

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan *Bus Rapid Transit* Transjabodetabek rute Poris Plawad – Bundaran Senayan sesuai SK Dirjen Perhubungan Darat, masuk dalam kategori sedang. Angkutan umum ini sangat berperan sebagai moda yang melayani pergerakan penduduk Kota Tangerang sebagai kota satelit dan kawasan pinggiran Kota Jakarta ke pusat Kota Jakarta. Hal ini didasarkan pada kecendrungan pengguna Transjabodetabek rute Poris Plawad – Bundaran Senayan sebesar 51,4% responden yang memanfaatkan bus keluaran Pemerintah ini hingga rute terakhir. Dari prosentase tersebut, sebanyak 74% penumpang memiliki kendaraan pribadi dengan tingkat perekonomian menengah ke atas, dan rata-rata tingkat pendapatan sebesar >Rp. 4.000.000/bulan. Hal ini menjadikan Transjabodetabek rute Poris Plawad – Bundaran Senayan sebagai moda transportasi yang sangat penting untuk menunjang aktivitas atau pergerakan mereka terutama dengan tujuan bekerja sebesar 67% dan untuk tujuan sekolah sebesar 12%. Angka tersebut mencerminkan bahwa pola pergerakan diakibatkan oleh pola aktivitas yang didominasi oleh pusat kota untuk kegiatan bekerja dan bersekolah. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketergantungan dan interaksi antara Kota Tangerang dan Kota Jakarta.

Keberadaan Transjabodetabek ini sejalan dengan konsep transportasi berkelanjutan, terutama dalam hal peningkatan aksesibilitas kawasan, penyediaan angkutan umum dan pengurangan penggunaan kendaraan pribadi yang diharapkan dapat mengurangi polusi. Namun peran angkutan umum ini juga ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan.

Sistem pelayanan angkutan umum BRT sangat dipengaruhi oleh 3 (tiga) pihak yaitu pengguna jasa (*user*), penyedia jasa (PT. Transjakarta) dan Pemerintah sebagai regulator. Dari ketiga pihak tersebut mempunyai peranan penting dalam

operasional transportasi umum. Sebagai penyedia jasa berusaha memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan memuaskan sesuai standar dari Pemerintah.

Berpedoman pada standar pelayanan angkutan umum, jika pelayanan yang ada belum sepenuhnya sesuai dengan standar, maka Pemerintah harus melakukan peningkatan melalui perbaikan-perbaikan. Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Berdasarkan standar pelayanan angkutan umum yang ditetapkan oleh Pemerintah, bus Transjabodetabek rute Poris Plawad – Bundaran Senayan termasuk dalam kategori **sedang** dengan total bobot **16 dari total bobot 30**. Berdasarkan hasil analisis, hal ini disebabkan oleh enam faktor berikut ini:
  - ✓ **Faktor Muat (*Load Factor*)** penumpang pada saat jam sibuk belum mampu menampung semua penumpang, sehingga masih banyak penumpang yang harus berdiri di dalam bus dan terjadi penumpukan penumpang.
  - ✓ **Waktu Antara (*Headway*)** Transjabodetabek yang satu dengan Transjabodetabek berikutnya adalah 20 menit dan waktu tersebut cukup panjang untuk mempersiapkan bus dan kelengkapannya.
  - ✓ **Waktu Perjalanan/Tempuh** yang diperlukan untuk menempuh perjalanan 1 Km, Transjabodetabek memerlukan waktu selama 30 menit. Hal ini tentu saja cukup lama. Kondisi ini sendiri disebabkan oleh kondisi jalan yaitu kemacetan yang terjadi disepanjang jalan yang dilewati oleh Transjabodetabek.
  - ✓ **Waktu Pelayanan** Transjabodetabek di terminal Poris Plawad Tangerang adalah 13 jam/hari yang dihitung mulai pukul 06:00 WIB hingga pukul 19:00 WIB. Waktu pelayanan ini kurang dari standar yang ditetapkan Pemerintah, yang seharusnya lebih dari 15 jam/hari.
  - ✓ **Frekuensi** bus yang tersedia dalam waktu 1 jam hanya sebanyak 4 bus. Berdasarkan standar yang telah ditetapkan jumlah yang memenuhi standar adalah  $> 6$  bus/jam.

- ✓ **Jumlah Armada** yang beroperasi hanya sekitar 67% dari 100% bus yang sesuai standar Pemerintah atau sekitar 15 buah bus yang diijinkan beroperasi melayani penumpang rute Poris Plawad – Bundaran Senayan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan, yang menjadi akar permasalahan ini adalah jumlah kendaraan yang beroperasi hanya 67% atau sekitar 10 buah armada Transjabodetabek dalam 1 hari. Sementara yang tersedia untuk rute ini adalah 15 buah bus. Kekurangan armada yang beroperasi tiap harinya harusnya dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah, sehingga mampu menampung penumpang dan memberikan kenyamanan.

Namun demikian, menurut responden ada dua faktor yang sudah dinilai baik, yaitu:

- ✓ **Kecepatan Perjalanan** artinya berdasarkan parameter kecepatan perjalanan, penumpang dari terminal Poris Plawad tidak mengalami gangguan hingga menuju pusat kota Bundaran Senayan. Hal ini dibuktikan dari perbandingan panjang trayek sejauh  $\pm 40$  Km memerlukan waktu tempuh selama  $\pm 3$  jam, sehingga kecepatan perjalanan yaitu perbandingan panjangnya trayek dengan waktu yang diperlukan untuk menempuhnya adalah 13 Km/Jam.
  - ✓ **Waktu Tunggu** dari hasil pengamatan, waktu tunggu yang dialami penumpang rata - rata adalah 10 menit. Hal itu berarti, waktu tunggu rata-rata penumpang untuk mendapatkan bus adalah 10 menit di terminal Poris Plawad. Maka dari standar pelayanan angkutan umum yang telah ditetapkan, pelayanan trayek bus dari sisi waktu tunggu mempunyai kinerja baik.
2. Jika dilihat dari sisi kualitasnya berdasarkan kuisioner dari 107 responden, tingkat kualitas pelayanan Transjabodetabek rute Poris Plawad – Bundaraan Senayan dinilai **cukup puas**. Hal ini dilihat atas dimensi kualitas, yaitu bukti fisik armada Transjabodetabek, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati petugas.

## 5.2 Rekomendasi

– Masyarakat:

Penelitian ini terdapat keterbatasan studi, oleh karena itu perlu dilengkapi dengan penelitian lanjutan sebagai berikut:

- a. Analisis pelayanan Transjabodetabek rute Bekasi sebagai moda transportasi angkutan massal penduduk pinggiran ke pusat kota.
- b. Analisis keberadaan Transjabodetabek sebagai moda transportasi angkutan massal penduduk pinggiran ke pusat kota terhadap keberlanjutan kawasan sekitarnya.

– Pemerintah Kota Tangerang:

- a. Dengan adanya moda angkutan massal pinggiran kota ke pusat kota, dilihat dari sudut pandang transportasi yang berkelanjutan sudah mendukung konsep dari strategi *sustainable transportation*. Namun Pemerintah juga perlu memikirkan atau membenahi sistem aktivitas penduduk Kota Tangerang yang melakukan aktifitasnya untuk bekerja maupun sekolah, agar nantinya tidak membebani Kota Jakarta dalam jangka panjang terhadap dampak dari pola pergerakan yang ditimbulkan.

– PT. Transjakarta sebagai Pengelola BRT:

Ada beberapa hal yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan terhadap Standar Pelayanan Transjabodetabek, yaitu:

- a. Karena rute ini termasuk rute yang dianggap penting bagi masyarakat Kota Tangerang untuk tujuan bekerja, pendidikan dan aktivitas lain ke pusat kota, maka pihak pengelola perlu meningkatkan jumlah armada untuk rute Poris Plawad – Bundaran Senayan pada jam sibuk yang seharusnya sebanyak 15 bus namun pada kenyataannya hanya 10 bus yang beroperasi, agar tidak terjadi penumpukan penumpang di halte-halte strategis dan penumpang dapat terangkut semua. Jam pelayanan bagi armada bus juga perlu ditambah bila perlu menjadi 24 jam penuh.
- b. Pembersihan jalur Transjabodetabek yang masih sering dilalui oleh kendaraan pribadi bahkan angkutan umum lainnya selain Transjakarta dan Transjabodetabek yang dapat mempengaruhi waktu tempuh.

Upaya lain untuk mengurangi waktu tempuh yang terlalu panjang berdasarkan temuan di lapangan, pihak pengelola Transjabodetabek sebaiknya melakukan sterilisasi halte bayangan disepanjang tol *exit* Kebun Jeruk.