

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pembangunan perkotaan di era modern menghadapi tantangan kompleks yang membutuhkan pendekatan berkelanjutan dalam setiap aspek pembangunan, terutama pada sektor transportasi. Pertumbuhan populasi yang cepat, tingkat urbanisasi yang tinggi, dan perubahan iklim merupakan beberapa tantangan utama dalam pembangunan kota di era modern. Pembangunan yang tidak terencana dengan baik dapat menyebabkan kerusakan lingkungan, ketidakadilan sosial, dan ketidakberlanjutan ekonomi (Dhani, 2023).

Kawasan Metropolitan Mebidangro, yang mencakup Medan, Binjai, Deli Serdang, dan Karo, tengah mengalami perkembangan pesat akibat urbanisasi dan pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2024, kawasan ini mengalami peningkatan penduduk sebesar 4,89% per tahun, sehingga kebutuhan mobilitas masyarakat semakin tinggi dan menyebabkan masalah transportasi menjadi isu utama di wilayah ini. Untuk mengatasi kemacetan serta meningkatkan aksesibilitas, sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) diperkenalkan sebagai solusi publik yang efisien, ramah lingkungan, dan terintegrasi.

*Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan bentuk transportasi publik berbasis bus dengan sistem operasional yang teratur dan efisien dibanding moda transportasi

umum lainnya (Putra & Kurnia, 2014). Sebagai bagian dari implementasi sistem BRT, Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Perhubungan meluncurkan 60 unit bus listrik pada 24 November 2024 sebagai bentuk pengembangan transportasi massal rendah emisi dan ramah lingkungan. Armada ini dikelola oleh Pemerintah Kota Medan bekerja sama dengan operator transportasi, dan melayani lima koridor yaitu, Amplas–Pinang Baris (K1), J City–Plaza Medan Fair (K2), Belawan–Lapangan Merdeka (K3), Tuntungan–Lapangan Merdeka (K4), serta Tembung–Lapangan Merdeka (K5).

Kehadiran bus listrik menjadi tonggak penting dalam pengembangan sistem transportasi publik di Kota Medan karena menggabungkan konsep BRT dengan teknologi ramah lingkungan. Selain mengurangi emisi karbon, layanan bus listrik juga diharapkan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keandalan transportasi umum di perkotaan. Namun, implementasi di lapangan menunjukkan masih adanya tantangan seperti ketidaktepatan waktu keberangkatan, frekuensi ritasi yang terbatas, fasilitas halte yang belum optimal, serta kendala dalam sistem pembayaran dan registrasi penumpang. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem BRT berbasis bus listrik telah memberikan alternatif transportasi modern, kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan harapan.

Permasalahan tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kondisi aktual (*das sein*) dengan harapan masyarakat (*das sollen*) meskipun, UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan pentingnya penyediaan sistem transportasi yang aman, efisien, dan ramah lingkungan. Hal ini juga sejalan dengan arah kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah

Nasional (RPJMN) yang mendorong peningkatan transportasi publik berkelanjutan guna mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Melalui peningkatan kualitas pelayanan, sistem BRT berbasis bus listrik di Kota Medan diharapkan menjadi tulang punggung transportasi massal perkotaan yang aman, efisien, dan inklusif. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan penumpang, baik dari sisi kinerja pelayanan maupun tingkat kepentingan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna *Bus Rapid Transit* berbasis bus listrik di Kota Medan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta mengukur tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan utama pada layanan *Bus Rapid Transit* berbasis bus listrik di Kota Medan meliputi belum optimalnya ketepatan jadwal dan frekuensi operasional, keterbatasan fasilitas halte, sistem pembayaran dan registrasi yang belum efisien, serta tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan analisis menyeluruh untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang serta atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi dasar rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik di Kota Medan.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, maka didapat identifikasi masalah berikut:

1. Kebingungan para penumpang akibat jadwal keberangkatan dan kedatangan bus belum teratur. Salah satu penyebab masalah ini yakni kurangnya informasi jelas mengenai rute dan jadwal yang disampaikan kepada masyarakat.
2. Pengguna bus mengalami kesulitan menentukan lokasi pemberhentian saat ingin turun, disebabkan tidak adanya plang bus stop.
3. Para penumpang terpaksa berdiri pada saat menunggu kedatangan bus karena, tidak tersedianya kursi . Selain itu, penumpang terpapar langsung oleh cuaca, baik itu terik matahari maupun hujan. Karena tidak adanya atap pada halte.
4. Registrasi kartu sulit untuk golongan pelajar dan Lansia karena pelayanan petugas masih belum memenuhi harapan dan standar yang diinginkan.
5. Terjadinya penolakan pembayaran dikarenakan kesalahan pada mesin *Electronic Ticketing Card* (ETC) yang disebabkan oleh gangguan jaringan. Masalah ini mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna, yang sering kali harus menunggu atau mencari alternatif lain untuk melakukan pembayaran.

### 1.3. Batasan Masalah

Karena tujuan penelitian ini untuk memberikan pemahaman yang lebih baik, batasan masalah penelitian yakni:

1. Penelitian ini dibatasi pada analisis tingkat kepuasan pengguna Bus Rapid Transit Kota Medan berbasis bus listrik dengan mengacu pada lima aspek utama Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan orang, yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan.
2. Penelitian dilakukan pada rute Lapangan Merdeka – Tembung (kode K5) sebagai salah satu koridor operasional bus listrik di Kota Medan, dengan responden penelitian adalah pengguna aktif layanan bus listrik pada rute tersebut.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* berbasis bus listrik di Kota Medan.

#### 1.4. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah sebelumnya maka diperoleh rumusan masalah penelitian yakni :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan *Bus Rapid Transit* berbasis bus listrik di Kota Medan berdasarkan lima aspek utama Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan?
2. Atribut pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada layanan *Bus Rapid Transit* berbasis bus listrik di Kota Medan?
3. Berapakah nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* berbasis bus listrik di Kota Medan?

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

### 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yakni :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan *Bus Rapid Transit* berbasis bus listrik, berdasarkan dimensi Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan orang, meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pada layanan *Bus Rapid Transit* Kota Medan berbasis bus listrik berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Mengetahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* Kota Medan berbasis bus listrik.

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
UNIMED  
THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

## 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah :

1. Bagi Mahasiswa, Memberi kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang: manajemen transportasi publik, Analisis kepuasan pelanggan, dan Evaluasi kualitas layanan.
2. Bagi Penelitian, Menjadi referensi literatur untuk penelitian selanjutnya tentang Transportasi ramah lingkungan, penerapan metode IPA dalam evaluasi layanan, dan pengembangan transportasi publik berkelanjutan.
3. Bagi Pengelola, Mendapatkan data empiris tentang kepuasan pengguna serta Memperoleh informasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan, sehingga dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan tentang penggunaan layanan transportasi ramah lingkungan.
4. Bagi Pemerintah Kota Medan , Memperoleh evaluasi serta masukan untuk pengembangan kebijakan transportasi serta efektivitas investasi transportasi publik yang telah dilakukan.
5. Bagi Masyarakat, Memperoleh informasi komprehensif tentang layanan bus listrik sehingga mendapatkan layanan yang lebih baik, guna Meningkatkan kesadaran.