



Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Bus Trans Koetaradja Dan Labi-Labi Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus : Koridor I Pusat Kota – Darussalam)

Hanyta Khairunnisa^{a,*}, Renni Anggraini^b, Muhammad Isya^c

^aMagister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

^{b,c}Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

*Corresponding author, email address: hanitanita11@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article History: Received 14 March 2019 Revised 13 May 2019 Accepted 21 May 2019 Keywords: Service Levels Quadrant Analysis Transkoetaradja Buses Labi-labi Performance	Transportation services in the city of Banda Aceh are currently supported by a public transport system, one of which is Transkoetaradja bus and labi-labi. At the beginning of its service, Transkoetaradja bus public transportation received a fairly good response from the community. To find out how Transkoetaradja buses can improve their service capabilities, then a study is needed that can convey information. The purpose of this study was to analyze the level of Transkoetaradja bus and labi-labi service. The method used is a quadrant analysis method by distributing questionnaires to 381 Transkoetaradja bus and labi-labi passengers. Based on the conclusions obtained, the performance of public transport in the city of Banda Aceh is currently in the medium category, because in some assessment parameters there are those that need to be improved again, and if seen from the quality of each parameter being examined, Transkoetaradja buses are better than labi-labi. The results show that not all factors are in quadrant A, which states that not all attributes are factors that influence the performance of Transkoetaradja buses and labi-labi. Of the 10 factors, only 6 factors are found in quadrants A and B for Transkoetaradja buses while the turtles have 7 factors. These factors include rush hour, outside rush hour, travel speed, headway, travel time, service time, frequency, number of vehicles, waiting time and the start and end of the trip.

©2019 Magister Teknik Sipil Unsyiah. All rights reserved

1. PENDAHULUAN

Saat ini sistem pelayanan angkutan umum di Kota Banda Aceh salah satunya adalah bus Transkoetaradja dan labi-labi, yang mana merupakan objek dari penelitian ini. Ketika awal pelayanannya bus Transkoetaradja mendapat tanggapan yang cukup baik dari masyarakat. Selain itu, bus Transkoetaradja juga akan diperhadapkan oleh kemungkinan yang menantang kapasitas pelayanannya, yakni semakin bertambahnya pergerakan populasi dari hari ke hari akibat peningkatan kehidupan pada pusat-pusat aktifitas atas guna lahan yang beragam. Untuk mengetahui bagaimana bus Transkoetaradja bisa meningkatkan kualitas pelayanannya, dibutuhkan penelitian yang bisa memberikan informasi. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk memperlihatkan kualitas fasilitas bus Transkoetaradja pada bagian penyedia (supply), yakni menyangkut faktor kinerja angkutan umum yang ditentukan oleh Dinas Perhubungan dan pada sisi pengguna (demand) yang diperoleh dari perhitungan survei data primer guna mengetahui tanggapan masyarakat mengenai karakteristik pelayanan bus Transkoetaradja.

2. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini berada pada moda transportasi darat, dimana yang menjadi sasaran penelitian adalah angkutan umum bus Transkoetaradja dan labi-labi. Pada penelitian ini akan dilihat seberapa penting kemudahan bagi penumpang angkutan umum yang diukur melalui waktu perjalanan.

Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Keadaan pengoperasian angkutan umum yang ideal bisa ditinjau dari kinerja pelayanan yaitu frekuensi, headway, load factor dan waktu perjalanan Standar yang digunakan di Indonesia bisa menggunakan Standar Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK : SK.678/AJ.206/DRJD/2002 seperti pada Tabel 1 dan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia (2012) seperti pada Tabel 2:

Tabel 1. Standar Kinerja Angkutan Umum

No	Parameter Penilaian	Satuan	Standar Penilaian		
			Kurang (I)	Sedang (2)	Baik (3)
1	Load factor jam sibuk	%	>100	80-100	<80
2	Load factor diluar jam sibuk	%	>100	70-100	<70
3	Kecepatan perjalanan	km/jam	<5	5-10	>10
4	Headway	Menit	>15	10-15	<10
5	Waktu perjalanan	menit/km	>12	6-12	<6
6	Waktu pelayanan	Jam	<13	13-15	>15
7	Frekuensi	kend/jam	<4	4-6	>6
8	Jumlah kendaraan yang beroperasi	%	<82	82-100	100
9	Waktu tunggu	Menit	>30	20-30	<20
10	Akhir dan awal perjalanan		05.00-18.00	05.00-20.00	05.00->20.00

Sumber : Dirjen Perhubungan Darat 2002

Semua penilaian dijumlahkan, kemudian dinilai kualitas pelayanannya dengan menggunakan Tabel 2:

Tabel 2. Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Kriteria	Total nilai
Baik	18.00-24.00
Sedang	12.00-17.99
Kurang	<12

Sumber : Dirjen Perhubungan Darat 2002

Teknik Nonprobability Sampling

Non Probability Sampling yaitu teknik sampling yang tidak memandang banyak faktor pada penarikan sampel. Sampel-sampel dari nonprobability sampling juga disebut seperti materi penelitian dimana hasil dari uji yang dilakukan pada sampling tidak memiliki hubungan dengan populasi. Target penggunaan penelitian ini tertuju atas nilai dari objek pada populasi yang diujikan.

3. METODE PENELITIAN

Studi ini dilaksanakan di Kota Banda Aceh melalui responden yaitu masyarakat yang menggunakan angkutan bus Transkoetaradja dan labi-labi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan bus Transkoetaradja dan labi-labi.

Pengumpulan Data

Survey yang dilakukan berupa survey dinamis, dimana survey dilakukan dengan cara menaiki angkutan umum saat jam operasional. Survey dilakukan selama 3 hari, yaitu hari senin, Selasa dan minggu. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan bus Transkoetaradja dan labi-labi dilakukan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan di halte dan angkutan umum.

Analisis Pengukuran Kepuasan Konsumen

Untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum, maka digunakan metode analisis kuadran. Menurut (Supranto, 2006) selanjutnya digunakan rasio 5 tahap (Likert) yang terbentuk mulai sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut dibubuhkan nilai (Supranto, 2006) menjadi :

- Tanggapan sangat penting dibubuhkan nilai 5
- Tanggapan penting dibubuhkan nilai 4
- Tanggapan cukup penting dibubuhkan nilai 3
- Tanggapan kurang penting dibubuhkan nilai 2
- Tanggapan tidak penting dibubuhkan nilai 1

Bagi pelaksanaan (kepuasan) diinformasikan lima penelitian melalui nilai (Supranto, 2006) menjadi:

- Tanggapan sangat baik dibubuhkan nilai 5, berarti penumpang sangat puas.
- Tanggapan baik dibubuhkan nilai 4, berarti penumpang puas.
- Tanggapan cukup baik dibubuhkan nilai 3, berarti penumpang cukup puas.
- Tanggapan kurang baik dibubuhkan nilai 2, berarti penumpang kurang puas.
- Tanggapan tidak baik dibubuhkan nilai 1, berarti penumpang tidak puas.

Kemudian (X) akan diisi dengan nilai tahap pelaksanaan, untuk sumbu (Y) akan diisi dengan nilai tahap kepentingan. Berdasarkan (Supranto, 2006) diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibagi akan empat fase yang dibatasi dengan dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata pada rata-rata nilai tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang angkutan umum seluruh aspek atau atribut. Y yaitu rata-rata pada rata-rata nilai tingkat kepentingan semua aspek yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum. Dengan rumus :

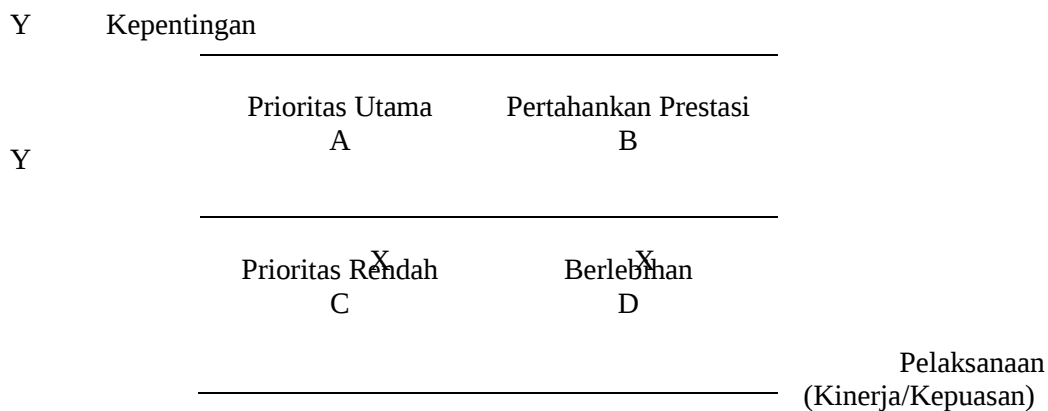
$$X = \frac{\sum_{i=1}^N 1Xi}{K} \quad (1)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N 1Yi}{K} \quad (2)$$

Dimana :

K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (penumpang angkot).

Menurut (Supranto, 2006) kualitas unsur-unsur tersebut hendak dijelaskan lalu menjadi empat poin ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar dibawah ini. Selain itu, bisa juga dilaksanakan penjabaran hubungan data kualitatif demi mengetahui seberapa dalam kaitan jarak fase pendidikan dan usia pelanggan terhadap fase kepuasan pelayanan angkutan kota.



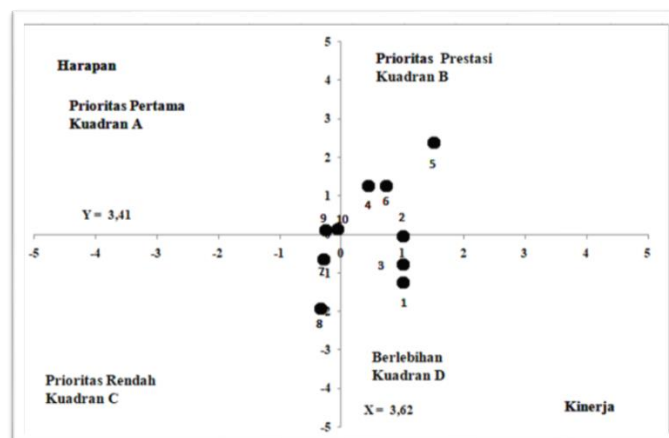
Definisi (Supranto, 2006) :

- A. Variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, tercantum unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas, (prioritas utama).
- B. Bagian pelayanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan, (pertahankan prestasi).
- C. Bidang yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, (prioritas rendah).
- D. Aspek yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan, (berlebihan).

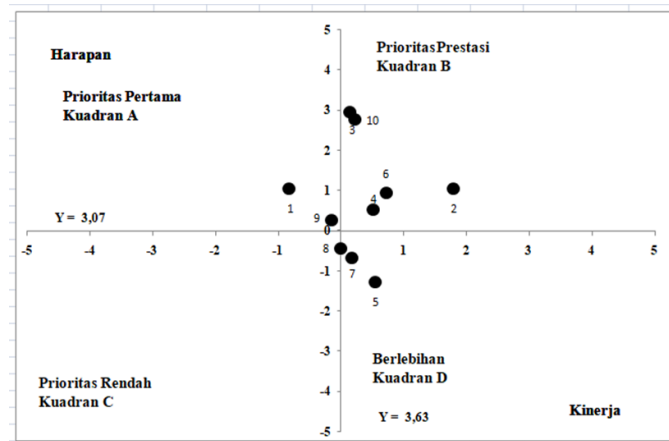
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama 3 (tiga) hari survey didapatkan sejumlah 381 responden yang tersebar secara proporsional pada masing-masing angkutan umum. 297 responden bus Transkoetaradja dan 84 responden labi-labi. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner, diketahui penumpang angkutan umum di Kota Banda Aceh didominasi wanita untuk bus Transkoetaradja berjumlah 64,65% dan labi-labi berjumlah 66,67%. Masyarakat yang menggunakan angkutan umum bus Transkoetaradja dan labi-labi kebanyakan adalah usia produktif dengan persentase untuk bus Transkoetaradja paling tinggi berusia 13-25 tahun dengan 51,52%, sedangkan untuk labi-labi masyarakat yang berusia 13-25 tahun dengan 55,45%.

Berdasarkan hasil yang didapat untuk bus Transkoetaradja dengan persentase terbesar adalah mahasiswa/i yaitu 35,35, sedangkan labi-labi dengan persentase terbesar adalah pelajar yaitu 51,19%.



Pada gambar diagram kartesius diatas dapat diamati untuk aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Transkoetaradja menunjukkan seluruh faktor-faktor kepuasan penumpang berada pada kuadran prioritas utama (kuadran A) dan prioritas prestasi (kuadran B). Masalah ini menunjukkan bahwa seluruh faktor atau kualitas kinerja Transkoetaradja dianggap sangat signifikan, akan tetapi masih memberikan kekecewaan bagi penumpang Transkoetaradja karena masih ada faktor dengan prioritas rendah.



Pada gambar diagram kartesius diatas dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kinerja labi-labi menunjukkan seluruh faktor-faktor kepuasan penumpang berada pada kuadran prioritas utama (kuadran A) dan prioritas prestasi (kuadran B). Masalah ini menunjukkan bahwa seluruh aspek atau kualitas kinerja labi-labi dianggap sangat penting, akan tetapi masih memberikan kekecewaan bagi penumpang labi-labi karena masih ada faktor dengan prioritas rendah.

Untuk hasil analisis dapat dilihat bahwa tidak seluruh faktor atau atribut berada pada kuadran A. Hal ini menyimpulkan bahwa tidak semua atribut merupakan faktor-faktor yang dianggap sangat mempengaruhi kinerja Transkoetaradja dan labi-labi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan 381 pengguna jasa angkutan umum di Kota Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna jasa lebih memilih bus Transkoetaradja sebagai angkutan umum dibandingkan labi-labi, dimana sebagian besar penggunanya adalah wanita dengan usia produktif 13-25 tahun yang mana adalah pelajar dan mahasiswa/i.
2. Berdasarkan kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa aspek-aspek yang di anggap sangat mempengaruhi kinerja bus TransKoetaradja merupakan pada faktor diluar jam sibuk sebesar 91,87%, headway 83,66%, waktu perjalanan 69,5%, waktu pelayanan 95,42%, waktu tunggu 85,04% dan awal dan akhir perjalanan sebesar 91,41%.
3. Berdasarkan kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa aspek-aspek yang di anggap sangat mempengaruhi kinerja bus TransKoetaradja adalah pada faktor diluar jam sibuk sebesar 91,87%, headway 83,66%, waktu perjalanan 69,5%, waktu pelayanan 95,42%, waktu tunggu 85,04% dan awal dan akhir perjalanan sebesar 91,41%.

Saran

1. Bagi Pemerintah Kota Banda Aceh, perlu melakukan perubahan sistem pelayanan angkutan dan sistem kinerja angkutan umum di Kota Banda Aceh. Perubahan tersebut dilaksanakan berdasarkan harapan pengguna jasa bus Transkoetaradja dan labi-labi.
2. Penelitian ini menganalisis karakteristik pelayanan bus TransKoetaradja dan labi-labi saja, oleh sebab itu diharapkan adanya observasi lebih lanjut tentang analisa kepuasan penumpang angkutan kota di Kota Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

-, 2002, Direktorat Jendral Perhubungan Darat, *tentang Pedom Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*.
- Lustriana, *Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota Terhadap Sistem Pelayanan Angkutan Kota Yang Tidak Mengikuti Trayek (Studi Kasus: Kota Palu)*, Jurnal Mahasiswa Program Pasca sarjana Jurusan Manajemen dan Rekayasa Transportasi, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

- Yoeti, H.O.A., 2005, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Cetakan Keempat, PT Pradnya Paramita, Jakarta.
- Zul, Akbar., 2018, *Analisis Faktor Tingkat Pelayanan Bus Transkoetaradja Terhadap Persepsi Penumpang*, Tesis, Magister Teknik Sipil Unsyiah, Banda Aceh.