

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi suatu bagian yang sangat dibutuhkan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Transportasi sudah menjadi kebutuhan manusia yang mendasar, tanpa transportasi manusia dapat terisolasi dan tidak dapat melakukan suatu mobilisasi atau pergerakan. Transportasi umum memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat di Bali khususnya di kota-kota besar seperti Denpasar. Sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, Bali menghadapi tantangan dalam menyediakan sarana transportasi yang memadai bagi penduduk lokal maupun wisatawan. Angkutan umum terutama bus menjadi pilihan utama dalam mendukung kelancaran mobilitas. Angkutan umum penumpang biasanya bersifat massal karena biaya angkutan lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya setiap penumpang ditekan serendah mungkin (Kusumayana, 2022).

Salah satu moda transportasi publik yang diandalkan adalah Bus Trans Metro Dewata. Trans Metro Dewata sebagai salah satu moda transportasi publik yang dirancang untuk menyediakan layanan yang efisien, aman, nyaman dan terjangkau, bagi masyarakat maupun wisatawan yang bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Meskipun memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi angkutan umum di Bali, Bus Trans Metro Dewata menghadapi masalah yang menghambat optimalisasi fungsinya sebagai sarana transportasi publik. Selain itu, sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan dalam menggunakan angkutan umum (Prima, 2020).

Salah satu masalah utama dalam pelayanannya adalah perilaku pramudi. Perilaku pramudi yang tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya sering menjadi sumber ketidakpuasan bagi pengguna layanan. Banyak penumpang yang mengeluhkan pramudi yang tidak tepat waktu, mengabaikan rambu lalu lintas, serta kurang ramah atau tidak komunikatif dengan penumpang. Beberapa pramudi juga sering mengambil keputusan sepihak dalam mengubah rute atau berhenti di tempat yang bukan tempat pemberhentian yang sering mengganggu kenyamanan dan keselamatan penumpang. Sikap tidak profesional ini menimbulkan pro dan kontra di kalangan masyarakat dengan membuat citra buruk terhadap angkutan umum yang kemudian menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi yang akhirnya menambah kemacetan lalu lintas di Bali.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 menetapkan kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Angkutan Orang dalam Trayek termasuk Bus Trans Metro Dewata. SPM ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan angkutan umum telah memenuhi standar pelayanan yang layak dan dapat diterima oleh masyarakat. Salah satu indikator utama dalam penerapan SPM adalah disiplin pramudi dalam mengikuti jadwal, menggunakan seragam, mematuhi rambu lalu lintas hingga memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif kepada penumpang.

Melihat pentingnya evaluasi terhadap penerapan kebijakan SPM khususnya dalam konteks perilaku pramudi, maka penelitian ini berjudul **“Evaluasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimum untuk Pramudi Bus Trans Metro Dewata: Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Transportasi Publik”** penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan SPM diterapkan dalam operasional bus Trans Metro Dewata khususnya yang berkaitan dengan Perilaku Pramudi. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola angkutan

umum terutama dalam meningkatkan kinerja pramudi serta meningkatkan kualitas layanan transportasi yang lebih optimal bagi masyarakat Bali.

I.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan magang antara lain :

1. Mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada perilaku pramudi Bus Trans Metro Dewata dalam mendukung kualitas layanan transportasi publik di Bali;
2. Mengidentifikasi permasalahan utama terkait perilaku pramudi yang mempengaruhi Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesenjangan Dan Keteraturan;
3. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja pramudi demi optimalisasi kualitas layanan transportasi publik di Bali.

I.3 Manfaat

Manfaat yang diperoleh sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja pramudi sehingga mendukung optimalisasi penerapan Standar Pelayanan Minimal;
2. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk mengevaluasi dan memperbaiki kebijakan terkait transportasi public terutama dalam hal perilaku pramudi;
3. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan layanan Bus Trans Metro Dewata sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna transportasi umum di Bali.

I.4 Ruang Lingkup

Selama pelaksanaan magang II di Trans Metro Dewata ditempatkan di bagian Kantor Trans Metro Dewata. Kegiatan yang saya lakukan yaitu berpartisipasi dalam kegiatan operasional kantor, seperti pengelolaan laporan harian pramudi.

I.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Magang II dilaksanakan terhitung mulai tanggal 12 Desember 2024 sampai 12 Februari 2025 di Kantor Trans Metro Dewata yang beralamatkan di Jalan Raya Kuta No. 67, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361.

I.6 Sistematika Penulisan Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, tujuan, manfaat, ruang lingkup, waktu dan tempat pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Berisi tentang gambaran umum mengenai profil perusahaan Trans Metro Dewata, tentang Angkutan Umum, Standar Pelayanan Minimal Angkutan, dan Kebijakan SPM bagi Pramudi Trans Metro Dewata.

BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG

Berisi tentang Lokasi dan Waktu Kegiatan Magang, Deskripsi Kegiatan Magang dan Sumber Data dari aktivitas kegiatan magang yang terdiri dari sanksi kebijakan SPM bagi pramudi pada Bulan Desember 2024 koridor 1, 2, 3, 4, 5, dan 6.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN KEGIATAN MAGANG

Berisi tentang Jenis dan Mekanisme Pemberian Kebijakan SPM, Hasil Temuan Sanksi Terbanyak, Jenis Pelanggaran yang Sering Terjadi, Analisis Frekuensi Sanksi berdasarkan Jenis Pelanggaran, Evaluasi Penerapan Sanksi terhadap Kepatuhan Pramudi dan Rekomendasi untuk Perbaikan Kebijakan Sanksi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang referensi dan sumber penulisan laporan.