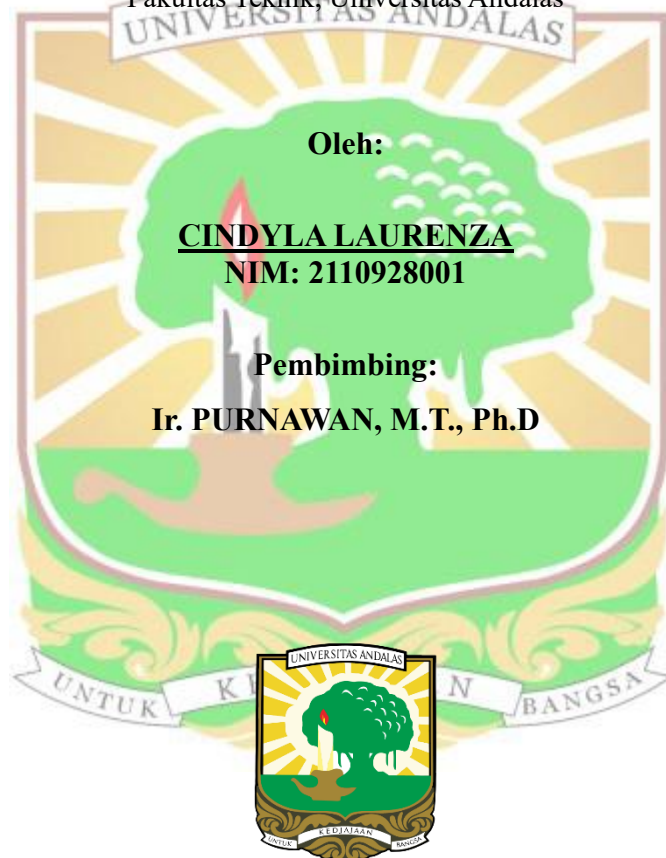


PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KESELAMATAN MENGUNAKAN BUS PARIWISATA, STUDI KASUS DI KOTA PADANG

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Program Strata-1 pada Departemen Teknik Sipil,
Fakultas Teknik, Universitas Andalas



Oleh:

CINDYLA LAURENZA

NIM: 2110928001

Pembimbing:

Ir. PURNAWAN, M.T., Ph.D

**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK SIPIL
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG
2025**

ABSTRAK

Transportasi umum berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan wisatawan, khususnya di Kota Padang, yang menjadi salah satu destinasi pariwisata utama pulau Sumatera. Namun, tingginya angka kecelakaan yang melibatkan bus pariwisata memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keselamatan moda transportasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat Kota Padang mengenai keselamatan dalam penggunaan bus pariwisata, serta menggali faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut, seperti kondisi bus, kompetensi pengemudi, dan manajemen keselamatan perusahaan bus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis Importance Performance Analysis (IPA) serta Customer Satisfaction Index (CSI). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 280 responden, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kelayakan kondisi fisik bus, pelayanan penumpang, dan kepatuhan terhadap regulasi menjadi aspek utama yang memengaruhi persepsi keselamatan. Persepsi masyarakat terhadap aspek keselamatan bus pariwisata secara umum berada pada tingkat positif dengan nilai CSI 78% yang termasuk pada kategori puas. Sebagian besar responden merasa puas dengan kinerja keselamatan yang diterapkan oleh operator bus pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan bus pariwisata di Kota Padang telah memenuhi standar keselamatan dasar yang diharapkan. Meskipun dalam kategori puas, nilai CSI belum mencapai level sangat puas ($\geq 81\%$), sehingga masih ada ruang perbaikan, terutama pada indikator-indikator dalam Kuadran A IPA (prioritas tinggi) seperti sistem rem anti-terkunci, pemeliharaan rutin, inspeksi berkala, kepatuhan terhadap standar keselamatan, dan kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas. Rekomendasi yang diusulkan kepada perusahaan bus pariwisata dan pemerintah daerah untuk meningkatkan standar keselamatan dan kualitas layanan. Perusahaan disarankan memprioritaskan aspek keselamatan yang dianggap kritis oleh penumpang dan membangun budaya keselamatan secara menyeluruh. Sementara itu, peran pemerintah melalui Dinas Perhubungan perlu memperkuat pengawasan, inspeksi berkala, audit keselamatan, serta menyediakan sistem pelaporan masyarakat. Kolaborasi antara pemerintah dan operator sangat diperlukan agar potensi risiko kecelakaan dapat diminimalkan dan kepercayaan masyarakat terhadap moda transportasi ini semakin meningkat, terutama mengingat mayoritas pengguna adalah mahasiswa dan kelompok usia muda yang kritis terhadap isu keselamatan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah dan perusahaan bus pariwisata dalam meningkatkan keselamatan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi umum.

Kata kunci: persepsi, keselamatan transportasi, bus pariwisata, Importance Performance Analysis (IPA).

Kata kunci : maksimum 5 kata

ABSTRACT

Public transportation plays a crucial role in supporting the mobility of both residents and tourists, particularly in Padang City, one of the main tourist destinations on the island of Sumatra. However, the high rate of accidents involving tourist buses has influenced public perception of the safety of this mode of transportation. This study aims to identify the public perception of safety in the use of tourist buses in Padang City and to explore the factors influencing these perceptions, including bus conditions, driver competence, and the safety management practices of bus operators. A quantitative approach was employed using survey methods and data analysis techniques such as Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). Data were collected through questionnaires distributed to 280 respondents selected via purposive sampling. The results indicate that the physical condition of the buses, passenger services, and regulatory compliance are the main factors affecting safety perceptions. Public perception of tourist bus safety was generally positive, with a CSI score of 78%, which falls into the “satisfied” category. Most respondents were satisfied with the safety performance implemented by tourist bus operators, suggesting that the services have met the basic safety standards expected by the public. However, since the CSI score has not reached the “very satisfied” category ($\geq 81\%$), improvements are still needed—particularly in IPA Quadrant A attributes (high priority), such as anti-lock braking systems (ABS), routine maintenance, regular inspections, compliance with safety standards, and adherence to traffic regulations. Recommendations are proposed for both tourist bus companies and local government to enhance safety standards and service quality. Companies are advised to prioritize safety aspects deemed critical by passengers and to foster a comprehensive safety culture. Meanwhile, the local transportation agency should strengthen monitoring, conduct regular inspections and safety audits, and provide public reporting mechanisms. Collaboration between the government and bus operators is essential to minimize accident risks and to restore public trust in this mode of transport, especially considering that most users are university students and young adults who are highly concerned about safety issues. This study is expected to serve as a reference for local authorities and tourist bus operators in improving transportation safety and increasing public confidence in public transport services.

Keywords: *perception, transportation safety, tourist buses, Importance Performance Analysis (IPA).*