BAB I
PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi publik merupakan kebutuhan mendasar dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan (Anila Cyril, Raviraj H Mulangi, 2019). Sebagai alat transportasi yang efisien, bus kota menawarkan solusi untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Di Indonesia, khususnya di Kota Bandung, pemerintah telah menyediakan layanan bus kota Damri yang melayani berbagai trayek, termasuk trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan (Bandung, 2024). Trayek ini menghubungkan Alun-Alun Bandung dengan Kota Baru Parahyangan.

Di tengah upaya meningkatkan mobilitas masyarakat, trayek ini menghadapi berbagai tantangan, termasuk persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan bus kota ini. Berdasarkan data (DamriBandung, 2024) menunjukan bahwa bus kota Damri yang mengalami load factor paling tinggi pada tiga bulan terakhir ini yaitu trayek Cibiru-Leuwipanjang dengan load factor 51,2% Penumpang. Sedangkan trayek bus kota yang mengalami load factor paling rendah yaitu trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan dengan 14,9% Penumpang. Melihat dari data tersebut trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan pada bulan desember, load factor perharinya mencapai 15,30% penumpang. Berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun, 2013), dengan hasil tersebut menggambarkan bahwa rendahnya permintaan atas layanan tersebut. Meskipun demikian, masyarakat masih memperhatikan mengenai aspek- aspek tertentu terkait layanannya, salah satunya aksesibilitasnya yang meliputi keterjangkauan, keteraturan,kenyamanan, dan aspek keselamatan perjalanan layanan angkutan ini. Jika dijabarkan aksesilibilitas meliputi keterjangkauan , kondisi fisik, tarif yang terjangkau, Informasi Pelayanan, Ketersediaan Informasi Real-Time, Kondisi bus . Selain itu, terdapat aspek keselamatan perjalanan yang meliputi pengemudi sesuai sop, prasarana keselamatan perjalanan bus. Jika tantangan-tantangan tersebut tidak ditangani dengan baik, kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi umum berpotensi menurun, sehingga mendorong mereka untuk beralih ke kendaraan pribadi.

Kualitas pelayanan transportasi umum telah lama diidentifikasi sebagai faktor kunci dalam memengaruhi persepsi pengguna (Mahardi, Sudibyo and Widayanti, 2019). Aspek seperti ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses menjadi indikator utama yang menentukan kepuasan penumpang(Jethwa and Vora, 2024). Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan sebagai salah satu jalur alternatif yang membutuhkan evaluasi menyeluruh mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap persepsi masyarakat, khususnya dalam hal aksesibilitas dan keselamatan perjalanan.

Kebutuhan akan transportasi yang aman dan mudah diakses menjadi semakin mendesak dengan meningkatnya jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi di Kota Bandung. Sebagai operator, Perum DAMRI diharapkan dapat menghadirkan solusi yang tidak hanya efisien tetapi juga menjawab kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi penumpang di trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan bertujuan untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan saat ini. Dengan memahami kebutuhan dan harapan penumpang, pihak DAMRI dapat mengidentifikasi langkah-langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas dan keselamatan perjalanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk mendukung pengembangan kebijakan transportasi yang berorientasi pada pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengelola transportasi umum, tetapi juga memiliki implikasi penting dalam upaya mendorong peralihan masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi publik. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah dalam menciptakan transportasi yang berkelanjutan, ramah lingkungan, dan berdaya saing.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis mengangkat penelitian ini dengan judul " Analisis Aksesibilitas dan Keselamatan Perjalanan Bus Kota DAMRI. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan dalam perbaikan layanan DAMRI serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum di Kota Bandung.

I.2. Rumusah Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, diperoleh 2 masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Bus Kota DAMRI Trayek Alun-Alun Kota Bandung – Kota Baru Parahyangan terhadap aksesibilitas yang dirasakan penumpang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Bus Kota DAMRI Trayek Alun-Alun Kota Bandung – Kota Baru Parahyangan terhadap keselamatan perjalanan penumpang?

I.3. Batasan Masalah

Untuk mencegah permasalahan yang ada, maka diperlukannya batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada trayek bus kota DAMRI trayek Alun-Alun Kota Badung – Kota Baru Parahyangan.
2. Kualitas pelayanan yang dianalisis mencakup aspek aksesibilitas meliputi keterjangkauan, keteraturan, kenyamanan, dan aspek keselamatan perjalanan.
3. Variabel penelitian meliputi kualitas layanan, keselamatan perjalanan, dan aksesilibilitas yang dirasakan.
4. Sampel merupakan penumpang aktif trayek bus kota DAMRI Alun-Alun Kota Badung – Kota Baru Parahyangan.
5. Teknik analisis menggunakan metode kuantitatif.

I.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang menjadi landasan dalam penulisan laporan tugas akhir yaitu:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan angkutan umum terhadap aksesibilitas yang dirasakan.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keselamatan perjalanan.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dirasakan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Sebagai Sebagai penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan di kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, khususnya dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Bus Kota DAMRI terhadap persepsi penumpang mengenai aksesibilitas dan keselamatan perjalanan (Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan).

b. Bagi Kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan

Sebagai dasar referensi dan informasi tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan Bus Kota DAMRI terhadap persepsi penumpang mengenai aksesibilitas dan keselamatan perjalanan (Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan), serta bagaimana hasil penelitian ini dapat mendukung pengembangan kurikulum yang relevan.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan yang tepat bagi Perusahaan Umum DAMRI Cabang Bandung dalam kualitas layanan terkait aksesibilitas dan keselamatan perjalanan bus kota Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan.

I.6. Waktu dan Tempat Lokasi Magang

Pelaksanaan Magang dilakukan selama 6 bulan dimulai dari tanggal 12 Agustus 2024 s/d 12 Februari 2025. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memahami proses pengelolaan armada, rute transportasi, serta tantangan yang dihadapi dalam pelayanan angkutan umum DAMRI. Lokasi Magang di Perum DAMRI Kantor Cabang Bandung yang berlokasi di jalan Soekarno-hatta nomor 787- Bandung Jawa barat.

Selama enam bulan magang di Divisi Operasional Perum DAMRI Cabang Bandung, kegiatan akan dimulai pada bulan pertama dengan pengenalan divisi serta survei bahaya rute untuk bus kota. Pada tahap ini, mahasiswa akan mempelajari struktur organisasi dan fungsi divisi, dilanjutkan dengan melakukan survei langsung terhadap kondisi rute yang dilalui armada bus

kota. Fokus survei adalah mengidentifikasi potensi bahaya di jalur, seperti kerusakan jalan, titik kemacetan, dan area rawan kecelakaan.

Hasil survei ini kemudian akan disosialisasikan kepada pengemudi bus sebagai bagian dari langkah awal peningkatan keselamatan operasional. Pada bulan ketiga, mahasiswa akan melanjutkan survei bahaya rute pada angkutan perintis yang melayani daerah terpencil. Survei ini bertujuan untuk memetakan risiko keselamatan yang spesifik di daerah tersebut, seperti aksesibilitas terbatas dan kondisi jalan yang buruk. Setelah survei selesai, mahasiswa akan menyusun laporan awal hasil temuan.

Pada bulan keempat, akan dilaksanakan seminar hasil laporan dari survei yang telah dilakukan, di mana hasil survei *journey risk management* angkutan perintis pada Perum DAMRI Cabang Bandung akan dipresentasikan kepada pihak manajemen dan dosen pembimbing kampus. Setelah seminar hasil kelompok dilakukan, kegiatan berlanjut ke penyusunan laporan individu selama bulan kelima, di mana setiap mahasiswa akan membuat laporan penelitiannya secara individu. Pada bulan keenam, akan diadakan seminar hasil laporan individu yang akan dilakukan sama seperti seminar hasil laporan kelompok.

Hasil survei laporan individu ini nantinya akan ke bidang usaha terkait aksesibilitas dan keselamatan operasional trayek Bus DAMRI Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan sebagai bagian dari langkah awal peningkatan kualitas layanan. Pada bulan ketiga, mahasiswa akan melanjutkan survei bahaya rute pada angkutan perintis yang melayani daerah terpencil. Survei ini bertujuan untuk memetakan risiko keselamatan yang spesifik di daerah tersebut, seperti aksesibilitas terbatas dan kondisi jalan yang buruk. Setelah survei selesai, mahasiswa akan menyusun laporan awal hasil temuan.

Adapun jadwal kegiatan magang dapat dilihat dengan menggunakan tabel jadwal magang sebagai berikut:

Kegiatan	Agt			Sept				Okt				Nov				Des				Jan				Feb	
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Pelepasan magang																									
Pelaksanaan magang																									
Kunjungan dosen ke-1																									
Kunjungan dosen ke-2																									
Kunjungan dosen ke-3																									
Monitoring dan evaluasi																									
Kembali ke kampus																									

Gambar I. 1 Jadwal Magang

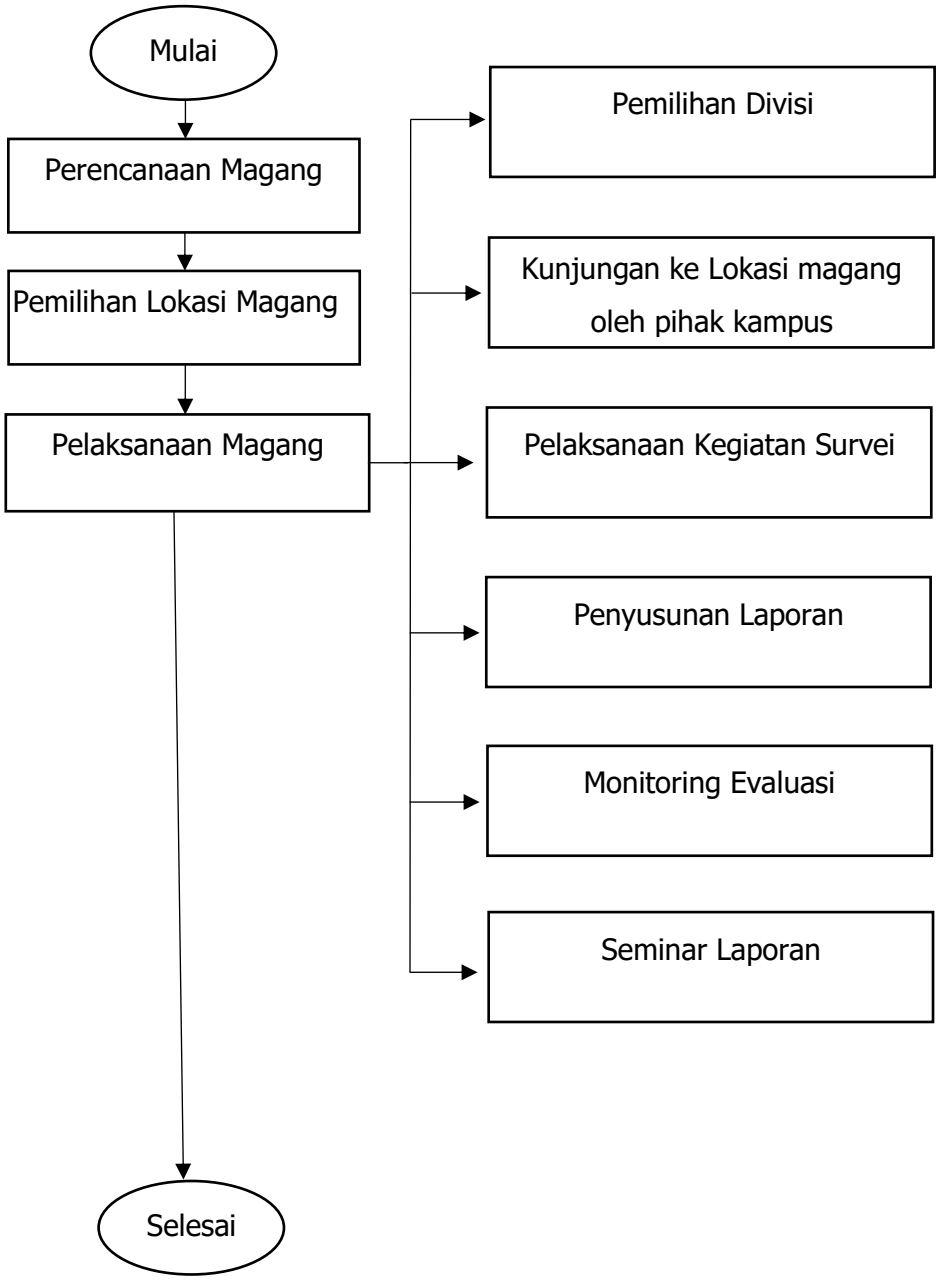
Gambar I. 2 Peta Lokasi Perusahaan

I.7. Metode Kegiatan

Metode kegiatan magang di Perum DAMRI yang berfokus pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan bus kota Damri Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan terhadap aksesibilitas dan keselamatan perjalanan dimulai dengan studi pendahuluan dan observasi lapangan. Pada tahap awal ini, peserta magang melakukan studi untuk memahami struktur organisasi DAMRI, mengenal jalur Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan, serta meninjau aksesibilitas dan aspek keselamatan perjalanan yang berlaku di Perum DAMRI Cabang Bandung.

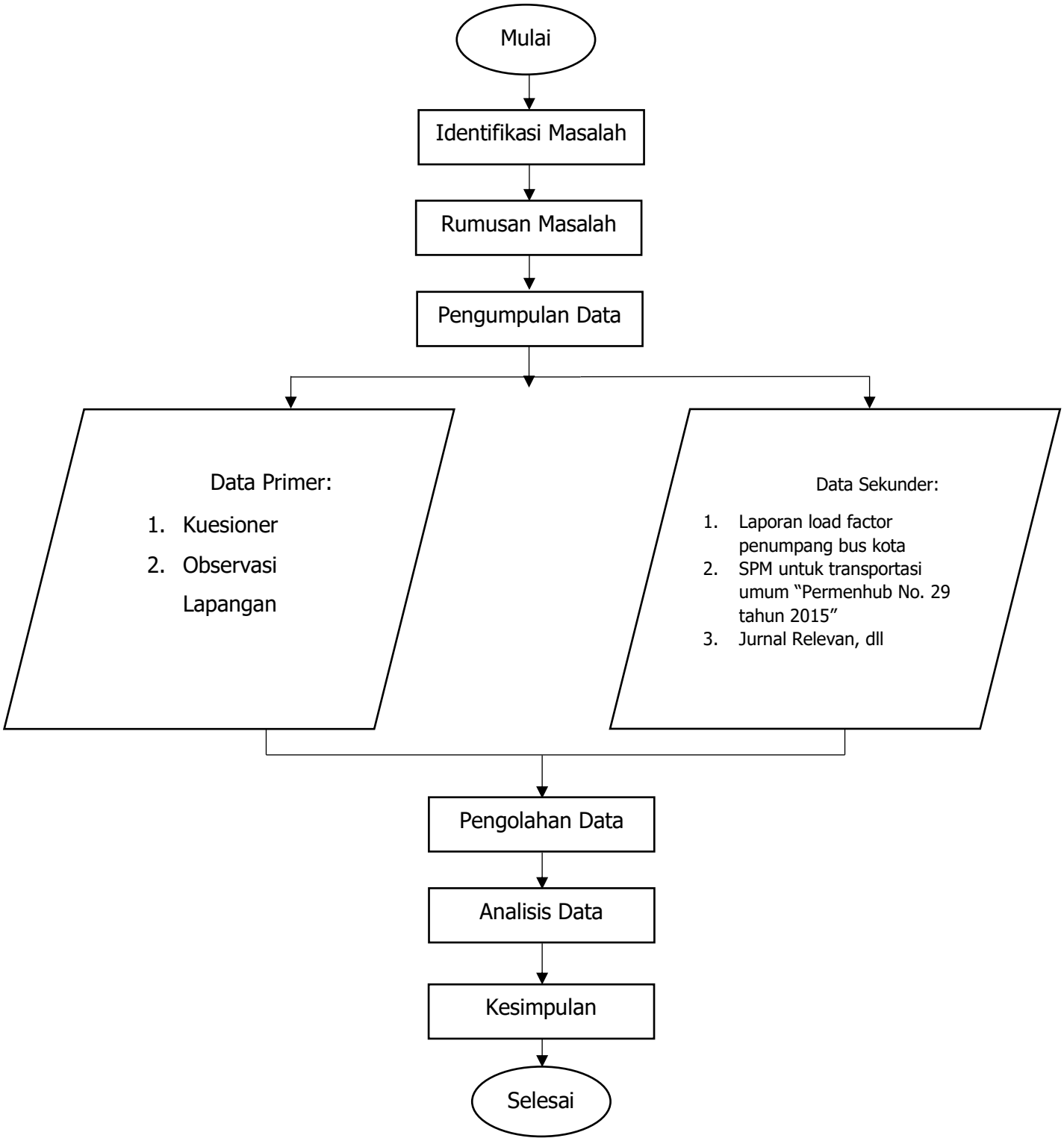
Selain itu, observasi lapangan dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai kondisi trayek yang menjadi fokus penelitian, termasuk identifikasi kualitas pelayanannya terhadap aksesibilitas dan keselamatan perjalanannnya.

1. Bagan Alir Magang



Gambar I. 3 Bagan Alir Magang

2. Bagan Alir Penelitian



Gambar I. 4 Bagan Alir Penelitian

3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan metode kuantitatif untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian, dan berikut langkah-langkahnya meliputi:

1. Data Primer, meliputi survei kuesioner terhadap penumpang Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan, dengan menggunakan skala likert 1-4 untuk mengukur kualitas layanan terhadap keselamatan perjalanan dan aksesibilitas. Target responden adalah penumpang Trayek Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Selain itu peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap kondisi halte, armada bus, dan fasilitas keselamatan. Observasi tersebut mencakup aspek ketepatan waktu dan kenyamanan layanan
2. Data Sekunder, meliputi dokumen internal Perum DAMRI, serta data load factor penumpang bus kota damri. Selain itu referensi dari penelian terdahulu, jurnal, dan web lainnya terkait transportasi umum sangat dibutuhkan.

4. Analisis Data

a. Uji Validitas
b. Uji Reliabilitas
c. Uji Outer Model
d. Uji Inner Model
e. Pengolahan Data
f. Hasil