

EVALUASI STANDAR PELAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANS METRO DEWATA DALAM MENINGKATKAN MOBILITAS WISATAWAN KE LOKASI PARIWISATA

Dwi Wahyu Hidayat^{1*}, Riza Phahlevi Marwanto², Siti Shofiah³, Yogi Oktopianto⁴

¹Teknologi Rekayasa Otomotif, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan

²Rekayasa Sistem Transportasi Jalan, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan

³Diploma 3 Teknologi Otomotif, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan

⁴Rekayasa Sistem Transportasi Jalan, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan

*Email *corresponding author*: wahyu@pktj.ac.id

Info Artikel

Diajukan : 30/06/2025

Direview: 03/07/2025

Dipublikasi: 13/08/2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi standar pelayanan angkutan umum Trans Metro Dewata dalam meningkatkan mobilitas wisatawan ke lokasi pariwisata, khususnya pada koridor K4B yang menghubungkan Gor Ngurah Rai dengan Monkey Forest Ubud. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, kuesioner, dan survei dinamis. Jumlah responden ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow dengan teknik accidental sampling sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63,9% responden menyatakan sangat nyaman dan bersih, 69,4% menilai tarif sangat sesuai, dan 56,6% menilai staf sangat ramah dan profesional. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Trans Metro Dewata telah memenuhi indikator yang ditetapkan dalam SK Dirjen 687/AJ.206/DRJD/2002. Penelitian ini memberikan dasar bagi perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik untuk mendukung pariwisata berkelanjutan.

Kata Kunci : Trans Metro Dewata, Angkutan Umum, Layanan Transportasi, Pariwisata

Abstract

This study aims to evaluate the service standards of the Trans Metro Dewata public transportation system in improving tourist mobility to tourism destinations, specifically along corridor K4B, which connects Gor Ngurah Rai to Monkey Forest Ubud. The method used is descriptive quantitative, with data collected through field observations, questionnaires, and dynamic surveys. The number of respondents was determined using the Lemeshow formula, with accidental sampling technique, totaling 100 participants. The results show that 63.9% of respondents stated that the service was very comfortable and clean, 69.4% rated the fare as very appropriate, and 56.6% considered the staff to be very friendly and professional. These findings indicate that Trans Metro Dewata's service meets the indicators set forth in the Director General's Decree No. 687/AJ.206/DRJD/2002. This study provides a foundation for policy formulation aimed at improving the quality of public transportation services to support sustainable tourism.

Keyword : Trans Metro Dewata, Public Transportation, Transport Service, Bali Tourism

PENDAHULUAN

Industri pariwisata global telah mengalami pemulihan yang signifikan pasca-pandemi COVID-19, dengan pariwisata internasional diperkirakan kembali ke tingkat pra-pandemi pada tahun 2024 (Tourism, 2025). Bali, sebagai salah satu destinasi wisata utama dunia, telah mencatatkan rekor kunjungan sebanyak 6,33 juta wisatawan internasional pada tahun 2024, melampaui pencapaian pra-pandemi sebesar 6,28 juta pada tahun 2019 dan mewakili hampir separuh dari total kunjungan wisatawan Indonesia (Bali Government Tourism Office, 2025; Stones, 2025; Tempo, 2025; The Jakarta Post, 2025; Time, 2025).

Fenomena ini menunjukkan daya tarik Bali yang tetap kuat sebagai destinasi pariwisata premium di Asia Tenggara.

Namun, pertumbuhan pariwisata yang pesat ini juga membawa tantangan kompleks terkait keberlanjutan dan overtourism. Pemerintah Provinsi Bali telah menetapkan target 6,5 juta kunjungan pada tahun 2025, meskipun mengakui bahwa pencapaian tersebut dapat memperburuk tantangan overtourism yang sudah dihadapi pulau dengan populasi 4,4 juta jiwa ini (Time, 2025). Dalam konteks pariwisata berkelanjutan, penelitian terbaru menunjukkan bahwa 76% wisatawan global berencana untuk melakukan perjalanan yang

lebih berkelanjutan dalam 12 bulan ke depan, yang mencerminkan pergeseran preferensi wisatawan menuju praktik pariwisata yang bertanggung jawab (alliedmarketresearch, 2023; Bausch et al., 2024; Businessresearchinsights, 2025; precedenceresearch, 2025)

Infrastruktur transportasi, khususnya angkutan umum, memainkan peran krusial dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan. Penelitian terbaru oleh (Theerathitichaipa, 2024) menekankan bahwa sistem transit massal rel memiliki peran penting dalam membentuk pariwisata kota, terutama karena efisiensinya yang luar biasa dalam memastikan keamanan dan mengoptimalkan waktu perjalanan. Faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan dalam perancangan angkutan umum suatu kota adalah pemahaman mendalam tentang sistem angkutan umum yang sudah ada di daerah kawasan tersebut (Hendrialdi et al., 2021).

Masalah utama dalam transportasi perkotaan, termasuk di destinasi wisata, terletak pada ketidakseimbangan antara permintaan dan penawaran layanan transportasi ($\text{demand} > \text{supply}$). Ketidakseimbangan ini mengakibatkan kemacetan lalu lintas yang berdampak negatif terhadap kualitas pengalaman wisatawan dan keberlanjutan destinasi. Penelitian Bergantino et al. (2024) mengonfirmasi bahwa pariwisata memiliki dampak signifikan terhadap preferensi moda perjalanan penduduk lokal, di mana mereka cenderung memilih moda yang lebih gesit seperti sepeda motor daripada mobil, serta mengadopsi pola mengemudi defensif selama musim wisata (Adie & Falk, 2021).

Aksesibilitas destinasi dan ketersediaan opsi mobilitas lokal secara signifikan mempengaruhi pilihan destinasi wisatawan (Bausch et al., 2024). Namun, aksesibilitas yang luar biasa ke destinasi dan atraksi utamanya dapat menyebabkan masalah seperti overvisitation atau overtourism lokal. Konsekuensi umum adalah munculnya tantangan mobilitas bagi populasi lokal, terutama karena kemacetan dalam sistem transportasi destinasi (Adie & Falk, 2021).

Studi terbaru menunjukkan bahwa beberapa indikator tingkat pelayanan angkutan umum yang berkualitas meliputi: kecepatan perjalanan, fasilitas perpindahan yang lebih baik, waktu tunggu yang lebih pendek, perlindungan cuaca yang memadai, ketepatan waktu, keterpaduan dengan moda angkutan lain, kemudahan penggunaan, serta kejelasan informasi perjalanan (Afriadi et al., 2013; Kalangi et al., 2024; Rizki & Susanti, 2023). Penelitian Bausch (2024) menambahkan bahwa ketersediaan guest card dengan layanan mobilitas gratis secara signifikan meningkatkan penggunaan

transportasi umum oleh wisatawan (Bausch et al., 2024).

Dalam konteks pariwisata berkelanjutan, pasar global untuk pariwisata berkelanjutan diproyeksikan tumbuh dari USD 3,12 triliun pada tahun 2024 menjadi USD 11,39 triliun pada tahun 2034, dengan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 11,39% (precedenceresearch, 2025). Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya kesadaran global terhadap isu lingkungan yang mendorong wisatawan untuk mencari opsi perjalanan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

Trans Metro Dewata, sebagai salah satu inisiatif transportasi umum terdepan di Bali, menjadi bagian integral dari upaya pemerintah untuk meningkatkan konektivitas antarwilayah serta mendukung pengembangan sektor pariwisata berkelanjutan (Wikipedia, 2021). Namun, evaluasi komprehensif terhadap standar pelayanan Trans Metro Dewata dalam konteks mobilitas wisatawan masih terbatas. Penelitian terdahulu lebih banyak fokus pada aspek operasional umum, sementara kajian spesifik tentang perannya dalam meningkatkan mobilitas wisatawan ke destinasi pariwisata masih jarang dilakukan.

Berdasarkan gap penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi standar pelayanan angkutan umum Trans Metro Dewata berdasarkan SK Dirjen 687/AJ.206/DRJD/2002; (2) menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Trans Metro Dewata pada koridor K4B (Gor Ngurah Rai-Monkey Forest Ubud); dan (3) memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan untuk mendukung mobilitas wisatawan yang berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan sistem transportasi umum yang mendukung pariwisata berkelanjutan di Bali, sekaligus menjadi referensi bagi destinasi wisata lain yang menghadapi tantangan serupa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Menurut Sugiyono accidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Dr. Arif Rachman, Dr. E. Yochanan, 2024).

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Lemeshow, karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus dari Lemeshow:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P(1-P)}{d^2} \dots \dots \dots (1)$$

dimana, n = jumlah sampel, Z = skor z pada kepercayaan 95%=1,96, P = maksimum estimasi = 0,5 dan d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%.

Melalui rumus (1) di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = 96,04 \approx 100.$$

Sehingga berdasarkan rumus tersebut, sampel yang digunakan adalah sekurang-kurangnya 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan survei wawancara yang dilaksanakan, didapatkan jumlah 123 responden yang dapat diwawancarai terkait pelayanan Trans Metro Dewata khususnya koridor K4B Gor Ngurah Rai-Monkey Forest Ubud. Jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dikarenakan tidak diketahuinya jumlah populasi maka dapat ditentukan jumlah minimal sampelnya 100 dengan tingkat kepercayaan 95% dan teknik pengambilan datanya dengan teknik *accidental sampling* (Tabel 1).

Tabel 1. Hasil Wawancara Penumpang K4B TMD

No	Aspek Penilaian	Kategori Jawaban	Persentase (%)
1	Kenyamanan dan Kebersihan	Sangat nyaman & bersih	63,9
		Cukup nyaman & bersih	24,6
		Kurang nyaman & bersih	8,2
		Tidak nyaman & kotor	3,3
2	Kesesuaian Tarif	Sangat sesuai	69,4
		Cukup sesuai	22,3
		Kurang sesuai	6,6
		Tidak sesuai sama sekali	1,7
3	Keramahan dan Profesionalisme Staf	Sangat ramah dan profesional	56,6
		Cukup ramah dan profesional	30,3
		Kurang ramah dan profesional	9,8

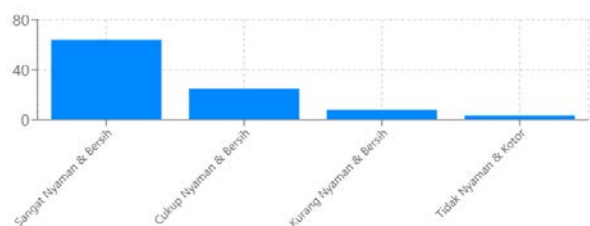
No	Aspek Penilaian	Kategori Jawaban	Persentase (%)
4	Kemudahan Akses Halte	Tidak ramah dan tidak profesional	3,3
		Sangat mudah	35,2
		Cukup mudah	54,9
		Sulit	8,2
5	Kesesuaian Jadwal	Sangat sulit	1,7
		Sangat sesuai	33,9
		Cukup sesuai	49,6
		Kurang sesuai	13,2
		Tidak sesuai sama sekali	3,3

Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan hasil evaluasi pelayanan Trans Metro Dewata pada koridor K4B (**Gambar 1**). Pada aspek kemudahan sebanyak 54,9% responden memilih cukup mudah, yang mana selaras dengan persentase jadwal keberangkatan yaitu sebesar 49,6% memilih cukup sesuai.



Gambar 1. Alasan Utama Memilih Trans Metro Dewata

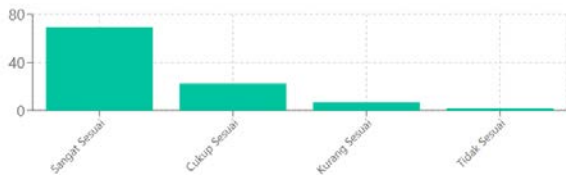
Pada aspek kenyamanan (**Gambar 2**) sebanyak 63,9% responden memilih sangat nyaman dan bersih yang mana masuk ke dalam kategori *tangible* (Mahardi et al., 2019).



Gambar 2. Penilaian Kenyamanan dan Kebersihan Bus Trans Metro Dewata

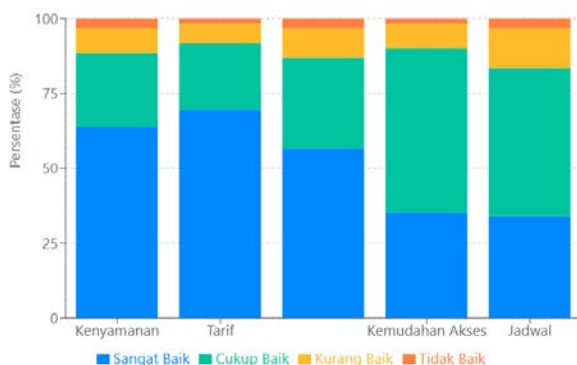
Pada tarif (**Gambar 3**) sebanyak 69,4% responden memilih sangat sesuai, pada keramahan dan profesionalisme sebanyak 56,6% responden

memilih sangat ramah dan profesional. Berdasarkan SK Dirjen No. 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, aspek kenyamanan mencakup fasilitas tempat duduk disediakan, juga mengangkut penumpang dengan berdiri, dilengkapi pendingin udara (AC).



Gambar 3. Penilaian Kesesuaian Tarif Trans Metro Dewata

Gambar 4. Aspek kemudahan mencakup ketersediaan bagasi/tempat barang, kebersihan harus terjamin, awak bus terlatih dan terampil karena selain faktor jalan dan faktor kendaraan, faktor manusia merupakan faktor yang paling mengakibatkan kecelakaan lalu lintas (Oktopianto et al., 2021). Untuk kualitas kemudahan mendapatkan bus mencakup jadwal keberangkatan dan kedatangan harus dipenuhi, baik ada maupun tidak ada penumpang, lokasi terminal harus terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya, dan tempat-tempat perhentian harus khusus.



Gambar 4. Perbandingan Penilaian Berbagai Aspek Pelayanan Trans Metro Dewata

Oleh karena itu, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari Bus Trans Metro Dewata sesuai dengan SK Dirjen 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi pelayanan Trans Metro Dewata pada koridor K4B (Gor Ngurah Rai-Monkey Forest Ubud) dalam meningkatkan

mobilitas wisatawan. Berdasarkan analisis pelayanan bus didapatkan bahwa indikator pelayanan bus seperti aspek kenyamanan, aspek keamanan, aspek keselamatan sudah memenuhi ketentuan menurut SK Dirjen 687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna, dengan mayoritas responden menilai positif terhadap kenyamanan, tarif, dan profesionalisme staf Trans Metro Dewata. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan sistem transportasi umum yang lebih baik dalam mendukung sektor pariwisata di Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Adie, B. A., & Falk, M. (2021). Residents' perception of cultural heritage in terms of job creation and overtourism in Europe. *Tourism Economics*, 27(6), 1185–1201. <https://doi.org/10.1177/1354816620943688>
- Afriadi, A., Herdiana, S., & Gustamola, W. (2013). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola. *Reka Loka*, x, 1–11. <https://www.neliti.com/publications/220895/evaluasi-kinerja-pelayanan-angkutan-bus-damri-kota-bandung-berdasarkan-persepsi>
- alliedmarketresearch. (2023). Sustainable Tourism Market Size , Share , Competitive Landscape and Trend Analysis Report , by Type , by Application , by Age Group : Global Opportunity Analysis and Industry Forecast , 2022 - 2032 Sustainable Tourism Market Research , 2032. <https://www.alliedmarketresearch.com/sustainable-tourism-market-A06549>
- Bali Government Tourism Office. (2025). Bali Cracks Down on Unruly Tourists : Governor Koster Issues New Regulations. April. <https://disparda.baliprov.go.id/bali-cracks-down-on-unruly-tourists-governor-koster-issues-new-regulations/2025/04/>
- Bausch, T., Peluso, A. M., Bursa, B., Mailer, M., & Amegah, M. L. (2024). Determinants Encouraging Tourists to Use Public Transport in Their Vacation Destination. *International Journal of Tourism Research*, 26(5), 1–14. <https://doi.org/10.1002/jtr.2791>
- Businessresearchinsights. (2025). Sustainable Tourism Market Size, Share, Growth and Industry Analysis by Type (Coastal Tourism, Mountain Tourism, Island Tourism), by Application (Solo, Group, Family, Couples), and Regional Insight and Forecast to 2033

- Last.
<https://www.businessresearchinsights.com/market-reports/sustainable-tourism-market-117815>
- Dr. Arif Rachman, Dr. E. Yochanan, D. I. A. I. S. (2024). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Hendrialdi, H., Sueni, N. W. P., Soimun, A., & Rupaka, A. P. (2021). Angkutan Massal sebagai Alternatif Mengatasi Permasalahan Kemacetan Lalu Lintas Metropolitan Sarbagita. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 2(2), 79–86.
<https://doi.org/10.52920/jttl.v2i2.20>
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I. R., & Rompis, S. Y. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Tekno*, 22(88), 729–737.
<https://doi.org/10.35793/jts.v22i88.55292>
- Oktopianto, Y., Nabil, M. J., & Arief, Y. M. (2021). Sosialisasi Keselamatan Transportasi Jalan Pengemudi Gojek Di Kota Tegal. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 242.
<https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i2.33321>
- precedenceresearch. (2025). Sustainable Tourism Market Size , Share , and Trends 2025 to. <https://www.precedenceresearch.com/sustainable-tourism-market>
- Rizki, F. M., & Susanti, A. (2023). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan (Lyn) Rute Trayek Desa Metatu-Terminal Gubernur Suryo Kabupaten Gresik. *Jurnal Media Publikasi Terapan ...*, 1(3), 249–261.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans/article/view/26400%0Ahttps://journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans/article/download/26400/10690>
- Stones, S. (2025). Bali ' s Tourism Paradox : Are We Seeing Real Growth or Just More Visitors ? The Erosion of Real Money Value.
- Tempo. (2025). Bali Tops Fodor's 2025 "No List" Due to Overtourism. Tempo.
- The Jakarta Post. (2025). The global problem of over tourism, and why Bali is at a tipping point.
<https://www.thejakartapost.com/opinion/2025/06/25/the-global-problem-of-over-tourism-and-why-bali-is-at-a-tipping-point.html>
- Theerathitichaipa, K. (2024). A Structural Equation Model of the Factors Affecting the Belt and Road Initiative (BRI) on the Perceived Benefits and Intention of Thai People to Use the China-Laos High-Speed Rail Service. 1–22.
- Time. (2025). Can Bali Ever Solve Its Overtourism Conundrum ? <https://time.com/7272442/bali-overtourism-tourist-tax-behavior-rules-foreign-visitors-economy-indonesia/>
- Tourism, U. (2025). International tourist arrivals grew 5 % in Q1.
<https://www.unwto.org/news/international-tourist-arrivals-grew-5-in-q1-2025>
- Wikipedia. (2021). Trans Metro Dewata. https://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Trans_Metro_Dewata.