

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem kehidupan, sistem pemerintahan dan sistem kemasyarakatan (Fidel Miro, 2002), transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan - tujuan tertentu. Kondisi sosial dan tingkat kepadatan penduduk suatu wilayah akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut (Miro, 2002).

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pembangunan perkotaan. Pada kota besar seperti Kota Medan yang memiliki jumlah penduduk sekitar 2,4 juta jiwa berdasarkan survei (BPS, 2022) yang kepadatannya mencapai 9.283 jiwa/km<sup>2</sup> menyebabkan mobilitas dan kepadatan penduduk menjadi tinggi dimana permintaan akan kendaraan pribadi yang dapat menyebabkan kepadatan lalu lintas. Untuk menghindari peningkatan volume kendaraan pribadi yang dapat menyebabkan kemacetan maka pemerintah Kota Medan menghadirkan angkutan umum perkotaan ramah lingkungan yaitu “Bus Rapid Transit”.

*Bus Rapid Transit* (BRT) adalah sistem transportasi massal berbasis jalan raya yang menggabungkan kapasitas dan kecepatan seperti sistem kereta, namun dengan biaya yang lebih rendah dan fleksibilitas lebih tinggi. Menurut Wright dan Hook (2007), “*BRT is a high-quality bus-based transit system that delivers fast, comfortable,*

*and cost-effective urban mobility.*” Sistem ini diterapkan di berbagai kota di dunia dan terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi transportasi publik.

Pemerintah Kota Medan telah menghadirkan layanan BRT sebagai bagian dari upaya modernisasi transportasi publik dan pengurangan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Bus listrik resmi diluncurkan Wali Kota Medan Bobby Nasution pada hari Minggu tanggal 24 november 2024, kehadiran 60 unit bus listrik yang merupakan program Massal Transportasi (*Mastran*) *Buy The Service* (BTS) yang melayani masyarakat di 5 koridor yakni Belawan – Lapangan Merdeka, Amplas – Pinang Baris, Tembung – Lapangan Merdeka, J City – Plaza Medan Fair, dan Tuntungan – Lapangan Merdeka.

Keberhasilan implementasi BRT yang disediakan pemerintah Kota Medan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fisik infrastruktur, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Sebuah layanan yang secara teknis baik, namun tidak memenuhi ekspektasi pengguna, akan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan dan keengganan masyarakat untuk beralih ke transportasi publik.

Buruknya pelayanan angkutan umum khususnya bus kota mengakibatkan masyarakat cenderung memilih menggunakan kendaraan pribadi dan menimbulkan dampak lanjutan terkait dengan meningkatnya konsumsi bahan bakar, isu polusi lingkungan, dan isu sosial (Schipper, 2000). Selain itu juga ada dampak terkait dengan waktu perjalanan dan isu keselamatan pengemudi (Tolba, 2008). Dengan demikian, peningkatan pelayanan sangat penting dilakukan demi perbaikan kualitas angkutan umum dan mengurangi masalah dalam sistem transportasi (Costa, 1997).

Hariani (2003) berpendapat bahwa Minat masyarakat dalam penggunaan angkutan umum dipengaruhi oleh kualitas kinerja operasional dan pelayanan karena merupakan indikator utama yang sangat penting dalam penyelenggaraan system angkutan umum. Rendahnya kinerja operasional dan pelayanan dari segi kenyamanan, keamanan, efisiensi waktu, dan kemudahan yang mengakibatkan rasa tidak nyaman dan aman bagi pengguna pada akhirnya menyebabkan pengguna lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi yang dianggap lebih aman, nyaman, mudah, dan terjangkau.

Untuk menilai sejauh mana layanan BRT di Kota Medan memenuhi harapan penggunanya, diperlukan evaluasi yang komprehensif dari sisi pengguna. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat relevan digunakan dalam konteks ini karena dapat mengidentifikasi atribut pelayanan yang penting bagi pengguna dan menilai sejauh mana kinerja pelayanan tersebut. Menurut Martilla dan James (1977) “*The IPA method enables researchers to map service attributes in a two-dimensional grid that reflects the importance of attributes and their perceived performance.*” Selain IPA, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) juga digunakan dalam penelitian ini sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif. CSI memberikan gambaran nilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan bobot kepentingan masing-masing atribut layanan. Menurut Tjiptono (2014) “CSI merupakan indeks agregat dari tingkat kepuasan pelanggan yang dihitung berdasarkan rata-rata tertimbang dari kinerja terhadap atribut-atribut yang dinilai penting oleh pelanggan”.

Dengan menggunakan kedua metode ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja pelayanan Bus BRT di Kota Medan dari perspektif pengguna. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengelola dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan BRT, sehingga dapat menarik lebih banyak pengguna dan menciptakan sistem transportasi yang berkelanjutan di Kota Medan. Trayek Amplas–Pinang Baris, sebagai salah satu rute utama yang menghubungkan area penting di Kota Medan, menjadi studi kasus yang relevan untuk menilai keberhasilan implementasi BRT berbasis bus listrik.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Peningkatan jumlah penduduk di kota medan yang berpengaruh terhadap perkembangan kebutuhan transportasi di kota medan
2. Masih adanya pelayanan yang di berikan petugas bus kepada penumpang yang belum sesuai dengan SOP
3. Masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memadai pada bus listrik seperti contoh halte-halte yang masih belum memenuhi/sesuai dengan keinginan pengguna
4. Kurangnya kenyamanan dan keamanan pada pelayanan bus rapid transit di kota medan seperti contoh masih terdapat beberapa supir yang mengendari bus yang ugal ugalan

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pada masalah yang teridentifikasi selanjutnya peneliti juga membatasi penelitian guna tidak memperluas pembahasan diantaranya adalah:

1. Penelitian hanya difokuskan pada trayek BRT yang beroperasi di koridor K1 Amplas – Pinang Baris di Kota Medan, dengan tidak membahas trayek BRT lainnya di Kota Medan atau daerah lain.
2. Penelitian ini hanya akan dilakukan atau fokus kepada pelayanan dengan menilai berbagai aspek seperti keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan serta kepuasan bagi pengguna bus listrik di kota medan yang melibatkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner yang diberikan kepada pengguna BRT, serta menganalisis data yang tersedia
3. Metode analisis data hasil survey menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan mengetahui atribut yang belum memuaskan penumpang

### 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) berbasis bus listrik di kota medan khususnya pada trayek Amplas – Pinang Baris di Kota Medan?
2. Bagaimana penilaian penumpang terhadap pelayanan Bus Rapid Transit berbasis bus listrik pada trayek Amplas – Pinang Baris?

3. Apa rekomendasi perbaikan pelayanan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna BRT berdasarkan hasil evaluasi pada trayek Amplas – Pinang Baris?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Berbasis bus listrik di kota medan terhadap kebutuhan transportasi masyarakat di kota medan khususnya trayek Amplas – Pinang Baris.
2. Untuk mengetahui penilaian penumpang terhadap pelayanan yang di berikan dan apa saja yang perlu di perbaiki atau di tambahkan dalam pelayanan bus listrik di kota medan khususnya pada trayek Amplas – Pinang baris
3. Untuk Memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi kinerja pelayanan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

A. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah pengetahuan tentang transportasi dan menambah referensi akademik dalam bidang transportasi perkotaan, khususnya terkait evaluasi kinerja BRT berbasis bus listrik.

B. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan untuk mampu menambahkan pengetahuan tentang moda transportasi beserta kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna khususnya Bus Listrik Kota Medan.

## 2. Manfaat Praktis

A. Bagi Perusahaan , penelitian ini untuk memberikan rekomendasi bagi pengelola BRT untuk meningkatkan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi dan kepuasan penumpang.

B. Bagi penumpang, penelitian ini guna untuk mendukung pengambilan keputusan dalam memilih jasa transportasi

C. Bagi pembaca, penelitian ini bisa digunakan untuk menjadi referensi dalam penelitian yang bersangkutan tentang kinerja pelayan bus rapid transit

