

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi mengalami perkembangan yang amat pesat di masa modern ini. Peran sarana transportasi pun menjadi sangat vital bagi manusia, terutama dalam memudahkan mobilitas antarwilayah dengan lebih efisien. Dalam kehidupan sehari-hari, transportasi mempunyai peran yang signifikan karena mampu mempermudah berbagai aktivitas manusia (Samudra, 2021). Sistem transportasi yang memadai mempunyai peran strategis dalam mendorong perkembangan wilayah, memperluas aksesibilitas, serta menunjang kelancaran aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi di Indonesia terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan penduduk. Hal ini berdampak pada tingkat mobilitas penduduk dan permintaan akan berbagai jenis moda transportasi yang turut mengalami peningkatan (Ramadhani et al., 2024). Peningkatan kebutuhan akan transportasi tersebut menuntut tersedianya layanan transportasi umum yang mampu melayani mobilitas masyarakat secara efektif dan efisien, baik dari segi kapasitas, kualitas pelayanan, maupun keterjangkauan biaya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat secara optimal. Sebagai sarana untuk memfasilitasi perpindahan manusia dari satu titik ke titik lainnya, transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Berbagai perubahan telah terjadi pada moda transportasi, baik dari sisi prasarana, biaya, maupun mutu layanannya. Pada umumnya, sistem

transportasi dikelompokkan ke dalam tiga jenis utama, yaitu transportasi darat, laut, serta udara (Sitompul & Risdayati, 2021).

Sistem pergerakan orang dan barang melalui jaringan jalan, rel kereta api, hingga pipa di wilayah daratan disebut sebagai transportasi darat. Moda ini menjadi pilihan utama Masyarakat karena aksesibilitasnya yang luas dalam menjangkau berbagai tempat. Dengan memanfaatkan infrastruktur jalan, berbagai jenis kendaraan seperti mobil, bus, motor, dan truk beroperasi untuk mendukung mobilitas penduduk serta distribusi barang. Maka dari itu, transportasi darat mempunyai peran krusial bagi aktivitas ekonomi, sosial, dan pengembangan suatu wilayah (Amin et al., 2021).

Dalam sistem transportasi darat, angkutan umum juga mempunyai peran yang penting sangat penting salah satu nya yaitu sebagai sarana mobilitas massal yang efisien dan ekonomis. Penggunaan kendaraan pribadi dapat dikurangi melalui penyediaan angkutan umum yang memadai sehingga lalu lintas menjadi lebih lancar dan polusi transportasi berkurang. Bus antarkota dan bus bandara berperan penting dalam memberikan alternatif perjalanan yang ramah lingkungan serta ekonomis bagi masyarakat. Dengan memilih moda ini, pengguna dapat menekan biaya operasional perjalanan mereka sekaligus memperoleh layanan transportasi yang berkelanjutan (Ashraf & Idrisi, 2024).

Berlandaskan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.31 Tahun 2022 Tentang Perusahaan Umum (PERUM) DAMRI dalam peraturan ini disebut Perusahaan, adalah Badan Usaha Milik Negara sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 1969 (Kusmadi et al., 2023). Bidang usaha yang dijalankan berfokus pada penyelenggaraan transportasi umum bagi penumpang

maupun barang. Hal ini dilakukan sejalan dengan wewenang yang dimiliki untuk mewujudkan layanan yang profesional, efisien, dan berkelanjutan bagi kebutuhan masyarakat.

Salah satu layanan angkutan yang dioperasikan oleh Perusahaan Umum (PERUM) DAMRI adalah bus bandara dengan rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik yang diresmikan pada 16 mei 2023. Rute ini melayani pergerakan penumpang antara wilayah bandara dan Kota Gresik yang dikenal sebagai salah satu kawasan dengan aktivitas industri yang berkembang pesat, sehingga mempunyai potensi kebutuhan transportasi yang cukup tinggi. Tersedia dua metode bagi calon penumpang untuk memperoleh tiket, yakni secara daring melalui aplikasi Traveloka maupun aplikasi resmi DAMRI dan secara luring melalui pembayaran tunai di lokasi keberangkatan. Terkait biaya perjalanan, tarif flat sebesar Rp70.000,00 diberlakukan bagi setiap penumpang yang memakai layanan bus DAMRI pada rute tersebut.

Alasan mendasari dilakukannya penelitian ini adalah sepiunya jumlah penumpang pada layanan Bus DAMRI rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa potensi kebutuhan transportasi yang tinggi pada rute ini belum sepenuhnya tercermin dalam tingkat penggunaan layanan. Berlandaskan hasil pengamatan di lapangan, jumlah penumpang masih relatif rendah, yang diperlihatkan oleh minimnya jumlah tiket terjual serta rendahnya tingkat keterisian armada pada setiap perjalanan. Hal ini mencerminkan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara tarif yang diberlakukan, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kemampuan dan kesediaan penumpang dalam membayar, sebagaimana dijelaskan dalam

konsep *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP). Selain itu, tingkat kepuasan penumpang juga diduga mempunyai peran penting dalam memengaruhi minat masyarakat untuk memakai layanan Bus DAMRI pada rute tersebut. Kepuasan penumpang berkaitan erat dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan, seperti kenyamanan, ketepatan waktu, kemudahan akses, serta keamanan selama perjalanan. Ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan ekspektasi penumpang berpotensi menurunkan minat untuk kembali memilih Bus DAMRI. Hal ini dapat terjadi meskipun tarif yang ditawarkan masih dianggap terjangkau oleh para pengguna. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang baik berpotensi meningkatkan kepercayaan dan loyalitas penumpang, sehingga mendorong penggunaan layanan secara berulang.

Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mampu mengaitkan kondisi operasional dan tarif yang berlaku dengan persepsi, kemampuan, serta kesediaan penumpang dalam membayar, guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memicu rendahnya minat masyarakat terhadap layanan Bus DAMRI rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis tingkat kepuasan penumpang dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta kelayakan tarif berlandaskan BOK, ATP, dan WTP. Analisis ini difokuskan untuk memperoleh gambaran jelas mengenai kesesuaian antara tarif, pelayanan, dan kemampuan finansial penumpang. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata sebagai dasar rekomendasi perbaikan layanan, sekaligus membantu dalam penetapan tarif yang lebih objektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Permasalahan

Mengacu pada pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik penumpang Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik?
2. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik ditinjau menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Berapa biaya operasional kendaraan (BOK) Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik?
4. Berapa tarif yang dikenakan kepada penumpang Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik ditinjau menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini meliputi:

1. Mengetahui karakteristik penumpang Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik.
2. Mengetahui besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik ditinjau menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Mengetahui tarif penumpang Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik sesuai dengan biaya operasional kendaraan (BOK).

4. Mengetahui tarif yang dikenakan kepada penumpang Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik ditinjau menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP).

1.4 Batasan Permasalahan

Dalam penelitian ini dibutuhkan batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian yang dilakukan, yakni sebagai berikut:

1. Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik yang dioperasikan oleh perum DAMRI menjadi objek yang diamati dalam penelitian ini.
2. Dilakukan analisis BOK yang mengacu pada standar SK Dirjen 687 Tahun 2002.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada kelayakan tarif berlandaskan BOK, ATP, dan WTP.
4. Penelitian ini hanya membahas tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik.
5. Penelitian ini tidak membahas kepuasan pelayanan pada pihak bandara.
6. Penelitian ini tidak membahas aspek perencanaan rute baru, desain armada, maupun kebijakan subsidi, melainkan difokuskan pada evaluasi pelayanan dan tarif pada rute yang telah beroperasi.

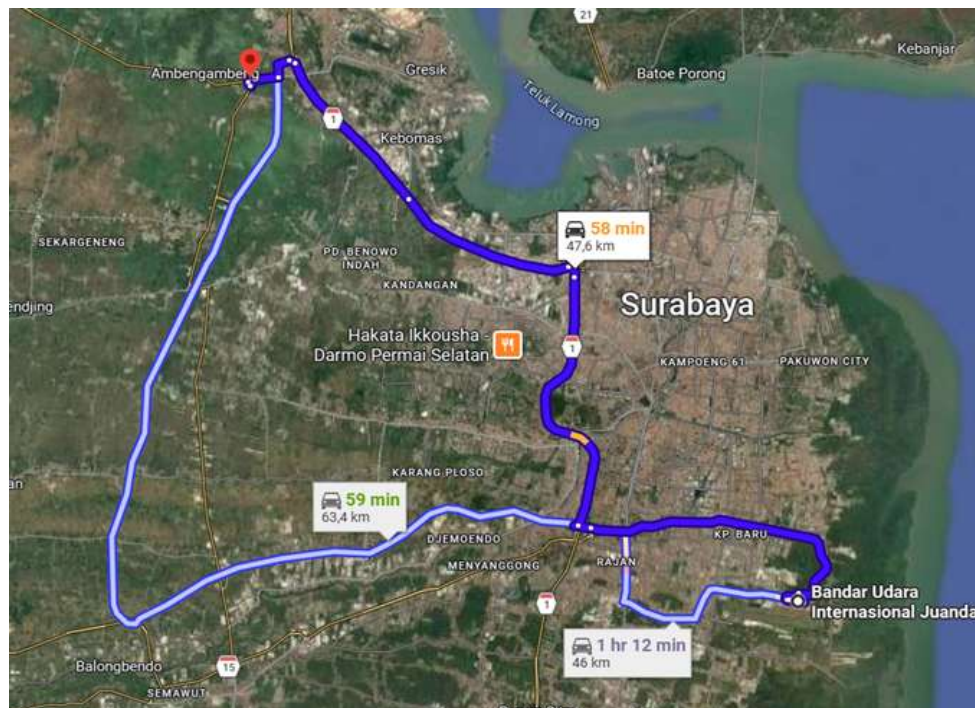
1.5 Manfaat Penelitian

Berlandaskan penelitian ini, manfaat yang dapat didapatkan sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai kepuasan penumpang dan tarif terhadap bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik pada saat ini.
2. Dapat dijadikan sumber referensi bagi peneliti lain yang hendak melakukan kajian mengenai kepuasan penumpang dan tarif.
3. Dapat menjadi masukan dan wawasan bagi peneliti jika ingin melanjutkan penelitian mengenai studi.

1.6 Lokasi Penelitian

Pada penelitian tugas akhir ini, Lokasi pengambilan data Bus DAMRI berawal dari Bandara Juanda Terminal 1 yang berlokasi di Jalan Ir. Haji Juanda, Segoro Tambak, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo hingga berakhir pada Terminal Bunder yang berlokasi di Jalan Banjai Sari, Banjarsari, Kecamatan Cerme, Kabupaten Gresik yang diperlihatkan pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1. 1 Rute Bus DAMRI
Sumber: *Google Maps*