

PENDAHULUAN

Di era pembangunan yang semakin berkembang, industri manufaktur dan jasa di Indonesia telah banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat di bandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus menawarkan kepada pelanggan barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi, dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik dari pada pesaingnya.

Di Indonesia terdapat berbagai jenis alat transportasi salah satunya transportasi darat yang diberikan perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi. Jasa transportasi merupakan salah satu dari kebutuhan manusia yang sangat penting. Mobilitas yang sangat cepat dari masyarakat baik yang tinggal di desa maupun di kota membutuhkan alat-alat transportasi untuk membantu kelangsungan hidup mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa transportasi, Departemen Perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik jalur darat, jalur laut, maupun jalur udara.

Transportasi darat menjadi pilihan utama karena disamping murah, sampai dengan saat ini masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Dapat dikatakan jasa transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai aktivitas.

Disamping itu transportasi darat juga merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat diperlukan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat

seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi atau pun kereta api. Menurut Ginting (2005: 47) keputusan konsumen terhadap transportasi ditentukan oleh fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan, diantaranya yakni ketepatan waktu merupakan waktu keberangkatan dan kedatangan angkutan sesuai dengan yang telah di informasikan kepada pelanggan. Hal ini untuk menunjukkan kinerja perusahaan yang baik, sehingga konsumen tidak resah untuk menunggu terlalu lama dan memperhitungkan waktu kedatangannya di halte atau stasiun.

Beralasan dari berbagai hal tersebut pemerintah pusat melalui Dinas Perhubungan mengajukan penyelenggaraan sebuah mode angkutan massal yaitu Bus Rapid Transit (BRT) atau yang lebih dikenal dengan sebutan Busway. Sistem moda angkutan misal BRT ini memiliki sistem kerja terintegrasi di setiap koridor yang telah dibangun di setiap trayek perjalanan angkutan umum yang padat penumpang. Sehingga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para penumpang akan moda angkutan umum dalam kota. Namun pada kenyataannya di lapangan masih banyak penerapan BRT yang penyelenggaraannya masih belum optimal di beberapa kota.

Di Jawa Tengah sudah terdapat berbagai jenis transportasi umum, seperti angkutan kota dan bus kota. Pemerintah kota Semarang telah menyediakan transportasi masal berbasis bus yang lebih handal, cepat, dan efisien untuk mengurangi masalah transportasi perkotaan di Semarang. Pemerintah kota Semarang bersama Dinas Perhubungan Provinsi dan Balai Transportasi kota Semarang menyediakan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng namun penggunaan angkutan kota dan bus kota masih dirasa belum efisien karena daya angkut penumpang masih sedikit sehingga diperlukan armada yang banyak. Selain itu, angkutan kota dan bus kota sering *ngetem* sehingga terlalu banyak waktu yang dihabiskan di jalan dan menjadi tidak tepat waktu. Untuk itu, kualitas layanan transportasi umum kota Semarang perlu ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat yang beralih menggunakan alat transportasi umum.

Bus Rapid Transit atau disingkat BRT adalah sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur. BRT mempunyai ciri-ciri yaitu, tempat pemberhentian khusus, bus khusus, sistem ticketing khusus, jalur khusus, frekuensi pelayanan sering dan teratur sepanjang hari. Bus ini mengangkut penumpang dari Stasiun Tawang ke Terminal Bawen ataupun sebaliknya. Bus Rapid Transit Trans Jawa Tengah mempunyai 25 armada bus, 13 bus berangkat dari Terminal Bawen dan 12 Bus berangkat dari Stasiun Tawang. Berikut ini perkembangan BRT Trans Jateng dari segi penumpang yang menggunakan BRT Trans Jateng.

Berikut data penumpang BRT Trans Jateng Periode November-Desember 2019

Tabel 1.1 Jumlah penumpang BRT Trans Jateng

Bulan	Jumlah Penumpang			Total Jumlah Penumpang
	Pelajar	Umum	Buruh	
Januari	22.970	14.818	17.246	34.361
Februari	21.561	91.185	15.158	127.904
Maret	29.695	142.761	16.282	188.738
April	20.384	121.689	16.556	158.629
Mei	20.425	137.547	14.710	172.689
Juni	10.826	139.437	9.902	160.165
Juli	22.041	143.596	16.219	181.856
Agustus	26.724	135.794	15.211	177.729
September	26.907	131.992	15.688	174.587
Oktober	30.894	133.642	16.447	180.938
November	30.508	131.448	15.615	177.571
Desember	21.748	145.735	13.185	180.668

Sumber : BRT Trans Jateng Tahun 2019

Pada instansi BRT Trans Jateng masih sering dijumpai adanya suatu masalah yang dapat menyebabkan pelanggan atau konsumen mengeluh. Seperti tidak tepatnya waktu kedatangan BRT Trans Jateng pada setiap shelter tujuan. Dikarenakan gangguan-gangguan selama dalam perjalanan yang kurang nyaman bagi konsumen dan kemacetan yang tidak bisa dihindari. Uraian yang dipaparkan di atas, maka penelitian merasa tertarik untuk menganalisis mengenai

keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng sehingga penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Waktu Kedatangan BRT Trans Jateng Pada Setiap Shelter Rute Stasiun Tawang – Terminal Bawen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pada latar belakang masalah telah disebutkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi terhadap fasilitas, kemacetan, kinerja operasional dan keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng pada setiap shelter rute Stasiun Tawang-Terminal Bawen. Begitu pula terdapat suatu keunggulan dan kelemahan pada masing-masing bus di antaranya fasilitas, kemacetan, kinerja operasional, keterlambatan waktu kedatangan dan faktor lain yang belum terdeteksi oleh penulis. Maka dari itu agar sasaran dalam pembahasan ini dapat tercapai, penulis memberikan ruang lingkup rumusan masalah yaitu :

1. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng ?
2. Apakah variable kemacetan berpengaruh terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng ?
3. Apakah variable kinerja operasional berpengaruh terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis pengaruh faktor variabel fasilitas terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.
2. Menganalisis pengaruh faktor variabel kemacetan terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.
3. Menganalisis pengaruh faktor variabel kinerja operasional terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berbicara tentang kegunaan penelitian biasanya berisi tentang kontribusi penelitian terhadap teori dan praktik. Penjelasan tentang kegunaan penelitian dapat mencakup untuk penulis, Universitas AMNI Semarang, instansi tempat penelitian yang mana dalam hal ini yaitu Balai Transportasi Jawa Tengah dan pembaca. Kegunaan penelitian juga harus mencakup bagaimana penelitian ini bermanfaat atau berdampak pada orang lain. Berikut ini kegunaan penelitian ini yaitu :

1. Bagi Penulis

Memberikan tambahan referensi tentang keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng. Mempermudah mendapatkan informasi dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis.

2. Bagi Mahasiswa Universitas AMNI Semarang

Sebagai bahan informasi tentang keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng. Dan memberi masukan tentang bagaimana meningkatkan bimbingan dalam skripsi. Serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

3. Bagi Balai Transportasi Jawa Tengah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan tambahan informasi kepada Balai Transportasi Jawa Tengah terkait beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penggunaan transportasi BRT Trans Jateng.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian skripsi ini. Skripsi ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu fasilitas, kemacetan, kinerja operasional dan keterlambatan waktu kedatangan, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran, diagram alir penelitian.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan, Serta implikasi manajerial.

BAB 5 : PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang di peroleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan kepada perusahaan yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

Daftar Pustaka

Lampiran

