

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyebab kemacetan terjadi karna adanya beberapa hal yang mempengaruhi, yaitu volume kendaraan yang sudah melewati kapasitas jalan, terjadinya tragedi yang menarik perhatian masyarakat sehingga mengganggu kelancaran, atau kendaraan yang terlibat belum dipindahkan dari jalan. Selain itu, musibah banjir dapat menyebabkan arus kendaraan melambat, perbaikan rute jalan, longsor yang menutupi jalan, keberadaan pemukiman ramai atau gedung ilegal, kepadatan di perlintasan kereta api akibat kereta yang melintas, lalu kendaraan yang sedang masuk atau keluar, serta proses pembangunan infrastruktur (Andilala, 2018:15).

Terdapat beberapa dampak yang negatif yang cukup besar dari adanya kemacetan, yaitu menyebabkan kerugian waktu karna kecepatan perjalanan yang terganggu, konsumsi bahan bakar menjadi lebih boros dikarenakan kecepatan perjalanan yang rendah, kendaraan menjadi lebih mudah aus karna waktu yang lama untuk jarak pendek, penggunaan rem yang lebih tinggi dan radiator yang tidak berfungsi dengan baik, polusi udara dikarenakan konsumsi energi lebih banyak pada kecepatan rendah, mesin tidak dapat bekerja secara optimal, Tingkat tekanan meningkat bagi pengendara, menghambat pergerakan mobil ambulans dan pemadam kebakaran sebagai kendaraan darurat saat melaksanakan tugasnya (Rozari and Wibowo, 2015:11).

Berbagai tindakan dapat diambil untuk mengatasi isu kemacetan yang telah dirancang dalam suatu rencana menyeluruh yang mencakup tindakan-tindakan contohnya dengan memperluas jalan lalu lintas, menambah luas jalan, mengubah arus lalu lintas menjadi satu arah (one way), menghindari konflik persimpangan dengan membatasi arus tertentu, menaikkan kemampuan persimpangan dengan

menggunakan sinyal lalu lintas dan jembatan layang, mengembangkan sistem intelijen transportasi, serta memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi (Mustikarani and Suherdiyanto, 2016:15).

Layanan transportasi umum atau angkutan umum merujuk pada sistem yang menyediakan perjalanan kelompok untuk penumpang yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas, umumnya diatur berdasarkan jadwal, beroperasi di jalur yang telah ditentukan, dan memungut biaya untuk setiap perjalanan (Bakti, 2015). Bentuk transportasi umum mencakup bus perkotaan, kereta ringan atau trem, dan juga kereta api (termasuk layanan kereta cepat seperti kereta bawah tanah atau metro, dan juga kapal feri. Untuk angkutan antar kota mayoritas dikuasai dengan, bus antar kota, kereta antar kota, kereta api, dan, layanan penerbangan. Saat ini, banyak daerah di dunia sedang mengembangkan jaringan kereta berkecepatan tinggi (McLeod, 2017:5).

Sistem transportasi umum sebagian besar beroperasi di jalur yang sama dengan titik akhir yang sudah ditentukan serta jadwal yang sudah ditetapkan. Layanan taksi berbagi tersedia di berbagai belahan dunia dengan beberapa operator menunggu hingga kendaraan terisi penuh sebelum berangkat. Sistem transportasi umum bervariasi di beberapa kota di Eropa, Amerika Utara, dan Asia. Transportasi massal, yang bisa dikelola oleh sektor swasta atau publik, umumnya berorientasi pada keuntungan, dan banyak perusahaan besar yang juga mengelola sistem transportasi umum. Pengelola transportasi kota biasanya bertanggung jawab atas pengoperasian transportasi massal, hal ini terjadi di Amerika Utara,. Di Eropa, sistem transportasi massal umumnya dikelola oleh perusahaan milik negara dan juga swasta, dan layanan angkutan umum dapat dijalankan dengan tujuan meraih keuntungan melalui tarif yang dihitung berdasarkan jarak, dan pemerintah mensubsidikan dengan biaya tetap untuk setiap penumpang (Schofer, 2018:23)

Charles Theodore Deeleman merupakan orang yang merancang transportasi umum yang ditarik dengan tenaga kuda tersebut. Nama 'Deeleman' berangsur-angsur dikenal menjadi delman dan semakin populer digunakan di beberapa kota

lainnya di Indonesia. Trem merupakan angkutan yang mirip kereta api namun dijalankan di tengah kota dan ditarik menggunakan sepasang kuda. Namun pada awal tahun 1900-an, sudah menggunakan mesin uap kemudian pada tahun 1930-an berganti dengan mesin listrik. Sayangnya trem kurang diminati dan diberhentikan operasinya pada tahun 1960-an karena dianggap menjadi penyebab kemacetan di Jakarta. Perum PPD Kota Jakarta dan operator swasta dibantu oleh Hilman Djajadiningrat sebagai gubernur Jakarta menggantikan kendaraan umum masal trem menjadi bus kota.

Di Jakarta pada tahun itu Robur buatan Jerman Timur dan Ikarus buatan Hongaria lebih dahulu dipercaya untuk menjadi bus kota. Semakin lama delman mulai ditinggalkan karna mode transportasi terus berkembang dan digantikan oleh bemo. Bemo mulai hadir di Indonesia bersamaan dengan pesta olah raga *Ganefo* (Games of Emerging Forces). Bemo diperkenalkan sebagai transportasi yang dapat memuat penumpang lebih banyak dibandingkan becak dan lebih efisien dibandingkan dengan delman. Pada pertengahan dekade 90an bus tingkat buatan Leyland Titan dan buatan Volvo asal Swedia mulai menggantikan bus kota. (Sutandi, 2015:17).



GAMBAR 1.1

DELMAN

Sumber : <https://www.haibunda.com/parenting/20190809102257-61-52058/ajak-si-kecil-jalan-jalan-sambil-kenalkan-lagu-anak-naik-delman>



GAMBAR 1.2

TREM

Sumber : <https://tunasmalang.id/mengenal-trem-di-indonesia-kembali-ke-transportasi-bersejarah-yang-kini-diperbarui/>

Ketersediaan berbagai moda transportasi umum di Jakarta adalah upaya dari pemerintah untuk mengurangi kemacetan yang terjadi di ibukota. Kemacetan mengacu pada kondisi di mana lalu lintas menjadi lambat atau bahkan terhenti sepenuhnya akibat volume kendaraan yang melebihi kapasitas jalan yang ada. Masalah ini sering kali muncul di kota besar khususnya kota yang kurang memiliki transportasi umum yang cukup atau sistem lalu lintas yang memadai serta ketidakseimbangan antara kebutuhan infrastruktur jalan dengan besarnya populasi seperti yang terjadi di Jakarta. Kemacetan menjadi isu yang umum dijumpai di berbagai lokasi seperti pasar, sekolah, terminal bus, dan stasiun. Contohnya termasuk angkot yang berhenti sembarangan, kebakaran di area pemukiman, serta kemacetan di lampu lalu lintas jalan atau jalur rel kereta. Kejadian ini sering menimbulkan penumpukan kendaraan di jalur rel kereta yang terlihat kota besar misalnya Bekasi, Jakarta, Bandung, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Semarang, Palembang, Medan, Denpasar, dan berbagai kota lainnya di Indonesia (Fahmi, 2016:22).

Berdasarkan regulasi pemerintah, untuk angkutan umum transjakarta diatur dalam peraturan pemerintah pasal 1, 36, 37, 39, 40, 41, 42, dan 43 nomor 30 tahun 2021. Pasal pertama menjelaskan bahwa lalu lintas dan transportasi jalan ialah

elemen dari suatu proses yang terintegrasi, terdiri dari lalu lintas itu sendiri, transportasi jalan, infrastruktur yang mendukung perjalanan, kendaraan, pengemudi, pengguna jalur serta pengelolaannya. Infrastruktur yang berkaitan dengan lalu lintas dan transportasi mencakup area terminal, serta marka sebagai kebutuhan jalan, berbagai rambu, sinyal arus kendaraan, alat pengaman dan pengendali jalan, dan sarana fasilitas lainnya yang mendukung. Dalam ketentuan Pasal 69 dari peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah dengan nomor 79 tahun 2013 yang mengatur sistem arus lalu lintas dan transportasi, Pasal 36 menguraikan bahwa area kerja terminal adalah lokasi yang ditujukan untuk fasilitas terminal.

Pengelolaan penggunaan area kerja di terminal adalah tanggung jawab dari pengelola terminal dan bertanggung jawab untuk mendukung pengembangan infrastruktur, serta operasional sarana dan prasarana terminal. Yang bertanggung jawab atas terminal ialah Pemerintahan Pusat dan bisa berkolaborasi dengan perusahaan milik negara, koperasi, usaha milik desa, perusahaan milik daerah, dan sektor swasta. Pada pasal 37 membahas mengenai kemudahan dalam pengaturan proses naik dan turun penumpang, peralihan moda transportasi, integrasi, serta pengawasan transportasi untuk membangun terminal penumpang di lokasi tertentu. Ukuran lahan yang dibutuhkan untuk membangun terminal perlu disesuaikan dengan proyeksi permintaan transportasi penumpang.

Pembangunan terminal perlu dilengkapi dengan perencanaan desain bangunan, dokumen kerja desain, strategi utama terminal, serta kajian terkait kebijakan pengelolaan lingkungan hidup beserta dampaknya, termasuk program pengawasan yang meliputi analisis dampak lalu lintas. Pada pasal 38 mengatur berkas yang berkaitan dengan kajian dampak lingkungan, manajemen, dan pemantauan lingkungan hidup yang mencakup analisis dampak lalu lintas. Pasal 39 dan 40 menyatakan bahwa tanggung jawab pembangunan terminal penumpang berada pada pemerintah pusat atau daerah.

Pengoperasian terminal penumpang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/kota. Operasi ini

mencakup perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan kegiatan operasional. Pasal 41 dan pasal 42 mengatur kewajiban untuk melakukan tes dan edukasi terkait terminal selambat-lambatnya sebulan sebelum operasional dimulai. Pengelola terminal penumpang berkewajiban untuk melakukan pemeliharaan yang mencakup menjaga kebersihan dan kondisi terminal, merawat fasilitas terminal, juga memelihara rambu-rambu, simbol jalan, papan petunjuk, kanal air, dan jaringan listrik beserta penerangannya. (Erika, 2019:12).

Transjakarta adalah salah satu sarana transportasi di Jakarta dengan total armada busway yang beroperasi sebanyak 278 unit. Untuk dapat mengangkut penumpang dengan efisien, diperlukan sekitar 524 unit, sehingga pengguna Transjakarta sering kali harus berdesakan. Selama tujuh tahun beroperasi, Transjakarta telah mengelola sepuluh koridor dengan total panjang rute mencapai 123,35 km, menjadikannya sebagai rute BRT (Bus Rapid Transit) terpanjang di dunia, dan memberikan pelayanan kepada kurang lebih 250.000 konsumen setiap harinya. Transjakarta berkomitmen memberikan layanan sebaik mungkin kepada masyarakat melalui tinjauan dan pemantauan yang dilakukan bersama perusahaan terkait serta dorongan dari masyarakat. Kualitas layanan sangat berdampak pada kepuasan pelanggan, yang nantinya mendorong terciptanya hubungan yang lebih kuat antara pelanggan dan perusahaan. Keterkaitan ini memungkinkan perusahaan untuk lebih mengerti kebutuhan dan harapan konsumen, serta meningkatkan kepuasan dengan memperbaiki pengalaman yang kurang memadai (Aminah, 2018:20).



GAMBAR 1.3
TRANSJAKARTA

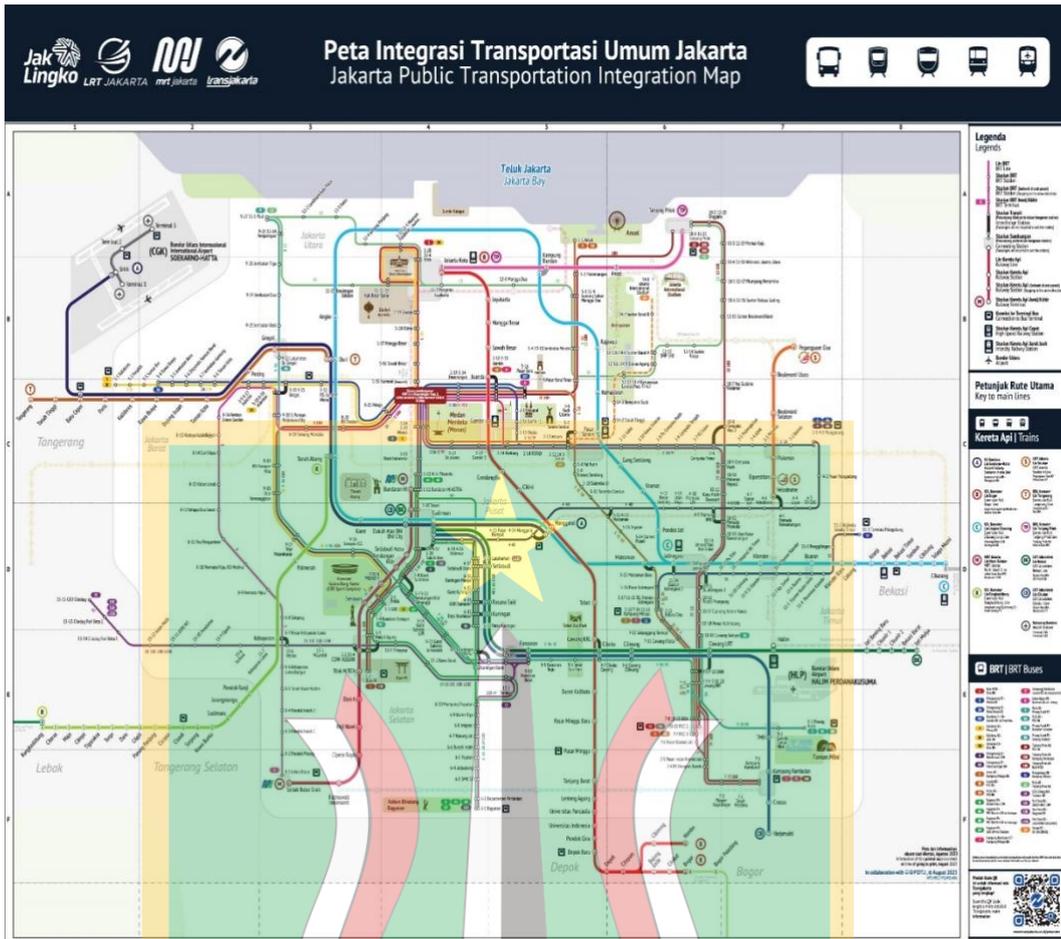
Sumber : ppid.transjakarta.co.id

Pada masa kepemimpinan Gubernur Sutiyoso, Transjakarta mulai pertama kali beroperasi pada tanggal 15 Januari 2004 dengan rute Blok M ke Kota sepanjang 12,9 kilometer. Pengembangan layanan ini kemudian dilanjutkan oleh Gubernur Fauzi Bowo, Joko Widodo, Basuki Tjahaja Purnama, dan terakhir Anies Baswedan. Saat ini, Transjakarta memiliki 13 jalur busway yang beroperasi dengan sistem pembelian layanan (Buy The Service). Layanan ini awalnya beroperasi dari jam 05.00 hingga 22.00, namun sejak 1 Juni 2014, telah berjalan 24 jam penuh. Tarif yang diterapkan tetap sebesar Rp 3.500 sejak awal beroperasi dan masih berlaku hingga saat ini, menjadikannya sebagai layanan transportasi umum yang paling lama dengan tarif yang tidak mengalami kenaikan. Keberadaan Transjakarta sudah diakui di seluruh Indonesia sebagai momen bersejarah dalam pengembangan sistem transportasi massal yang memengaruhi wajah kota dengan cara yang cukup revolusioner. Secara nyata, kehadiran Transjakarta juga berdampak pada kebijakan pada tingkat nasional. Penyusunan UUD No.22 Tahun 2009 terkait Lalu Lintas dan

Angkutan Jalan, yang mengambil alih UUD No.14 Tahun 1992, tak terlepas dari kesuksesan Transjakarta dalam mengelola dan juga menjalankan pelayanan publik pada sektor transportasi (Rianti and Tuti, 2018:3).

Transjakarta awalnya mengizinkan satu kartu elektronik digunakan oleh lebih dari satu penumpang, namun kini setiap kartu hanya berlaku untuk satu pengguna demi meningkatkan disiplin penumpang Transjakarta. Untuk layanan non-BRT atau yang berada di luar jalur khusus Transjakarta yang melayani area umum atau berintegrasi dengan kendaraan lain, penumpang diwajibkan untuk melakukan tap in sebelum naik dan tap out saat meninggalkan halte. Jika penumpang gagal melakukan tap out saat keluar, maka kartu pembayaran akan diblokir. Apabila kartu terblokir, pelanggan harus melakukan reset, dan biaya perjalanan sebelumnya akan ditambahkan pada perjalanan berikutnya.

Saat kartu dinonaktifkan, pengguna harus mengatur ulang kartu mereka di gerbang yang disediakan di setiap halte Transjakarta serta di mesin yang ada di seluruh armada non-BRT. Penumpang diwajibkan memiliki saldo minimal sebesar Rp 5.000 agar dapat menggunakan layanan bus Transjakarta. Jika saldo kurang dari Rp 5.000, pengguna tidak akan dapat memanfaatkan layanan Transjakarta, kecuali untuk layanan yang gratis. Dengan penerapan kebijakan ini, ada kalanya saldo di kartu pembayaran akan terpotong dua kali. Pengguna tidak perlu cemas, sebab penumpang yang mengalami pemotongan saldo ganda dapat meminta pengembalian uang. Caranya adalah dengan menghubungi layanan pelanggan PT JakLingko di nomor 081260001440. Penumpang harus melaporkan nomor kartu elektronik yang digunakan saat tap in dan tap out, serta mencantumkan nomor ponsel yang dapat dihubungi (Rohaeni and Marwa, 2018:12).



GAMBAR 1.4

RUTE TRANSJAKARTA

Sumber : <https://transjakarta.co.id/rute>

Transjakarta melayani beberapa rute antara lain meliputi, layanan brt (*bus rapid transi*), layanan non brt, royaltrans, khusus, wisata, rumah susun, transjabodetabek. layanan brt meliputi :

1 : blok m - kota, 2 : pulo gadung - monumen nasional, 2a : pulo gadung - rawa buaya, 3 : kalideres - monumen nasional via veteran, 3f : kalideres - gelora bung karno, 3h : stasiun pesing - kota, 4 : pulo gadung - galunggung, 4d : pulo gadung - kuningan, 5 : kampung melayu - ancol, 5c : cililitan - juanda, 5d : cililitan - ancol, 6 : ragunan - galunggung, 6a : ragunan - balai kota via kuningan, 6b : ragunan - balai kota via semanggi, 6v : ragunan - gelora bung karno, 7 : kampung melayu - kampung rambutan, 7f : kampung rambutan - juanda via cempaka putih, 8 : lebak bulus - baru, 9 : pinang ranti - pluit, 9a : cililitan - kali grogol, 9c : pinang ranti - bundaran senayan, 9n : pinang ranti - simpang cawang, 10 : tanjung priok - pgc, 10d : tanjung priok - kp rambutan 10h : tanjung priok - bundaran senayan, 11 : pulogebang - kampung melayu 12 : pluit - tanjung priok, 13 : ciledug - tegal mampang, 13c : puri beta - dukuh atas, 14 : jakarta international stadium - senen, 113e : puri beta - flyover kuningan, m1 : blok m - kota, m10 : tanjung priok - pgc, m11 : pulo gebang - kampung melayu, m12 : sunter boulevard barat - penjarangan, m13 : puri beta 2 - tegal mampang, m14 : jakarta international stadium - senen, m2 : pulo gadung - monumen nasional, m3 : kalideres - monas via veteran, m4 : pulo gadung - galunggung, m5 : kampung melayu - ancol, m6 : ragunan - galunggung, m7 : kampung rambutan - kampung melayu, m8 : lebak bulus - pasar baru, m9 : pinang ranti - pluit. layanan non brt meliputi 1a : pantai maju - balaikota via tol ir sedyatmo, 1b : stasiun pal merah - tosari, 1c : pesangrahan - blok m, 1e : pondok labu - blok m, 1f : stasiun pal merah - bundaran senayan, 1h : stasiun tanah abang - stasiun gondangdia, 1m : meruya - blok m, 1n : tanah abang - blok m, 1p : senen - blok m, 1q : rempoa - blok m, 1r : senen - tanah abang, 2b : harapan indah - pulo gadung, 2p : gondangdia - senen, 2q : gondangdia - balaikota, 3d : taman kota - penjarangan via tubagus angke, 3e : sentraland cengkareng - puri kembangan, 4b : stasiun manggarai - universitas indonesia, 4c : pemuda merdeka - bundaran senayan, 4f : pinang ranti - pulo gadung 5b : stasiun tebet - bidara cina, 5f : kampung melayu - tanah abang, 5m : kampung melayu - tanah abang via cikini.

5n : ragunan- kampung melayu, 6c : st. tebet - kuningan, 6d : stasiun tebet - bundaran senayan, 6h : senen - lebak bulus, 6k : patra kuningan - karet, 6m : st. manggarai - blok m, 6n : ragunan - blok m via kemang, 6q : dukuh atas - casablanca via epicentrum, 6t : pasar minggu - velbak via kebon jeruk, 6u : blok m - pasar minggu, 6w : duren tiga - blok m via bangka raya, 7a : kp. rambutan - lebak bulus, 7b : kampung rambutan - blok m, 7d : tmii - tegal parang, 7e : kampung rambutan - ragunan, 7p : pondok kelapa - cawang sentral, 7q : blok m - pgc, 7r : cibubur - pluit, 7t : cibubur - tanjung priok, 7u : cibubur - ancol, 7v : cibubur - kampung rambutan, 7w : cawang - st. kereta cepat halim, 8c : kebayoran lama - tanah abang, 8d : joglo - blok m, 8e : bintaro - blok m, 8k : batusari - grogol, 8m : tanah abang - tanjung duren, 9d : pasar minggu - tanah abang, 9e : kebayoran - jelambar, 9h : pasar minggu - cipedak, 11d : pulo gebang - pulo gadung via pik, 11q : kampung melayu - pulo gebang via bkt, 12a : kota - kaliadem, 12b : pluit - senen, 12p : st. lrt pegangsaan - jis, 14a : juanda - jakarta international stadium, 14b : tanjung priok - senen via taman bmw. Royaltrans meliputi 1k : cibubur junction - blok m, 1t : cibubur - balai kota, 6p : cibubur - kuningan, b13 : bekasi barat - blok m, b14 : bekasi barat - kuningan, d31 : cinere - kuningan, d32 : cinere - bundaran senayan, s12 : terminal bsd - fatmawati, s13 : summarecon serpong - tomang, s14 : summarecon serpong - lebak bulus, s31 : bintaro - fatmawati, t21 : t21: taman banjar wijaya - petamburan. Khusus meliputi sh1 : kalideres - perkantoran soekarno hatta. Wisata meliputi bw1 : sejarah jakarta, bw2 : monas explorer, bw4 : pencakar langit, bw9 : kota tua - pantai indah kapuk. rumah susun meliputi 2e : rusun rawa bebek - kodamar, 2f : pulo gadung - rusun cakung barat (albo), 3a : rusun pesakih - kalideres, 3b : rusun flamboyan - kalideres, 3c : rusun kapuk muara - penjarangan, 9f : rusun tambora - pluit, 10a : rusun marunda - tanjung priok, 10b : rusun cipinang besar selatan - panas kalimalang, 11b : rusun rawa bebek - penggilingan, 11m : rusun rawa bebek - bukit duri, 12c : rusun waduk pluit - penjarangan, 12f : rusun marunda - rusun waduk pluit, 12h : rusun penjarangan - penjarangan. Transjabodetabek meliputi 7c : cibubur - cawang cililitan, b11 : sumarecon bekasi - cawang, b21 : bekasi timur - cawang, d11 : depok - cawang sentral via cibubur, d21 : universitas indonesia - lebak bulus, s11 : bsd (serpong) - jelambar, s21 : kejaksaan agung - ciputat, s22 : ciputat - kp rambutan, t11 : poris plawad - petamburan, t12 : poris plawad - juanda (Syashasta and Hansun, 2016).

Visi PPID PT Transportasi Jakarta adalah untuk mencapai penyampaian informasi yang jelas dan bertanggung jawab guna memenuhi hak individu yang meminta data, sesuai dengan peraturan yang ada di PT Transportasi Jakarta, selanjutnya misi PPID PT Transportasi Jakarta adalah untuk memperbaiki pengelolaan dan penyajian data yang lebih berkualitas, akurat, dan dapat dipercaya. Selain itu, misi ini juga bertujuan untuk membangun dan memperluas sistem penyampaian informasi, memperbaiki kapasitas dan kualitas sumber daya manusia dalam manajemen informasi, serta mewujudkan transparansi informasi di PT Transportasi Jakarta melalui langkah yang cepat, efisien, mudah, dan tepat (Prabantari, 2020:13).

Panduan pengelolaan perusahaan dibuat sebagai panduan bagi perusahaan untuk melaksanakan praktik good corporate governance (GCG) dalam mewujudkan kegiatan bisnisnya. Hal ini ditekankan melalui adanya keputusan dari direksi Nomor 22/SKP-PT.TJ/III/2019 yang ditetapkan pada 15 Maret 2019 mengenai pedoman tata kelola perusahaan (GCG) di PT Transportasi Jakarta. Sebagai bagian dari upaya pengembangan perusahaan, penerapan praktik GCG diwajibkan dalam operasional perusahaan sehari-hari, khususnya untuk memperkuat kredibilitas serta menaikkan nilai perusahaan bagi pemilik saham dan pihak terkait lainnya.

GCG memiliki beberapa prinsip yaitu pedoman, norma, atau sistem manajemen perusahaan yang baik dan menjadi dasar pengoperasian perusahaan. Beberapa prinsip tersebut meliputi transparency, yaitu keterbukaan dalam mengambil keputusan dan pengungkapan data material serta berkaitan mengenai perusahaan, dengan tetap mengikuti peraturan yang berlaku; kemandirian (Independence), yang berarti pengoperasian perusahaan dilakukan dengan profesional dan tidak adanya konflik kepentingan dan dampak dari pihak lain yang tidak sesuai dengan aturan undang-undang; akuntabilitas (Accountability), yang mengacu pada kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban dari setiap organ perusahaan, sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif dan efisien (Dou and Meng, 2019:10).

Perusahaan berkomitmen untuk menerapkan GCG di PT Transportasi Jakarta dengan tujuan untuk mengoptimalkan penilaian perusahaan melalui peningkatan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, kepercayaan, tanggung jawab, dan keadilan. Hal ini diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik, mendorong manajemen perusahaan dengan profesional, efektif, dan efisien, juga memperbaiki kemandirian organ perusahaan. Selain itu, perusahaan juga berupaya supaya tiap pengambilan keputusan oleh organ perusahaan didasari oleh kepatuhan terhadap hukum dan nilai moral yang tinggi, menaikkan kontribusi perusahaan dalam perekonomian daerah dan nasional, dan menciptakan suasana yang mendukung perkembangan investasi baik di tingkat daerah maupun nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah Pelayanan Transportasi Publik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte Kemayoran ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki fokus yang didasari dengan rumusan masalah untuk menganalisa melalui data dengan metode kuantitatif tentang keterkaitan Pengaruh Pelayanan Transportasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte Kemayoran.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melatih peneliti dalam menganalisis data, melatih cara berfikir, dan menambah pengalaman serta pengetahuan, dan juga penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan saran bagi pihak manajemen transjakarta di halte Kemayoran untuk memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan agar masyarakat pengguna transjakarta terpuaskan

1.5 Sistematika Penulisan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis berupaya untuk mengatasi masalah atau fenomena yang menjadi fokus utama penelitian ini, yang dituangkan dalam judul serta pembahasan yang disusun dalam bentuk sistematika yang terdiri dari tiga bab. Berikut adalah struktur penyajian dan pembahasan yang dimaksud :

1.5.1 BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini yang akan dibahas penulis terkait background masalah, seperti apakah Pelayanan Transportasi Publik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte Kemayoran. Masalah yang dihadapi dibahas dalam bagian pendahuluan, yang meliputi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan, dan ditutup dengan penjelasan mengenai metodologi penelitian.

1.5.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini dijelaskan oleh penulis terkait teori landasan dan konsep dari penelitian yang dilakukan dan digunakan untuk membahas, menganalisa, dan juga mencari solusi dari permasalahan yang sedang diteliti, dengan begitu merujuk dari teori yang menjadi acuan penulis dan referensi sebagai perbandingan antara teori dengan kenyataan di lapangan.

1.5.3 BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang informasi terkait metode yang dipakai peneliti dalam melakukan fokus studinya. Metode kuantitatif adalah metode yang dipakai oleh peneliti. Metode ini disebut juga sebagai metode ilmiah (scientific) karena metode ini memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yang terdiri dari konkrit, empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis.

