BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pergerakan masyarakat, aktivitas ekonomi, pendidikan hingga pariwisata. Keberadaan transportasi publik yang aman, nyaman, terjangkau dan tepat waktu merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat modern. Bus Trans Jatim merupakan inovasi transportasi publik berbasis bus yang mengadopsi prinsip Bus Rapid Transit (BRT). Ciri utama BRT meliputi penggunaan jalur khusus (atau prioritas), halte yang sejajar dengan lantai bus untuk memudahkan aksesibilitas, serta sistem informasi penumpang yang terintegrasi.

penelitian (Kasiani et al., 2023) menunjukkan bahwa load factor Bus Trans Jatim mencapi 140% menandakan lonjakan permintan yang sangat tinggi, namun kondisi ini tidak diimbangi dengan reabilitas layanan, ketepatan waktu, serta kapasitas angkut yang memadai. Akibatnya banyak penumpang tidak terangkut dan tingkat kenyamanan menurun. pelayanan Trans Jatim Koridor I dinilai "puas" oleh masyarakat, namun terdapat beberapa catatan penting terkait kapasitas angkut, kenyamanan halte, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Pengguna mengharapkan peningkatan fasilitas fisik dan ketepatan jadwal agar pelayanan semakin optimal.Selain pelayanan, fasilitas juga menjadi faktor signifikan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna.

penelitian Wiska Maulidatul Afikhah (2024) yang menemukan bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Trans Jatim, bahkan lebih besar dibanding faktor harga. Dengan demikian, kenyamanan fasilitas halte, kebersihan bus, ketersediaan informasi, serta kualitas sarana menjadi bagian integral dalam menciptakan kepuasan pengguna.

penelitian Herlynawati et al.,(2024) mengenai Trans Jatim Koridor II Surabaya–Mojokerto, yang menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), menunjukkan tingkat kepuasan mencapai 80,96% atau kategori "puas". Namun, temuan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang berada dalam kuadran prioritas perbaikan, seperti waktu tunggu, kapasitas angkut, dan keamanan fasilitas.

Kota Malang dikenal sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur yang memiliki karakteristik unik sebagai kota pendidikan, kota parawisata, sekaligus pusat perdagangan di kawasan selatan Jawa Timur. Terletak di dataran tinggi, Malang memiliki udara yang relatif sejuk dan dikelilingi oleh pegunungan. Kombinasi oleh banyaknya perguruan tinggi besar (seperti Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, UMM, UIN dll) yang mendatangkan ratusan ribu mahasiswa dari seluruh indonesia, serta posisinya sebagai gerbang utama menuju destinasi wisata alam dan buatan di wilayah sekitarnya menjadikan mobilitas di wilayah ini sangat dinamis dan padat.

Untuk mendukung mobilitas di kota Malang, Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan Bus Trans Jatim, sebuah layanan transportasi publik modern yang mengadopsi konsep Bus Rapid Transit (BRT). Inisiatif ini merupakan bagian dari program strategis Jatim Akses yang bertujuan meningkatkan konektivitas dan mobilitas masyarakat. Bus Trans Jatim memiliki beberapa koridor layanan termasuk Koridor 1 Gajayana yang melayani rute Terminal Hamid Rusdi – Terminal Landungsari – Terminal Batu, yang merupakan jalur dengan volume mobilitas tinggi untuk mahasiswa, pekerja, wisatawan, dan warga lokal.

Trans Jatim Koridor I diberi identitas Trans Jatim Gajayana dengan armada berwarna biru yang identik dengan Malang. Nama ‘Gajayana diambil dari Raja Kerajaan Kanjuruhan yang membawa kejayaan di Malang, sekaligus dimaknai sebagai gerbang akses transportasi Jawa Timur yang andal dan nyaman. Bus ini memiliki 14 armada operasional dan satu cadangan. Tujuh Bus berangkat dari Terminal Batu, tujuh Bus dari Terminal Hamid Rusdi, dan sebaliknya. Bus ini akan menjangkau beberapa destinasi wisata di kota malang dan Batu seperti; Kayu Tangan, Jatim Park, Selecta, hingga beberapa tempat wisata lainnya. Estimasi waktu perjalanan mencapai 110 menit dari Terminal Hamid Rusdi ke Kota Batu, dan 100 menit dari Batu menuju Hamid Rusdi, dengan jarak tempuh sekitar 42 km dan 39,35 km. Sepanjang rute, tersedia 62 titik shelter dan rambu pemberhentian Bus. Layanan beroperasi setiap hari dari pukul 05.00 WIB–21.00 WIB, dengan jarak antar Bus adalah 10–15 menit pada jam sibuk dan sekitar 20 menit pada jam non-sibuk.

Namun, Keberhasilan suatu sistem transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan armada tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Menurut teori Servequal yang dikembangkan oleh Parasuraman et al(1998) kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy. Seluruh dimensi tersebut berkontribusi dalam membentuk kepuasan dan persepsi pengguna terhadap suatu layanan transportasi publik. Ketika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan maka tingkat kepuasan akan menurun dan berdampak pada menurunnya minat masyarakat menggunakan transportasi publik.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukan bahwa Bus Trans Jatim telah memberikan manfaat bagi masyarakat, namun masih terdapat aspek-aspek pelayanan dan fasilitas yang perlu ditingkatkan.Temuan menyatakan bahwa kualitas pelayanan Trans Jatim secara umum tergolong baik, namun masih terdapat kekurangan pada aspek informasi layanan, pemerataan fasilitas halte, serta kedisiplinan petugas.

Realita di lapangan menunjukan kualitas layanan Bus Trans Jatim koridor 1 rute Terminal Hamid Rusdi- Terminal Landungsari- Terminal Batu belum memenuhi ekspetasi pengguna. Hal ini terbukti dengan munculnya keluhan masyarakat karena bus yang datang ke beberapa shelter dalam interval lebih lama dari jadwal seharusnya dan sudah terisi penuh sejak berangkat dari Terminal Hamid Rusdi. Akibatnya penumpang di halte-halte tengah kota seringkali tidak dapat terangkut. Endang Warga Sukun saat bersama 5 orang temannya seusai ngaji di masjid Jami' Malang hari Minggu (30/11/25) siang ingin mencoba moda transportasi Bus Trans Jatim. Di mana transportasi ini sedang banyak diminati masyarakat untuk keliling Kota Malang dan Batu, mendadak kecewa karena sulit mendapatkan tumpangan Bus Trans Jatim. "Iya mas. Kecewa sih kok sulut ya lama kami bersama penumpang lainnya berjajar antri di shelter Kayutangan depan Telkom. Nunggu lumayan lama beberapa bus memang lewat tapi selalu penuh jadi kami gak terangkut. Kami akhirnya belum naik," katanya. "Apakah karena gak tepat pas hari libur Sabtu-Minggu? Saya akan coba hari biasa saja mas," ujar Endang sambil pergi meninggalkan shelter Kayutangan diikuti teman teman dan

penumpang lainnya yang sudah tidak sabar menunggu Bus berikutnya (MalangPariwara.Com)

Selain itu pengguna bus juga mengeluh terkait posisi halte yang berbahaya karena terdapat titik atau rambu stop bus trans Jatim (seperti di jalan danau kerinci raya, sawojajar) yang lokasinya terlalu dekat dengan pinggir jalan raya dan berbatasan langsung dengan selokan yang cukup dalam, serta masyarakat menilai bahwa jarak antara titik henti bus trans jatim terlalu dekat(RadarMalang).

Penelitian ini penting dilakukan karena lonjakan permintaan pengguna tidak sejalan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia, meningkatnya keluhan masyarakat dan belum adanya penelitian komprehensif yang menganalisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 malang-Batu. Evaluasi ini sangat penting untuk mendukung peningkatan layanan dan pengambilan kebijakan transportasi publik.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas Bus Trans Jatim "Gajayana" Koridor 1 serta mengidentifikasi aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di Malang Raya.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Waktu tunggu lama serta informasi penumpang tidak diketahui pengguna
   Keluhan warga muncul karena bus yang datang ke beberapa shelter dalam interval lebih lama dari jadwal seharusnya dan sudah terisi penuh sejak berangkat dari Terminal Hamid Rusdi. Akibatnya penumpang di halte-halte tengah kota seringkali tidak dapat terangkut.(Malang Pariwara.Com).
2. Posisi halte yang berbahaya
   Terdapat titik atau rambu stop bus trans Jatim (seperti di jalan danau kerinci raya, sawojajar) yang lokasinya terlalu dekat dengan pinggir jalan raya dan berbatasan langsung dengan selokan yang cukup dalam.(PolitikaMalang)

3. Jarak antara titik henti terlalu dekat

   Hasil evaluasi dari serikat sopir dan pengguna jalan juga menyoroti adanya penempatan rambu titik henti yang jaraknya terlalu berdekatan contohnya di depan MAN 1 kota Malang (Jalan raya Tlogomas) yang memicu kemacetan lalu lintas bagi kendaraan lain.(RadarMalang)

4. Interval yang melar pada jam sibuk

   Pada waktu-waktu produktif atau akhir pekan, waktu tunggu antar bus menjadi lebih lama dari jadwal headway resmi yang seharusnya berkisar antara 10-15 menit.(MalangPariwara.com)

5. Akses halte terhalang

   Lokasi titik henti (Seperti area depan sekolah atau pertokoan) tempat tunggu bus dijadikan tempat parkir liar oleh kendaraan pribadi sehingga bus kesulitan berhenti untuk menaik turunkan penumpang.(InfoMalangRaya)

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja bus Trans Jatim “Gajayana” Koridor 1 pada rute Terminal Hamid Rusdi – Terminal Landungsari – Terminal Batu?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas bus trans jatim “Gajayana” Koridor 1 pada rute Terminal Hamid Rusdi – Terminal Landungsari – Terminal Batu?
3. Apa atribut – atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki berdasarkan analisis IPA?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kinerja Bus Trans Jatim “Gajayana” Koridor 1 pada rute Terminal Hamid Rusdi – Terminal Landungsari – Terminal Batu.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas Bus Trans Jatim “Gajayana” Koridor 1 pada rute Terminal Hamid Rusdi – Terminal Landungsari – Terminal Batu.
3. Mengetahui atribut- atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki berdasarkan analisis IPA.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian dibatasi pada pengguna Bus Trans Jatim "Gajayana" Koridor 1, yaitu rute Terminal Hamid Rusdi – Terminal Landungsari – Terminal Batu, sehingga tidak mencakup koridor lain dari Trans Jatim.
2. Responden penelitian ini hanya dari pengguna yang pernah menggunakan Bus Trans Jatim Koridor 1 minimal tiga kali, sehingga responden pemula atau yang belum pernah menggunakan layanan tidak termasuk dalam penelitian.
3. Penelitian difokuskan pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga tidak membahas aspek manajerial, kebijakan internal, atau operasional teknis perusahaan/instansi pengelola Trans Jatim.
4. Variabel yang dianalisis dibatasi pada aspek-aspek kualitas pelayanan transportasi
5. Waktu penelitian dibatasi pada periode pengumpulan data tertentu, sehingga tingkat kepuasan yang dihasilkan menggambarkan kondisi pada waktu penelitian dilakukan dan bukan sepanjang tahun.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi mahasiswa
    1. Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pemahaman mahasiswa mengenai analisis kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengguna pada sektor transportasi publik.
    2. Memberikan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian lapangan, pengumpulan data, serta pengolahan data kuantitatif sesuai kaidah metodologi penelitian.
    3. Meningkatkan kemampuan akademis, analitis, dan penyusunan karya ilmiah dalam rangka memenuhi tugas akhir.

2. Bagi universitas
    1. Hasil penelitian ini dapat memperkaya khasanah penelitian universitas, khususnya dalam bidang manajemen transportasi, pelayanan publik, dan kepuasan pelanggan.
    2. Menjadi sumber data empiris bagi dosen dan peneliti di universitas untuk pengembangan materi ajar, kurikulum, serta penelitian lanjutan.
    3. Meningkatkan kontribusi universitas dalam memberikan solusi terhadap isu publik, terutama layanan transportasi di Malang Raya.
3. Bagi Instansi (Dishub dan pengelola Bus Trans Jatim)
    1. Menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kebersihan fasilitas, kenyamanan halte, serta performa petugas.
    2. Membantu instansi dalam merumuskan strategi peningkatan layanan transportasi publik agar lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan pengguna.
    3. Menyediakan masukan berharga bagi pengambil kebijakan dalam melakukan perbaikan operasional, pengembangan rute, maupun peningkatan fasilitas penunjang transportasi publik.