan yang rendah. Mayoritas penumpang BRT mengeluhkan lama waktu menunggu bus, halte kurang teduh, terawat dan bersih serta jumlah tempat duduk yang tak sesuai dengan jumlah penumpang (Apriyanto, 2022). Keluhan lain yaitu tidak tersedianya informasi terkait kedatangan BRT, tiket manual dari petugas, kurang perhatian untuk penumpang lansia, ibu hamil dan disabilitas (Trinandika dkk., 2015).

Isu masalah yang dikaji dalam penelitian yaitu kualitas layanan BRT Trans Semarang yang masih kurang baik. Sehingga peneliti tertarik melihat mendalam bagaimana efektivitas layanan BRT Trans Semarang Koridor 1 Mangkang-Penggaron.

1.3. Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari studi yaitu guna melihat efektivitas layanan transportasi publik (studi kasus BRT Trans Semarang Koridor I Mangkang- Penggaron).

1.3.2 Sasaran

- a. Mengidentifikasi pengguna BRT Trans Semarang Koridor I
- b. Menganalisis efektivitas pelayanan Trans Semarang Koridor I
- c. Merumuskan rekomendasi terkait temuan studi.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Memberi gambaran pada UPTD Trans Semarang mengenai kualitas layanan BRT Trans Semarang Koridor I selama ini, guna meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Memberi pengetahuan pada masyarakat dalam menggunakan angkutan umum terutama BRT Koridor I.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian mencakup wilayah dan materi. Wilayah mencakup lokasi yang menjadi wilayah studi, sementara materi mencakup substansi pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah ruang lingkup dalam penelitian ini:

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Membatasi pada lokasi yang dipergunakan yaitu pada Koridor I jurusan Mangkang-Penggaron.

1.5.2 Ruang Lingkup Substansi

Membatasi pada materi yang dipergunakan, hal tersebut dilaksanakan supaya pembahasan bisa terfokus terkait efektivitas pelayanan Trans Semarang Koridor I Mangkang-Penggaron.

1.6. Keaslian Penelitian

Berfungsi dalam melakukan perbandingan penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu yang memiliki topik mirip. Berbagai hal yang menjadi perhatian dalam keaslian penelitian yaitu hasil, metode, tujuan, ataupun judul penelitian.

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Efektifitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Damri Angkutan Pemandu Moda Rute Mojokerto-Bandara Juanda , 2021, Surabaya, Diana Hertati, Dynda Safitri Vandayani, Dewi Fortuna Shalsabila Ainy, Monica Dwipi Salam	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Bus DAMRI Angkutan Pemandu Moda Rute Mojokerto-Bandara Juanda.	Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif atau disebut dengan deskriptif kualitatif	Dalam pelaksanaan pelayanan transportasi umum Bus Damri Pemandu Moda rute Mojokerto-Bandara Juanda ini tidak ditemukan adanya kendala. Hanya saja, minat masyarakat untuk menggunakan transportasi Bus Damri Pemandu Moda rute Mojokerto-Bandara Juanda masih sangat rendah.
2	Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali , Bali, Ni Putu Citra Wulandari, Ketut Sudiana	Untuk mengetahui Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali	Metode deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat efektivitas program Bus Sarbagita tergolong cukup efektif. Berdasarkan indikator aksesibilitas, kapasitas, dan harga tiket tergolong sangat efektif, sedangkan dari segi ketepatan waktu sangat tidak efektif.
3	Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta , 2021, Yogyakarta, Retno Arvi Wahyuni, Putri Andinafa Augustin, Adjeng Ningtiaz Nugraheni	Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas Trans Jogja sebagai transportasi publik yang	review literatur, analisis kebijakan, dan rekomendasi kebijakan yang ada dalam pelayanan	Untuk menunjang kinerja pelayanan, angkutan umum harus berkelanjutan dalam hal transportasi dan kenyamanan pelayanan. Terdapat

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang.	publik terkhususnya pada transportasi trans jogja	lebih dari 200 terminal bus Trans Jogja yang tersebar di berbagai lokasi strategis di Yogyakarta untuk kemudahan akses. Selain itu, Trans Jogja mendapat subsidi. Alokasi subsidi digunakan untuk mendanai pembelian stasiun portabel, pemeliharaan stasiun bus, dan akses CCTV di setiap unit bus. Subsidi ini juga termasuk dalam tarif Trans Jogja yang dinilai sangat terjangkau, dengan hanya mengeluarkan Rp 3.500, penumpang sudah bisa berkeliling menikmati Kota Yogyakarta.
4.	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Trans Jogja , 2010, Yogyakarta, Layung Hindah Suminar	Menganalisis apakah ada perbedaan tingkat kepuasan antara pelajar dan non pelajar dilihat dari masing-masing atribut yang diberikan oleh	Deskriptif kuantitatif	Dari hasil penelitian sebagian besar sekitar 90% penumpang Trans Jogja masih merasakan ketidakpuasan terhadap jasa yang ditawarkan, hal itu disebabkan oleh kinerja Trans Jogja

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		jasa Bus Trans Jogja		yang memang benar-benar belum sesuai dengan harapan konsumen, maka sebaiknya trans jogja melakukan tinjauan kembali tentang apa sebenarnya yang diinginkan konsumen Trans Jogja tanpa perlu membedakan apakah konsumen tersebut pelajar maupun non pelajar
5.	Preferensi Masyarakat Yogyakarta terhadap Penumpangan Transportasi Publik Trans Jogja , 2012, Yogyakarta, Hendra Suryadharma	Mendeskripsikan sebab dan fasilitas yang diinginkan masyarakat Yogyakarta terhadap Trans Jogja	Cross tabulation	• Menggunakan 3 variabel yang di analisis yaitu pengetahuan tentang Trans Jogja, Perubahan sikap dan Kesadaran • treatment juga dapat membawa perubahan sikap responden untuk beralih menggunakan transportasi publik berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi. Demikian pula halnya dari sisi kesadaran, terjadi kenaikan angka rerata pada nilai

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				totalnya, berarti kesadaran responden untuk beralih menggunakan transportasi publik semakin meningkat.

Sumber : Analisis Peneliti,2022

Peneliti melaksanakan studi pustaka dengan melakukan perbandingan, yaitu penelitian Wahyuni, dkk., (2021) dengan fokus penelitian untuk seluruh koridor Trans Jogja juga output penelitian yaitu melakukan analisis kualitas pelayanan Trans Jogja dari segi dimensi tangibles, dimensi reliability, dimensi responsiveness dan dimensi assurance.

Penelitian yang akan dilakukan yaitu berfokus pada Koridor 1 juga output yang dianalisis terkait efektifitas pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang ditinjau dari kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kehandalan layanan.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian mengaplikasikan pendekatan deskriptif kuantitatif sebagai metode dalam melakukan uji teori dengan meneliti keterkaitan diantara variable dengan instrument penelitian yang mewujudkan data meliputi angka yang dianalisa dengan statistik (Creswell, 2013).

Pada penelitian ini analisis yang menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pada variabel kehandalan pelayanan BRT Trans Semarang, sedangkan yang menggunakan pendekatan deskriptif yaitu karakteristik penumpang, kemananan, kemudahan dan kenyamanan penumpang. Indikator-indikator tersebut akan dianalisis dengan membandingkan secara eksisting dengan standar minimal pelayanan transportasi publik.

1.7.2 Objek Penelitian

Pada penelitian ini memfokuskan pada efektivitas pelayanan trans Semarang Koridor I Mangkang – Penggaron yang ditinjau dari variable karakteristik penumpang dan variable standar pelayanan minimal BRT Trans Semarang.

1.7.3 Populasi Penelitian

Populasi yaitu generalisis mencakup subjek ataupun objek yang memiliki katrakteristik atau kualitas tertentu yang ditetapkan peneliti guna dipelajari dan disusun kesimpulan. Populasi tidak serta merta orang namun bisa benda yang menjadi populasi penelitian. Populasi tidak hanya jumlah namun semua sifat ataupun karakteristik yang dipunyai objek atau subjek (Sugiyono, 2014).

Populasi penelitian yaitu penumpang BRT Trans Semarang yang berada di Koridor I. Populasi yang diambil adalah sekitar 7.029 orang. Populasi yang sudah diketahui selanjutnya dihitung jumlah sampel yang disesuaikan dengan standar penghitungan.

1.7.4 Teknik Sampling

Sampel yaitu bagian dari populasi yang ada. Jika populasi besar, maka peneliti bisa menggunakan sampel dari populasi. Hal itu dilaksanakan dikarenakan terbatasnya waktu, tenaga dan biaya yang dipunyai peneliti. Keuntungan yang diperoleh yaitu peneliti bisa mempercepat waktu penelitian.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian berpedoman pada penumpang BRT koridor I, yang mana jumlahnya pada tahun 2021 sebanyak 1.588.135 orang Apriyanto (2022) dan dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(d^2) + 1} = \frac{1.588.135}{(1.588.135 \times 0,01) + 1} = 99,99 \approx 100 \text{ Responden}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah populasi (Jumlah wisatawan)

d : Derajat ketelitian

1.7.5 Data dan Jenis Data yang Digunakan

Penelitian menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung lewat pengamatan lapangan atau narasumber, sementara data sekunder adalah data yang didapatkan lewat perantara seperti laporan, dokumen pemerintah, berita, internet, atau media lain. Adapun data yang dibutuhkan dalam analisis efektivitas pelayanan Trans Semarang Koridor I adalah:

Tabel 1. 2 Kebutuhan Data Primer

Analisis	Parameter	Kebutuhan Data	Sumber
Karakteristik Penumpang	- Umur - Pekerjaan - Pendapatan - Jenis Kelamin - Tujuan Perjalanan - Pengalaman	- Daerah asal-tujuan penumpang - Pekerjaan penumpang - Pendapatan penumpang - Bentuk-bentuk kegiatan penumpang jasa	Kuesioner dan Dokumentasi
Kualitas Pelayanan	- Keandalan pelayanan BRT - Keamanan dan keselamatan BRT - Kemudahan pada pelayanan BRT - Kenyamanan pada pelayanan BRT	- Tarif Trans Semarang - Kondisi fisik BRT Trans Semarang	

Sumber: Analisis Penyusun, 2022

Tabel 1. 3 Kebutuhan Data Sekunder

Kebutuhan Data	Sumber
1. Jumlah armada Trans Semarang	- Dinas Perhubungan Kota Semarang - Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang
2. Rute/trayek Trans Semarang	
3. Prasarana BRT yang ada	
4. Jarak dan waktu yang ditempuh BRT/hari	
5. Jumlah penumpang perhari	
6. Jarak dan waktu tempuh BRT/hari	
7. Daya angkut maksimum BRT	
8. Rencana Headway	

Sumber: Analisis Penyusun, 2022

1.7.6 Metode Pengumpulan Data Primer dan Sekunder

Teknik yang dilaksanakan secara langsung lewat survey lapangan dan narasumber, adapun teknik pengumpulan data primer dengan metode :

a. Kusioner

Kusioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan lewat instrument berisikan item pertanyaan yang mana jawaban diperoleh dari responden. Pertanyaan kusioner biasanya berpedoman dari variable penelitian (Sugiyono, 2014). Item pertanyaan pada kusioner berfsifat semi-tertutup yang ditinjau dengan pertanyaan yang sudah ada pilihan jawaban sehingga responden mengisi dengan cara memilih jawaban berdasarkan kondisi pribadinya.

Kusioner yang dipergunakan berpedoman pada parameter skala *Likert*. Pilihan jawaan dikelompokkan sebagai pernyataan sikap penumpang BRT Trans Semarang terkait pelayanan yang diterima.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan mengamati langsung dan mencatat sistematis pada fenomena yang ada dalam objek (Pabundu, 2005). Peneliti mengobservasi langsung di BRT Trans Semarang Koridor 1 baik di halte maupun di dalam BRT.

Terdapat berbagai teknik pengumpulan data sekunder, diantaranya yaitu:

a. Telaah Dokumen

Telaah dokumen dipergunakan dalam melakukan pengimpunan dan analisis dokumen baik tertulis, elektronik ataupun gambar. Tujuannya yaitu memperoleh data terkait standar pelayanan minimal BRT Trans Semarang. Adapun bertujuan dalam menggambarkan secara umum terkait keadaan di lokasi penelitian serta sebagai pendukung data primer.

b. Kajian Literatur

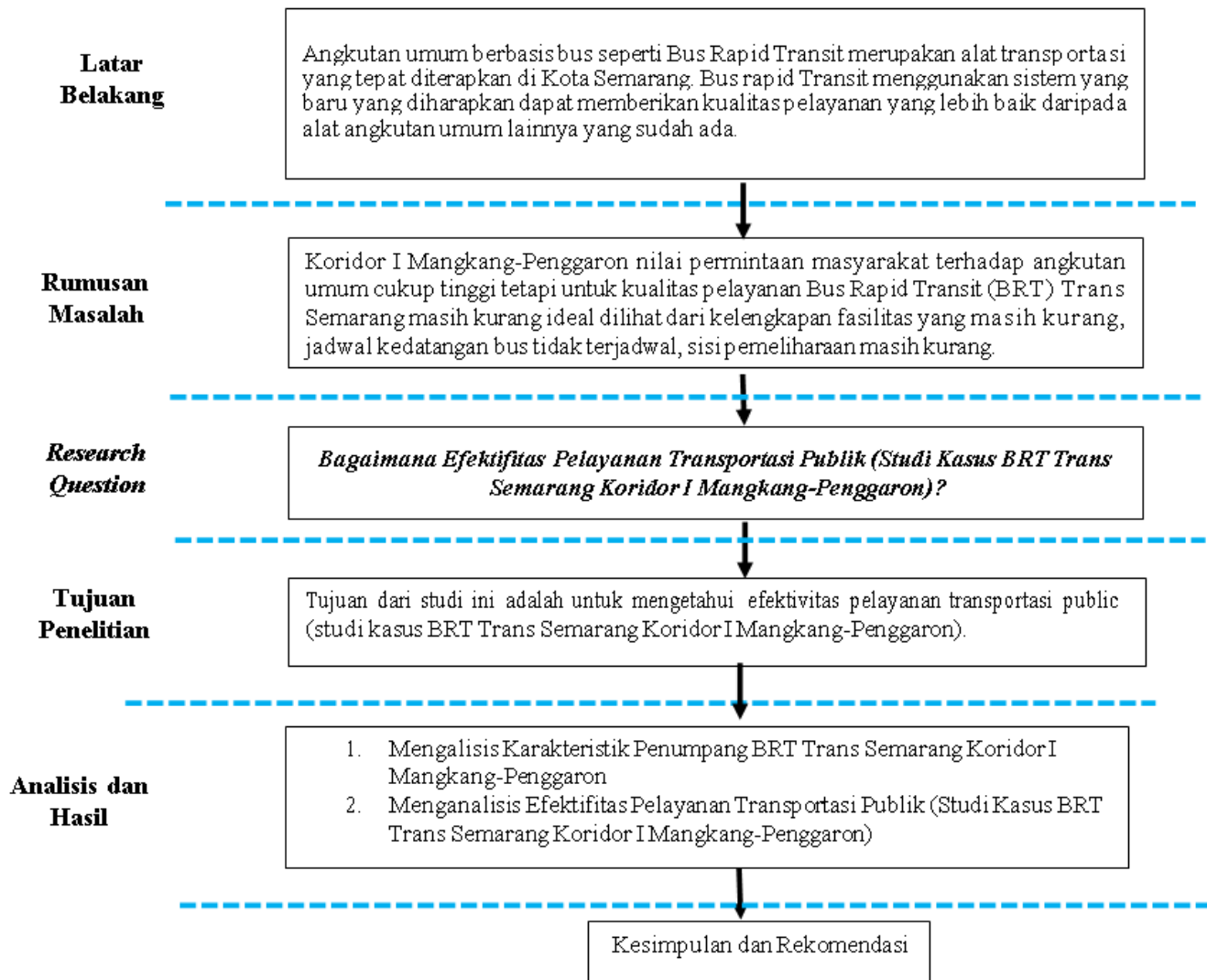
Dipergunakan dalam memperoleh data juga teori relevan dengan tema penelitian. Hasil kajian literature berfungsi guna memperoleh variable penelitian, data pendukung hasil yang sudah dilaksanakan dengan tema relevan. Kajian literature bisa didapatkan dari internet, buku, artikel, jurnal dan sumber lain.

1.7.7 Metode Analisis Data

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, yaitu statistic yang dipergunakan dalam melakukan analisa data dengan menggambarkan ataupun mendeskripsikan data yang sudah didapat tanpa ada maksud menyusun kesimpulan yang berlaku generalisasi ataupun umum. Tujuan analisis menurut (Jonathan, 2006), yaitu guna melakukan olah data mentah ke yang lebih mudah dipahami selanjutnya diinterpretasikan ke bentuk diagram/grafik/angka/data. Sedangkan pada penelitian, tujuan penggunaan analisis statistic deskriptif ini adalah guna menggambarkan ataupun mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan. **Adapun alat analisis yang dipergunakan adalah berupa distribusi frekuensi.**

1.8. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yaitu reresetasi dari alur pikir penelitian yang mencakup latar belakang, tujuan penelitian, metode analisis yang dipergunakan. Berikut adalah kerangka pikir pada penelitian *“Efektifitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus BRT Trans Semarang Koridor I Mangkang-Penggaron)”*:



Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian

Sumber : Hasil Analisis Penyusun, 2022

1.9. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal penelitian mencakup :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, sasaran dan tujuan, ruang lingkup materi dan wilayah, manfaat, keaslian, populasi penelitian, kerangka pikir serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisika literature terkait pengertian transportasi publik, Bus Rapid Transit dan Kualitas Pelayanan Transportasi

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Berisikan terkait gambaran umum Koridor I Mangkang-Penggaron.

BAB IV METODE PENELITIAN

Berisikan penjelasan analisis studi, yang berisikan analisis karakteristik pengguna BRT Trans Semarang Koridor I Mangkang-Penggaron dan analisis kualitas pelayanan.

BAB V RENCANA KEGIATAN PENELITIAN

Berisikan kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian Efektivitas Pelayanan Trans Semarang Koridor I Mangkang-Penggaron.