

SKRIPSI
ANALISIS SISTEM PELAYANAN KANTOR CABANG PERUM DAMRI
MATARAM

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram



DISUSUN OLEH :

NANANG NASRULLAH
418110059

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022/2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN KANTOR CABANG PERUM DAMRI
MATARAM**

Disusun Oleh:

NANANG NASRULLAH

418110059

Mataram, 10 Januari 2023

Pembimbing I

Titik Wahyuningsih, ST., MT.
NIDN. 0819097401

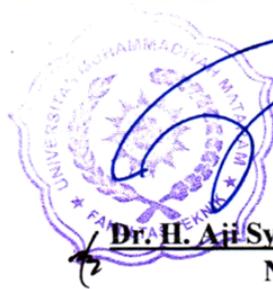
Pembimbing II

Ari Ramadhar Hidayat, ST., M. Eng.
NIDN. 0823029401

Mengetahui,

**Universitas Muhammadiyah Mataram
Fakutas Teknik**

Dekan,



Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc
NIDN. 0806027101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI
ANALISIS SISTEM PELAYANAN KANTOR CABANG PERUM DAMRI
MATARAM

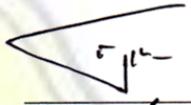
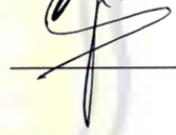
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NANANG NASRULLAH

418110059

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada hari, Selasa, 10 Januari 2023
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

- | | | |
|----------------|--------------------------------------|---|
| 1. Penguji I | : Titik Wahyuningsih, ST., MT. |  |
| 2. Penguji II | : Ari Ramadhan Hidayat, ST., M. Eng. |  |
| 3. Penguji III | : Nurul Hidayati, ST., M.Eng. |  |

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

Dekan,


Dr. H. Aji Svailendra Ubaidillah, ST., M.Sc
NIDN. 0806027101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

“ANALISIS SISTEM PELAYANAN KANTOR CABANG PERUM DAMRI MATARAM”

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, 16 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan



NANANG NASRULLAH

NIM: 418110059



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanang Nasrullah
NIM : A18110059
Tempat/Tgl Lahir : Batu Sambak, 23 Juni 1999
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
No. Hp : 081915612636
Email : carinanang99@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Sistem Pelayanan Kantor Cabang Perum Damri Mataram

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, Jumat 17 Feb 2023
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Nanang Nasrullah
NIM. 418110059



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanang Nasrullah
NIM : 418110059
Tempat/Tgl Lahir : Batu Sambak, 23 Juni 1999
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
No. Hp/Email : 081915612636 / carinamang99@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama **tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta** atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Sistem Pelayanan Kantor Cabang Perum Damri Mataram

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, Jumat, 17 Feb 2023
Penulis

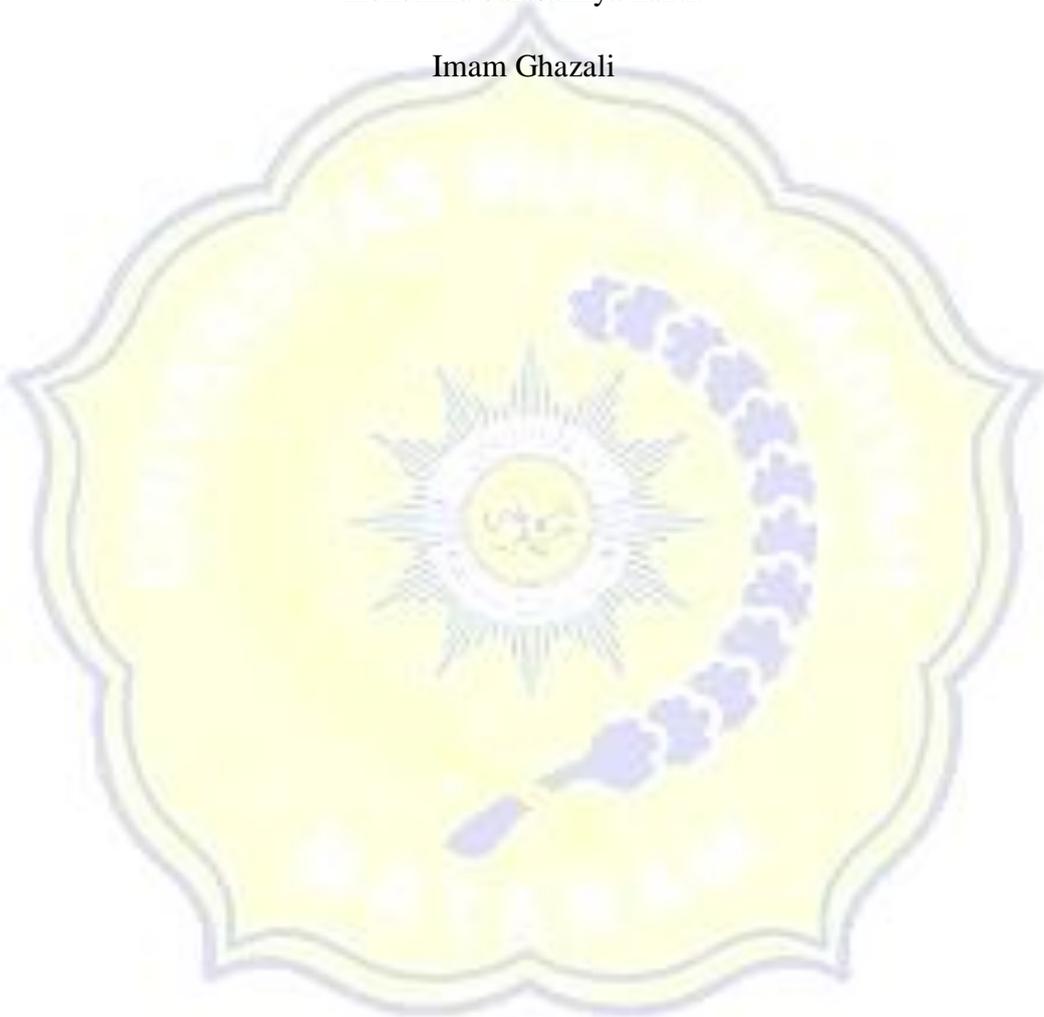
Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



MOTTO

Hiduplah sebagaimana semaumu, tetapi ingat, bahwa engkau akan mati. Dan cintailah siapa yang engkau sukai, namun ingat, engkau akan berpisah dengannya. Dan berbuatlah seperti yang engkau kehendaki, namun ingat, engkau pasti akan menerima balasannya nanti.

Imam Ghazali



UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya bantuan dan dorongan baik moril maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya terutama kepada:

1. Allah Subhanahuwa Ta'ala dengan segala Rahmat dan Karunia-Nya yang memberikan kekuatan dan kesabaran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua terutama Ibu tercinta yang selama ini telah memberikan dukungan dan do'a yang tiada hentinya demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST.,M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Agustini Ernawati, S.T.,M.Tech. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Titik Wahyuningsih, S.T., M.T. sebagai Dosen Pembimbing Utama.
6. Ari Ramadhan Hidayat, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Nurul Hidayati, S.T., M.Eng. selaku Dosen Penguji.
8. Bapak/Ibu Dosen dan segenap Staff Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan dan do'a sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa keluarga teknik sipil khususnya kelas B angkatan 2018 dan untuk semua angkatan terima kasih teman-teman atas motivasi, bantuan dan dukungannya. Serta masih banyak lagi yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini mengambil judul “**Analisis Sistem Pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram**”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas sistem pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk kelulusan guna mencapai gelar sarjana (S1) di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Banyak pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis menghaturkan ucapan terimakasih yang dalam dan tulus kepada:

1. Drs. Abdul Wahab, MA. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST.,M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama.
3. Agustini Ernawati, S.T.,M.Tech. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak/Ibu Dosen dan segenap Staff Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mengingat keterbatasan penulis, disadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, diharapkan saran dan kritik membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan.

Mataram, 17 Januari 2023

Penulis,

Nanang Nasrullah

418110059

ABSTRAK

Transportasi dari suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antar satu zona asal dan zona tujuan dalam wilayah yang bersangkutan. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, yaitu dari tempat awal kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan saat kegiatan pengangkutan diakhiri. Dalam perencanaan perangkutan, penduduk menjadi subjek yang melakukan pergerakan dan bangkitan lalu lintas. Untuk memenuhi kebutuhan pergerakan tersebut disediakan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat.

Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu dengan cara menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR), jumlah kelas serta interval. Dari hasil analisis data kuesioner penelitian terdiri dari 24 soal pertanyaan ditujukan kepada 30 responden pengguna jasa bus perum damri Mataram dapat memperoleh hasil data penelitian dari perhitungan rata-rata TCR untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas sistem pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram diperoleh nilai = 74,444%.

Berdasarkan nilai yang diperoleh dan diukur menggunakan rentan skala TCR dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Perum DAMRI Cabang Mataram = 74,444 (Cukup Memuaskan). Dari hasil analisis standar pelayanan Bus Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2013. Dapat disimpulkan semua variabel standar pelayanan seperti, keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan kondisi eksisting ada dan memenuhi serta pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai standar pelayanan angkutan penumpang.

Kata kunci: Transportasi, Tingkat Pencapaian Responden (TCR), Pelayanan.

ABSTRACT

Transportation from an area is a system of movement of people and goods between a zone of origin and a destination zone within the area concerned. The transportation process is the movement from the point of origin, or from where the transportation activity starts, to where it finishes. Residents take on the roles of subjects who generate movement and traffic in transportation planning. Public transit that meets community needs is made available to accommodate these movements. The study approach computes average values, total scores, respondents' levels of achievement (TCR), and the number of courses and intervals. From the results of the analysis of the research questionnaire data consisting of 24 questions addressed to 30 respondents using the Perum Damri Mataram bus service, it was possible to obtain the results of the research data by calculating the average TCR to find out how high the satisfaction level of service users is with the service system facilities of the Perum DAMRI Mataram Branch Office. value = 74.444%. Based on the value obtained and measured using the vulnerable TCR scale, it can be concluded that the customer satisfaction level of Perum DAMRI Mataram Branch = 74.444 (Quite Satisfactory). According to the analysis of passenger transport service standards for the Perum DAMRI Mataram Branch Office Bus conducted in accordance with Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 98 of 2013, there are standards for passenger transport. It can be said that all requirements for standard services, including regularity of current conditions, affordability, equality, and comfort, exist and are satisfied. The Perum DAMRI Mataram Branch Office's services follow passenger transportation service standards.

Keywords: *Transportation, Respondent's Achievement Level (TCR), Service.*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Transportasi.....	9
2.2.2 Unsur – Unsur Transportasi	10
2.2.3 Jenis Transportasi.....	10
2.2.4 Ciri – Ciri Transportasi	11
2.2.5 Angkutan Umum.....	11
2.2.6 Jenis Angkutan Umum.....	12

2.2.7 Pelayanan Trayek Angkutan Umum	12
2.2.8 Standar Pelayanan Angkutan Umum	13
2.2.9 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
2.2.10 Metode Analisis Data.....	17
2.2.11 Pegolahan Data	17
BAB III LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	22
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.1.2 Waktu Penelitian.....	22
3.2 Survei Pendahuluan.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Metode Pengumpulan Data Primer.....	23
3.4 Analisis Data	23
3.4.1 Analisis Seberapa Besar Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Sistem Pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram	24
3.4.2 Analisis standar pelayanan minimal angkutan perkotaan berdasarkan Menteri Perhubungan 98 Tahun 2013.....	24
3.5 Tahapan Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Analisis Data	27
4.1.1 Data Koesioner Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Sistem Pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram	27
4.1.2 Analisis Data Kuesioner	44
4.1.3 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

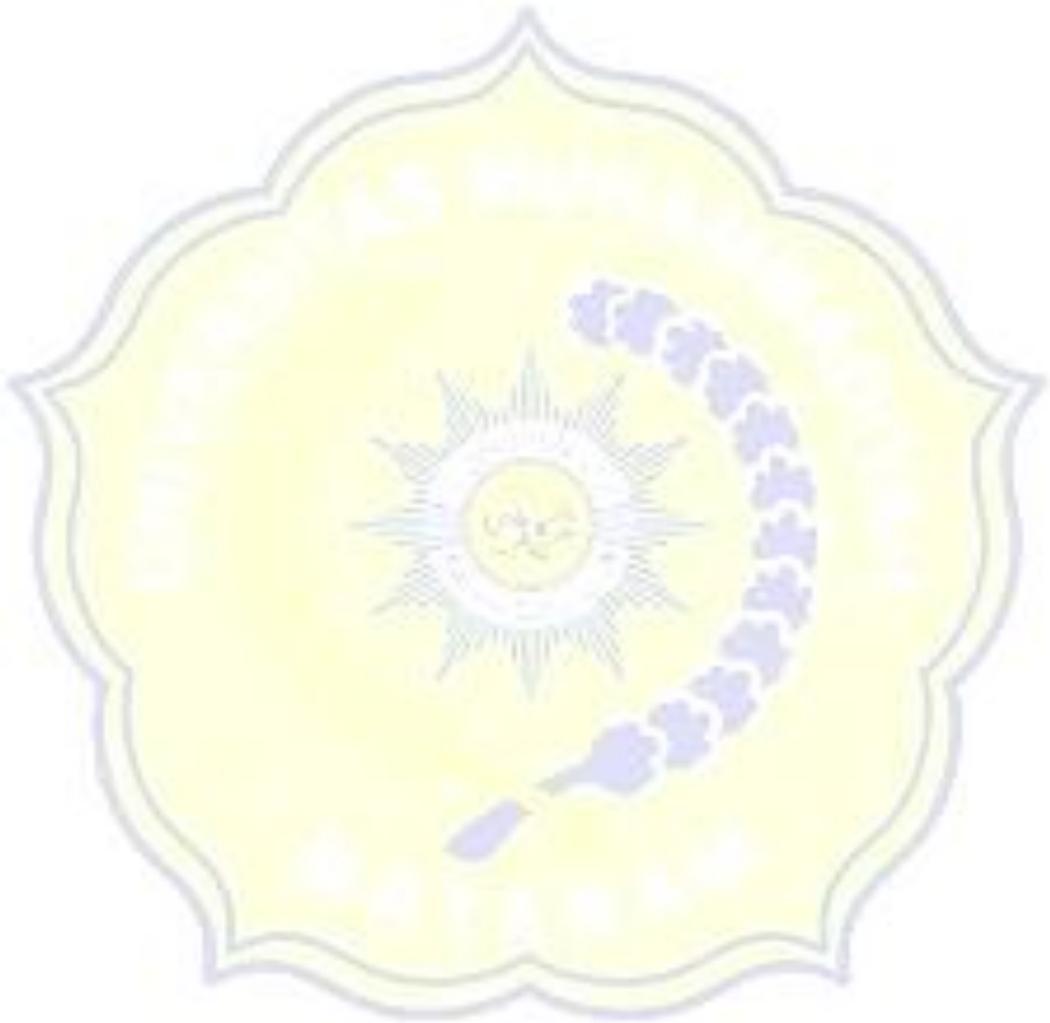
Tabel 2.1 Skor Skala Likert.....	17
Tabel 2.2 Tabel Rentang Skala TCR.....	21
Tabel 4.1 Responden Penelitian Menurut Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Responden Penelitian Menurut Umur	27
Tabel 4.3 Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	28
Tabel 4.4 Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4.5 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap ruang tunggu dan fasilitas pendukung.....	29
Tabel 4.6 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap ruang parkir.....	30
Tabel 4.7 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap petugas keamanan.....	30
Tabel 4.8 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap lampu penerangan ruangan	31
Tabel 4.9 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap adanya CCTV	31
Tabel 4.10 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap identitas kendaraan	32
Tabel 4.11 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap identitas awak kendaraan.....	32
Tabel 4.12 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap kelayakan kendaraan yang beroperasi	33
Tabel 4.13 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap peralatan keselamatan.....	34
Tabel 4.14 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas keselamatan.....	34
Tabel 4.15 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap informasi tanggap darurat.....	35
Tabel 4.16 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap pemeliharaan kendaraan	35

Tabel 4.17 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap kebersihan lingkungan.....	36
Tabel 4.18 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	37
Tabel 4.19 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap pengatur suhu pada ruangan tunggu seperti AC atau kipas angin	37
Tabel 4.20 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Perum Damri Cabang Mataram menerapkan program 3S yaitu senyum, sapa dan salam	38
Tabel 4.21 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap tarif atau biaya yang diberikan oleh Perum DAMRI Cabang Mataram.....	39
Tabel 4.22 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap aksesibilitas Perum Cabang Damri Mataram	39
Tabel 4.23 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap ketersediaan tempat duduk bagi pengguna kursi roda	40
Tabel 4.24 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap ketersediaan tempat duduk bagi penumpang usia lanjut.....	41
Tabel 4.25 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap ketersediaan tempat duduk bagi ibu hamil.....	41
Tabel 4.26 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap informasi tarif atau biaya	42
Tabel 4.27 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap informasi keberangkatan	43
Tabel 4.28 Persepsi tingkat kepuasan penumpang terhadap informasi trayek yang dilayani	43
Tabel 4.29 r tabel koefisien product moment.....	45
Tabel 4.30 Penolong pertanyaan 1 (P1)	46
Tabel 4.31 Penolong pertanyaan 2 (P2)	47
Tabel 4.32 Penolong pertanyaan 3 (P3)	48
Tabel 4.33 Penolong pertanyaan 4 (P4)	49
Tabel 4.34 Penolong pertanyaan 5 (P5)	50

Tabel 4.35 Penolong pertanyaan 6 (P6)	51
Tabel 4.36 Penolong pertanyaan 7 (P7)	52
Tabel 4.37 Penolong pertanyaan 8 (P8)	53
Tabel 4.38 Penolong pertanyaan 9 (P9)	54
Tabel 4.39 Penolong pertanyaan (P10)	55
Tabel 4.40 Penolong pertanyaan 11 (P11)	56
Tabel 4.41 Penolong pertanyaan 12 (P12)	57
Tabel 4.42 Penolong pertanyaan 13 (P13)	58
Tabel 4.43 Penolong pertanyaan 14 (P14)	59
Tabel 4.44 Penolong pertanyaan 15 (P15)	60
Tabel 4.45 Penolong pertanyaan 16 (P16)	61
Tabel 4.46 Penolong pertanyaan 17 (P17)	62
Tabel 4.47 Penolong pertanyaan 18 (P18)	64
Tabel 4.48 Penolong pertanyaan 19 (P19)	65
Tabel 4.49 Penolong pertanyaan 20 (P20)	66
Tabel 4.50 Penolong pertanyaan 21 (P21)	67
Tabel 4.51 Penolong pertanyaan 22 (P22)	68
Tabel 4.52 Penolong pertanyaan 23 (P23)	69
Tabel 4.53 Penolong pertanyaan 24 (P24)	70
Tabel 4.54 Butir setiap pertanyaan dinyatakan valid atau tidak valid.....	71
Tabel 4.55 Nilai varian setiap pertanyaan	72
Tabel 4.56 hasil perhitungan Tingkat Capaian Responden.....	74
Tabel 4.57 Perhitungan Indeks TCR setiap pertanyaan	75
Tabel 4.58 Analisis pelayanan Bus Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 3.1 Lokasi Penelitian Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram.....	22
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian.....	26



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi dari suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antar satu zona asal dan zona tujuan dalam wilayah yang bersangkutan. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, yaitu dari tempat awal kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan saat kegiatan pengangkutan diakhiri. Dalam perencanaan perangkutan, penduduk menjadi subjek yang melakukan pergerakan dan bangkitan lalu lintas. Untuk memenuhi kebutuhan pergerakan tersebut disediakan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dan kendaraan bermotor umum dalam trayek, angkutan umum adalah suatu proses pemindahan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Angkutan umum sering kali menjadi kunci dari suksesnya sistem transportasi di suatu kawasan perkotaan. Semakin baik tingkat pelayanan angkutan di suatu kawasan perkotaan, maka semakin baik pula sistem transportasi di kota tersebut.

Menurut Ofyar (2003) dalam Afriani (2020), ada beberapa hal yang mengindikasikan tingkat pelayanan angkutan umum antara lain; kecepatan perjalanan, fasilitas perpindahan angkutan yang lebih baik, waktu tunggu lebih pendek, perlindungan dari cuaca yang lebih baik, tepat waktu, keterpaduan dengan moda angkutan lainnya, meningkatnya kemudahan menggunakan angkutan umum, dan informasi perjalanan angkutan umum lebih jelas tujuan trayeknya serta dipungut bayaran.

Pada umumnya angkutan umum memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian, untuk menuju keberlanjutan angkutan umum

memerlukan penanganan serius. Angkutan umum merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk moda angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi (Nasrulloh, M., 2010)

Saat ini, terdapat beberapa jenis angkutan umum yang banyak digunakan di wilayah Indonesia diantaranya Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), dan Bus Pariwisata (Sukmana, A., 2017). Angkutan umum merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari satu tempat lain dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama perjalanan sehingga terwujudnya loyalitas pelanggan.

Kepuasan merupakan hal yang penting, terutama pada kualitas layanan. Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan pada suatu layanan jasa merupakan salah satu strategi yang bisa diterapkan untuk memajukan perusahaan dan kepuasan merupakan hal yang penting pada saat konsumen memasuki suatu tempat biro perjalanan maka konsumen telah memiliki kumpulan harapan mengenai bagaimana mereka memenuhi keinginan dan harapan mereka (Sukmana, A., 2017)

Perusahaan Umum (Perum) DAMRI adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan angkutan penumpang umum, barang, dan jasa. Menurut Zuhaira dan Nabila (2019), DAMRI adalah

kepanjangannya Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia, merupakan salah satu bukti sejarah atau warisan berupa perusahaan angkutan semasa pendudukan Jepang di Indonesia sejak 1943. Pada awalnya perusahaan ini bernama Jawa Unyu Zigyosha yaitu sebuah perusahaan angkutan barang dengan truk dan cikar di pulau Jawa, serta Zidosha Sokyoku yang merupakan perusahaan angkutan massal atau penumpang seperti Bus. Mengutip dari website resmi Perum DAMRI, pemerintah Republik Indonesia kemudian mengelolanya di bawah fungsi Departemen Perhubungan yang sekarang disebut Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Oleh pemerintah, kedua perusahaan angkutan warisan Jepang tersebut diubah namanya menjadi "Djawatan Pengangkutan Untuk Angkutan Barang" dan "Djawatan Angkutan Darat Untuk Angkutan Penumpang". Pada tanggal 25 November 1946, berdasarkan maklumat Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 01/DM/46, kedua perusahaan tersebut disatukan dan diberi nama "Djawatan Angkoetan Motor Republik Indonesia" atau disingkat DAMRI. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1984, sebagaimana telah diubah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2002, status DAMRI diubah menjadi Perusahaan Umum DAMRI, dengan berbagai jenis layanan transportasi.

Hingga saat ini, DAMRI memiliki jaringan pelayanan tersebar hampir di seluruh provinsi di Indonesia. Dalam kegiatan usahanya, DAMRI menyelenggarakan pelayanan angkutan kota, angkutan (AKDP), angkutan (AKAP), angkutan pepadu moda khusus bandar udara, angkutan pariwisata, angkutan logistik, angkutan keperintisan, dan angkutan lintas batas negara. Kantor Pusat Perum DAMRI berada di Jalan Matraman Raya No. 25 Jakarta. Salah satu Kantor Cabang Perum DAMRI Nusa Tenggara Barat (NTB) yakni di Kota Mataram terletak di Jalan TGH. Faesal No. 10, Mandalika, Kec. Sandubaya, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB).

Menurut peneliti terdahulu (Agung, L. T., 2021) permasalahan yang kerap terjadi pada pelayanan jasa angkutan umum Bus DAMRI yaitu pada keterlambatan penjemputan penumpang oleh karyawan atau supir yang bertugas, kelengkapan

dokumen perjalanan yang kurang disiapkan, pembagian tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada para pegawai, kedisiplinan pegawai dalam kehadiran bertugas serta kondisi dari bus damri yang digunakan. Wewenang yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan atau pegawai yang bertugas seharusnya dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab. Oleh pimpinan, mengetahui kelayakan Bus DAMRI yang digunakan dan diperintahkan pada karyawan sangat penting untuk diketahui terlebih dahulu. Kenyamanan penumpang Bus DAMRI harus menjadi yang utama. Dan menurut data kehadiran absensi pegawai pada bulan Mei 2021, didapatkan data absensi kehadiran yang tidak merata antar pegawai (rekam data : DAMRI kota Mataram Lombok) (Agung, L. T., 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas sistem pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram?
2. Apakah pelayanan Bus Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2013?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian skripsi ini yaitu :

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas sistem pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan Bus Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2013.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang dapat di bangku kuliah terutama ilmu transportasi.

2. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram untuk melakukan program kedepan khususnya dalam bidang pelayanan dan kepuasan pengguna jasa angkutan transportasi.
3. Bagi masyarakat, peneliti ini bermanfaat sebagai informasi yang berguna bagi pengetahuan umum.

1.5 Batasan masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka di buat batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram.
2. Penelitian dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa Bus Perum DAMRI Mataram.
3. Sasaran untuk kuisisioner adalah pengguna jasa Bus Perum DAMRI Cabang Mataram.
4. Pengambilan data survey secara random / acak pada pengguna jasa yang bersedia untuk diwawancara dengan waktu tunggu 5 – 10 menit sebelum keberangkatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Sinaga, R. (2017) melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Bus Trans Sidoarjo (Studi Pada Perum DAMRI Cabang Surabaya)” dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi peningkatan kualitas layanan transportasi melalui Bus trans sidoarjo (studi pada Kantor Perum DAMRI Cabang Surabaya) sejauh ini sudah melaksanakan serangkaian usaha semaksimal mungkin dalam perkembangan program Bus Trans Sidoarjo dengan cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya 7 strategi menuju pelayanan sukses seperti yang diungkapkan oleh Devry (2008), yaitu : harga diri (self Esteem), pelayanan terbaik memenuhi harapan (Exceed Eceptation) karena telah adanya kemauan pihak Perum DAMRI untuk memenuhi harapan masyarakat melalui tugas yang dijalankan sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat. Senantiasa menganggap kritik dan saran masyarakat sebagai masukan dalam perbaikan kedepannya (Vision), pentingnya perencanaan terhadap masa depan perbaikan terus menerus (Improving), penuh perhatian (Care/Empaty) yang ditunjukkan dengan penyediaan sarana dan prasarana pendukung kenyamanan penumpang, hingga selalu menerapkan tolak ukur standar pelayanan maupun kepuasan masyarakat (penumpang), dan selalu mengadakan pemberdayaan (Emperowerment).

Menurut penelitian yang dilakukan Shahilillah, R. F., (2019) yang berjudul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Perum DAMRI Cabang Jakarta Trayek Jakarta – Wonosobo Keberangkatan Bus Malam Pada Angkutan Hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H” dari hasil penelitian dilakukan mengenai analisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang PERUM DAMRI cabang Jakarta trayek Jakarta – Wonosobo keberangkatan Bus malam pada angkutan hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H, dapat disimpulkan bahwa ada 3 faktor yaitu; Pertama “Faktor Keunggulan” dimana

faktor tersebut beranggotakan variabel promosi dengan indikator penawaran yang diberikan oleh PERUM DAMRI mempunyai daya tarik yang dapat memuaskan penumpang, variabel harga dengan indikator biaya yang terjangkau relative murah, dan variabel Keandalan Bus dengan indikator mempunyai armada Bus yang berkelas, yang memiliki sertifikat uji kelayakan dan izin trayek. Kedua “Faktor Layanan” dimana faktor tersebut beranggotakan variabel kualitas pelayanan helper yang akan membantu penumpang untuk mengarahkan penumpang ke posisi Bus yang akan di naiki dan membantu membawakan barang milik penumpang ke dalam bagasi Bus, variabel keahlian driver dengan indikator pengemudi sangat berfungsi dan berjasa untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang, variabel lokasi terminal DAMRI yang strategis, maka penumpang akan mudah untuk mengakses ke lokasi tersebut, dan variabel fasilitas dalam Bus yang di berikan DAMRI untuk penumpang sangat baik untuk membuat penumpang merasa nyaman, dan rilex yang dapat memberikan kepuasan untuk penumpang. Ketiga “Faktor Kekuatan” beranggotakan variabel pelayanan loket dengan indikator DAMRI salah satu perusahaan yang menerapkan program 3S yaitu senyum, sapa, dan salam yang menjadi kekuatan DAMRI, dan citra merek dengan indikator sebuah nama perusahaan yang terkenal baik yang dapat di percaya oleh penumpang untuk mendapatkan kepuasan menjadi kekuatan DAMRI.

Penelitian yang dilakukan oleh Santy (2020), yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Perum DAMRI Kota Banjarbaru” Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa pelayanan pada Perum DAMRI Kota Banjarbaru dari perhitungan rata-rata skor kinerja dan harapan pada setiap indikator pelayanan. Hasil perhitungan menunjukkan secara keseluruhan rata-rata skor kinerja (X) lebih kecil dari pada rata-rata skor harapan (Y), ($X < Y$), yaitu (X) = 4,11 dan (Y) = 4,23, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja pelaksanaan Bus DAMRI Kota Banjarbaru dinilai belum memuaskan karena belum mampu memenuhi harapan penumpang Bus DAMRI Kota Banjarbaru. Nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan di Perum Damri Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa variabel jaminan

berpengaruh terhadap kepuasan penumpang karena dinilai sangat memuaskan dengan nilai rata-rata kesesuaian 100,77 untuk variabel bukti fisik dan ketanggapan memiliki nilai rata-rata kesesuaian 96,68 dan variabel kehandalan dengan nilai rata-rata kesesuaian 96,24. serta variabel empati dengan nilai rata-rata kesesuaian hanya 94,80. faktor-faktor yang perlu dipertahankan prestasi karena kinerja dengan harapan konsumen yaitu; kenyamanan tempat duduk, kecakapan supir dalam mengemudi, ketepatan jam keberangkatan, ketertiban pengemudi di jalan, petugas sigap dalam memberi pelayanan kepada penumpang-penumpang merasa aman dan terjamin saat menggunakan jasa bus damri, petugas memiliki tutur kata yang sopan dan ramah, keterbukaan pengelola dan karyawan perum damri untuk menerima saran.

Menurut Samudro, A. (2018) dalam penelitian yang berjudul “Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Trayek Bandara Juanda-Bungurasih” dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada Bus DAMRI bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus DAMRI. Usmara (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan dan teori Tjiptono (2007) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif untuk upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas layanan (X1) sebesar 2.027 maka variabel kualitas layanan secara parsial berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan perum DAMRI maka akan meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna Bus DAMRI. Berdasar hasil uji, dapat diketahui bahwa dari variabel kualitas layanan diberikan Bus DAMRI baik, sebab perusahaan menerapkan standar kualitas layanan pada setiap awak Bus, sehingga dapat dipastikan

penumpang akan mendapatkan layanan yang sesuai dan tidak akan mengalami salah sasaran. Hal ini sesuai dengan teori Wood (2009) kualitas layanan adalah memuaskan pelanggan dan melampaui harapan-harapan dari pelanggan, Bus DAMRI telah memberikan kualitas layanan lebih dari harapan pengguna sebelumnya.

Dari penelitian yang dilakukan Yuliana W. Dan Febriyani, E. (2018) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Penumpang Bus DAMRI Unit Angkutan Kota Bandung” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tarif terhadap minat beli penumpang bus DAMRI unit angkutan kota Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode pengumpulan data, telah disebarakan kuesioner kepada 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda yang mana diketahui kualitas pelayanan mendapat skor 0.100 dan tarif 0,638. Hasil analisis mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan dan tarif sama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Penelitian ini bisa membantu Perum DAMRI dalam mengatur strategi untuk meningkatkan minat beli masyarakat. Dalam penelitian ini variabel tarif memiliki pengaruh yang lebih tinggi terhadap minat beli, yang artinya bahwa keberhasilan pada jasa transportasi bus DAMRI sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang baik dan tarif yang terjangkau.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Transportasi

Pengertian Transportasi menurut Munawar, A. (2005) bahwa transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi juga diartikan sebagai pengangkutan barang atau manusia dari tempat asal kegiatan transportasi ke tempat tujuan dimana kegiatan transportasi diakhiri.

2.2.2 Unsur - Unsur Transportasi

Ada lima unsur-unsur pokok transportasi menurut Kamaluddin (2003), antara lain:

1. Manusia, yang membutuhkan transportasi
2. Barang, yang diperlukan manusia
3. Kendaraan, sebagai sarana transportasi
4. Jalan, sebagai prasarana transportasi
5. Organisasi, sebagai pengelola transportasi

2.2.3 Jenis Transportasi

Berdasarkan unsur-unsur transportasi maka dapat dibedakan beberapa moda atau jenis-jenis transportasi menurut Kamaluddin (2003):

1. Transportasi Darat

Arti dari Transportasi darat merupakan suatu transportasi yang terjadi atas dua jenis yakni transportasi jalan raya dan transportasi jalan rel. Adapun macam-macam transportasi ini antara lain:

- a. Transportasi Jalan Raya. Yang dimaksud dengan transportasi jalan raya adalah suatu alat transportasi yang difungsikan manusia yang terdiri dari binatang, sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk, dan kendaraan bermotor lainnya. Jalan yang difungsikan yang terdiri dari jalan setapak, jalan tanah, jalan kerikil dan jalan aspal. Tenaga penggerak yang digunakan adalah tenaga manusia, tenaga binatang, tenaga uap, BBM dan diesel.
- b. Transportasi Jalan Rel. Sedangkan arti dari transportasi jalan rel merupakan alat angkut yang difungsikan berupa kereta api dengan menggunakan rel baja dan digerakkan berupa tenaga uap, diesel, dan tenaga listrik.

2. Transportasi Air

Selain transportasi darat, terdapat transportasi melalui air. Yang dimaksud dengan Transportasi melalui air merupakan suatu transportasi yang terdiri dari transportasi air di pedalaman dan transportasi laut. Adapun macam-macam transportasi air yakni:

- a. Transportasi Air Pedalaman. Alat angkutan yang difungsikan pada transportasi air pedalaman yang terdiri dari sampan, kano, motor boat dan

kapal yang berjalan di sungai, kanal dan danau dengan menggunakan pendayung, layar, tenaga uap, BBM, dan diesel.

b. Transportasi Laut. Arti dari Transportasi Laut merupakan suatu transportasi yang menggunakan alat angkutan di dalam transportasi laut diantaranya perahu, kapal api/uap, dan kapal mesin yang dilalui adalah laut, samudera, dan teluk. Sedangkan tenaga penggerak yang digunakan antara lain adalah tenaga uap, BBM dan diesel.

3. Transportasi Udara

Transportasi udara merupakan alat angkutan yang mutakhir dan tercepat. Transportasi udara ini menggunakan pesawat udara (dengan segala jenisnya) sebagai alat transportasi dan udara atau ruang angkasa sebagai jalannya. Tenaga penggerak yang digunakan adalah BBM dengan berbagai rupa alat yang digerakkannya.

2.2.4 Ciri - Ciri Transportasi

Macam-macam moda transportasi berdasarkan pendapat Setijowarno, D. dan Frazila (2001) memiliki ciri-ciri sehingga dapat dikatakan sebagai transportasi. Adapun karakteristik atau kriteria sehingga dikatakan transportasi antara lain:

1. Kecepatan. Hal demikian menjadi ciri dalam transportasi yang mana menunjukkan berapa lama waktu yang diperlukan untuk bergerak antara dua lokasi.
2. Tersedianya pelayanan. Maksud dari hal demikian sebagai ciri transportasi menyangkut akan kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.
3. Pengoperasian yang diandalkan diartikan sebagai sesuatu yang menunjukkan perbedaan-perbedaan akan terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.
4. Kemampuan bahwa sesuatu yang merupakan kemampuan untuk menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan.
5. Frekuensi adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan

2.2.5 Angkutan Umum

Menurut (Warpani, 2002) dalam Afriani (2020) angkutan merupakan sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat (asal) ke tempat lain

(tujuan) dengan menggunakan kendaraan. Dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan (diangkut oleh orang). Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dan sebagainya), kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Angkutan umum yang baik adalah angkutan yang memiliki pelayanan yang aman, cepat, murah dan efisien. Tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat terutama dalam menjalankan kegiatannya.

2.2.6 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-undang No.14 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, 1992, pelayanan angkutan umum orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

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

2.2.7 Pelayanan Trayek Angkutan Umum

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJ/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, dalam perencanaan jaringan trayek angkutan umum harus diperhatikan faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

a. Pola pergerakan Penumpang angkutan Umum

Rute angkutan umum yang baik adalah arah yang mengikuti pola pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk yang terjadi, sehingga transfer moda yang terjadi pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat di minimumkan.

b. **Kepadatan Penduduk**

Salah satu faktor yang menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk yang tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang tinggi. Trayek angkutan umum yang ada diusahakan sedekat mungkin menjangkau semua wilayah itu.

c. **Daerah Pelayanan**

Pelayanan angkutan umum, selain memperhatikan wilayah-wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada. Hal ini sesuai dengan konsep pemerataan pelayanan terhadap penyediaan fasilitas angkutan umum.

d. **Karakteristik Jaringan**

Kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan dan tipe operasi jalur. Operasi angkutan umum sangat dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada.

2.2.8 Standar Pelayanan Angkutan Umum

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Untuk memenuhi kualitas jasa angkutan umum sebagai layanan publik dan jasa angkutan penumpang diperoleh enam substansi SPM (Standar Pelayanan Minimum) yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan. Lebih lanjut, dalam masing-masing substansi SPM didefinisikan dan ditetapkan indikator-indikator SPM (Standar Pelayanan Minimum) menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 10 Tahun 2012 sebagai berikut :

1. **Keamanan**

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum/rasa takut. Keamanan

yang dimaksud terdiri dari 2 yaitu keamanan dihalte dan keamanan dimobil bus meliputi :

- a. Petugas keamanan
- b. Informasi gangguan keamanan,
- c. Lampu penerangan,
- d. Identitas kendaraan,
- e. Indentitas pengenalan pengemudi
- f. Lampu isyarat tanda bahaya

2. Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan yang dimaksud terdiri dari 3 keselamatan pada manusia, keselamatan pada mobil bus, keselamatan pada prasarana meliputi :

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan penanganan keadaan darurat
- b. Kelayakan Kendaraan
- c. Peralatan Keselamatan
- d. Pemeliharaan Kendaraan

3. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan terdiri dari 2 kenyamanan didalam bus dan dalam halte yaitu :

- a. Lampu penerangan
- b. Fasilitas pengatur suhu
- c. Fasilitas kebersihan
- d. Luas kursi penumpang

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan

umum berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Keterjangkauan yang di maksud adalah :

- a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor
- b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang
- c. Tarif

5. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil.

6. Keteraturan

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Keteraturan yang dimaksud adalah :

- a. Waktu tunggu
- b. Kecepatan perjalanan
- c. Informasi pelayanan
- d. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan mobil bus
- e. Informasi gangguan perjalanan bus

2.2.9 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko - resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2.10 Metode Analisis Data

Metode pengolahan data pada penelitian ini adalah melalui kegiatan menganalisis data yang telah didapatkan dan kemudian diolah. Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca.

Teknik analisis dalam penelitian ini berupa analisis deskriptif kualitatif yang dikumpulkan dengan metode penyebaran kuesioner dengan pertanyaan yang telah ditentukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dan kinerja sistem pelayanan angkutan Bus DAMRI Mataram berdasarkan persepsi pengguna jasa angkutan, dari hasil kuisisioner dan observasi diolah dan dianalisis sehingga dapat dijadikan acuan sebagai peningkatan pelayanan angkutan Bus DAMRI serta sebagai arahan rekomendasi bagi pengelola.

2.2.11 Pengolahan Data

1. Menggunakan Skala Likert

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan objektif mengenai persepsi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kantor cabang Perum DAMRI Mataram. Berisi pernyataan yang sistematis untuk menentukan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu (Ruslan R. , 2003). Adapun kriteriakriteria skor skala likert, antara lain :

Tabel 2.1 Skor Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

Sumber : (Ruslan, R. , 2003)

Setelah menghitung skala likert kemudian melakukan tabulasi data kuesioner.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan pengolahan atau dianalisis lebih lanjut, kuisisioner sebagai alat instrument pada penelitian dilakukan uji validitas dan reabilitas. Kedua uji ini

dilakukan untuk mengetahui apakah kuisisioner yang telah dibuat memenuhi persyaratan keakurasian atau belum.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan ketepatan item kuisisioner. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid sehingga berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada uji validitas ini digunakan nilai koefisien pearson yang keputusannya diambil dari perbandingan antara nilai koefisien pearson hitung (r-hitung) dengan nilai koefisien pearson tabel (r – tabel). (Kurniawan & Albert, 2011) dalam Afriani (2020).

Pengambilan Keputusan:

- 1) Jika nilai r-hitung positif dan r-hitung > dari nilai r-tabel maka instrumen atau butir pertanyaan valid.
- 2) Jika nilai r-hitung negatif dan r-hitung < dari nilai r-tabel maka instrumen atau butir pertanyaan tidak valid.
- 3) Nilai r-hitung dapat dilihat pada kolom Corrected item total correlation

Jika pengujian dilakukan secara manual adapun rumus untuk uji validitas instrumen kuisisioner dengan menggunakan rumus korelasi product momen sebagai berikut :

$$r_{zy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum X^2) - (\sum X)^2}(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)} \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana :

- r_{zy} = koefisien korelasi skor item soal
- n = jumlah responden
- X = skor pada satu variabel awal
- Y = skor total variabel tiap jawaban responden

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat kekonsistensi kuisisioner. reabilitas bertujuan menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran suatu relatif

konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Adapun uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik internal consistency dengan teknik alpha cronbach's. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika nilai alpha cronbach's atau koefisien reliabilitas >0,60. (Kurniawan & Albert, 2011) dalam Afriani (2020).

Jika pengujian dilakukan secara manual dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Ri = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left\{1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2}\right\} \dots\dots\dots(2.2)$$

Dimana :

- Ri = Reabilitas instrumen
- K = Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal
- S_i² = Varian total atau deviasi standar
- ∑ S_i² = Jumlah varian butir/item

Setelah melakukan tabulasi data dan uji validitas serta uji realibilitas langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata skor, skor total, Tingkat Capaian Responden (TCR), dari data tabulasi tersebut.

Setelah melakukan tabulasi data selanjutnya adalah menghitung rata-rata skor, skor total, Tingkat Capaian Responden (TCR), dari data tabulasi tersebut.

3. Perhitungan Tingkat Capaian Responden

a. Total Skor

Adapun cara menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR), jumlah kelas serta interval dan menginterpretasikannya (Arikunto & Suharsimi, 2002). Untuk mencari skor atau tingkat capaian responden diantaranya sebagai berikut:

Rumus Total Skor :

$$(\sum \text{Responden A} \times \text{Skor A}) + (\sum \text{Responden B} \times \text{Skor B}) + (\sum \text{Responden C} \times \text{Skor C}) + (\sum \text{Responden D} \times \text{Skor D}) + (\sum \text{Responden E} \times \text{Skor E})$$

Dimana:

Σ = Jumlah

Responden = pengguna yang menjawab pertanyaan

A = Sangat baik

Skor A = Skor skala likert sangat baik

B = Baik

Skor B = Skor skala likert baik

C = Cukup baik

Skor C = Skor skala likert cukup baik

D = Kurang baik

Skor D = Skor skala likert kurang baik

E = Tidak baik

Skor E = Skor skala likert tidak baik

b. Rata-Rata Skor

Setelah menghitung total Skor kemudian menghitung jumlah rata-rata skor dari data tersebut (Arikunto & Suharsimi, 2002). Dengan rumus sebagai berikut:

Rumus rata-rata skor :

$$\frac{\text{Jumlah Total skor}}{\text{jumlah responden}}$$

c. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tingkat capaian responden (TCR) suatu metode penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat atau pernyataan yang dinilai. Untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari diskriptif variabel, dimana TCR adalah tingkat pencapaian jawaban responden menyatakan kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) (Riduwan, 2012). Maka dapat dilihat dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

Rumus TCR :

$$\frac{RS \times 100\%}{S} \dots\dots\dots(2.3)$$

Dimana :

TCR = Tingkat Capaian Responden

RS = Rata-rata skor jawaban responden

S = Nilai Skor Skala Likert (skor jawaban)

Adapun kriteria skor untuk tingkat capaian responden (TCR) adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Rentang Skala TCR

NO	Angka	Keterangan kinerja
1	00 - 54%	Idak Baik/Tidak Memuaskan
2	55% - 64%	Kurang Baik/Kurang Memuaskan
3	65 - 79%	Cukup Baik/Cukup Memuaskan
4	80% - 89%	Baik / Memuaskan
5	90% - 100%	Sangat Baik/Sangat Memuaskan

Sumber : Riduwan, 2012

Setelah mendapatkan nilainya kita hanya perlu menyamakan nilainya dengan tabel diatas. Sehingga dapat disimpulkan berapa kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

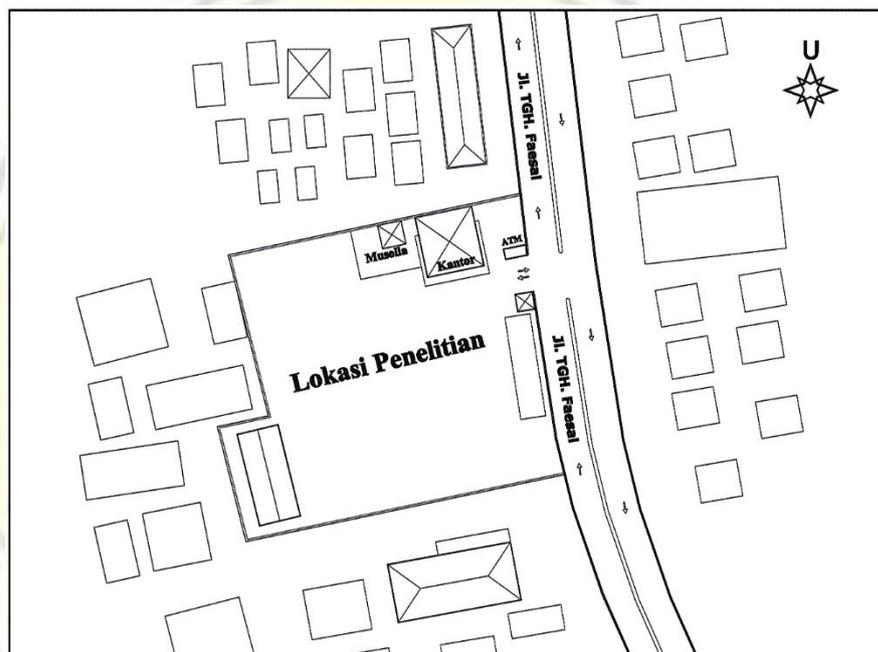
BAB III

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini dilakukan pada kantor cabang Perum DAMRI Mataram terletak di Jalan TGH. Faesal No. 10, Mandalika, Kec. Sandubaya, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar. 3.1 Lokasi Penelitian Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram

Sumber : Google Maps 2023

3.1.2 Waktu Penelitian

Survei dilakukan selama sehari pada saat jam kerja atau jam sibuk, yang dilakukan mulai pukul 09.00 WITA hingga pukul 12.00 WITA atau selama 3 jam.

3.2 Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan yang dilakukan pada lokasi penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran umum kondisi lapangan. Pada kegiatan ini dilakukan pengamatan secara virtual terhadap lokasi yang diteliti untuk mendapatkan

sejumlah informasi yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara dengan narasumber seperti wawancara dengan pihak terkait.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah data teknik atau cara mengumpulkan data yang di butuhkan untuk memperoleh informasi dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

3.3.1 Metode Pengumpulan Data Primer

Metode pengumpulan data primer merupakan metode yang dilakaukan langsung kepada objek penelitian penumpang Bus Damri Cabang Mataram. Metode pengumpulan data primer bertujuan untuk menempatkan data faktual atau asli dilapangan. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah observasi dan kuesioner.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi lokasi wilayah penelitian. Observasi yang dilakukan terkait dengan kondisi fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan penelitian tersebut.

2. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan memberi daftar pertanyaan mengenai fasilitas sistem pelayanan Perum DAMRI Cabang Mataram. Dalam penelitian pengumpulan data kuesioner terhadap 30 responden penumpang Bus DAMRI Cabang Mataram berdasarkan persepsi penumpang. Kuesioner dilakukan untuk mencapai sasaran penelitian.

3.4 Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan proses pengolahan data baik data yang berasal dari data primer dari survey lapangan secara langsung maupun data sekunder dari instansi perusahaan. Hasil pengumpulan data di analisis untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas sistem pelayanan Kantor Perum DAMRI Mataram dan untuk mengetahui apakah pelayanan Bus Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2013, Kota Mataram. Salah satu metode analisis yang digunakan adalah

dengan mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan dari suatu kebijakan yang diterapkan Perum DAMRI Cabang Mataram. Dengan cara mengkaji beberapa hasil penelitian yang terkait dengan permasalahan sistem pelayanannya.

3.4.1 Analisis Seberapa Besar Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Sistem Pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram

1. Menggunakan Skala Likert

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan objektif mengenai persepsi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kantor cabang Perum DAMRI Mataram menggunakan kuesioner .

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan pengolahan atau dianalisis lebih lanjut, kuisisioner sebagai alat instrument pada penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah dibuat memenuhi persyaratan keakurasian atau belum.

3. Perhitungan Tingkat Capaian Responden

suatu cara yang digunakan untuk memberi penilaian berdasarkan tingkatan nilai yang dimiliki data responden tersebut sehingga peneliti dapat menentukan sifat pada responden yang sifatnya ordinal.

3.4.2 Analisis standar pelayanan minimal angkutan perkotaan berdasarkan Menteri Perhubungan 98 Tahun 2013

1. Analisis keamanan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan atau rasa takut. Aspek keamanan ini berkaitan dengan larangan merokok, tindak kriminalitas, berupan pencopetan, pembiusan atau penipuan. Aspek keamanan juga meliputi indentitas kendaraan, indentitas awak kendaraan, lampu penerangan, kaca film, dan lampu isyarat tanda bahaya.

2. Analisis Kenyamanan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati bagi pengguna jasa. Aspek kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan

pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam Bus, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bis serta kondisi kebersihan Bus

3. Analisis Keselamatan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya setiap orang dari resiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh factor manusia, sarana dan prasarana. Aspek Keselamatan dinyatakan dengan keselamatan yang diterima oleh pengguna, yaitu pintu keluar/atau masuk penumpang, ban, rel, korden (gorden) di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan (hand grip), pintu keluar masuk pengemudi, alat pemukul/pemecah kaca, alat pemadam api ringan kelistrikan atau audio visual dan sabuk keselamatan.

4. Analisis Kesetaraan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil. Dalam aspek kesetaraan menunjukkan tingkatan yang sama, kedudukan yang sama, tidak lebih rendah dan tidak lebih tinggi antara satu sama lain. Kesetaraan yang dimaksud adalah kursi prioritas, ruang khusus untuk kursi roda.

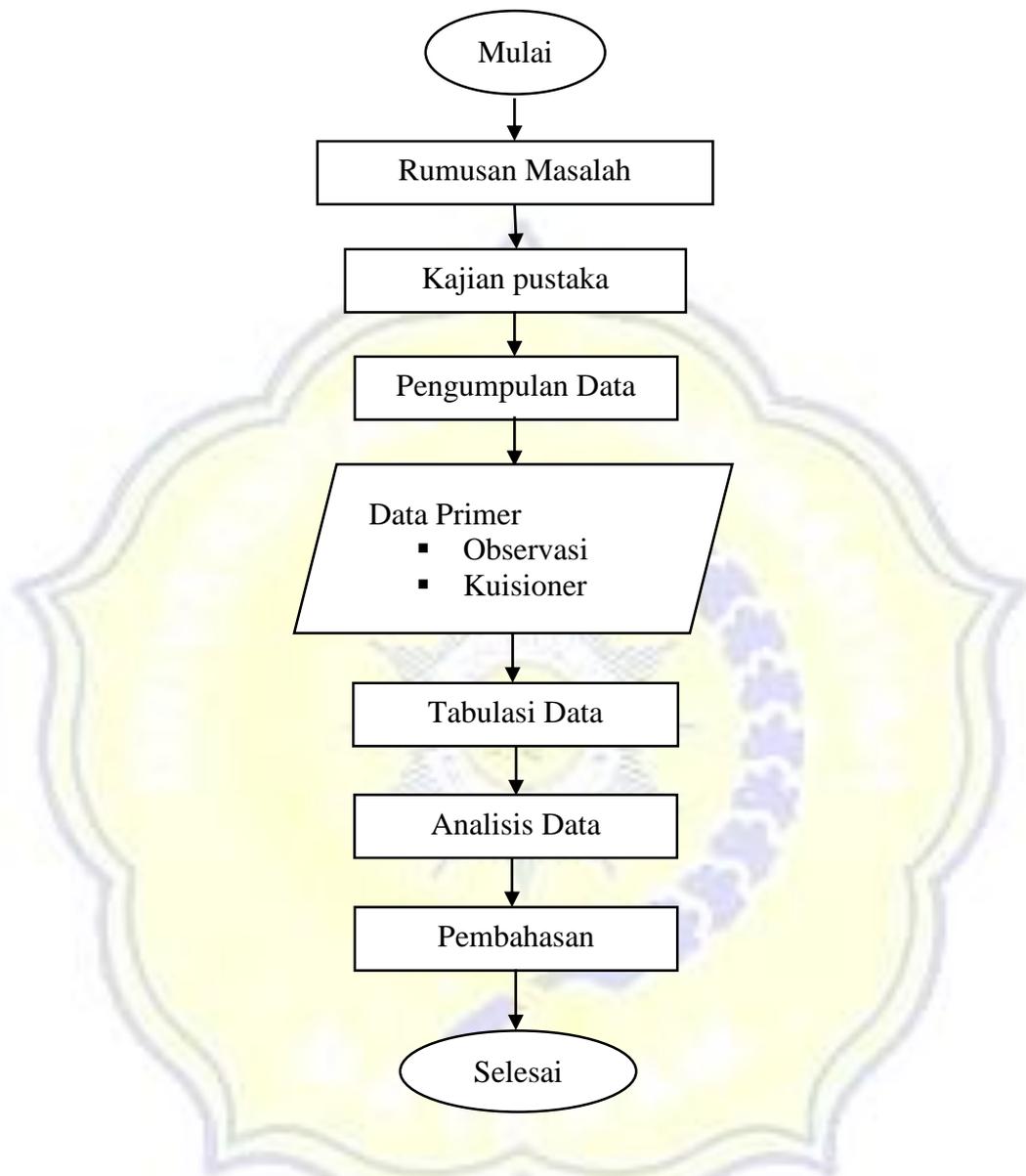
5. Analisis Keteraturan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Aspek keteraturan meliputi informasi pelayanan salah satunya jadwal keberangkatan, jadwal kedatangan, waktu tunggu, system pembayarannya, kecepatan perjalanan, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus (reabilitas).

6. Analisis Keterjangkauan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan missal berbasis jalan dan tariff yang terjangkau. Keterjangkaun meliputi kemudahan perpindahan penumpang antar koridor atau waktu tempuh, ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan (panjang trayek) dan tarif.

3.5 Tahap Penelitian



Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian