

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi sangat dikenal jelas oleh masyarakat baik masyarakat ekonomi menengah ke bawah maupun menengah ke atas. Transportasi di Indonesia mempunyai banyak jenis, mulai dari transportasi laut, darat, maupun udara. Transportasi pun memegang peranan penting dalam keseharian masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya.

Salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia saat ini adalah transportasi, karena transportasi memiliki peranan yang cukup besar pada kehidupan dan aktivitas masyarakat sehari-hari. Saat ini aktifitas sehari-hari yang dilakukan oleh manusia sangat banyak, dan untuk menunjang berbagai aktifitas tersebut, transportasi mulai memainkan perannya untuk membantu manusia berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Dengan adanya transportasi memudahkan manusia untuk mendatangi berbagai tempat dalam jarak yang dekat maupun jarak yang jauh. (Fatnilla & Abdurrahman, 2019 : 1666).

Beberapa negara maju mungkin bisa dijadikan contoh perkembangan angkutan umum yang diminati warganya. Mayoritas penduduk menggunakan angkutan umum untuk bepergian ke berbagai tujuan. Angkutan umum sangat populer di banyak negara maju karena tarif yang relatif rendah, waktu tiba lebih cepat, memiliki jaringan jalan khusus dan menjangkau pelosok kota. Jaringan transportasi bus yang menghubungkan penduduk dari pinggiran kota ke pusat atau

sebaliknya, sehingga dapat mengurangi kemacetan yang biasanya terjadi di kota-kota negara tersebut pada waktu-waktu tertentu.

Menteri Perhubungan mengungkapkan, beberapa manfaat jika menggunakan angkutan umum, yaitu antara lain dapat mengurangi tingkat kemacetan, mengurangi polusi udara (ramah lingkungan), dan mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan yang sering dialami oleh pengguna kendaraan pribadi.

Jakarta merupakan salah satu kota besar dengan aktivitas masyarakat yang padat dan mobilitas tinggi, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 penduduk Jakarta sebanyak 270.203.917 jiwa, namun aktivitas keseharian masyarakat di Jakarta melebihi jumlah penduduk kota Jakarta itu sendiri. Hal ini tentu disebabkan banyak pekerja yang tidak ber domisili Jakarta tetapi bekerja di Jakarta. Masyarakat DKI Jakarta belum setengahnya dari jumlah penduduk yang menggunakan transportasi umum. Hal ini dibenarkan oleh Menteri Perhubungan, Menteri Perhubungan (Menhub) Budi Karya Sumadi menyebut hanya 35 persen penduduk Jakarta yang intensif menggunakan transportasi umum.

Moda transportasi umum yang beroperasi di Jakarta salah satunya yaitu, Transjakarta. Transjakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Transjakarta dirancang sebagai moda transportasi misal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (251.2 km), serta memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor,

Transjakarta yang awalnya beroperasi mulai pukul 05.00 – pukul 22.00 WIB, kini sudah mulai beroperasi 24 jam.

Transjakarta dioperasikan oleh PT Transportasi Jakarta. Jumlah tenaga kerja yang terlibat dalam operasional Transjakarta (Pramudi, petugas bus, petugas halte, dan petugas kebersihan) sekitar 6.000 orang. Jumlah penumpang Transjakarta setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan akan tetapi puncak tertinggi jumlah penumpang Transjakarta ada pada tahun 2019.



JUMLAH PENUMPANG TRANSJAKARTA	
2011	114,7 juta penumpang
2012	109.983.609 penumpang
2013	112,5 juta penumpang
2014	111,6 juta penumpang
2015	102,95 juta penumpang
2016	123,73 juta penumpang
2017	144,8 juta penumpang
2018	189,7 juta penumpang
2019	264,03 juta penumpang
2020	126,85 juta penumpang
2021	123,8 juta penumpang

Table 1. 1 Data Penumpang Transjakarta

Keberadaan Transjakarta menjadi salah satu terobosan strategis untuk mengatasi persoalan kemacetan dimana masyarakat memilih menggunakan Transjakarta karena tarif yang relatif murah sekalipun untuk jarak tempuh yang jauh.

Masyarakat menyambut positif moda transportasi umum itu yang telah memberikan banyak kontribusi bagi warga Jakarta. Salah satu apresiasi berasal dari Ketua Bidang Advokasi dan Kemasyarakatan Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), Djoko Setijowarno. Dalam keterangannya, Djoko Setijowarno mengatakan bahwa sejak awal kemunculan Transjakarta pada tahun 2004 telah menjadi inspirasi pada pengembangan transportasi umum. Bahkan menurutnya keberadaan Transjakarta telah sejajar dengan pelayanan transportasi umum dengan berbagai kota di dunia.

Namun, tidak sedikit pula masyarakat yang kurang puas atau merasa kecewa akan pelayanan dari sistem operasi Transjakarta. Sistem pengoperasian Transjakarta tidak luput dari kesalahan, banyak kontroversi dari masyarakat seperti : kualitas pelayanan Transjakarta yang menurun dari waktu ke waktu, keterlambatan waktu kedatangan armada busway, jumlah penumpang yang melebihi kapasitas maksimal bus, halte yang kurang nyaman, kurangnya pengoperasian armada Transjakarta sehingga masyarakat menumpuk di halte atau shelter busway.

Pada tanggal 10/04/2023 akun resmi instagram @pt_transjakarta menginformasikan adanya kebijakan penyesuaian tarif Transjakarta dari Dewan Transportasi Kota Jakarta (DKTJ) menjadi Rp.4.000 dan Rp.5000 pada waktu sibuk

(07:01 – 10.00 dan 16:01 – 21:00) hal ini mengundang pula banyaknya komentar negatif dari masyarakat yang tidak setuju dengan kebijakan tersebut.

Media sosial instagram @pt_transjakarta dibanjiri komentar yang menggambarkan kekecewaan masyarakat terkait issue kenaikan tarif dari Transjakarta. Seperti komentar yang diberikan oleh akun instagram @alifahwn yang menyinggung tentang kenaikan tarif, kuantitas armada, waktu tunggu armada, pelayanan pramusapa, dan kelihaihan pramudi armada. Komentar tersebut berbunyi “jika ingin menaikkan tarif, tolong evaluasi diri dulu. Armada sudah memadai belum? Lama tunggu antar armada masuk akal ngga? Pelayanan pramusapa memuaskan ngga? Supir bawa kendaraan aman ga? Kalau dari saya sih semua jawabannya belum cukup untuk bikin pelanggan merasa ikhlas dengan kenaikan tarif.” (11/04/2023). Pemilik akun @manusiagabutgaje juga menambahkan komentar yang berbunyi “saya menolak kenaikan tarif. Udah nyaman dengan tarif sekarang, malah dinaikin. Kalau tetap dinaikin, jangan heran orang-orang lebih milih balik pakai kendaraan pribadi.” (13/04/2023).

Realitas layanan Transjakarta kini banyak menuai komentar negatif dari pengguna Transjakarta sampai saat ini, pengguna Transjakarta ingin pihak transjakarta mengevaluasi sistem pengoperasian Transjakarta agar pengguna Transjakarta merasa puas untuk menggunakan transportasi umum.

Perbanyak armada salah satu hal yang sangat di himbau oleh pengguna Transjakarta, karena tidak sedikit dari mereka merasa terlalu lama untuk menunggu kedatangan Transjakarta sedangkan mereka menggunakan Transjakarta untuk transportasi umum sehari-hari, seperti berangkat kerja. Maka dari itu, mereka

menghimbau agar pihak Transjakarta mengatur dengan baik waktu kedatangan armada atau memperbanyak jumlah armada agar tidak menunggu kedatangan busway terlalu lama. Seperti komentar yang di kutip dari media sosial instagram @pt_transjakarta, yakni komentar dari akun @me_eksis : “min, di atas jam 10 malam itu harus nya armada ditambah lagi khususnya akses bus yang dekat dengan mall. Soalnya selalu terjadi penumpukan di halte saat malam hari apalagi buat pekerja yang baru pulang atau kena shift malam.

Keamanan dan kenyamanan pun menjadi fokus pengguna busway, mereka menekankan masih adanya tindak kriminal pencurian dan pelecehan seksual. Gaya mengemudi pengemudi yang tidak nyaman menyebabkan ketakutan pada penumpang atau membahayakan keselamatan mereka. Menurut penumpang, pengemudi merupakan faktor penting dalam transportasi umum, seperti busway. Namun faktor ini masih belum sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan..

Bila hal ini terus terjadi, maka kepuasan penumpang akan menurun sehingga pengguna busway akan kembali menggunakan transportasi pribadi untuk aktifitas sehari-hari dan pengguna busway pun semakin tidak menerima tentang wacana kenaikan tarif sebelum sistem pengoperasian Transjakarta diperbaiki.

Berdasarkan uraian di atas, apabila dikaitkan dengan masalah komunikasi maka penulis menyadari bahwa terdapat masalah dalam satu unsur komunikasi yaitu unsur “pesan” dimana pihak Transjakarta berusaha menyampaikan simbol dengan bentuk perbaikan sistem layanan Transjakarta tetapi pengguna Transjakarta belum menerima simbol tersebut dengan baik, dan tentu menyebabkan timbulnya keresahan dan menuai banyaknya kritik dari masyarakat pengguna Transjakarta.

Berdasarkan masalah banyaknya kritik masyarakat di sosial media instagram @pt_transjakarta dan masalah unsur pesan komunikasi yang telah dijabarkan pada latar belakang di atas penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian lebih dalam karena menyangkut kepentingan orang banyak, yaitu masyarakat yang menjadikan Transjakarta sebagai alat transportasi sehari-hari.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk membuat judul pada masalah terkait yaitu “Realitas Layanan Transjakarta Dalam Telaah *Community Relations*. (Studi Kasus : Pengguna Transjakarta di Halte Pasar Kebayoran Lama)”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membuat pertanyaan tentang bagaimana pandangan masyarakat terhadap “Realitas Layanan Transjakarta Dalam Telaah *Community Relations*. (Studi Kasus : Pengguna Transjakarta di Halte Pasar Kebayoran Lama)”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui pandangan masyarakat terhadap “Realitas Layanan Transjakarta Dalam Telaah *Community Relations*. (Studi Kasus : Pengguna Transjakarta di Halte Pasar Kebayoran Lama)”

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian-penelitian lain terutama dalam ranah ilmu komunikasi. Penulis berharap penelitian ini juga dapat mengembangkan pengetahuan dan berguna sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh semasa perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan serta dorongan kepada pihak Transjakarta untuk memperhatikan kembali realitas layanan Transjakarta. Karena beberapa masyarakat pengguna Transjakarta meminta agar pihak Transjakarta memperbaiki sistem operasional Transjakarta, mulai dari memperbanyak armada, memperbaiki fasilitas di halte busway, dan pramusapa agar lebih membantu masyarakat pengguna Transjakarta.