

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan transportasi massal memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat sebagai upaya memperoleh perkembangan ekonomi serta mengalihkan masyarakat yang akan bepergian dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Mobilitas masyarakat yang semakin tinggi juga turut mempengaruhi jumlah kebutuhan akan transportasi massal khususnya di wilayah perkotaan. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya pertumbuhan penduduk setiap tahunnya serta pemukiman yang semakin meluas seperti yang terjadi pada kota Jakarta.

Mengikuti pertumbuhan penduduk, keberadaan transportasi massal juga semakin dibutuhkan sebagai salah satu upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan kemacetan di Kota Jakarta. Kemacetan ini tercipta karena adanya peningkatan pada jumlah kendaraan pribadi yang dimiliki oleh masyarakat. Maka dari itu, untuk mengatasi permasalahan ini pemerintah DKI Jakarta merealisasikan moda transportasi Transjakarta yang dikelola oleh PT. Transportasi Transjakarta selaku Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Transjakarta sendiri mulai beroperasi pada tahun 2004 yang mengacu sebagai moda transportasi massal dengan jarak tempuh cepat, terjadwal serta tarif yang tetap dan terjangkau serta nyaman untuk digunakan. Selain mengatasi kemacetan, pengadaan bus Transjakarta sebagai moda transportasi umum juga memiliki beberapa tujuan lain seperti:

1. Efisiensi transportasi yang berarti pemerintah bertujuan meningkatkan optimalisasi operasional dari sistem transportasi.
2. Meningkatkan aksesibilitas yang berarti bus Transjakarta menyediakan fasilitas bagi penumpang dengan mobilitas terbatas.

3. Keberlanjutan lingkungan yang berarti adanya transportasi massal sama dengan membantu lingkungan dari berbagai hal seperti polusi udara.
4. Keamanan transportasi yang berarti Transjakarta bertujuan guna meningkatkan keamanan dengan menyediakan pemantauan lalu lintas.
5. Memberikan pengalaman yang berkesan untuk penumpang dengan maksud agar masyarakat mau menggunakan bus Transjakarta sebagai alat transportasi dalam kehidupan sehari – hari.

Selama beroperasi hingga sekarang Transjakarta sebagai transportasi massal telah mengalami banyak peningkatan. Tercatat saat ini Transjakarta telah memiliki 260 halte yang tersebar di 13 koridor. Peningkatan bus Transjakarta tiap tahunnya juga didukung dengan banyaknya pengguna Transjakarta yang menunjukkan bahwa keberadaan bus Transjakarta sebagai transportasi massal banyak diminati oleh masyarakat DKI Jakarta. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang Transjakarta yang mampu mencapai hingga 1.001.564 per hari pada 13 Juni 2023. Pencapaian ini merupakan gabungan dari penumpang Transjakarta layanan BRT, non-BRT, mikrotrans dan layanan khusus yang diluncurkan Transjakarta.

Bus Transjakarta tidak hanya diperuntukkan bagi pengguna umum, namun juga bagi pengguna khusus yaitu ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia) serta ibu yang membawa anak usia dini. Untuk menunjang fasilitas bagi pengguna khusus, Transjakarta menyediakan fasilitas bangku prioritas. Penggunaan bangku prioritas ini dinilai dari besarnya kemampuan dan kebutuhan dari para penumpang yang menggunakan bus Transjakarta. Penggunaan bangku prioritas bagi penumpang khusus dalam bus Transjakarta berada di dekat pintu masuk bus agar mudah dijangkau oleh para penumpang. Selain itu adanya perbedaan warna bangku antara bangku untuk penumpang umum dan khusus yaitu, bangku dengan warna merah ditujukan bagi penumpang khusus ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia) serta ibu yang membawa anak usia dini. Sedangkan bangku dengan warna biru ditujukan bagi penumpang umum yang berarti dapat digunakan oleh siapapun yang tidak termasuk ke dalam kategori khusus. Transjakarta juga telah menyediakan petunjuk yang berada di dalam bus. Petunjuk ini

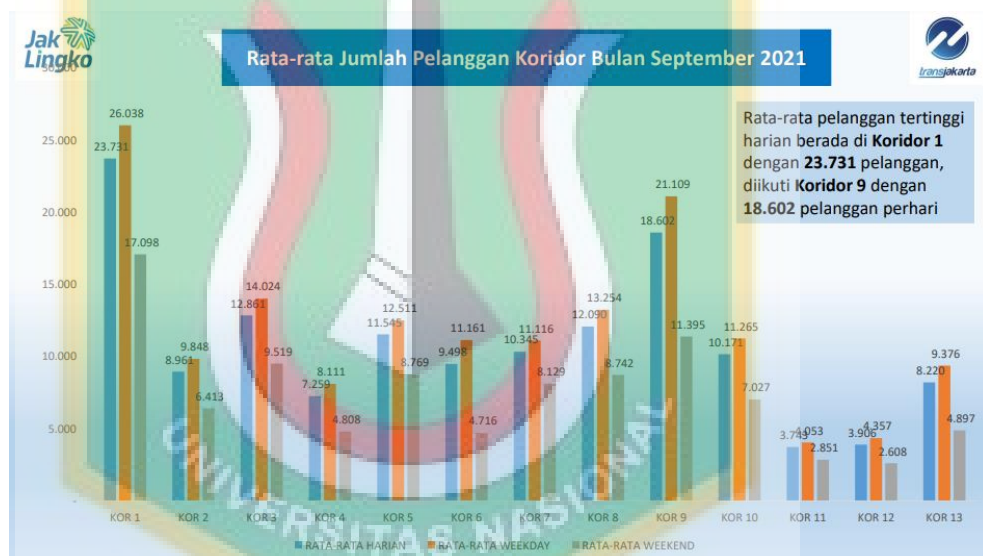
berupa informasi terkait penumpang yang berhak menggunakan bangku prioritas. Petunjuk ini dapat dengan mudah dilihat oleh penumpang karena terdapat di atas bangku prioritas. Di dalam bus Transjakarta juga terdapat ruang bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda.

Fasilitas lain yang disediakan oleh Transjakarta adalah pin prioritas. Pin ini ditujukan bagi ibu hamil, penyandang disabilitas serta warga lanjut usia (lansia) yang dapat dibuat secara daring melalui *form* Perista TJ yang telah disediakan oleh PT. Transportasi Transjakarta. Untuk ibu hamil dapat memiliki pin prioritas terhitung sejak usia kandungan berusia 1 bulan, kemudian penyandang disabilitas dapat menyertakan keterangan tertulis yang dibuat oleh RT/RW setempat, sedangkan warga lanjut usia (lansia) dapat mengajukan pin prioritas dengan minimal usia 54 tahun. Selain itu, Transjakarta juga menyediakan fasilitas berupa *signage* atau petunjuk arah dengan huruf braille. Fasilitas tersebut saat ini sudah tersedia di 13 halte yang ditujukan bagi penyandang disabilitas. Keberadaan fasilitas petunjuk arah ini merupakan bagian dari proses perencanaan yang dibuat oleh PT. Transportasi Transjakarta guna mewujudkan halte bus yang inklusif.

Halte Ragunan menjadi salah satu halte Transjakarta yang telah ditunjang dengan fasilitas memadai. Halte Ragunan telah beroperasi sejak tahun 2006 dengan rute Ragunan – Dukuh Atas 2 (koridor 6). Halte Ragunan juga telah mengalami revitalisasi pada akhir tahun 2022. Saat ini, Halte Ragunan telah berkembang menjadi halte yang menyediakan banyak pilihan rute yaitu (1) Ragunan – Balai Kota via Kuningan, (2) Ragunan – Balai Kota via Semanggi, (3) Ragunan – Gelora Bung Karno yang beroperasi dari Senin – Jumat, rute ini tetap diberlakukan jika berada di masa libur panjang lebaran dan akhir tahun, (4) Ragunan – Kampung Rambutan, (5) Ragunan – Puri Beta yang beroperasi di hari Sabtu dan Minggu, liburan panjang lebaran serta akhir tahun, dan (6) Ragunan – Pulogadung yang hanya beroperasi pada masa libur lebaran. Alasan adanya penambahan rute yang beroperasi ini didasari karena lokasi dari Halte Ragunan berdekatan dengan Taman Margasarta Ragunan sehingga kerap menjadi pilihan banyak orang sebagai destinasi untuk berlibur.

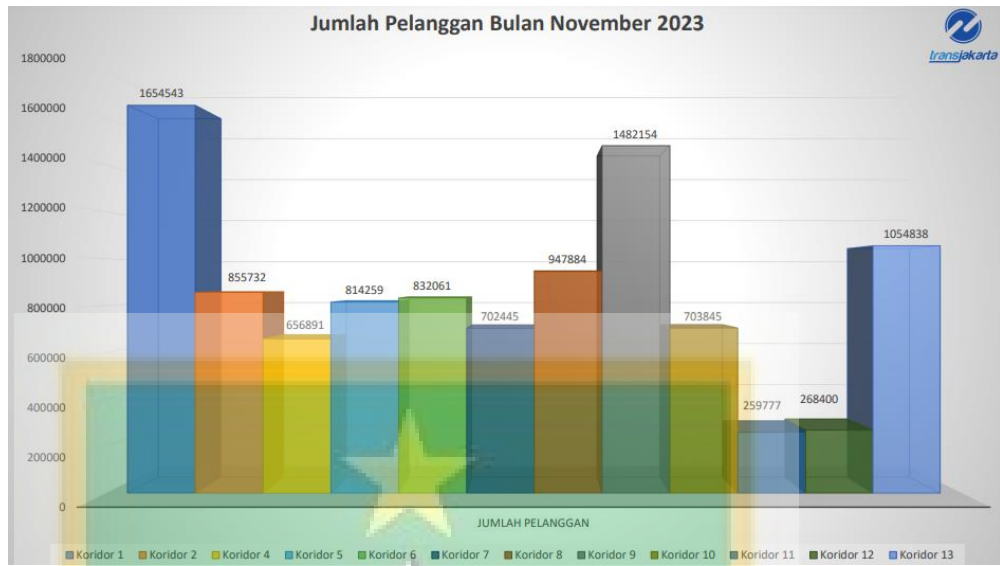
Berdasarkan data penumpang harian koridor 6 di Halte Ragunan pada September 2021, jumlah penumpang perhari yang menggunakan bus Transjakarta mencapai 9.498 pengguna. Sedangkan data terakhir yang di *update* oleh website resmi Transjakarta pada November 2023, jumlah penumpang koridor 6 dalam satu bulan mencapai 832.061 pengguna. Banyaknya pengguna di Halte Ragunan biasanya terjadi di jam – jam sibuk yaitu 06.00 – 09.00 WIB dan 16.00 – 19.00 WIB. Banyaknya pengguna menjadikan Halte Ragunan sebagai Halte terpadat ke 8. Tercatat sebanyak 3,6 juta pengguna yang menggunakan bus Transjakarta melalui Halte Ragunan pada tahun 2021. Rute yang paling banyak digunakan adalah Ragunan – Dukuh Atas.

Gambar 1.1 Rata – Rata Pelanggan Perhari Bulan September 2021



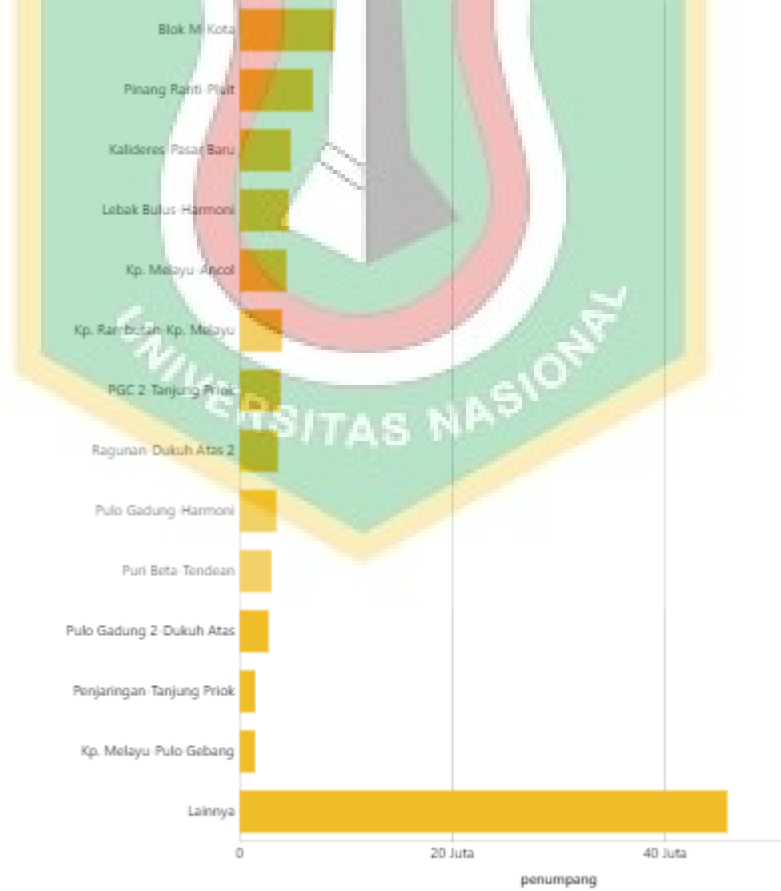
Sumber: ppid.transjakarta.co.id

Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan BRT Bulan November 2023



Sumber: ppid.transjakarta.co.id

Gambar 1.3 Kepadatan Rute Bus Transjakarta



databoks.katadata.co.id

Fasilitas yang telah disediakan oleh PT. Transportasi Transjakarta dapat mendorong rasa kepedulian antar sesama pengguna Transjakarta mengingat dalam kehidupan bermasyarakat manusia merupakan makhluk sosial yang akan senantiasa memerlukan keberadaan orang lain. Akan tetapi keberadaan fasilitas baik di bus Transjakarta maupun halte tidak selalu dipergunakan dengan semestinya karena hak pengguna khusus yaitu ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia) serta ibu yang membawa anak usia dini tidak selalu direspons secara positif oleh pengguna umum yang menggunakan bus Transjakarta. Hal ini dilihat dari banyaknya pengguna umum yang seringkali tidak menunjukkan rasa empatinya ketika berada di dalam bus Transjakarta. Hingga saat ini hal tersebut masih menjadi persoalan yang kerap terjadi di dalam bus Transjakarta dimana sebagai pengguna, penumpang bus Transjakarta masih ada yang menggunakan fasilitas bangku prioritas sebagai kepentingan pribadi.

Transjakarta sebagai moda transportasi massal menjadi salah satu proyek pemerintah DKI Jakarta yang dibangun dengan skala besar. Hingga saat ini PT. Transportasi Transjakarta gencar melakukan revitalisasi pada halte – halte yang menjadi titik pemberhentian bus Transjakarta guna memenuhi sarana dan prasarana bagi seluruh pengguna baik penggunaan umum maupun khusus. Bus Transjakarta dipandang sebagai salah satu bagian dari perencanaan dan tata aturan transportasi karena berkaitan dengan kemudahan pergerakan masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan. (Tamin, 2000). Akan tetapi, penyediaan berbagai fasilitas sebagai bentuk layanan publik bagi masyarakat tidak diimbangi dengan data yang tersedia. PT. Transportasi Transjakarta belum menyediakan data terkait berapa banyak pengguna khusus ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia) serta ibu yang membawa anak usia dini yang menggunakan bus Transjakarta. Data ini dapat digunakan dalam memberikan pandangan bagi masyarakat terkait efektivitas penyediaan bangku prioritas yang didukung dengan fasilitas lain di dalam bus Transjakarta.

Dengan demikian, peneliti ingin melihat sikap yang diberikan oleh penumpang angkutan massal moda transportasi Transjakarta dalam

memberikan hak bangku prioritas kepada pengguna khusus yaitu ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia), serta ibu yang membawa anak usia dini. Dengan adanya bangku prioritas di dalam bus Transjakarta sebagai moda transportasi massal bagi masyarakat akan memberikan akses yang lebih mudah, berdampak pada integrasi sosial dan kemandirian (PBB, 2007). Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui seberapa besar perhatian yang diberikan untuk pengguna bangku prioritas ketika menggunakan transportasi publik, Oleh sebab itu penelitian ini akan berjudul **“Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna Transjakarta di Halte Ragunan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Keberadaan Transjakarta sebagai moda transportasi publik ditujukan untuk melayani masyarakat dalam penyediaan sarana secara luas termasuk dengan menyediakan bangku prioritas bagi penumpang khusus yaitu ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia) serta ibu yang membawa anak usia diri. Oleh karena itu, bus Transjakarta menyediakan bangku prioritas sebagai salah satu fasilitas penumpang yang ditunjang dengan penggunaan pin prioritas bagi ibu hamil, penyandang disabilitas dan warga lanjut usia (lansia), adanya papan petunjuk berupa himbauan terkait hak pengguna bangku prioritas, serta perbedaan bangku prioritas bagi pengguna umum dan khusus. Berdasarkan penjelasan tersebut, berikut ini adalah rumusan masalah yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimana respons pengguna berkebutuhan khusus dan pengguna umum terhadap penyediaan fasilitas layanan bangku prioritas yang tersedia di dalam bus Transjakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan deskripsi permasalahan diatas, maka ada beberapa pertanyaan yang menjadi fokus penelitian yang terdapat di dalam rumusan masalah. Berikut ini adalah tujuan penelitian yang ingin diteliti, yaitu:

1. Menganalisa respons pengguna berkebutuhan khusus dan pengguna umum terhadap penyediaan fasilitas layanan bangku prioritas yang tersedia di dalam bus Transjakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terdapat di dalam rumusan masalah, berikut ini adalah manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mendeskripsikan mengenai “Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus” sehingga dapat menambah wawasan di kalangan akademis serta berguna di bidang kajian sosiologi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosiologi (S.Sos) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan dari para pembaca khususnya bagi mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi literature bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Teknik sistematika penulisan dalam penelitian ini memiliki beberapa bagian yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini terdapat beberapa bab yaitu, (1) latar belakang dari penelitian yang menjelaskan mengenai alasan pentingnya penelitian dilakukan, (2) rumusan masalah berisi pemaparan dari permasalahan yang telah dijelaskan secara konkret, (3) tujuan penelitian adalah bentuk jawaban dari pertanyaan dari fokus penelitian, dan (4) kegunaan penelitian yang memaparkan bentuk pertanyaan terkait adanya

kemungkinan dalam kontribusi hasil dengan cara yang lebih spesifik serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan kebutuhan praktis.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka menjelaskan esensi – esensi dari hasil penelitian terdahulu yang memuat teori – teori menjadi kerangka pemikiran. Kajian pustaka ini berguna sebagai bahan acuan selama penelitian berlangsung untuk memperoleh kebenaran berupa relevansi dengan teori – teori yang telah dijelaskan oleh ahli terdahulu

3. BAB III METODELOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian terdiri dari 2 bagian yaitu, metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dalam bab ini, peneliti akan menetapkan pertanyaan bersifat sistematis yang digunakan untuk mendapatkan seluruh jawaban guna menghasilkan kesimpulan

4. BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan mendalam mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penjelasan yang disajikan didapatkan oleh penulis melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil yang disajikan juga haruslah relevan dengan landasan serta kerangka teori.

5. BAB V PENUTUP

Bab terakhir dari penulisan penelitian ini berisi kesimpulan dari hasil yang telah ditulis. Bab penutup juga menyertakan saran dari peneliti yang berkaitan dengan topik pembahasan penelitian.

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka menjadi urutan akhir dari suatu penelitian yang berisi nama penulis, judul dari acuan bacaan, identitas penerbit, dan tahun terbit. Daftar pustaka bertujuan untuk membuktikan dalam suatu penelitian juga menggabungkan banyak pemikiran orang lain.

7. LAMPIRAN

Lampiran menjadi data pelengkap yang menunjang penulisan tugas akhir. Penulisan lampiran ini dikelompokan sesuai dengan jenisnya yaitu jadwal, tabel, daftar pertanyaan, grafik, gambar dan desain.

