

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Pembangunan dan pengembangan infrastruktur untuk mendukung aktivitas masyarakat sedang mendapat perhatian Pemerintah saat ini. Transportasi merupakan bagian dari infrastruktur yang sangat penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, pengembangan ekonomi dan wilayah. Pembangunan dan pengembangan infrastruktur dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan mobilitas penduduk dan sumber daya lainnya yang dapat mendukung terjadinya pertumbuhan ekonomi di suatu wilayah, serta dengan adanya infrastruktur transportasi yang semakin baik diharapkan dapat menghilangkan isolasi dan memberikan stimulan ke arah perkembangan disemua bidang kehidupan, baik perdagangan, industri maupun sektor lainnya (Widayanti et al., 2016).

Menurut (Kota Bogor dalam angka, 2007), Kota Bogor sebagai bagian dari wilayah Provinsi Jawa Barat tidak dapat lepas dari interaksi dengan Kabupaten/Kota di sekitarnya. Serta salah satu kota yang sedang berkembang di Provinsi Jawa Barat yang memiliki luas wilayah keseluruhan 11.850 ha dengan jumlah penduduk Kota Bogor 905.132 jiwa (NGURAH PURNAMA JAYA, 2022). Untuk mendukung penyediaan angkutan umum perkotaa, maka Pemerintah Kota Bogor telah menyediakan moda transportasi Buy The Service (BTS). Dengan pengoperasian BTS diharapkan dapat menekan penggunaan kendaraan pribadi, sehingga dapat mengurangi tingkat kemacetan di Kota Bogor (NGURAH PURNAMA JAYA, 2022). Pemerintah Kota Bogor dengan dinas terkait berupaya mengatasi masalah transportasi tersebut dengan dijalkannya sarana angkutan BisKita Transpakuan sebagai sarana angkutan kota yang menjangkau semua kalangan masyarakat. Konsep angkutan Trans Pakuan ini mengikuti dari angkutan yang ada di Jakarta yaitu Trans Jakarta, yaitu hanya berhenti di halte-halte saja.

Halte atau pemberhentian angkutan umum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi perkotaan dan merupakan komponen dari infrastruktur transportasi yang sangat penting dan

dibutuhkan oleh masyarakat untuk berpindah moda dan menjangkau angkutan umum (Widayanti et al., 2016). Aksesibilitas fasilitas publik menjadi penting karena harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali (Yupardhi & Jayadi Waisnawa, 2015).

Pemilihan terhadap penggunaan angkutan umum ini tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan yang bermula dari tempat perhentian angkutan umum atau yang sering kita kenal dengan sebutan halte. Hal ini juga dapat berpengaruh terhadap minat orang menggunakan angkutan umum dimulai dari letak halte yang jauh dari pusat keramaian atau tempat tujuan untuk menunggu atau turun dari angkutan umum, fasilitas halte yang tidak memadai, tidak tersedia papan trayek sampai gangguan menunggu dihalte karena adanya pedagang kaki lima (Rusmandani et al., 2020).

Halte termasuk sudah baik dan memadai, namun masih didapati ketidakmerataan bentuk bangunan halte dan kurang meratanya perawatan fasilitas halte, seperti didapati halte pada beberapa koridor dimana terdapat beberapa fasilitas yang sudah rusak seperti lampu, papan informasi, jalan pada pemberhentian bus, dan kondisi halte yang kotor. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka dilakukan evaluasi kualitas pelayanan Halte untuk mengetahui kualitas pelayanan menurut penumpang.

I. 2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Halte Terminal Bubulak, Halte Bappeda, Halte Stasiun Bogor pada transportasi umum BisKita Transpakuan Bogor?

I. 3 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan di Halte Terminal Bubulak, Halte Bappeda, Halte Stasiun Bogor.

I. 4 Tujuan

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Halte Terminal Bubulak, Halte Bappeda, Halte Stasiun Bogor pada transportasi umum BisKita Transpakuan Bogor.

I. 5 Manfaat

1. Bagi Penulis, sebagai pembelajaran dan menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada halte angkutan umum.
2. Bagi Perusahaan, dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan halte Terminal Bubulak pada transportasi umum Biskita Transpakuan Bogor.

I. 6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan selama 6 bulan pada tanggal 12 Agustus 2024 sampai dengan 12 Februari 2025 yang bertempat di PT. Kodjari Tata Angkutan (Biskita Transpakuan Bogor).