

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I. 1. Pendahuluan**

Dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Perkembangan ekonomi menuju globalisasi menuntut orang-orang tertentu untuk menunjukkan mobilitas yang tinggi sehingga masyarakat dapat lebih berhati-hati dalam menentukan pilihan. Banyak perusahaan angkutan yang menyediakan dan berusaha menarik minat pelanggan untuk menggunakan produk dan / atau jasa yang disediakan oleh perusahaan angkutan tersebut. Di Indonesia sendiri banyak sekali pilihan transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi perkotaan. Seiring dengan pertumbuhan permintaan angkutan umum kota, persaingan di antara perusahaan bus perkotaan menjadi semakin ketat. Perusahaan harus mencurahkan semua sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan. Jika kualitas produk atau jasa yang diberikan perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Ini karena kualitas layanan tergantung pada orang dan cara layanan diberikan. Selain itu, kondisi sarana dan prasarana transportasi yang kurang memadai seperti kondisi jalan raya, keadaan terminal bus, kelayakan armada, letak halte dan fasilitas lainnya juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan(Dalam et al. n.d.).

Transportasi umum memainkan peranan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat, terutama di daerah perkotaan yang padat seperti Bali. Trans Metro Dewata adalah sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada 7 September 2020, dirancang untuk memberikan layanan transportasi yang cepat dan efisien di wilayah Denpasar dan sekitarnya. Empat perusahaan

armada lokal di Bali yakni PT Gunung Harta, PT Dewata Tourist Transport, PT Restu Mulya Mandiri dan PT Merpati Bali Prima dipilih sebagai konsorsium operator Trans Metro Dewata. Keempatnya membentuk konsorsium Bernama PT. Satria Trans Jaya yang bertugas menjadi operator Trans Metro Dewata. Keempat perusahaan ini memiliki peran penting dalam pengelolaan dan operasional armada Trans Metro Dewata, termasuk perawatan, pengelolaan rute, dan manajemen sumber daya manusia. Trans Metro Dewata merupakan sistem transportasi bus raya terpadu di Bali, terutama di Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan. Layanan ini merupakan program dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan Bali menjadi layanan yang ketiga setelah Palembang dan Surakarta dalam program Buy The Service/ BTS Teman Bus.

Skema *Buy The Service* atau BTS untuk angkutan massal perkotaan adalah mekanisme pembelian layanan angkutan massal oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Perhubungan, kepada operator dengan mekanisme lelang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) atau *Quality Licensing* yang memenuhi aspek kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan serta memenuhi aspek kesehatan. BTS merupakan pengembangan dari program sebelumnya, yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT), di mana pemerintah membeli bus yang kemudian diserahkan kepada pemerintah daerah untuk dikelola. Skema ini diatur melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan, yang kemudian diubah dengan PM Nomor 2 Tahun 2022.

Pada aspek load factor, Trans Metro Dewata menggunakan unit bus sedang berkapasitas maksimal 30 orang, dengan total jumlah unit bus yaitu 105 unit, 95 unit yang beroperasi dan 10 unit cadangan. Dengan tarif yang telah diatur dalam PMK No. 55 Tahun

2023 menyatakan bahwa, tarif umum yaitu Rp 4.400, tarif khusus (Lansia, pelajar/mahasiswa, disabilitas) yaitu Rp 2.000 (Negara and Pajak 2023), dengan metode pembayaran *cashless* yaitu menggunakan Tap Kartu Elektronik dan scan barcode(QRIS). Diharapkan dengan tarif dan metode pembayaran *cashless* tersebut dapat membantu masyarakat dalam kembali menggunakan transportasi umum untuk mengurangi kemacetan yang sering terjadi. Pada awal beroperasi, Trans Metro Dewata mendapatkan respon positif dari masyarakat, dan memiliki banyak peminat/ penggunaanya yang membuat Load Faktor Trans Metro Dewata terus meningkat.

Namun seiring berjalannya waktu, Load Faktor Trans Metro Dewata mengalami penurunan *load factor*, dikarenakan banyak pengguna yang tidak membayar tarif bus, yang dimana perkembangan load factor dari Trans Metro Dewata bergantung pada jumlah pembayaran tarif per harinya. Setelah ditelusuri, ditemukan banyak pengguna bus Trans Metro Dewata yang tidak membayar tarif dengan metode pembayaran Scan Barcode(QRIS), yang mengakibatkan data load factor dari Trans Metro Dewata menurun. Hal tersebut dapat berakibat untuk keberlangsungan dari Trans Metro Dewata.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin menyusun laporan individu magang II di PT. Satria Trans Jaya, mengenai meningkatkan Load Faktor Bus Trans Metro Dewata dengan merekomendasikan pengadaan petugas Pramujasa pada bus Trans Metro Dewata, dengan Standar Pelayanan Minimal yang diberikan sesuai dengan PM 98 tahun 2013 pasal 2 ayat 2 bahwa "Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: a. keamanan; b. keselamatan; c. kenyamanan; d. keterjangkauan e. kesetaraan; dan f. keteraturan." Dengan adanya petugas pramujasa pada Bus Trans Metro Dewata, diharapkan dapat meningkatkan

pelayanan terhadap penumpang, meningkatkan peminat bus, dan meningkatkan load factor dari bus Trans Metro Dewata.

### **I. 2. Tujuan**

Tujuan penyusunan laporan magang di PT. Satria Trans Jaya untuk:

1. Menjabarkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan load faktor bus.
2. Menjelaskan pentingnya petugas pramujasa pada bus Trans Metro Dewata dengan Standar Pelayanan Minimal yang berlaku.
3. Menjelaskan terkait biaya operasional yang efisien untuk petugas pramujasa tersebut.

### **I. 3. Manfaat**

Manfaat yang diperoleh selama pelaksanaan magang adalah:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan baru serta meningkatkan keterampilan taruna melalui meningkatkan Load Faktor Bus Trans Metro Dewata dengan merekomendasikan pengadaan petugas Pramujasa pada bus Trans Metro Dewata di PT. Satria Trans Jaya.
2. Meningkatkan lulusan Taruna PKTJ yang berkompeten dengan memadukan pengetahuan dari dalam kampus dengan dunia kerja.
3. Dapat terjalin kerjasama antara PKTJ dengan perusahaan sebagai sarana pengembangan ilmu program studi Teknologi Rekayasa Otomotif.

### **I. 4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup magang di PT. Satria Trans Jaya mencakup bagian administrasi dan operasional. Penempatan taruna selama kegiatan magang dilakukan secara rotasi, dengan durasi satu bulan di setiap bagian, sehingga mereka dapat memperoleh pengalaman yang komprehensif di kedua bidang tersebut.

### **I. 5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang**

Pelaksanaan magang berlangsung selama 6 bulan, terhitung dari tanggal 12 Agustus 2024 hingga 12 Februari 2025, yang bertempat di PT. Satria Trans Jaya. Jalan Raya Kuta No. 67, Badung, Bali.

### **I. 6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan magang terdiri dari lima bab yang dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran untuk memperjelas topik bahasan. Berikut sistematika penulisan laporan umum magang.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, ruang lingkup, waktu, dan tempat pelaksanaan magang dan sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM**

Pada Bab II Gambaran Umum ini mencakup informasi tentang sejarah dan perkembangan Trans Metro Dewata, profil perusahaan, visi dan misi serta tujuan perusahaan, struktur organisasi, dan jadwal kegiatan pelaksanaan magang.

#### **BAB III PELAKSANAAN MAGANG**

- a. Menjelaskan fasilitas – fasilitas di PT. Satria Trans Jaya  
Pada poin ini menjelaskan tentang fasilitas – fasilitas yang digunakan dalam proses operasional Trans Metro Dewata
- b. Menjelaskan Proses Operasional Angkutan Umum Trans Metro Dewata  
Pada poin ini menjelaskan tentang manajemen armada, pemeliharaan dan manajemen rute operasional armada. Serta mendeskripsikan keterlibatan taruna dalam peningkatan efisiensi terhadap operasional angkutan umum.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PELAKSANAAN MAGANG**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang diambil.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada BAB V Penutup diuraikan mengenai Kesimpulan dan Saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang referensi dan sumber penulisan laporan

#### **LAMPIRAN**

Berisi lampiran – lampiran data berupa form penilaian magang, form penilaian laporan dan presentasi, form *feedback* pelaksanaan magang, daftar hadir magang, form rekapitulasi laporan harian, kartu asistensi penulisan laporan magang, dan *logbook* magang.