# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Aktivitas manusia dalam upaya memenuhi berbagai kebutuhan hidup sehari-hari. Pergerakan tersebut tidak terlepas dari peran penting sarana dan prasarana transportasi yang mendukung mobilitas. Dalam konteks perkotaan, penyediaan transportasi umum masih menjadi permasalahan yang cukup kompleks, terutama di kota-kota besar seperti Medan. Berbagai persoalan seperti kemacetan lalu lintas, peningkatan polusi udara, serta keterbatasan pilihan moda transportasi menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian dalam pengelolaan sistem transportasi perkotaan.

Pemerintah Kota Medan merencanakan pengembangan Bus Listrik sebagai salah satu alternatif moda transportasi yang akan dioperasikan di Kota Medan. Keberadaan transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan suatu daerah, karena menjadi salah satu elemen dasar dalam menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat serta perkembangan sektor industri. Salah satu sistem transportasi publik yang banyak dikembangkan di berbagai kota adalah Bus Rapid Transit (BRT). Sistem ini merupakan layanan transportasi berbasis bus yang dirancang untuk memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, aman, serta memiliki ketepatan waktu yang baik melalui dukungan infrastruktur, kendaraan, dan pengaturan jadwal operasional yang terintegrasi (Fatmawati and Susanty 2015).

Perkembangan sektor transportasi memiliki peran penting dalam mendorong aktivitas ekonomi serta mendukung kemajuan suatu wilayah maupun negara. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan berbagai upaya dan kebijakan yang tepat untuk mengatasi berbagai permasalahan transportasi yang terjadi di daerah perkotaan. Salah satu solusi yang dikembangkan adalah penerapan sistem Bus Rapid Transit (BRT) sebagai alternatif transportasi publik yang dinilai efektif. Sistem BRT dirancang untuk menyediakan layanan transportasi massal yang cepat, nyaman, dan berkelanjutan bagi masyarakat. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi sistem BRT tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan armada dan infrastruktur, tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, salah satunya adalah penentuan lokasi halte bus listrik pada rute Tembung–Lapangan Merdeka. Penempatan halte yang tepat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan BRT sekaligus memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara lebih optimal.

Peran transportasi sangat penting dalam mendukung berbagai kegiatan masyarakat, baik di kawasan perkotaan yang sedang berkembang maupun di wilayah pedesaan. Keberadaan sistem transportasi yang baik menjadi faktor pendukung mobilitas serta perkembangan suatu wilayah. Namun demikian, berbagai permasalahan masih sering ditemui dalam pelayanan transportasi, khususnya yang berkaitan dengan kinerja operasional layanan serta aspek keselamatan. Kedua hal tersebut merupakan unsur yang sangat penting untuk diperhatikan karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang. (Marnilawati, Yossyafra, and Adji 2020).

Peningkatan mobilitas di kota besar menuntut penyediaan transportasi umum yang efisien dan nyaman. Sistem Bus Rapid Transit (BRT) diharapkan menjadi solusi utama, namun pada kenyataannya, pengelolaan dan penempatan halte masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu contoh adalah pada BRT K5 rute Tembung–Lapangan Merdeka. Bus Listrik merupakan bagian dari rencana angkutan cepat yang di laksanakan oleh pemerintah kota medan. Bus Listrik mulai beroperasi pada 24 November 2024. Bus listrik merupakan bentuk transisi dari layanan transportasi yang saat ini beroperasi, yaitu Trans Metro Deli, menuju pengembangan sistem Bus Raya Terpadu Mebidang yang direncanakan di masa mendatang. Kehadiran bus listrik ini diharapkan dapat menjadi tahap awal dalam mendukung integrasi sistem transportasi publik yang lebih modern, efisien, dan ramah lingkungan di wilayah Mebidang.Penempatan lokasi Halte sudah permanen untuk penumpang normal dan penumpang prioritas.

Transportasi publik khususnya *Bus Rapid Transit* (BRT), telah menjadi solusi yang populer untuk mengatasi permasalahan kemacetan dan polusi udara di berbagai kota di dunia. Di Indonesia, sistem BRT juga semakin berkembang. Namun, keberhasilan sistem BRT tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan bus, tetapi juga oleh desain dan penempatan halte merupakan titik interaksi utama antara penumpang dan sistem transportasi. Oleh karena itu, aksesibilitas dan lokasi halte yang strategis sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang, penempatan lokasi halte bus listrik di rute Tembung-Lapangan Merdeka, diharap dapat memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai

bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan Bus Rapid Transit (BRT) di masa yang akan datang.

Kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan BRT, salah satunya karena lokasi halte yang sulit dijangkau. Hal ini menjadi semakin berkaitan dengan kesulitan akses yang dirasakan oleh kelompok prioritas seperti penyandang disabilitas, ibu hamil, dan lansia. Selain itu kurangnya fasilitas halte Bus Rapid Transit (BRT) menjadi salah satu penyebab utama tingginya jumlah penumpang yang berdiri selama perjalanan. Halte yang tidak memadai, baik dari segi kapasitas, kenyamanan, keamanan, maupun aksesibilitas, menyebabkan penumpang kesulitan untuk naik dan turun dengan lancar sehingga mengakibatkan kepadatan di dalam bus. Kondisi ini diperoleh karena kurangnya ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, perlindungan dari cuaca, dan informasi jadwal yang jelas, sehingga penumpang cenderung menumpuk dan berdiri saat menunggu maupun saat di dalam bus.

Penempatan halte yang kurang strategis dan sulit dijangkau juga mengurangi kenyamanan dan efisiensi perjalanan, membuat penumpang lebih sulit mengakses layanan BRT secara optimal. Akibatnya, fenomena penumpang berdiri tidak hanya menurunkan tingkat kenyamanan dan keselamatan, tetapi juga dapat mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum berbasis BRT, sehingga menghambat upaya peningkatan mobilitas perkotaan yang berkelanjutan. Selain itu, tingkat keamanan di lokasi halte yang kurang membuat calon penumpang merasa khawatir, sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan BRT.

Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, penelitian ini akan

melibatkan survei terhadap pengguna layanan BRT di rute Tembung - Lapangan Merdeka. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan metode (QFD) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi penumpang. Melalui analisis tersebut, diharapkan dapat diketahui aspek-aspek yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mendukung pengembangan kebijakan transportasi publik yang lebih efektif dan berkelanjutan. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap penempatan lokasi halte dalam sistem Bus Rapid Transit (BRT) dengan menggunakan metode QFD. Selain itu, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas berbagai aspek lain yang berkaitan dengan pengembangan sistem BRT.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan suatu pendekatan yang bersifat sistematis dan terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan serta pengembangan produk maupun layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Metode ini bertujuan untuk menjamin bahwa produk atau layanan yang dikembangkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Melalui penerapan metode QFD, informasi yang berkaitan dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan dapat diidentifikasi dan diintegrasikan secara lebih terarah dalam proses pengembangan produk atau layanan. Dalam analisisnya, QFD berfungsi untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis suatu produk atau jasa, sehingga hubungan antara kebutuhan pelanggan dan spesifikasi teknis dapat direalisasikan secara

sistematis serta menghasilkan kualitas yang lebih optimal.(Silvia et al. 2010)

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, penulis melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Penempatan Lokasi Halte Dalam Sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus : Bus Listrik Rute Tembung-Lapangan Merdeka)".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Saat mengkaji penempatan lokasi halte dalam sistem Bus Rapid Transit pada Rute Tembung – Lapangan Merdeka, berikut beberapa permasalahan yang muncul ialah:

a. Kurangnya minat masyarakat karena masalah penempatan lokasi halte BRT K5 Rute Tembung – Lapangan Merdeka yang sulit dijangkau.
b. Masyarakat yang sulit untuk mencapai lokasi halte, terutama bagi penumpang prioritas.
c. Banyak penumpang yang berdiri waktu menunggu bus diakibatkan karena kurangnya fasilitas halte.
d. Tidak mempertimbangkan pola pergerakan lalu lintas sehingga menyebabkan kemacetan terhadap penempatan lokasi halte yang tidak strategis.
e. Kurangnya tingkat keamanan di lokasi halte membuat calon penumpang merasa khawatir.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut**:**

a. Lokasi penelitian pada halte BRT K5 Rute Tembung – Lapangan Merdeka.
b. Persepsi penumpang terhadap penempatan lokasi halte BRT K5 Rute Tembung – Lapangan Merdeka.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

a. Bagaimana analisis persepsi penumpang terhadap aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan lokasi halte Bus Listrik rute Tembung-Lapangan Merdeka terhadap tingkat kepentingan secara keseluruhan?
b. Apakah persepsi dan kebutuhan penumpang dalam penempatan lokasi halte berpengaruh terhadap penempatan lokasi halte dalam meningkatkan layanan Bus Rapid Transit (BRT)?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Mengetahui analisis persepsi penumpang terhadap aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan lokasi halte Bus Listrik rute Tembung-Lapangan Merdeka terhadap tingkat kepentingan secara keseluruhan.

b. Mengetahui analisis persepsi dan kebutuhan penumpang terhadap penempatan lokasi halte dalam meningkatkan penggunaan layanan Bus Rapid Transit (BRT).

## 1.6 Manfaat Penelitian

Secara umum manfaat yang diharapkan dari skripsi ini antara lain:

a. Sebagai peningkatan pemahaman serta pengalaman dalam menganalisis persepsi penumpang BRT K5 Rute Tembung – Lapangan Merdeka.
b. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji aspek-aspek lain dari sistem BRT.

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY