

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemacetan merupakan salah satu permasalahan yang terjadi di Negara berkembang seperti Indonesia. Permasalahan kemacetan akhir – akhir ini selalu terjadi pada kota – kota besar, khususnya di Kota Medan. Kota terbesar di Indonesia yang berada pada urutan ketiga setelah Kota Jakarta dan Kota Surabaya adalah Kota Medan. Kota Medan memiliki wilayah yang luas, yaitu $\pm 265,1 \text{ km}^2$ dan jumlah penduduk berkisar 2,4 juta jiwa pada tahun 2022. Tingkat kepadatan penduduk di kota ini mencapai 9.283 jiwa/km² (*statistic,2022*). Disamping karena letaknya yang strategis, menjadikan Kota Medan digunakan sebagai pusat bisnis, perdagangan, sarana dan prasarana kesehatan serta sarana pendidikan. Akibat dari kepadatan penduduk tersebut menyebabkan mobilitas masyarakat menjadi tinggi dimana permintaan akan kendaraan pribadi menyebabkan kepadatan lalu lintas yang meningkat setiap harinya.

Bus Listrik Kota Medan adalah salah satu transportasi publik modern dan ramah lingkungan yang baru diluncurkan oleh pemerintah Kota Medan baru – baru ini. Bus Listrik ini merupakan Kolaborasi Pemerintah Kota Medan, Dinas Perhubungan Kota Medan dengan PT. Kalista Soster Hastia. Bus Listrik ini dioperasikan pada tanggal 4 Januari 2024, dan beroperasi mulai pukul 06.30 WIB sampai dengan pukul 18.30 WIB dengan total pelayanan sebanyak 25 perhari nya. Total panjang rute bus listrik ini adalah 21 km dengan jumlah pemberhentian sebanyak 39 titik, termasuk 21 bus stop.

Trans Medan Electric Bus adalah sistem transportasi bus kota yang berbasis bus listrik di kota Medan, Sumatera Utara. Bus listrik Medan adalah transisi antara layanan eksisting Trans Metro Deli dengan rencana Bus Raya Terpadu Mebidang. Bus Listrik Medan akan dikembangkan menjadi bus raya terpadu penuh pada 2027.

Pengidentifikasian dua aspek yang perlu diukur dalam konteks pelayanan yakni jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Jaminan (*assurance*) meliputi komunikasi, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan, sedangkan empati mencakup akses dan rasa pengertian (Parasuraman dkk, 1985). Oleh karena itu, Pemerintah Kota Medan bersama Dinas Perhubungan Kota Medan dan PT. Kalista Soter Hastia menghadirkan kembali sarana dan prasarana angkutan

umum perkotaan yang lebih baik dari segi kinerja dan pelayanan yaitu Bus Listrik. Walau masih dalam tahap uji coba dengan tidak diberlakukannya biaya/gratis bagi para penumpang, diharapkan bus listrik ini mampu menarik ketertarikan masyarakat kota Medan dalam menggunakan transportasi umum. Disamping itu kehadiran bus listrik ini diharapkan dapat menjadi akses yang lebih mudah bagi masyarakat kota Medan karena keberadaan bus listrik ini tentunya akan membantu mengurangi kemacetan dan polusi udara bahkan polusi suara di Kota Medan.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hidup masyarakat adalah angkutan umum. Pada saat ini, sering terjadi penurunan kualitas pelayanan sarana transportasi angkutan umum di Kota Medan karena dianggap belum memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Medan. Keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi serta mengurangi kemacetan di Kota Medan. Beberapa hal yang terlihat belum memenuhi pelayanan angkutan umum (bus) di Kota Medan adalah usia kendaraan yang sudah cukup tua, tidak teraturannya jadwal keberangkatan, tarif yang tergolong mahal, ataupun kelebihan penumpang dari kapasitas angkutan tersebut.

Pelayanan lainnya yang dianggap kurang mampu memberikan nilai lebih bagi para pengguna dan termasuk paling fatal yaitu bus dan angkot yang berhenti (mangkal) di sembarang tempat. Peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum harus memperhatikan keinginan atau harapan pengguna agar semua kepentingan pengguna dapat terakomodasi dan pengukuran kinerja pelayanan dilakukan dalam berbagai aspek (Beirao dan Cabral, 2007). Aspek penilaian kualitas pelayanan berkembang dari masa ke masa.

Biaya operasional kendaraan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengusaha/operator untuk pengelolaan angkutan dalam satu tahun. Perhitungan pembiayaan tidak lepas terbagi menjadi dua yang mana merupakan biaya yang dikeluarkan secara langsung maupun biaya yang dikeluarkan secara tidak langsung serta seberapa banyak jumlah yang harus dikeluarkan. Berdasarkan banyaknya biaya angkutan umum pada tiap tahunnya dapat ditetapkan berapa jumlah tarif yang dikeluarkan dari pengguna angkutan umum. Tarif merupakan sewa yang wajib dikeluarkan oleh masyarakat pengguna angkutan umum penumpang per kilometer (Km) yang dinyatakan dalam rupiah. Penentuan tarif angkutan umum diharapkan tidak memberatkan kepada pihak pengguna jasa sehingga memberikan keuntungan bagi pengusaha angkutan umum. Dalam penentuan tarif angkutan umum ini hendaknya pemerintah mempertimbangkan pendapatan angkutan umum.

Adapun tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui kinerja operasional dan tarif Bus Listrik Kota Medan dan juga mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan jasa transportasi Bus Listrik Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif memungkinkan dalam pengumpulan data berupa angka dan statistik yang dapat diukur secara objektif juga membantu peneliti dalam mengumpulkan data penumpang listrik yang mempunyai populasi yang luas, sehingga hasil penelitian menjadi representatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dari penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Bagaimana kinerja operasional Bus Listrik Kota Medan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan jasa pengguna terhadap kinerja dan tarif transportasi Bus Listrik Kota Medan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja operasional Bus Listrik Kota Medan
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan jasa pengguna terhadap kinerja dan tarif transportasi Bus Listrik Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui apa saja kinerja operasional Bus Listrik Kota Medan yang dilakukan setiap hari.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi perusahaan jasa transportasi selaku Pemerintah Kota Medan berkaitan dengan kinerja operasional bus dan tingkat kepuasan penumpang sehingga dapat dipakai sebagai acuan atau bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengambil satu rute yang tersedia , yaitu : Kompleks J-City (Medan Johor)- Jalan Karya Wisata - Jalan A.H. Nasution - Jalan Jamin Ginting- Jalan Pattimura - Jalan Sudirman - Jalan Diponegoro - Jalan Pengadilan – Jalan Kapt. Maulana Lubis - Jalan Balai Kota- Jalan Putri Hijau – Jalan Guru Patimpus – Jalan Gatot Subroto (Plaza Medan Fair) – Jalan Iskandar Muda – Jalan Jamin Ginting- Kompleks J- City (Medan Johor)

2. Sasaran untuk kuesioner adalah penumpang angkutan Bus Listrik Kota Medan dengan jumlah 40 orang.
3. Pengambilan data berdasarkan survey lapangan.
4. Survey dilakukan selama 7 hari yaitu dimulai senin,selasa, rabu, kamis, jumat, sabtu dan minggu.

1.6 Metode Penelitian

Pada penelitian ini dapat dimulai dengan melakukan studi pustaka untuk memperkuat landasan ide dan saran yang terkait dengan pokok bahasan yang akan diteliti. Tahap selanjutnya yaitu melakukan metode pengumpulan data berupa metode observasi dan survey dengan mengambil data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pengumpulan hasil suvei langsung. Data primer yang diambil berupa waktu berhenti kendaraan, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu berjalan kendaraan, waktu perjalanan, jumlah penumpang, beserta jawaban responden dari kuesioner kepuasan penumpang. Data sekunder didapatkan secara langsung dari instansi yang relevan, seperti Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Medan, yang terdiri dari peta jaringan jalan, trayek rute Bus Listrik Kota Medan, dan jumlah armada Bus Listrik. Data sekunder juga digunakan untuk mendukung data primer yang diperoleh dari literatur, studi pustaka, dan penelitian sebelumnya. Pengolahan analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.