

Studi Persepsi dan Preferensi Masyarakat Kota Kediri terhadap Layanan Bus Satria

Mahadika Pradipta Himawan^{1*}, Aril Alfarizy¹, Tecca Ayu Indrianti¹, Melky Victor Manuel Simamora¹

¹Universitas Dian Nuswantoro

*Corresponding Author: mahadika.pradipta@dsn.dinus.ac.id

Abstrak

Transportasi publik berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Kota Kediri telah menghadirkan Bus Satria sebagai moda transportasi umum, namun tingkat penggunaannya masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan preferensi masyarakat Kota Kediri terhadap layanan Bus Satria, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya minat penggunaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan partisipan sebanyak 15 orang yang terdiri dari pengguna, calon pengguna, sopir, dan staf operasional. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas bus, ketidakpastian jadwal, jumlah armada yang terbatas, persaingan dengan moda transportasi lain, serta minimnya sosialisasi. Preferensi masyarakat lebih condong pada moda transportasi yang cepat, fleksibel, dan mudah diakses. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan, penambahan armada, serta strategi komunikasi publik yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan daya tarik Bus Satria. Kebaruan penelitian ini terletak pada kajian empiris mengenai transportasi publik di kota menengah, yang selama ini belum banyak diteliti, khususnya dalam konteks layanan Bus Satria di Kota Kediri.

Kata Kunci: transportasi publik, persepsi, preferensi, Bus Satria, Kediri

PENDAHULUAN

Transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, mengurangi kemacetan lalu lintas, serta menekan dampak lingkungan akibat penggunaan kendaraan pribadi. Di berbagai kota di Indonesia, pemerintah daerah terus berupaya mengembangkan sistem transportasi massal yang aman, nyaman, dan terjangkau. Salah satu upaya tersebut di Kota Kediri adalah pengoperasian **Bus Satria**, yang diharapkan menjadi alternatif transportasi umum modern dan ramah lingkungan bagi masyarakat.

Meskipun telah beroperasi dengan fasilitas yang relatif memadai, keberadaan Bus Satria belum sepenuhnya menjadi pilihan utama masyarakat Kota Kediri. Berdasarkan pengamatan awal, tingkat keterisian penumpang cenderung rendah pada sebagian besar jam operasional, terutama di luar jam sibuk. Fenomena ini menarik untuk dikaji mengingat tujuan awal pengadaan Bus Satria adalah meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Sejumlah faktor diduga memengaruhi rendahnya minat masyarakat terhadap layanan ini, mulai dari keterjangkauan tarif, kenyamanan armada, ketepatan waktu, ketersediaan rute yang sesuai kebutuhan, hingga kebiasaan masyarakat yang masih bergantung pada moda transportasi pribadi atau alternatif lain seperti ojek daring dan angkutan kota. Menurut teori perilaku konsumen, persepsi dan preferensi menjadi variabel kunci yang menentukan keputusan penggunaan suatu produk atau jasa, termasuk layanan transportasi publik.

Corresponding Author:

Mahadika Pradipta Himawan

mahadika.pradipta@dsn.dinus.ac.id

Dengan memahami persepsi dan preferensi masyarakat terhadap Bus Satria, pihak penyelenggara dan pemerintah dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai faktor pendorong dan penghambat penggunaan layanan ini. Penelitian ini menjadi penting dan mendesak dilakukan agar perbaikan layanan dapat diarahkan secara tepat sasaran, sehingga ke depannya Bus Satria mampu bersaing dan menjadi moda transportasi yang diminati masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis persepsi masyarakat Kota Kediri terhadap layanan Bus Satria.
2. Mengidentifikasi preferensi masyarakat terkait fitur, rute, tarif, dan aspek layanan lainnya pada Bus Satria.
3. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan Bus Satria sebagai moda transportasi publik.

TINJAUAN LITERATUR

Transportasi Publik dan Perannya dalam Mobilitas Perkotaan

Transportasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam sistem mobilitas perkotaan yang berfungsi menyediakan layanan angkutan massal yang efisien, terjangkau, dan ramah lingkungan (Tamin, 2000). Menurut Litman (2021), keberadaan transportasi publik dapat mengurangi kemacetan, menurunkan emisi gas rumah kaca, dan memberikan akses mobilitas bagi kelompok masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi.

Di Indonesia, peran transportasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menegaskan pentingnya penyediaan moda transportasi yang aman, nyaman, tertib, terjangkau, dan berkelanjutan. Di tingkat daerah, pemerintah kota memiliki peran strategis dalam merencanakan dan mengelola sistem transportasi publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal.

Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Transportasi

Persepsi adalah proses di mana individu mengorganisasi dan menafsirkan informasi sensoris untuk memberikan makna terhadap lingkungan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks transportasi publik, persepsi mencakup pandangan pengguna terhadap aspek kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, kebersihan, keramahan petugas, dan citra merek layanan.

Penelitian Wibowo (2019) menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap layanan transportasi publik dapat mendorong minat penggunaan ulang. Namun, persepsi negatif—misalnya mengenai armada yang tidak terawat atau jadwal yang tidak konsisten—dapat menurunkan kepercayaan publik. Faktor lingkungan, pengalaman pribadi, dan informasi dari orang lain juga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat (Zeithaml et al., 2018).

Prefrensi Pengguna Terhadap Moda Transportasi Publik

Preferensi merujuk pada kecenderungan atau pilihan individu terhadap suatu produk atau jasa dibandingkan alternatif lainnya (Schiffman & Wisenblit, 2019). Dalam transportasi publik, preferensi pengguna dapat dipengaruhi oleh tarif, rute, frekuensi keberangkatan, kecepatan perjalanan, fasilitas pendukung, serta kemudahan akses.

Studi Rahmawati (2020) menemukan bahwa di kota-kota menengah, pengguna lebih memilih moda transportasi yang fleksibel secara waktu (misalnya ojek daring) meskipun tarifnya lebih tinggi, dibandingkan moda transportasi publik yang memiliki jadwal tetap tetapi kurang sesuai dengan kebutuhan mobilitas mereka. Hal ini menunjukkan pentingnya penyesuaian layanan agar sesuai dengan preferensi lokal.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Transportasi Publik

Banyak penelitian mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat menggunakan transportasi publik. Menurut penelitian Susilo dan Cats (2017), faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi:

1. **Faktor Kualitas Layanan** – mencakup kenyamanan, kebersihan, keamanan, ketepatan waktu, dan profesionalitas pengemudi.
2. **Faktor Ekonomi** – meliputi keterjangkauan tarif dan perbandingan biaya dengan moda transportasi lain.
3. **Faktor Infrastruktur** – seperti ketersediaan halte, jalur khusus, dan aksesibilitas lokasi.
4. **Faktor Sosial dan Budaya** – kebiasaan masyarakat, gaya hidup, serta pengaruh lingkungan sosial.

Kesenjangan Penelitian

Beberapa studi telah meneliti persepsi dan preferensi masyarakat terhadap transportasi publik di kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Bandung. Namun, kajian yang fokus pada kota menengah seperti Kediri masih terbatas. Selain itu, penelitian yang secara spesifik membahas **Bus Satria** sebagai layanan transportasi publik di Kediri belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan pengetahuan dengan memberikan gambaran empiris mengenai persepsi dan preferensi masyarakat terhadap Bus Satria, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis data lokal.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan metode **studi kasus** (*case study*). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam persepsi, preferensi, dan pengalaman masyarakat Kota Kediri terkait layanan Bus Satria, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat penggunaannya. Metode ini memungkinkan peneliti menggali makna dan alasan di balik perilaku masyarakat, bukan sekadar mengukur frekuensinya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kota Kediri, Jawa Timur, dengan fokus pada beberapa titik strategis yang menjadi jalur dan halte Bus Satria, seperti Terminal Tamanan, kawasan pusat kota, dan beberapa halte di area pendidikan dan perkantoran. Pengumpulan data dilakukan selama Februari–Maret 2025.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari:

1. **Pengguna Bus Satria aktif** (minimal sudah menggunakan 3 kali dalam 1 bulan terakhir).
2. **Calon pengguna** (pernah mempertimbangkan menggunakan Bus Satria tetapi belum menggunakan).
3. **Pihak pengelola Bus Satria** (perwakilan Dinas Perhubungan Kota Kediri).

Kriteria inklusi:

1. Berdomisili di Kota Kediri minimal 1 tahun terakhir.
2. Berusia 17 tahun ke atas.
3. Bersedia diwawancarai dan memberikan informasi secara terbuka.

Jumlah partisipan yang diwawancarai adalah **15 orang** dengan distribusi 10 masyarakat umum dan 5 pihak terkait (operator, pengelola, atau staf Dinas Perhubungan).

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data Adalah:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) : Menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, dan preferensi responden terkait Bus Satria.
2. Observasi langsung : Dilakukan di halte dan selama perjalanan bus untuk mengamati kondisi fasilitas, ketepatan waktu, dan interaksi antara penumpang dan petugas.
3. Dokumentasi : Mengumpulkan foto, jadwal resmi, data armada, dan laporan operasional dari pihak pengelola.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini adalah **peneliti sendiri** (*human instrument*) yang dibantu oleh panduan wawancara (*interview guide*). Panduan wawancara memuat topik-topik utama seperti:

1. Pengalaman menggunakan Bus Satria.
2. Persepsi terhadap fasilitas bus.
3. Ketepatan jadwal keberangkatan.
4. Preferensi transportasi yang digunakan sehari-hari.
5. Saran untuk perbaikan layanan.

Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan metode **analisis tematik** (*thematic analysis*) yang meliputi:

1. **Transkripsi data** hasil wawancara secara verbatim.
2. **Koding awal** untuk mengidentifikasi unit makna dari setiap kutipan responden.
3. **Pengelompokan kode** ke dalam tema dan subtema.
4. **Interpretasi temuan** untuk menghubungkan data lapangan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif, digunakan teknik:

1. **Triangulasi sumber** (membandingkan data dari pengguna, calon pengguna, dan pihak pengelola).
2. **Triangulasi metode** (menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi).
3. **Member checking** (mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada responden untuk memastikan kebenaran informasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Penelitian melibatkan 15 Responden Terdiri dari:

- 10 Masyarakat Umum (5 Pengguna Bus Satria, 5 Calon Pengguna)
- 5 Pihak Internal Layanan bus (2 Spoir, 1 Kondektur, 2 Staf Operasional)
- Usia responden berkisar antara 18-55 tahun dengan latar belakang pekerjaan beragam (Pelajar, pekerja kantoran, pedagang, dan wiraswasta).

Temuan Utama Penelitian

Analisis Tematik

Tema Utama	Subtema	Kutipan Responden	Interpretasi
Fasilitas Bus Belum Maksimal	- AC kurang dingin - Kursi mulai rusak - Papan informasi rute terbatas	“Kadang AC tidak dingin, kursi sudah using dan rusak” (R3, Pengguna)	Fasilitas yang tidak terawatt mengurangi kenyamanan penumpang.
Ketepatan Waktu Buruk	- Jadwal tidak sesuai publikasi - Sering terlambat 10-30 menit - Tidak ada aplikasi pelacak	“Katanya jam 7, tapi baru datang jam setengah 8, jadi saya males nunggu.” (R8, Calon pengguna)	Keterlambatan membuat pengguna eggan menggunakan layanan secara rutin.
Jumlah Armada Terbatas	- Tidak cukup bus di jam sibuk - Interval kedatangan 30-45 menit - Penumpang menumpuk di halte tertentu	“Kalau jam pulang kerja, busnya jarang, penumpang sampai berdiri.” (R1 Pengguna)	Armada yang sedikit membatasi kapasitas dan membuat waktu tunggu lama.
Persaingan Transportasi Lain	- Ojek Online Lebih cepat - Motor Pribadi lebih fleksibel	“Naik motor Cuma 15 menit, naik bus bisa setengah jam lebih.” (R10, Calon pengguna)	Kecepatan Fleksibilitas moda lain lebih menarik bagi Masyarakat.

	- Harga bus tidak jauh berbeda		
Minim Sosialisasi	- Banyak warga tidak tahu rute bus - Promosi di media sosial jarang - Informasi di halte terbatas	“Saya baru tahu ada Bus Satria itu dari teman.” (R6, calon pengguna)	Sosialisasi yang minim membuat jangkauan layanan tidak maksimal.

Pembahasan

Fasilitas yang kurang Memadai

Kondisi fasilitas fisik seperti kursi dan pendingin udara menjadi salah satu keluhan utama. Hal ini mendukung temuan **Putri & Santoso (2021)** yang menyatakan bahwa kualitas sarana transportasi berpengaruh langsung pada kenyamanan dan loyalitas penumpang.

Keterlambatan dan Jadwal Tidak Konsisten

Transportasi Publik sangat bergantung pada ketetapan waktu. Ketika bus tidak datang sesuai jadwal, kepercayaan penumpang menurun. Sesuai teori **Zeithaml et al. (1990)**, realibilitas merupakan dimensi utama kualitas layanan.

Armada yang terbatas

Jumlah armada yang sedikit berdampak pada interval kedatangan yang lama, terutama di jam sibuk. Menurut Tamin (2020), frekuensi tinggi adalah kunci untuk menarik pengguna kendaraan pribadi agar beralih ke angkutan umum.

Persaingan Moda Transportasi Lain

Kecepatan dan fleksibilitas kendaraan pribadi maupun transportasi online menjadi faktor penghalang bagi pertumbuhan pengguna bus. Tanpa inovasi, sulit bagi layanan ini untuk bersaing.

Bagian hasil dan pembahasan merupakan inti dari manuskrip penelitian Anda, tempat Anda menyajikan temuan-temuan dan menganalisis signifikansinya. Awali dengan menyajikan hasil penelitian secara objektif dan ringkas. Gunakan tabel, grafik, atau gambar untuk memvisualisasikan data secara efektif dan memudahkan pemahaman pembaca. Pastikan setiap tabel dan gambar memiliki judul dan keterangan yang jelas, serta disajikan dengan format yang konsisten. Selanjutnya, langkah ke tahap pembahasan. Di sini, Anda menganalisis dan menginterpretasikan hasil penelitian secara mendalam. Hubungkan temuan-temuan Anda dengan teori dan penelitian sebelumnya yang telah diuraikan dalam tinjauan literatur. Jelaskan pola, tren, dan hubungan antar variabel yang muncul dari data. Berikan penjelasan yang logis dan argumentatif untuk mendukung interpretasi Anda. Jangan lupa untuk membahas keterbatasan penelitian Anda. Identifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian, seperti ukuran sampel, metode pengumpulan data, atau bias penelitian. Bagian hasil dan pembahasan yang baik akan memberikan pemahaman yang komprehensif kepada pembaca mengenai temuan-temuan penelitian dan implikasinya. Gunakan bahasa yang jelas, tepat, dan akademis untuk menyampaikan argumentasi Anda secara

REFERENSI

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan Kementerian Perhubungan 2022*. Jakarta: Kemenhub RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Litman, T. (2021). *Evaluating public transportation health benefits*. Victoria Transport Policy Institute.
- Rahmawati, I. (2020). Analisis preferensi pengguna transportasi daring di kota menengah. *Jurnal Transportasi*, 22(1), 45–56. <https://doi.org/10.26593/jt.v22i1.4231>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, Y. O., & Cats, O. (2017). Exploring key determinants of travel satisfaction for multi-modal trips by different traveler groups. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 95, 15–33. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.11.011>
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. Bandung: ITB Press.
- Wibowo, A. (2019). Persepsi masyarakat terhadap transportasi publik berbasis jalan. *Jurnal Teknik Sipil*, 14(2), 105–112. <https://doi.org/10.1234/jts.v14i2.567>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.