

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ATAS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (STUDI KASUS BUS. AKDP. PO. BINTANG PASAMAN)

SEPTRIANTO¹, ISHAK², GUSMULYANI³

Mahasiswa Program Studi Teknik, Fakultas Teknik, UM Sumatera Barat¹, Dosen Program Studi
Teknik, Fakultas Teknik, UM Sumatera Barat^{2,3}

Email : seprianto39@gmail.com¹, ishakumsb@gmail.com², gusmulyani70@gmail.com³

Abstrak: Dalam kondisi persaingan yang ketat ini, hal yang harus di perhatikan oleh perusahaan bus adalah tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan atau penumpang agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pemilik perusahaan harus tau apa saja yang dianggap perlu atau penting oleh penumpang untuk menghasilkan kinerja dengan sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan atau penumpang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan angkutan umum di pasaman barat di tinjau dari 6 (enam) faktor kualitas pelayanan angkutan umum (PO. Bintang Pasaman) dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang dilihat dari 6 (enam) indikator standar pelayanan menurut peraturan Kementerian Dinas Perhubungan. Pada penelitian ini yang digunakan adalah metode teknik metode "importance and performance analysis (IPA) dan service quality (SERVQUAL)". Yang dapat ditinjau dengan 6 (enam) faktor tingkat kualitas pelayanan yaitu keselamatan, keandalan, fleksibilitas, kenyamanan, kecepatan, dan dampak, serta 6 indikator standar pelayanan angkutan umum menurut peraturan Kementerian Perhubungan. Berdasarkan hasil penelitian dapat penulis simpulkan bahwa, Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan responsiveness (tanggapan), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 64,99%. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan tangibles (bukti fisik), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 58,88 %. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan assurance (jaminan), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 55,03 %. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan empathy (empati), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 54,91 %. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Puas dengan dimensi pertanyaan reliability (keandalan), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 65,39 %.

Kata Kunci: Importance and Performance Analysis (IPA), SERVQUAL, Bus. AKDP. PO Bintang Pasaman.

Abstracts: In this condition of intense competition, the thing that must be paid attention to by bus companies is the level of service and satisfaction of customers or passengers in order to survive, compete and dominate market share. The owner of the company must know what is deemed necessary or important by passengers to produce the best possible performance so as to satisfy customers or passengers. The purpose of this study was to determine the level of public satisfaction with the quality of public transport services in West Pasaman in terms of 6 (six) factors of public transport service quality (PO. Bintang Pasaman) and determine the level of passenger satisfaction in terms of 6 (six) service standard indicators. according to the regulations of the Ministry of Transportation. In this study, the "importance and performance analysis (IPA) and service quality (SERVQUAL)" methods were used. Which can be reviewed with 6 (six) service quality level factors, namely safety, reliability, flexibility, comfort, speed, and impact, as well as 6 indicators of public transport service standards according to the regulations of the Ministry of Transportation. Based on the results of the study, the authors conclude that customers who take PO public transportation. Bintang Pasaman felt dissatisfied with the responsiveness question dimension, with the CSI obtained in this dimension being 64.99%. Customers who take public transportation PO. Bintang Pasaman felt unsatisfied with the dimensions of the question of tangibles (physical evidence), the CSI obtained in this dimension was 58.88%. Customers who take public transportation PO. Bintang Pasaman felt dissatisfied with the dimensions of the assurance question, with the CSI obtained in this dimension being 55.03%. Customers who take public transportation PO. Bintang Pasaman felt unsatisfied with the dimensions of the empathy question, with the CSI obtained on this dimension being 54.91%. Customers who take

public transportation PO. Bintang Pasaman was satisfied with the reliability question dimension, with the CSI obtained in this dimension being 65.39%.

Keywords: *Importance and Performance Abalysis (IPA), SEVERQUAL, Bus.AKDP.PO Bintang Pasaman.*

A. Pendahuluan

Angkutan umum (Bus) merupakan salah satu alat transportasi darat yang sangat penting dalam memperlancar segala bentuk kegiatan dalam suatu wilayah, baik dari segi perekonomian, pendidikan dan lainnya sebagainya. Bus. AKDP. PO. Bintang Pasaman adalah salah satu jenis bus antar Kota/antar Kabupaten yang termasuk juga di naiki oleh masyarakat Kabupaten Pasaman Barat menuju antar kota/ Kabupaten.

Angkutan umum (Bus) merupakan salah satu alat transportasi darat yang sangat penting dalam memperlancar segala bentuk kegiatan dalam suatu wilayah, baik dari segi perekonomian, pendidikan dan lainnya sebagainya.

Kemajuan yang pesat dalam berbagai bidang memaksa kita sebagai manusia untuk memenuhi kebutuhan semakin kompleks. Manusia tidak hanya memerlukan kebutuhan barang, pangan tetapi juga kebutuhan jasa. Kebutuhan jasa terutama pada jasa transportasi merupakan suatu kebutuhan vital bagi masyarakat untuk menunjang berbagai aktifitas dalam kehidupan sehari-hari, tidak hanya berupa angkutan umum darat tetapi juga berupa angkutan umum laut maupun udara.

Semakin pesatnya persaingan antar angkutan umum, terutama pada saat ini tidak hanya tersedia angkutan umum konvensional juga ada angkutan umum yang berbasis online, maka penyedia jasa angkutan umum konvensional harus memperhatikan atas kualitas pelayanan yang di berikan kepada penumpang atau pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan atas kualitas pelayanan, kenyamanan, promosi, dan harga yang ditawarkan oleh perusahaan Bus satu dengan perusahaan yang lainnya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat ini, hal yang harus di perhatikan oleh perusahaan bus dalam hal ini PO. Bintang Pasaman adalah tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan atau penumpang agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pemilik perusahaan harus tau apa saja yang dianggap perlu atau penting oleh penumpang untuk menghasilkan kinerja dengan sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan atau penumpang.

Keistimewaan atau keunggulan suatu produk bisa dinilai dengan tercapainya rasa puas dari pelanggan, menurut Gaspetz (Tjiptono, 1996) tingkat kepuasan pelanggan adalah mengukur bagaimana baiknya suatu produk yang diserahkan perusahaan.

B. Metode Penelitian

Lokasi Bagan Air penelitian penelitian dilakukan di daerah kota pasaman barat dan sekitarnya, obyek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang biasa berkendara menggunakan angkutan umum dan juga penyedia jasa transportasi.

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survey kelapangan dan dengan cara kuesioner yang dibagikan kepada responden, yang berjumlah 100 responden.

2. Sampel

Menurut pendapat Arikunto (2012). Jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang maka bisa diambil secara keseluruhan, jika populasinya lebih besar dari 100 orang maka bisa di ambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi, Karena pada penelitian ini jumlah sampel tidak diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{[1,96]^2(0,5)(0,5)}{n \pm 2}$$
$$n = 96,04$$

Dari rumus populasi tidak diketahui diatas didapatkan jumlah responden sebanyak 96,04 dan di bulatkan menjadi 100 responden

C. Pembahasan dan Analisis

Total responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yaitu (41 %) responden pria dan (59 %) adalah responden wanita. Persentase usia paling dominan adalah rentangan 20 – 30 tahun sebanyak (54%), kemudian usia <20 tahun sebanyak (27%), usia 31 - 40 tahun sebanyak (14%) dan 40 - 50

sebanyak (5%). Persentase pendidikan terakhir SD/MI (14%), SMP/MTS (9%), SMA/SMK/MA (66%) dan Diploma/S1 (11%). kemudian yang paling mendominasi adalah Mahasiswa/pelajar sebanyak (56%), PNS (3%), Wiraswasta (25%), Pegawai Swasta (15%) dan TNI/POLRI sebanyak (1%).

- Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

No Item	Perbandingan Nilai r			Nilai sig		
	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket.	Nilai sig	Taraf sig	Ket.
1	0,267	0,196	Valid	0,007	0.05	Valid
2	0,289	0,196	Valid	0,004	0.05	Valid
3	0,339	0,196	Valid	0,001	0.05	Valid
4	0,236	0,196	Valid	0,018	0.05	Valid
5	0,232	0,196	Valid	0,019	0.05	Valid
6	0,439	0,196	Valid	0	0.05	Valid
7	0,410	0,196	Valid	0,000	0.05	Valid
8	0,340	0,196	Valid	0,001	0.05	Valid
9	0,329	0,196	Valid	0,001	0.05	Valid
10	0,550	0,196	Valid	0	0.05	Valid
11	0,394	0,196	Valid	0	0.05	Valid
12	0,329	0,196	Valid	0,001	0.05	Valid
13	0,343	0,196	Valid	0	0.05	Valid
14	0,556	0,196	Valid	0	0.05	Valid
15	0,434	0,196	Valid	0	0.05	Valid
16	0,555	0,196	Valid	0	0.05	Valid
17	0,225	0,196	Valid	0,024	0.05	Valid
18	0,242	0,196	Valid	0,019	0.05	Valid
19	0,231	0,196	Valid	0,021	0.05	Valid
20	0,512	0,196	Valid	0	0.05	Valid

Dengan melihat nilai r_t maka diketahui bahwa df sebesar 98, signifikansi 0,1 = 0,1654 dan pada taraf 0,05 = 0,1966. Untuk melakukan uji validitas pada taraf ini kita bisa membandingkan r_{hitung} dan r_t. Jika r_{hitung} > r_t, maka variabel dapat dikatakan valid seperti yang tertera pada tabel diatas.

- Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

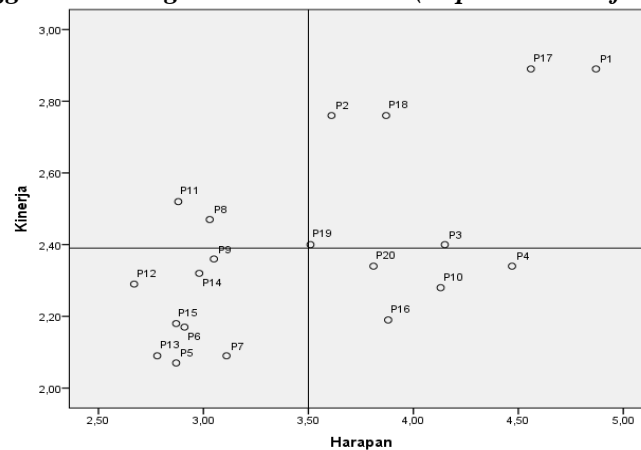
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,593	20

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dari tabel 2 diatas dapat kita lihat bahwa koefisien *reliabilitas* dengan *Alpha Cronbach* dari 20 item pertanyaan yang telah valid, skala adalah 0.593, nilai ini telah baik (memuaskan).

– *Servqual Menggunakan Diagram Kartesius IPA (Importance Performance Analysis)*



Gambar 1 Diagram Kartesius Seluruh Dimensi

Skor rata-rata untuk nilai kinerja pada dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan nilai 2,59 skor rata-rata untuk nilai harapan pada dimensi *Reliability* (Keandalan) 3,93 dan kesenjangan/GAP yang terjadi adalah -1,34.

Dari hasil analisis layanan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan untuk dimensi *Reliability* (Keandalan) masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

D. Penutup Simpulan

Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan *responsiveness* (tanggapan), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 64,99%.
2. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan *tangibles* (bukti fisik), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 58,88 %.
3. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan *assurance* (jaminan), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 55,03 %.
4. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Kurang puas dengan dimensi pertanyaan *empathy* (empati), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 54,91 %.
5. Pelanggan yang menaiki angkutan umum PO. Bintang Pasaman merasa Puas dengan dimensi pertanyaan *reliability* (keandalan), dengan CSI yang diperoleh pada dimensi ini adalah 65,39 %.

Saran

Dari hasil analisis layanan yang dilakukan, maka kepada angkutan umum PO. Bintang Pasaman harus meningkatkan kualitas layanan untuk dimensi, *responsiveness* (tanggapan), *tangibles* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan penelitian*. Rineka Cipta.
- Rangkuti. 2006. *Analisis Kinerja Angkutan Umum*. Jakarta : Bulan Bintang.
- Suharsimi Arikunto. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, f., & Chandra G. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : CV. Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Angkutan Umum*. Jakarta : Prenada Media.