

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kawasan Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan atau disebut sebagai SARBAGITA merupakan kawasan perkotaan di Provinsi Bali. Kota Denpasar merupakan pusat perekonomian serta pemerintahan di Bali, sehingga menarik minat masyarakat untuk melakukan aktivitas di Kota Denpasar (Sudiana, 2018). Kawasan SARBAGITA juga merupakan kawasan wisata yang di dalamnya terdapat banyak tempat wisata sehingga bisa dikunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun manca negara kapan saja. Hal tersebut menimbulkan lonjakan penduduk yang dapat menyebabkan terjadinya kemacetan dan peningkatan polusi udara. Untuk mengatasi permasalahan tersebut di kawasan daerah SARBAGITA pemerintah Provinsi Bali telah menyiapkan layanan angkutan umum Bus Trans Metro Dewata (Surya Tapa *et al.*, 2022).

Bus Trans Metro Dewata merupakan jenis bus BRT (*Bus Rapid Transit*) dengan sistem *Buy The Service* (Hidayat *et al.*, 2022). Diresmikan pada tanggal 7 September 2020 oleh Gubernur Provinsi Bali Bapak I Wayan Koster. Bus Trans Metro Dewata atau yang kerap dikenal dengan sebutan TEMAN BUS ini bertujuan untuk memberikan pelayanan transportasi ekonomis, mudah, aman dan nyaman untuk masyarakat sekitar wilayah Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan. Pada tahun 2020 tersedia empat koridor bus di kawasan SARBAGITA diantaranya koridor 1 rute Terminal Pesiapan – Central Parkir Kuta PP sepanjang 63.6 km, koridor 2 rute Terminal Ubung – Bandara Ngurah Rai PP sepanjang 47.4 km, koridor 3 rute Pantai Matahari Terbit – Dalung PP sepanjang 43 km dan koridor 4 rute Terminal Ubung – Central Parkir Monkey Forest PP sepanjang 55,3km (Surya Tapa *et al.*, 2022). Pada tahun 2022 terjadi penambahan koridor 5 dengan rute yang dimulai dari Sentral Parkir Kuta - Terminal Ubung PP dengan 36 pemberhentian *shelter bus* (*Trans Metro Dewata Jadwal, Rute, dan Pemberhentian*, 2022). Bus Trans Metro Dewata memiliki 128 unit bus untuk melayani masyarakat. Armada bus sedang memiliki kapasitas 40 penumpang dengan 20 tempat duduk dan bus besar berkapasitas 60 penumpang dengan 30 tempat duduk

yang masing-masing dilengkapi dengan 1 area untuk prioritas (Setyaningrum, 2022).

Kinerja pelayanan angkutan umum kerap kali menjadi tolak ukur keberhasilan sistem transportasi suatu daerah. Semakin baik pelayanan angkutan umum penumpang di suatu wilayah, maka semakin baik pula sistem transportasi di wilayah tersebut (Hidayat *et al.*, 2022). Di era sekarang ini, kebutuhan akan kualitas pelayanan angkutan umum sangatlah penting. Penumpang tidak hanya fokus pada pemenuhan kebutuhannya, namun juga pada kualitas pelayanan yang dapat memuaskannya (Alexdanri dan Novel, 2020). Menurut Moedy (2020) Keengganan masyarakat beralih dari transportasi pribadi ke transportasi publik disebabkan oleh faktor kenyamanan, keamanan, konektivitas yang masih rendah, ketidak tepatan jadwal keberangkatan, serta mahalnya biaya transportasi publik. Sehingga banyak masyarakat yang memilih menggunakan kendaraan pribadi terutama sepeda motor dan mobil karena belum maksimalnya kualitas pelayanan angkutan umum. (Savitri dan Tukiman, 2019).

Hal ini selaras dengan permasalahan yang ditemukan di Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 pada kualitas pelayanan angkutan umum dimana kecenderungan belum memuaskan pengguna layanan bus seperti halte bus yang banyak sampah dan tidak terawat, papan informasi yang tidak berfungsi, belum semua halte memiliki fasilitas khusus untuk kaum difabel, dan petugas tidak memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan. Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 juga menghubungkan antara pusat Kota Denpasar dengan Bandara Ngurah Rai sehingga tidak di herankan jika sering terjadi kemacetan pada rute trayek ini yang menyebabkan lamanya waktu tunggu penumpang. Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 ini juga terintegrasi dengan Bus SARBAGITA dan Bandara Ngurah Rai.

Bus Trans Metro Dewata sudah beroperasi selama 2 tahun, maka dari itu diperlukan sebuah evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata. Upaya pengoptimalan kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata direkomendasikan merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dan diperlukan analisis untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2

melalui persepsi penumpang pengguna jasa layanan Bus Trans Metro Dewata. Sehingga dapat dilakukan upaya untuk memaksimalkan tingkat pelayanan dan meningkatkan minat masyarakat agar beralih ke penggunaan transportasi umum.

Penelitian relevan tentang evaluasi kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* ditinjau dari persepsi pengguna jasa di beberapa kota telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Menurut Mahardi *et al.*, (2019) diketahui bahwa penumpang berasumsi bahwa kualitas pelayanan bus kota di Surabaya berada pada level cukup memuaskan dan diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh penumpang adalah perbaikan fasilitas *air conditioner* (AC) di dalam bus kota untuk segi kenyamanan penumpang. Menurut Amelia *et al.*, (2020) diketahui bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan Trans Jateng sudah baik dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Namun penumpang menyampaikan bahwa didapati beberapa petugas yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara prima kepada penumpang sehingga belum memenuhi harapan dalam melakukan tugas dengan baik untuk melayani penumpang jasa Trans Jateng. Menurut Lendeon *et al.*, (2021) diketahui bahwa Aspek yang berpengaruh secara signifikan yaitu aspek keamanan dan kenyamanan dimana hal tersebut adalah faktor utama yang ditinjau oleh pengguna saat menggunakan angkutan umum massal. Menurut Nugroho *et al.*, (2022) diketahui bahwa kinerja Batik Solo Trans dalam melayani aktivitas pendidikan di Kota Surakarta ini dapat dikatakan sudah baik, namun terdapat faktor ketepatan jadwal pelayanan, integrasi rute trayek, sarana prasarana yang perlu ditingkatkan, dan juga jangkauan pelayanan dari rute trayek Batik Solo Trans agar tingkat pelayanan dapat menjadi lebih maksimal. Menurut Hidayat *et al.*, (2022) diketahui bahwa rendahnya kepuasan pengguna bus yang diobservasi dari penyediaan sarana halte bus tidak representatif, keterlambatan jarak kedatangan antara bus yang satu dengan yang lainnya, tidak memiliki jalur sendiri sehingga menyebabkan kemacetan dan tundaan yang cukup padat. Kualitas pelayanan angkutan umum Trans Metro Dewata Koridor IV (Ubung-Monkey Forest) dinilai belum memuaskan pengguna layanan bus yang dilihat ketampakan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Berdasarkan latar belakang di atas dan penelitian relevan sebelumnya, sehingga penulis tertarik mengambil judul skripsi **"EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN PERSEPSI PENUMPANG BUS TRANS METRO DEWATA BALI KORIDOR 2"**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang maka penulis menemukan permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana analisis kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 27 tahun 2015?
2. Bagaimana analisis persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2?
3. Bagaimana hubungan kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 dengan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan?

I.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini digunakan agar pembahasan lebih difokuskan pada permasalahan. Maka batasan masalah penelitian ini antara lain :

1. Lokasi studi penelitian ini adalah Bus Trans Metro Dewata Bali yang berfokus pada Koridor 2.
2. Evaluasi kinerja pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No 27 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
3. Pembahasan dari penulisan ini tidak memperhitungkan dari segi ekonomi (biaya operasional kendaraan).
4. Pengisian kuesioner ditujukan kepada penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 dan pertanyaan terkait komponen Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 ditujukan kepada pihak manajemen dan operasional Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis implementasi kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 27 tahun 2015.
2. Untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap tingkat kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.
3. Untuk mengkaji hubungan antara kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 dengan persepsi penumpang.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. PT. Satria Trans Jaya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Satria Trans Jaya selaku pengelola angkutan umum Trans Metro Dewata.
2. Penelitian selanjutnya
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman oleh peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.
3. Kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
Sebagai bahan referensi dan tambahan informasi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan yang sama dengan penelitian ini dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.