

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah metode pemindahan benda maupun individu antara suatu lokasi dengan lokasi lainnya melalui penggunaan alat angkut, baik yang dioperasikan dengan tenaga manusia maupun dengan alat mekanis (Safitri & Kurniati, 2023). Seiring kemajuan transportasi, tantangan terkait juga berkembang. Kepemilikan mobil pribadi memperburuk kemacetan jalan karena melampaui kapasitas, terutama pada jam-jam sibuk perjalanan (Sonia, Melasari, & Imani, 2020). Transportasi umum membutuhkan perbaikan untuk mengimbangi dan mengurangi penggunaan transportasi pribadi. Transportasi umum bergantung pada kapasitas besar, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan perjalanan. Karena banyaknya pengguna, transportasi umum juga memerlukan biaya yang terjangkau (Sari & Afriandini, 2020).

Membahas transportasi, aspek penting dari kebutuhan manusia, dan keterlibatan pemerintah yang signifikan dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan transportasi individu. Transportasi merupakan elemen penting dalam kebutuhan sehari-hari individu. Dalam hal ini, transportasi dipandang sebagai kebutuhan publik (Fitri, 2023). Untuk memenuhi kebutuhan angkutan kendaraan bermotor umum, pemerintah perlu memfasilitasi penyelenggaraan sarana transportasi massal yang mengandalkan infrastruktur jalan di wilayah metropolitan, sebagaimana dituangkan dalam Pasal 139 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas.

Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 Tahun 1992, kota-kota di Indonesia kini memiliki sistem angkutan umum berbasis jalan massal yang tidak terstruktur dengan baik. Angkutan umum tidak berfungsi dengan baik, dan kualitas layanan tidak lagi menjadi perhatian utama. Angkutan umum terjangkau yang tersedia bagi seluruh lapisan masyarakat kini menjadi prioritas utama. Namun demikian, hal ini terkadang menjadi alasan untuk menurunkan tingkat kualitas layanan. Namun, karena pelayanan publik mempengaruhi kehidupan banyak orang, maka pelayanan tersebut harus diprioritaskan. Tiga elemen transportasi yang paling penting keamanan, keandalan, dan kenyamanan sering kali dikompromikan demi keterjangkauan (Wedagama, Suthanaya, & Pramana, 2020).

Strategi pembangunan nasional harus mencakup kemajuan transportasi massal perkotaan, sebagaimana diamanatkan Perpres Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019. Mirip dengan *Bus Rapid Transit* (BRT), yang memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan transportasi perkotaan, *Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan sebuah sistem terpadu yang mencakup fasilitas, layanan, serta kenyamanan dalam transportasi bus. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan moda transportasi, sekaligus membangun identitas khas transportasi publik melalui penyediaan layanan berkualitas unggul. Tak heran jika *Bus Rapid Transit* (BRT) banyak diadopsi di beberapa daerah, termasuk Kota Gresik.

Proyek Bus Trans Jatim Rute Mojokerto-Gresik dikembangkan oleh Perum Damri bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jawa Timur melalui konsep *Buy The Service*. Koridor 3 Trans Jatim merupakan koridor bus angkutan massal perkotaan jalur Trans Jatim yang menghubungkan Kota Mojokerto dengan wilayah utara DAS Brantas di Kabupaten Mojokerto hingga wilayah selatan Kabupaten Gresik. Dari Terminal Kertajaya jalur utama kota Mojokerto, melalui Gedeg, Jetis, Dawarblandong, dan Balongpanggang, koridor ini memiliki 40 terminal bus (TPB) yang membentang sepanjang 30,4 km. Khofifah Indar Parawansa meresmikan layanan koridor ini di Wisata Bukit Kajoe Putih pada 18 Oktober 2023, bersamaan dengan peringatan HUT Provinsi Jawa Timur ke-78. Dengan menggandeng pihak swasta sebagai pengelola, Bus Trans Jatim bertujuan untuk memberikan pelayanan transportasi publik terbaik. Ini juga merupakan solusi, inovasi, dan visi

untuk menjadikan Bus Trans Jatim sebagai pilihan baru bagi masyarakat untuk mobilitas sehari-hari (Fitri, 2023).

Namun dalam praktiknya, kendala operasional Bus Trans Jatim mungkin timbul karena kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Keluhan-keluhan seperti *headway* yang terlalu panjang, jumlah penumpang yang jauh di bawah target, frekuensi operasional yang masih rendah, serta kurangnya kesesuaian rute dan jadwal layanan dengan kebutuhan penumpang di wilayah tersebut, sehingga mengakibatkan faktor muat di bawah kapasitas, dan tingkat kepuasan pelanggan yang tidak merata semuanya termasuk dalam hal ini. Ada banyak pertanyaan yang perlu dijawab, oleh karena itu penelitian mengenai penilaian kinerja menjadi sangat krusial. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis melaksanakan penelitian yang berjudul “ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM BUS TRANS JATIM KORIDOR 3 TERHADAP KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN (Studi Kasus: Rute Mojokerto-Gresik)”.

Penilaian terhadap Bus Trans Jatim dilaksanakan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002, yang bertujuan guna menganalisis dan mengevaluasi kualitas operasional serta pelayanan, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Kinerja angkutan umum merujuk pada kapasitas sistem transportasi guna memenuhi kebutuhan mobilitas di wilayah tertentu, baik untuk distribusi barang ataupun angkutan penumpang massal, yang pada akhirnya dapat mendorong pengguna untuk memanfaatkan layanan tersebut, serta berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas sistem transportasi secara keseluruhan.

Penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas transportasi umum, khususnya *Bus Rapid Transit* (BRT) telah menarik banyak perhatian dan berhasil disebarluaskan dalam publikasi ilmiah. Analisis kinerja *Bus Rapid Transit* (BRT), khususnya mengenai Bus Trans Jatim rute Mojokerto ke Gresik, Belum ada dokumentasi tentang hal ini dalam literatur terdahulu, meskipun penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan berbagai penelitian yang dilakukan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan guna mengevaluasi efektivitas sistem transportasi umum yang disebut dengan Bus Trans Jatim Rute Mojokerto – Gresik. Keuntungan penerapan penilaian kinerja selanjutnya adalah dapat memudahkan kemampuan penumpang atau pelanggan pengguna Bus Trans Jatim untuk sampai ke tujuan pilihannya melalui angkutan umum dengan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

Hasil penelitian ini dianalisis berdasarkan ketentuan dalam SK.687/AJ.206/DRJD/2002, dengan hasil analisis mengindikasikan bahwa sebagian besar indikator pelayanan memenuhi kriteria yang ditetapkan. Waktu tempuh rata-rata perjalanan tercatat sebesar 107 menit, yang lebih rendah dibandingkan batas maksimum 120 menit, sementara kecepatan rata-rata perjalanan mencapai 34,49 km/jam, yang sudah memenuhi dari >25 km/jam yang dipersyaratkan untuk wilayah dengan tingkat kepadatan rendah. Selain itu, waktu tunggu rata-rata penumpang adalah 7,31 menit, yang secara signifikan lebih cepat dibandingkan batas maksimum 15 menit, dengan frekuensi keberangkatan kendaraan mencapai rata-rata 4 kendaraan per jam. Di sisi lain, terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi standar yang telah ditentukan. Misalnya, nilai *load factor* hanya sebesar 31,63%, yang jauh di bawah angka minimum 70% yang diharapkan. Selain itu, waktu *headway* tercatat mencapai 14,63 menit, yang berada di atas rentang ideal 5-10 menit. Jumlah total penumpang juga masih sangat rendah, hanya mencapai 75 orang, yang jauh dari target ideal sebanyak 500 penumpang. Meskipun beberapa aspek masih memiliki kekurangan, tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus secara keseluruhan tergolong sangat baik. Nilai capaian kepuasan sebesar 85,32% mencerminkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah memenuhi ekspektasi pengguna.

1.2 Rumusan Permasalahan

Permasalahan yang menjadi fokus pembahasan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana hasil analisa kinerja operasional dan pelayanan Bus Trans Jatim Mojokerto - Gresik berdasarkan hasil survei jumlah penumpang dan pelayanan?
2. Bagaimana hasil analisa kinerja operasional dan pelayanan Bus Trans Jatim Rute Mojokerto - Gresik berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002?

1.3 Ruang Lingkup / Batasan Masalah

Ruang Lingkup penelitian Tugas Akhir dengan judul Analisa Tingkat Kepuasan Penggunaan Jasa Transportasi Umum Bus Trans Jatim Koridor 3 Terhadap Kinerja Operasional dan Pelayanan Rute Mojokerto - Gresik mencakup:

1. Pengumpulan data primer dilakukan pada rute Bus Trans Jatim khususnya ruas Mojokerto – Gresik.
2. Tidak memperhitungkan biaya operasional kendaraan
3. Faktor-faktor yang berkontribusi pada lambatnya bus diabaikan.
4. Tidak memperhitungkan tingkat konsumsi bahan bakar.
5. Data penelitian ini dikumpulkan selama jam operasional bus.
6. Halte Morowudi 1 dan Halte Spemajugres 1 tidak diperhitungkan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja dan kualitas pelayanan Bus Trans Jatim pada rute Mojokerto - Gresik berdasarkan hasil survei jumlah penumpang dan pelayanan yang dilaksanakan.
2. Untuk mengetahui kinerja operasional serta kualitas pelayanan Bus Trans Jatim rute Mojokerto - Gresik berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ. 206/DRJD/2002.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Menawarkan sudut pandang yang lebih luas dalam menilai sistem Bus Rapid Transit kepada pemangku kepentingan terkait, sehingga meningkatkan proses evaluasi ke depannya.
2. Memasukkan bahan referensi yang berharga bagi mahasiswa, institusi, dan pemangku kepentingan lainnya yang ingin mengevaluasi layanan transportasi umum, khususnya sistem bus.