

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan modern saat ini, transportasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung kelancaran roda perekonomian, mempererat persatuan dan kesatuan bangsa, serta memberikan pengaruh signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan sosial, budaya, dan politik suatu negara. Transportasi bukan hanya sebagai sarana mobilitas, tetapi juga merupakan fondasi utama yang memungkinkan terjadinya perpindahan manusia, barang, dan jasa dari satu wilayah ke wilayah lainnya, sehingga menjadi penggerak utama dalam proses pembangunan dan pertumbuhan wilayah. Dalam konteks perkotaan, transportasi umum merupakan komponen vital dari sistem transportasi yang menunjang aktivitas masyarakat serta memperkuat interaksi sosial dan ekonomi antar bagian wilayah kota yang terus berkembang dan dinamis [1].

Kualitas pelayanan transportasi dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti jarak dan waktu tempuh, kapasitas angkutan yang tersedia, tingkat kenyamanan, keselamatan masyarakat, serta frekuensi perjalanan yang teratur [1]. Semakin luas cakupan wilayah dan semakin banyak jumlah penduduk yang dapat dilayani oleh sistem transportasi tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat konektivitas serta efektivitasnya dalam mendukung pertumbuhan dan pemerataan pembangunan [2].

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat merupakan pusat kegiatan pemerintahan, ekonomi, pendidikan, dan sosial budaya yang berdampak langsung pada tingginya arus lalu lintas dan mobilitas masyarakat, hal ini terutama terjadi pada jam-jam sibuk, seperti pagi hari ketika masyarakat mulai beraktivitas, dan sore hari saat mereka mengakhiri kegiatannya. Situasi ini sering menyebabkan kemacetan lalu lintas yang parah, ditambah dengan jumlah kendaraan umum yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan membahayakan keselamatan penumpang serta pengguna jalan lainnya.

Keadaan ini menuntut adanya pelayanan angkutan umum yang memadai, tidak hanya dari segi jumlah armada yang tersedia, tetapi juga kemudahan akses, jadwal yang teratur, kenyamanan, dan jaminan keamanan bagi penggunaanya. Dalam hal ini, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek menetapkan bahwa setiap penyelenggara angkutan umum wajib memenuhi standar minimum yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan daerah kota Padang nomor 2 tahun 2022 tentang penyelenggaraan transportasi darat merupakan salah satu faktor penunjang berkembangnya roda perekonomian di daerah, karena lebih efektif dan efisien serta mudah diakses keberadaanya. Penyelenggaraan transportasi bagi masyarakat sangat dibutuhkan untuk mengakselerasi kehidupan perekonomian dan pembangunan maka system transportasi harus ditata dan terus menerus disempurnakan untuk menjamin mobilitas orang maupun barang dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat.

Kota Padang sendiri, pilihan moda angkutan umum cukup beragam, seperti Trans Padang, angkutan kota (oplet/angkot), taksi konvensional, ojek, hingga angkutan berbasis aplikasi online. Penelitian ini difokuskan pada Trans Padang yang dalam beberapa tahun terakhir semakin diminati masyarakat karena dinilai lebih modern, efisien, dan terjangkau.

Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah II Sumatera Barat mencatat jumlah penumpang Trans Padang selama Maret 2025 sebanyak 308.640 orang, berdasarkan data resmi. Data tersebut tersebar di enam koridor operasional, sebagaimana ditunjukkan pada (Tabel 1.1) [3].

Tabel 1.1 Jumlah Bus dan Penumpang Trans Padang

Koridor	Jumlah Bus	Jumlah Penumpang	Rata – Rata Penumpang Bus
I	20	119.915	5996
II	12	49.153	4096
III	10	24.876	2488
IV	10	30.586	3059
V	10	33.130	3313
VI	10	50.980	5098
Jumlah	72	308.640	

Sumber: BPTD Wilayah II Sumatera Barat, 2025

Berdasarkan data pada Tabel, dapat diketahui bahwa Koridor VI (rute Pasar Raya – Kampus Unand) melayani sebanyak 50.980 penumpang hanya dengan 10 unit bus. Jumlah ini menjadikan Koridor VI sebagai koridor dengan jumlah penumpang terbanyak kedua setelah Koridor I, meskipun jumlah armada yang dimiliki lebih sedikit dibandingkan Koridor I yang mengoperasikan 20 unit bus. Kondisi ini menunjukkan bahwa beban kerja setiap unit bus di Koridor VI tergolong tinggi, dengan tingkat keterisian yang padat, terutama pada jam-jam sibuk di pagi dan sore hari. Hal ini wajar terjadi karena Koridor VI melayani kawasan pusat kota hingga Universitas Andalas yang merupakan kawasan pendidikan serta pusat aktivitas masyarakat.

Tingginya jumlah penumpang yang tidak sebanding dengan ketersediaan armada berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, khususnya dalam aspek kenyamanan dan keamanan penumpang. Permasalahan tersebut antara lain meliputi kondisi bus yang sering melebihi kapasitas (*overcapacity*), antrean panjang saat proses naik dan turun penumpang, penumpang yang terpaksa berdiri tanpa pegangan yang memadai, serta halte yang belum dilengkapi fasilitas pelindung cuaca dan tempat duduk yang layak. Kondisi ini tidak hanya menurunkan tingkat kenyamanan, tetapi juga dapat membahayakan keselamatan penumpang, terutama di lokasi yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas tinggi. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang tepat untuk memastikan penumpang angkutan umum dapat melakukan perjalanan dengan aman, nyaman, dan selamat sampai ke tempat tujuan.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam Tugas Akhir pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi ini dengan judul **“Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kenyamanan Dan Keamanan Angkutan Umum Kota Padang (Studi Kasus Trans Padang Koridor VI Rute Pasar Raya – Kampus Unand)”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi penumpang terhadap tingkat kenyamanan dan keamanan layanan Bus Trans Padang Koridor VI (rute Pasar Raya – Kampus Unand) berdasarkan hasil analisis kuesioner?

2. Sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan kenyamanan dan keamanan Bus Trans Padang Koridor VI berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
3. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan layanan Bus Trans Padang Koridor VI?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap tingkat kenyamanan dan keamanan layanan Bus Trans Padang Koridor VI (rute Pasar Raya – Kampus Unand) berdasarkan hasil penyebaran kuesioner.
2. Untuk Menilai tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan kenyamanan dan keamanan Trans Padang Koridor VI menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Untuk menyusun rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk meningkatkan kualitas kenyamanan dan keamanan Bus Trans Padang Koridor VI.

1.4. Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan dengan memilih angkutan umum Trans Padang Koridor VI Rute Pasar Raya – Kampus Unand.
2. Responden penelitian adalah pengguna Bus Trans Padang Koridor VI yang menggunakan layanan tersebut tanpa memandang usia, jenis kelamin, maupun latar belakang pekerjaan, Jumlah responden ditetapkan sebanyak 400 orang.
3. Proses pengambilan data dilaksanakan selama 7 hari berturut-turut, dari tanggal 16 Juni hingga 23 Juni 2025.
4. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25 melalui uji validitas, uji reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi, khususnya dalam

kajian mengenai persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan keamanan layanan angkutan umum di wilayah perkotaan.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta rekomendasi kepada pemerintah daerah dan pengelola Trans Padang dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum, terutama dari aspek kenyamanan dan keamanan bagi pengguna.
3. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih banyak menggunakan angkutan umum melalui penciptaan sistem transportasi yang layak, aman, dan nyaman, sehingga dapat mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi serta membantu mengatasi permasalahan lalu lintas di Kota Padang.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mencapai tujuan penelitian ini dilakukan beberapa tahapan yang dianggap perlu. Metode dan prosedur pelaksanaannya secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN

Bab ini meliputi pengambilan teori-teori serta rumus-rumus dari beberapa sumber bacaan yang mendukung analisis permasalahan yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian waktu dan tempat penelitian, jenis data, dan sumber data, teknik pengolahan data, dan bagan alir metodologi penelitian.

BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan data-data yang dikumpulkan, dan analisis terhadap pengolahan data yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan analisis data, temuan dan bukti yang disajikan sebelumnya, yang menjadi dasar untuk menyusun suatu saran sebagai suatu usulan.