

PERBANDINGAN KINERJA OPERASIONAL DAN TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO PASUNDAN DAN TRAVEL DALAM RUTE BANDUNG- JATINANGOR

DANIEL FERNANDO SITEPU¹, BARKAH WAHYU WIDIANTO²

1. Mahasiswa, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia
2. Dosen, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia

Email : danielfrndo@gmail.com

ABSTRAK

Kebutuhan transportasi publik yang efisien dan terjangkau adalah hal yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah Kota Bandung dalam hal ini menyediakan Trans Metro Pasundan (TMP). Disisi lain adapun layanan Travel. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kinerja operasional serta tingkat kepuasan pengguna TMP dan travel rute Bandung-Jatinangor. Survei lapangan dan penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dilakukan. Analisis yang dilakukan menggunakan metode Customer Satisfacation Index (CSI). Hasil Nilai CSI TMP 70,25% (Puas) dan Nilai CSI travel 81,54% (sangat puas). Hasil dari nilai rata-rata kinerja operasional faktor muatan 28,6% dan 33,9%, Waktu antara 7,8 menit dan 15,8 menit, Waktu perjalanan 1,14 jam dan 0,95 jam, Kecepatan perjalanan 28,8 km/jam dan 43,9 km/jam, Waktu tunggu penumpang 4 menit dan 8,67 menit. Terdapat perbedaan pada kinerja operasional dan tingkat kepuasan, dimana pada kinerja operasional, travel menawarkan kecepatan dan waktu perjalanan yang lebih cepat dan singkat serta tingkat kepuasan travel lebih tinggi daripada tingkat kepuasan TMP.

Kata kunci: Kinerja Operasional, Kepuasan pelayanan, Trans Metro Pasundan, Customer Satisfacation Index (CSI)

1. PENDAHULUAN

Kota Bandung, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat, telah mengalami pertumbuhan penduduk yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Petumbuhan jumlah penduduk yang cukup signifikan ini telah mengakibatkan peningkatan pada aktivitas dan mobilitas masyarakat di Kota Bandung. Dalam mengakomodasi kebutuhan ini, pemerintah Kota Bandung telah mengembangkan sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang dikenal sebagai Trans Metro Pasundan (TMP). Layanan Trans Metro Pasundan ini merupakan program dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Pada 27 Desember 2021, Trans Metro Pasundan resmi beroperasi. Perum DAMRI dan PT. Big Bird merupakan operator yang menaungi layanan Trans Metro Pasundan. Trans Metro Pasundan ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan mobilitas masyarakat di Kota Bandung yang terus bertumbuh. Disisi lain adapun layanan Travel yang menjadi salah satu pilihan transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat, khususnya pada rute Bandung-Jatinangor. Travel menawarkan kenyamanan dan keamanan yang lebih tinggi dibanding transportasi umum, meskipun dengan biaya yang relatif lebih mahal. Rute Bandung –

Jatinangor merupakan salah satu rute yang padat dan penting, terutama terdapat Universitas Padjajaran yang menjadi salah satu pusat aktivitas akademik di Jawa Barat. Kedua moda transportasi antara Trans Metro Pasundan dan travel, menawarkan keunggulan dan layanan dengan karakteristik yang berbeda, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Maka dari itu dilakukan analisis perbandingan terkait kinerja operasional dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kinerja operasional antara layanan Trans Metro Pasundan dengan layanan travel dalam rute Bandung-Jatinangor, serta mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan antara Bus Trans Metro Pasundan dan Travel dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dan penyelenggara layanan transportasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa merupakan suatu istilah yang menunjukkan keberhasilan dalam memenuhi setiap kebutuhan pelanggan. Menurut Shemwell, Yavas and Bilgin (Budianto, 2013), Konsep Service quality (dimensi kualitas pelayanan) terbagi menjadi 5 (lima) dimensi, antara lain :

- Bukti Fisik (*Tangible*), Penampilan atau keadaan sarana dan prasarana suatu perusahaan dilihat berdasarkan bukti fisik atau nyata. Pelanggan dapat melihat untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang ada.
- Kehandalan (*Reliability*), Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
- Daya Tanggap (*Responsiveness*), Suatu kualitas pelayanan perusahaan dapat dinilai dari kesiapan suatu pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Jaminan (*Assurance*), Kualitas pelayanan perusahaan dapat dinilai melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan rasa dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pekerja atau staf, bebas dari kecelakaan atau bahaya
- Empati (*Empathy*), Salah satu hal yang menjadi penilaian pelanggan terhadap suatu kualitas pelayanan adalah komunikasi yang baik antara pekerja atau staf dengan pelanggan dan para pekerja memahami kebutuhan pelanggan.

2.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode Customer Satisfaction index merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur sampai dimana tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Nilai CSI didapatkan berdasarkan langkah-langkah sebagai berikut :

- Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
- Menghitung *Weight Factor* (WF)
- Menghitung *Weight Score* (WS)
- Menentukan *Customer Satisfaction Index*

2.3 Kinerja Operasional

Kinerja operasional kendaraan adalah indikator atau ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik fungsi kendaraan transportasi umum dalam memenuhi kebutuhan mobilitas penumpang. Terdapat beberapa indikator penting untuk menilai seberapa baik kendaraan transportasi umum beroperasi sesuai dengan Surat Keputusan Direktorat Jendral Darat Nomor : SK/687/AJ.206?DRJD/2002, antara lain :

- a. Faktor muat
- b. Waktu antara
- c. Waktu tunggu Penumpang
- d. Waktu perjalanan
- e. Kecepatan perjalanan

2.4 Indikator Pedoman Kinerja Operasional Angkutan Umum

Tujuan dari standar kinerja operasional adalah untuk memastikan apakah angkutan umum telah beroperasi secara efisien atau tidak. Nilai kinerja operasional merujuk pada Pedoman kinerja angkutan umum ini berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jendral Nomor 687 Tahun 2002 dan Peraturan pemerintah No.79 Tahun 2013 seperti pada **Tabel 1**.

Tabel 1 Indikator Pedoman Kinerja Operasional Angkutan Umum

No	Indikator Parameter	Pedoman Departemen Perhubungan	Peraturan pemerintah No.79 Tahun
1	Faktor Muatan	70%	-
2	Waktu Antara	5-10 menit	-
3	Waktu Perjalanan	-	-
4	Kecepatan Perjalanan	-	80 km/jam (maksimal)
5	Waktu Tunggu Penumpang	5-10 menit	-

3. METODOLOGI

3.1 Lokasi Penelitian

Kegiatan Penelitian ini dilakukan pada rute Baltos - Jatinangor dan Dipatiukur - Jatinangor. Rute ini memiliki jam sibuk pagi hari dan sore hari, maka dari itu waktu penelitian dan pengamatan dilakukan pada jam sibuk pagi 06:00 - 08:00 WIB, 10:00 - 12:00 WIB dan jam sibuk pada sore hari 16:00 - 18:00 WIB.

3.2 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa metode survei statis, survei dinamis dan kuesioner. Survei dinamis dilakukan dengan berada di dalam kendaraan yang sedang beroperasi. Survei statis dilakukan dari luar kendaraan dengan cara mengamati, menghitung dan mencatat informasi dari setiap kendaraan yang sedang beroperasi seperti pencatatan plat nomor kendaraan. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder.

3.3 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dengan memperhatikan standar kualitas pelayanan. Menurut Shemwell, Yavas and Bilgin (Budianto, 2013), Konsep *Service quality* (dimensi kualitas pelayanan), yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan empati. Atribut pertanyaan kuesioner terlihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2 Atribut atau item Kuesioner Kepentingan dan Kepuasan

Dimensi	No	Atribut/Item Kepentingan (Y) dan Kepuasan (X)	Dimensi	No	Atribut/Item Kepentingan (Y) dan Kepuasan (X)
Tangible (Bentuk Fisik)	1	Kondisi kendaraan TMP/Travel bersih dan terawat	Reliability (Keandalan)	13	Waktu antara setiap kendaraan TMP/Travel singkat
	2	Fasilitas di dalam TMP/Travel nyaman dan lengkap		14	Waktu perjalanan TMP/Travel yang tidak lama
	3	Keberadaan tempat sampah di dalam kendaraan		15	Waktu tunggu TMP/Travel yang sebentar
	4	Ketersediaan alat emergency (palu pemecah kaca, pintu darurat)	Responsiveness (Daya Tanggap)	16	Keramahan dan kesigapan petugas dalam membantu penumpang
	5	Penampilan pegawai yang profesional		17	Responsif terhadap keluhan dan saran penumpang
	6	Ketersediaan sarana bagi penderita difabel		18	Kecepatan penanganan masalah (kerusakan, keterlambatan, dll.)
Reliability (Keandalan)	7	Ketepatan pemberhentian tepat pada tempatnya	Assurance (Jaminan)	19	Keamanan dan keselamatan dalam perjalanan menggunakan Travel terjamin
	8	Kemampuan Pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan		20	Informasi mengenai tarif dan pembayaran TMP/Travel jelas dan transparan
	9	Ketersediaan pembayaran non tunai & tunai		21	Kejelasan Informasi tentang rute dan jadwal
	10	Keberlangsungan operasional Travel dapat diandalkan (tidak sering terjadi gangguan)		22	TMP/Travel nyaman digunakan
	11	Kapasitas tempat duduk yang selalu tersedia	Empathy (Empati)	23	Petugas TMP/Travel peduli terhadap penumpang
	12	Kecepatan perjalanan sangat mempengaruhi dalam menggunakan TMP & Travel			

3.4 Populasi dan Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa Trans Metro Pasundan dan travel pada rute Bandung-Jatinangor. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah populasi Trans Metro Pasundan berjumlah 1.503.275 pertahun 2022 dan travel 10.676 pertahun 2023. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin.

$$a. n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.503.275}{1 + 1.503.275(0,1)^2} \text{ dan } \frac{10.676}{1 + 10.676(0,1)^2}$$

$$n = 99,9 \approx 100 \text{ sampel (Trans Metro Pasundan) dan } n = 99,07 \approx 100 \text{ sampel (Travel)}$$

3.5 Pengolahan Data

Pengolahan data berupa uji validitas kuesioner dan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui alat ukur dalam hal ini kuesioner sah atau validnya suatu kuesioner yang digunakan, Pengolahan analisis tingkat kepuasan pelayanan dengan metode *Customer Satisfacation Index* (CSI), serta analisis mengenai tingkat kinerja operasional pada Trans Metro Pasundan dan Travel.

4. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Tingkat Kepuasan

Analisis tingkat kepuasan Trans Metro Pasundan dan travel menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis tingkat kepuasan

dari pelanggan Trans Metro Pasundan dan travel melalui penilaian dari tingkat kepentingan dan kepuasan dari atribut-atribut yang sudah ditetapkan **Tabel 2**. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai CSI untuk Trans Metro Pasundan yaitu sebesar 70,25% yang berarti pengguna sudah puas dan untuk travel diperoleh nilai CSI yaitu sebesar 81,54% yang berarti penngguna sudah sangat puas. Pada Trans Metro Pasundan terdapat item dengan nilai kepuasan terndah yaitu sebesar 58,6%, yaitu terdapat pada item ke-9 "Ketersediaan pembayaran non tunai dan tunai". Hasil dari nilai CSI dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3 Hasil Nilai Rata-Rata CSI Dan Nilai CSI Setiap Item

Trans Metro Pasundan				Travel		
Atribut	WF	WS	CSI	WF	WS	CSI
1	100	379	75,8	100	414	82,8
2	100	337	67,4	100	404	80,8
3	100	375	75	100	404	80,8
4	100	353	70,6	100	409	81,8
5	100	364	72,8	100	403	80,6
6	100	330	66	100	398	79,6
7	100	371	74,2	100	415	83
8	100	361	72,2	100	406	81,2
9	100	293	58,6	100	415	83
10	100	345	69	100	414	82,8
11	100	349	69,8	100	398	79,6
12	100	352	70,4	100	414	82,8
13	100	353	70,6	100	399	79,8
14	100	340	68	100	398	79,6
15	100	361	72,2	100	407	81,4
16	100	350	70	100	404	80,8
17	100	345	69	100	410	82
18	100	346	69,2	100	395	79
19	100	361	72,2	100	425	85
20	100	360	72	100	407	81,4
21	100	356	71,2	100	405	81
22	100	351	70,2	100	421	84,2
23	100	345	69	100	411	82,2
Rata-rata Nilai CSI			70,25	81,54		

4.2 Hasil Dan Analisis Survei Kinerja Operasional

Hasil survei kinerja operasional berupa parameter faktor muatan, waktu antara, waktu perjalanan, kecepatan perjalanan dan waktu tunggu penumpang yang dilaksanakan pada hari Senin, 22 Juli 2024 untuk Trans Metro Pasundan serta hari Senin, 29 Juli 2024 untuk travel dan dilakukan pada pukul 06:00 WIB, 08:00 WIB, 10:00 WIB, 12:00 WIB, 16:00 WIB dan 18:00 WIB. Hasil Rekapitulasi Kinerja Operasional terlihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Kinerja Operasional

No	Indikator Parameter	Pedoman Departemen Perhubungan	Hasil	
			TMP	Travel
1	Faktor Muatan	70%	28,60%	33,90%
2	Waktu Antara	5-10 menit	7,8 menit	15,8 menit
3	Waktu Perjalanan	-	1,14 jam	0,95 jam
4	Kecepatan Perjalanan	80 km/jam (maksimal)	28,8 km/jam	43,9 km/jam
5	Waktu Tunggu Penumpang	5-10 menit	4 menit	8,67 menit

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- a. Pada hasil analisis tingkat kepuasan kepada 100 responden pengguna TMP dan travel terhadap 23 pertanyaan didapatkan nilai CSI pada TMP 70,25% dimana pengguna sudah puas dan nilai CSI pada Travel 81,54% dimana pengguna sudah sangat puas.
- b. Pada Trans Metro Pasundan terdapat item dengan nilai kepuasan terendah sebesar 58,6%, yaitu terdapat pada item ke-9 "Ketersediaan pembayaran non tunai dan tunai".
- c. Terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan dan kinerja operasional terhadap Trans Metro Pasundan dan travel. Terhadap kinerja operasional travel menawarkan kecepatan dan waktu perjalanan yang lebih cepat dan singkat serta tingkat kepuasan travel lebih tinggi dari tingkat kepuasan TMP, dimana tingkat kepuasan travel sebesar 81,54% menyatakan pengguna sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dan tingkat kepuasan TMP sebesar 70,25% menyatakan pengguna puas dengan layanan yang diberikan.

5.2 Saran

Dalam mengatasi pengguna yang merasa kurang cukup terhadap sistem pembayaran pada Trans Metro Pasundan, perlu dilakukan upaya peningkatan agar pengguna maupun masyarakat yang belum pernah menggunakan Trans Metro Pasundan dapat menggunakannya. Upaya peningkatan yang dilakukan, yaitu dengan menyediakan tempat pembelian kartu *e-money* yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta menyediakan layanan pengisian saldo kartu yang mudah dijangkau oleh berbagai masyarakat atau penyedia jasa dapat menyediakan tempat khusus untuk pembayaran tunai di dalam bus dengan catatan pengguna harus membayar dengan uang tunai yang pas.

DAFTAR RUJUKAN

- Budianto, Duwi. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Minimarket Garuda Pekanbaru).
- Direktorat Jendral Darat (2002). Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. SK.687/AJ.206/DRJD/2002.
- Firly Raudya Afiffah., Elhasnet. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Metro Pasundan Koridor 2. Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian, Vol. 2, no. 9., September 2023, 888-897
- Hanief Attalah P. R., Juanita., Cremona Ayu Novita Sari. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Efisiensi Terhadap Kualitas Dan Kenyamanan Rute Purwokerto-Yogyakarta. Akselerasi: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil, Vol 5, no. 2, Januari 2024, 26-33.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2013). Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 193. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.
- Prima H. Sadika., Johan S. C. Neyland., Agung Sutrisno. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (studi kasus di pelabuhan manado). Jurnal Tekno Mesin, Vol. 9, no. 2., Desember 2023, 52-61