

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bus perkotaan merupakan angkutan umum utama di berbagai kota di Indonesia. Kenaikkan kepemilikan kendaraan pribadi harus diimbangi dengan perbaikan angkutan umum, guna mengatasi kemacetan di jalan. Perkembangan tataguna lahan yang kurang didukung oleh pengembangan trayek angkutan umum,serta kemudahan kendaraan pribadi yang dapat melayani dari pintu ke pintu (*door to door service*) menyebabkan angkutan umum kurang menarik. Efisiensi angkutan umum juga kurang, sehingga tarif cenderung naik yang tidak diimbangi dengan kenaikan pelayanan. Oleh karena itu, dikhawatirkan semakin lama semakin banyak pengguna kendaraan pribadi (Munawar, 2005)

Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, maka untuk memenangkan persaingan sekaligus agar dapat bertahan, Dinas Perhubungan Provinsi Bali khususnya Trans Metro Dewata melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen. Trans Metro Dewata adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya Pemerintah Provinsi Bali untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor Transportasi darat di kawasan perkotaan khususnya Kota Denpasar dan mencakup hingga ke beberapa wilayah luar Kota Denpasar dan memiliki 4 koridor dan masing-masing bus memiliki rute yang berbeda yaitu, korido I (Kuta *Central Parking*-Tabanan,), koridor II (Gor ngurah Rai-Bandara I Gusti Ngurah Rai), koridor III (Terminal Ubung-Pantai Matahari Terbit Sanur), koridor IV (Terminal Ubung-*Monkey*

Forest Gianyar). Dengan berbasis bus mengganti sistem setoran menjadi sistem pelayanan dengan ciri pemberangkatan bus terjadwal, berhenti pada halte khusus, aman, nyaman, terjangkau dan ramah bagi lingkungan. Bus ini mulai beroperasi pada tanggal 8 September 2020. Empat perusahaan otobus lokal di Bali yakni, Gunung Harta, Dewata *Tourism*, Restu Mulya dan Merpati Transport dipilih sebagai konsorsius operator Trans Metro Dewata. Keempatnya membentuk konsorsius bernama PT. Satria Trans Jaya yang bertugas menjadi operator Trans Metro Dewata.

Dengan demikian perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Diharapkan dengan diketahuinya faktor-faktor yang belum memuaskan penumpang dan dilakukan perbaikan terhadap Faktor-faktor tersebut, maka minat masyarakat Kota Denpasar untuk menggunakan angkutan Trans Metro Dewata ini semakin meningkat terutama pengguna angkutan pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna Trans Metro Dewata koridor 3, serta mengkaji hal-hal apa saja yang penting untuk ditingkatkan oleh Trans Metro Dewata sebagai penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk para penggunanya, sehingga para penggunanya bisa mendapatkan kepuasan yang diinginkan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut dapat dirumuskan permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan jasa bus Trans Metro Dewata Koridor III ?
2. Bagaimana tingkat efesiensi waktu terhadap pelayanan bus Trans Metro Dewata dengan grab online di Koridor III?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai dasar pelaksanaan penelitian harus dilandasi suatu tujuan acuan atau pedoman dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan jasa bus Trans Metro Dewata Koridor III
2. Untuk mengetahui tingkat efesiensi waktu terhadap pelayanan bus Trans Metro Dewata dengan kendaraan grab Online.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penalaran, pembentukan pola pikir secara sistematis dan dinamis, serta meningkatkan kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam perencanaan dan pemberian fasilitas yang lebih baik sehingga pengguna bus Trans Metro Dewata akan menjadi lebih nyaman dan tertarik menggunakannya.

3. Bagi Universitas

Sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya di Universitas Mahasaraswati Denpasar khususnya Fakultas Teknik dan dapat dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti lain yang ingin melaksanakan penelitian serupa.

4. Bagi Masyarakat

Memberi tambahan wawasan kepada masyarakat tentang kajian tingkat kepuasan pengguna bus Trans Metro Dewata dan efesiensi waktunya.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan judul yang telah diajukan dan untuk pembahasan secara mendetail dari permasalahan yang akan timbul dari judul tersebut, perlu dibuat batasan-batasan masalah agar dalam menganalisis penelitian nanti bisa mendapatkan hasil sesuai yang diinginkan. Adapun batasan masalah yang dimaksud yaitu :

1. Lokasi pengambilan data pada kuisioner ini adalah pada wilayah Kota Denpasar dan Badung
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada bus Trans Metro Bali koridor III
3. Proses pengumpulan data pada rumusan masalah dengan cara penyebaran kuisioner kepada pengguna jasa transportasi bus Trans Metro Dewata koridor III.
4. Pada penelitian ini untuk pengambilan data diambil pada hari senin sampai seminggu

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan Umum

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum 1. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota 2. Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah pedesaan. 3. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain. dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang. Menurut Ahmad Munawar (2005:45) angkutan dapat didefinisikan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan, sementara kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Angkutan Umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani , 1990).

2.1.1 Moda Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1992 pasal 36 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
2. Angkuta kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota
3. Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah pedesaan.
4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

2.2.1 Angkutan Umum Kota

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1992 pasal 36 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan bahwa angkutan kota merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota. Sedangkan menurut peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 15 tahun 2019 bahwa Angkutan Perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek. Jadi dapat disimpulkan bahwa Angkutan kota merupakan pengangkutan orang dari suatu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang memiliki trayek sendiri.

Trans Metro Dewata adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya Pemerintah Provinsi Bali untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan khususnya Kota Denpasar dan mencakup hingga ke beberapa wilayah luar Kota Denpasar seperti, Ubud, Gianyar, Tabanan dan Sanur.

2.2 Definisi Kepuasan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

2.3 Definisi Jasa

Phillip Kotler dalam Lupiyoadi 2006 : 6. 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.

2.4 Kualitas Jasa

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

2.5 Trans Metro Dewata Bus

Trans Metro Dewata Bus adalah sistem transportasi angkutan cepat bus atau bus rapid transit di Indonesia yang beroperasi di berbagai kota sebagai layanan berkonsep *buy the service* (atau pembelian layanan). Layanan ini diinisiasi oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk memaksimalkan perkembangan BRT dari program yang sebelumnya telah diinisiasi di beberapa kota pada tahun 2017 namun dengan perkembangannya yang belum bagus. Layanan ini biasanya dioperasikan bersamaan dengan layanan BRT yang beroperasi di kota tersebut.

Layanan ini menggunakan armada bus sedang yang berkapasitas 40 hingga 60 penumpang dengan 20 hingga 30 tempat duduk serta memiliki kursi prioritas. Pintu yang tersedia adalah pintu lantai rendah dengan satu pintu bagian tengah menggunakan lantai tinggi. Khusus untuk layanan di Kota Denpasar semua pintu merupakan lantai rendah (*low entry*). Dikarenakan layanan ini merupakan layanan subsidi dan berkonsep *buy the service*, penumpang tidak dipungut biaya untuk dapat menggunakan layanan ini. Tersedia pula aplikasi untuk layanan ini yang dapat digunakan oleh calon pengguna jasa.

2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:135).

Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti. Jika penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi maka bisa dikatakan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian sampel. (Arikunto 2006: 131)

Dengan kata lain Populasi dan Sampel merupakan dua hal yang saling terkait dan tidak terpisahkan. Melalui sampel ini seseorang dapat mengetahui karakter dari sejumlah subjek pada satu tempat tertentu. Misalnya ketika ingin meneliti karakter 100 orang dalam belajar, maka peneliti cukup mengambil sejumlah sampel dari 100 orang tadi untuk diteliti. Sehingga melalui sampel yang diambil akan diketahui karakter dari 100 orang tersebut.

Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015;131) yaitu :

1. Ukuran sampel untuk setiap penelitian harus berada antara 30-500.
2. Jika sampel akan dipecah-pecah menjadi beberapa bagian, maka ukuran sampel minimal 30 untuk setiap bagian yang diperlukan.
3. Pada penelitian banyak faktor, ukuran sampel harus beberapa kali, (sedikitnya 10 kali atau lebih) dari banyak faktor yang ada.

2.7 Skala Likert

Skala Likert menurut Sugiyono (2010:93) adalah sebagai berikut : “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.” Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan.

2.7.1 Penentuan Skor Jawaban

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan menjadi titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Skor jawaban merupakan nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden. Dalam penggunaan skala Likert, terdapat dua bentuk pertanyaan, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif dan bentuk pertanyaan negatif untuk pertanyaan negative. 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, 2. Tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala Likert ini terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari Sangat Puas/Sangat Setuju (SP/SS) hingga Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju (STP/STS). 5 pilihan tersebut diantaranya adalah :

Tabel 2.1 Skor Jawaban

Sekor Jawaban	Nilai
Sangat Puas/Sangat Setuju	5
Puas/Setuju	4
Kurang Puas/Kurang Setuju	3
Tidak Puas/Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju	1

2.7.2 Skor Ideal

Skor ideal merupakan skor yang digunakan untuk menghitung skor untuk menentukan rating scale dan jumlah seluruh jawaban. Untuk menghitung jumlah skor ideal (kriterium) dari seluruh item, digunakan rumus berikut, yaitu :

Skor Kriterium = Nilai Skala x Jumlah Responden.....(2.1)

Contoh jumlah responden 30 (orang)

Tabel 2.2 Skor Ideal

Rumus	Skala
$5 \times 30 = 150$	SP/SS
$4 \times 30 = 120$	P/S
$3 \times 30 = 90$	KP/KS
$2 \times 30 = 60$	TP/TS
$1 \times 30 = 30$	STP/STS

Untuk rumus total skor likert adalah sebagai berikut

$$= \frac{T}{Pn} \times \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan : T = Total jumlah responden yang memilih

Pn = Pilihan angka skor likert

2.7.3 Presentase Persetujuan

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

$$P = \frac{f}{n} \times 100\% \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan :

P : Presentase

f : Frekuensi

n : Jumlah skor ideal

2.7.4 Populasi dan Sample

Dalam penelitian ini untuk menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun

tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase 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 Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

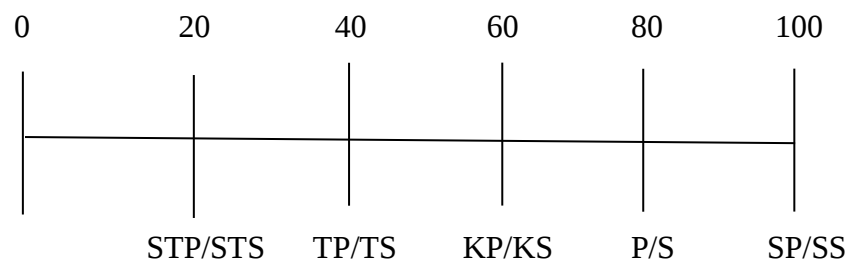
2.7.5 Interval Penilaian

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

$$\text{Rumus: } I = \frac{100}{\text{jumlah skor}} \dots \dots \dots (2.5)$$

$$\text{Hasil (I)} = \frac{100}{\text{jumlah sekor ideal}} = 20$$

Interval berfungsi untuk mengetahui hasil data angket (kuisisioner) dengan ketentuan sebagai berikut.



Keterangan:

Angka 0 % – 19,99% = Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju

Angka 20% – 39,99% = Tidak Puas/Tidak Setuju

Angka 40% – 59,99% = Kurang Puas/Kurang Setuju

Angka 60% – 79,99% = Puas/Setuju

Angka 80% – 100% = Sangat Puas/Sangat Setuju

