

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kota Tangerang sebagai salah satu kota metropolitan dalam sistem perkotaan Jabodetabek, mengalami pertumbuhan pesat pada aspek ekonomi, populasi dan kebutuhan transportasi (Dian Rahmah Fajarida, 2024). Perkembangan tersebut diiringi dengan meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi yang dianggap mampu dalam memudahkan mobilitas masyarakat dalam aktivitas sehari-hari. Namun, Kecenderungan ini justru menimbulkan berbagai dampak negatif seperti peningkatan volume lalu lintas yang memicu kemacetan, risiko kecelakaan, serta penurunan kualitas lingkungan akibat polusi udara (Farhan Gozali & Leo Agustino, 2025). Guna mengatasi persoalan tersebut, penyediaan layanan angkutan umum menjadi prioritas utama dalam menata kembali mobilitas di Kota Tangerang (Pramesti dkk., 2024).

Sejalan dengan hal itu, angkutan umum hadir sebagai instrumen krusial yang disediakan oleh pemerintah kota untuk melayani masyarakat secara aman, nyaman, dan terjangkau. Keberadaan angkutan umum berperan penting sebagai solusi mobilitas perkotaan berkelanjutan karena mampu mengangkut lebih banyak penumpang dalam satu kendaraan dibandingkan kendaraan pribadi, sehingga berkontribusi dalam menekan jumlah kendaraan di jalan dan mengurangi polusi udara (Kemala Dewi & Aris Krisdiyanto, 2023). Namun, keberhasilan angkutan umum dalam mentransformasi pola pergerakan masyarakat sangat bergantung pada keandalan kinerja operasional dan kualitas standar pelayanan minimal (SPM). Ketidaksesuaian antara apa yang direncanakan dengan kondisi aktual di rute perjalanan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat (Rahmawati dkk., 2024).

Pemerintah Kota Tangerang telah melakukan terobosan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dan polusi udara akibat penggunaan kendaraan pribadi, yaitu dengan meluncurkan angkutan umum SiBenteng. Angkutan umum SiBenteng merupakan salah satu moda transportasi publik perkotaan berbasis *feeder* (pengumpan) yang beroperasi di Kota

Tangerang. Layanan ini dikelola oleh PT Tangerang Nusantara Global sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan pelaksanaan teknis operasional yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Tangerang. Kehadiran angkutan umum SiBenteng merupakan upaya Pemerintah dalam menyediakan layanan angkutan umum yang aman, nyaman, terjangkau, serta terintegrasi dengan sistem transportasi perkotaan lainnya. Sistem ini sejalan dengan visi pembangunan transportasi yang lebih tertata melalui penerapan skema *Buy The Service* (BTS). Keberadaan angkutan umum SiBenteng diharapkan mampu melayani mobilitas harian masyarakat, menggantikan angkutan umum konvensional, serta menjadi solusi atas permasalahan kemacetan dan polusi udara yang meningkat seiring pertumbuhan penduduk (Nuzullani dkk., 2024).

Rute AP.1D (Terminal Cimone–Soleh Ali) merupakan salah satu koridor utama dari 11 rute angkutan umum SiBenteng yang mencatatkan volume penumpang tahunan tertinggi. Dengan total mencapai 79.203 penumpang, rute ini memberikan kontribusi signifikan sebesar 32,7% terhadap total *ridership* sistem SiBenteng di Kota Tangerang. Rute AP.1D (Terminal Cimone – Soleh Ali) memiliki 37 tempat pemberhentian, rute ini selalu ramai dilalui oleh kendaraan karena jalur yang dilalui rute ini menghubungkan kawasan permukiman masyarakat dengan berbagai kawasan strategis di Kota Tangerang, seperti pusat perbelanjaan, kawasan perkantoran, dan area pendidikan. Selain itu, rute AP.1D juga menghubungkan Terminal Cimone dengan Stasiun Tangerang serta terintegrasi dengan layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Kota Tangerang (Anggi Puspitasari dkk., 2024).

Urgensi evaluasi pada rute AP.1D (Terminal Cimone–Soleh Ali) didasarkan pada karakteristik rute yang sangat strategis karena menghubungkan kawasan permukiman padat dengan pusat perkantoran, area pendidikan, serta titik integrasi penting seperti Stasiun Tangerang dan layanan BRT Trans Kota Tangerang. Secara teoretis, keandalan operasional dan kepastian jadwal merupakan kunci utama untuk menarik minat masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi publik. Namun, terdapat kesenjangan signifikan antara standar pelayanan minimal (SPM)

yang ditetapkan dengan kondisi aktual di lapangan yang justru berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas subsidi pemerintah dalam skema BTS tersebut (Michael dkk., 2025).

Permasalahan utama yang teridentifikasi di rute AP.1D meliputi fluktuasi waktu tunggu (*headway*) yang tidak beraturan, yang menunjukkan rendahnya reliabilitas manajemen operasional. Selain itu, penulis menemukan kendala pada penempatan prasarana pemberhentian yang kurang efektif. Terdapat rambu *bus stop* dengan jarak yang berjauhan, yang mengakibatkan penumpang cenderung naik dan turun tidak pada tempat yang semestinya. Perilaku tidak tertib ini dipicu oleh sulitnya aksesibilitas menuju titik henti resmi, sehingga efektivitas titik pemberhentian dalam melayani pola pergerakan masyarakat belum optimal.

Masalah lain mencakup keterbatasan informasi rute dan tarif di titik henti maupun di dalam armada yang menghambat kemudahan akses masyarakat. Dari sisi teknologi, fasilitas CCTV tidak dilengkapi layar monitoring bagi pengemudi, dan sistem pembayaran Tap On Bus (TOB) belum sepenuhnya menggantikan transaksi tunai, sehingga validitas data jumlah penumpang (*ridership*) menjadi tidak akurat. Terakhir, ketersediaan fasilitas keselamatan darurat seperti Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan palu pemecah kaca ditemukan tidak lengkap di dalam armada, yang secara jelas melanggar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka akan dilakukan penelitian pada rute AP.1D yaitu Terminal Cimone – Soleh Ali agar dapat menganalisis kinerja pelayanan angkutan umum SiBenteng di Kota Tangerang yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Angkutan Umum SiBenteng Kota Tangerang Rute AP.1D (Studi Kasus: Terminal Cimone-Soleh Ali)”**

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dijabarkan, maka terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja operasional angkutan umum SiBenteng rute AP.1D di Kota Tangerang?
2. Bagaimana kinerja pelayanan angkutan umum SiBenteng rute AP.1D di Kota Tangerang berdasarkan persepsi pengguna?
3. Bagaimana peningkatan kinerja operasional dan pelayanan angkutan umum SiBenteng rute AP.1D di Kota Tangerang?

I.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berpedoman pada Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 untuk kinerja operasional kendaraan.
2. Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap kinerja pelayanan angkutan umum SiBenteng.
3. Penelitian ini berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek untuk kinerja pelayanan angkutan umum.
4. Penelitian ini hanya fokus membahas kinerja operasional dan pelayanan.

I.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja operasional angkutan umum SiBenteng rute AP.1D di Kota Tangerang.
2. Menganalisis Kinerja Pelayanan angkutan umum SiBenteng rute AP.1D di Kota Tangerang.
3. Meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan angkutan umum SiBenteng rute AP.1D di Kota Tangerang berdasarkan hasil analisis kinerja operasional dan kinerja pelayanan.

I.5. Manfaat Penelitian

1. Menyediakan angkutan umum yang nyaman, aman, terjangkau, tertib, dan teratur.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan angkutan umum.

I.6. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penyusunan skripsi ini mengikuti uraian yang diberikan pada setiap bab yang berurutan guna mempermudah pembahasannya. Sistematika penulisan Skripsi ini meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai landasan teori yang mendukung dan terkait langsung dengan penelitian yang akan dilakukan dari buku atau jurnal penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian yang berisi lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Membahas dan memaparkan hasil penelitian dan analisa data yang ada yang untuk digunakan pemecahan suatu masalah yang sudah tercantum pada metode penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas mengenai kesimpulan yang ditarik dari penelitian ini beserta saran yang diberikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya maupun suatu pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber ataupun referensi yang telah digunakan untuk mendukung pelaksanaan dalam penyusunan tugas akhir yang bisa berupa media cetak, media elektronik, ataupun dalam bentuk website

LAMPIRAN

Instrumen ataupun indikator yang digunakan dalam proses penyusunan ataupun dalam pengambilan data pada penelitian.