

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan proses memindahkan manusia atau barang menggunakan sarana yang digerakkan oleh tenaga manusia atau mesin. Tujuan dari transportasi adalah untuk memudahkan kehidupan manusia sehari-hari (Sajiwo, 2023). Aktivitas transportasi akan terus mengalami peningkatan sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi. Kebutuhan transportasi didorong oleh berbagai tujuan, seperti bekerja, sekolah, perdagangan, hingga rekreasi (Putri dkk., 2023).

Kota Surakarta, sebagai pusat perdagangan, pendidikan, dan budaya di aglomerasi Subosukowonosraten (Kota Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen, dan Klaten), mengalami pertumbuhan signifikan di berbagai sektor (Putri dkk., 2023). Pertumbuhan ini menyebabkan peningkatan jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi di Kota Surakarta (Kakatatadung dkk., 2020). Jumlah penduduk Surakarta meningkat dari 528.044 jiwa pada 2024 menjadi 529.080 pada awal 2025 (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2025). Peningkatan ini menyebabkan kebutuhan akan transportasi dan lalu lintas semakin bertambah, sehingga menimbulkan masalah pada fasilitas dan infrastruktur lalu lintas (Ningsih dkk., 2021).

Salah satu solusi untuk mengatasi peningkatan jumlah mobil pribadi yang berkontribusi terhadap kemacetan adalah transportasi umum, seperti Bus Rapid Transit (BRT) (Jafar Loilatu dkk., 2020). Di Kota Surakarta, jumlah kendaraan pribadi meningkat dari 630.887 unit pada 2023 menjadi 649.657 unit pada 2024 (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2025). Untuk mengatasi tantangan ini, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meluncurkan layanan semi BRT, yakni Trans Jateng. Trans Jateng dirancang untuk memberikan layanan transportasi umum yang aman, tertib, dan terintegrasi (Afif Zaini Muttaqin, 2020).

Dalam rangka meningkatkan mobilitas masyarakat di wilayah Surakarta, dibentuk trayek baru Trans Jateng yang menghubungkan Wonogiri dengan

Terminal Tirtonadi. Trayek ini diharapkan mampu memberikan pelayanan transportasi yang lebih baik (Putra dkk., 2023). Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri melayani rute sepanjang 41 km dengan waktu tempuh sekitar 100 menit dari Solo ke Wonogiri, dan untuk arah sebaliknya menempuh rute sepanjang 40 km dengan waktu tempuh sekitar 90 menit. Dengan armada sebanyak 15 bus yang terbagi menjadi 8 keberangkatan dari Terminal Tipe C Wonogiri dan 7 dari Terminal Tirtonadi, koridor ini memiliki 123 titik pemberhentian. Jarak antar *headway* kendaraan berkisar antara 15 hingga 20 menit, sehingga frekuensi operasionalnya mencapai 3 hingga 4 bus per jam (Balai Transportasi Jawa Tengah, 2024).

Meskipun memberikan alternatif transportasi bagi masyarakat, Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri menghadapi sejumlah tantangan permasalahan yang cukup kompleks, berdasarkan data dari Balai Transportasi Jawa Tengah tahun 2024. Salah satunya adalah jumlah aduan masyarakat yang mencapai 172 kasus dari Januari hingga Oktober 2024, menjadikannya koridor dengan jumlah aduan tertinggi kedua di antara koridor lainnya, meskipun ritase di koridor ini lebih rendah. Aduan terbanyak berkaitan dengan kurang tertibnya pengemudi dalam menurunkan dan menaikkan penumpang, pelayanan kurang ramah, dan kendaraan ugal-ugalan yang mencerminkan perlunya peningkatan kedisiplinan dan standar operasional. (Balai Transportasi Jawa Tengah, 2024).

Di sisi lain, *load factor* koridor ini mengalami peningkatan signifikan, dari 96,09% pada tahun 2023 menjadi 103,9% pada tahun 2024 (Balai Transportasi Jawa Tengah, 2024). Meskipun menunjukkan tingginya minat penumpang, angka *load factor* yang melebihi 100% menyebabkan penurunan kenyamanan dalam penggunaan layanan angkutan umum (Oktarina dkk., 2020). Padahal, kenyamanan menjadi aspek penting dalam memberikan pelayanan berkualitas (Raudya Afiffah & El khasnet, 2023). Selain itu, aspek kinerja operasional juga harus mendapat perhatian dalam evaluasi transportasi umum, karena hal ini menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang handal (Saudi dkk., 2023).

Dalam rangka memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan, evaluasi kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng sangat penting. Evaluasi juga menjadi alat penting untuk menyesuaikan layanan dengan perkembangan sosial dan ekonomi di wilayah Jawa Tengah. Oleh karena itu, evaluasi kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo-Wonogiri menjadi langkah penting dalam peningkatan kualitas transportasi umum di Jawa Tengah. Hasil evaluasi ini diharapkan memberikan masukan berharga bagi pemerintah dan penyelenggara layanan untuk terus meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan, sehingga transportasi umum tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

I.2. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana kinerja operasional Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri?
2. Bagaimana kinerja pelayanan menurut tingkat kepuasan pengguna Trans Jateng Koridor VII Solo - Wonogiri?
3. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri?

I.3. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian, penelitian memerlukan batasan. Berikut batasan-batasan masalah tersebut:

1. Penelitian ini berfokus hanya pada Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri
2. Pada penelitian ini hanya dilakukan untuk mengetahui kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri
3. Analisis kinerja pelayanan dilihat dari kepuasan pengguna memakai metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

I.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja operasional Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri.

2. Menganalisis kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri.
3. Memberi rekomendasi untuk peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut.

1. Meningkatkan kualitas kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII yang selamat, aman, dan nyaman.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri.

I.6. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian pada tugas akhir ini disusun secara runtut di setiap bab untuk memudahkan pembahasan. Struktur penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup topik-topik berikut: konteks, batasan, rumusan, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi landasan teori, studi yang relevan, serta peraturan dan undang-undang yang mendukung pembahasan sebagai dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, alur penelitian, metode pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan langkah-langkah yang digunakan untuk melakukan penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga penyajian dan analisis hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan dari penelitian yang menjawab rumusan masalah.