



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik**  
**Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN –PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022*

**Tingkat Kepuasan Penggunaan Saran Transportasi Bus Damri Kota  
Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Oleh

Equlingga Putra  
6071801065

Bandung

2022



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik**  
**Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*

*ASK BAN –PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022*

**Tingkat Kepuasan Penggunaan Saran Transportasi Bus Damri Kota  
Bandung**

Skripsi

Oleh

Equlingga Putra  
6071801065

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



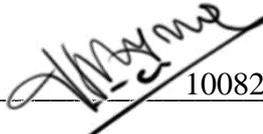
**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Equlingga Putra  
Nomor Pokok : 6071801065  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Sarana Publik Angkutan  
Umum Bus Damri Kota Bandung

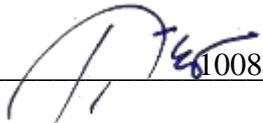
Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada (Hari/Tanggal/Tahun)  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. :  10082023

**Sekretaris**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si :  10082023

**Anggota**

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :  10082023

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Equlingga Putra  
Nomor Pokok : 6071801065  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Sarana Publik Angkutan  
Umum Bus Damri Kota Bandung

Menyetujui untuk diajukan pada  
Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Bandung, 23 Juni 2023

Pembimbing,

04072023

**Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

04072023

**Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Equlingga Putra  
NPM : 6071801065  
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Sarana Publik  
Angkutan Umum Bus Damri Kota Bandung

sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 25 Desember 2022



Equlingga Putra

## **ABSTRAK**

Nama : Equlingga Putra

NPM : 6071801065

Judul : Tingkat Kepuasan Penggunaan Sarana Transportasi Bus

Damri Kota Bandung

---

Tingkat Kepuasan Penggunaan Sarana Publik ini diteliti dikarenakan semakin maraknya orang – orang menggunakan kendaraan pribadi yang membuat jumlah kendaraan semakin meningkat, dan kemauan masyarakat untuk menggunakan moda transportasi umum masih minim maupun penambahan daya tarik masyarakat yang minim. Dalam melihat tolak ukur tingkat kepuasan masyarakat, masih adanya kendala yang dihadapi lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bandung yang masih menjadi penghalang kesuksesan moda transportasi public. Penelitian ini sendiri bertujuan ingin menganalisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan bis damri yang beroperasi di Kota Bandung. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif deskripsi. Adanya landasan acuan dari teori yang digunakan adalah dari lima dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman dikutip oleh Tjiptono (dalam Eka et al., 2019:137), yang dimana lima dimensi tersebut adalah (1) Reliabilitas, (2) Responsiveness , (3) Assurance, (4) Empati, (5) Tangible.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan data – data hasil wawancara yang mendalam kepada konsumen pengguna sarana transportasi ini yang memang sering menggunakan Bus Damri, dimana tingkat kepuasan masyarakat perlu untuk semakin ditingkatkan dengan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada para pengguna moda kendaraan ini.

**Kata Kunci :** Kepuasan Penggunaan Sarana Publik, Bis Damri, Kota Bandung.

## **ABSTRACT**

Name : Equlingga Putra

NPM : 6071801065

Title : Level of Satisfaction Using the Damri Bus Transportation  
Facilities in the City of Bandung

---

The level of satisfaction with the use of public facilities is being studied because more and more people are using private vehicles which makes the number of vehicles increase, and the willingness of people to use public transportation modes is still minimal and the addition of public attractiveness is minimal. In looking at the benchmark for the level of community satisfaction, there are still obstacles faced by the Bandung City Transportation Service environment which are still a barrier to the success of public transportation modes. This research itself aims to analyze the level of community satisfaction in using Damri buses operating in the city of Bandung. This research is a descriptive qualitative research. The basis of reference for the theory used is from the five dimensions of service quality from Parasuraman quoted by Tjiptono (in Eka et al., 2019: 137), where the five dimensions are (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Assurance, (4) Empathy, (5) Tangible.

The results of this study conclude that the data from in-depth interviews with consumers who use this transportation facility often use Damri Buses, where

the level of public satisfaction needs to be further increased by providing comfort and safety to users of this vehicle mode.

**Keywords:** Satisfaction with the Use of Public Facilities, Damri Bus, Bandung City.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan Yesus serta karunia-Nya maupun juga berkat-Nya karena penulis dapat menyusun serta menyelesaikan penulisan skripsinya dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Sarana Publik Angkutan Umum Bus Damri Kota Bandung.”**

Adapun juga tujuan dari penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Administrasi Publik dalam Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari adanya hambatan maupun kesulitan yang dilalui oleh penulis, namun dengan berkat Tuhan maupun doa, bimbingan, bantuan teman, dan dukungan dari berbagai pihak, maka segala hambatan ataupun kesulitan dapat dilalui dan pada akhirnya dapat diselesaikan dengan baik.

Dari pada itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan kata-kata ucapan terima kasih kepada Tuhan Yesus yang selalu hadir untuk dapat mengatasi kesulitan dalam penyelesaian skripsi ini.

Kemudian juga penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

2. Bapak Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan maupun juga selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan saya serta memberikan nasihat-nasihat maupun penyemangat dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir skripsi ini.

3. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan yang memberikan waktu maupun tenaga mereka dalam pembelajaran baik materi maupun moral kepada saya.

5. Papa Ngiauw Kokon, Mama Yani Mulyani, Adik Peaceqilla Putri yang selalu memberikan dorongan doa, semangat, nasihat untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Sheryl Fiona selaku pacar saya yang selalu mendukung, menemani, mendoakan, dan menasihatkan saya untuk tetap dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

7. Shaila Fenesta, Aditya, Cut Avira, Steven, Vincent, Baron selaku teman-teman saya yang berproses dalam perkuliahan, menemani, maupun memberikan arahan kepada saya terkait penulisan skripsi ini.

8. Jay, Lucky, Akew, Kevin, Ryan, Erwin, Nicholas selaku teman saya maupun teman dalam mengerjakan skripsi bersama-sama yang telah memotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman – teman seperbimbingan yaitu Adzie, Okin, Galih, Andre, yang selalu menanyakan progress skripsi dan selalu menyemangati penyelesaian skripsi.

10. Teman – teman adik tingkat jurusan Administrasi Publik yaitu Dipo, dan Nanta yang selalu memberikan semangat maupun menghibur disaat kesulitan dalam penyusunan skripsi.

11. Rekan – rekan Administrasi Publik Angkatan 2018 yang saya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah menemani maupun saling membantu selama berproses kuliah.

12. Dan yang terakhir saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah mau dan ingin menyusun skripsi ini dengan sangat baik walaupun banyak rintangan – rintangan yang saya lalui maupun kesedihan dalam proses penyusunan skripsi karena saya mampu untuk membereskannya.

Akhir kata, penulis memanjatkan doa kepada Tuhan Yesus agar segala bentuk partisipasi maupun juga kebaikan orang – orang yang dilibatkan dalam penyusunan skripsi diberikan balasan yang berlipat oleh Tuhan Yesus. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis menerima segala kritik maupun juga saran yang membangun dan yang pastinya akan sangat bermanfaat bagi penulis.

Bandung, 02

Januari 2023

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	5
ABSTRACT .....	7
KATA PENGANTAR.....	9
BAB I PENDAHULUAN .....	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Rumusan Masalah.....	27
1.3 Tujuan Penelitian .....	27
1.4 Manfaat Penelitian .....	28
BAB II LANDASAN TEORI .....	30
2.1 Pelayanan Publik.....	30
2.2 Teori .....	31
2.3 Pengertian Transportasi.....	32
2.4 Tingkat Kepuasan .....	33
2.5 Pelayanan .....	35
2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	37
2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
2.7 Kepuasan Konsumen.....	40
2.8 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Populasi dan Sampel .....	42
3.2.1 Langkah-langkah Penentuan Sampel Sampling.....	44
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Sumber Data.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Analisis Data .....	47
BAB IV PROFIL PENELITIAN .....	49

4.1 Profil Bus Damri Kota Bandung .....	49
4.2 Visi dan Misi Bus Damri Kota Bandung .....	50
4.2.1 Visi .....	50
4.2.2 Misi .....	50
4.3 Struktur Organisasi Bus Damri Kota Bandung .....	51
4.5 Deskripsi Tugas.....	52
4.6 Rute Bis Damri Kota Bandung .....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Deskripsi Data Penelitian.....	56
5.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	57
5.3 Deskripsi dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
5.3.1 Realibility .....	59
5.3.2 Responsiv .....	64
5.3.3 Assurance .....	69
5.3.4 Emphaty .....	75
5.3.5 Tangible .....	80
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
6.1 Kesimpulan .....	84
6.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan kota yang memiliki banyak sekali tempat wisata yang di mana terdapat banyak daya tarik baik dari sisi pariwisata, ekonomi, dan juga pendidikan, di mana terdapatnya jumlah peningkatan jumlah penduduk ini menimbulkan beberapa dampak, salah satunya yaitu transportasi maupun jumlah peningkatan kendaraan di mana adanya berbagai permasalahan kemacetan Kota Bandung yang tidak lepas dari berbagai permasalahan aspek seperti baik dari masyarakat yang tinggal maupun bekerja di Kota Bandung, tetapi juga dari sisi pemangku kebijakan yang mengatur berbagai aturan. Dalam hal ini di Kota Bandung sendiri sudah menerapkan sistem *smart city* yang di mana dalam penerapan hasil sistem ini memiliki beberapa pemahaman maupun juga adanya hubungan yang berkaitan dengan kota yang berfungsi secara maksimal dalam mengelola berbagai sumber daya kota dengan efektif maupun juga efisien untuk dapat menyelesaikan berbagai tantangan permasalahan dan problematika di dalam Kota Bandung itu sendiri, dengan menggunakan solusi yang inovatif maupun terintegrasi dan berkelanjutan kemudian juga terkait dengan perkembangan dari teknologi yang menjadi fokus pendorong terjadinya perubahan dan perkembangan dari sisi infrastruktur maupun juga dari sisi SDM (Sumber Daya Manusia) yang sudah direncanakan terkait kesiapan dari SDM tersebut untuk memberikan pelayanan transportasi maupun juga kepada

masyarakat yang dimana bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat menuju Kota Bandung yang nyaman dan dicintai.

Dinas Perhubungan Kota Bandung sendiri yang berusaha dengan berbagai cara maupun juga dengan membuat berbagai program-program untuk dapat menangani permasalahan di Kota Bandung terkait dengan pelayanan kualitas layanan transportasi publik di Kota Bandung baik dari pemberian sarana maupun juga prasarana yang sudah disiapkan. Seiring dengan adanya penambahan jumlah penduduk di Kota Bandung maupun juga berkembangnya sistem pelayanan maupun kebutuhan masyarakat tidak dapat dihindari bahwa dengan adanya tingkat mobilitas yang semakin meningkat, maupun juga dengan kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi semakin bertambah dan meningkat. Transportasi dimana menjadi point utama yang berdampak besar terkait dengan berbagai segi kehidupan manusia, hal ini pun membuat tingkat transportasi harus semakin dikembangkan sesuai kebutuhan. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Anwar, M. C. 2019, October 8. Bandung Juara Kota Termacet RI, Apa Kata Ridwan Kamil? Retrieved Maret 18, 2022, from CNBC Indonesia News:

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20191008122739-4-105206/bandung-juara-kotatermacet-ri-apa-kata-ridwan-kamil>

Pengembangan dari sisi transportasi tidak dapat sepenuhnya berjalan dengan baik, yang dimana terdapat timbulnya berbagai permasalahan. Kemudian juga disini penulis mengutip dari sumber berita yang terkait dengan transportasi dari pelayanan publik (Damri) dapat diketahui beberapa data yang tercatat data statistik penumpang dari Dinas Jasa Marga Kota Bandung (2013) menerangkan bahwa semua jenis angkutan umum di Kota Bandung, mengalami penurunan jumlah penumpang setiap tahun sekitar 0,23%. Penurunan ini disebabkan oleh mudahnya kepemilikan kendaraan pribadi, dan anggapan dari masyarakat yang kurang baik terhadap angkutan umum. Anggapan tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap keputusan dari masyarakat untuk menggunakan angkutan umum bahwa pelayanan yang belum maksimal membuat masyarakat tidak mau menggunakan angkutan umum.<sup>2</sup>

Menurut penulis untuk meningkatkan dalam penggunaan angkutan umum, pemerintah harus meningkatkan pelayanannya terlebih dahulu. Peningkatan pelayanan ini sangat penting untuk menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi dan menggunakan angkutan umum. Perubahan aspek tersebut dapat menekan pertambahan dari kendaraan pribadi, dan dapat mengurangi

---

<sup>2</sup> Nirmala, S. 2019, Oktober 7. Tingginya Jumlah Kendaraan Pribadi Penyebab Bandung Kota Termacet se-Indonesia. Retrieved Maret 27, 2021, from Pikiran Rakyat: <https://www.pikiranrakyat.com/bandung-raya/pr-01320623/tingginya-jumlah-kendaraan-pribadi-penyebabbandung-kota-termacet-se-indonesia>

kemacetan, kemacetan yang terjadi di Kota Bandung salah satunya diakibatkan oleh masyarakatnya yang lebih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum yang tersedia. Bahkan penduduk yang memakai transportasi umum hanya 20%, sedangkan sisanya sebanyak 80% adalah penduduk yang memakai kendaraan pribadi (Nirmala, 2019). Kemudian diketahui dari data BPS Kota Bandung bahwa total kendaraan umum yaitu sebanyak 12.514, sedangkan total kendaraan bermotor milik pribadi adalah sebanyak 1.538.788 unit (BPS, Februari 2021).

Kemudian juga mengutip dari pikiran rakyat “Transportasi umum juga menurutnya kurang memiliki ketepatan waktu yang jelas dalam penjemputan maupun penurunan penumpang. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk menggunakan moda transportasi pribadi masing-masing seperti kendaraan roda dua maupun roda empat, Senada dengan Ricky, Wakil Wali Kota Bandung Yana Mulyana pun menyebut warga Kota Bandung juga belum tentu untuk menggunakan moda transportasi umum yang kurang memiliki ketepatan waktu dan yang tersedia. Meski moda transportasi umum sudah dinilai nyaman, warga lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi demi mencapai tujuan dengan waktu yang diinginkan.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> BPS. 2021. Kota Bandung Dalam Angka: 2021. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung. Gursida, H., & Harmon. 2017. Metode Penelitian Bisnis dan Keuangan: Konsep dan Implementasinya. Bogor: PASPI

Masalah yang ada sesuai dengan latar belakang diatas yakni sebagai :

1. Masih banyaknya masyarakat menggunakan kendaraan pribadi menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan produksi DAMRI ini, sehingga dalam pelaksanaannya jumlah produksi sering tidak sesuai dengan target capaian.
2. Saling salip-menyalip antara sesama bis DAMRI seringkali meresahkan bahkan membahayakan pengguna jalan yang lain terkhusus untuk rute Cibiru-Kebon Kelapa yakni kejadian tersebut sering terjadi di Jalan Ahmad Yani yang merupakan wilayah jual beli.
3. Belum ada lahan terminal, mangkal di pinggir jalan seperti DAMRI trayek Cibiru-Kebon Kalapa. Adanya yang mangkal di Jalan A.H Nasution menjadi penghambat atau salahsatu penyebab kemacetan apalagi ukuran bus yang besar dan jumlah yang parkirnya pun banyak.<sup>4</sup>
4. Ketepatan loket penjualan tiket yang belum tersedia dilapangan yang membuat warga kebingungan untuk membeli tiket transportasi umum. Sehingga masyarakat enggan untuk menggunakan transportasi umum.

---

<sup>4</sup> Henry, O. (2009). Organisational conflict and its effects on organisational performance. *Research Journal of Business Management*, 3(1), 16–24. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2009.16.24>

Terkait dengan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Menurut Philip Kotler yang diterjemahkan oleh Hendra (1997:42), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Dengan demikian maka pelanggan akan menyatakan hal yang baik tentang produk dan pelayanan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain sehingga akan memberikan keuntungan kepada perusahaan itu sendiri karena mendapatkan pelanggan baru dengan mudah. Selain itu, perusahaan juga kurang memperhatikan kebutuhan pelanggannya. Masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, sehingga membuat kualitas jasa yang dihasilkan menjadi rendah dan tidak memuaskan konsumen. Hal ini membuat pelayanan perusahaan tersebut menjadi buruk di mata para pelanggan dan akhirnya merugikan perusahaan itu sendiri.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Valentina K, A. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express Di Pt. Pos Indonesia Cabang Surakarta. *Universitas Negeri Sebelas Maret*, 96.

Moda transportasi dari pelayanan publik lainnya di Kota Bandung yaitu TMB (Trans Metro Bandung), yang pertama kali mulai beroperasi pada tahun 2009. TMB merupakan transportasi publik berbasis angkutan massal yang berkonsep bus khusus atau Bus Rapid Transit (BRT), untuk saat ini terdapat tiga koridor layanan TMB, dimana koridor 1 (Cibiru-Elang) dan koridor 2 (Cicaheum Cibeureum) operator penyelenggaranya adalah Perum Damri sementara yang menjadi operator koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi) adalah PT. Trans Metro Bandung. Oleh karena itu sangat wajar apabila Perum Damri dikatakan sebagai Transportasi Publik berbasis angkutan massal yang paling baik di Kota Bandung untuk saat ini.<sup>6</sup>

Jumlah pengunjung dari pengguna jasa transportasi publik (DAMRI) yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, dimana bergerak didalam sektor pelayanan transportasi darat ini dimiliki oleh salah satu kantornya yaitu hadirnya Perum (Perusahaan Umum) DAMRI Kota Bandung yang melayani transportasi umum ini. Hal ini memperoleh beberapa data yang dikumpulkan oleh Perum DAMRI Kota Bandung tahun 2021 dimana terdapat beberapa faktor

---

<sup>6</sup> Sundari, M. S. O. (2016). *PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

penurunan pengunjung moda transportasi umum, data ditunjukkan pada tabel berikut :

No	Tahun	Total Penumpang Bus Kota DAMRI
1	2018	9.449.509
2	2019	8.873.996
3	2020	4.058.587

Dalam mengatasi kemacetan yang terjadi di dalam kota dapat dilakukan dengan menggunakan transportasi umum (Anwar, 2019). Ketika masyarakat memakai transportasi umum, penggunaan atas kendaraan pribadi pun dapat ditekan sehingga kemacetan dapat berkurang. Dalam berbagai artikel temuan, kualitas pelayanan dari DAMRI Kota Bandung masih ditemukan berbagai permasalahan terkait dengan tingkat kepuasan pengguna transportasi tersebut terutama dalam era Covid-19 penggunaan transportasi DAMRI Kota Bandung seperti berikut :

1. Waktu untuk menunggu kedatangan bis yang cukup lama.
2. Kapasitas penumpang yang berlebih.
3. Halte menunggu yang tidak terawat.
4. Adanya pengamen atau pedagang yang berjualan di dalam bus.

5. Tidak ada fasilitas pembayaran secara cashless.<sup>7</sup>
6. Loket penjualan yang tidak tersedia di terminal Leuwi Panjang.

Kemudian juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri 98 Tahun 2013 yang dimana masih terdapat beberapa standar pelayanan minimal angkutan orang yang belum terpenuhi oleh bus kota DAMRI Bandung berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada bulan Februari-Mei 2021, yaitu:

1. Menurunkan dan/atau menaikkan penumpang tidak pada tempat yang ditentukan.
2. Stiker berisi nomor telepon/sms pengaduan yang sudah terkelupas sehingga tidak terbaca.
3. Beberapa kali melebihi kapasitas angkut penumpang.
4. Beberapa kali tidak ditemukan tempat sampah sebagai standar dari fasilitas kebersihan.
5. Tidak ada informasi mengenai keberangkatan, kedatangan, dan tarif.
6. Headway atau jarak antar kendaraan yang tidak memenuhi standar yaitu bisa lebih dari 30 menit.

---

<sup>7</sup> Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 3(1), 26-38. doi:10.36778

7. Persentase armada yang beroperasi tidak mencapai 90%, dari 180 armada hanya 76 yang beroperasi.<sup>8</sup>

Selanjutnya juga ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan masih banyaknya keluhan oleh para penumpang akibat dari pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka maupun juga beberapa aspek yang terjadi dilapangan yang menjadi pengaruh penurunan jumlah penumpang dari bus kota DAMRI. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sebab hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepuasan akan tercipta bila pelayanan diberikan dengan baik (Mulyapradana, Anjarini, & Harnoto, 2020). Kota Bandung sendiri merupakan kota terpadat ketiga di Jawa Barat, yang dimana kepadatan penduduknya bukan hanya yang berasal dari Bandung melainkan juga banyak penduduk yang dari luar daerah Bandung bermigrasi atau memiliki kepentingan pribadi untuk tinggal di Bandung, maupun juga mereka sedang merintis usaha di Kota Bandung. Membuat kemacetan di Kota Bandung menjadi aspek banyaknya moda transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah untuk mengajak masyarakat menggunakan moda transportasi publik. Berikut perkembangan penduduk menurut kabupaten/kota pada wilayah Jawa Barat termasuk Bandung periode tahun 2018 – 2020 :

---

<sup>8</sup> Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Dalam Trayek.

Wilayah Jawa Barat	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa)		
	2018	2019	2020
Bogor	5.840.907	5.965.410	6.088.233
Bekasi	3.630.907	3.763.886	3.899.017
Bandung	3.717.291	3.775.279	3.831.505
Kota Bekasi	2.931.897	3.003.923	3.075.690
Garut	2.606.399	2.622.425	2.636.637
Kota Bandung	2.503.708	2.507.888	2.510.103
Kota Depok	2.330.333	2.406.826	2.484.186
Sukabumi	2.460.693	2.466.272	2.470.219
Karawang	2.336.009	2.353.915	2.370.488
Cianjur	2.260.620	2.263.072	2.264.328
Cirebon	2.176.213	2.192.903	2.209.633
Tasikmalaya	1.751.295	1.754.128	1.755.710
Indramayu	1.719.187	1.728.469	1.737.624
Bandung Barat	1.683.711	1.699.896	1.714.982
Subang	1.579.018	1.595.825	1.612.576
Majalengka	1.199.300	1.205.034	1.210.709
Ciamis	1.188.629	1.195.176	1.201.685
Kota Bogor	1.096.828	1.112.081	1.126.927

Sumedang	1.149.906	1.152.400	1.154.428
Kuningan	1.074.497	1.080.804	1.087.105
Purwakarta	953.474	962.893	971.889
Kota Tasikmalaya	662.723	663.517	663.986
Kota Cimahi	607.811	614.304	620.393
Pangandaran	397.187	399.284	401.493
Kota Sukabumi	326.282	328.680	330.691
Kota Cirebon	316.277	319.312	322.322
Kota Banjar	182.819	183.110	183.299

**SUMBER : Badan Pusat Statistik 2021**

Berdasarkan pada data tabel diatas, dapat kita lihat dilihat bahwa jumlah penduduk di Bandung pada tahun 2018-2019 mengalami kenaikan sebanyak 1,06 juta orang, dan di tahun 2019-2020 mengalami kenaikan sebanyak 56 ribu orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Bandung meningkat pada tahun 2018 hingga 2020. Pada transportasi umum di Bandung, salah satu jenis transportasi umum darat yang banyak diminati oleh masyarakat adalah bus.

Keberadaan sarana transportasi umum darat untuk Bandung dapat dilihat cukup memadai. Perusahaan Umum (Perum) Damri sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang transportasi darat yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia dan cukup dikenal oleh masyarakat luas. Perum Damri memiliki jaringan pelayanan yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu tujuan umum setiap perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan untuk mendapatkan profit/keuntungan, Basu Swastha (dalam Yudhistira, 2019:20) berpendapat bahwa volume penjualan yang menguntungkan harus menjadi tujuan perusahaan. Untuk meningkatkan volume penjualan, perusahaan harus mampu memasarkan produk/jasanya dengan baik, salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan penjualan.<sup>9</sup>

Terkait dengan tujuan meningkatkan volume penjualan maupun pengguna sarana dan prasarana transportasi publik, perusahaan maupun pemangku kepentingan harus mampu memasarkan produk atau jasanya dengan baik, yang dimana salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan penjualan. Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan jasa menurut Kotler (dalam Sinaga et al., 2020:91) adalah kemampuan perusahaan

---

<sup>9</sup> Fikri, K. (2018). PENGARUH IKLIM ORGANISASI, KEPEMIMPINAN, KEMAMPUAN KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(4), 46–56. <https://doi.org/10.34006/jmb.v7i4.21>

dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi cara pelanggan dalam membandingkan antara persepsi dengan harapan pelanggan mengenai layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diterima oleh pelanggan sama dengan layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut dikatakan memuaskan.

DAMRI sendiri adalah Badan Usaha Milik Negara yang berada pada sektor pelayanan transportasi darat. Salah satu kantor cabangnya yaitu Perum DAMRI Bandung, memiliki segmen bisnis bus kota yang menjadi salah satu transportasi umum yang ada di Kota Bandung. Bus kota DAMRI Bandung memiliki total armada yang siap operasi sebanyak 76 unit dan terbagi ke dalam 11 trayek untuk melayani penumpangnya. Namun, pada tahun 2018-2020 telah terjadi penurunan jumlah penumpang bus kota DAMRI Bandung seperti yang terlihat pada tabel 2 berikut Total Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung Tahun 2018-2020.<sup>10</sup>

Dengan kata lain kualitas pelayanan yang sangat tinggi saat ini juga difokuskan sebagai sarana maupun prasarana bagi perusahaan jasa transportasi publik yaitu Bus Damri untuk memperoleh suatu keunggulan bersaing dengan

---

<sup>10</sup> Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162. Retrieved from <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/3254>

kompetitornya. Kemudian juga manfaat dari kualitas pelayanan yang baik tersebut bertujuan dengan loyalitas maupun ketergantungan penumpang Bus Damri, dapat menarik calon penumpang baru, untuk berkomitmen dan menghasilkan sebuah kepuasan bagi semua karyawan maupun pemangku armada Bus Damri.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun pertanyaan penelitian yang akan dicari adalah :

1. Kepuasan pengguna transportasi publik terhadap pelayanan yang diberikan?
2. Hasil dari lima dimensi Realibility, Responsiv, Assurance , Emphaty, Tangibel terkait kepuasan pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa pada angkutan umum pada trayek bus Damri.
2. Menganalisis kebutuhan publik terhadap pemberian pelayanan dari bus damri baik dari prasarana dan juga sarana.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Tekait dengan penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian penelitian-penelitian yang terlibat, maupun juga pengembangan aspek ilmu pengetahuan agar dapat memberikan dampak penelitian lebih lanjut.
2. Secara operasional, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian masukan lebih lanjut, maupun juga penerapan beberapa kritik dan saran terkait dengan prasarana dan sarana yang diberikan oleh Dishub Kota Bandung untuk diharapkan menjadi acuan penelitian yang lebih lanjut terkait dengan program tersebut. Terutama untuk memaksimalkan kinerja dari kepuasan pelanggan transportasi umum bagi semua pihak.

### 3. Secara Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media yang digunakan, sebagai berikut :

- a. peneliti untuk menuangkan ide dan pengetahuan mengenai Tingkat Kepuasan penggunaan sarana transportasi publik
- b. Bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung sendiri, penelitian ini diharapkan dapat
- c. memberi kontribusi pencegahan maupun penanganan dalam menanggulangi permasalahan kebijakan transportasi publik yang

menjadi kendala bagi masyarakat, maupun sebagai jalan keluar bagi perusahaan DAMRI itu sendiri.

- d. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan juga pemahaman mengenai permasalahan yang tengah terjadi sehingga masyarakat juga dapat ikut serta mengurangi permasalahan kemacetan di Kota Bandung, dengan menggunakan moda transportasi umum.