

---

## PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS TRANS SARBAGITA BAGI MASYARAKAT DAN PARIWISATA KOTA DENPASAR

---

Komang Ratih Tunjungsari<sup>1)</sup>, I Putu Niko Setiawan<sup>2)</sup>, I Gede Andri Sastra Wijaya<sup>3)</sup>, A. Junita  
Datu Rombe Tonglo<sup>4)</sup>, Kadek Andy Apriawan<sup>5)</sup>

Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

ratih.tunjung@stpbi.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan transportasi umum bus Trans Sarbagita di Kota Denpasar. Saat ini jenis transportasi umum yang ada di Kota Denpasar hanya ada Trans Sarbagita, sedangkan pada waktu terdahulu, angkutan berjenis bemo yang digunakan untuk transportasi umum. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi, studi kepustakaan, dokumentasi dan kuesioner. Jumlah informan untuk kuesioner sebanyak 10 informan dengan menggunakan dasar teori dari kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bus Trans Sarbagita masih minim pengguna karena kurangnya kesadaran masyarakat akan penggunaan transportasi umum. Selain itu, kemacetan yang disebabkan oleh sempitnya ruas jalan belum teratasi dengan adanya transportasi ini meskipun kualitas dari transportasi umum ini sudah memenuhi persyaratan kenyamanan.

Kata kunci : Transportasi Umum, Pelayanan, Trans Sarbagita.

### ABSTRACT

The aim of this research is to obtain information and find out how the perception of citizen about public facilities, namely Trans Sarbagita bus in Denpasar city and how it involves the city tourism in Denpasar. This research utilizes descriptive method with qualitative data analysis and using observation, documentation and questionnaire to collect datas. The results of this study show that the citizen still have anxiety to mobile with the public transportation since the width of the road not supporting the public transportation. Hence, the quality of the service overall in Trans Sarbagita has meet the qualification of public transportation for citizen and this could be a great potential to increase the city tourism within Denpasar.

Keywords : Public Facilities, Trans Sarbagita,Service Quality.

Riwayat Artikel :

Diajukan: 8 Januari 2019  
Direvisi: 3 Februari 2019  
Diterima: 20 Februari 2019

## P E N D A H U L U A N

Denpasar merupakan ibukota dari Provinsi Bali. Denpasar dalam perkembangan telah membangun suatu pariwisata kota. Menurut data Badan Pusat Statistik Kota Denpasar dalam 2018, rata - rata lama menginap tamu asing dan tamu domestik di hotel berbintang. Tamu asing mencapai 5,25% sedangkan tamu domestik 2,56%, pada bulan Februari. Pembangunan pariwisata kota denpasar juga mempengaruhi salah satu sektor yaitu transportasi khususnya transportasi umum. Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan (Nasution, 2004:15). Sedangkan menurut Bowersox (1981), transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ketempat lain, dimana produk dipindahkan ke tempat tujuan dibutuhkan. Dan secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (barang dan/atau barang) dari suatu tempat ke tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana. Jadi, dapat disimpulkan bahwa transportasi Umum merupakan alat atau kendaraan yang berfungsi menghantarkan penumpang ke tempat tujuan. Dimana penumpang tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Sesuai dengan pengertian di atas dalam pengelolaan dan pemberdayaan transportasi umum, Denpasar diharapkan dapat menjadi ikon yang baik, sebagai salah satu kota terkenal dengan pariwisatanya. Namun kenyataannya, Denpasar sebagai ibukota provinsi Bali tiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah penduduk. Bukan hanya ibu kotanya saja melainkan provinsi Bali juga mengalami pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, peningkatan aktivitas/kegiatan, kebutuhan

akan pergerakan dari satu tempat ke tempat lain serta kemudahan dalam proses pembelian kendaraan merupakan faktor meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan pribadi. Sementara itu pertumbuhan ruas jalan tidak sebanding dengan pertumbuhan jumlah kendaraan dan peran angkutan umum sebagai salah satu komponen penting transportasi kian terpuruk dari waktu ke waktu. Dampak yang dirasakan adalah munculnya kemacetan lalu lintas, yang tidak hanya terjadi di pusat kota, tetapi juga terjadi pada ruas jalan penghubung lintas antar kawasan bawahan. Dalam hal ini pemerintah telah mengupayakan strategi agar kepadatan penduduk tersebut dapat teratasi, salah satu dampak yang ditimbulkan oleh kepadatan penduduk yaitu kemacetan. Oleh sebab itu, sebagai salah satu solusi nyata pemerintah meluncurkan beberapa unit transportasi umum dengan pelayanan yang baik serta murah untuk masyarakat. Transportasi umum tersebut adalah Bus Trans Sarbagita.

Nama Sarbagita diambil dari singkatan nama kota yang menjadi jalur utamanya, yaitu Denpasar - Badung - Gianyar - Tabanan. Hal ini diharapkan akan mampu mengurangi pemakaian kendaraan pribadi, terutama pemakaian jarak jauh di sepanjang jalur Sarbagita. Trans Sarbagita telah beroperasi dari tahun 2011 hingga kini. Saat ini, kawasan Sarbagita menjadi kawasan yang mengalami perkembangan pesat. Adapun dampak positif yang akan di timbulkan oleh transportasi umum Bus Trans Sarbagita antara lain : 1) Mengurangi kemacetan di daerah Denpasar-Badung-Gianyar-Tabanan, 2) Membantu program pemerintah dalam mengoptimalkan subsidi bahan bakar, 3) menghemat biaya, menggunakan angkutan umum dalam kota dapat memperkecil biaya pengeluaran kita

untuk transportasi, karena tarif angkutan umum rata-rata lebih terjangkau dibandingkan dengan biaya naik ojek atau bensin dan perawatan kendaraan pribadi. Sehingga lebih hemat untuk ongkos perjalanan.

Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 139 mengamanatkan bahwa Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/ Kota wajib menjamin tersedianya angkutan umum orang dan barang. Atas dasar tersebut, dipandang perlu adanya suatu terobosan kebijakan untuk menciptakan efisiensi pergerakan melalui pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan yang mampu menarik minat pengguna jalan dan mengatasi permasalahan transportasi, khususnya pada kawasan Sarbagita, yang semakin kompleks.

Tulisan ini mengambil rumusan masalah yaitu, "Bagaimana Persepsi Masyarakat Kota Denpasar Terhadap Kualitas Transportasi Umum Bus Trans Sarbagita serta kaitannya dengan Pariwisata Kota Denpasar?". Tujuan penulisan dari artikel ini adalah; (1) Menganalisis mengenai pelayanan transportasi umum bus Trans Sarbagita di Kota Denpasar, (2) Memberikan saran untuk mengatasi kemacetan di Kota Denpasar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun manfaat yang akan didapatkan dalam penelitian ini adalah; (1) Memberi masukan kepada Pemerintah untuk lebih mengembangkan fasilitas dan pelayanan yang ramah di transportasi umum trans Sarbagita terhadap semua kalangan masyarakat kota Denpasar, (2) Memberikan informasi kepada pengguna jasa transportasi umum mengenai kelayakan fasilitas dan pelayanan jasa transportasi umum yang dikembangkan di kota Denpasar, (3) Menambah pengetahuan mengenai standar kelayakan fasilitas dan pelayanan transportasi umum Trans Sarbagita terhadap masyarakat kota Denpasar.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Persepsi

1. Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna.
2. Menurut Purwodarminto (1990: 759), persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan.
3. Dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.

### Kualitas Pelayanan

Kemudian menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (Reliability), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

2. Responsif (Responsiveness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (Assurance), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (Empathy), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

## Transportasi Umum

Warpani (1990) transportasi umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar dan tujuan diselenggarakannya angkutan umum adalah memberikan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Vuchic (1981) menyatakan bahwa angkutan kota adalah sarana transportasi penumpang perkotaan yang biasanya dijalankan di jalan raya pada kondisi lalu lintas campuran (mixed traffic) yang disediakan oleh swasta atau operator umum dan berada dalam kelompok dan rute tertentu.

## M E T O D E

Adapun lokasi penelitian ini adalah di sekitar kota Denpasar tempat beroperasinya bus trans-sarbagita. Waktu penelitian

dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2017 dalam rangka penyelesaian tugas mata kuliah Psikologi Pariwisata. Serta dilanjutkan dalam rangka artikel ilmiah tentang bus Trans Sarbagita pada bulan Desember 2018.

Berdasarkan penelitian permasalahan yang telah dirumuskan, maka metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai sebuah metode yang digunakan untuk mendapatkan data atau keterangan deskriptif mengenai fasilitas umum bus Trans Sarbagita dan permasalahannya. Dalam pengumpulan data , peneliti menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi untuk mencaritahu, pendapat masyarakat terhadap fasilitas umum bus trans sarbagita. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan - temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, Strauss dan Corbin (2003).

Beberapa metode yang digunakan oleh penulis adalah observasi, yaitu salah satu metode yang akurat dan mudah dalam melakukan pengumpulan data serta bertujuan untuk mencari tahu dan memahami segala kegiatan yang berlangsung yang menjadi objek kajian dalam penelitiannya. Observasi dilakukan di Halte, kantor Perhubungan, dan Bus Trans Sarbagita. Kemudian metode yang lain adalah wawancara yang merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau informan dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara) (Nazir, 1999). Pada metode ini, sesi wawancara dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2018 dengan pihak manajemen yakni Kepala Seksi Sarana Prasarana. Beliau adalah Bapak Gatot Sanjaya.

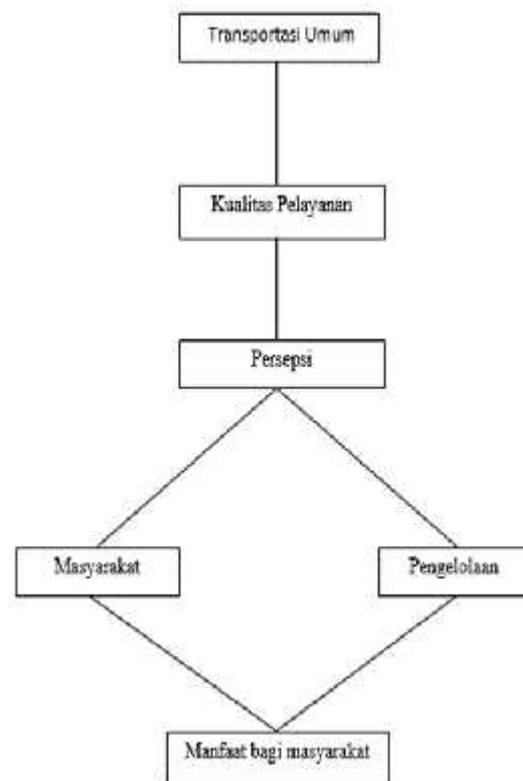
Metode yang lain adalah dokumentasi yang merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya - karya

monumental dari seseorang. Contoh dokumen berbentuk tulisan adalah catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan, kebijakan, sedangkan yang berbentuk gambar ialah, foto, gambar hidup, sketsa, dan yang berbentuk karya misalnya, karya seni yang dapat berupa , gambar, film, patung dll. Menurut Sugiono(2013:240). Pada metode dokumentasi ini, dilaksanakan secara dua kali yakni pada tanggal 16 April 2016 dan 21 Desember 2018 di Bus Trans Sarbagita, Halte Sarbagita dan sekitarnya. Maksud diambilnya secara dua kali yakni agar mendapatkan perbandingan data serta keberlangsung dari pelayanan Bus Trans Sarbagita.

Serta metode yang terakhir adalah kuesioner, yakni secara khusus dengan teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala Likert. Penggunaan skala Likert menurut Sugiyono (2013:132) adalah “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Serta metode kuesioner, menurut Arikunto (2006:151) kuisisioner adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal - hal yang di ketahui.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang di peroleh dari daftar pertanyaan yang digolongkan ke dalam lima tingkatan yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan sangat tidak setuju. Didukung dengan kuesioner. Yang dapat dihitung dengan cara : bobot pertanyaan + nilai yang di berikan oleh masing- masing responden = nilai total, kemudian di sesuaikan dengan nilai frekuensi keteranga. Contoh : responden 1 menyatakan bahwa sangat setuju dengan halte bus yang mudah di capai, begitu juga dengan responden 2, 3, - 10, jadi karena menggunakan skala likert yang dimana point sangat setuju (SS) berbobot nilai 5, maka sesuai rumus jadi : halte bus yang mudah dicapai (bobot pertanyaan) + 5+5+5 (nilai dari masing-

masing responden) sampai 10 kali (jumlah responden) maka akan mendapat hasil = 50 (nilai total) yang kemudian di sesuaikan dengan frekuensi di keterangan. Itu berarti ke 10 responden sangat setuju dengan halte bus yang mudah dicapai, dilihat dari nilai total yang di dapat adalah 50 yang termasuk ke dalam frekuensi sangat setuju (SS) yaitu 43 -50. Yang ditentukan mengalikan poin pertanyaan terendah dan tertinggi dan sesuaikan, seperti contohnya : sangat tidak setuju (STS) bobot nilai 1 x 10 (jumlah responden) = 10 (nilai terendah), dan sangat setuju (SS) bobot nilai 5 x 10 (jumlah responden) = 50 (nilai tertinggi). Jadi 10 nilai terendah dan 50 nilai tertinggi, maka dari itu menghitung dimulai dari nilai 10 - 18 (STS), 19 - 26 (TS), 27 - 34 (KS), 35 - 42 (S), 43 - 50 (SS).



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

Dengan demikian, teknik analisa data yang digunakan adalah metode statistika

deskriptif yang menurut Somantri (2006:19) ialah membahas cara- cara pengumpulan data, penyederhanaan angka - angka pengamatan yang di peroleh (meringkas dan menyajikan), serta melakukan pengukuran pemusatan dan penyebaran data untuk memperoleh informasi yang lebih menarik, berguna dan mudah dipahami. Analisis Deskriptif Kualitatif. Data yang terkumpul secara deskriptif kualitatif akan dipilah - pilah untuk kemudian direduksi sesuai kepentingan kajian. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan interpretasi sebagai tiang pokok. Seperti yang dikemukakan oleh Strauss dan Corbin (2003) bahwa sesungguhnya melakukan analisis adalah membuat interpretasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran umum terhadap bus Trans Sarbagita

Bus Trans Sarbagita merupakan moda transportasi kota. Dengan lanjur yang melewati tiga kabupaten serta satu kota. Dalam peluncurannya diharapkan Bus Trans Sarbagita dapat mengurangi kemacetan. Bus Trans Sarbagita memiliki spesifik warna biru di bus, dengan gambar logo pulau Bali serta gambar kartun yang memakai udeng, yakni ciri khas pakaian Bali. Bus Trans Sarbagita telah dilengkapi fasilitas yang membuat para penumpang nyaman. Mulai dari tempat duduk yang tertata rapi dan berkonsep untuk para penumpang saling berhadap hadapan. Ruang dalam bus cukup luas sehingga penumpang tidak merasa sesak.

Pemegangan tangan untuk penumpang yang berdiri, didesain sedemikian nyaman. Fasilitas pemecah kaca jika terjadi hal darurat. Tempat duduk untuk penyandang disabilitas. Serta memiliki AC dan music agar penumpang tidak jenuh. Pada 2010 bersamaan dengan MP3EI untuk percepatan konektivitas. Maka terjadilah kerja sama antara kementerian perhubungan dengan

pemerintah provinsi Bali untuk pengadaan bus trans serbagita (denpasar, badung, ganyar, dan tabanan) untuk diluncurkan sebagai moda transportasi untuk menghubungkan seluruh kabupaten di Bali. Pertengahan tahun 2011 adalah langkah awal peluncuran pelaksanaan moda trans sarbagita dengan membuka koridor II dari 17 koridor yang di rencanakan. tarif dari bus trans serbagita relatif murah, Rp3.500 untuk umum dan Rp2.500 untuk pelajar.

Berdasarkan tabel dibawah dapat dilihat bahwa Halte Bus mudah dicapai dari 10 responden menyatakan setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kemudahan pergerakan angkutan dari 10 responden menyatakan setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Tarif atau harga dari 10 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa kebersihan dan kerapian dari 10 responden menyatakan Sangat setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan dari 10 responden menyatakan setuju. Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa aman dari tindak kriminal dari 10 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nyaman dari 10 responden menyatakan setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kesesuaian waktu dari 10 responden menyatakan setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jaminan asuransi dari 10 responden menyatakan setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tersedianya sarana dan prasarana dari 10 responden menyatakan sangat setuju.

NO	PERNYATAAN	NILAI TOTAL	KET
1.	Halte bus mudah di capai	38	S
2.	Kemudahan pergerakan angkutan	40	S
3.	Tarif atau harga	48	SS
4.	Kebersihan dan kerapian	44	SS
5.	Pelayanan	41	S
6.	Aman dari tindak kriminal	43	SS
7.	Nyaman	40	S
8.	Kesesuaian waktu	38	S
9.	Jaminan asuransi	36	S
10.	Tersedianya sarana dan prasarana	46	SS

Tabel 1. Kuesioner Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Sarbagita 2016

Sumber : Hasil Kuesioner 2016

Keterangan :

STS	10 - 18
TS	19 - 26
KS	27 - 34
S	35 - 42
SS	43 - 50

Sumber : Hasil Kuesioner 2016 Kuesioner Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Sarbagita 2018

Berdasarkan tabel 2 dibawah dapat disimpulkan bahwa halte dari bus trans sarbagita mudah dicapai, itu dilihat dari jumlah nilai yang diperoleh adalah 44 yang berarti sangat setuju, diambil dari 10 responden. Dan kemudahan pergerakan angkutan mendapat nilai 42 yang berarti sangat setuju, ini berarti masyarakat mudah menemukan transportasi umum bus trans sarbagita di daerah yang dilalui dari bus trans sarbagita. Kebanyakan masyarakat ingin menggunakan bus trans sarbagita karena harganya yang terjangkau, itu dilihat dari

nilai yang diperoleh yaitu 45 yang berarti sangat setuju, selain itu bus trans sarbagita juga memiliki kebersihan dan kerapian yang baik, itu dilihat berdasarkan nilai diperoleh yaitu 41 yang berarti setuju dengan hal tersebut. Jika dilihat dari kualitas pelayanan dari bus trans sarbagita sangatlah baik dilihat dari 10 orang yang menyatakan setuju dengan standar pelayanan serbagita yang baik dengan nilai yaitu 42 sedangkan keamanan penumpang dari tindak kriminal mendapatkan nilai 44 yang berarti sangat setuju. Dengan kebersihan dan rasa aman yang dirasakan oleh penumpang menimbulkan rasa nyaman bagi penumpang, itu dilihat dari ke 10 responden yang menyatakan sangat setuju dengan hal tersebut yang memiliki nilai sebesar 47.

Walaupun sistem trans sarbagita harus berhenti di setiap halte yang dilewatinya tidak membuat kesesuaian waktu dari bus trans sarbagita terganggu, itu dilihat dari hasil yang diperoleh yaitu 36, berarti masyarakat setuju dengan kesesuaian waktu yang baik dari bus trans sarbagita. Rasa aman yang didapatkan oleh penumpang ditimbulkan karena adanya asuransi dari bus trans sarbagita yang memperoleh nilai 38 yang berarti setuju. Selain itu masyarakat juga setuju dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik dari bus trans sarbagita dengan nilai 40. Dan untuk pegawai bus trans sarbagita memiliki rasa sopan dan ramah serta memudahkan aktivitas masyarakat mendapat nilai yang sama yaitu 44 yakni berarti sangat setuju. Untuk kecepatan yang memenuhi standar dan halte yang nyaman mendapat nilai yang sama yaitu 36 yang berarti setuju, dan juga menanggapi keluhan penumpang dengan baik juga mendapat nilai yang sama dari tanggapan ke 10 responden. Daya tarik dari bus trans sarbagita juga dilihat dari tampilannya yang sangat menarik, itu dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu 43, berarti sangat setuju. Pegawai bus trans sarbagita yang bertanggung jawab mendapat nilai 45 yang berarti sangat setuju, sedangkan untuk sistem yang memadai dari trans sarbagita

mendapatkan nilai 36 yang berarti setuju. Selain itu bus trans sarbagita juga menyediakan fasilitas yang memadai bagi kaum disable yang memperoleh nilai sebesar 40 yang berarti setuju. Dan untuk kejelasan rute dari bus trans sarbagita memperoleh nilai 48 yang berarti sangat setuju. Ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari bus trans sarbagita sudah cukup baik jika dilihat dari pernyataan ke 10 responden yang telah diwawancarai.

Tabel 2. Hasil Kuesioner terhadap Kualitas Pelayanan Trans Sarbagita pada tahun 2018

No	Pertanyaan	Nilai Total	Kategori
1	Halte bus mudah di capai ?	44	SS
2	Kemudahan Pergeseran Angkutan ?	42	S
3	Tarif atau Harga Terjangkau?	45	SS
4	Kebersihan dan Kenyamanan ?	41	S
5	Standar pelayanan yang baik ?	42	S
6	Aman dari tindak kriminal ?	44	SS
7	Rasa nyaman bagi penumpang ?	47	SS
8	Kesesuaian waktu ?	36	S
9	Adanya Jaminan Asuransi ?	38	S
10	Terseledinya sarana dan prasarana yang baik ?	40	S
11	Pegawai yang ramah dan sopan ?	44	SS
12	Kecepatan yang memenuhi standar ?	36	S
13	Memudahkan aktivitas masyarakat ?	44	SS
14	Tampilan yang menarik ?	45	SS
15	Pegawai yang bertanggung jawab ?	45	SS
16	Halte yang nyaman ?	36	S
17	Fasilitas yang memadai untuk disable ?	40	S
18	Sistem yang memadai ?	36	S
19	Informasi rute yang jelas ?	48	SS
20	Menanggapi keluhan penumpang dengan baik ?	36	S

Keterangan : Rentang

STS	10 - 18
TS	19 - 26
KS	27 - 34
S	35 - 42
SS	43 - 50

Sumber : Hasil Kuesioner 2018

Hasil wawancara dengan bapak Gatot Sanjaya (Kepala Seksi Sarana Prasarana) menurut bapak gatot sistem pengoprasian dari bus trans sarbagita berbeda dengan sistem dari bisnis transportasi pada umumnya, karena bus trans sarbagita bukanlah sebuah perusahaan melainkan UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang membeli layanan dari pihak tender. Jadi ada beberapa tender yang akan menawarkan sistemnya kepada upt bus trans sarbagita, dan nanti akan diseleksi yang mana akan diajak untuk bekerja sama, dengan UPT trans sarbagita sebagai manajemnya dan tender yang dipilih akan menjadi pelaksananya. Dari pihak UPT trans sarbagita hanya menyediakan transportasinya saja, sedangkan untuk sumberdaya manusia dan hal lainnya disiapkan oleh tender yang telah dipilih. Walaupun tender yang melakukan penyeleksian terhadap sumber daya manusianya tetap saja manajemen UPT Bus trans sarbagita yang menentukan Standar Pelayanan Minimumnya (SPM) yang mengacu kepada peraturan Gubernur nomor 11 tahun 2011 yakni : Untuk standar pelayanan minimum dari bus trans Sarbagita dari segi waktu dilakukan setiap hari mulai jam 05.00 - 21.00 Wita, headway keberangkatan setiap 15 menit. Kecepatan bus rata - rata 20 km/jam , kecepatan maksimum dalam kota 40 km/jam dan luar kota 50 km/jam. Naik - turun penumpang hanya di halte/bus stop selama 60 detik. Tinggi lantai halte/bus stop koridor 1 = 80 cm (bus sedang). Tinggi lantai halte/bus stop koridor 2 = 110 cm (bus besar). Untuk pegawai, yang harus dimiliki sikap baik dan bertanggung jawab. Standarisasi operasi pegawai berpakaian rapi, berpenampilan rapi. Menggunakan pakaian kemeja putih dan celana hitam dengan sepatu pantofel, ramah, Sopan, cermat dalam bekerja, dan disiplin. Dalam beroperasi pegawai Bus Trans Sarbagita mengucapkan tegur sapan salam sebelum masuk bus trans Sarbagita. Serta mengucapkan rasa terima kasih telah menggunakan jasa bus Trans Sarbagita. Sigap dalam keadaan darurat.

Adapun cara dari manajemen untuk mengontrol pelaksanaannya sesuai SPM, di bentuklah 3 badan yang bertugas untuk mengontrol jalannya pelaksanaan pelayanan dari bus trans sarbagita yaitu : system GPS yang di tempelkan di setiap mobil yang dilacak oleh badan pengawasan melalui monitor yang akan memastikan bahwa bus trans sarbagita berjalan sesuai rute yang dilewatinya, departemen trayek yang memastikan atau mengontrol bus tetap berjalan sesuai trayek setiap harinya dan sesuai jadwal yang telah di tentukan, departemen pengawas kawasan akan memeriksa kelayakan dari bus trans sarbagita setiap harinya sesuai kawasan yang telah ditetapkan. Dan untuk target perharinya pihak trans sarbagita menggunakan sistem Load Factor yang dimana kepenuhan penumpang atau terjualnya kursi perharinya menjadi keuntungan bagi bus trans sarbagita, walau begitu pihak trans sarbagita tetap melihat carrying capacity dengan hanya menargetkan 70 persen perharinya setiap unit. Adapun kendala yang dihadapi pengelola dari awal sampai saat ini adalah Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, yang menyatakan harus menyediakan transportasi yang belum disediakan oleh pihak swasta, jadi sangat susah untuk menjual sesuatu yang baru dan minim peminat sedangkan harus dapat menjual secara maksimal “ujar bapak Gatot”, selain itu UPT hanyalah sebuah operator yang berjalan sesuai regulator yang berarti UPT Trans Sarbagita berjalan sesuai arahan dari atasan yang telah mengatur trayek yang telah ditentukan.

Maka dari itu kesulitan sarbagita untuk membangun halte di setiap daerah dalam trayek bus trans sarbagita karena ditentukan oleh pihak atasan dari UPT Sarbagita. Karena di Indonesia atau di Bali transportasi umum dibagi menjadi beberapa bagian yaitu, Angkutan antar kota, angkutan antar kabupaten angkutan antar provinsi dan angkutan kota dalam provinsi. Sarbagita termasuk sebagai AKDP (Angkutan Kota

Dalam Provinsi) jadi mereka berjalan sesuai dari trayeknya masing” yang telah ditentukan. Jika dilihat dari peluang trans sarbagita sangatlah terbuka, karena adanya evaluasi setiap tahunnya dari bus trans sarbagita dan terbuka dalam menerima masukan melalui customer service dan sosial media yang akan dikaji dan dilakukan pembenaran, seperti contohnya SMAN 2 Kuta Utara ingin meminta di tambahkan halte baru di dekat sekolahnya, manajemen langsung mencoba mewujudkannya secepat mungkin dan selain itu adanya program baru di setiap tahunnya dari manajemen seperti tarif gratis bagi siswa dan mahasiswa yang akan rampung di tahun 2019 ini. Sementara untuk sistem promosinya manajemen sering menyebut sebagai sosialisasi melalui media cetak, media elektronik dan juga media sosial yang akan membantu mengenalkan sarbagita ke masyarakat Bali khususnya.

## K E S I M P U L A N

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas maka dapat ditarik simpulan bahwa, trans Sarbagita telah memenuhi persyaratan dan memenuhi keinginan masyarakat tentang Transportasi umum yang baik. Faktor faktor yang mempengaruhi kemacetan sendiri yakni ruas jalan yang dilalui bus Trans sarbagita di wilayah ruas jalan kecil sehingga menyebabkan macet. Perlunya evaluasi kecil dalam pengoperasian Bus Trans Sarbagita. Faktor penumpang yakni kurangnya kesadaran masyarakat terhadap adanya angkutan transportasi umum yang telah dibuatkan oleh pemerintah sehingga kemacetan juga masih tetap terjadi. Dari hasil observasi dapat diartikan penggunaan jasa transportasi ini masih minim pengguna. Dilihat dari promosi Bus Trans Sarbagita yang telah dilakukan dan saran dan anjuran pemerintah untuk menggunakan moda transportasi Trans Sarbagita. Tetapi penggunaan masih tetap sedikit.

## SARAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Masyarakat dapat memanfaatkan Bus Trans Sarbagita sebagaimana yang pemerintah berikan dan ikut serta dalam menggunakan transportasi umum agar kemacetan dapat dihindari serta kesadaran akan dampak penggunaan transportasi umum. Bagi pemerintah agar dapat merawat Bus Trans Sarbagita agar tidak rusak seperti saat ini. Dan tetap meyakinkan masyarakat agar ingin menggunakan transportasi umum ini. Membuat kebijakan yang tepat agar adanya keberlangsungan dari transportasi umum. Untuk jasa transportasi Bus Trans Sarbagita agar tepat waktu menuju halte dan tidak berdempetan dengan Bus Trans Sarbagita, peningkatkan pelayanan dan fasilitasnya, tingkatkan daya promosi yang menarik agar masyarakat ingin menggunakannya. Selalu menjaga pelayanan yang ramah. Terimakasih penulis sampaikan kepada RISTEKDIKTI karena telah memberikan hibah PKM atas penulisan artikel ini serta kepada Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional yang memberikan dan mendorong kami untuk berpartisipasi dalam penulisan artikel ilmiah ini.

## D A F T A R P U S T A K A

Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta

Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.

Badan Pusat Statistik. 2018. *Kota Denpasar Dalam Angka 2018*. CV. Arysta Jaya, Denpasar.

Kamaluddin, Rustian. 2003, , *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, teori, dan kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*, Edisi Milenium Prentice Hall Intl, Inc New Jersey

Manheim, Marvin L., 1979, *Fundamental of Transportation System Analysis*, Volume I : Base Concept, The MIT Press, New York.

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Schumer. 1974. *Planning for Public Transport*. Hutchinson London

Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*, Penerbit Pustaka Setia, Bandung, 2006

Strauss, A dan J. Corbin. 2003 . *Dasar - dasar Penelitian Kualitatif*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif, dan R&D). Bandung :  
Alfabeta.

Warpani, Suwardjoko. 1990.  
Merencanakan Sistem Perangkutan.  
Bandung : Penerbit ITB.

[http://www.dishubinkom.baliprov.go.id/id/  
ANGKUTAN-UMUM-Trans-  
SARBAGITA](http://www.dishubinkom.baliprov.go.id/id/ANGKUTAN-UMUM-Trans-SARBAGITA) (akses, 21 Desember  
2018