

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung terlaksananya berbagai kegiatan diantaranya adalah kegiatan perekonomian, perindustrian, pariwisata dan lain sebagainya. Peranan transportasi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, dapat dilihat dari pergerakan masing-masing orang menuju tempat kerja pada pagi hari dan pulang pada sore hari dan demikian seterusnya. Peranan transportasi yang cukup besar perlu ditunjang dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang memadai.

Semakin tinggi angka pertumbuhan penduduk dan mobilitas masyarakat akan kebutuhan transportasi membuat masyarakat semakin jeli dalam menentukan pilihan mereka akan jasa angkutan umum yang akan mereka gunakan. Jasa angkutan umum merupakan wadah dalam mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas. Keinginan konsumen sebagai penumpang merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh jasa transportasi angkutan umum. Kepuasan penumpang dapat tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi baik milik swasta maupun pemerintah.

Trans Sarbagita merupakan angkutan umum yang dikeluarkan Pemerintah Bali. Trans Sarbagita mulai beroperasi pada bulan Agustus 2011. Trans Sarbagita merupakan singkatan dari Denpasar, Badung, Gianyar, Tabanan, wilayah inilah yang menjadi tempat beroperasinya bus tersebut. Dengan adanya Trans Sarbagita

ini diharapkan masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum sehingga dapat mengurangi konsumsi bahan bakar minyak (BBM). Bus Trans Sarbagita dalam pengoperasiannya masih ditemukan masalah-masalah yang dihadapi, baik itu minat dari masyarakat terhadap penggunaan bus Trans Sarbagita itu sendiri ataupun masalah mengenai kualitas pelayanan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Menurut situs resmi Dinas Perhubungan, Informasi & Komunikasi Pemerintah Provinsi Bali, bus Trans Sarbagita dimaksudkan untuk menciptakan efisiensi perjalanan dan mampu menjangkau seluruh kawasan Sarbagita dengan konsep

- 1) Restrukturisasi jaringan trayek angkutan kota Denpasar dan sekitarnya (wilayah SARBAGITA).
- 2) Penggunaan kendaraan dengan kapasitas yang lebih besar dan lebih nyaman.
- 3) Berhenti terbatas pada halte-halte yang ditentukan dan penerapan jadwal perjalanan.
- 4) Tarif terjangkau

Jaringan trayek utama (terdiri dari 17 trayek dengan bus sedang/besar) yaitu:

- 1) Kota –GWK PP
- 2) Batu bulan-Nusa Dua PP Via Sentral Parkir Kuta
- 3) Sanur – Petitenget PP Via Civic Center
- 4) Sanur – Ubud PP Via Kedewatan
- 5) Gianyar – Pesiapan PP Via Mengwi
- 6) Sanur – Nusa Dua PP Via Bandara Ngurah Rai

- 7) Mengwi – Bandara Ngurah Rai PP Via Kerobokan
- 8) Mengwi – Pelabuhan Benoa PP Via Kota
- 9) Mengwi – Batubulan PP Via Darmasaba
- 10) Sanur – Canggu PP Via Kota
- 11) Tegal – Mambal PP
- 12) Sentral Parkir Kuta- Tanah Lot PP
- 13) Sanur – Lebih PP Via Taman Safari
- 14) Batubulan-Bandara Ngurah Rai PP Via Gatsu
- 15) Ubung-Sentral Parkir Kuta PP Via Mahendradata
- 16) Mengwi – Batubulan PP Via Dalung
- 17) Batubulan-Sentral Parkir Kuta PP Via Kota

Didukung oleh 11 Trayek Cabang dan 25 Trayek Ranting. Jumlah keseluruhan trayek adalah 53 trayek.

Pelaksanaannya direncanakan secara bertahap sesuai *Road Map* (2010-2016), yang didasarkan pada kesiapan Sarana-Prasarana, seperti kendaraan, halte, rambu termasuk Restrukturisasi Trayek pada setiap koridor. (Situs Resmi Dinas Perhubungan, Informasi & Komunikasi Pemerintah Provinsi Bali)

Trayek Utama angkutan umum Trans Sarbagita ini terdiri dari:

- 1) Kota- GWK (Garuda Wisnu Kencana) PP
- 2) Batubulan-Nusa Dua PP Via Sentral Parkir Kuta
- 3) Sanur-Petitenget PP Via Civic Center/ Nitimandala
- 4) Batubulan-Bandara Ngurah Rai PP Via Gatot Soebroto
- 5) Sanur- Ubud PP Via Kedewatan

- 6) Mengwi - Pelabuhan Benoa PP Via Kota
- 7) Mengwi - Bandara Ngr Rai PP Via Kerobokan
- 8) Sentral Parkir Kuta - Tanah Lot PP
- 9) Batubulan-Sentral Parkir Kuta PP Via Kota
- 10) Sanur-Nusa Dua PP Via Bandara Ngurah Rai
- 11) Sanur - Lebih PP Via Taman Safari
- 12) Sanur - Canggu PP Via Kota
- 13) Gianyar - Pesiapan PP Via Mengwi
- 14) Ubung - Sentral Parkir Kuta PP Via Buluh Indah
- 15) Mengwi - Batubulan PP Via Dalung
- 16) Tegal - Mambal PP
- 17) Mengwi - Batubulan PP Via Darmasaba

Trayek cabangnya yaitu: Tegal - Bandara Ngurah Rai. PP Via Sentral Parkir Kuta.

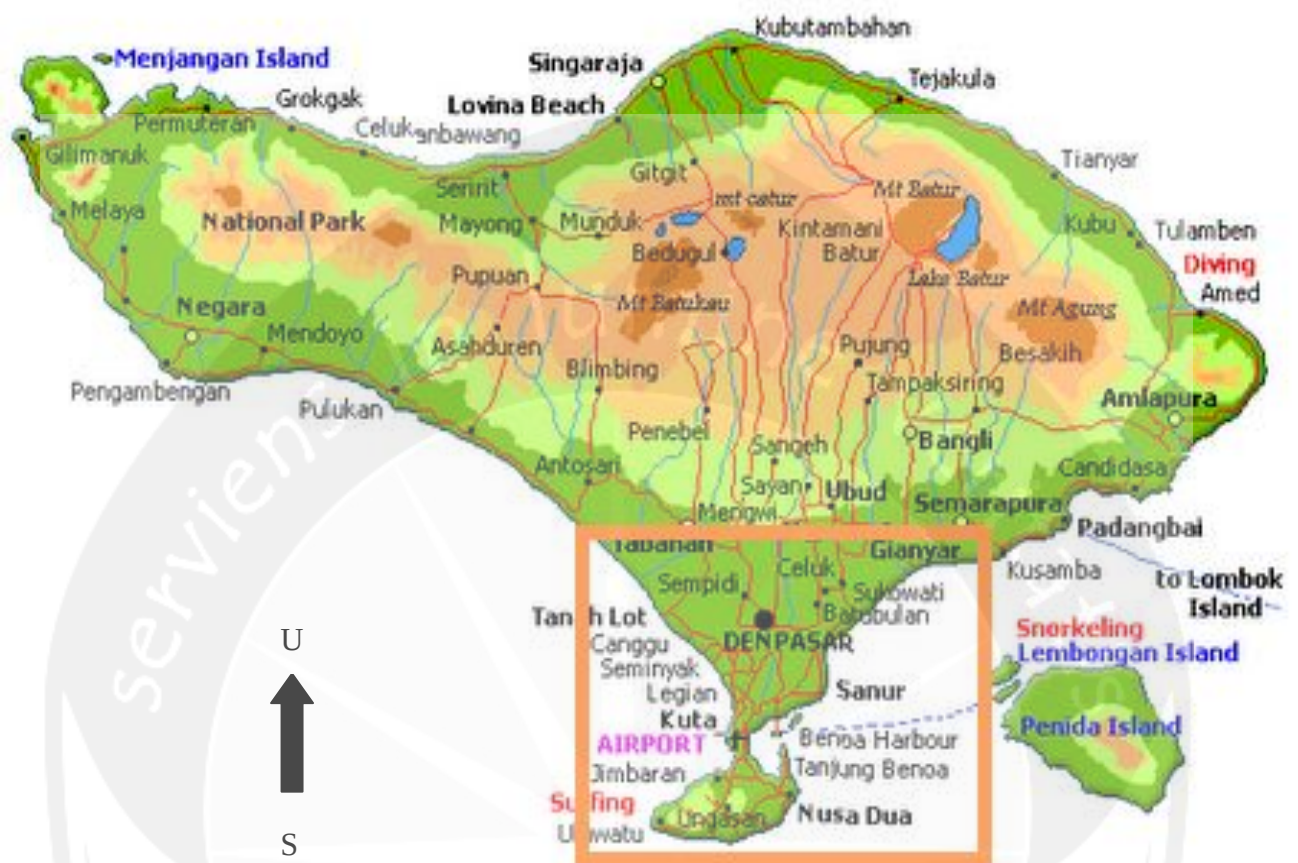
Rute Trayek Batu Bulan-Nusa Dua dimulai dari Terminal Batubulan - WR.Supratman - Bypass Ngurah Rai - Prof I.B Mantera - Bypass Ngurah Rai - Simpang Dewa Ruci - Setiabudi Kuta - Raya Kuta - Sentral Parkir Kuta - Imam Bonjol - Sunset Road Timur - Simpang Dewa Ruci - By Pass Nusa Dua - Nusadua (BTDC) berputar kembali By Pass Nusa Dua - Simpang Dewa Ruci - Setiabudi Kuta - Raya Kuta - Sentral Parkir Kuta - Imam Bonjol - Sunset Road Timur - Simpang Dewa Ruci - By Pass Ngurah Rai - WR. Supratman - Raya Batubulan - Batuyang - Terminal Batubulan.

Kondisi didalam Bus Trans Sarbagita, terdapat 20 kursi untuk duduk dimana terdiri dari 4 kursi lipat dan 16 kursi reguler. Terdapat 6 pemecah kaca apabila pintu Bus Trans Sarbagita tidak bisa dibuka otomatis. Bus Trans Sarbagita ini juga dilengkapi dengan musik disepanjang perjalanan. Halte yang disediakan untuk saat ini adalah 2 macam yaitu halte *portable* dan halte tetap. Halte *portable* dibuat dengan maksud agar halte tersebut dapat dipindah ke lokasi yang lebih strategis untuk dijangkau penumpang.

Dalam rangka menyemarakkan liburan sekolah, Pesta Kesenian Bali (PKB), Hari Ulang Tahun Pemerintah Provinsi Bali, dan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia tahun 2012, Pemerintah Provinsi Bali menyelenggarakan program layanan angkutan umum Trans Sarbagita gratis selama tiga bulan. Program layanan gratis akan dimulai dari tanggal 1 juni 2012 sampai dengan 31 agustus 2012 pada trayek Batubulan – Nusa Dua dan Kota-Garuda Wisnu Kencana (GWK). Program tiket gratis merupakan program pertama tahun ini. Belum dipastikan apakah program tiket gratis ini akan terus dilanjutkan pada tahun-tahun berikutnya.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan penumpang. Kualitas memberikan dorongan bagi para penumpang untuk terus menggunakan jasa transportasi yang memberikan manfaat besar bagi mereka. Pengelola angkutan umum dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memaksimumkan pengalaman penumpang yang menyenangkan dan menghilangkan pengalaman penumpang yang tidak menyenangkan.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman et.al (1988) dalam Chandra dan Tjiptono (2011) terdapat 5 faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Lima faktor tersebut yang akan dipergunakan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan umum Trans Sarbagita trayek Batu Bulan-Nusa Dua. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh transportasi angkutan umum adalah kepuasan penumpang, agar masyarakat mulai beralih menggunakan angkutan umum. Kualitas pelayanan sebagai penentu dalam meningkatkan kepuasan penumpang, harus selalu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan setiap penumpang. Dengan adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan ini maka perlu diadakan penelitian mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan, maka penulis mengambil judul Tugas Akhir “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ARMADA PERUM DAMRI DIVISI DENPASAR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Trans Sarbagita Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)**”.



Gambar 1.1 Peta Pulau Bali



Gambar 1.2 Rute dan Halte Koridor 2



Gambar 1.3 Bus Trans Sarbagita



Gambar 1.4 Halte Trans Sarbagita



Gambar 1.5 Situasi di Bus Trans Sarbagita

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Trans Sarbagita trayek Batu Bulan-Nusa Dua.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian. Maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut:

- 1) Penelitian dilakukan pada Trans Sarbagita.
- 2) Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.
- 3) Kuesioner disebarkan kepada 100 responden.

- 4) Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa Trans Sarbagita trayek Batu Bulan-Nusa Dua.

1.4 Keaslian Tugas Akhir

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, judul Tugas Akhir “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Trans Sarbagita Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)” belum pernah digunakan sebelumnya.

1.5 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Trans Sarbagita trayek Batu Bulan-Nusa Dua.

1.6 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- 1) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Sarbagita.
- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi armada Perum Damri dan UPT Sarbagita selaku pengelola angkutan umum Trans Sarbagita untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam

mempengaruhi kepuasan penumpang dengan begitu pengelola Bus Trans Sarbagita dapat memenuhi keinginan dari konsumen sebagai pengguna bus Trans Sarbagita.

- 3) Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah penelitian ilmu teknik sipil.

