

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi publik memegang peranan fundamental dalam pembangunan perkotaan modern karena berfungsi sebagai sarana utama mobilitas masyarakat serta instrumen pemerataan akses ekonomi dan sosial. Sistem transportasi publik yang andal memungkinkan masyarakat mengakses pusat pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan lapangan kerja secara lebih efisien, khususnya bagi kelompok berpendapatan rendah. Dalam perspektif pembangunan berkelanjutan, transportasi publik juga berkontribusi pada pengurangan kemacetan, penurunan emisi karbon, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat perkotaan. Oleh karena itu, ketersediaan layanan transportasi publik yang efektif dan berkualitas menjadi prasyarat penting bagi terciptanya kota yang inklusif dan berdaya saing (Yekimov et al., 2022).

Di Indonesia, tantangan utama transportasi perkotaan ditandai oleh pertumbuhan kendaraan bermotor yang jauh lebih cepat dibandingkan kapasitas infrastruktur jalan. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa tingkat urbanisasi dan mobilitas penduduk di kota-kota besar terus meningkat seiring pertumbuhan aktivitas ekonomi (BPS, 2024). Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat mengalami peningkatan jumlah penduduk dari 909.040 jiwa pada tahun 2020 menjadi 954.177 jiwa pada tahun 2024, dengan laju pertumbuhan sekitar 1,3 persen per tahun. Peningkatan ini berdampak langsung pada lonjakan kebutuhan perjalanan harian, sementara kapasitas jaringan jalan relatif stagnan sehingga memicu tekanan lalu lintas yang semakin tinggi.

Kondisi tersebut berdampak langsung pada efisiensi lalu lintas di Kota Padang. Berdasarkan data yang dikutip oleh Saputra et al. (2022) dari Laporan Tim PKL Kota Padang (2019), kecepatan rata-rata kendaraan di ruas Jalan Khatib Sulaiman hanya mencapai sekitar 28,69 km/jam, yang menunjukkan kinerja lalu lintas yang kurang optimal. Nilai ini berada jauh di bawah batas kecepatan kendaraan di kawasan perkotaan, yang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2015 ditetapkan maksimal 50 km/jam, dengan penyesuaian berdasarkan kondisi jalan dan keselamatan. Dalam perspektif

ekonomi publik, kondisi ini mencerminkan kegagalan pasar transportasi, di mana biaya sosial berupa kemacetan dan kehilangan waktu produktif tidak sepenuhnya tercermin dalam keputusan individu menggunakan kendaraan pribadi, sehingga memerlukan intervensi pemerintah melalui penyediaan transportasi publik yang lebih efisien (Stiglitz & Rosengard, 2015).

Berdasarkan data *Electronic Registration and Identification* (ERI) Korps Lalu Lintas Polri (Korlantas Polri), jumlah kendaraan bermotor di Kota Padang menunjukkan peningkatan dalam periode April hingga Desember 2025. Pada April 2025, jumlah kendaraan bermotor tercatat sebanyak 853.270 unit, sementara pada Desember 2025 meningkat menjadi 870.298 unit. Dengan demikian, terjadi penambahan sekitar 17.028 unit kendaraan dalam kurun waktu delapan bulan. Peningkatan jumlah kendaraan tersebut tidak diimbangi dengan pertumbuhan kapasitas dan kualitas infrastruktur jalan, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan tekanan lalu lintas dan kemacetan di berbagai ruas utama Kota Padang. Fenomena ini mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi serta masih terbatasnya peran transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan mobilitas perkotaan.

Pemanfaatan transportasi publik dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengatasi masalah kemacetan. Karena jadwal yang tidak teratur, sistem pembayaran yang tidak praktis, rute yang tidak menjangkau seluruh wilayah, keamanan dan kenyamanan, dan fasilitas infrastruktur yang kurang, transportasi umum telah kehilangan popularitas masyarakat (Rasyid et al., 2018). Untuk menangani masalah ini, transportasi umum yang ada di Padang harus diatur oleh pemerintah kota sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Penataan sistem transportasi harus terintegrasi untuk menciptakan ketersediaan transportasi nasional yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat, diperlukan layanan yang memadai dengan biaya terjangkau sehingga dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Padang melalui Dinas Perhubungan menghadirkan layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Padang sebagai implementasi amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Trans Padang mulai beroperasi pada tahun

2014 dan saat ini melayani enam koridor utama dengan tarif yang relatif terjangkau bagi masyarakat. Layanan ini dirancang untuk menjadi tulang punggung transportasi publik massal di Kota Padang serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Namun demikian, keberadaan Trans Padang belum sepenuhnya mampu menarik masyarakat secara optimal untuk beralih ke moda transportasi publik.

Sejak diluncurkan, Trans Padang telah berupaya menjadi tulang punggung transportasi publik massal di kota ini. Pertumbuhan jumlah penumpang Trans Padang menunjukkan tren yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Hingga April 2024, bus Trans Padang telah mengoperasikan 75 unit bus di enam koridor dengan total akumulasi jumlah penumpang melebihi 3 juta penumpang (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2024). Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Padang memiliki potensi besar untuk beralih ke transportasi publik jika layanan yang ditawarkan mampu memenuhi ekspektasi mereka. Data dari Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Padang Sejahtera Mandiri (PSM) total rata-rata penumpang seluruh koridor dari bulan Januari – Oktober 2024 berjumlah 3.328.070. Meskipun angka ini menunjukkan potensi, jelas bahwa jumlah ini masih jauh dari tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan yaitu lima juta penumpang tahun 2024. Angka rata-rata penumpang ini mencerminkan bahwa Trans Padang belum beroperasi secara optimal.

Penelitian yang dilakukan penulis sebelumnya (Muzti & Handra, 2025), mengenai efektivitas pelayanan Trans Padang tahun 2025 yang berfokus pada jumlah penumpang pada jam sibuk (pagi dan sore) dan tidak sibuk (siang) di hari kerja dan akhir pekan. Temuan menunjukkan tingkat efektivitas pada 6 koridor sangat rendah, hanya pada koridor 1 yang masuk ke dalam kategori efektif dengan jumlah penumpang yang hampir mendekati kapasitas maksimal armada dengan waktu tunggu yang singkat. Sementara itu, koridor 2 masuk ke dalam kategori cukup efektif pada siang hari di hari kerja. Koridor lainnya masih berada dalam tingkat kurang efektif. Ditinjau dari waktu tunggu bus di setiap koridor, terdapat temuan bahwa *headway* yang terlalu lama di koridor 3 pada pagi hari dengan rute Air Pacah – Pasar Raya dan koridor 2 pada sore hari dengan rute Bungus – Pasar Raya.

Rendahnya tingkat penggunaan Trans Padang memperlihatkan bahwa tarif murah belum menjadi faktor utama yang menentukan keputusan masyarakat dalam memilih moda transportasi publik. Keputusan masyarakat untuk beralih moda transportasi tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh faktor-faktor non-harga yang berkaitan dengan kualitas layanan, niat untuk beralih (*switching intention*), dan promosi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) (Hamzah et al., 2023). Meskipun kualitas layanan secara umum dianggap memuaskan oleh sebagian penumpang, masalah spesifik yang berkaitan dengan keandalan (*reability*) menjadi hambatan utama yang membatasi efektivitas Trans Padang. Salah satu masalah paling fundamental yang dihadapi pengguna adalah waktu tunggu yang tidak pasti dan sering kali terlalu lama. Keterlambatan dan ketidakpastian jadwal ini secara signifikan mengurangi aksesibilitas yang dirasakan oleh penumpang, yang pada gilirannya mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih moda transportasi (Nichols et al., 2024).

Hasil kajian *Institute for Transportation and Development Policy (ITDP, 2024)* menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem *Bus Rapid Transit (BRT)* di berbagai kota dunia. Termasuk Indonesia, sangat bergantung pada kualitas layanan yang meliputi keandalan (*reliability*), kualitas pelayanan (*service quality*), dan inklusivitas (*inclusivity*). ITDP menegaskan bahwa sistem BRT yang diterapkan dengan baik harus mampu menyediakan transportasi publik yang efisien, berkualitas tinggi, dan andal, sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke moda transportasi publik. Bahkan ketika tarif sudah rendah, masyarakat tetap enggan beralih ke transportasi publik jika masih menghadapi ketidakpastian jadwal dan fasilitas yang kurang memadai. Hal ini juga berlaku di Kota Padang, dimana masalah waktu tunggu yang panjang, jadwal yang tidak konsisten, serta keterbatasan fasilitas halte menjadi keluhan utama penumpang Trans Padang (Rasyid et al., 2018). Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan non-harga merupakan kunci untuk memperbaiki efektivitas operasional sistem transportasi publik di kota ini.

Keterlambatan ini bukan sekedar ketidaknyamanan, tetapi merupakan biaya sosial dan ekonomi yang nyata. Penundaan yang berulang dapat membuat penumpang kehilangan waktu, membuat mereka tidak produktif, dan meningkatkan

stres selama perjalanan (Nichols et al., 2024). Menggunakan kerangka teoritis ‘tiga faktor’ dan ‘segmen penumpang’, penelitian ini berhipotesis bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara pengguna (*captive riders*) dan non-pengguna (*choice riders*) transportasi publik terhadap keandalan layanan. Bagi *captive riders*, keandalan dan kenyamanan mungkin bersifat relatif dan dapat ditoleransi karena tidak memiliki pilihan moda lain. Namun bagi *choice riders* yang memiliki kendaraan pribadi, atribut tersebut menjadi faktor utama yang menentukan keputusan untuk beralih atau tidak menggunakan transportasi publik (de Ona et al., 2021). Perbedaan persepsi ini penting untuk dikaji karena menentukan keberhasilan kebijakan dalam menarik pengguna baru dan mempertahankan pengguna lama.

Berdasarkan laporan operasional Perumda Padang Sejahtera Mandiri (2024), terdapat ketimpangan tingkat keterisian penumpang antar koridor layanan Trans Padang. Kondisi ini menunjukkan bahwa permintaan layanan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan armada, tetapi sangat bergantung pada faktor non-harga seperti aksesibilitas rute, konektivitas antar koridor, dan karakteristik aktivitas wilayah yang dilayani. Oleh karena itu, kebijakan peningkatan kapasitas layanan semata berpotensi kurang efektif tanpa disertai perbaikan kualitas layanan non-harga. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri & Azhar (2021) yang menegaskan bahwa perbedaan frekuensi layanan, jarak halte, dan kenyamanan menjadi determinan utama variasi permintaan transportasi publik.

Berdasarkan fenomena empiris tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan dalam konteks layanan Trans Padang di Kota Padang. Meskipun Trans Padang telah hadir sebagai solusi transportasi publik, kinerjanya masih menghadapi keterbatasan, khususnya dalam aspek keandalan layanan dan konsistensi operasional. Kerangka teoritis transportasi menunjukkan bahwa faktor non-harga memiliki peran penting dalam memengaruhi intensitas penggunaan moda transportasi, bahkan seringkali lebih menentukan dibandingkan faktor harga. Selain itu, adanya inersia perilaku serta perbedaan persepsi antara pengguna yang sering dan pengguna yang jarang menggunakan Trans Padang turut menjelaskan mengapa peningkatan intensitas penggunaan transportasi publik tidak mudah dicapai.

Sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada tarif, frekuensi layanan, atau kepuasan pengguna dalam menjelaskan penggunaan transportasi publik, tanpa secara eksplisit membedakan persepsi antara pengguna yang sering dan jarang menggunakan layanan tersebut (Sony et al., 2022). Penelitian Imtiyaz et al. (2023) menunjukkan bahwa pengguna transportasi publik di kota berkembang memberikan penilaian terhadap atribut non-harga seperti keamanan, efisiensi waktu, dan kenyamanan. Namun demikian, hasil penelitian terdahulu belum menunjukkan kesimpulan yang konsisten mengenai atribut non-harga yang paling dominan dalam mendorong penggunaan transportasi publik secara berulang jika ditinjau dari intensitas penggunaan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan empiris tersebut dengan menganalisis pengaruh faktor non-harga terhadap intensitas penggunaan Trans Padang dengan membedakan persepsi antara pengguna yang sering dan jarang menggunakan layanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini berupaya untuk menjawab persoalan-persoalan berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor-faktor non-harga terhadap intensitas penggunaan Trans Padang di kalangan masyarakat Kota Padang?
2. Faktor non-harga apa yang memiliki pengaruh dominan dalam mendorong masyarakat untuk sering menggunakan Trans Padang?
3. Bagaimana strategi peningkatan layanan Trans Padang dapat dirumuskan berdasarkan hasil analisis penelitian?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh faktor-faktor non-harga terhadap intensitas penggunaan Trans Padang.
2. Mengidentifikasi faktor non-harga yang signifikan dalam meningkatkan frekuensi penggunaan Trans Padang oleh masyarakat Kota Padang.
3. Merumuskan strategi peningkatan layanan Trans Padang berdasarkan hasil analisis penelitian.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ekonomi transportasi dan perilaku konsumen dengan menekankan peran faktor non-harga sebagai determinan loyalitas dan intensitas penggunaan transportasi publik. Temuan empiris penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai determinan penggunaan berulang (*repeated use*) moda transportasi berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) di konteks kota besar di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Padang dan Perumda Padang Sejahtera Mandiri (PSM) dalam merumuskan kebijakan peningkatan layanan Trans Padang yang berorientasi pada peningkatan loyalitas pengguna aktif. Data empiris mengenai faktor non-harga yang paling berpengaruh terhadap frekuensi penggunaan dapat digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan seperti perbaikan jadwal, peningkatan kenyamanan armada, dan penguatan citra publik Trans Padang guna menarik pengguna pasif menjadi pengguna rutin.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada pengguna layanan Trans Padang di Kota Padang sebagai objek kajian utama untuk menganalisis kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi intensitas penggunaan transportasi publik. Penelitian ini membatasi variabel yang diteliti pada faktor non-harga, yang mencakup aspek kenyamanan, keandalan, aksesibilitas, keamanan, pelayanan, citra, frekuensi, dan persepsi keseluruhan layanan. Analisis dilakukan menggunakan regresi logistik biner untuk mengidentifikasi arah dan signifikansi pengaruh masing-masing faktor terhadap intensitas penggunaan, analisis *gap* untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, serta analisis SWOT dengan pendekatan IFAS dan EFAS untuk merumuskan strategi pengembangan layanan yang lebih terarah. Dengan pembatasan tersebut, penelitian ini secara

khusus menitikberatkan pada evaluasi empiris berbasis persepsi pengguna aktif Trans Padang, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan mampu memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih spesifik, aplikatif, dan sesuai dengan kondisi aktual transportasi publik di Kota Padang.

