

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Selama beroperasi hampir empat tahun, kehadiran Biskita sangat diminati dan dirasakan kebermanfaatannya oleh masyarakat luas. Moda transportasi umum dengan sistem Bus Rapid Transit ini melayani penumpang sesuai standar pelayanan minimum. Kebaruan dalam transportasi umum di Kota Bogor telah membuat masyarakat puas akan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pengguna sudah sampai tahap merekomendasikan jasa kepada keluarga, teman dan kerabat dekat. Salah satu faktor terkuat beberapa pengguna mempromosikan program Biskita karena tarifnya yang murah. Proses pengenalan sangat masif terjadi ketika tarif saat masih nol rupiah. Meskipun setelah pemberlakuan tarif terdapat penurunan penumpang. Alasan para pengguna tetap memakai jasa Biskita karena rasionalitas tarif tanpa terpengaruh oleh jarak selain itu karena kenyamanan yang diberikan seperti tersedianya fasilitas penyejuk ruangan, tempat duduk, tombol, alat evakuasi. Keamanan juga dirasakan oleh penumpang karena merasa terjaga oleh komponen seperti lampu, CCTV, serta keramahan dan perhatian pengemudi walaupun tidak semua pengemudi bersikap demikian. Sistem bus yang sudah terintegrasi oleh Internet of Things sehingga dapat menjalankan pintu otomatis dan *tap-in* membuat mereka terhindar dari gangguan perjalanan yang menjadi momok masyarakat kota bogor yaitu seperti pengamen dan pelaku kejahatan lainnya seperti *copet*.

Untuk semakin mendukung masyarakat menggunakan transportasi umum, nampaknya pemerintah kota masih perlu bekerja keras untuk membenahi infrastruktur kota seperti trotoar, perbaikan jalan utamanya di terminal bus, penambahan atribut jalan seperti lampu penyeberangan, plang serta pemeliharaan halte. Agar lebih dapat menarik banyak pengguna, beberapa posisi halte perlu diperhatikan dan dipertimbangkan ulang dengan baik. Untuk mengurangi kendala selama di perjalanan apalagi dengan julukan Kota Bogor sebagai Kota Hujan ada baiknya untuk lebih memahami dan menerapkan pembangunan yang ramah lingkungan untuk mengatasi tantangan iklim salah satunya seperti banjir.

Pengakuan masyarakat terhadap manfaat Biskita sebagai transportasi umum menunjukkan pentingnya peran pemerintah dalam mendukung dan mempertahankan transportasi yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat merasa bahwa subsidi terhadap transportasi umum sangat tepat guna. Hal ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna transportasi, tetapi juga memiliki potensi untuk mendorong dan mendukung pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan.

5.2 Refleksi Teori

Temuan penelitian ini memperkuat validitas teori yang telah digunakan dalam analisis. Teori Perilaku Terencana (TPB) terbukti relevan dalam menjelaskan bagaimana faktor psikologis dan sosial memengaruhi keputusan pengguna transportasi umum. Indikator utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan transportasi yaitu fasilitas baik dalam bus dan halte, tarif, kualitas mesin dan profesionalisme pramudi dalam memberikan keselamatan dan keamanan, serta pelayanan kepada pelanggan dengan cepat tanggap dan mampu memberikan informasi.

Dalam konteks sosial, Teori Mobilitas Sosial dan Ruang Perkotaan membantu memahami dampak layanan transportasi terhadap akses sosial-ekonomi masyarakat. Biskita telah berkontribusi terhadap peningkatan mobilitas sosial, tetapi tantangan dalam integrasi layanan masih menjadi hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan manfaatnya bagi masyarakat luas.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan refleksi teori, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas layanan Biskita:

1. Peningkatan Integrasi Moda: Pemerintah daerah dan pengelola Biskita perlu memperkuat integrasi dengan moda transportasi lain, seperti KRL dan angkot, untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna.
2. Penambahan Frekuensi Keberangkatan: Untuk mengatasi kepadatan penumpang pada jam sibuk, perlu ada peningkatan jumlah armada dan frekuensi keberangkatan sehingga pengguna tidak mengalami keterlambatan yang

signifikan.

3. Peningkatan Keamanan dan Kenyamanan: Diperlukan sistem keamanan yang lebih baik, seperti pengawasan CCTV di dalam bus serta peningkatan pelatihan bagi pengemudi dan petugas layanan.
4. Sosialisasi dan Promosi: Edukasi kepada masyarakat tentang manfaat Biskita sebagai alternatif transportasi yang efisien dapat membantu meningkatkan minat dan loyalitas pengguna.
5. Evaluasi Berkelanjutan: Peningkatan kualitas layanan harus berbasis pada evaluasi berkala terhadap kepuasan pengguna, sehingga pengelola dapat melakukan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan Biskita dapat menjadi sistem transportasi publik yang lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan bagi masyarakat Kota Bogor.

