

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Transportasi umum adalah kendaraan yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat untuk menunjang aktivitasnya dengan syarat tertentu. Untuk menarik minat masyarakat menggunakan transportasi umum, Pemerintah kota Semarang telah melakukan pengadaan transportasi umum yang berkualitas dan efektif yaitu BRT Trans Jateng, sarana transportasi umum berbasis busway yang cepat, aman dan nyaman dengan harga terjangkau. Dengan adanya transportasi BRT Trans Jateng ini untuk meningkatkan kualitas jasa dan penyediaan alternatif transportasi umum yang lebih baik. Sebelum adanya BRT Trans Jateng, sudah ada bermacam-macam transportasi umum yang dapat menampung banyak penumpang dan masih beroperasi hingga saat ini, seperti angkutan kota dan bus kota.

Trans Jateng (terkadang disebut Trans Jawa Tengah maupun BRT Trans Jateng) adalah sistem Bus Rapid Transit terpadu yang mencakup seluruh wilayah Jawa Tengah. BRT ini mengadopsi sistem yang sama seperti [Trans Semarang](#), yakni shelter khusus (tanpa *shelter* transit) dan tanpa jalur khusus BRT. Layanan ini diluncurkan oleh Gubernur Jawa Tengah [Ganjar Pranowo](#) di Terminal Bawen dengan koridor pertamanya yakni Stasiun Tawang hingga Terminal Bawen. Pelayanan angkutan umum yang sudah ada perlu dievaluasi dari waktu ke waktu untuk mengetahui kinerja pelayanannya. Dalam penelitian ini, indikator yang akan digunakan untuk evaluasi antara lain faktor muat dinamis, waktu antara, waktu perjalanan, waktu pelayanan, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu tunggu penumpang, serta waktu pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Apriza (2017) bertujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi persepsi atau pandangan terhadap kinerja atau pelayanan BRT dari segi pengguna maupun non pengguna Trayek Mangkang – Penggaron, serta mengevaluasi kinerja pelayanan Koridor I berdasarkan parameter yang telah ditetapkan oleh Pemerintah SK.Dirjen 687 Tahun 2002 yang disebut Standar

Pelayanan Minimum. Pada Trayek Mangkang-Penggaron dengan panjang rute 30 km nilai *Load Factor* yang didapat pada hari Senin 45,46%; Kamis 47,65%; Minggu 41,09%. Dengan standar SK.Dirjen 687 Tahun 2002 (70-110)%, maka dapat dikatakan BRT masih kurang optimal dalam melayani pergerakan penumpang. Sedangkan kategori pengguna BRT adalah kelompok pelajar yang belum berpenghasilan dan pegawai swasta, dengan tujuan terbanyak dari Terminal Mangkang sampai Terminal Penggaron.

Penelitian yang dilakukan Safe dkk (2015) menyatakan hasil evaluasi standar pada trayek Terminal Oebobo-Terminal Kupang PP dan Terminal Kupang-Terminal Noelbaki PP termasuk kategori baik. Kebutuhan jumlah angkutan umum pada trayek Terminal Oebobo-Terminal Kupang PP adalah 22 unit sedangkan untuk trayek Terminal Kupang-Terminal Noelbaki PP sebanyak 40 unit.

Penelitian yang dilakukan Sriyanto (2016) menyatakan biaya operasi dari setiap bus-km yang diperlukan oleh Perum DAMRI lebih besar untuk penjadwalan sistem timetabled Rp 3.338,58 atau bus-km dibandingkan dengan penjadwalan sistem plafon Rp 3.336,73 atau bus-km untuk plafon. Perbedaan ini tergantung pada komponen biaya tidak langsung yaitu biaya petugas kru bus. Walaupun dalam kalkulasi biaya tidak ada perbedaan, tetapi secara operasional, hasil kuesioner merekomendasikan penggunaan sistem plafon yang dipilih oleh 64,29% kru bus, 53,33% staf DAMRI, dan 69% penumpang.

Penelitian yang dilakukan Mahadika (2015) menyatakan secara keseluruhan pelayanan BRT Trans Semarang sudah baik. Hal tersebut disebabkan jika cukup banyak atribut termasuk dalam kuadran B, yang merupakan prestasi dari penyedia jasa layanan yaitu pada bagian: kebersihan bus, kenyamanan kursi penumpang, kondisi alat pendingin, ketepatan ke lokasi yang dituju, keramahan petugas, kesopanan petugas, sikap adil terhadap semua penumpang, terdapatnya alat pemadam api atau pemecah kaca, biaya tiket bus dan jumlah halte.

Penelitian ini akan mereplikasi penelitian Safe dkk (2015) dengan mengganti objek menjadi BRT Trans Jateng Bawen Semarang. Berdasarkan uraian di atas, maka

judul dalam penelitian ini adalah: **“Evaluasi Kinerja BRT Trans Jateng Koridor Bawen Semarang”**.

### **1.2. Perumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dimuka, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana evaluasi kinerja BRT Trans Jateng Koridor Bawen Semarang ditinjau dari efektivitas, kinerja operasional dan kualitas pelayanannya?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian, berdasarkan perumusan masalah di atas untuk mengetahui kinerja BRT Trans Jateng Koridor Bawen Semarang ditinjau dari efektivitas, kinerja operasional dan kualitas pelayanannya.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut.

#### **1. Manfaat penelitian secara praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menyusun kebijakan terkait dengan jumlah penumpang yang optimal, standard dalam pelayanan bis BRT Trans Jateng, khususnya yang berkaitan dengan kinerja BRT Trans Jateng Bawen Semarang ditinjau dari efektivitas, kinerja operasional dan kualitas pelayanannya.

#### **2. Manfaat penelitian secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan artinya dapat memperkuat teori-teori telaah sumber daya manusia terkait evaluasi kinerja, maupun untuk merespon penelitian terdahulu. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak lain dalam rangka penelitian serupa dimasa yang akan datang.

### 1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Batasan objek penelitian ini yaitu hanya dilakukan pada BRT Trans Jateng dari Semarang Tawang sampai Bawen.
2. Batasan variabel penelitian ini yaitu efektifitas (kemudahan, kapasitas, *headway*, waktu tunggu, waktu perjalanan, dan kecepatan perjalanan), operasional (utilisasi, *load factor*, produktifitas, dan jam operasi), dan *service pelayanan* (*tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*).
3. Batasan waktu penelitian ini yaitu dilakukan pada tahun 2019-2020.
4. Batasan objek penelitian ini yaitu hanya dilakukan pada 300 responden. Dalam penyebaran kuesioner, responden dalam bus dilakukan selama 1 kali dalam satu hari yang berjumlah 10 orang dari jam 8.00-17.00 pada hari Senin Sampai Rabu.

