

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi menjadi kebutuhan utama aktivitas sehari-hari untuk memindahkan orang atau barang ke tempat tujuan (Ferdila et al., 2021). Transportasi umum terbukti sangat efektif dan terjangkau dalam hal biaya ataupun pengangkutan penumpang serta jarak yang dapat dijangkau lebih luas (Ummah, 2019). Idealnya transportasi umum mampu meningkatkan aksesibilitas, mampu bertahan secara finansial dengan tarif dan biaya yang terjangkau (Utami, 2020).

Sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) sering dianggap sebagai alternatif yang lebih ekonomis dibandingkan dengan moda transportasi darat karena biaya pembangunannya yang lebih rendah namun tetap mampu mencapai kapasitas tinggi dan kualitas layanan yang setara (Ashari, 2019). Keunggulan BRT meliputi kapasitas yang banyak, tarif yang terjangkau, kualitas pelayanan yang nyaman dan aman, dan cakupan jaringannya (Anton, 2023). BRT merupakan salah satu solusi dari kemacetan yang terjadi di daerah perkotaan (Ardila, 2023).

Kualitas pelayanan menjadi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengemudi (Ummah, 2019). Peningkatan kualitas pelayanan diperlukan sebagai pemenuhan kebutuhan sehingga operator harus menyediakan pelayanan yang optimal bagi pengemudi (Nursalim, 2023). Partisipasi pengemudi (*citizen control*) sebagai mitra perlu diperhatikan keluhannya (Riskiyono, 2015). Partisipasi pengemudi ditujukan sebagai objek keterlibatan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan operator (Almaududi, 2024).

Permasalahan terkait keluhan pengemudi transportasi umum di beberapa perusahaan angkutan umum dapat terselesaikan dengan baik. Keluhan dari pengemudi transportasi online seperti Grab kini dapat ditangani dengan lebih optimal melalui sistem pengaduan yang terintegrasi, sehingga akses ke layanan pelanggan menjadi lebih mudah (Dewi et al., 2021). Damri yang sebelumnya menggunakan WhatsApp Group yang lebih efektif dalam menangani keluhan secara cepat (Turnip, 2023). Suroboyo Bus juga telah mengoptimalkan sistem penanganan keluhan dengan platform digital yang

lebih efisien, memungkinkan respons yang lebih cepat dan transparan bagi pengemudi (Sulistiyowati, 2019). Pusat panggilan keluhan BisKita Trans Pakuan langsung terhubung kepada BPTJ yang memiliki perantara pihak ketiga sebagai Manajemen Pengelola (PT. Tri Agrapana Manunggal) dalam penyampaian keluhan, permasalahan keluhan dapat terselesaikan pada tingkat pengelola. Penurunan motivasi kerja diakibatkan karena tidak menggunakan mekanisme partisipasi yang terstruktur.

Permasalahan tersebut terjadi di BisKita Trans Pakuan. *E-participation* bagi pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) diusulkan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. *E-participation* menggunakan model pengembangan *Extreme Programming*. *E-participation* dapat mengelola keluhan, mengelola penjadwalan, dan dapat menganalisis keluhan. Operator BRT dapat menggunakan *E-participation* untuk menampung dan mengakomodir sebagai upaya melakukan perbaikan, dan pengemudi dapat menyampaikan keluhan. Hal tersebut yang mendasari untuk mengambil judul "**Rancang Bangun *E-Participation* Pengemudi *Bus Rapid Transit* (BRT)**".

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, diperoleh rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana rancang bangun elektronik partisipasi terhadap kualitas pelayanan operator?
2. Bagaimana analisis yang bisa ditampilkan menggunakan elektronik partisipasi?

I.3. Batasan Masalah

Untuk mencegah permasalahan yang ada, maka diperlukannya Batasan penelitian sebagai berikut:

1. Melibatkan pengemudi yang aktif bekerja di BisKita Trans Pakuan sebagai responden.
2. Partisipasi dilakukan pada bulan April – Juli 2025
3. Aspek keluhan kendaraan berasal dari Form Kegiatan Bengkel (FKB)
4. Elektronik partisipasi dapat melihat keluhan pengemudi dan penjadwalan.

I.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang menjadi landasan dalam penulisan laporan tugas akhir yaitu:

1. Merancang aplikasi *e-participation* untuk mengakomodasi keluhan pengemudi angkutan umum BRT.
2. Menganalisis keluhan pengemudi dan proses tindak lanjut operator BRT dengan elektronik partisipasi.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dirasakan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Memudahkan operator dalam mengevaluasi keluhan yang di alami oleh pengemudi.
2. Meningkatkan efisiensi pengelolaan keluhan pengemudi.
3. Mempercepat identifikasi permasalahan pengemudi.

I.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi sesuai Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) dijelaskan isi pada masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai beberapa landasan teori yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas mengenai metode pelaksanaan penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan model pengembangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan inti penelitian yang menampilkan hasil dan pembahasan data yang diolah dengan perhitungan yang relevan melalui grafik, gambar, dan tabel. Bab ini juga mengidentifikasi permasalahan dari lokasi penelitian sebagai dasar untuk merumuskan saran dan rekomendasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan proses akhir dari penelitian Dimana pada bab ini peneliti menarik kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian. Kesimpulan dan saran ini merupakan jawaban dari rumusan masalah dan bentuk tercapainya tujuan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian memuat tentang sumber – sumber atau referensi yang digunakan oleh penulisan untuk mendukung pelaksanaan penyusunan berupa buku (media cetak) ataupun *e-book* (media elektronik) maupun pendukung lainnya.

LAMPIRAN

Berisi instrumen – instrumen yang digunakan dalam penyusunan ini seperti Tabel – Tabel pendukung, gambar – gambar pendukung, serta dokumentasi kegiatan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian ini.