

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Medan merupakan kota terbesar urutan tiga pada Indonesia sesudah DKI Jakarta dan Surabaya serta kota terbesar di luar Pulau Jawa. Kota Medan mempunyai beragam sistem aktivitas yang sesuai dengan penggunaan lahan, seperti perumahan, kantor, manufaktur, dan pendidikan. Karena tidak berada di tepi pantai, moda transportasi darat menjadi pilihan utama di wilayah Kota Medan. Sebagian besar warga lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum yang tersedia karena dianggap lebih cepat dan dapat menghemat waktu. Tetapi, jumlah masyarakat yang menggunakan mobil sendiri mengakibatkan persoalan transportasi. Salah satunya adalah terjadinya kemacetan dan antrian karena banyaknya kendaraan yang tidak sebanding dengan infrastruktur yang memadai.

Menurut Siregar, (1995:21) dalam Adisasmita, (2010:1) Sistem pengangkutan memiliki peran yang signifikan dalam kemajuan suatu kota. Jika penerapan peran sistem pengangkutan tidak tepat, maka dapat menghasilkan dampak negatif yang mempengaruhi kemajuan di semua bidang, baik ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

Dalam hal transportasi, pasti setiap kota yang sedang berkembang memiliki sarana transportasi publik, dan saat ini transportasi bus menjadi pilihan yang paling populer. Bus dipilih sebagai sarana pelayanan publik untuk mempermudah para pengguna dalam bepergian. Untuk menunggu bus, tentu saja diperlukan tempat yang nyaman bagi para calon penumpang, dan halte merupakan pilihan yang tepat untuk menurunkan dan menaikkan penumpang serta memberikan kemudahan akses bagi para pengguna bus.

Trans Metro Deli ialah program bagian dari *Bus Rapid Trans* (BRT) yaitu Bus Rapid Transit Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. BRT ini mendukung pergerakan warga di Medan pusat yang meliputi kawasan Lapangan Merdeka, Stasiun Amplas, Stasiun Pinang Baris, Tembung dan Belawan.

Fasilitas penunjang yang dibutuhkan untuk operasional BRT antara lain halte bus (*shelter*). Halte merupakan tempat penumpang untuk menunggu angkutan umum dan tempat berhentinya angkutan umum untuk penumpang yang ingin naik dan turun sesuai dengan perjanjian pengoperasian. Evaluasi perlu dilakukan terhadap layanan di halte Trans Metro Deli agar kinerjanya dapat ditingkatkan di masa depan. Jika halte tidak optimal, maka dapat menurunkan minat masyarakat menggunakan halte tersebut untuk naik turun bus Trans Metro Deli. Efisiensi layanan dapat dievaluasi berdasarkan status perhentian saat ini, apakah sesuai dengan standar atau peraturan yang diresmikan.

Kepuasan pengguna halte dapat mempengaruhi kinerja halte. Jika kinerja pelayanan halte baik, harapan pengguna tentunya akan terpenuhi. Jika kinerja halte melebihi harapan pengguna, tentunya pengguna merasa puas atas kinerja halte tersebut. Hal ini meningkatkan loyalitas pengguna pada layanan halte, maka dari itu pengguna akan memilih menggunakan layanan halte yang ditawarkan. Beberapa halte Trans Metro Deli juga tidak memiliki bangunan atau fasilitas halte. Titik jemput atau penurunan halte bus Trans Metro Deli seharusnya semuanya memiliki fasilitas halte yang sudah ada tempat duduk dan tempat berteduh, agar penumpang yang ingin naik atau turun dari bus nyaman dan tidak ada halangan sewaktu menunggu dan setelah turun dari Bus Trans Metro Deli.

Sistem yang digunakan Trans Metro Deli ialah sistem tertutup, dimana penumpang Trans Metro Deli hanya dapat menggunakan layanannya melalui halte khusus yang disediakan oleh perusahaan tersebut. Miro (2009:20) menyatakan bahwa faktor waktu tempuh, biaya, intensitas, pendapatan seseorang mempengaruhi aksesibilitas selain jarak. Halte Trans Metro Deli erat kaitannya dengan pemilihan lokasi penempatan halte tersebut.

Penelitian dilakukan di tempat tunggu atau halte yang ada pada rute Belawan – Lapangan Merdeka yang dibagi menjadi di sisi jauh (*far side*), di tengah blok (*mid block*), sisi dekat (*near side*). Persepsi dan ekspektasi penumpang terhadap halte Trans Metro Deli Medan dinilai dengan mengisi kuesioner. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dengan topik “Evaluasi Kinerja Halte Bus Trans Metro Deli Medan Dengan Metode Servqual (Studi Kasus ; Belawan – Lapangan Merdeka)”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dengan latar belakang permasalahan yang dikemukakan dan diidentifikasi di atas, maka permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Fasilitas Halte yang kurang lengkap di setiap titik pemberhentian menimbulkan ketidaknyamanan para penumpang yang ingin naik atau turun.
2. Penempatan halte bus yang tidak sesuai dan tidak strategis dapat menimbulkan para pengguna kesusahan untuk menempuh halte dan banyak halte yang sama sekali tidak ada penumpang.
3. Penempatan halte bus dan plang bus diatas trotoar yang seharusnya dipakai berjalan kaki.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan identifikasi masalah yang lebih detail dan tanpa menyimpang dari tujuan, maka penulis sampaikan batasan masalah yaitu:

1. Penelitian dilakukan di halte bus Trans Metro Deli sesuai rute yang sudah ditentukan yaitu rute Belawan – Lapangan Merdeka.
2. Selain pengumpulan data di penelitian ini, dilakukan survei lapangan untuk memperoleh data tentang halte yang bersangkutan dan menyebarkan angket kepada pengguna halte (responden) di setiap tempat halte yang sudah ditentukan, setelah itu dilakukan analisis menggunakan *SERVQUAL* (*Service Quality*). Pelanggan atau konsumen dapat diartikan sebagai pengguna halte.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, Identifikasi masalah, dan Batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan halte Trans Metro Deli sudah sesuai dengan harapan dari penumpang?
2. Bagaimana kinerja pelayanan halte Trans Metro Deli dibandingkan dengan standar yang sudah ditetapkan?
3. Bagaimana letak dan fasilitas halte di setiap halte Trans Metro Deli trayek Belawan-Lapangan Merdeka?
4. Bagaimanakah penilaian letak dan fasilitas halte Trans Metro Deli trayek Belawan-Lapangan Merdeka berdasarkan responden?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan halte terhadap tingkat kepuasan penumpang.
2. Menganalisis kinerja dan penerapan pelayanan halte Bus Trans Metro Deli berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan di Indonesia.
3. Mengevaluasi letak dan fasilitas halte Trans Metro Deli trayek Belawan-Lapangan Merdeka.
4. Mengetahui penilaian letak dan fasilitas setiap halte Trans Metro Deli trayek Belawan-Lapangan Merdeka berdasarkan pendapat responden.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Tervealuasinya kinerja pelayanan halte bus Trans Metro Deli.
2. Memberikan informasi mengenai letak halte bus Trans Metro Deli.
3. Memberikan informasi mengenai fasilitas halte bus Trans Metro Deli.
4. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam pengadaan sarana/prasarana transportasi yang lebih baik lagi kedepannya serta memadai.
5. Sebagai bahan untuk penelitian yang lebih lanjut dalam bidang transportasi.

