

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi indikator utama dalam menilai perkembangan ekonomi dan kemajuan pembangunan di suatu daerah (Primasworo et al., 2022). Transportasi memiliki peran penting dalam membantu serta mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, termasuk dalam sektor ekonomi, pariwisata, industri, dan berbagai bidang lainnya (Zebua & Sitindaon, 2022). Guna memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, baik pemerintah maupun sektor swasta menyediakan transportasi massal yang beroperasi untuk melayani penumpang, baik dalam kota maupun antar kota. Oleh karena itu penataan sistem transportasi umum harus dilakukan secara terpadu agar dapat mewujudkan pelayanan jasa transportasi yang seimbang dan yang layak serta terjangkau oleh seluruh masyarakat.

Kota Bogor merupakan salah satu wilayah pada kawasan JABODETABEK yang mengalami peningkatan jumlah penduduk (Silitonga, 2010). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Bogor, Jumlah penduduk tahun 2024 mencapai 1.078.351 jiwa. Seiring dengan pertumbuhan penduduk tersebut, kebutuhan akan transportasi umum yang andal menjadi semakin mendesak. Pada periode yang sama jumlah penumpang Biskita Trans Pakuan pada koridor 1 mencapai 900.469 penumpang sedangkan pada koridor 2 mencapai 1.437.887 penumpang. Kehadiran Biskita Trans Pakuan diharapkan dapat mempermudah mobilitas masyarakat melalui layanan transportasi publik yang berkualitas, terjangkau, dan efisien. Selain itu, program ini menjadi peluang strategis bagi pemerintah untuk menata kembali sistem angkutan umum di Kota Bogor agar lebih terorganisasi dan berkelanjutan (Gradianova et al., 2024).

Salah satu bentuk implementasi keberlanjutan dari transportasi adalah suatu kota menerapkan adanya kendaraan umum dengan kinerja operasional yang baik (Larangan & Sidoarjo, 2018). Kinerja operasional digunakan sebagai acuan untuk menilai sejauh mana suatu angkutan umum dapat memenuhi standar layanan minimal bagi penumpangnya

(Indrawan Saudi et al., 2023). Kondisi angkutan umum yang buruk dapat menurunkan efektivitas dan efisiensi sistem transportasi kota yang mengakibatkan gangguan pada sistem dalam pemenuhan mobilitas masyarakat dan kualitas pelayanan (Jumain et al., 2021). Evaluasi kinerja menjadi parameter untuk mengukur efektivitas pencapaian tujuan dan menjawab permasalahan yang muncul, korelasi positif pada evaluasi kinerja menunjukkan penilaian dengan mempertimbangkan terhadap kinerja yang disediakan (Hendarto et al., 2021). Kinerja operasional dan kinerja pelayanan berguna untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja angkutan yang masih belum memenuhi dan tidak sesuai dengan harapan dari pengguna (Adhim et al., 2021).

Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan, layanan angkutan Biskita Trans Pakuan pada Koridor 1 dan Koridor 2 masih menghadapi sejumlah permasalahan operasional, khususnya pada jam-jam sibuk. Salah satu permasalahan utama yang teridentifikasi adalah lamanya waktu tunggu penumpang di halte, yang menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang dalam jumlah besar. Penumpukan ini tidak hanya membuat kondisi halte menjadi penuh dan kurang nyaman, tetapi juga menimbulkan kesulitan bagi armada bus dalam menampung seluruh penumpang yang menunggu. Akibatnya, kapasitas bus dimaksimalkan, dengan kondisi di dalam bus menjadi padat dan sesak. Situasi ini berdampak langsung pada kenyamanan penumpang, yang kemudian menimbulkan keluhan terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu, kapasitas angkut, dan kenyamanan selama perjalanan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukannya evaluasi kinerja operasional Biskita Trans Pakuan sebagai dasar penilaian untuk menilai kualitas operasional. Hal ini bertujuan untuk memastikan peningkatan kelayakan layanan dengan mengacu pada SK Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No. 687/AJ.206/DRJD/2002. Agar masyarakat tetap dapat menikmati haknya sebagai pengguna jasa angkutan umum serta untuk mendorong peningkatan penggunaan transportasi publik, evaluasi ini menjadi langkah penting. Kinerja angkutan umum yang dimaksud mencakup kapasitas dan potensinya dalam memenuhi kebutuhan mobilitas suatu wilayah. Berdasarkan uraian permasalahan di

atas penulis ingin mengangkat judul **"EVALUASI KINERJA OPERASIONAL BISKITA TRANS PAKUAN"**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi kinerja operasional Biskita Trans Pakuan di koridor 1 dan koridor 2?
2. Bagaimana kinerja layanan Biskita Trans Pakuan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?
3. Bagaimana biaya operasional kendaraan Biskita Trans Pakuan pada koridor 1 dan koridor 2?

I.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada layanan operasional Biskita Trans Pakuan.
2. Berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 dan revisinya PM 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek untuk kinerja pelayanan.
3. Berpedoman pada SK Dirjen No 792 Tahun 2021 Tentang Pedoman Teknis Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan untuk analisis biaya operasional kendaraan.
4. Pengambilan data dilakukan pada *weekday* dan *weekend* pada jam sibuk dan jam tidak sibuk.

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisa kinerja operasional Biskita Trans Pakuan koridor 1 dan koridor 2.
2. Menganalisis kinerja layanan Biskita Trans Pakuan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
3. Menganalisis jumlah biaya operasional kendaraan Biskita Trans Pakuan pada koridor 1 dan koridor 2.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam memperluas wawasan, meningkatkan keterampilan, serta menambah pengalaman, sekaligus menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi PT. Kodjari Tata Angkutan dalam upaya peningkatan kinerja operasional Biskita Trans Pakuan.

c. Bagi PKTJ

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber literatur yang bermanfaat dalam memperkaya wawasan serta dijadikan referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas permasalahan serupa, sehingga dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan.

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pembahasan materi pada setiap BAB, maka penulis menggunakan sistematika pelaporan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar yang digunakan dalam melakukan penelitian dan penelitian yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode pelaksanaan dari tahap penelitian bagan alir penelitian , Teknik pengumpulan data, peralatan penelitian, teknik analisis yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan Kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

Mencangkup pustakan yang diacu sebagai bahan referensi yang telah ditulis pada bab-bab sebelumnya.