

## **BAB V PENUTUP**

### **V. 1 Kesimpulan**

Berdasarkan dengan hasil magang 2 yang telah dilaksanakan di PT. Satria Trans Jaya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Bus Trans Metro Dewata mengoperasikan 6 koridor yang melayani Masyarakat di pulau bali khususnya wilayah Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan. Masing – masing koridor memiliki karakteristiknya sendiri, seperti jumlah inis bus, cadangan bus, dan jumlah halte koridor pemberhentian seperti berikut :

1. Koridor 1 melayani rute dari Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan Tabanan pp yang dilengkapi dengan 18 unit bus dan 74 shelter;
2. Koridor 2 melayani rute dari Terminal Ubung - Bandara Ngurah Rai pp yang dilengkapi dengan 18 unit bus dan 69 shelter;
3. Koridor 3 melayani rute dari Terminal Ubung - Sanur pp yang dilengkapi dengan 12 unit bus dan 41 shelter;
4. Koridor 4 melayani rute dari GOR Ngurah Rai - Monkey Forest Ubud pp yang dilengkapi dengan 17 unit bus dan 69 shelter;
5. Koridor 5 melayani rute dari Central Parkir Kuta – Politeknik Negeri Bali pp yang dilengkapi dengan 17 unit bus dan 75 shelter;
6. Koridor 6 melayani rute dari Central Parkir Kuta – Central Parkir ITDC Nusa Dua pp yang dilengkapi dengan 13 unit bus dan 49 shelter.

Setiap rute dipilih berdasarkan kebutuhan Masyarakat dan dengan tujuan untuk meminimalkan kemacetan di wilayah-wilayah yang berpotensi kemacetan, dan menyediakan Cadangan bus sebanyak 10 unit setiap harinya yang terbagi tiap-tiap koridor.

Kualitas pelayanan terhadap penumpang oleh petugas pramudi dan petugas operasional masih kurang optimal dikarenakan masih banyaknya keluhan-keluhan penumpang, yang dapat mengakibatkan kurangnya minat penumpang untuk menggunakan layanan bus Trans Metro Dewata ini, hal inilah yang membuat semakin menurunnya *load factor* bus Trans Metro Dewata. Dengan memperhatikan beberapa

keluhan dari Masyarakat atau penumpang mengenai kurang optimalnya pelayanan bus Trans Metro Dewata, taruna melakukan penyebaran kuisioner kepada pihak head office dan pramudi mengenai pentingnya petugas pramujasa untuk meningkatkan pelayanan dan *load factor*, didapatkan hasil bahwa dari perspektif head office dan pramudi sangat membutuhkan petugas pramujasa dalam beroperasi. Taruna membantu PT. Satria Trans Jaya dalam menjalankan layanan bus Trans Metro Dewata dengan merekomendasikan pengadaan petugas pramujasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *load factor*.

## **V. 2 Saran**

Setelah melakukan magang 2 di PT. Satria Trans Jaya, penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan pada penumpang dengan memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan penumpang. seperti jadwal perjalanan, perawatan bus secara teratur, dan pelatihan karyawan dalam berinteraksi dengan penumpang secara ramah dan efisien.
2. Melakukan pengadaan petugas pramujasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *load factor*. Dengan melakukan perekrutan standar petugas dan dengan kewajiban yang sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 11 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Transportasi Umum Trans Sarbagita, serta Standar Pelayanan Minimal yang berlaku di PT. Satria Trans Jaya yang berdasarkan pada PM no. 98 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
3. Melakukan perhitungan biaya operasional untuk petugas pramujasa yang efisien berdasarkan biaya operasional yang berlaku di PT. Satria Trans Jaya dan sesuai dengan Upah Minimum Kota(UMK) Denpasar tahun 2025.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajusta, A. A. Gede, Syahrial Addin, AMIK BSI Bogor, and AMIK BSI Jakarta. 2018. "ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI DEPARTEMEN HRD PT SUMBER MANIKO UTAMA." *Mitra Manajemen (JMM Online)* 2.
- Dalam, Latar Belakang et al. "ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRAMUJASA, TARIF BUS, DAN LOKASI HALTE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRT TRANS JATENG KORIDOR V RUTE SURAKARTA - SRAGEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SEM." (September 2020).
- Denpasar, Pemkot. 2025. "UMK Kota Denpasar Tahun 2025 Ditetapkan Sebesar Rp. 3.298.116,50." <https://www.denpasarkota.go.id/berita/umk-kota-denpasar-tahun-2025-ditetapkan-sebesar-rp-329811650-pemkot-gelar-sosialisasi-sasar-pekerja-dan-perusahaan#:~:text=UMK Kota Denpasar Tahun 2025,www.denpasarkota.go.id>.
- Negara, Penerimaan, and Bukan Pajak. 2023. "Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Atas Layanan Angkutan Perkotaan Dengan Skema Pembelian Layanan (Buy The Service) Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan." : 1–6.
- Pergub. 2011. *Peraturan Gubernur Bali Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Sarbagita*.
- SUDANA, I PUTU. 2022. "ANALISIS LOAD FACTOR ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO DEWATA KORIDOR 2." : 356–63.
- Visi, Pentingnya, and D A N Misi. 2012. "Pentingnya Visi Dan Misi Dalam Mengelola Suatu Usaha." 9: 17–35.