BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan wilayah, karena transportasi sangat erat kaitannya dengan aktivitas masyarakat. Penyelenggaraan sistem transportasi harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, yang berarti mempunyai mobilitas tinggi, kapasitas mencukupi, lancar, cepat, mudah dicapai, dan tarif terjangkau. Secara umum transportasi terdiri dari tiga yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara, yang sangat berperan penting dalam mobilitas kegiatan yang dilakukan masyarakat. Mobilitas lalu lintas timbul karena adanya proses pemenuhan kebutuhan. Setiap kegiatan mempunyai jenis kegiatan tertentu yang akan membangkitkan perpindahan dan akan menarik dalam proses pemenuhan kebutuhan.

Kurniati dan Wayan (2021:195) mencatat bahwa manfaat ekonomi untuk pengembangan sektor transportasi adalah:

> "Perubahan biaya relatif dari sarana transportasi tertentu terhadap sarana transportasi lainnya, peningkatan pendapatan perkapita masyarakat, peningkatan ketersediaan sarana transportasi, peningkatan kualitas perjalanan (kecepatan, kenyamanan, kepercayaan) yang dihasilkan dari peningkatan kualitas sarana maupun teknologi infrastrukturnya, pengaruh pada tata guna lahan akibat migrasi antar daerah dan perubahan pola pemukiman, peningkatan aktivitas ekonomi, dan perubahan pola dan struktur konsumsi masyarakat".

Transportasi mempunyai peran penting yaitu sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan sejumlah daerah yang berpotensi, dalam upaya peningkatan dan pemerataan dapat berdampak secara bersamaan. Melihat begitu banyaknya peran dari transportasi maka perlu dilakukan penataan

suatu sistem transportasi nasional yang terpadu menyediakan transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan biaya yang mudah dijangkau. Beberapa tahun ini Indonesia mengalami transformasi dalam bidang transportasi, terjadi perubahan model transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis aplikasi yang banyak diminati masyarakat yang disebabkan oleh perubahan sosial dalam kehidupan masyarakat yaitu kemudahan dalam penggunaan transportasi. Faktor penyebab dan penunjang perubahan sosial adalah teknologi dan masyarakat sendiri. Dengan kecanggihan alat komunikasi (teknologi) yang mempengaruhi beralihnya pengguna transportasi konvensional ke transportasi *online* dan keinginan masyarakat yang menginginkan kemudahan (Pradiptaningtyas dan Sukranatha, 2021:70).

Dengan perkembangan teknologi, bisnis transportasi di Indonesia terus berkembang, tersedianya layanan transportasi *online*, mulai dari layanan pemesanan, pembayaran, hingga penilaian. Untuk dapat bersaing dalam bisnis jasa transportasi ini harus melakukan berbagai strategi untuk menarik minat konsumen. Transportasi *online* biasanya menggunakan platform aplikasi *mobile*, dan dilakukan dengan menggunakan internet, meningkatnya kebutuhan akan transportasi *online* memunculkan banyak pengusaha baru dibidang transportasi *online* (Walangitan dkk., 2022:512).

Internet hadir di Indonesia pada tahun 1990-an, sampai saat ini banyak orang yang memiliki gadget dan juga menggunakan internet untuk terhubung dengan teman dan keluarga, saat ini gadget dan internet sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat untuk melakukan segala hal mulai dari bersosialisasi hingga berbelanja hingga mengikuti berita terbaru. Hampir semua aktivitas masyarakat melibatkan penggunaan teknologi (Sa'diya, 2017:186).

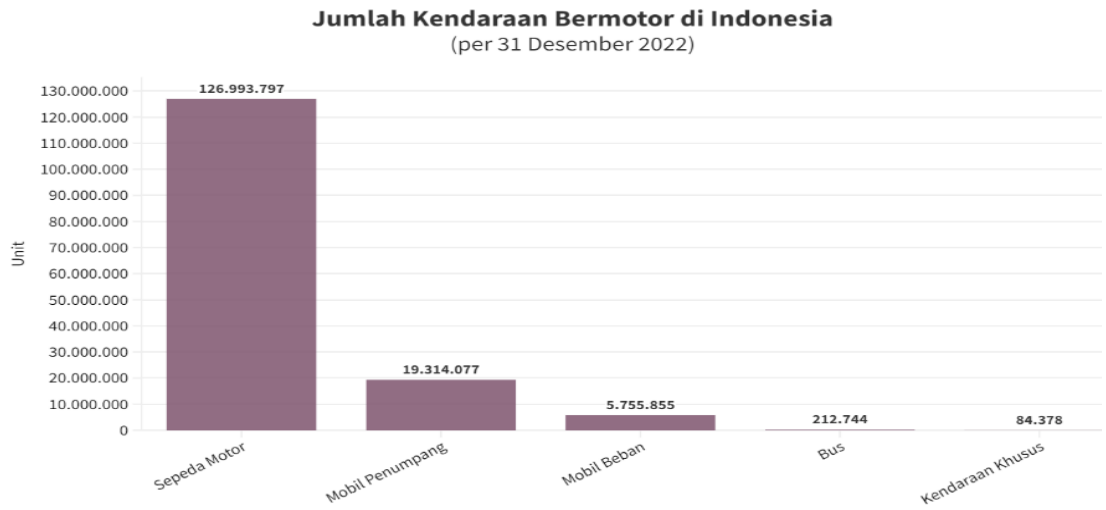
Dalam dunia digital, bisnis harus mampu beradaptasi dengan perubahan dimana kegiatannya itu didukung serta difasilitasi dengan kemajuan teknologi

dan informasi. Zaman ini, jasa atau produk yang ditawarkan oleh penjual sangat mudah ditemukan oleh para konsumen selama itu menggunakan internet. Banyaknya tersedia berbagai perangkat seperti ponsel, laptop dan tablet dengan akses internet yang terus meningkat dari waktu ke waktu (Setiawan dan Fadillah, 2020:30).

Aplikasi *mobile* saat ini berkembang di seluruh dunia, aplikasi *mobile* ini memberikan kemudahan bagi penyedia layanan dan pengguna layanan untuk menggunakan layanan yang diinginkan. Aplikasi *mobile* saat ini dapat ditemukan menggunakan *App Store* dan *Play Store*. Aplikasi *mobile* sudah banyak tercipta baik untuk layanan pesanan makanan, layanan pesanan kebersihan, layanan pesanan angkut barang, layanan pesan pengantaran barang, dan layanan pesanan transportasi. Layanan pesanan transportasi berbasis aplikasi mobile bukan hanya tersedia untuk kendaraan roda dua dan roda empat, tetapi bus juga sudah tersedia. Aplikasi *mobile* membutuhkan koneksi internet untuk dapat terhubung menggunakan aplikasi. Untuk internet saat ini juga hampir seluruh belahan dunia sudah dapat menggunakan internet dengan demikian memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.

Transportasi darat dalam perannya ini sangat penting dalam menunjang berbagai kegiatan di Indonesia. Kedudukan dari transportasi warga Indonesia dilihat dari kegiatan masing-masing orang baik itu menuju ke kantor dan sekolah waktu berangkat dan pulang. Kedudukan transportasi tentu perlu ditunjang dengan kualitas pelayanan yang baik. Transportasi darat terdiri dari beberapa jenis kendaraan seperti sepeda motor, mobil penumpang, mobil beban, bus, dan kendaraan khusus.

Gambar 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2022



Sumber: Data Indonesia.Id,2023.

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) mencatat, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 152,51 juta unit hingga 31 Desember 2022. Dari jumlah tersebut, sebanyak 126,99 juta unit atau 83,27% di antaranya berupa sepeda motor. Sebanyak 19,31 juta kendaraan bermotor di Indonesia merupakan mobil penumpang. Lalu, ada 5,76 juta kendaraan berjenis mobil Indonesia hingga akhir tahun lalu. Polri juga mencatat 212.744 bus yang berlalu-lalang di Indonesia hingga 31 Desember 2022. Sementara, 84.378 unit lainnya merupakan kendaraan khusus (Sadya, 2023). Masyarakat dengan tingkat pertumbuhan penduduk dan tingkat mobilitas yang tinggi dalam hal kebutuhan transportasi akan lebih jeli dalam memilih jasa angkutan umum yang dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas. Keinginan konsumen sebagai penumpang jasa angkutan umum baik penumpang maupun pengemudi merupakan faktor kunci yang menentukan minat masyarakat terhadap angkutan umum.

Konsep pengembangan BRT (*Bus Rapid Transit*) Mamminasata dikembangkan tidak hanya untuk melayani penumpang secara konvensional,

tetapi BRT dirancang dengan semaksimal mungkin, mengacu pada hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa yaitu aman, nyaman dan murah sesuai dengan prinsip dasar BRT (*Bus Rapid Transit*) Mamminasata. Pemerintah Kota Makassar dalam menggagas BRT Mamminasata ini menggunakan Pola Transportasi Makro (PTM) yang merupakan sebuah sistem yang diciptakan secara komprehensif untuk menciptakan penataan sistem transportasi yang terintegrasi di Makassar. Tujuan akhirnya tentu membuat sebuah sistem lalu lintas yang teratur serta transportasi yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI meluncurkan pengembangan angkutan massal di kawasan perkotaan berbasis jalan, bernama Teman Bus Trans Mamminasata di Makassar, Sulawesi Selatan. Kehadiran Teman Bus di Makassar, atau Trans Mamminasata ini telah didesain, mengacu pada hal tersebut bisa menyesuaikan dengan angkutan perkotaan yang sudah ada lebih dulu. Nantinya angkutan tersebut menjadi feeder bagi Teman Bus, dapat terkoneksi dengan baik, Program pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan dengan skema *Buy the Service (BTS*), merupakan program yang dirancang oleh Direktorat Angkutan Jalan, mengacu pada hal tersebut dapat mengintervensi pengembangan angkutan umum perkotaan di Indonesia dengan demikian muncul terobosan yang inovatif.

BTS berbasis aplikasi ini didukung oleh manajemen pengelola dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi yang meliputi beberapa sistem. Adapun sistem operasional, sistem pemeliharaan, sistem pengelolaan keuangan dan sistem SDM yang didukung dengan digitalisasi secara real time untuk menuju angkutan umum yang lebih profesional. Diharapkan, layanan ini hadir untuk

memberikan sarana transportasi perkotaan yang lebih baik bagi masyarakat Sulawesi Selatan khususnya Kota Makassar(Amir dkk., 2022:32).

Kota Makassar merupakan salah satu kota yang berkembang, dan juga memiliki masalah kemacetan. Ada beberapa tempat yang selalu jadi tempat macet disebabkan jumlah kendaraan yang bertambah yang tidak diimbangi dengan fasilitas jalan menyebabkan timbulnya kemacetan. Teman Bus Makassar adalah pelaksanaan Rencana *Buy the Service (BTS)* yang keenam oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dengan Operator Trans Mamminasata yang ditunjuk sebagai pelaksana yang menjalankan operasional Teman Bus Makassar.

Berikut ini data penggunaan teman bus dari peluncuran pada akhir tahun 2021 hingga saat ini.

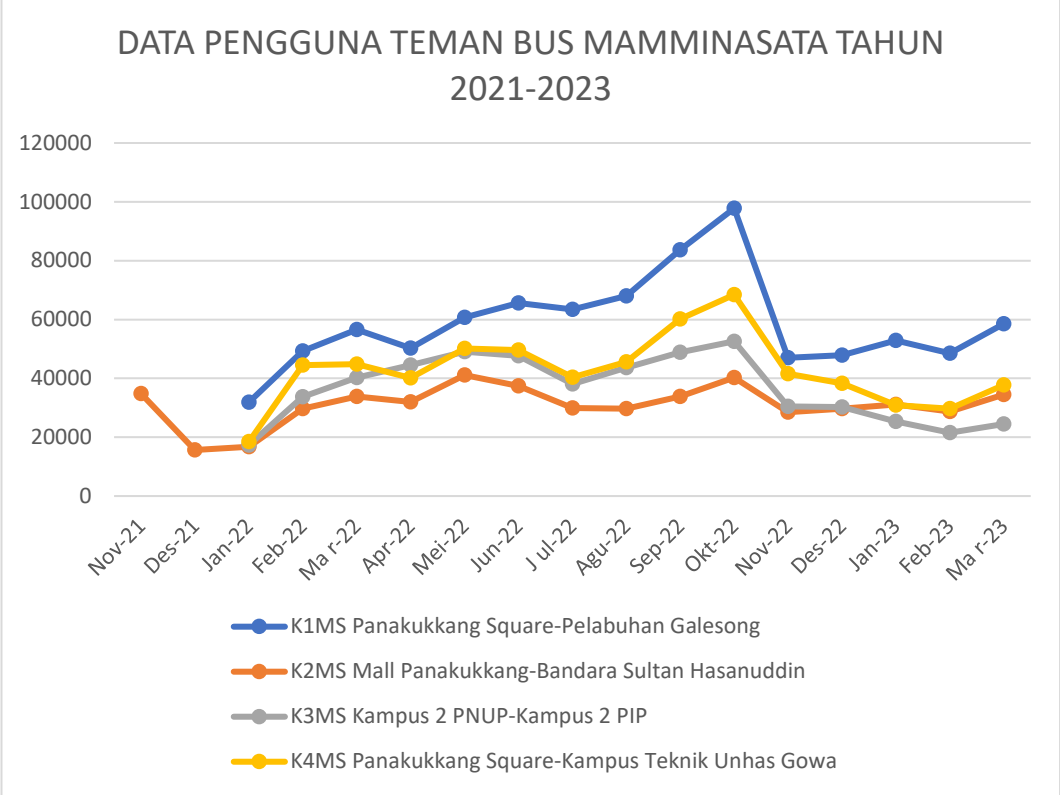
Tabel 1
Jumlah Pengguna Teman Bus Nov 2021-Mar 2023

DATA PENGGUNA TEMAN BUS MAMMINASATA TAHUN 2021-2023				
Tanggal	K1MS Panakukkang Square-Pelabuhan Galesong	K2MS Mall Panakukkang-Bandara Sultan Hasanuddin	K3MS Kampus 2 PNUP-Kampus 2 PIP	K4MS Panakukkang Square-Kampus Teknik Unhas Gowa
Nov-21		34.775		
Des-21		15.654		
Jan-22	31.873	16.761	17.341	18.442
Feb-22	49.267	29.700	33.769	44.469
Ma r-22	56.575	33.813	40.221	44.813
Apr-22	50.248	32.032	44.461	40.101
Mei-22	60.730	41.115	49.036	50.118
Jun-22	65.662	37.447	47.697	49.643
22-Jul	63.447	29.894	38.099	40.327
Agu-22	68.014	29.724	43.653	45.614
Sep-22	83.624	33.864	48.839	60.150
Okt-22	97.789	40 .212	52.593	68.431
Nov-22	46.998	28.469	30.457	41.599
Des-22	47.819	29.752	30.252	38.264
Jan-23	52.920	31.166	25.316	30.873
Feb-23	48.484	28.701	21.510	29.712
Ma r-23	58.560	34.503	24.524	37.718
Total	882.010	527.582	547.768	640.274

Sumber: UPT Mamminasata Dishub Sul-Sel, 2023.

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pengguna teman bus Mamminasata pada bulan November tahun 2021 sampai bulan Maret tahun 2023 sejumlah 2.597.634 pengguna terbagi atas 4 koridor. Untuk koridor 1 berjumlah 882.010, koridor 2 berjumlah 527.582, koridor 3 berjumlah 547.768 dan koridor 4 berjumlah 640.274. Kita ambil salah satu jumlah pengguna di bulan januari 2022 di K3MS sebanyak 17.341 pengguna, kita lakukan pembagian hitungan dalam per hari ada sebanyak 578 pengguna.

Gambar 2
Tren Peningkatan Pengguna Teman Bus



Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tren peningkatan pengguna Teman Bus dengan periode dari November 2021 sampai dengan Maret 2023 bahwa jumlah pengguna tiap bulan mengalami perubahan yang naik turun. Setiap masing-masing koridor mempunyai jumlah pengguna sedikit sampai tertinggi. Untuk koridor yang pengguna paling sedikit ada pada masa Desember 2021 yakni koridor K2MS dan

untuk koridor yang paling tinggi ada pada masa Oktober 2022 yakni koridor K1MS.

Jika kita membandingkan dengan jumlah penduduk di daerah Mamminasata (Makassar, Maros, Gowa dan Takalar) masih kurangnya masyarakat menyadari pentingnya menggunakan angkutan umum untuk mengurangi permasalahan yang telah disebutkan di atas berikut jumlah data penduduk daerah Mamminasata.

Tabel 2
Jumlah Penduduk Daerah Mamminasata Tahun 2023

No.	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa)	
	Wilayah	**Tahun 2023**
1	Makassar	1.436.626
2	Maros	410.699
3	Gowa	793.601
4	Takalar	307.445
Total		**2.948.371**

Sumber: www.bps.go.id, 2023.

Berdasarkan data diatas, jumlah penduduk daerah Mamminasata berjumlah 2.948.371, selanjutnya kita melakukan perbandingan dengan pengguna harian teman bus sebanyak 578 pengguna maka didapatkan perbandingan 1:5.000 pengguna kendaraan pribadi. Tentu hal ini yang membuat mobilitas setiap hari di jalanan akan meningkat dapat menimbulkan kemacetan disebabkan jumlah kendaraan pribadi yang meningkat setiap waktunya. Dengan sadarnya masyarakat pentingnya angkutan umum dapat mengurangi kemacetan dengan menggunakan teman bus dalam mengurangi polusi udara dan kemacetan di berbagai titik wilayah Mamminasata.

Tabel 3
Data Jumlah Bus dan Koridor yang Dilalui Teman Bus

Koridor	Koridor	Jumlah Armada	Tarif (RP)
K1MS	Panakkukang Square – Pelabuhan Galesong	21	4.600
K2MS	Mall Panakkukang – Bandara Sultan Hasanuddin	18	4.600
K3MS	Kampus 2 PNUP – Kampus 2 PIP	25	4.600
K4MS	Panakkukang Square – Kampus Teknik Unhas Gowa	17	4.600

Sumber: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023

Teman Bus menyediakan armada sebanyak 81-unit dengan mempunyai 4 rute layanan berdasarkan data tabel yang ditampilkan di atas. Di dalam pengoperasian teman bus Mamminasata menyediakan aplikasi *mobile* Teman Bus untuk memudahkan para pengguna melihat letak lokasi armada terdekat, hal ini memudahkan pengguna Teman Bus

Dinas Perhubungan Sulawesi Selatan selaku pelaksana dari penyelenggaraan dari Teman Bus di wilayah Mamminasata khususnya pada UPT Mamminasata sebagai pengelola dalam melakukan pengenalan layanan Teman Bus melakukan sosialisasi secara konvensional seperti melakukan wawancara di radio, sosialisasi melalui banner dan flyer yang hanya berisikan informasi adanya layanan teman bus, serta sosialisasi ke sekolah-sekolah. UPT Mamminasata melakukan sosialisasi online yaitu dengan menggunakan media sosial Instagram tetapi tidak ada yang mengelola terkait konten pengenalan layanan Teman Bus yang disebabkan karena terbatasnya sumber daya manusia, beban kerja yang banyak, serta tugas pokok yang tertunda.

Dalam membuat pengenalan layanan terhadap suatu jasa seperti Teman Bus dilakukan dengan menggunakan model *the flower of service*. Model ini

menggambarkan seperti apa jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan serta memberikan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan. Untuk menggunakan model ini menggunakan 8-point yang digunakan berdasarkan kebutuhan yang akan digunakan oleh pelanggan yaitu tentang *information, order taking, billing, payment, consultation, hospitality, safekeeping,* dan *Exceptions.* Penggunaan point yang tepat berdasarkan kebutuhan pelanggan membuat dapat bersaing kompetitif.

Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan latar belakang teman bus berdasarkan data dari pegawai UPT Mamminasata yakni:

> “Tingkat pertumbuhan kendaraan di Indonesia telah membawa dampak kemacetan di kawasan perkotaan salah satunya kemacetan lalu lintas. Salah satu dampak dari kemacetan dari penurunan kualitas lingkungan dan juga pada tingkat stress pengguna angkutan karena terlalu lama di jalan termasuk juga pemborosan BBM, pemborosan waktu di jalan, hal ini terjadi karena banyaknya kendaraan pribadi yang sekarang ini masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi, salah satu faktor kendaraan pribadi ada karena pemerintah tidak menyiapkan sarana transportasi umum yang layak. Oleh karena itu, untuk menjawab itu semua mendorong untuk membangun bagaimana membuat angkutan umum yang layak dalam hal ini memberikan peningkatan kualitas layanan angkutan umum oleh pemerintah. Sebelumnya dalam hal pengadaan angkutan umum itu dilakukan oleh pemerintah daerah, tetapi dalam pelaksanaan pengadaan angkutan umum itu hanya beberapa daerah yang dapat mengimplementasikan pengadaan angkutan umum ini. Dari tinjauan itu, pemerintah pusat mengintervensi-nya dengan memberikan subsidi. Dengan adanya subsidi pemerintah pusat ikut terlibat dalam pengadaan angkutan umum ini akan memudahkan pemerintah daerah yang belum mengimplementasikan pengadaan angkutan umum, sebagaimana kita tau di sebagian negara pemerintah pusat terlibat langsung dalam pengembangan angkutan umum jadi itu yang coba di intervensi”.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilakukan adalah bahwa untuk pengelolaan konten Instagram berupa video pengenalan layanan belum dilakukan karena terbatasnya sumber daya manusia, beban kerja yang dilakukan banyak, tugas pokok pekerjaan yang tertunda.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan pada pengenalan layanan umum aplikasi teman bus untuk diperkenalkan ke

masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini akan dilakukan dengan judul "**Promosi Aplikasi Layanan Teman Bus Menggunakan Model *The Flower of Service*".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas rumusan masalah yaitu bagaimana melakukan promosi dari Teman Bus Mamminasata menggunakan model *the flower of service*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk melakukan promosi layanan Teman Bus Mamminasata melalui video promosi menggunakan model *the flower of service.*

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian ini mampu memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

   Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam membantu menjawab permasalahan pengenalan layanan aplikasi serta memberikan referensi dasar teoritis untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

   Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat menjadi pemecahan masalah yang tepat dalam pengenalan layanan aplikasi teman bus melalui video promosi dan spanduk, mengacu pada hal tersebut dapat dikenal oleh masyarakat dan menggunakannya.