

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi darat, terutama transportasi umum perkotaan di kota-kota besar, sangat penting untuk menjalankan salah satu fungsi utamanya, yaitu sebagai pengangkut orang untuk mengerjakan aktifitas sehari-hari. Pelayanan yang diharapkan diberikan secara cepat, aman, nyaman, murah, dan efisien (Mbagha, 2023). Selain itu, jasa transportasi juga berperan vital dalam mendukung kegiatan di berbagai sektor, seperti sektor pertanian, perindustrian, pertambangan, perdagangan, konstruksi, keuangan, pemerintahan, transmigrasi, pertahanan, keamanan, dan lainnya, dengan menyediakan sarana untuk mengangkut barang dan manusia sesuai kebutuhan masing-masing sektor (Siwu, 2019). Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk setiap tahun, aktivitas dan perjalanan orang serta barang juga meningkat, yang mendorong penggunaan kendaraan pribadi maupun umum. Hal ini berdampak pada kemacetan lalu lintas dan peningkatan emisi gas karbon, yang menjadi tantangan serius bagi transportasi perkotaan (Dwiryanti dkk., 2013). Apabila peningkatan jumlah kendaraan, baik angkutan umum maupun barang, tidak diiringi dengan pengelolaan transportasi yang efektif dan manajemen lalu lintas yang baik, maka dampaknya dapat memperparah kemacetan dan mengganggu berbagai aktivitas masyarakat di wilayah tersebut (Utama dan Momon, 2021). Untuk mengatasi masalah ini, salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah menyediakan fasilitas layanan angkutan umum penumpang yang berkualitas. Pelayanan yang baik diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum, sehingga dapat mengurangi kemacetan (Primasworo, 2021). Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah pengoperasian angkutan feeder, yaitu angkutan pengumpan yang berfungsi menghubungkan kawasan permukiman atau daerah pinggiran dengan jaringan angkutan utama.

Angkutan feeder di Kota Semarang adalah aspirasi masyarakat yang kemudian direalisasikan oleh pemerintah Kota Semarang. Aspirasi ini

muncul karena transportasi umum BRT (Bus Rapid Transit) yang sudah ada dinilai tidak dapat menjangkau wilayah di gang, sehingga diperlukan Feeder untuk melengkapi. Angkutan Feeder ini melayani empat trayek, trayek pertama melewati Ngaliyan – Masjid Kapal, trayek kedua melewati Terboyo – Majapahit, trayek ketiga Terminal Penggaron – Terminal Banyumanik, dan terakhir trayek empat melewati Terminal Gunungpati - BSB (Pemerintah Semarang, 2020). Angkutan Feeder Trayek F1 di Kota Semarang adalah salah satu komponen penting dalam sistem transportasi publik kota yang dirancang untuk melayani kebutuhan mobilitas warga di area-area yang tidak terjangkau oleh jalur utama bus kota. Trayek F1 ini dibagi menjadi dua jalur yaitu F1A dan F1B, untuk jalur F1A dimulai dari Ngaliyan – Masjid Kapal sedangkan untuk F1B Ngaliyan – Madukoro dengan total panjang keseluruhan rute 30 km (Dinas Perhubungan Semarang, 2022). Trayek ini berfungsi sebagai penghubung antara wilayah permukiman yang padat penduduk, kawasan perumahan, serta pusat aktivitas lokal dengan titik-titik transit utama di kota, seperti sekolah, tempat wisata dan halte-halte Bus Rapid Transit (BRT). Dengan adanya layanan ini, warga yang tinggal di wilayah terpencil atau yang tidak dilalui oleh jalur bus utama dapat dengan mudah mengakses jaringan transportasi massal, sehingga perjalanan mereka menjadi lebih efisien dan terjangkau.

Namun, layanan angkutan feeder ini juga menghadapi sejumlah tantangan, salah satunya adalah masalah keselamatan. Sebuah insiden kecelakaan tunggal yang terjadi pada tanggal 8 Agustus 2023 di depan SMP Negeri 16 Ngaliyan menyoroti pentingnya pengawasan terhadap operasional feeder. Dalam kejadian tersebut, angkutan feeder dikendarai secara ugal-ugalan oleh sopirnya, sehingga membahayakan penumpang dan pengguna jalan lainnya (Suara Merdeka, 2023). Insiden ini menunjukkan perlunya evaluasi sistem keselamatan, termasuk pelatihan keselamatan berkendara, pemantauan operasional yang lebih ketat, serta penerapan sanksi tegas bagi pelanggaran. Selain masalah keselamatan, data dari Dinas Perhubungan Kota Semarang juga menunjukkan bahwa pendapatan Feeder 1 Trans Semarang pada tahun 2021 tidak mencapai target yang sudah ditetapkan (Satrya dkk., 2023). Hal ini mengindikasikan adanya masalah baru, seperti rendahnya minat

masyarakat untuk menggunakan layanan angkutan feeder serta kurang efektifnya operasional feeder dalam memenuhi kebutuhan transportasi harian warga (Magenda dkk., 2023). Berdasarkan kejadian dan data ini maka perlunya evaluasi dan perbaikan terhadap layanan angkutan feeder, bukan hanya untuk meningkatkan keselamatan, tetapi juga untuk memonitoring pelayanan bagi masyarakat tetap terjaga.

Evaluasi adalah suatu proses untuk mengumpulkan, menganalisa dan menginterpretasi informasi untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja yang telah dicapai (Magdalena dkk., 2023). Evaluasi kinerja menunjukkan seberapa baik sistem transportasi kota dalam melayani masyarakat. Pelayanan terbaik biasanya menjadi harapan masyarakat akan keamanan dan kepuasan. Kepuasan penumpang angkutan umum merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu usaha jasa. Kepuasan penumpang juga terkait dengan kinerja bisnis dan harapan masyarakat. Jika ekspektasi kinerja seseorang lebih tinggi dari kinerja sebenarnya, maka orang tersebut akan merasa puas (Riyadi dan Hudayat, 2022). Untuk mencapai standar pelayanan transportasi secara umum kuesioner pelayanan dilakukan sesuai dengan melakukan evaluasi kinerja operasional dengan menggunakan indikator Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687, 2002 (Primasworo, 2021). Selain mengevaluasi kinerja operasional, evaluasi layanan juga diperlukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan tetap berkualitas. Mengingat pentingnya pelayanan dalam bidang jasa, hal ini akan mempengaruhi jumlah pelanggan yang harus dimiliki suatu bisnis untuk bersaing. Penilaian kualitas layanan sangat penting karena dapat membantu perusahaan untuk melakukan perbaikan pada kinerja pelayanan (Prabowo dan Prasetyanto, 2023).

Analisis kinerja operasional ini sangat perlu dilakukan untuk mengatasi masalah pada angkutan umum karena dengan dilakukan analisis kinerja operasional ini dapat mengoptimalkan kinerja angkutan umum dan menumbuhkan minat masyarakat untuk menaiki angkutan umum (Salim dkk., 2019). Kinerja operasional Bus Rapid Transit (BRT) dapat diukur melalui

beberapa indikator penting, seperti load factor, headway, frekuensi, dan travel time, sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Dirjen Perhubungan Darat dalam SK 687/AJ.206/DRJD/2002 dan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 . Bagaimana memperpendek waktu perjalanan dan waktu tunggu, meningkatkan kecepatan perjalanan, kenyamanan, kemudahan mencapai halte, dan adanya informasi yang baik mengenai jadwal dan rute perjalanan angkutan umum merupakan contoh bentuk yang sering dituntut oleh pengguna (Dwiryanti, Esty A dan Ratnasari R, 2013).

Selain analisis kinerja operasional, pemberian layanan kepada penumpang seperti sarana dan prasarana yang bersih dan rapi juga sangat penting karena suatu sektor jasa akan mempengaruhi jumlah pelanggan untuk menjaga kelangsungan usaha. Penilaian terhadap kualitas pelayanan sangat penting karena dapat membantu perusahaan dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Kualitas jasa (quality service) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan tingkat pelayanan yang diberikan secara maksimal akan memberikan kepuasan konsumen (Falmon, 2020). Faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan dalam hal kualitas layanan (Nasrudin dan Nurhasanah, 2020). Indikator yang dianalisis dari kinerja pelayanan ini ada lima dimensi yaitu Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) (Prabowo dan Prasetyanto, 2023).

Sebelum terjadi permasalahan lebih lanjut pada pengoperasian Angkutan Feeder di trayek F1 Kota Semarang, maka perlu dilakukan upaya analisa apakah kinerja operasional dan pelayanan angkutan Feeder sudah sesuai standar. Hal inilah yang melatar belakangi penulis melakukan penelitian yang berjudul "**OPTIMALISASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN ANGKUTAN FEEDER TRAYEK F1 DI KOTA SEMARANG**".

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja operasional Angkutan Feeder F1 Kota Semarang?
2. Bagaimana kinerja pelayanan Angkutan Feeder F1 Kota Semarang?
3. Bagaimana peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Angkutan Feeder F1 Kota Semarang?

I.3 Batasan Masalah

Pada penelitian diperlukan kejelasan mengenai masalah yang dikaji evaluasi kinerja Angkutan Feeder F1 Kota Semarang tujuan agar pembahasan tidak meluas. Maka diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja operasioanal mengacu pada Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/A.J.206/DRJD/2002, Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021, dan referensi dari beberapa jurnal tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.
2. Evaluasi kinerja pelayanan mengacu pada service quality
3. Waktu penelitian dilaksanakan pada satu hari weekday dan satu hari weekend.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja operasional Feeder Feeder F1 Kota Semarang
2. Menganalisis kinerja pelayanan Angkutan Feeder F1 Kota Semarang
3. Meningkatkan kinerja operasional dan Kinerja pelayanan Angkutan Feeder F1 Kota Semarang.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengendalikan kualitas mutu kinerja angkutan Feeder F1 Kota Semarang
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional untuk masyarakat

berdasarkan hasil analisis evaluasi kinerja.

3. Meningkatkan kepuasan pengguna terhadap angkutan Feeder F1 Kota Semarang.