

TINJAUAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PT SINARMAR TRANSPORTASI MANDIRI RUTE BUKITTINGGI – PAYAKUMBUH

JELI INDRIANI¹, ISHAK^{2,3}, SELPA DEWI³

Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UM Sumatera Barat¹, Dosen Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UM Sumatera Barat^{2,3}
Email: Jeliindriani38@gmail.com¹, ishakumsb@gmail.com², selvadewi1109@gmail.com³

Abstract: This study aims to determine the performance of public transportation services and evaluate the performance of public transportation services on the Bukittinggi – Payakumbuh route. The method used by the researcher uses a Likert and Guttman scale. By distributing a questionnaire of 160 respondents. This research was conducted by means of a survey through the distribution of respondents' questionnaires. After that, the validity and reliability of the questionnaire were tested, then continued with data analysis of the research results. From the results of data analysis, it was obtained that taking the reliability test using 30 respondents to test reliability, the results of the Alpha coefficient of 0.723 were said to be reliable because the Alpha coefficient was above 0.600. The performance of public transportation services at PT Sinarmar Transport Mandiri for the Bukittinggi – Payakumbuh route is quite good, because in the search for high correlation validity results, the highest validity value is 0.966, and the validity results can also be seen from $r_{(count < r \text{ table})}$ so that the data in the calculation is said to be valid.

Keywords : Intercity Transportation Within Province, SPSS 25

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk Agar mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum dan mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum pada trayek Bukittinggi – Payakumbuh. Metode yang digunakan oleh peneliti menggunakan skala *Likert* dan *Guttman*. Dengan mengedarkan Kuesioner sebanyak 160 responden. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Dari hasil analisis data diperoleh Pengambilan uji realibilitas dengan menggunakan 30 responden untuk diuji reliabilitas didapatkan hasil koefisien Alpha yaitu 0,723, maka dikatakan reliabel dikarenakan koefisien Alpha diatas 0,600. Dalam Kinerja pelayanan angkutann umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri rute Bukittinggi – Payakumbuh tergolong sudah cukup baik, dikarenakan pada pencarian hasil validitas kolerasi yang tinggi, dengan nilai validitas tertinggi adalah 0,966, dan hasil validitas juga bisa dilihat dari sehingga data dalam perhitungan dikatakan valid.

Kata kunci : Angkutan Antarkota Dalam Provinsi, SPSS 25

A. Pendahuluan

Angkutan umum adalah suatu elemen yang sangat mempengaruhi dalam perekonomian masyarakat. Karena angkutan umum bertujuan untuk distribusi barang, jasa, dan tenaga. Angkutan umum bukan saja merupakan sebagai tujuan, angkutan umum disebut juga sarana agar dapat mencapai suatu tujuan dalam mengatasi kesenjangan dalam jarak dan waktu.

Transportasi pada dasarnya terdapat berbagai masalah salah satunya yaitu ketidakseimbangan permintaan transportasi dengan ketersediaan transportasi, dan pada akhirnya dalam pergerakan barang dan manusia menjadi tidak efektif dan efisien.

Dalam meningkatkan efektif dan efisien transportasi dapat dilihat dari sarana dan prasarana, seperti dalam tingkat operasional faktor muat penumpang agar memenuhi kepuasan para penumpang. Dalam bidang pemerintahan atau swasta agar dapat merencanakan sistem yang lebih baik, agar dapat mendapatkan transportasi yang efektif dan efisien.

Rumusan masalah seperti yang diterangkan pada masalah di atas dapat dirumuskan masalah yaitu sejauh mana tingkat kepuasan penumpang bus trayek PT. Sinarmar Transportasi Mandiri terhadap kinerja yang diberikan oleh jasa angkutan umum PT. Sinarmar Transportasi Mandiri.

Metode survei dengan Teknik Sampling / Kuesioner Populasi dalam penelitian yang dilakukan penulis adalah penggunaan angkutan umum trayek Pariaman – Bukittinggi. Jumlah armada angkutan umum PT Melsy adalah 16 armada. Jumlah kursi penumpang

13 orang. Untuk mendapatkan jumlah responden atau sampel penumpang akan dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \dots \dots \dots (2.1)$$

n = Jumlah dari sampel

N = Jumlah populasi

e = Tarif signifikan

Tarif keyakinan dalam penelitian ini di tentukan sebesar 95% sehingga tarif signifikan penarikan sampel ditentukan $5\% = 0.05^2 = 0.0025$

B. Metodologi penelitian

Penelitian dilaksanakan dikota Bukittinggi - Payakumbuh, dengan responden pengguna angkutan umum trayek Bukittinggi - Payakumbuh. di terminal Aur kuning Bukittinggi.

Data yang didapat dalam melakukan survei adalah data primer dan sekunder. Data primer didapat melalui survei dan menyebarkan kuesioner di lapangan. Sedangkan data sekunder yang didapat melalui data yang diperoleh dari sumber lain , seperti instansi pemerintah, swasta, antara lain berupa laporan penelitian peta, dan foto. Dalam mendukung analisis penelitian ini maka data yang diperoleh oleh data primer didukung oleh data sekunder.C. PEMBAHASAN DAN ANALISA

1. Hasil Analisis Data

a. Uji Reliabilitas

Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas Skala *Likert* menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	2

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas Skala *Likert* pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

No	Indikator	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Bukti Fisik		
	a. Indikator 1 - Apakah anda merasa puas dengan kondisi fisik dan fasilitas yang diberikan angkutan umum? b. Indikator 2 - Apakah anda merasa nyaman dengan kapasitas yang ditawarkan angkutan umum?	0.723	Reliabel

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Dalam uji tabel reliabilitas diatas yang memiliki indikator bukti fisik dengan menggunakan skala *Likert* menunjukkan bahwa variabel memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,723 yang lebih besar dari 0,600 sehingga dapat digolongkan bahwa responden merasa puas dengan kondisi fisik dan fasilitas

yang ada, memiliki korelasi yang tinggi semua konsep dalam pengukuran masing-masing kuesioner yang dipakai dalam penelitian merupakan kuesioner yang handal atau reliabel.

a. Uji Validitas

Tabel Hasil Pengujian Validitas Bukti Fisik Skala *Likert* Indikator Satu Dan Dua Menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

		F1.1	F2.1	TOTAL_F1
F1.1	Pearson Correlation	1	.863**	.964**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	160	160	160
F2.1	Pearson Correlation	.863**	1	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	160	160	160
TOTAL_F1	Pearson Correlation	.964**	.966**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	160	160	160

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel Hasil Pengujian Validitas Bukti Fisik Skala *Likert* pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan $r_{hitung} > r_{tabel}$
1	Bukti Fisik			
	a. Indikator 1	0,964	0,142	Valid
	- Apakah anda merasa puas dengan kondisi fisik dan fasilitas yang diberikan angkutan umum?			
	b. Indikator 2	0,966	0,142	Valid
	- Apakah anda merasa nyaman dengan kapasitas yang ditawarkan angkutan umum?			

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Dari hasil pengujian validitas bukti fisik indikator satu ini bisa disimpulkan bahwa responden merasa puas dan valid dengan kondisi fisik dan fasilitas yang diberikan angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,964 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142. Dan dari hasil pengujian validitas bukti fisik indikator dua ini bisa disimpulkan bahwa responden merasa puas dan valid dengan kondisi kapasitas dan kenyamanan yang diberikan angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,966 lebih besar dari dari nilai r tabel sebesar 0,142.

Tabel Hasil Pengujian kehandalan Validitas Guttman Indikator Satu Menggunakan PSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetric Measus

	Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.668	.000
N of Valid Cases	160	

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Tabel Hasil Pengujian kehandalan Validitas Guttman Indikator Dua Menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.671	.000
N of Valid Cases		160	

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Tabel Hasil Pengujian kehandalan Validitas Guttman PT Sinarmar Transportasi Mandiri

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan $r_{hitung} > r_{tabel}$
1	Kehandalan			
	a. Indikator 1	0,668	0,142	Valid
	- Apakah Sopir angkutan umum handal dalam mengendarai kendaraan?			
	b. Indikator 2	0.671	0,142	Valid
	- Apakah petugas angkutan umum mengerti dengan rambu-rambu lalu lintas?			

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Dari hasil pengujian validitas kehandalan indikator satu ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dan valid dengan kehandalan yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,668 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142.

Dan dari hasil pengujian validitas kehandalan indikator dua ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dengan kehandalan yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,671 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142.

Tabel Hasil Pengujian Validitas Daya Tanggap Guttman Indikator Satu Menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetri Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.663	.000
N of Valid Cases		160	

Tabel Hasil Pengujian Validitas Daya Tanggap Guttman Indikator Dua Menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.666	.000

N of Valid Cases	160
------------------	-----

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Tabel Hasil Pengujian Validitas Daya Tanggap Guttman Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan $r_{hitung} > r_{tabel}$
1	Daya Tanggap			
	a. Indikator 1	0,663	0,142	Valid
	- Apakah petugas kendaraan umum tanggap dalam menghadapi keluhan dari penumpang?			
	b. Indikator 2	0.666	0,142	Valid
	- Apakah petugas angkutan umum cepat dalam menyelesaikan masalah teknis?			

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Dari hasil pengujian validitas daya tanggap indikator satu ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dan valid dengan daya tanggap yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,663 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142. Dan dari hasil pengujian validitas daya tanggap indikator dua ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dan valid dengan daya tanggap yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,666 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142.

Tabel Hasil Pengujian Validitas Jaminan Guttman Indikator Satu
 Menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.698	.000
N of Valid Cases		160	

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Tabel Hasil Pengujian Validitas Jaminan Guttman Indikator Dua
 Menggunakan SPSS PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.698	.000
N of Valid Cases		160	

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2022

Tabel Hasil Pengujian Validitas Jaminan Guttman Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan $r_{hitung} > r_{tabel}$
1	Jaminan			
	a. Indikator 1 - Apakah petugas angkutan umum menjamin keamanan penumpang?	0,698	0,142	Valid
	b. Indikator 2 - Apakah petugas Angkutan umum menjamin tidak terlambat mengantar penumpang?	0,698	0,142	Valid

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian

Dari hasil pengujian validitas jaminan indikator satu ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dan valid dengan jaminan yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,698 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142. Dan dari hasil pengujian validitas jaminan indikator dua ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dan valid dengan jaminan yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Mendapatkan nilai responden sebesar 0,698 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142.

Hasil Pengujian Validitas Kepedulian Guttman Indikator Satu Menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.683	.000
N of Valid Cases		160	

Tabel Hasil Pengujian Validitas Kepedulian Guttman Indikator Dua Menggunakan SPSS Pada PT Sinarmar Transportasi Mandiri

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.689	.000
N of Valid Cases		160	

Tabel Hasil Pengujian Validitas Kepedulian Guttman PT Sinarmar Transportasi Mandiri

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan $r_{hitung} > r_{tabel}$
1	Kepedulian			
	a. Indikator 1 - Apakah Petugas bus mampu berkomunikasi dengan baik?	0,683	0,142	Valid
	b. Indikator 2 - Apakah Petugas angkutan bus mementingkan kepedulian penumpang?	0,689	0,142	Valid

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian

Dari hasil pengujian validitas kepedulian indikator satu ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dan valid dengan kepedulian yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,698 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,142.

Dan dari hasil pengujian validitas kepedulian indikator dua ini bisa disimpulkan bahwa responden yang merasa puas dengan kepedulian yang diberikan sopir angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri. Dengan nilai responden sebesar 0,698 lebih besar dari dari nilai r tabel sebesar 0,142.

D. Penutup

Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan tinjauan kinerja angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi - Payakumbuh yaitu seperti berikut:

1. Kinerja dari pelayanan angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi tergolong sudah cukup baik, dikarenakan pada hasil pencarian validitas korelasi yang tinggi, dengan nilai validitas tertinggi
2. Ketika waktu tertentu terjadi kelebihan muatan dari angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi - Payakumbuh yang membuat kelebihan kapasitas penumpang.
3. Pada penelitian dapat diketahui waktu tunggu dari PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi - Payakumbuh selama 20 menit, waktu tunggu ini dalam standar pelayanan sudah dikategorikan sedang, tapi terkadang diluar jam sibuk terjadi kelebihan waktu tunggu dari yang seharusnya.
4. Pengambilan uji realibilitas dengan menggunakan 30 responden untuk diuji reliabilitas didapatkan hasil koefisien Alpha yaitu 0,723, maka dikatakan reliabel dikarenakan koefisien Alpha diatas 0,600.
5. Dalam Kinerja pelayanan angkutann umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri rute Bukittinggi – Payakumbuh tergolong sudah cukup baik, dikarenakan pada pencarian hasil validitas kolerasi yang tinggi, dengan nilai validitas tertinggi adalah 0,966, dan hasil validitas juga bisa dilihat dari sehingga data dalam perhitungan dikatakan valid. Dalam uji validitas dari 160 responden didapatkan uji validitas tertinggi adalah 0,966 besar dari 0.142 maka uji validitasnya dikatakan valid.

Saran

Untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi - Payakumbuh menjadi lebih baik, dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis menyarankan agar :

1. Disarankan kepada PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi lebih memperhatikan waktu tunggu penumpang, bertujuan agar penumpang lebih nyaman karena tidak harus menunggu melebihi waktu tunggu yang seharusnya.
2. Perlunya perhatian ulang dari pihak PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi - Payakumbuh mengenai jumlah armada yang beroperasi pada jam sibuk, agar kelebihan muatan penumpang bisa dapat dihindarkan.
3. Disarankan pada kepada PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi – Payakumbuh Untuk menambah kendaraan agar penumpang angkutan umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi – Payakumbuh merasa lebih nyaman.

Daftar Putaka

- Arikurunto, S. (2014), *Prosedur Penelitan Suatu Pendekatan Praktek*.
- C. Jotin Khisty dan B.Kent Lali (2003), *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, (2002), *Panduan Pengumpulan Angkutan Umum Perkotaan*, Jakarta.
- Hobbs, F.D. (1995), *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*. Yogyakarta.

- Jonathan, S. (2006), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta.
- Khisty, C.J dan Lali, B.K. (1998), *Transportation Engineering and Introduction* New Jersey: Prentice Hill Inc.
- Muh, F, A. (2016), *Evaluasi Kinerja Bus Sekolah Trayek C Kabupaten Tulungagung, Surabaya*.
- Muhammad, P. (2008), *Kebijakan dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum*. Jurnal Teknik Sipil.
- Nasution, C. (2021), *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 Dalam Rangka Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus Di Kota Medan, Medan*
- Suharjo, B. (2013), *Statika Terapan disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS, Yogyakarta*
- Wita Ariga, B. Elfania, (2020) *Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar – Bukittinggi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Bukittinggi*.
- Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 *Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta*.
- Tamin, O. Z. (2007), *Menuju Terciptanya Sistem Transportasi Berkelanjutan Kota-Kota Besar Di Indonesia, Jakarta*.
- Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Pasal 140.
- Widya, Y. (2008), *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi*, Universitas Andalas, Padang.