

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi publik berperan penting dalam mendukung mobilitas pergerakan suatu wilayah (Rini *et al.*, 2024). Keberadaan transportasi publik berfungsi sebagai sarana perpindahan orang maupun barang yang berperan dalam mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi, menekan tingkat kemacetan, serta menurunkan emisi gas buang di wilayah perkotaan (Wahiddiyah *et al.*, 2024). Wilayah aglomerasi Semarang Raya menjadi salah satu kawasan dengan dinamika mobilitas yang cukup tinggi. Pertumbuhan kendaraan pribadi meningkat sebesar 6,7% per tahun, sedangkan peningkatan jumlah pengguna angkutan umum hanya sekitar 1,9% per tahun dihasilkan dari data (Badan Pusat Statistik, 2025). Dominasi kendaraan pribadi di Kota Semarang pada tahun 2024 telah mencapai 2.628.789 unit yang berdampak pada meningkatnya waktu tempuh, biaya ekonomi akibat kemacetan, dan pencemaran udara perkotaan (Sugiyarto & Widjonarko, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap transportasi publik masih relatif rendah dibandingkan penggunaan kendaraan pribadi sebagai moda utama dalam berpergian (Maulidya, 2025).

Pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan sistem transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi kebutuhan mobilitas masyarakat (Masikun *et al.*, 2023). Upaya tersebut diwujudkan melalui program pengembangan angkutan umum massal berbasis BTS yang bertujuan meningkatkan daya tarik penggunaan transportasi publik dan mendorong peralihan penggunaan kendaraan pribadi ke angkutan umum. Implementasi kebijakan tersebut dengan pengembangan layanan angkutan massal berbasis bus melalui skema *Buy The Service* (Apriliyani & Mardiansjah, 2020). Skema BTS dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui jaminan operasional, kepastian pembayaran kepada operator, dan pemberian insentif tarif kepada para pengguna layanan sebagai daya tarik penggunaan angkutan umum secara berkelanjutan (Rini *et al.*, 2024). Pemerintah daerah mengalokasikan subsidi operasional Trans

Jateng sebesar Rp21,5 miliar pada tahun 2025, sebagai bentuk dukungan terhadap skema BTS guna menjaga keterjangkauan tarif dan menjaga kualitas layanan, sekaligus memastikan keberlanjutan operasional layanan BRT di tengah tingginya biaya operasional dan fluktuasi jumlah penumpang (Litman, 2025). Melalui mekanisme subsidi penumpang umum hanya dikenakan tarif sebesar Rp5.000, sementara penumpang dengan kriteria khusus memperoleh subsidi lebih besar hingga membayar sekitar Rp1.000 per perjalanan. Kebijakan insentif tarif menunjukkan peran penting subsidi dalam menekan biaya perjalanan masyarakat sekaligus menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan daya tarik layanan (Sari & Afriandini, 2020).

Penyediaan layanan transportasi publik berbasis *Bus Rapid Transit* dengan penerapan skema BTS dapat menjadi alternatif mobilitas yang efektif saat kualitas layanan sesuai dengan harapan masyarakat (Muryanti *et al.*, 2025). Kawasan Semarang - Bawen merupakan bagian dari wilayah aglomerasi metropolitan Kedungsepur yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas harian masyarakat dan aktivitas ekonomi Jawa Tengah (Apriliyani & Mardiansjah, 2020). Keberlanjutan operasional BRT Trans Jateng sangat ditentukan oleh tingkat penggunaan layanan dari masyarakat setiap harinya (Ismiaji *et al.*, 2023). Tingkat keterisian BRT Trans Jateng secara tahunan berada pada kisaran 87,14% dengan rata-rata jumlah penumpang sekitar 35 orang pada setiap perjalanan bus selama periode operasional (Nasution, 2022). Nilai tersebut belum sepenuhnya mencerminkan pemerataan penggunaan layanan sepanjang waktu operasional (Husna *et al.*, 2023). Penggunaan BRT Trans Jateng hanya cenderung terkonsentrasi pada jam-jam tertentu, khususnya jam sibuk pagi dan sore hari, sementara pada jam luar sibuk (*off-peak*) dan hari libur terjadi penurunan jumlah penumpang kisaran 60 – 80% yang menunjukkan masih adanya ruang optimalisasi pemanfaatan layanan (Fauzi & Mukhsin, 2023).

Faktor operasional belum sepenuhnya menjelaskan perilaku penggunaan masyarakat terhadap layanan BRT yang tersedia (Muryanti *et al.*, 2025). Aspek operasional tidak secara langsung mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan secara konsisten, sehingga persepsi pengguna menjadi aspek penting terhadap tingkat kepuasan serta

kecenderungan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan transportasi publik (Leatemia *et al.*, 2024). Pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan menjadi faktor utama yang membentuk persepsi penumpang, keluhan pengguna berupa tingginya *load factor* di jam keberangkatan serta kepulangan kerja, sehingga ruang penumpang terasa padat dan mengurangi kenyamanan (Husna *et al.* 2023). Persepsi masyarakat terhadap biaya perjalanan di hari libur nasional, dengan tidak adanya insentif tarif pada kategori pelajar dan pekerja buruh harian, dengan berlakunya tarif normal dapat menyebabkan masyarakat enggan dalam memilih kembali moda transportasi yang akan digunakan (Wibowo *et al.*, 2024). Kebijakan tarif yang telah diterapkan belum sepenuhnya dinilai oleh masyarakat sebagai faktor yang mendorong penggunaan layanan pada jam luar sibuk maupun hari libur nasional secara konsisten, penilaian pengguna terhadap kualitas layanan seperti kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta kemudahan akses mempengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas layanan transportasi publik. Persepsi tersebut berpotensi mempengaruhi tingkat penerimaan dan intensitas penggunaan layanan oleh masyarakat menjadi tidak stabil (Ismiaji *et al.*, 2023).

Konsistensi penggunaan BRT Trans Jateng di Pool TIC - Terminal Bawen via Stasiun Tawang menjadi relevan dengan melihat sejauh mana efektivitas kebijakan subsidi dan pemberian kualitas layanan prima dalam mendorong peralihan moda dan menjaga keberlanjutan transportasi publik. Berdasarkan kondisi tersebut, terlihat adanya gap kebijakan insentif tarif yang telah diterapkan dan kualitas layanan yang diberikan terhadap konsistensi penumpang dalam penggunaan BRT Trans Jateng baik diluar jam sibuk maupun pada hari libur nasional. Sehingga atas dasar tersebut, saya angkat menjadi penelitian tugas akhir dengan judul "**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG PENGARUH INSENTIF TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KONSISTENSI PENGGUNAAN BRT TRANS JATENG**".

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis dari persepsi penumpang tentang insentif tarif, kualitas layanan, dan konsistensi penumpang?
2. Bagaimana pengaruh persepsi dari setiap variabel dapat menjelaskan konsistensi penggunaan BRT Trans Jateng?

I.3. Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup penelitian, maka ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Koridor yang digunakan berfokus pada koridor 1 BRT Trans Jateng yang berada di Pool TIC - Terminal Bawen via Stasiun Tawang.
2. Penumpang aktif yang sedang menaiki BRT Trans Jateng.
3. Pendekatan analisis difokuskan pada perilaku pengguna berdasarkan hubungan antara insentif tarif dan kualitas layanan yang diberikan terhadap konsistensi penumpang.

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis persepsi penumpang terhadap insentif tarif, kualitas layanan, dan konsistensi penumpang BRT Trans Jateng.
2. Menganalisis pengaruh persepsi tentang insentif tarif dan kualitas layanan terhadap konsistensi penggunaan BRT Trans Jateng.

I.5. Manfaat Penelitian

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

1. Mempermudah pengelolaan layanan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi konsistensi penggunaan BRT Trans Jateng.
2. Mempercepat proses evaluasi kebijakan insentif tarif dan kualitas layanan yang diberikan melalui pemahaman persepsi penumpang.
3. Memudahkan perumusan strategi pengelolaan permintaan penumpang serta optimalisasi tingkat keterisian armada BRT Trans Jateng.
4. Mendukung upaya pengembangan sistem transportasi publik yang lebih efektif dan berkelanjutan melalui peningkatan pelayanan serta kebijakan tarif yang menarik bagi masyarakat.

I.6. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui pembahasan pada penelitian ini secara menyeluruh, maka sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang terdapat pada penelitian guna menunjang penelitian, serta uraian dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian beserta metode pengumpulan data serta dan diagram alur penelitian yang menggambarkan urutan langkah ataupun proses pada saat melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan proses yang dilakukan selama pengambilan dan pengolahan data, serta hasil dan analisis data penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang telah dicapai dalam melakukan penelitian. Selanjutnya, hal tersebut dapat dimasukkan ke dalam kesimpulan dan saran serta rekomendasi yang dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.