

# Kualitas Pelayanan Bus Rapid Trans (BRT) Kota Semarang

**Ellys Kusuma Wardani, Sundarso, Hardi Warsono**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

**Abstract :** Semarang is a city that has a dense population. The number of residents who live or occupy the city of Semarang make the problems that must be faced by the City of Semarang one of them is the problem of congestion. Based on data from the Central Bureau of Statistics of Semarang, Semarang number of motor vehicles until the year 2013 has increased, which consists of 11,111,071 1,572,652 motorcycles and four-wheeled vehicles. To minimize traffic congestion in the city of Semarang then made mass transport is Bus Rapid Trans (BRT), which until now has operated 4 koridor. Tujuan of this study was to analyze the quality of service Bus Rapid Trans (BRT) in Semarang based Theory by Zeithaml et al (1990) namely the quality of service can be measured from the 5 dimensions, namely: Tangible (Tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), and empathy (Empathy) Data collection was conducted through field surveys and interviews from some of the informants related that BLU head BRT, passengers from the public and officers BRT, Based on the analysis and the results showed that the Quality Service Bus Rapid Trans (BRT) in the city of Semarang is less well characterized by a decrease in the number of passengers BRT in 2013, this indicates if people do not make the BRT as the main mode of transportation in the city of Semarang, based on the 5-dimensional indicator Parasuraman that of the 5 dimensions are 3-dimensional result is not good so it can be concluded that the quality of the ministry is still kurangbaik BRT is direct evidence dimensions (tangibles), Reliability (responsiveness) and empathy (Emphaty ), and these factors are becoming inhibitors, and the driver of the decline in the number of passengers BRT in 2013, the authors suggestion that the improvement and increase the number of shelters BRT, re-evaluation of the tariff system for BRT, socialize etiquette to people who can facilitate the purchase of tickets, and the scheduled departure and arrival BRT should be more flexibility so that people can more easily access under any circumstances.

**Keywords:** BRT Trans Semarang, Service Quality, Service Quality Dimensions, Number of Passengers

Semarang merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia yang menjadi ibukota dari Provinsi Jawa Tengah, dengan berbagai ikon wisata terkenal seperti Lawang Sewu, Tugu Muda, Museum Mandala Bakhti, Kawasan Kota Lama, dan salah satu museum terbesar di Jawa Tengah yaitu Museum Jawa Tengah Ronggowarsito maka kota Semarang layak untuk menjadi salah satu pilihan tempat wisata bagi para wisatawan lokal maupun asing. Dengan potensi lokal dari kota Semarang tersebut membuat perekonomian kota Semarang menjadi maju dan berkembang pesat dan hal ini membuat para penduduk kota Semarang maupun pendatang menjadi bertambah setiap tahunnya, hal ini tentu memicu dibutuhkannya armada transportasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan transportasi bagi para penduduk kota Semarang. Sedangkan kondisi yang sebenarnya bahwa armada transportasi umum yang ada di kota Semarang belum tercukupi dibandingkan dengan jumlah penduduk yang juga masih terbatas dalam hal kepemilikan moda transportasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kebutuhan aras penumpang

terhadap moda transportasi umum semakin kian bertambah.

Transportasi merupakan salah satu komponen utama dalam sistem kehidupan, sistem pemerintahan dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi suatu wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Pada daerah perkotaan, kecenderungan yang terjadi adalah meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi karena tingkat kelahiran maupun urbanisasi.

Sejumlah aktivitas perkotaan yang ada di kota Semarang menjadikan tingginya peningkatan dari zona internal maupun eksternal kota Semarang. Peningkatan pergerakan ini tentunya membutuhkan dukungan sistem angkutan umum yang handai, cepat dan efisien. Hingga saat ini pelayanan angkutan umum yang ada di kota Semarang masih belum menunjukkan adanya pelayanan yang baik sesuai permintaan pergerakan. Perencanaan sistem angkutan umum kota Semarang yang kurang

tertata dengan baik merupakan salah satu penyebab pelayanan yang kurang baik. Kota Semarang juga menghadapi problem klasik transportasi, yakni kemacetan lalu lintas dan buruknya fasilitas angkutan umum. (Suara Merdcfea,2006).

Kemacetan merupakan masalah utama yang sering dihadapi oleh sejumlah perkotaan di Indonesia. Kemacetan transportasi yang terjadi di perkotaan seolah-olah menjadi ciri kota itu sendiri. Tidak bisa dipisahkan antara keberadaan kota dengan kemacetan yang terjadi. Berbagai usaha telah dilakukan untuk mengatasi masalah kemacetan yang terjadi di kota, namun belum ada suatu solusi yang efektif untuk mengatasi masalah kemacetan tersebut. Kota Semarang termasuk kota yang mengalami masalah transportasi yang cukup pelik, terutama transportasi darat. Transportasi darat adalah salah satu sektor yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi dari suatu wilayah bahkan suatu negara. Apabila transportasi darat lancar maka akan mendorong efisiensi pergerakan barang dan jasa. Sayangnya berbagai permasalahan di sektor angkutan darat hingga saat ini masih bermunculan. Kemacetan di kota

besar, jalan yang rusak, terminal yang tidak mendukung dan permasalahan lainnya masih menjadi berita yang didengar hampir setiap hari. Berbagai permasalahan seperti pertumbuhan jumlah kendaraan yang jauh meninggalkan pertumbuhan jalan serta pertumbuhan pusat kegiatan yang tidak seiring dengan peningkatan kapasitas dan pembukaan akses. Kemacetan disebabkan oleh adanya jumlah kendaraan yang berlebih atau terlalu banyak yang beroperasi di suatu tempat. Jumlah kendaraan yang terlalu banyak ini dikarenakan terus bertambahnya kendaraan yang beroperasi. Penambahan kendaraan didominasi oleh kendaraan pribadi, semakin banyak para pengguna kendaraan pribadi tanpa ada pengurangan jumlah kendaraan yang sudah ada sebelumnya. Secara matematis akan terjadi penumpukan kendaraan yang beroperasi.

Berdasarkan data dari Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah, jumlah kendaraan pribadi di Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kendaraan Pribadi di Jawa Tengah  
Tahun 2009-2013**

NO	Tahun	SPM	MOBIL PRIBADI
1	2009	7.421.603	1.168.623
2.	2010	8.290.689	1.262.101
3.	2011	9,139,555	1.341.588
4.	2012	10,068,461	1.452.768
5.	2013	11,111,071	1.572.652

Sumber Data Polda Ditlantas Unit Laka 2009-2013

Berdasarkan data diatas jumlah kendaraan pribadi baik Sepeda Motor maupun Mobil Pribadi dari tahun 2009- 2013 terus meningkat jumlahnya. Jumlah kendaraan pribadi sepeda motor tahun 2009 sebanyak 7.421.603 dan jumlah kendaraan mobil pribadi tahun 2009 sebanyak 1.168.623 mengalami peningkatan hingga tahun 2013 yaitu sebanyak 11.111.071 untuk kendaraan sepeda motor dan sebanyak 1.572.652 untuk mobil pribadi. Hal tersebut dapat memacu tingkat kemacetan serta dapat menyebabkan kecelakaan di Kota Semarang. Berikut ini adalah data kecelakaan Lalu Linas dari Polda Jateng dari tahun 2009 - 2013 :

Beralasan dari berbagai hal tersebut sehingga pemerintah pusat melalui Dinas Perhubungan mengajukan penyelenggaraan sebuah mode angkutan massal yaitu Bus Rapid Trans (BRT) atau yang lebih dikenal dengan sebutan Busway di beberapa kota yang telah menjalankan sistem ini. Sistem moda angkutan missal BRT ini memiliki sistem kerja yang terintegrasi di setiap koridor yang telah dibangun di setiap trayek perjalanan angkutan umum yang padat penumpang sehingga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para penumpang akan moda angkutan umum dalam kota. Namun pada kenyataannya di lapangan masih banyak penerapan BRT yang penyelenggaraannya masih belum optimal di beberapa kota.

Keberadaan transportasi sebagai pendukung pergerakan masyarakat akan memberikan implikasi positif terhadap semakin meningkatnya pertumbuhan dan perkembangan suatu kota. Namun, perkembangan transportasi sampai saat ini tidak hanya memberikan implikasi positif tetapi juga implikasi negatif, Seperti kemacetan, *kesemrawutan*, dan kecelakaan lalulintas. Dalam Rencana

Pembangunan Jangka Panjang Kota Semarang Tahun 2005 - 2025 disebutkan bahwa salah Satu misi Kota Semarang adalah mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang efisien, produktif, dan merata dengan arah pembangunan menuju struktur Ekonomi kota. Struktur ekonomi kota adalah terbangunnya struktur perekonomian kota yang kokoh dimana perdagangan dan jasa menjadi basis aktivitas perekonomian yang didukung oleh aktivitas perekonomian lainnya.

*Bus Rapid Trans* atau disingkat dengan BRT adalah sebuah sistem bus yang cepat, aman, nyaman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Memberikan sebuah fasilitas angkutan umum yang pelayanannya lebih baik dari angkutan umum lainnya. *Bus Rapid Trans* memakai sebagian nama dari rapid transit yang mendeskripsikan Sebuah transportasi rel berkapasitas tinggi atau kita bisa menyebutnya *right-of-way*. Namun ironisnya kecepatan dari bus rapid transit tidak mengikutsertakan kecepatan dari bus-bus BRT. Kecepatan transit tipikal dari sistem BRT rata-rata dari 19-48 km/jam dimana mengkomparasikan dengan permukaan jalan. Sehingga tidak sesuai dengan nama nya yaitu

Bus Rapid Trans yang seharusnya memiliki kecepatan berkapasitas tinggi seperti yang telah ada di kota atau negara lain karena menyesuaikan kondisi lapangan di Semarang yang masih belum siap secara infrastruktur dan sarana prasarananya. (Wikipedia)

BRT Trans Semarang merupakan model transportasi massal baru yang dicoba penerapannya juga pada beberapa kota besar di Indonesia dengan nama umum yang kita ketahui *busway*. Paling sedikit ada 6 kota yang telah menerapkan model transportasi massal ini, tentunya dengan segala keadaan yang terjadi sejak diresmikannya pada 2 Mei tahun 2009 yang bertepatan pada HUT Kota Semarang yang ke- 462 di Halaman Balai Kota, telah memberikan sumbangsih tersendiri kepada masyarakat meskipun dengan 1 koridor (Mangkang - Penggaron) yang tetap bertahan hingga saat ini. Mencermati dari sisi pengembangan nampaknya menjadi salah satu bagian sorotan yang perlu didiskusikannya bersama.

Menurut keterangan Kepada Dishubkominfo kota Semarang, Andi Wandono mengatakan, bahwa operasional BRT pada saat

itu hanya untuk 1-2 hari saja yaitu sabtu dan minggu, pengoperasian selanjutnya menunggu penyempurnaan infrastruktur dan konsorium operator. Pada hari pertama pengoperasian BRT di Kota Semarang pada saat itu , penumpang tidak dipungut biaya ( Suara Merdeka, 2009). Terdapat sepuluh bus yang melayani rute Mangkang-Penggaron PP. empat bus berangkat dari terminal Mangkang dan empat bus berangkat dari terminal Penggaron.Sementara dua bus lainnya diberangkatkan dari Balai Kota setelah menjalani upacara peresmian.

Sejak awal diuji cobakan, pengelolaan dan operasional dipegang oleh operator atau konsorsium. Dengan dasar Surat Perjanjian Nomor : 551-2/ 060 tanggal 17 September 2009 maka pengelolaan serta operasional dikendalikan oleh operator atau dalam hal ini oleh PT Trans Semarang. Penunjukan langsung dilakukan oleh pemerintah kota pada operator atau dalam hal ini PT Trans Semarang. Pengelolaan dengan sistem sewa menyewa terjadi antara PT Trans Semarang dan Pemerintah Kota Semarang. Pemerintah Kota menyatakan bahwa penunjukan langsung tersebut bukanlah suatu pelanggaran

hukum terutama Keppres 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa oleh pemerintah. Pemerintah kota beranggapan tidak mengeluarkan dana apapun terutama subsidi. Kemudian berlanjut dengan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor : 551.2/238/2010 tanggal 15 Juni 2010 tentang penetapan UPTD Terminal Mangkang sebagai Badan Layanan Umum selaku pengelola BRT Trans Semarang. Hal ini terjadi dengan adanya evaluasi guna perbaikan pengelolaan yang terjadi pada BRT Trans Semarang. Mengutip salah satu pendapat direktur LSM Public Policy Intensive Studies (Pupolis), Bhre Maharsa Quartaris. Pengelolaan BRT yang dilakukan Pemkot selama ini didelegasikan kepada sebuah lembaga dalam bentuk konsorsium. Namun dia menilai pendelegasian semacam itu masih perlu dipertanyakan. Sebab, selain harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari DPRD juga belum dibentuknya Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang mengayomi Konsorsium tersebut.

Pada dasarnya, pengelolaan jasa transportasi umum memang perlu diarahkan ke dalam bentuk BLUD (Badan Layanan Umum

Daerah). Sejak awal, pemerintah kota seharusnya telah mengkalkulasikan beban anggaran yang harus dipikul. Penyediaan infrastruktur menjadi beban pemerintah sedangkan penyediaan sarana prasarana BRT menjadi tanggung jawab operator. Maka dengan dibentuknya BLU UPTD Terminal Mangkang di bawah Dishubkominfo Kota Semarang sejak 15 Juni 2010 pengelolaan BRT Trans Semarang yang awalnya menggunakan sistem sewa dihentikan dan diganti kontrak jasa. Pemilihan operator dilakukan dengan lelang tender yang akhirnya kembali PT Trans Semarang sebagai operatornya.

Maka dengan keluarnya Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor : 551.2/238/2010 tanggal 15 Juni 2010 tentang penetapan UPTD Terminal Mangkang sebagai Badan Layanan Umum selaku pengelola BRT Trans Semarang hal tersebut dapat diminimalisir terjadi. Untuk itu, masyarakat perlu lah mengetahui pembagian peran dan fungsi masing-masing. UPTD BLU Terminal Mangkang, memiliki fungsi sebagai pengelola BRT dengan ranah kerja antara lain : menyediakan dan memelihara prasarana (shelter,

bus lane, mesin tiket, rambu lalu lintas dll); promosi; pengawasan; petugas ticketing; regulasi; evaluasi dan pengembangan; serta pembayaran Biaya operasi kendaraan (BOK). Sedangkan fungsi dari PT Trans Semarang yaitu sebagai operator atau pelaksana operasional antara lain: pengoperasian armada sesuai jumlah, jadwal dan spm; memelihara dan perawatan bus (kebersihan, kelayakan, kenyamanan sesuai spm); menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang; serta menggaji sopir dan keamanan bus.

Berdasarkan data Dishubkominfo Kota Semarang, evaluasi pengelolaan BRT trans Semarang per bulan Oktober 2010 hingga Maret 2011. KM Tempuh BRT mengalami penurunan dari 180.000 menjadi 90.810, yang akhirnya berkolerasi dengan penurunan jumlah penumpang dari 123.438 menjadi 108.447. Begitu pulapada pendapatan yang juga menurun dari Rp 372.163.500 menjadi Rp 333.676.500. Namun uniknya BOK atau beban operasional kendaraan turun drastis dari Rp. 1.120.092.000 menjadi Rp 563.022.000 yang menjadikan subsidi pun turun drastis dari Rp. 747.928.500 menjadi Rp 229.345.500. Salah

satu penyebab yang terjadi adalah jumlah armada. Jumlah bus yang beroperasi dari Oktober hingga Desember 2010 berjumlah 20 armada namun pada bulan Januari hingga bulan Maret 2011 jumlah bus yang beroperasi hanya 14 armada.

Penurunan jumlah penumpang BRT kota Semarang mulai terlihat antara periode Januari - Desember 2013 dapat dilihat dari Tabel berikut

**Tabel 1.3**  
**Jumlah penumpang Bus Rapid Trans (BRT)**  
**Semarang**  
**Periode Januari-Desember 2013**

Bulan	Jumlah Penumpang		Total Jumlah Penumpang
	Pelajar	Umum	
Januari	36536	129,600	166,136
Februari	34793	113,279	148,072
Maret	31457	141,019	172,476
April	33956	135,545	169,501
Mei	33630	147,437	181,067
Juni	26740	153,614	180,354
Mi	38668	156,089	194,757
Agustus	28323	175,851	204,174
September	49713	151,392	201,105

Oktober	56231	157,594	213,825
November	52404	155,171	207,575
Desember	44728	181,062	225,790
<b>Rata-Rata</b>			<b>2,264,832</b>

Sumber : kantor BRT Kota Semarang  
Tahun 2013

Dari penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa teridentifikasi beberapa masalah yang menjadi penyebab terjadinya penurunan penumpang pada moda angkutan umum Bus Rapid Trans(BRT), oleh karena itu sangat diperlukan suatu strategi yaitu dengan memperbaiki dan menyempurnakan kualitas pelayanan dari BRT itu sendiri selain itu pemerintah harus melakukan sosialisasi terhadap keberadaan BRT yang sebenarnya sangat membantu kebutuhan masyarakat akan dalam kota dengan sosialisasi yang baik dan meningkatnya kualitas pelayanan dari Bus Rapid Trans (BRT) maka akan menarik minat penumpang untuk menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasiterhadap menurunnya jumlah penumpang BRT, maka penulis mengambil judul

penelitian “Kualitas Pelayanan *Bus Rapid Trans* (BRT) di kota Semarang”.

## METODE

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan; sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”.

Pendekatan kualitatif yang juga disebut dengan pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMillan & Schumacher, 2003). Penelitian kualitatif juga bisa dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Strauss & Corbin, 2003). Sekalipun demikian, data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif memungkinkan untuk dianalisis melalui suatu penghitungan.

## HASIL

### 1.1.1 Bukti langsung (tangible)

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan tangibles atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Tangibles disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut.

Tangible atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Arisutha (2005: 49) mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumber daya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam

perusahaan biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan baik perusahaan maupun konsumen karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan perusahaan tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja perusahaan tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh konsumen

### **1.1.2 Daya tanggap (Responsiveness)**

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi

segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001). Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih ke yang bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun. Ketika perusahaan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan konsumen terhadap perusahaan. Dan feedback yang didapat perusahaan dapat dirasakan ketika konsumen tersebut entah mengkonsumsi produknya kembali atau bahkan banyak konsumen baru yang bisa jadi mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut sebelumnya.

Daya tanggap adalah keinginan para staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap. Responsiveness meliputi kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang

meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan dan keluhan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Hamdani 2006, daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Daya tanggap (responsiveness) para petugas BRT Semarang terlihat pada saat melayani penumpang mulai dari pembelian karcis bagi para penumpang yang baru menggunakan dan masih bingung dalam penggunaan smart card di bantu oleh petugas dengan sabar dan ramah, selain itu petugas penjaga yang berada di shelter selalu memberikan informasi yang jelas tentang jurusan dan jalur BRT yang dilalui sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dan bingung harus menggunakan jalur apa dan kemana arah tujuannya, selain itu petugas BRT selalu sigap dan tanggap dalam membantu penumpang yang sudah tua dan disable (penyandang cacat) pada saat akan naik ke BRT hingga turun dari Bus. Selain itu masyarakat juga bisa setiap saat

menanyakan arah dan tujuan BRT, an juga bagi para wisatawan yang baru pertama kali ke semarang bisa mendapatkan informasi mengenai tempat wisata dan pusat kota Semarang berbeda jika menggunakan angkutan umum lainnya yang bisa menyusahkan penumpang dan memanfaatkan penumpang yang baru pertama kali ke semarang.

### **1.1.3 Kehandalan (Reliability)**

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau reliability dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi kehandalan atau reliability itu sendiri menurut Parasuraman (2001) adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk

pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Dimensi kehandalan (reliability) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi (Zoeldhan, 2012). Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya

### **1.1.4 Jaminan (Assurance )**

Jaminan ( assurance) merupakan adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karywan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.

Definisi assurance atau jaminan itu sendiri Menurut Abbas Salim (2007:1) mendefinisikan asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit)

yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Sedangkan menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), assurance atau jaminan adalah suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.

Menurut Zeithaml dkk (1990) untuk dimensi Assurance (jaminan), terdiri atas indikator :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Jaminan (assurance) pada Bus BRT dapat dilihat melalui kualitas keamanan yang diberikan oleh para petugas yang menjamin

keamanan para penumpang BRT dengan menurunkan penumpang pada shelter dan keluar masuk BRT secara tertib dan didampingi oleh petugas, selain itu dengan adanya Bus BRT sangat memberikan dampak positif yang sangat signifikan bagi transportasi umum dalam kota di Semarang, dimana BRT memberikan pelayanan yang berbeda dari angkutan umum lainnya dari sarana dan prasarana yang memadai, kenyamanan, keamanan, biaya yang terjangkau bagi segala kalangan, selain itu untuk saat ini semua jalur penting sudah dapat diakses BRT dengan dibukanya koridor baru yaitu koridor 4 sehingga masyarakat dapat mengakses semua jalur dengan BRT.

### **1.1.5 Emphaty**

Empathy adalah pemberian perhatian secara individu dari unit penyedia pelayanan dalam hal ini adalah Badan Layanan Umum BRT Kota Semarang, sehingga bagaimana paham penyedia pelayanan bisa memahami kebutuhan pelanggan baik dari segi keterjangkauan tarif bagi masyarakat, cara yang dilakukan pihak penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi

masyarakat dan evaluasi kinerja pegawai untuk meningkatkan kinerja pelayanan

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

Sedangkan Zoeldhan (2012) mengatakan bahwa empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara

karyawan atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang balance atau selaras dalam perusahaan tersebut. Intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari perusahaan maka perusahaan memberikannya suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Bus Rapid Trans (BRT) atau yang lebih dikenal dengan sebutan Busway di beberapa kota yang telah menjalankan sistem ini. Sistem moda angkutan massal BRT ini memiliki sistem kerja yang terintegrasi di setiap koridor yang telah dibangun di setiap trayek perjalanan angkutan umum yang padat penumpang

sehingga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para penumpang akan moda angkutan umum

Dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bus Rapid Trans (BRT) di kota Semarang dinyatakan **kurang baik** karena dari lima dimensi Parasuraman tentang kualitas pelayanan ada tiga dimensi yang dinyatakan kurang baik dan hal ini yang mempengaruhi menurunnya jumlah penumpang BRT pada tahun 2013

#### Saran

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, maka saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, oleh karena itu peneliti memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan guna untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa BRT Semarang peneliti memberikan beberapa rekomendasi antara lain :

1. Penambahan shelter pada titik keramaian pada setiap koridor dan pembangunan shelter yang lebih nyaman sehingga membuat

masyarakat lebih nyaman menunggu dan lebih aman

2. Evaluasi mengenai sistem satu tarif untuk tarif BRT

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arief , (2007), pemasaran jasa dan kualitas pelayanan . malang : bayu media publishing.
- Jaka, Nur. (2009). Intisari Ekonomi. Jakarta: Gramedia.
- Lukman , sampara, (1999), manajemen kualitas pelayanan, STIA- LAN Prss, Jakarta
- Moerir, H.A.S , (2001), manajemen pelayanan umum di Indonesia, Bina Aksara, Jakarta.
- Parasuraman A , VA zeitamal and LL Berry, (1985) , a conceptual model of service quality and its implication for future research , journal of marketing . vol . 49. FullSukamto, Slamet. dkk. (2007). Ekonomi SMA Kelas XII. Bandung: Yudhistira.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 tahun 2004 tentang Rencana tata ruang Wilayah (RTRW) Kota Semarang Tahun 2000 – 2010. Bidang Hukum Badan PerencanaanPembangunan daerah Kota Semarang.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kota Semarang Tahun 20052010.www.semarang.go.id, (9 September 2009).

Sugiyono, (2002), metode penelitian administrasi, bandung :alpabheta.

Santoso, edi , “ reformasi birokrasi : peningkatan mutu pelayanan public”, dalam Teguh Yuwono

Saefullah, A, Djadja , (1999), “ konsep dan metode pelayanan umum yang baik“, dalam publicjurnal ilmu sosial dan ilmu politik , vol.1 No. 1,oktober

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. 2007.

Yamit, zulian ,( 2002), manajemen kualitas produk dan jasa, ekonisia, Yogyakarta