BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau dengan jumlah penduduk yang relatif padat. Kepadatan penduduk ini juga mempengaruhi penggunaan kendaraan pribadi, yang dimana rata-rata masyarakat Bali memiliki kendaraan pribadi. Berdasarkan data statistik berikut jumlah kendaraan di Bali:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan di Bali Tahun 2019-2021

No	Jenis Kendaraan	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Sepeda Motor	3.516.415	3.738.803	3.811.957
2	Mobil	422.868	450.239	482.372

Sumber: www.bali.bps.go.id

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah kepemilikan kendaraan di Provinsi Bali mengalami peningkatan. Kenaikan kepemilikan kendaraan pribadi setiap tahunnya mencapain 200.000, kepemilikan kendaraan pribadi harus diimbangi dngan adanya perbaikan angkutan umum, guna mengatasi kemacetan di jalan. Perkembangan tataguna lahan yang kurang didukung oleh pengembangan trayek angkutan umum, serta kemudahan kendaran pribadi yang dapat melayani dari pintu ke pintu *(door to door service)* menyebabkan angkutan umum kurang menarik (Sundari, dkk, 202. Pada sisi lain, aspek sarana dan prasarana angkutan umum di Bali masih tergolong minim, seperti aspek keamanan, kenyamanan, kemudahan, keandalan, serta ketepatan waktu (www.bali.bps.go.id).

UNMAS DENPASAR

Pengurangan penggunaan kendaraan pribadi berkaitan dengan semakin menurunnya minat masyarakat menggunakan angkutan umum dan lebih memilih kendaraan pribadi. Mengingat bahwa jumlah penduduk di Bali tiap tahunnya semakin bertambah, berbanding lurus dengan meningkatnya pula jumlah titik-titik kemacetan yang ada terutama pada jam sibuk pagi dan sore hari akibat dari sistem transportasi umum yang kurang memadai (Fassa, dkk, 2017). Guna mengurangi angka kemacetan tersebut Pemerintah Provinsi Bali melakukan terobosan baru dimana menerapkan sebuah layanan transportasi yang diberi nama Trans Metro Dewata, yang mana sudah mulai beroprasi sejak bulan september 2020 dan melayani 4 koridor, salah satunya koridor 4 trayek Ubung-*Monkey Forest* Ubud.

Layanan bus ini mengutamakan sistem pelayanan yang baik dengan ciri keberangkatan bus terjadwal, pemberhentian khusus, aman, nyaman, handal dan mudah dijangkau. Diharapkan dengan adanya evaluasi kepuasan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna layanan bus Trans Metro Dewata koridor 4, serta mengkaji hal-hal apa saja yang dirasa penting untuk ditingkatkan oleh bus Trans Metro Dewata sebagi penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk para penggunanya. Penelitian ini juga bertujuan untuk membandingkan waktu tempuh antara menggunakan bus Trans Metro Dewata dan kendaraan pribadi di koridor 4, perbandingan waktu ini digunakan untuk mengetahui efisiensi waktu tempuh.

UNMAS DENPASAR

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas mengenai Evaluasi Kepuasan Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 Trayek Ubung-*Monkey Forest* Ubud, maka permasalahan yang dapat di rumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan bus Trans Metro Dewata koridor 4?
2. Bagaimana perbandingan waktu tempuh antara menggunakan bus Trans Metro Dewata dengan kendaraan pribadi roda empat di koridor 4 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Metro Dewata koridor 4 Trayek Ubung-*Monkey Forest* Ubud.
2. Untuk mengetahui perbandingan waktu tempuh antara menggunakan bus Trans Metro Dewata dengan kendaraan pribadi.

UNMAS DENPASAR

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan serta kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik sipil yang telah diperoleh selama proses perkuliahan.

2. Bagi Instansi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi sekaligus masukan kepada pemerintah Provinsi Bali agar Bus Trans Metro Dewata bisa memenuhi kebutuhan konsumen saat ini terutama pada trayek Ubung-*Monkey Forest* Ubud

3. Bagi Masyarakat Umum

   Bagi masyarakat umum diharapkan dapat dijadikan referensi guna menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca, serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi masyarakat dalam memilih moda transportasi darat.

4. Bagi Universitas

   Sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya di Universitas Mahasaraswati Denpasar khususnya Fakultas Teknik dan dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini lebih mengarah pada latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka diperlukan batasan-batasan masalah guna membatasi ruang lingkup penelitian, sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan 3 hari yaitu : Senin, Jumat, dan Minggu
2. Penelitan ini hanya difokuskan pada bus Trans Metro Dewata koridor 4
3. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesinoner kepada para penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 Trayek

UNMAS DENPASAR

Ubung-Monkey Fores Ubud

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Adiyanto, 2020). Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 1 ayat 3 Transportasi atau angkutan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan lainnya. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu transportare yang mana trans berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Berikut merupakan beberapa pengertian transportasi menurut para ahli:

1. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.
2. Menurut Miro (2002) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat

UNMAS DENPASAR

atau

dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

3. Menurut Nasution (1996) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan, jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

2.1.1 Angkutan Umum

Angkutan bermotor umum adalah moda transportasi yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai fasilitas operasinya yang bergerak di jalan raya (Nasution, 1996). Miro (2002) ukuran pelayanan alat pendukung transportasi yang baik adalah aman, cepat, lancar, nyaman, ekonomis, dan terjamin kesediannya. Tamin (2010) angkutan umum menggunakan prasarana yang lebih efisien dibanding dengan kendaraan pribadi, terutama pada waktu jam sibuk. Terdapat dua jenis ukuran pelayanan angkutan umum yakni:

1. Perbaikan operasi pelayanan, frekuensi, kecepatan, dan kenyamanan penumpang.
2. Perbaikan sarana penumpang antara lain :
   a) Penentuan lokasi dan desain tempat pemberhentian dan terminal yang baik, terutama dengan adanya moda transportasi yang berada pada jalan raya atau rel.
   b) Pemberian prioritas yang lebih pada angkutan umum, teknik yang sering digunakan adalah jalur khusus bus, prioritas bus, dan lampu

UNMAS DENPASAR

lalin.

Tujuan utama keberadaan angkutan umum adalah memberikan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah dimana adanya rasa aman, cepat, murah, dan nyaman oleh penumpang, selain itu ditinjau dari kacamata perlalu lintasan adanya angkutan umum dapat mengurangi volume lalu lintas kendaraan pribadi. Hal ini dimungkinkan angkutan umum bersifat angkutan masal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Adiyanto, 2020).

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum, jenis angkutan orang dengan kendaraan terdiri dari :

1. Angkutan Lintas Batas Negara
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi
3. Angkutan Kota
4. Angkutan Pedesaan
5. Angkutan Perbatasan
6. Angkutan Khusus

UNMAS DENPASAR

2.1.2 Angkutan Umum Kota

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum mendefinisikan angkutan perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat

lain dalam kawasan perkotaan dalam satu provinsi yang terikat dalam trayek. Berdasarkan keputusan tersebut, dalam pelayanannya angkutan kota diselenggarakan dengan ciri-ciri:

a) Asal dan tujuan setiap trayek perkotaan pada kawasan aglomerasi
b) Tempat persinggahan trayek perkotaan
c) Jaringan jalan yang dilalui rute setiap trayek dan dapat merupakan jaringan jalan nasional, provinsi, dan jalan kabupaten
d) Perkiraan permintaan jasa angkutan penumpang perkotaan
e) Jumlah kebutuhan kendaran angkutan perkotaan

2.2 Definisi kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata "*Statis*" (artinya cukup baik, memadai), dan "*Facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gem bira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan

UNMAS DENPASAR

kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi , pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Phillip Kotler (2014:150) definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

2.3 Definisi Jasa

Jasa sangat dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan manusia. Berikut ini merupakan pengertian jasa:

1. Definisi jasa menurut Phillip Kotler (2014)

   Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

2. Definisi jasa menurut Tamin (2010)

   Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsikan secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak

UNMAS DENPASAR

ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidaj mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

2.4 Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono (2014:268) pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang terpenuhi harapannya bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut akan puas. Ada lima kriteria atau penentu kualitas jasa (Tjiptono, 2014:282).

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat baik.
2. Empati (*Emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik dan pemahaman terhadak kebutuhan pelanggan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap serta ramah.
4. Kendala (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya mengenai janji yang diberikan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

UNMAS DENPASAR

2.5 Bus Trans Metro Dewata

Trans Metro Dewata merupakan perluasan layanan bus Trans Sarbagita dengan perubahan nama ini diharapkan ada peningkatan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Layanan ini diinisiasi oleh Kementrian

Perhubungan Republik Indonesia, yang mana angkutan masal perkotaan merupakan *public goods* sehingga pemerintah yang menjadi penanggung risiko dalam penyediaannya dan memaksimalkan program BRT (*Bus Rapid Transit*) pemerintah juga memberikan subsidi 100 persen biaya oprasional kendaran (BOK).

Trans Metro Dewata yang diopratori oleh empat perusahaan otobus lokal di Bali yakni, Gunung Harta, Dewata *Tourism*, Restu Mulya dan Merpati Transport dipilih sebagai konsorsium operator Trans Metro Dewata. Keempatnya membentuk konsorsium bernama PT. Satria Trans Jaya. Trans Metro Dewata tersebut hadir dengan 105 armada, Sebanyak 95 armada digunakan untuk kepentingan operasional sedangkan sisanya untuk cadangan. Bus yang didominasi oleh warna merah, putih dan hitam ini memiliki total ada 20 tempat duduk dan beberapa pegangan untuk penumpang yang berdiri kurang lebih kapasitas bus ini bisa mencapai 30-40 orang penumpang dengan kursi pioritas bagi penumpang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, dan wanita hamil. Dikarenakan layanan ini merupakan layanan subsidi dan berkonsep *buy the service*, penumpang tidak dipungut biaya untuk dapat menggunakan layanan ini. Disamping itu tersedia pula aplikasi yang dapat digunakan oleh calon pengguna jasa untuk memudahkan pengguna mendapatkan informasi *real-time* mengenai posisi dan jadwal bus. Ada pula nama aplikasi nya adalah Teman Bus yang dapat di *download* di *smart phone* pengguna (https://www.nusabali.com).

UNMAS DENPASAR

2.6 Populasi dan Sampel

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2018:78) adalah wilayah

generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi maka bisa dikatakan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian sampel.

Dengan kata lain populasi dan sampel merupakan dua hal yang saling terkait dan tidak terpisahkan. Roscoe (1982:253) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian, seperti berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.
2. Apabila sampel dibagi dalam katagori (pria-wanita, pegawai negri-swasta dan lain-lain) maka jumlah angota sampel untuk tiap katagori 30 orang.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang diteliti, misalkan variable penelitian adalah 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = 10 x 5 = 50. Untuk menentukan sampel yang menyatakan bahwa semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat.

UNMAS DENPASAR

Sugiyono (2018:78) adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlah harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungan nya tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)^2} \quad \text{.....(2.1)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/ jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

2.7 Skala *Likert*

Sugiyono (2018:93) skala *Likert* diguakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sesorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan positif atau tak mendukung pernyataan negatif.

UNMAS DENPASAR

2.7.1 Penentuan Skor Jawaban

Dengan menggunakan skala *Likert*, sebagai pedoman untuk mengajukan pertanyaan atau pernyataan dengan alternatif jawaban yaitu “sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas.” Dan “sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.” Dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator terebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen, dimana pertanyaan

positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1 sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 atau -2, -1, 0, 1, dan 2.

Tabel 2.1. Skor Jawaban

Jawaban item pertanyaan	**Skala *Likert***
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2018:93)

2.7.2 Skor Ideal

Skor ideal merupakan skor yang digunakan untuk menghitung dan menentukan *rating scale* dan jumlah seluruh jawaban dan menghitung skor ideal dari seluruh item. Digunakan rumus berikut yaitu :

Skor Kriterium = Nilai Skala x Jumlah Responden.....(2.2)

Contoh jumlah responden 30 orang

Tabel 2.2. Skor Ideal

Rumus	**Skala**
5x30=150	SS
4x30=120	S
3x30=90	TS
2x30=60	TS
1x30=30	STS

Sumber: Sugiyono (2018:93)

Untuk rumus total skor *Likert* adalah sebagai berikut :

Total skor = $\frac{T}{Pn} \times 100\%$……..…..…..……..…….……(2.3)

Keterangan : T = Total jumlah responden yang memilih

Pn = Pilihan angka skor *Likert*

UNMAS DENPASAR

2.7.3 Presentase Persetujuan

Untuk mengetahui jumlah jawaban dari responden melalui presentase, yaitu digunakan rumus sebagai berikut :

P = $\frac{f}{n}$ x 100%.....(2.4)

Keterangan :

P = Presentase

f = Frekuensi

n = Jumlah skor ideal

2.7.4 Interval Penelitian

Interval berfungsi untuk mengetahui rentang jarak dan interprestasi persen agar mengetahui penilaian dengan metoda mencari interval skor persen (I).

Rumus I = $\frac{100}{jumlah\ skor}$ x 100 %.....(2.5)

Hasil (I) = $\frac{100}{500}$ x100% = 20

Interval berfungsi untuk mengetahui hasil data dan kuesinoner dengan ketentuan sebagai berikut :

a) Angka 0% - 19,99% = Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju.
b) Angka 20% - 39,99% = Tidak Puas/Tidak Setuju.
c) Angka 40% - 59,99% = Kurang Puas/Kurang Setuju.
d) Angka 60% - 79,99% = Puas/Setuju.
e) Angka 80% - 100% = Sangat Puas/Sangat Setuju.

UNMAS DENPASAR