

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Angkutan menjadi salah satu strategi dalam mengurangi kemacetan, namun dalam penentuan trayek harus memiliki jalur khusus agar trayeknya tidak tumpang tindih dengan trayek lain (Lestira et al., 2023). Kemacetan lalu lintas, kecelakaan lalu lintas, dan meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi akan berkurang dengan hadirnya angkutan umum, sehingga pelayanan angkutan umum menjadi penunjang kelancaran aksesibilitas masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari (Oktiva, 2022). Terminologi angkutan umum bukan hanya untuk mengangkut manusia saja, melainkan juga dapat mengangkut barang ke lain tempat. Pelayanan angkutan sangat penting bagi penumpang untuk melakukan pergerakan, sehingga berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan (Hidayat, 2023). Kinerja operasional dan pelayanan yang rendah mengakibatkan rasa tidak nyaman dan aman bagi penumpang, sehingga menyebabkan tingginya penggunaan kendaraan pribadi yang dianggap lebih aman, nyaman, mudah, dan terjangkau (Lestira et al., 2023).

Penggunaan *Bus Rapid Transit (BRT)* merupakan langkah nyata untuk meningkatkan layanan angkutan perkotaan sekarang (Aulia, 2021). Hadirnya *Bus Rapid Transit (BRT)* merupakan layanan transportasi umum yang disediakan oleh Pemerintah untuk digunakan oleh masyarakat dalam bepergian dikarenakan tarif yang relatif terjangkau (Lestira et al., 2023). Terdapat 7 komponen dalam sistem *Bus Rapid Transit (BRT)* yaitu jalur, *shalter*, kendaraan, pelayanan, struktur rute, sistem pembayaran dan transportasi sistem cerdas (Trinandika et al., 2019).

Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas (Pemerintah Republik Indonesia, 2017). Pelayanan angkutan yang baik berdampak kepada keselamatan, kenyamanan dan keamanan penumpang. Kelengkapan sarana prasarana serta sistem regulasi angkutan umum menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang baik sedangkan dampak kualitas

pelayanan buruk menyebabkan pengguna tidak nyaman (Mukhooyaroh & Agustyawan, 2022). Implementasi pelayanan angkutan memiliki banyak tantangan maka diperlukan inovasi pelayanan angkutan dalam melayani masyarakat. Namun pelaksanaan implementasi angkutan banyak tidak sesuai tujuan, sehingga perlu dilakukan kegiatan evaluasi (Kurniawati, 2020). Pengendalian tingkat kepuasan berguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi ekspektasi akan dianggap memuaskan, namun pelayanan yang tidak sesuai ekspektasi akan dianggap buruk sehingga faktor kualitas layanan berdampak besar pada tingkat pengunjung ke suatu tempat (Ramadhanti & Marlana, 2021).

Penilaian tingkat kepuasan memiliki beberapa metode, seperti perbandingan metode *Stade Preference* dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Amrizal, 2019). *Stated preference* digunakan untuk pengontrolan preferensi didasarkan pada responden terhadap beberapa alternatif hipotesa, respon digunakan sebagai jawaban untuk mendapatkan ukuran terhadap pilihan fasilitas yang ditawarkan (Meliana, 2022). Lain halnya pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang berupa penilaian persepsional terhadap kinerja pelayanan ke indikator penilaian lebih berpedoman kepada aturan seperti Peraturan Menteri dan Surat Keputusan Direktorat Jendral (Mukhooyaroh & Agustyawan, 2022).

Kegiatan analisis kinerja pelayanan dilakukan melalui survei kepada responden dengan kuisioner menggunakan kertas maupun google form untuk selanjutnya data hasil survei diketik dan diolah menggunakan perangkat lain. Teknik ini membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga yang cukup besar untuk mencetak, mendistribusikan, mengumpulkan, dan menginput data hasil survei (Cahyadi, 2019). Solusi dalam mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pelaksanaan analisis dapat berupa mempermudah, mempercepat, dan memperbaiki proses analisis penilaian terhadap pelayanan angkutan umum (Anita et al., 2020).

Peningkatan mobilitas harus diimbangi dengan infrastruktur, apabila tidak maka akan menimbulkan masalah transportasi. Pertumbuhan kendaraan pribadi akan menimbulkan dampak buruk seperti ketidaklancaran arus barang, inefisiensi waktu, kecelakaan meningkat, boros bahan bakar, polusi udara, dan lain sebagainya (Pradipta et al., 2019). Penemuan fakta

tentang adanya pengemudi ugal-ugalan dalam berkendara yang dikeluhkan masyarakat Kota Semarang. Meski armada telah beberapa kali mengalami kecelakaan dan membahayakan pengguna jalan, namun pihak manajemen dan para sopir BRT seolah tak mau berbenah diri (Prianggoro, 2024). Kondisi pengelolaan angkutan umum di Kota Semarang mengalami penurunan jumlah penumpang dikarenakan banyak armada bus yang tidak layak jalan tetap beroperasi dan tarif yang kurang terjangkau sehingga menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi (Budiawan et al., 2020).

Implementasi pelaksanaan BRT yang tidak sesuai harapan berupa perilaku pengemudi yang ugal-ugalan serta usia kendaraan yang perlu dilakukan peremajaan menjadikan perhatian khusus untuk dapat dilakukan evaluasi agar kinerja pelayanan lebih optimal. Kegiatan analisis kinerja pelayanan memerlukan biaya dan waktu yang tidak sedikit, sehingga pemberian inovasi pada kegiatan analisis tersebut perlu dikembangkan. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan pada paragraph diatas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS KINERJA PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG KORIDOR 4 CANGKIRAN-TAWANG YANG TERDIGITALISASI"**.

I.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana rancang bangun aplikasi kinerja pelayanan angkutan umum di BRT Trans Semarang Koridor 4 Cangkiran-Tawang?
2. Bagaimana analisis kinerja pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang terdigitalisasi pada BRT Trans Semarang Koridor 4 Cangkiran-Tawang?

I.3. Batasan Masalah

1. Sampel didapat dari perhitungan data populasi penumpang BRT Trans Semarang Koridor 4 selama satu minggu.
2. Pengambilan data dilakukan selama satu minggu pada bulan April di jam 07.00 – 16.00 WIB
3. Lokasi pengambilan data dilakukan di halte pada jalur koridor 4.

4. Pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

I.4. Tujuan

1. Merancang bangun aplikasi berbasis website kinerja pelayanan angkutan umum di BRT Trans Semarang Koridor 4 Cangkiran-Tawang.
2. Menganalisis kinerja pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang terdigitalisasi pada BRT Trans Semarang Koridor 4 Cangkiran-Tawang.

I.5. Manfaat

1. Mempermudah pengembangan kegiatan analisis mengenai penilaian kinerja pelayanan angkutan melalui aplikasi berbasis website dengan tujuan yang lebih efektif dan efisien.
2. Meningkatkan kontribusi bidang transportasi angkutan umum khususnya dalam pelaksanaan penilaian kinerja pelayanan angkutan dan diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya.
3. Mempercepat kegiatan analisis yang memiliki pengalaman berbeda karena adanya inovasi dalam pelaksanaan analisisnya sehingga mengurangi biaya, waktu dan sumber daya manusia serta dapat diteruskan oleh penelitian selanjutnya terhadap analisis kinerja angkutan.

I.6. Sistematika Penelitian

Sistematika yang tertuang memiliki penjabaran untuk mempermudah dalam mengetahui isi pembahasan pada skripsi secara menyeluruh, maka diperlukan adanya sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab yang berupa kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menggambarkan langkah awal proses dari sebuah penyusunan proposal skripsi yang menjadi pondasi pada bab-bab selanjutnya, pada bagian ini pula dijelaskan penggambaran arah judul penelitian. Bab ini berisi

latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penyusunan bab ini berupa bagian penguraian dasar teori dan parameter yang menunjang penelitian sesuai dengan alur yang telah ada pada bab sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Penguraian parameter-parameter penelitian berada di Bab III ini, penguraian yang dimaksud berupa waktu dan tempat penelitian, pengambilan jenis data, metode pengumpulan data, bahan dan alat penelitian, penentuan populasi dan sampel serta metode analisis data.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjabaran pada bab ini berisi tentang implementasi dari Bab III atau menganalisis data yang telah diperoleh sebelumnya serta adanya pembahasan dari hasil analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berupa kesimpulan dari adanya hasil analisis dan pembahasan serta pemberian saran untuk kelanjutan dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Halaman ini berisi tentang acuan yang dipakai sebagai rujukan dalam menyusun proposal skripsi.

LAMPIRAN

Halaman lampiran berisi tentang lembar pengerjaan, data mentah pelaksanaan survei dan dokumentasi saat survei.