

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan aktivitas memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu lokasi ke lokasi lain (Morlock, 1978). Transportasi membentuk jaringan koneksi yang krusial bagi perkembangan ekonomi dan sosial. Dalam kehidupan manusia, transportasi memiliki peran yang sangat penting, karena tanpanya, mobilitas menjadi terbatas, akses terhadap kebutuhan sehari-hari terhambat, dan kemajuan dalam sektor perdagangan serta industri sulit terwujud. Sebagai salah satu elemen utama dalam pembangunan suatu negara, transportasi menjadi fondasi bagi pertumbuhan ekonomi, pembangunan sosial, dan industrialisasi. Perkembangan sistem transportasi berkontribusi pada peningkatan aktivitas ekonomi serta mendorong pembangunan suatu wilayah atau negara. Transportasi juga menciptakan nilai tambah dalam hal lokasi dan waktu, karena barang yang diangkut memiliki nilai lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan di tempat asal, serta dapat dikirim dengan cepat untuk memenuhi permintaan secara tepat waktu. Sebagai bagian dari sektor jasa, transportasi berfungsi untuk memindahkan barang dan manusia guna mendukung berbagai aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, layanan transportasi disebut sebagai *derived demand* atau permintaan turunan, yang berarti kebutuhan terhadap transportasi meningkat seiring dengan pertumbuhan kegiatan ekonomi dan pembangunan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata "transportasi" adalah pengangkutan barang menggunakan berbagai jenis kendaraan karena kemajuan teknologi. Menurut Adisasmita (2011), transportasi adalah cara untuk menghubungkan antara tempat produksi dan pasar. menjembatani produsen dengan konsumen, atau menghubungkan pasar dan tempat produksi. Namun, pakar transportasi, Profesor Richard Knowles, mengatakan, "Transportasi adalah suatu

sistem yang melibatkan jaringan infrastruktur, kendaraan, dan manusia yang bekerja sama untuk memindahkan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain." Transportasi memainkan peran yang sangat penting karena memungkinkan orang-orang yang saling membutuhkan untuk berinteraksi satu sama lain, mendekatkan, dan menjembatani mereka. Sedangkan dalam undang – undang Republik Indonesia Nomoer 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, menyatakan bahwa transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk memantapkan perwujudan wawasan nusantara, memperkuat ketahanan nasional, dan mempererat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945.

Transportasi umum menjadi masalah yang semakin serius di seluruh dunia. Seiring dengan pertumbuhan populasi perkotaan yang pesat dan berbagai masalah seperti kemacetan lalu lintas dan polusi udara menjadi nyata, transportasi umum merupakan solusi penting untuk mengurangi dampak lingkungan dan membangun kota yang lebih berkelanjutan.

Menurut (Safar, dkk, 2024: 5) Tantangan terbesar saat ini adalah menjaga keseimbangan antara mobilitas yang efisien dan perlindungan lingkungan. Transportasi umum seperti kereta bawah tanah, bus, trem, dan kereta api seringkali lebih ramah lingkungan daripada mobil pribadi. Namun, masih diperlukan upaya lebih besar untuk meminimalkan dampak lingkungan dari transportasi umum itu sendiri, yaitu terdiri dari aksesibilitas angkutan umum, aksesibilitas angkutan umum adalah kemampuan individu atau sekelompok orang untuk mengakses sistem transportasi yang tersedia di suatu wilayah atau kota dengan mudah dan efisien, serta sejauh mana sistem tersebut dapat digunakan. Faktor-faktor yang memengaruhi aksesibilitas meliputi jarak antara rumah atau kantor dan halte atau stasiun angkutan umum, ketersediaan jadwal, harga tiket, fasilitas untuk pejalan kaki dan pesepeda, kualitas layanan, dan moda transportasi. Mudah untuk

berpindah dari satu stasiun ke stasiun lainnya. Aksesibilitas terhadap transportasi umum juga memainkan peran penting dalam mencapai mobilitas yang inklusif dan berkelanjutan. Akses yang lebih baik berarti bahwa setiap orang, terlepas dari latar belakang ekonomi, fisik, atau sosialnya, dapat menggunakan transportasi umum sebagai bentuk perjalanan yang lebih efisien dan ramah lingkungan dari pada mobil pribadi, dan dampak adanya transportasi umum yaitu, mobilitas masyarakat, mobilitas masyarakat berarti koneksi transportasi umum yang baik yang memungkinkan orang untuk dengan mudah mencapai berbagai tempat dalam suatu kota atau wilayah. Hal ini memungkinkan individu untuk bepergian ke tempat kerja, sekolah, fasilitas medis, tempat hiburan, dan kebutuhan harian lainnya dengan lebih mudah.

Dalam hal ini Kota Depok merupakan salah satu wilayah penyangga penting di kawasan Jabodetabek, yang mengalami perkembangan pesat dalam berbagai aspek, termasuk jumlah penduduk, pembangunan, dan aktivitas ekonomi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan penduduk di Kota Depok cenderung meningkat setiap tahunnya. bisa di lihat data peningkatan pendudukan di Kota Depok dari tahun 2019 – 2023, tahun 2019 jumlah penduduk sekitar 2.406.826 jiwa, pada tahun 2020 jumlah penduduk sekitar 2.484.186 jiwa, dan pada tahun 2022 jumlah penduduk sekitar 2.123.349, hingga pada tahun 2023 jumlah penduduk di Kota Depok tembus sampai 2.145.400 jiwa. Perkembangan ini tentu saja membawa konsekuensi dalam hal peningkatan mobilitas masyarakat, terutama dalam kaitannya dengan kebutuhan transportasi. Kemacetan yang kerap terjadi di Kota Depok menjadi salah satu isu yang harus segera diatasi, khususnya pada jam-jam sibuk ketika banyak warga bepergian untuk bekerja, sekolah, atau beraktivitas lainnya. Salah satu solusi yang diharapkan dapat mengatasi masalah ini adalah optimalisasi moda transportasi umum yang mampu memberikan aksesibilitas luas dan efisiensi yang baik

Mobilitas sosial merupakan salah satu faktor terpenting dalam

pengembangan atau peningkatan ekonomi, sosial, dan budaya suatu wilayah. Mobilitas yang meningkat memungkinkan perpindahan barang dan jasa dan, yang terpenting, memudahkan perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup serta meningkatkan efektivitas seluruh masyarakat. Hal ini mengarah pada perbaikan. Negara seperti Indonesia, terutama daerah perkotaan seperti Depok, Efektivitas, pelayanan, dan mobilitas memiliki hubungan yang saling mendukung dalam meningkatkan kinerja suatu sistem. efektivitas memastikan bahwa pelayanan dapat diberikan secara optimal, sedangkan mobilitas memungkinkan akses yang lebih fleksibel dan cepat terhadap layanan. Ketika suatu pelayanan dirancang dengan efektif dan didukung oleh mobilitas yang baik, maka kepuasan pengguna akan meningkat karena mereka dapat memperoleh layanan dengan mudah dan tanpa hambatan.

Efektivitas layanan ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan tingkat mobilitas yang ditawarkan. Efektivitas dalam layanan transportasi publik mencerminkan sejauh mana sistem dapat beroperasi secara optimal dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, pelayanan berhubungan dengan kenyamanan, ketepatan waktu, serta kemudahan akses bagi pengguna, sedangkan mobilitas berkaitan dengan fleksibilitas dan jangkauan layanan dalam mendukung pergerakan masyarakat secara luas. Ketiga aspek ini memiliki keterkaitan yang erat. Efektivitas layanan yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan, sementara pelayanan yang baik dapat lebih optimal jika didukung oleh sistem mobilitas yang memadai. Dalam konteks Biskita Trans Depok, efektivitas dapat dilihat dari keandalan jadwal keberangkatan, kelancaran operasional, serta integrasi dengan moda transportasi lainnya. Pelayanan yang prima mencakup fasilitas yang nyaman, kemudahan akses tiket digital, serta responsivitas terhadap keluhan pengguna. Sementara itu, mobilitas yang baik terlihat dari cakupan rute yang luas, kemudahan akses halte, dan fleksibilitas dalam menjangkau berbagai titik perjalanan masyarakat. Namun, dalam implementasinya, Biskita Trans Depok masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan armada,

kepadatan penumpang pada jam sibuk, ketepatan waktu yang belum konsisten, serta tingkat integrasi yang masih dapat ditingkatkan dengan sistem transportasi lainnya.

Biskita merupakan Proyek transportasi yang di terapkan di kawasan Jabodetabek yang di kelola oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) dan bekerja sama dengan Pemerintah Daerah setempat. Kebijakan ini di dasarkan pada Perpres Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi JABODETABEK (RITJ) Tahun 2018 - 2029. Peraturan ini merupakan suatu kerangka besar atau *blueprint* untuk memperbaiki sistem transportasi di Jabodetabek. Tujuan utamanya adalah menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi, efisien, dan nyaman bagi masyarakat.

Biskita, sebagai salah satu program transportasi masal perkotaan, merupakan implementasi konkrit dari Perpres tersebut. Biskita hadir sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan transportasi di daerah Jabodetabek, seperti kemacetan, polusi, dan kurangnya aksesibilitas transportasi publik. Kondisi ruas jalan di Kota Depok kian macet di sebabkan oleh volume kendaraan yang cukup besar, menurut Kepala Dishub Kota Depok, Zamrowi (di kutip dari Situs Berita Radar Depok) mengatakan, kendaraan yang melintas di jalan raya didominasi oleh sepeda motor, yang mencapai 54 persen dari total lalu lintas. Sementara itu, mobil pribadi hanya menyumbang proporsi sebesar 36 persen. Demi mengurangi volume kendaraan yang melintas setiap hari, Dishub Kota Depok berupaya untuk menyediakan angkutan umum yang nyaman dan aman bagi warganya. Serta terjangkau sehingga mempermudah akses masyarakat untuk menikmati transportasi umum yang telah disediakan. oleh karena itu Kebijakan pelayanan Biskita Trans Depok sangat penting dalam mengatasi permasalahan tersebut, yang dimana masyarakat dapat memiliki opsi lebih untuk memilih transportasi publik di banding menggunakan kendaraan pribadi dalam mobilitas sehari - hari.

Biskita Trans Depok merupakan moda transportasi berbasis bus yang diluncurkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas

masyarakat yang tinggi. Pada tanggal 14 Juli 2024 Biskita Trans Depok resmi di operasikan di Kota Depok, Biskita Trans Depok merupakan transportasi umum hasil kolaborasi antara Pemkot Depok dengan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ). Peluncuran Pelayanan Biskita di wilayah Jabodetabek ini merupakan salah satu inisiatif penting dalam pengembangan sistem transportasi publik di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Program ini dirancang untuk memberikan alternatif transportasi yang efisien, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Selanjutnya Biskita Trans Depok, menyusul dengan peluncuran layanan Biskita pada 14 Juli 2024 dengan nama Biskita Trans Depok yang baru memiliki satu rute atau koridor saja yaitu dari Stasiun Depok Baru sampai dengan Stasiun LRT Harjamukti dan sebaliknya. Dengan populasi yang terus berkembang, kebutuhan akan sistem transportasi yang efisien semakin mendesak. Berikut ini adalah rincian terkait layanan Biskita Trans Depok.



Gambar. 1.1 Rincian Pelayanan Biskita Trans Depok

Dari gambar tersebut merupakan sekilas dari rincian dari pelayanan yang akan di terapkan di Biskita Trans Depok, yaitu, Biskita Trans Depok hanya baru mengoperasikan sebanyak 1 rute atau koridor saja yaitu mulai dari Terminal Depok Baru samapai dengan Stasiun

LRT Harjamukti dan sebaliknya dari Stasiun LRT Harjamukti sampai dengan Stasiun Depok Baru, yang dimana melewati 50 titik pemberhentian yaitu dengan 12 Halte dan 38 Bus Stop. Biskita Trans Depok baru hanya memiliki 14 unit armada Biskita yang dimana setiap unitnya melayani penumpang sebanyak 7 ritase per hari dengan total keseluruhan unit armada Biskita Trans Depok melakukan ritase sebanyak 98 per hari, yang dimana waktu menunggu Biskita Trans Depok ini di perkirakan menunggu sekitar 7 - 10 menit lamanya dan perkiraan waktu tempuh sekitar 1 Jam 50 Menit dengan catatan lalulintas lancar atau normal.

Adapun penilaian dari masyarakat terhadap Biskita Trans Depok ini menunjukkan respons yang positif yang dimana hasil survey yang dilakukan oleh pihak Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) menunjukkan presentase sebesar 65% dari jumlah 100 responden masyarakat merasa puas dengan pelayanan Biskita Trans Depok ini, bisa dilihat di bawah ini adalah rincian dari hasil survey yang dilakukan oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) dengan diagram lingkaran.



Gambar 1.2 Penilaian Penumpang

Rincian dari data hasil survey terhadap layanan Biskita Trans Depok menunjukkan bahwa sebesar 65% persen masyarakat memberi nilai 9-10 (Sangat Puas), 28% memberi nilai 7-8 (Puas) dan 7% masyarakat

memberi nilai 5-6 (Cukup Puas). Berdasarkan hasil penilaian penumpang dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Biskita Trans Depok sangat memuaskan, namun ada beberapa komentar atau harapan dari penumpang yang di lontarkan kepada petugas yaitu, perbanyak armada operasi, penambahan rute (koridor), dan memperpanjang jam operasional, ini merupakan suatu tantangan yang perlu di perhatikan oleh pemerintah agar memaksimalkan layanan Biskita ini.

Uji coba layanan Biskita Trans Depok di Kota Depok resmi dimulai dengan harapan layanan tersebut menjadi alternatif angkutan umum dan KRL dalam aktivitas sehari-hari masyarakat serta mengurangi penggunaan mobil pribadi karena hanya ada angkutan umum. Dan angkutan umum. KRL diterapkan di Kota Depok. Biskita Trans Depok diharapkan dapat membantu mengurangi kemacetan serta memberikan aksesibilitas dan mobilitas yang lebih luas kepada masyarakat Depok, terutama di wilayah yang sulit dijangkau oleh angkutan umum. Namun sejauh ini belum terbukti sejauh mana layanan bus Kita Trans Depok efektif dalam meningkatkan mobilitas masyarakat. Salah satu kelemahan layanan ini adalah rutenya yang tidak mencakup seluruh wilayah Kota Depok, jarang pemberangkatan, dan kurangnya koneksi ke moda lain seperti KRL atau angkutan umum. Oleh karena itu, muncul pertanyaan mengenai seberapa efektif layanan Biskita dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan bagaimana mengoptimalkan layanan tersebut di masa mendatang

Tantangan lain yang dihadapi oleh layanan Biskita adalah keterbatasan rute. Meskipun layanan ini telah beroperasi di beberapa titik strategis di Kota Depok, masih banyak wilayah yang belum terjangkau. Masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran sering kali kesulitan mengakses transportasi umum ini, sehingga mereka tetap bergantung pada kendaraan pribadi atau angkot. Selain itu, frekuensi

keberangkatan Biskita juga masih perlu ditingkatkan, terutama pada jam-jam sibuk ketika permintaan terhadap transportasi umum sangat tinggi. Saat ini, waktu tunggu yang lama menjadi salah satu keluhan utama dari pengguna layanan ini. Salah satu faktor penting yang juga perlu diperhatikan adalah integrasi antar moda transportasi. Saat ini, layanan Biskita belum sepenuhnya terhubung dengan baik dengan moda transportasi lain, seperti KRL dan angkot. Integrasi yang kurang optimal ini menyebabkan masyarakat kesulitan dalam melakukan perjalanan yang melibatkan perpindahan antar moda. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan koordinasi antara pengelola Biskita dengan operator transportasi lain, sehingga layanan ini dapat menjadi bagian dari sistem transportasi umum yang lebih luas dan terintegrasi.

Selain tantangan-tantangan tersebut, terdapat pula peluang besar bagi layanan Biskita untuk berkembang lebih jauh. Dengan perbaikan pada rute, peningkatan frekuensi keberangkatan, serta integrasi yang lebih baik dengan moda transportasi lainnya, Biskita memiliki potensi untuk menjadi solusi utama dalam meningkatkan mobilitas masyarakat Depok. Selain itu, dengan adanya dukungan dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat, layanan ini dapat terus berkembang dan menjadi pilihan utama bagi warga dalam beraktivitas sehari-hari. Keberhasilan Biskita sebagai moda transportasi umum yang efektif juga akan membawa dampak positif lainnya, seperti pengurangan jumlah kendaraan pribadi di jalan raya, yang pada gilirannya akan membantu mengurangi kemacetan dan polusi udara. Kota Depok, sebagai kota yang terus berkembang, memerlukan transportasi umum yang efisien dan terjangkau untuk mendukung mobilitas warganya. Dalam hal ini, Biskita memiliki potensi besar untuk berkontribusi dalam menciptakan mobilitas perkotaan yang lebih berkelanjutan.

Dengan adanya evaluasi yang lebih mendalam mengenai efektivitas layanan Biskita, diharapkan akan ditemukan solusi-solusi yang dapat mengoptimalkan fungsinya dalam meningkatkan

aksesibilitas transportasi umum di Kota Depok. Selain itu, peningkatan pelayanan ini juga akan mendukung tujuan jangka panjang dalam menciptakan transportasi umum yang ramah lingkungan dan dapat diandalkan oleh seluruh masyarakat. Pada akhirnya, layanan Biskita dapat menjadi salah satu komponen penting dalam upaya membangun sistem transportasi umum yang berkelanjutan di Kota Depok. Dengan perbaikan dan optimalisasi yang tepat, layanan ini dapat membantu meningkatkan mobilitas masyarakat, mengurangi kemacetan, dan mendukung pembangunan kota yang lebih hijau dan ramah lingkungan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sinergi antara pemerintah, operator transportasi, dan masyarakat. Pemerintah perlu terus melakukan perbaikan terhadap infrastruktur dan kebijakan transportasi yang mendukung, sementara operator layanan Biskita harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat juga perlu didorong untuk lebih memilih moda transportasi umum dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Biskita merupakan moda transportasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk memobilisasi aktivitas sehari-hari. Namun disisi lain, penulis menemukan beberapa masalah dalam penerapan pelayanan Biskita khususnya Biskita Trans Depok yang efektif

Pertama, sebagaimana informasi dari website Pemda Depok bahwasannya layanan Biskita baru hanya memiliki satu Rute saja, yang dimana hal tersebut tentu saja tidak cukup untuk mencangkup keseluruhan wilayah Kota Depok

Kedua, Minimnya fasilitas atau sarana prasaran transportasi publik membuat masyarakat sulit menggunakan transportasi publik, menurut Mohammad Idris (Radar Depok) kecilnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi publik, karena kurangnya berbagai fasilitas transportasi di Kota Depok, yang bisa menghubungkan berbagai wilayah, rute - rute yang di sediakan masih belum terjangkau ke sebagian wilayah di Kota Depok

Ketiga, jumlah armada Biskita dinilai masih kurang membuat banyak masyarakat menunggu kurang lebih sekitar 15 menit, itu di karenakan Biskita Trans Depok hanya menggunakan 14 armada bus aktif dan 1 armada bus cadangan, sehingga penggunaanya terbatas (IDN Times)

Berdasarkan permasalahan – permasalahan atau fenomena yang ada dan telah diuraikan, maka penulis akan membuat penelitian dengan judul **Efektivitas Pelayanan Biskita Trans Depok Dalam Meningkatkan Mobilitas Masyarakat Kota Depok**. Alasannya penulis mengambil judul tersebut adalah karena untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan Biskita di Kota Depok, di karenakan posisi Kota Depok sebagai kawasan padat penduduk harus mencakup keseluruhan daerah di Kota Depok untuk terintegrasi ke layanan transportasi umum. Penelitian ini akan menganalisis berbagai aspek terkait efektivitas layanan, termasuk dari segi teknis, operasional, serta persepsi masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan sistem transportasi umum di Kota Depok, serta mendorong terciptanya kota yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan serta terintegrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana efektivitas Biskita dalam meningkatkan mobilitas masyarakat di Kota Depok ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan seberapa efektif pelayanan Biskita dalam meningkatkan mobilitas masyarakat di Kota Depok

1.4 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat untuk menguatkan teori – teori efektivitas pelayanan Biskita dalam meningkatkan mobilitas masyarakat Kota Depok.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk di jadikan bahan pertimbangan bagi pengelola dalam menghadirkan pelayanan Biskita yg lebih efektif guna meningkatkan mobilitas masyarakat Kota Depok

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memastikan pembahasan tetap terfokus pada pokok permasalahan dan tidak menyimpang ke topik lain, penulis menyusun sistematika penulisan karya tulis ilmiah sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Di bagian bab ini penulis akan menjelaskan terkait yang menyangkut latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan serta manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Di bagian bab ini penulis hendak mengemukakan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dibuat serta konsep dan teori yang jadi landasan dari riset yang diambil dari beberapa literatur yang relevan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian bab ini penulis hendak menguraikan pendekatan riset, kategori riset, Metode Pengumpulan Informasi, Metode pengecekan keabsahan informasi, penentuan informan, penentuan tempat dan waktu serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi ataupun pemaknaan informasi.

BAB IV

PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas dan menjabarkan terkait hasil penelitian dan pembahasan terkait efektivitas

pelayanan Bis Kita dalam meningkatkan mobilitas masyarakat di kota Depok

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir penulis mengungkapkan mengenai simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta anjuran yang bisa diimplementasikan buat peningkatan hasil riset yang sudah dilakukan

