

PANDANGAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANS METRO PEKANBARU

Oleh : Yoseph Dwi Hantoro

yosephdwhantoro@gmail.com

Pembimbing : Dra. Indrawati, M.Si

indrawati.lecturer@unri.ac.id

Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km.12.5, Simpang Baru

Pekanbaru 28293 Telp/Fax(0762) 63277

ABSTRAK

Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat mendapat gelar sarjana sosiologi dengan judul “Pandangan Penumpang Terhadap Trans Metro Pekanbaru”. Permasalahan dalam skripsi ini ialah (1) Bagaimana pandangan penumpang terhadap pelayanan Trans Metro Pekanbaru? (2) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan penumpang terhadap Trans Metro Pekanbaru?. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang telah di berikan Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat dan untuk mengetahui bagaimana pandangan penumpang terhadap pelayanan yang telah di beri Trans Metro Pekanbaru. penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, penelitian ini dilakukan di dalam bus Trans Metro Pekanbaru dan Halte bus Trans Metro Pekanbaru yang diharap akan di peroleh data yang di butuhkan peneliti. dari hasil penelitian ini dapat diketahui bagaimana pandangan penumpang terhadap Trans Metro Pekanbaru dimana pandangan penumpang terhadap halte masih kurang baik, terhadap bus fasilitas kursi penumpang dan kursi prioritas sudah baik tetapi untuk waktu kedatangan dan waktu tempuh belum baik, sedangkan untuk pramugara/i, penumpang memberi penilaian yang baik.

Kata Kunci : Pandangan, Pelayanan, Trans Metro Pekanbaru.

PASSENGER VIEW OF PEKANBARU TRANS METRO SERVICE

By: Yoseph Dwi Hantoro

yosephdwhantoro@gmail.com

Supervisor: Dra. Indrawat, M.Si

indrawati.@lecturer.unri.ac.id

*Department Of Sociology Faculty Of Social and Political Sciences
Campus of Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km 12.5 Simpang Baru
Pekanbaru 28293Telp/FAX 0761-63272*

ABSTRACT

This thesis is submitted to meet the requirements for a bachelor's degree in sociology with the title "Passenger's View of Trans Metro Pekanbaru". The problems in this thesis are (1) How do passengers view Trans Metro Pekanbaru services? (2) What are the factors that influence the passenger's view of the Trans Metro Pekanbaru?. The purpose of this research is to find out how the services that have been provided by Trans Metro Pekanbaru to the public and to find out how the passengers view the services that have been given by Trans Metro Pekanbaru. This research uses descriptive quantitative research method, this research was conducted in the Trans Metro Pekanbaru bus and the Trans Metro Pekanbaru bus stop which hopefully will obtain the data needed by researchers. From the results of this study, it can be seen how the passenger's view of Trans Metro Pekanbaru is where the passenger's view of the bus stop is still not good, the passenger seat and priority seat facilities are good, but the arrival time and travel time are not good, while for flight attendants, passengers give good judgment.

Keyword: *Views, Services, Trans Metro Pekanbaru.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan zaman yang terjadi dari era dahulu menjadi era teknologi dan komunikasi atau modern saat ini menyebabkan terjadinya suatu perubahan besar dalam kehidupan khususnya kehidupan manusia. Perkembangan yang berlangsung dari masa ke masa tersebut menimbulkan besarnya kebutuhan dan aktifitas yang dilakukan oleh manusia sehingga menuntut timbulnya saran dan prasarana yang baik pula.

Transportasi adalah pemindahan barang hingga manusia dari sebuah tempat menuju ketempat tujuan, Transportasi ialah suatu bidang yang sangat penting pada kehidupan manusia khususnya masyarakat indonesia, transportasi sangat penting bagi masyarakat indonesia sebab beberapa faktor dimana faktor tersebut antara lain ialah keadaan geografis indonesia itu yang memiliki ribuan pulau, sebagian besar lautan, sungai dan danau juga melalui daratan, perairan, hingga udara guna menjangkau keseluruhan wilayah yang ada pada indonesia.

Pekanbaru merupakan kota dengan penduduk terbesar di Provinsi Riau dengan jumlah penduduk kurang lebih mencapai 1.005.000 jiwa. Menghadapi berbagai macam tantangan baik sifatnya lokal, regional maupun internasional, seperti kemacetan, ketidak teraturan di jalan raya sehingga berakibat kepada lambatnya pergerakan masyarakat dalam melakukan berbagai aktifitas termasuk aktifitas ekonomi dan bisnis dimana hal ini diakibatkan oleh pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak di dukungnya ruas jalan yang memadai untuk menampung kapasitas pengendara kendaraan bermotor.

Pemerintah Kota Pekanbaru telah menyadari ancaman kemacetan kota Pekanbaru, oleh sebab itu sejak tahun 2007 telah digagas usaha untuk mengendalikan kemacetan sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan angkutan umum. Untuk dapat menghasilkan suatu kebijakan dalam bidang jasa transportasi maka dilakukan peningkatan pelayanan angkutan umum masal yang nyaman, aman dan ramah lingkungan. Pemerintah Pekanbaru mengeluarkan sebuah kebijakan dalam pelayanan transportasi perkotaan yang di kenal sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru yang dilakukan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan No.111 tahun 2009. Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang Transportasi, pada 18 Juni 2009 pemerintah Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi umum massal yang menggunakan bus sebagai transportasi pilihan bagi masyarakat kota Pekanbaru.

Trans Metro Pekanbaru atau yang biasa disebut Busway TMP adalah suatu transportasi bus rapid transit yang cepat yang terdapat pada Pekanbaru, dimana telah di resmikan pada tanggal 18 juni 2009, di resmikan oleh Walikota Pekanbaru yaitu bapak Drs.H.Herman Abdullah dengan di pusatkan di terminal Payung Sekaki kota Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru awalnya hanya melayani 2 koridor, namun berjalannya waktu Trans Metro Pekanbaru kini telah melayani 12_koridor, yang menjangkau hampir seluruh kota Pekanbaru.

Trans Metro Pekanbaru kerap mendapat kritikan dan keluhan tentang pelayanannya dari masyarakat, kurang efisiennya Trans

Metro Pekanbaru dari beberapa hal seperti: Jadwal kedatangan bus yang tidak menentu, tidak semua pramugara ramah dan tersenyum saat melayani penumpangnya. halte bus yang kurang terawat, posisi halte yang tidak semuanya tepat dimana sebagian penumpang mesti jauh berjalan ke halte, informasi atau petunjuk penggunaan yang sangat kurang seperti pada halte transit dimana sebagian masyarakat kurang mengetahui mengenai proses transit sehingga membuat sebagian masyarakat enggan menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru tersebut.

Trans Metro Pekanbaru diharapkan dapat mengatasi permasalahan transportasi angkutan umum yang ada di wilayah Kota Pekanbaru agar masyarakat banyak beralih dari kendaraan pribadi ke Trans Metro Pekanbaru, hal ini menunjukkan Trans Metro Pekanbaru belum barjalan dengan optimal dalam mengatasi permasalahan - persoalan transportasi di kota pekanbaru

Berdasarkan dari pembahasan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "PANDANGAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANS METRO PEKANBARU"

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pandangan penumpang terhadap pelayanan Trans Metro Pekanbaru?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan penumpang terhadap Trans Metro Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Trans Metro Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi

pandangan penumpang terhadap Trans Metro Pekanbaru?

Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti sebagai sarana pengembangan pengetahuan khususnya dibidang transportasi.
2. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengembangkan dan memperbaiki pelayanan transportasi angkutan umum.
3. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian lain dalam peningkatan kualitas pelayanan, terutama pelayanan angkutan umum.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Persepsi

Kartono

(1986:151), mengemukakan bahwa persepsi ialah kemampuan untuk melihat serta menanggapi realitas yang nyata. Sebagai makhluk sosial manusia sekaligus juga makhluk individual, maka terdapat perbedaan antara individu yang satu dengan yang lainnya. Adanya perbedaan ini yang antara lain dapat menyebabkan seseorang menyenangi suatu objek, sedangkan orang lain tidak menyenangi objek tersebut. Yue (2012), Banyak faktor yang bisa mempengaruhi sebuah persepsi, antara lain:

1. Pengamat, penginter pretasian dari apa yang di lihat oleh seseorang tergantung dari karakteristik kepribadian yang di miliki oleh orang tersebut.
2. Motif, alasan yang ada di balik suatu tindakan yang sudah dilakukan oleh seseorang dimana dapat menstimulasi serta memberikan sebuah pengaruh

- cukup kuat terhadap pembentukan persepsi seseorang terhadap segala sesuatu yang ada.
3. Sikap, sikap yang dimiliki seseorang juga dapat mempengaruhi sebuah persepsi yang dibentuknya terhadap hal-hal yang ada di sekitarnya.
 4. Pengalaman, pengetahuan dan kejadian yang telah dialami oleh seseorang dan diambil pelajarannya.
 5. Ketertarikan, fokus perhatian seseorang terhadap hal-hal yang sedang dihadapinya dimana membuat persepsi seseorang menjadi berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya.
 6. Harapan atau ekspektasi, merupakan ilustrasi atau gambaran di mana membentuk sebuah pencitraan terhadap sebuah kondisi.

Teori Pilihan Rasional

Teori pilihan rasional ialah kerangka pemikiran untuk memahami serta merancang model perilaku sosial dan ekonomi. Asumsi dasar teori pilihan rasional ialah seluruh atau semua perilaku sosial disebabkan oleh perilaku individu yang masing-masing menciptakan keputusan sendiri. teori ini berfokus kepada penentuan pilihan individu.

Coleman (2013), Teori pilihan rasional memusatkan perhatiannya pada aktor, dimana aktor dipandang sebagai manusia yang memiliki tujuan dan mempunyai maksud, artinya aktor mempunyai tujuan dan tindakan yang berfokus pada upaya untuk mencapai suatu tujuan tersebut, dimana bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan.

Transportasi

Transportasi merupakan kegiatan mengangkut atau memindahkan

orang, barang dan jasa dari suatu tempat ke tempat lain dimana tujuannya untuk memenuhi kebutuhan manusia baik itu di bidang sosial, ekonomi dan juga untuk menunjang berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pembangunan. Kegiatan transportasi terkait dengan waktu tempuh, jarak tempuh, biaya yang dikeluarkan, dan objek yang akan dipindahkan.

Pada sektor transportasi terdapat beberapa unsur-unsur yang memiliki tujuan yang berbeda - beda, diantaranya ialah:

- a. Para operator (penyedia jasa transportasi).
- b. Beberapa tenaga kerja pada sektor transportasi.
- c. Pemakai atau pengguna jasa transportasi.
- d. Masyarakat secara luas dan pemerintah.

Menurut Morlok (1988), Transportasi berguna untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan barang dari satu titik ke titik lainnya dengan cara menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu pula. Transportasi atau perangkutan yang berfungsi sebagai pemindahan barang-barang dan manusia dari suatu tempat ke tempat lainnya dimana merupakan salah satu kunci perkembangan wilayah.

Nasution (2004), Transportasi memiliki beberapa unsur-unsur yang terkait diantaranya ialah:

- a. Ada muatan yang akan diangkut.
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya.
- c. Ada jalanan yang dapat dilalui.
- d. Ada terminal asal dan terminal tujuan.
- e. Sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang dapat menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Transportasi yang telah ideal sekiranya telah melalui tahapan-tahapan perencanaan yang baik juga, perencanaan ini merupakan pondasi di awal yang akan mendukung terlaksananya transportasi di suatu tempat atau di suatu wilayah. Tamin (1997), perencanaan transportasi terdiri beberapa tahapan diantaranya yaitu:

- a. Bangkitan dan Sebaran Pergerakan merupakan tahapan yang memperkirakan jumlah pergerakan dimana berasal dari suatu zona atau tata guna lahan dan jumlah pergerakan yang tertarik ke suatu tata guna lahan atau suatu zona.
- b. Bangkitan dan Tarikan Pergerakan. Bangkitan pergerakan ialah perkiraan jumlah suatu pergerakan yang berasal dari sebuah zona atau tata guna lahan, sedangkan tarikan pergerakan adalah jumlah pergerakan yang tertarik dari suatu tata guna lahan.
- c. Pemilihan Moda Transportasi. Pemilihan moda transportasi merupakan suatu tahapan proses perencanaan angkutan yang berfungsi untuk melakukan pembebanan perjalanan atau mengetahui jumlah, dalam arti proporsi orang dan barang yang akan menggunakan atau memilih berbagai moda transportasi yang ada untuk melayani suatu titik asal tujuan tertentu, untuk beberapa maksud perjalanan tertentu pula.

Sistem Transportasi Perkotaan

Sistem transportasi memiliki satu kesatuan definisi yang terdiri dari sistem, yakni bentuk keterikatan dan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lain dalam tatanan

yang terstruktur. Transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat ketempat lain.

Menurut Munawar (2005) dalam transportasi terdapat dua aspek yang sangat penting

- a. Aspek sarana: berhubungan dengan jenis dan piranti yang digunakan dalam hal pergerakan manusia dan barang.
- b. Aspek prasarana: berhubungan dengan wadah atau alat lain yang digunakan untuk mendukung sarana tersebut.

Ketertiban lalu lintas perkotaan menjadi tanggung jawab bersama, yaitu pemerintah, operator, pengguna jasa transportasi, dan masyarakat dalam arti luas.

Angkutan kota atau transportasi perkotaan beroperasi menurut trayek kota yang telah ditentukan. Pada keputusan Menteri Perhubungan No.68 tahun 1993, trayek kota sepenuhnya berada dalam suatu wilayah kota. Menurut Djoko Setijowarno dan Frazila (2001), Trayek pelayanan angkutan kota dipengaruhi oleh data perjalanan, data penduduk, dan data penyebarannya, serta kondisi fisik daerah yang akan dilayani oleh angkutan kota. Sebagai angkutan kota, pelayanan angkutan kota untuk mengangkut penumpang dibagi dalam 3(tiga) aktivitas operasional, yaitu:

- a. Kolektor, dari sebuah wilayah permukiman yang tersebar luas atau tempat kerja dan tempat perbelanjaan. Karakteristik operasinya sering berhenti untuk menaik turunkan penumpang, berpenetrasi ke kawasan perumahan.
- b. Line Haul, antara suatu wilayah permukiman dan tempat kerja, tempat perbelanjaan (dari kota ke

kota lainnya), operasinya bergerak dengan kecepatan yang sangat tinggi dan sangat jarang melakukan pemberhentian karena melakukan perhentian di tengah-tengah operasi maka untuk daya tarik dan efektifitas operasinya akan berkurang, meskipun begitu tetap saja beberapa perhentian yang penting akan tetap dilakukan.

- c. Distribusi, dari tempat kerja dan tempat perbelanjaan ke wilayah permukiman. Operasinya melakukan perhentian akan tetapi tidak terlalu sering.

Pola pergerakan yang terdapat pada setiap kota tidaklah sama antar satu dengan lainnya, hal ini ini karena adanya perbedaan pada pola dalam pemanfaatan tata guna lahan dan bentuk kota. Perbedaan aktivitas yang dilakukan pada atau atas tata guna lahan sangat berpengaruh kepada tarikan akan sebuah permintaan dan kebutuhan masyarakat terhadap sarana angkutan kota.

Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) ialah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang wajib dikerjakan dengan baik. Sedangkan menurut Ratminto (2005:2), adalah serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang, setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2007). Harapan konsumen ditentukan oleh informasi yang diterima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi,

pengalaman dimasa yang lampau, serta komunikasi melalui media iklan serta promosi. Harapan konsumen akan berkembang seiring dengan semakin bertambahnya informasi yang di terima, serta bertambah pengalaman konsumen.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian

Penelitian ini di lakukan di 8 trayek yang di lewati atau di lalui Trans Metro Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di setiap trayek Trans Metro Pekanbaru karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pandangan penumpang terhadap pelayanan Trans Metro Pekanbaru, karena dengan melakukan penelitian di beberapa bus dan halte Trans Metro Pekanbaru di harapkan akan mendapat data yang di butuhkan peneliti.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan Trans Metro Pekanbaru, dimana kriterianya ialah masyarakat yang setiap hari menggunakan jasa Trans Metro Pekanbaru untuk berpergian ke kantor, kesekolah dan juga ke kampus. Sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan Quota Sampling dimana pada penelitian ini peneliti mengambil sampel 5orang dalam setiap koridor dan juga 10 orang dari masyarakat yang jarang menggunakan Trans Metro Pekanbaru sebagai alat transportasinya untuk melakukan suatu perpindahan dari satu tempat ketempat lainnya

Sumber Data

1. Data primer, sumber data yang dapat memberi data kepada pengumpul data.

2. Data sekunder, sumber data yang dimana secara tidak langsung memberikan sebuah data kepada pengumpul data.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang di butuhkan, penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, angket, serta dokumentasi yang di peroleh langsung di lapangan.

Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan pada peneliti ini ialah kuantitatif deskriptif. Untuk mengolah data peneliti menggunakan SPSS dimana setiap data yang di peroleh peneliti dari responden akan disajikan dalam bentuk table-tabel frekuensi.

GAMBARAN UMUM

Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibukota dari Provinsi Riau. Kota pekanbaru ini merupakan salah satu dari pusat ekonomi terbesar di belahan timur pulau sumatera, berawal dari sebuah pasar dimana didirikan oleh pedagan-pedagang di tepian sungai siak dan Pekanbaru berkembang pesat menjadi sebuah kota dagang yang multi-etnik sehingga menjadi modal sosial dalam mencapai suatu kepentingan bersama agar dapat dimanfaatkan bagi masyarakatnya.

Trans Metro Pekanbaru

Trans Metro Pekanbaru atau yang biasa di sebut Bus TMP adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang berada di kota Pekanbaru. Di resmikan pada tanggal 18 juni 2009. Kini Trans Metro Pekanbaru telah beroperasi dengan beberapa koridor di kota Pekanbaru. PT yang akan menjalani atau

mengelola transportasi bus kota Trans Metro Pekanbaru berada dibawah naungan Perusahaan Daerah atau PD Pembangunan

Trans Metro Pekanbaru ini menggunakan bahan bakar yang ramah terhadap lingkungan, memiliki kapasitas 80 penumpang pada bus ukuran besar dan 40 penumpang pada bus ukuran sedang, menyediakan tempat duduk khusus untuk ibu hamil, penyandang cacat, serta lansia, bus Trans Metro Pekanbaru telah dilengkapi AC, dimana Trans Metro Pekanbaru mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang dan juga harga yang terjangkau dengan harga Rp.4000 untuk masyarakat umum dan Rp.3000 untuk pelajar.

PANDANGAN PENUMPANG TERHADAP TRANS METRO PEKANBARU

Identitas Responden

Identitas responden di buat agar memudahkan pemahaman akan objek penelitian, oleh sebab itu perlu diketahui identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Ciri-ciri responden penulis dapat dari hasil jawaban yang di berikan melalui kuisioner. Karakter tersebut akan di rincikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Usia

Usia merupakan salah satu yang menjadi identitas seseorang, usia merupakan salah satu informasi yang penting dimana dengan ini akan diketahui masuk ke dalam kategori manakah seseorang tersebut berada. Pada penelitian ini di dapat jumlah responden berdasarkan usia ialah 11-20Thn 9orang atau 12,9%, 21-30Thn 34orang atau 48,6%, 31-40Thn 18orang atau 25,7% dan 41-50Thn sebanyak 9 orang atau 12,9% Dalam

penelitian ini usia yang mendominasi ialah mereka yang berusia 21-30 Thn yang mana terbukti dalam hasil data lapangan yaitu sejumlah 34 orang atau 48,6 % dari jumlah responden yaitu sebanyak 70 orang responden.

Jenis Kelamin

Jenis kelamin ialah kelompok atau kelas yang terbentuk dalam suatu spesies, dalam penelitian ini responden lebih di dominasikan oleh kaum perempuan dibandingkan kaum laki-laki. Dimana laki-laki 33 orang atau 47,1% dan perempuan sebanyak 37 orang atau 52,9%.

Pendidikan

Pendidikan ialah suatu proses pengendalian secara sadar dimana perubahan-perubahan didalam tingkah laku dihasilkan di dalam diri seseorang itu sendiri melalui kelompok. Pada penelitian ini di dapat mereka yang lulusan sd 1 orang atau 1,4%, SMP 11 orang atau 15,7%, SMA 46 orang atau 65,7%, Perguruan Tinggi 11 orang atau 15,7% serta mereka yang tidak sekolah sebanyak 1 orang atau 1,5%.

Pekerjaan

Setiap manusia memiliki tuntutan kebutuhan yang harus ia penuhi melalui berbagai macam kegiatan yang ia lakukan. Pada penelitian ini di dapat karyawan Swasta 27 orang atau 38,6%, Pelajar 16 orang atau 22,9%, Wiraswasta 8 orang atau 11,4%, Buruh 5 orang atau 7,1% dan sebagainya sebanyak 10 orang atau 14,3%.

Jenis Kelamin dan Usia

Pada penelitian ini yang menjadi responden terbanyak ialah mereka perempuan yang berusia 21-30 tahun dimana berjumlah 17 orang.

Jenis Kelamin dan Pendidikan

Pada penelitian ini yang menjadi responden terbanyak ialah perempuan yang memiliki pendidikan terakhir tamatan SMA dengan jumlah 26 orang atau 70,3% dari jumlah perempuan yang menggunakan transportasi Trans Metro Pekanbaru.

Pekerjaan dan Usia

Pada penelitian ini yang menjadi responden terbanyak ialah mereka yang bekerja sebagai karyawan swasta dengan usia antara 21-30 tahun.

Pandangan Penumpang Terhadap Kondisi Halte

Kondisi halte merupakan salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap halte Trans Metro Pekanbaru itu sendiri, pada penelitian ini didapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai kondisi halte dengan status buruk atau kurang baik dimana dari 70 responden menjawab buruk atau tidak baik berjumlah 34 orang atau 48,6 %, menjawab baik berjumlah 32 orang atau 45,7 % dan yang menjawab sangat baik berjumlah 4 orang atau 5,7 %.

Pandangan Penumpang terhadap Fasilitas Halte

Fasilitas pada halte merupakan salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap halte Trans Metro Pekanbaru itu sendiri, Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai fasilitas halte dengan status buruk atau kurang baik, dimana dari 70 responden yang menjawab buruk berjumlah 36 orang atau 51,4 %, yang menjawab baik 32 orang atau 45,7 %, dan yang menjawab sangat baik berjumlah 2 orang atau 2,9 %.

Pandangan Penumpang terhadap Informasi Halte

Informasi yang terdapat pada Halte merupakan salah satu indikator penilaian pengguna Trans Metro Pekanbaru terhadap halte Trans Metro Pekanbaru. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai Informasi pada halte dengan status buruk atau kurang baik, dimana dari 70 responden yang menjawab buruk berjumlah 38 orang atau 54,3 %, menjawab baik berjumlah 30 orang atau 42,9 % dan yang menjawab sangat baik berjumlah 2 orang atau 2,9 %.

Pandangan Penumpang Terhadap Keamanan Halte

Keamanan penumpang pada halte tentunya menjadi keinginan semua pengguna Trans Metro Pekanbaru. Pada keamanan halte responden yang memberi penilaian kurang baik sebanyak 39 orang atau 55,7% dan responden yang member penilaian baik berjumlah 31 orang atau 44,3%.

Pandangan Penumpang terhadap Penerangan Halte

Penerangan pada halte saat malam hari merupakan salah satu indikator penilaian pengguna Trans Metro Pekanbaru terhadap halte. Pada penelitian ini di dapat bahwa penilaian penumpang ialah buruk atau kurang baik, dimana dari 70 responden yang menjawab buruk berjumlah 51 orang atau 72,9 %, menjawab baik 19 orang atau 27,1 %.

Pandangan Penumpang Terhadap Naik Turunnya Penumpang bus Trans Metro Pekanbaru

Proses naik turun penumpang Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu indikator penilaian pengguna Trans Metro Pekanbaru pada penelitian ini yang menjawab

kurang baik berjumlah 16 orang atau 22,9%, untuk pengguna yang memberi penilaian baik berjumlah 50 orang atau 71,4%, sedangkan pengguna yang memberikan penilaian sangat baik berjumlah 4 orang atau 5,7 %.

Pandangan penumpang terhadap Informasi pada Bus Trans Metro Pekanbaru

Informasi yang tersedia pada bus Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu indikator penilaian penumpang terhadap bus. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai Informasi yang tersedia pada bus dengan status baik dimana dari 70 responden menjawab buruk berjumlah 18 orang atau 25,7%, menjawab baik berjumlah 45 orang atau 64,3% dan yang menjawab sangat baik berjumlah 7 orang atau 10 %.

Pandangan penumpang terhadap kursi Penumpang pada Bus Trans Metro Pekanbaru

Kursi penumpang yang tersedia pada bus Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu indikator penilaian penumpang terhadap bus. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai bahwa kursi penumpang berada dalam status Baik, dimana dari 70 responden yang menjawab buruk berjumlah 2 orang atau 2,9%, yang menjawab baik 62 orang atau 88,6%, dan yang menjawab sangat baik berjumlah 6 orang atau 8,6%.

Usia dan kursi Penumpang

Usia seseorang akan berpengaruh terhadap pandangan nya terhadap kursi penumpang pada bus Trans Metro Pekanbaru, dari penelitian lapangan di dapat responden dengan

usia 21-30 tahun yang lebih banyak memberi penilaian baik dibanding dengan usia lainnya dimana mereka beranggapan untuk saat ini status atau penilaian kursi penumpang sudah baik dan semoga ini di pertahan kan agar dapat menjadi penambah tingkat kepuasan bagi pengguna bus Trans Metro Pekanbaru.

Pandangan Penumpang terhadap Waktu Tunggu Bus Trans Metro Pekanbaru

Waktu tunggu Bus Trans Metro Pekanbaru juga merupakan salah satu indikator penilaian penumpang. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai Waktu tunggu pada bus dengan status Buruk atau kurang baik dimana dari 70 responden menjawab buruk berjumlah 44 orang atau 62,9 %, menjawab baik berjumlah 24 orang atau 34,3 % dan yang menjawab sangat baik berjumlah 2 orang atau 2,9 %.

Pekerjaan Dan Waktu Tunggu

Pekerjaan seseorang akan berpengaruh terhadap pandangan nya terhadap waktu tunggu kedatangan bus Trans Metro Pekanbaru, dari penelitian lapangan di dapat responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta yang lebih banyak menjawab kurang baik dibanding dengan pekerjaan lainnya, ini di karenakan mereka menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru untuk berangkat bekerja atau ke tempat kerja dan mereka harus sampai di tempat kerja dengan tepat waktu sehingga mereka berharap untuk waktu tunggu agar lebih di tingkatkan lagi agar mereka dapat sampai di tempat kerja dengan tepat waktu.

Pandangan Penumpang terhadap Waktu Tempuh Bus Trans Metro Pekanbaru

Waktu tempuh Bus Trans Metro Pekanbaru juga merupakan salah satu indikator penilaian penumpang. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai untuk waktu tempuh bus Trans Metro Pekanbaru berada pada status Buruk atau kurang baik dimana dari 70 responden yang menjawab buruk berjumlah 39 orang atau 55,7 %, yang menjawab baik 28 orang atau 40,0%, dan yang menjawab sangat baik berjumlah 3 orang atau 4,3 %.

Pekerjaan Dan Waktu Tempuh

Pekerjaan berpengaruh terhadap pandangan responden terhadap waktu tempuh perjalanan Trans Metro Pekanbaru, dari penelitian lapangan di dapat responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta yang lebih banyak menjawab buruk dibanding dengan pekerjaan lainnya.

Pandangan Penumpang Terhadap Kebersihan Bus Trans Metro Pekanbaru

Penilaian penumpang terhadap kebersihan bus Trans Metro Pekanbaru dari total 70 responden pada penelitian ini, yang memberi penilaian kurang baik berjumlah 8 orang atau 11,4%, untuk penilaian baik berjumlah 55 orang atau 78,6 % dan yang menilai sangat baik berjumlah 7 orang atau 10,0 %.

Pandangan Penumpang Terhadap Cara Supir Mengemudi

Tidak dapat di pungkiri cara supir mengemudi bus Trans Metro Pekanbaru juga tidak lepas dari penilaian penumpang, dimana penilaian yang di beri penumpang ialah yang menjawab sangat baik

berjumlah 10 orang atau 14,3%, untuk penilaian baik berjumlah 54 orang atau 77,1% dan yang memberi penilaian kurang baik berjumlah 6 orang atau 8,6%.

Pandangan penumpang terhadap Pelayanan Pramugara/i Trans Metro Pekanbaru

Pelayanan pramugara/i Bus Trans Metro Pekanbaru juga merupakan salah satu indikator. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai Pelayanan Pramugara/i Trans Metro Pekanbaru dengan status baik dimana dari 70 responden menjawab buruk berjumlah 9 orang atau 12,9 %, menjawab baik berjumlah 57 orang atau 81,4 % dan yang menjawab sangat baik berjumlah 4 orang atau 5,7 % oleh sebab itu penilaian penumpang terhadap pelayanan yang telah di beri pramugara/i ialah baik.

Pandangan penumpang terhadap Kerapian Pramugara/i Trans Metro Pekanbaru

Kerapian pramugara/i bus Trans Metro Pekanbaru juga merupakan salah satu indikator penilaian penumpang. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai kerapian pada Pramugara/i ialah Baik dimana dari 70 responden yang menjawab buruk berjumlah 9 orang atau 12,9 %, yang menjawab baik 53 orang atau 75,7 %, dan yang menjawab sangat baik berjumlah 8 orang atau 11,4 %.

Pandangan penumpang terhadap Informasi Transit Trans Metro Pekanbaru

Informasi Transit yang di berikan oleh pramugara/i Bus Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu indikator penilaian penumpang Trans Metro Pekanbaru. Pada penelitian ini

di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai Informasi Transit yang di beri Pramugara/i kepada penumpang Trans Metro Pekanbaru dengan status baik, dimana dari 70 responden menjawab buruk berjumlah 7 orang atau 10 %, menjawab baik berjumlah 55 orang atau 78,6 % dan yang menjawab sangat baik berjumlah 8 orang atau 11,4 %.

Pandangan penumpang terhadap penarikan Ongkos Trans Metro Pekanbaru

Penarikan ongkos yang dilakukan oleh pramugara/i Bus Trans Metro Pekanbaru juga merupakan salah satu indikator penilaian penumpang Trans Metro Pekanbaru. Pada penelitian ini di dapat bahwa pengguna Trans Metro Pekanbaru menilai penarikan ongkos yang dilakukan Pramugara/i terhadap penumpang ialah dengan status Baik dimana dari 70 responden yang menjawab buruk berjumlah 3 orang atau 4,3 %, yang menjawab baik 59 orang atau 84,3 %, dan yang menjawab sangat baik berjumlah 8 orang atau 11,4 %.

KESIMPULAN

Pada penelitian ini yang berjudul Pandangan Penumpang Terhadap Pelayanan Trans Metro Pekanbaru, maka didapatkan sebuah kesimpulan, dimana kesimpulan pada penelitian ini ialah:

1. Pandangan Penumpang Trans Metro Pekanbaru terhadap halte Trans Metro Pekanbaru:

Responden memberi penilaian Kurang Baik terhadap kondisi halte, fasilitas halte, informasi, keamanan dan juga penerangan pada halte Trans Metro Pekanbaru, dan responden juga memberikan penilaian Baik

terhadap proses naik turunnya penumpang Trans Metro Pekanbaru.

2. Pandangan Penumpang Trans Metro Pekanbaru terhadap armada Bus Trans Metro Pekanbaru:

Responden memberi penilaian Baik terhadap informasi yang tersedia dalam bus, kursi penumpang, kebersihan bus dan cara supir mengemudi dan responden juga memberikan penilaian Kurang Baik terhadap waktu tunggu dan waktu tempuh Trans Metro Pekanbaru.

3. Pandangan penumpang Trans Metro Pekanbaru terhadap Pramugara/i Trans Metro Pekanbaru:

Responden memberikan penilaian Baik terhadap pelayanan, kerapian, informasi transit dan juga penarikan ongkos oleh pramugara/i Trans Metro Pekanbaru.

HALTE	Kondisi Halte	Kurang Baik
	Fasilitas Halte	Kurang Baik
	Informasi Halte	Kurang Baik
	Keamanan Halte	Kurang Baik
	Penerangan Halte	Kurang Baik
	Naik Turun Penumpang	Baik
BUS	Informasi Pada Bus	Baik
	Kursi Pemumpang	Baik
	Waktu Tunggu	Kurang Baik
	Waktu Tempuh,	Kurang Baik
	Kebersihan Bus	Baik
	Cara Supir/Mengemudi	Baik
Pramugara/i	Pelayanan	Baik
	Kerapian	Baik
	Info Transit	Baik
	Penerikan Ongkos	Baik

Faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan penumpang terhadap Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa penumpang memberi penilaian terhadap beberapa hal yang menjadi kelebihan dan kelemahan Trans Metro Pekanbaru, dimana ini akan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang terhadap Trans Metro Pekanbaru untuk kedepannya. Penumpang yang merasa puas oleh pelayanan yang telah di beri Trans Metro Pekanbaru akan cenderung mendukung Trans Metro Pekanbaru menjadi kendaraan transportasi yang handal. Dimana faktor kepuasan penumpang yaitu pelayanan pramugara/i yang memuaskan, menghemat pengeluaran dimana harga karcis yang terjangkau, bus telah memiliki ac, info pada bus yang jelas, serta kursi penumpang yang telah di rasa baik, sedangkan untuk faktor ketidak puasan yaitu halte yang belum baik dari segi kondisi, fasilitas, informasi pada halte, setelah itu waktu tunggu penumpang yang dirasa masih buruk dan waktu tempuh yang masih memakan waktu yang lama dimana hal ini merupakan faktor ketidak puasan penumpang terhadap Trans Metro Pekanbaru.

Saran

Dari penelitian yang berjudul Pandangan Penumpang Terhadap Trans Metro Pekanbaru ini peneliti menyampaikan beberapa saran yaitu:

Bagi masyarakat serta penumpang agar ikut ambil serta dalam menjaga fasilitas yang telah di berikan pemerintah dan juga berpartisipasi dalam menggunakan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru karena dapat menghemat pengeluaran, mengurangi kemacetan

dan mengurangi polusi udara pada kota Pekanbaru

Bagi pemerintah melalui Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru agar dapat lebih memberikan perhatian terhadap Halte Trans Metro Pekanbaru yang dimana masih banyak dinilai kurang baik oleh pengguna Trans Metro Pekanbaru, juga untuk waktu kedatangan dan waktu tempuh bus Trans Metro Pekanbaru agar lebih di tingkatkan sebab banyak pengguna Trans Metro Pekanbaru mengeluhkan mengenai waktu tunggu penumpang dan juga waktu tempuh bus Trans Metro Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji.2011. *Jaringan Transportasi (Teori dan Analisis)* Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmad Munawar.2005. *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta : Beta Offset.
- Djoko Setijowarno, R. B. Frazila.2001. *Pengantar Sistem Transportasi*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Fandy Tjiptono.2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset. Halaman 205.
- Humam Santosa Utomo,*Manajemen Transportasi* (Malang: Pascasarjana Universitas Brawijaya, 2010), h. 25.
- James S. Coleman, *Dasar-dasar Teori Sosial Foundation of Sosial Theory* (Bandung: Nusa Media, 2013) hal 7.
- J. Supranto.2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Kasiram, Moh.2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kotler,Philip dan Kevin Lane Keller,2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Mardalis.2009. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara. Halaman 53.
- Mar'at, Sumsuiwiyati.1981. *Psikologi Perkembangan*. Bandung:PT Rosda Karya.
- Miro, F.2002. *Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Morlok, K. E.1988. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution H.M.N.1996. *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nur Nasution, *Manajemen Transportasi* (cet. 1, Jakarta: Ghalia Indonesia,2004),h. 15.
- Rakhmad,J.1985. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Radja Karya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin,O.Z.2000.*Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Bandung, Indonesia : Penerbit ITB.
- Yusuf, Yusmar. 1991. *Psikologi Antara Budaya*. Bandung: PT Rosdakarya.
- BPS kota Pekanbaru,2017. <https://pekanbarukota.bps.go.id/publication/2017/09/20/01c883ff84ae9578480dd18c/kecamatan-tampilan-dalam-angka-2017.html>
- Wulan Yuliyana, Eva Febriyani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Minat Beli Penumpang Bus Damri Unit Angkutan Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika* Vol. 4 : Edisi I Mei 2018
- Awza, Rusmadi, and Vico Axnur.2014. Peranan Dinas Perhubungan dalam Menyampaikan Informasi Rute Trans Metro di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau* vol. 1 Edisi II Oktober 2014
- Puji Astuti, Reka Marsela.2018. Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Saintis Fakultas Teknik Universitas Islam Riau* Vol. 18 Nomor 2 oktober,2018
- DessiPermataSari. 2018. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau* Vol. 5 Edisi I Januari-Juni 2018
- Evandi Julian Putra. 2018. Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Minat Pengguna Angkutan Trans Metro Di Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau* Vol. 5 Edisi II Juli-Desember 2018