

ARAHAN PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (STUDI KASUS PADA TRANS METRO PASUNDAN KORIDOR 2D DAN ANGKOT TRAYEK ST. HALL – PADALARANG)

KEVIN SYAFA AULIA AZIZI¹, SONY HERDIANA²

Email : syafa.kevin@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana arahan prioritas perbaikan pelayanan terhadap Angkot trayek ST. Hall – Padalarang dan Trans Metro Pasundan Koridor 2D agar minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum kembali meningkat. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan kinerja operasional serta membandingkan kualitas pelayanan kedua jenis angkutan umum berdasarkan persepsi masyarakat pengguna kedua jenis angkutan umum tersebut. Penilaian kinerja operasional didasari oleh standar yang dikeluarkan oleh SK Dirjen Perhubungan darat No. 687 Tahun 2002. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional rata-rata dari Trans Metro Pasundan Koridor 2D sudah baik, hanya saja waktu tunggu dari angkutan umum tersebut perlu dilakukan evaluasi, sedangkan pada Angkot trayek ST. Hall – Padalarang secara rata-rata sudah baik. Hanya saja ada beberapa faktor yang menyebabkan pengguna beralih dari Angkot ke Trans Metro Pasundan Koridor 2D. Selain itu, hasil analisis *IPA* menunjukkan bahwa penetapan tarif pada Angkot trayek ST. Hall – Padalarang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanannya, karena tarif yang mahal sehingga penumpang menjadi kurang berminat dalam menggunakan Angkot trayek ST. Hall – Padalarang.

Kata kunci: *Kinerja Operasional, kualitas pelayanan, angkot, Trans Metro Pasundan.*

1. PENDAHULUAN

Transportasi adalah sarana kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan tujuan menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan suatu barang dari tempat asal ke tempat tujuan (Warpani, 2002), sedangkan menurut Miro (2005) transportasi berarti usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Angkutan umum yang tersedia di wilayah Kota Bandung, Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat adalah Angkutan Kota, Trans Metro Pasundan, Trans Metro Bandung, dan Kereta Api. Namun, terdapat dua jenis angkutan umum yang memiliki rute yang tumpang tindih sehingga menimbulkan konflik antar penyedia jasa angkutan umum. Jenis angkutan tersebut adalah Trans Metro Pasundan Koridor 2D dengan Angkutan Kota Trayek ST.Hall (Stasiun Bandung) – Padalarang. Kedua jenis angkutan umum tersebut memiliki kesamaan rute yang dilalui. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan arahan prioritas perbaikan layanan dari angkutan umum, terutama pada Angkot trayek ST. Hall – Padalarang dan Trans Metro Pasundan Koridor 2D sehingga dapat diketahui atribut-atribut pelayanan mana yang harus diperbaiki dan memberikan rekomendasi terkait atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya, serta dapat diketahuinya penyebab pengguna

lebih memilih Trans Metro Pasundan Koridor 2D untuk transportasi umum sehari-hari daripada Angkot trayek ST. Hall – Padalarang.

2. METODOLOGI

Pada penelitian yang dilakukan untuk menentukan arahan prioritas perbaikan pelayanan dan kualitas pelayanan angkutan umum pada Trans Metro Pasundan Koridor 2D dan Angkot trayek ST. Hall – Padalarang ini metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan analisis kuantitatif deskriptif.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi secara langsung dan melalui penyebaran kuesioner secara luring kepada masyarakat yang pernah menggunakan jenis angkutan umum Trans Metro Pasundan Koridor 2D dan juga Angkot trayek ST. Hall – Padalarang. Penentuan responden pada penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik insidental *sampling*, dengan penentuan jumlah sampel dengan rumus perhitungan *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \frac{2.581.629}{1 + 2.581.629 \cdot (0.1)^2} \quad n = 99.9961$$

Keterangan :

- N : Jumlah populasi penduduk Kota Bandung, Kota Cimahi dan Kab. Bandung Barat
- n : Jumlah sampel
- e : Tingkat kesalahan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus *Slovin*, didapatkan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden.

2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. Metode tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Untuk menilai tingkat pelayanan dari kedua jenis angkutan umum tersebut, diberikan skala penilaian *likert* untuk mempermudah responden dalam menilai pelayanannya, sebagai berikut :

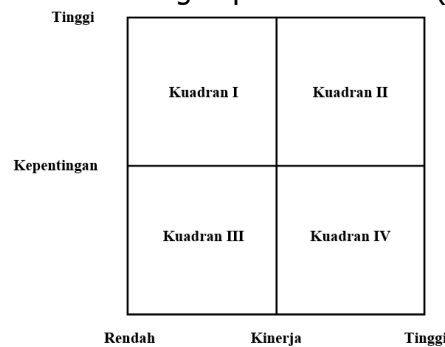
- a. Sangat Baik atau Sangat Penting, dengan skor sebesar 5
- b. Baik atau Penting, dengan skor sebesar 4
- c. Cukup atau Netral, dengan skor sebesar 3
- d. Buruk atau Kurang Penting, dengan skor sebesar 2
- e. Sangat Buruk atau Tidak Penting, dengan skor sebesar 1

Setelah itu, dilakukan analisis *Gap* antara kepentingan dan kinerja berdasarkan persepsi pengguna kedua jenis angkutan umum tersebut. Berikut merupakan rumus perhitungan nilai *gap* :

$$Q = P \text{ (Perceived Service)} - E \text{ (Expected Service)}$$

Importance Performance Analysis

Pendekatan *IPA* oleh Martilla dan James (1977) dalam Supranto (2006), analisis ini dilakukan dalam grafik dua dimensi dengan menggabungkan pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang digambarkan dengan sumbu vertikal (X) untuk menunjukkan tingkat kepentingan dan sumbu horizontal (Y) untuk menunjukkan tingkat kinerja. Azzopardi (2013) mengatakan, terdapat dua metode penentuan pembagian kuadran, yaitu berdasarkan nilai tengah (*scale centered*) dan membagi kuadran sesuai dengan perolehan data (*data centered*).



Gambar 2.1 Kuadran Pada Diagram Kartesius Analisis IPA (Sumber : Saputra, 2020)

Berikut ini merupakan interpretasi setiap kuadran menurut Azzopardi (2013) dalam Saputra (2020) :

1. Kuadran I (prioritas utama) Pada kuadran I menunjukkan atribut – atribut kualitas pelayanan yang masih sangat rendah sehingga atribut – atribut pada kuadran tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan agar minat pengguna jasa bertambah.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi) Pada kuadran II menunjukkan atribut – atribut dengan tingkat kepentingan dan harapan yang cenderung tinggi sehingga pengelola jasa harus mempertahankan atribut – atribut pelayanannya.
3. Kuadran III (prioritas rendah) Pada kuadran III menunjukkan atribut – atribut yang tingkat kepentingan penggunaanya rendah.
4. Kuadran IV (cenderung berlebihan) Pada kuadran IV menunjukkan atribut – atribut yang dianggap kurang penting. Atribut – atribut pada kuadran IV dapat dikurangi atau dibuang untuk efisiensi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

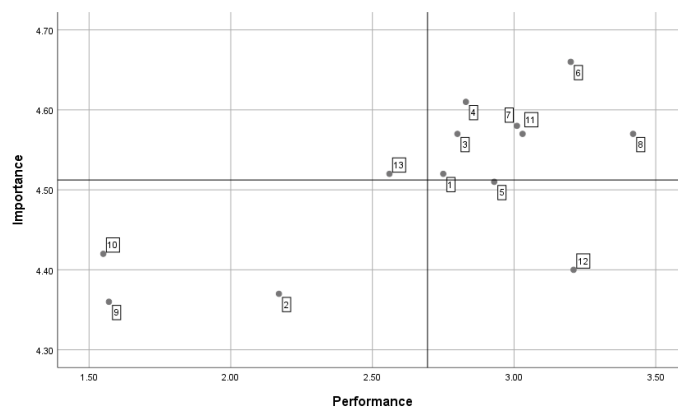
Pada analisis *Importance Performance Analysis* ini, terdapat 13 atribut kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai atribut kualitas pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pasundan Koridor 2D dan Angkot trayek ST. Hall – Padalarang. Berikut ini merupakan tabel yang berisi atribut-atribut pada penelitian ini :

TABEL 3.1 ATRIBUT – ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN PADA TRANS METRO PASUNDAN KORIDOR 2D DAN ANGKOT TRAYEK ST. HALL – PADALARANG

No	Dimensi		Pertanyaan
1.	Bukti Langsung	T1	Kondisi Penerangan pada angkutan umum
		T2	Kondisi tempat sampah pada angkutan umum
		T3	Kebersihan interior pada angkutan umum
2.	Keandalan	R1	Kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum
		R2	Waktu tempuh pada angkutan umum
		R3	Kondisi kelaikan kendaraan pada angkutan umum
3.	Ketanggapan	Rs1	Kondisi kelaikan kendaraan pada angkutan umum
		Rs2	Kecepatan respon petugas/pengemudi pada angkutan umum
4.	Jaminan	A1	Kondisi alat pemecah kaca darurat pada angkutan umum
		A2	Kondisi dan ketersediaan APAR pada angkutan umum
		A3	Cara pengemudi berkendara pada angkutan umum
5.	Empati	E1	Sistem pembayaran pada angkutan umum
		E2	Penetapan tarif pada angkutan umum

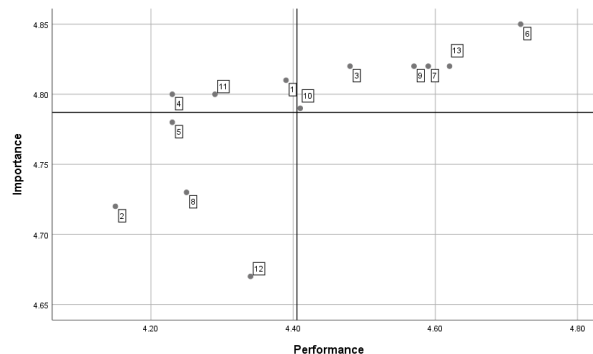
SUMBER : HASIL ANALISIS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 13 atribut-atribut pertanyaan terkait kualitas pelayanan dengan variabel 5 dimensi kualitas pelayanan.



GAMBAR 3.1 DIAGRAM KARTESIUS ANALISIS IPA ANGKOT TRAYEK ST. HALL – PADALARANG

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa atribut No. 13 (Penetapan tarif pada Angkot trayek ST. Hall – Padalarang) menjadi prioritas utama untuk diperbaiki pelayanannya.



Gambar 3.2 Diagram Kartesius Analisis IPA Trans Metro Pasundan Koridor 2D

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa atribut nomor 1 (kondisi penerangan Trans Metro Pasundan Koridor 2D), atribut nomor 4 (kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan Trans Metro Pasundan Koridor 2D) dan atribut nomor 11 (cara pengemudi Trans Metro Pasundan Koridor 2D berkendara) menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kualitas pelayanannya.

4. KESIMPULAN

Arahan prioritas untuk memperbaiki pelayanan pada jenis angkutan umum Angkot adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, seperti peremajaan armada, peninjauan kembali nilai tarif yang dipungut, dan memperbaiki aspek keamanan dan kenyamanan penumpang, sehingga minat masyarakat untuk menggunakan Angkot trayek ST. Hall – Padalarang kembali meningkat. Sedangkan pada Trans Metro Pasundan Koridor 2D, pengelola harus mempertimbangkan untuk meningkatkan jumlah armada dari Trans Metro Pasundan Koridor 2D sehingga waktu tunggu dan *headway* dari Trans Metro Pasundan Koridor 2D bisa lebih singkat.

Daftar Rujukan

- Departemen Perhubungan RI. (2002). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, (SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Dalam D. P. RI, *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur* (hal. 2-69).
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *Jurnal Ilmiah Matematika*.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Warpani, S. (2002). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.