

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin.

Transportasi umum (dikenal pula sebagai transportasi publik atau transportasi massal) 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.

Jenis transportasi umum yang mulai banyak dipilih adalah jenis Bus Rapid Transit (BRT). Begitu juga di kota purwokerto, pada tanggal 13 Agustus 2018 Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah meresmikan BRT Transjateng dengan rute Terminal Bulupitu (Purwokerto) hingga Terminal Bukateja (Purbalingga).

BRT Transjateng merupakan pasti memerlukan peningkatan dan evaluasi karena pembentukannya masih tergolong baru. Berbagai evaluasi diperlukan untuk membantu peningkatan kualitas transportasi umum BRT Trasjateng Purwokerto. Salah satunya pada peningkatan prasarana yang digunakan untuk menunjang terlaksananya kegiatan transportasi yang baik pada BRT Transjateng. Dalam hal ini prasarana salah satunya adalah keberadaan halte khusus untuk BRT Transjateng.

Halte memiliki fungsi yang sangat bermanfaat bagi para pengguna transportasi agar ketertiban dalam lalu lintas dan juga efektivitas lalu lintas bisa berjalan dengan baik. Halte menjadi tempat para penumpang naik dan turun bus, dengan dilengkapi oleh berbagai fasilitas yang menunjang keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna.

Maka, halte BRT Transjateng juga tidak boleh terlepas dari evaluasi untuk meningkatkan kelayakan transportasi BRT Transjateng salah satunya dari segi fasilitas. Fasilitas halte harus diukur agar bisa menjadi bahan evaluasi pemerintah dan peningkatan di masa depan dengan memperhatikan segala kekurangan yang dimiliki halte BRT Transjateng saat ini.

Sebelumnya, penelitian tentang halte ini pernah dibuat oleh Bayu Prastio yang berjudul “Analisis Efektivitas Halte Bus Rapid Transit (BRT) TransJateng Purwokerto (2020). Dalam penelitiannya, ia memperhatikan aspek-aspek layak guna halte yang sesuai standar khususnya berdasarkan ketentuan dalam Pedoman Teknis Perencanaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum yang diterbitkan oleh Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah lokasi halte dan penempatan halte di jalan raya. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa kondisi halte BRT Transjateng purwokerto mayoritas masuk dalam klasifikasi buruk dan cukup. Sedangkan hanya sedikit halte yang memenuhi klasifikasi baik secara kondisi. Di penelitian beliau terdapat saran untuk perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap fasilitas halte BRT Transjateng Purwokerto.

Sehubungan dengan uraian di atas, penulis ingin mengetahui persepsi penumpang terhadap fasilitas halte Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Purwokerto. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan penelitian menggunakan metode *SERVQUAL* dengan judul “**Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Halte Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Purwokerto**”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi penumpang terhadap pelayanan halte Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap pelayanan halte Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diambil dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi terkait dalam pengembangan halte BRT Trans Jateng Purwokerto di masa yang akan datang.

E. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada beberapa titik halte BRT sepanjang koridor 1 Purwokerto – Purbalingga yaitu pasar manis, terminal bulupitu, terminal bukateja, yuro, terminal purbalingga.
2. Penelitian ini dilakukan pada faktor-faktor yang dinilai berpengaruh terhadap pelayanan halte dari segi persepsi penumpang.

