

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan transportasi terjadi dengan sangat pesat. Setiap tahun terjadi peningkatan jumlah kendaraan baik kendaraan mobil penumpang, mobil bis, mobil barang, maupun sepeda motor. Dari keempat moda transportasi tersebut peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun ketahun adalah yang paling tinggi. Data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik menerangkan bahwa peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun 2018 ke 2022 adalah sebesar 7.271.162 unit atau meningkat sebesar 6,06% (Badan Pusat Statistik, 2023).

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Sehingga untuk dapat menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan. Permasalahan transportasi perkotaan umumnya meliputi kemacetan lalu lintas, parkir, angkutan umum, polusi dan masalah ketertiban lalu lintas (Munawar, 2007). Kemacetan lalu lintas akan selalu menimbulkan dampak negatif, baik terhadap pengemudinya sendiri maupun ditinjau dari segi ekonomi dan lingkungan. Bagi pengemudi kendaraan, kemacetan akan menimbulkan ketegangan (stress). Selain itu juga akan menimbulkan dampak negatif ditinjau dari segi ekonomi yang berupa kehilangan waktu karena waktu perjalanan yang lama serta bertambahnya biaya operasi kendaraan (bensin, perawatan mesin) karena seringnya kendaraan berhenti. Selain itu, timbul pula dampak negatif terhadap lingkungan yang berupa peningkatan polusi udara karena gas racun CO serta peningkatan gangguan suara kendaraan (kebisingan). Pedal rem dan gas yang silih berganti digunakan akan menyebabkan penambahan polusi udara serta kebisingan karena dru suara kendaraan. Kemudian untuk menghilangkan stress, para pengemudi akan lebih sering menggunakan klakson sehingga menimbulkan kebisingan.

Salah satu solusi yang ditawarkan adalah penggunaan transportasi umum. Transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Transportasi umum menawarkan fasilitas untuk menunjang penumpang dari jalur angkutan umum dari berbagai jenis rute. Moda transportasi umum di antaranya bus kota, trem (atau kereta api ringan) dan kereta api, kereta cepat (metro/subway/bawah tanah, dsb.) serta kapal feri.

Kota Bekasi memiliki fungsi dan tanggung jawab strategis sebagai bagian daerah penyangga DKI Jakarta. Kota Bekasi menjadi tempat berbagai pusat kegiatan industri, perdagangan, dan tempat tinggal penduduk. Adanya sarana dan prasarana tempat hunian layak, nyaman, serta kemajuan di bidang transportasi, membuat para migran memilih Kota Bekasi sebagai tempat tinggal (Subhan Adi A, Nanik Istiyani, 2017). Kondisi demikian membuat jumlah penduduk Kota Bekasi terus meningkat. Meningkatnya jumlah penduduk membuat kegiatan mobilitas semakin tinggi. Tingginya mobilitas masyarakat menuntut pemerintah terus berupaya meningkatkan sarana transportasi (Nur Muharany, Dewi Brima Atika, 2019). Namun, perilaku mobilitas masyarakat Indonesia khususnya di Kota Bekasi cenderung memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum.

Jumlah penduduk Kota Bekasi pada tahun 2022 mencapai 2.564.941 jiwa (BPS Kota Bekasi, 2023) yang tidak menutup kemungkinan peningkatan jumlah penduduk berdampak pada masalah kemacetan di jalan. Terdapat 24 titik kemacetan tersebar di Kota Bekasi yang disebabkan oleh tingginya volume lalu lintas di jalan. Kemacetan di Kota Bekasi disebabkan oleh jumlah kendaraan yang beroperasi melebihi kapasitas jalan dengan perbandingan jenis kendaraan sepeda motor 75% dan kendaraan mobil 25%. Upaya untuk mengurangi tingginya volume lalu lintas di jalan dapat dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan angkutan umum. Salah satu angkutan umum di Kota Bekasi adalah bus Trans Patriot.

Trans Patriot adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada tanggal 26 November 2018 di Kota Bekasi, Jawa Barat. Layanan

Bus Rapid Transit ini diciptakan untuk memudahkan mobilitas warga Kota Bekasi agar mau beralih menggunakan transportasi publik. Pada awal beroperasi, bus Trans Patriot memiliki 1 koridor dengan rute Terminal Bekasi – Harapan Indah. Kemudian bertambah koridor 2 (rute Vida – Summarecon) dan koridor 3 (rute Wisma Asri – Sumber Arta). Beroperasinya angkutan umum Trans Patriot diharapkan dapat mengurangi permasalahan lalu lintas di jalan raya Kota Bekasi, seperti kemacetan, polusi udara, penggunaan bahan bakar minyak berlebih, dan permasalahan lainnya. Pada awal beroperasi, masyarakat merespons sangat baik dengan adanya bus Trans Patriot di Kota Bekasi karena tarif terjangkau, nyaman, dan melayani sesuai kebutuhan tujuan masyarakat. Namun, saat pandemi Covid-19 mengalami penurunan karena adanya kebijakan pembatasan mobilitas oleh pemerintah di tahun 2020-2021. Kemudian mulai tahun berikutnya Trans Patriot mulai beroperasi secara normal dan jumlah pengguna mulai naik kembali hingga pada tahun 2023 jumlah pengguna Trans Patriot mencapai 468.153 orang. Namun angka tersebut masih menunjukkan bahwa jumlah pengguna Trans Patriot masih cenderung rendah yakni sekitar 37% dari total jumlah penduduk di wilayah yang telah dilayani oleh Trans Patriot. Wilayah yang sudah terdapat layanan Trans Patriot antara lain yaitu Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Bekasi Utara, Kecamatan Bekasi Barat, Kecamatan Bekasi Selatan, dan Kecamatan Medan Satria.

Koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah merupakan salah satu rute yang dimiliki oleh Trans Patriot dengan Panjang sistem 14,7 km. Rute ini menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat Kota Bekasi untuk membantu mobilitas kegiatan sehari-hari seperti bekerja, berbelanja, sekolah, hingga rekreasi. Rute ini merupakan rute yang cukup sibuk karena melewati beberapa kawasan seperti kawasan perdagangan dan jasa, perkantoran, industri dan permukiman sehingga seringkali terjebak kemacetan dan menyebabkan keterlambatan pada waktu tempuh.

Sebagai salah satu perusahaan pengelola angkutan umum milik pemerintah harus mampu bersaing dengan perusahaan swasta secara kompetitif melalui perbaikan kinerja dan peningkatan pelayanan serta publikasi dan pengenalan angkutan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas terutama

pada kinerja pelayanan sangat penting dilakukan sebagai upaya terciptanya efektivitas pelayanan transportasi publik di Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peningkatan jumlah kendaraan yang semakin tinggi dari tahun ke tahun terutama kendaraan pribadi seperti mobil dan sepeda motor. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar salah satunya Kota Bekasi yang memiliki fungsi sebagai bagian daerah penyangga DKI Jakarta. Terdapat 24 titik kemacetan tersebar di Kota Bekasi yang disebabkan oleh tingginya volume lalu lintas di jalan dengan perbandingan jenis kendaraan sepeda motor 75% dan mobil 25%.

Upaya untuk mengurangi tingginya volume lalu lintas di jalan dapat dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan angkutan umum. salah satu angkutan umum di Kota Bekasi adalah bus Trans Patriot. Namun jumlah pengguna layanan Trans Patriot masih cenderung rendah. Selain itu, pada koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah sering terjebak kemacetan sehingga seringkali mengalami keterlambatan waktu tempuh.

Oleh karena itu, pentingnya melakukan penelitian terkait evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Patriot pada koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah sehingga diharapkan layanan tersebut akan dapat berjalan dengan lebih efektif. Evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Patriot perlu dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan sistem transportasi publik di Kota Bekasi dan juga untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja dari Trans Patriot dalam melayani masyarakat Kota Bekasi?
2. Bagaimana persepsi dan preferensi pengguna terhadap pelayanan bus Trans Patriot?

3. Bagaimana pola pergerakan masyarakat di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah **“Melakukan evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Patriot pada koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah”** selaku layanan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan sistem transportasi publik di Kota Bekasi.

Untuk menjawab tujuan dari penelitian, diperlukan sasaran yang harus dicapai. Adapun sasaran dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kinerja dari Trans Patriot dalam melayani masyarakat Kota Bekasi.
2. Mengetahui persepsi dan preferensi pengguna terhadap pelayanan bus Trans Patriot.
3. Mengetahui pola pergerakan masyarakat di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi dalam kajian mengenai evaluasi kinerja pelayanan pada bidang transportasi publik khususnya sistem Bus Rapid Transit (BRT).
2. Terciptanya sistem transportasi yang berkelanjutan di Kota Bekasi dengan Trans Patriot sebagai salah satu alternatif moda pergerakan bagi masyarakat guna mengatasi permasalahan yang terjadi.
3. Memberikan informasi mengenai persepsi dan preferensi pengguna terhadap pelayanan bus Trans Patriot.
4. Memberikan gambaran umum mengenai variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terkait kinerja pelayanan bus Trans Patriot untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan Trans Patriot.

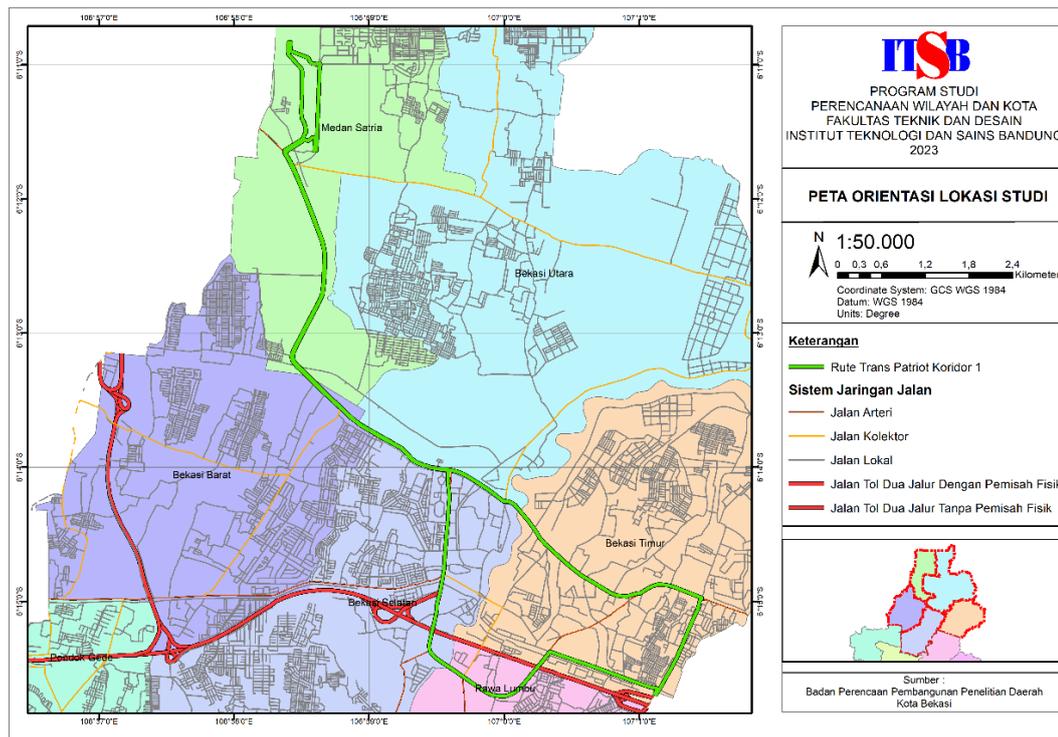
1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian akan membahas batasan-batasan yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Ruang lingkup penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup wilayah adalah batasan/fokus wilayah yang menjadi objek dalam penelitian, sedangkan ruang lingkup materi adalah batasan/fokus lingkup substansi penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi akan dijelaskan secara lebih mendalam.

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Wilayah studi yang menjadi objek penelitian ini yaitu di koridor 1 Trans Patriot dengan rute Terminal Bekasi – Harapan Indah yang merupakan rute yang paling padat dan sibuk dikarenakan penggunaan lahan pada rute tersebut mayoritas berupa kawasan permukiman, perkantoran, industri serta perdagangan dan jasa sehingga mobilitas yang terjadi antar kawasan-kawasan tersebut cukup tinggi. Pada koridor ini juga sering terjadi beberapa permasalahan seperti kemacetan sehingga serinkali menyebabkan keterlambatan pada waktu tempuh.

Secara geografis wilayah penelitian ini berada pada wilayah Kota Bekasi. Adapun peta wilayah penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.1 Peta Lokasi Studi Penelitian (Analisis, 2023)

1.5.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi penelitian ini terkait dengan evaluasi kinerja pelayanan trayek angkutan umum. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJ/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur dijelaskan bahwa evaluasi kinerja menilai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Pengguna jasa layanan dapat menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu, maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama perjalanan sehingga pengguna dapat menilai efektivitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian terkait evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Patriot pada koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah memiliki beberapa batasan studi sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Patriot dilakukan berdasarkan indikator yang terdapat pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJ/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.
2. Persepsi dan preferensi pengguna terhadap kinerja pelayanan bus Trans Patriot dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan Trans Patriot sebagai salah satu transportasi publik di Kota Bekasi.
3. Evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Patriot hanya dilakukan pada koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan tugas akhir ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan persoalan beserta pertanyaan penelitian, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup studi yang mencakup ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan desain penelitian berupa diagram alir dan kerangka pemikiran studi, metode dan pendekatan studi yang digunakan dalam penelitian, teknik sampling yang digunakan dalam mencari jumlah sample yang dibutuhkan untuk penelitian, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum yang menjelaskan gambaran umum wilayah penelitian dan gambaran umum sistem transportasi di lokasi studi.

BAB V ANALISIS DATA

Bab ini berisikan pembahasan mengenai data, fakta dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan temuan studi, kesimpulan, rekomendasi, kelemahan studi serta saran studi lanjutan.