

# BAB I

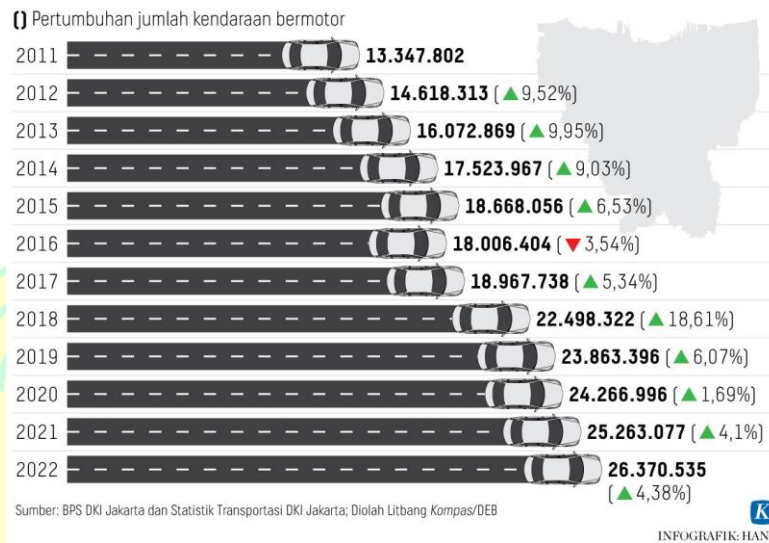
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transportasi menjadi salah satu kebutuhan masyarakat secara turun menurun yang dilatar belakangi oleh mobilitas masyarakat untuk pindah dari satu tempat lain dengan tujuan tertentu. DKI Jakarta menjadi kota urutan pertama dengan jumlah populasi terbanyak di Indonesia. Dilansir dari *katadata.co.id* bahwa dengan luas wilayah 661.5 km<sup>2</sup>, jumlah penduduk di kota ini mencapai 10.7 juta jiwa tahun 2022 (Annur, 2023). Jumlah ini diproyeksikan akan meningkat hingga 11.24 juta jiwa pada tahun 2045. Hal ini imbas dari adanya kegiatan ekonomi, bisnis, pusat pemerintahan serta meningkatnya arus urbanisasi. Permasalahan lain yang timbul akibat dari meningkatnya jumlah pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta adalah permasalahan transportasi seperti kemacetan lalu lintas dan polusi udara.

Kondisi kemacetan lalu lintas yang terjadi di DKI Jakarta semakin buruk. Berdasarkan riset dari *TomTom Traffic Index*, pada pertengahan 2023 indeks kemacetan DKI Jakarta mencapai 53% meningkat dari tahun 2022 yakni sebesar 48% (Sucipto, 2023). Selain itu, DKI Jakarta menempati peringkat 29 dunia pada 2022 berdasarkan perjalanan yang dibutuhkan untuk menempuh jarak 10 kilometer. Hal ini berarti dengan jarak 10 kilometer membutuhkan waktu rata-rata 22 menit 40 detik. Ketika puncak mobilitas terjadi waktu yang dibutuhkan juga lebih panjang. Waktu ini terjadi pada jam berangkat kerja yakni pukul 08.00 WIB dan ketika jam pulang kerja yaitu pukul 17.00-18.00 WIB.

### Tren Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Bermotor DKI Jakarta



**Gambar 1. 1 Tren Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Bermotor di DKJ Jakarta**

Sumber: Kompas.id (2023)

Salah satu yang menjadi penyebab kemacetan di DKJ Jakarta yakni pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi yang meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan Gambar 1. 1 pada tahun 2022, jumlah kendaraan pribadi di Jakarta sebanyak 26,3 juta yang terdiri dari sepeda motor 17,3 juta, mobil 3,8 juta dan 5 juta terdiri dari bus dan truk. Jumlah ini meningkat sebanyak 4,38% dibandingkan dengan tahun 2021 (Laksmi, 2023). Jumlah kendaraan yang terjadi tidak sebanding dengan meningkatnya infrastruktur jalan. Pertumbuhan ruas jalan yang hanya sebesar 0,01% per tahun membuat kemacetan sulit untuk dihindari.

Kemacetan yang terjadi terus diantisipasi dengan sejumlah kebijakan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Upaya yang dilakukan mulai dari ganjil-genap, peningkatan infrastruktur jalan hingga penambahan moda transportasi publik. Transportasi publik menjadi salah satu upaya pemerintah untuk mengurangi tingkat

kemacetan di DKJ Jakarta. Jak Lingko adalah transformasi dari OK-Otrip yang merupakan sistem transportasi yang terintegrasi baik itu rute, manajemen, dan pembayaran (Handayani et al., 2021). Integrasi ini tidak hanya melibatkan antar bus kecil, bus medium dan bus besar tetapi juga transportasi berbasis rel seperti MRT, LRT, KRL *Commuterline*, KAI Bandara dan Transjakarta.

Pemerintah membuat aturan mengenai transportasi yakni Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ). Pada pasal 213 dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pemerintah mengembangkan dan membangun sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan yang ramah lingkungan. Dalam pasal 3 huruf b menyebutkan bahwa lalu lintas angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.

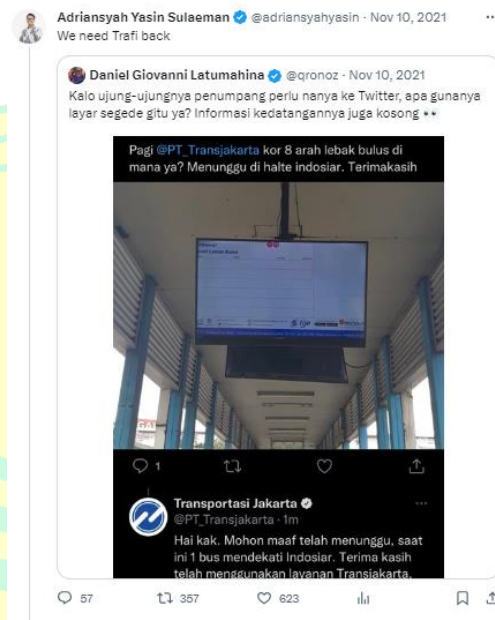
Secara umum masyarakat membutuhkan transportasi publik meskipun memiliki kendaraan pribadi sebagai penunjang kegiatan sehari-hari. Transportasi menjadi unsur yang sangat penting dan memiliki fungsi sebagai alat perkembangan dalam bidang politik, sosial ekonomi serta mobilitas penduduk. Oleh sebab itu segala kebijakan yang diterapkan dan pembangunan serta perbaikan pada sektor ini perlu didukung. Kemajuan dalam bidang transportasi tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi yang memberikan jasa transportasi (Wulandari & Sudiana, 2018)

Menurut (Chen et al., 2019) kualitas layanan adalah penilaian secara subjektif oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa baik itu keunggulan maupun kelebihan itu sendiri. Penilaian ini didasarkan pada pengalaman pribadi, kebutuhan khusus dan keadaan pengguna. Dengan demikian kualitas layanan yang dirasakan adalah berbasis pengguna dan tidak ada standar penilaian yang ditentukan. Hal ini memiliki tujuan yaitu untuk mengukur sejauh mana tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kesesuaian tingkat kinerja dan harapan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

Transjakarta adalah salah satu transportasi publik berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) di Jakarta. Moda transportasi ini mulai beroperasi sejak 15 Januari 2004 dan telah memiliki 287 halte yang tersebar di 13 koridor. Transjakarta dirancang sebagai moda transportasi massal untuk mendukung aktivitas masyarakat di ibukota yang sangat padat. Pada bulan Agustus 2023, jumlah pengguna moda transportasi ini tembus mencapai 1,02 juta pengguna per hari (Anugrah, 2023). Meski demikian, Transjakarta tak lepas dari keluhan oleh penggunanya terkait kualitas layanan yang diberikan.

Pada tahun 2017, Transjakarta bekerja sama dengan Trafi yang merupakan penyedia aplikasi navigasi transportasi umum (Hapiz, 2019). Kerja sama ini dilakukan dalam rangka pengembangan teknologi, informasi dan operasional bus Transjakarta secara *real-time*. Sehingga pengguna dapat melacak posisi bus Transjakarta secara *real-time* melalui aplikasi Trafi. Akan tetapi, pada 1 Juli 2022 kerja sama PT Transjakarta dengan Trafi berakhir (Ramadhan & Kurnianto, 2022)

Berakhirnya kerja sama tersebut menimbulkan banyak permasalahan bagi pengguna Transjakarta.

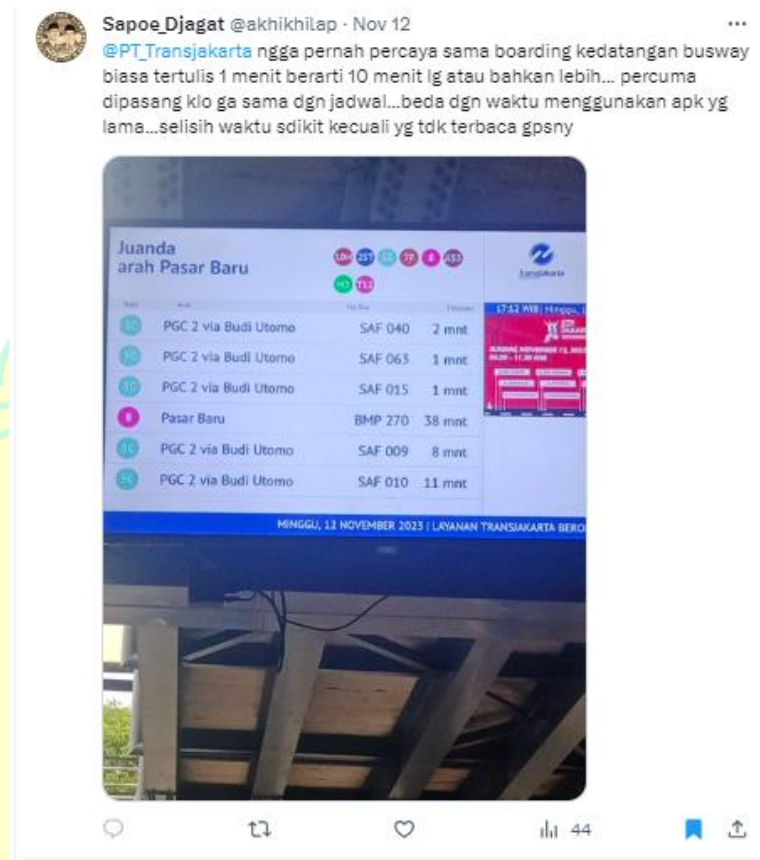


**Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Bus Transjakarta**

Sumber: twitter.com (2023)

Berdasarkan Gambar 1. 2 peneliti menemukan isu bahwa pengguna Transjakarta kesulitan mendapatkan informasi kedatangan bus di halte akibat monitor yang tidak berfungsi dengan baik. Pengguna meluapkan keluhannya di X agar mendapatkan respon dari pihak Transjakarta. Pengguna Twitterer lain bahkan menyerukan agar pihak Transjakarta agar bekerja sama lagi dengan Trefi agar dapat mengakses keberadaan bus secara *real-time*.





**Gambar 1.3 Keluhan Pengguna Transjakarta**

Sumber: twitter.com (2023)

Salah satu fasilitas di halte Transjakarta yaitu layar monitor yang bertujuan untuk memberikan informasi perkiraan kedatangan bus kepada pelanggan. Akan tetapi berdasarkan Gambar 1.3 peneliti menemukan terdapat isu bahwa waktu kedatangan yang tertera di monitor tidak sesuai dengan kenyataan. Hal ini membuat penumpang menunggu waktu lebih lama dari perkiraan jadwal.



**Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Transjakarta**

Sumber: twitter.com (2023)

Selain itu, permasalahan lain bus Transjakarta yakni waktu tunggu kedatangan bus yang lama. Berdasarkan Gambar 1.4 penumpang Transjakarta menyampaikan keluhan lewat X terkait lamanya kedatangan bus koridor S11. Penumpang menunggu kedatangan bus di halte lebih dari 30 menit akan tetapi bus yang diharapkan belum tiba di halte.

**Tabel 1. 1 Tabel Hasil Pra Survei Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Transjakarta**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda mudah mengakses informasi kedatangan bus?	50%	50%
2	Apakah kedatangan bus tepat waktu sesuai dengan jadwal kedatangan yang tertera di layar monitor halte?	30.2%	69.8%

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
3	Apakah Anda mudah dalam mengakses posisi bus secara real-time dari ponsel?	18.6%	81.4%
4	Apakah jumlah armada bus sudah cukup dalam melayani penumpang ?	26.2%	73.8%
5	Apakah jam pelayanan bus transjakarta konsisten?	38.1%	61.9%
6	Apakah waktu tunggu kedatangan bus relatif singkat?	33.3%	66.7%
7	Apakah perjalanan dapat ditempuh dalam waktu yang relatif cepat dan tepat?	37.2%	62.8%

Sumber: Hasil Pra Survei (2023)

Peneliti juga melakukan pra survei kepada 40 responden yang merupakan pengguna aktif bus Transjakarta untuk mendapatkan data pendukung permasalahan. Berdasarkan hasil pra survei pada Tabel 1. *1* menunjukkan bahwa permasalahan dengan persentase tertinggi sebesar 81.4% atau 35 responden yaitu kesulitan mengakses posisi bus secara *real-time*. Selain itu belum mencukupinya jumlah armada bus serta tidak sesuainya kedatangan bus sesuai jadwal di layar monitor halte menambah permasalahan yang terjadi pada layanan Bus Transjakarta. Hal ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Transjakarta kepada penggunanya.

## B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bus Transjakarta kepada pelanggan ?
2. Faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh pihak Transjakarta ?



### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Bus Transjakarta
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Transjakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Manfaat penelitian ini bagi peneliti selanjutnya adalah menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan dan diharapkan memberikan kontribusi ilmiah bagi Universitas Negeri Jakarta.

2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan rekomendasi perbaikan kualitas layanan bagi manajemen Transjakarta sebagai pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.