

KUALITAS PELAYANAN BUS PARIWISATA MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

MUHAMAD DIAZ ARMEILANDO¹, BARKAH WAHYU WIDIANTO, S.T.,M.T.²

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

Email: mdiazarmeilando@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan bus pariwisata menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan persepsi pengguna jasa. Latar belakang penelitian adalah perlunya memastikan bahwa layanan bus pariwisata memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 44 Tahun 2019. Objek penelitian adalah bus besar berkapasitas 47 penumpang milik PT. City Trans Utama di Bandung. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan layanan tersebut. Kuesioner mencakup 17 indikator pelayanan yang mewakili dimensi keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan. Analisis dilakukan untuk menghitung tingkat kesesuaian (Tki) dan memetakan indikator ke empat kuadran pada diagram kartesius. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian total 78,16%, menandakan kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Sebanyak 11 indikator berada pada Kuadran I (prioritas utama), 6 indikator pada Kuadran II (pertahankan prestasi), 1 indikator pada Kuadran III (prioritas rendah), dan 2 indikator pada Kuadran IV (berlebihan). Temuan ini menjadi masukan strategis bagi perusahaan untuk memprioritaskan peningkatan pada atribut Kuadran I, mempertahankan Kuadran II, mengelola sumber daya pada Kuadran IV, dan memantau Kuadran III.

Kata kunci: kualitas pelayanan, bus pariwisata, importance performance analysis, PM 44 Tahun 2019, kepuasan pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain menggunakan sebuah kendaraan yang di gerakkan oleh manusia, hewan atau mesin untuk melakukan aktifitas sehari-hari. Fungsi dari transportasi yaitu mempermudah kegiatan manusia setiap harinya dan mempercepat proses perpindahan manusia atau barang, serta dapat membantu perkembangan ekonomi nasional melalui jasa transportasi. (Dikun, 2011). Dalam menghadapi pertumbuhan industri pariwisata yang pesat, penyedia jasa penyewaan bus pariwisata memegang peranan penting sebagai penghubung antara destinasi wisata dan wisatawan. Kehadiran layanan ini tidak hanya mendukung aspek mobilitas, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman perjalanan yang nyaman. Salah satu perusahaan penyedia jasa penyewaan bus pariwisata yang berlokasi di kota Bandung yang telah beroperasi selama 16 tahun dan memiliki armada bus pariwisata yang cukup banyak mulai dari bus kecil sampai ke bus besar dengan jumlah seat yang bermacam-macam. Pada era digital dan teknologi yang terus berkembang sangat penting bagi perusahaan jasa penyewaan Bus Pariwisata untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bagus untuk calon pelanggannya. Pelayanan pada Bus Pariwisata memiliki 2 komponen penting yaitu fasilitas armadanya dan awak crewnya. Orang yang berwisata tentunya mempunyai tujuan berbeda dengan orang

yang berpengaruh pada umumnya, dimana orang yang akan berwisata menggunakan armada bus sangat membutuhkan kenyamanan yang lebih dalam perjalanan. Maka dari itu pada penelitian ini akan mengkaji bagaimana kualitas pelayanan bus pariwisata PT. City Trans Utama, dengan jenis bus besar berkapasitas 47 penumpang, penelitian ini dikhususkan untuk pelanggan bus pariwisata tersebut. Hasil penelitian berupa atribut yang diolah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis.

2. METODOLOGI

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran angket (kuesioner) secara langsung kepada pelanggan bus pariwisata. Dalam pengumpulan data ini perlu diketahui jumlah sampel yang akan di analisis dan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan crew dan fasilitas bus pariwisata.

2.2 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan sebagai berikut:

1. Analisis Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner berdasarkan rumus Koefisien Product Moment Pearson, pada **rumus 1** berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)} \times \sqrt{(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi skor responden

N = Jumlah subjek (Banyaknya responden)

X = Nilai dari item (Pertanyaan)

Y = Nilai dari total item

Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan tidak valid, perlu dikonsultasikan dengan table r product moment.

- Apabila r hitung > r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- Apabila r hitung < r tabel (pada taraf signifikansi 10%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid

2. Analisis Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas ini menggunakan **rumus 2** Koefisien Cronbach Alpha :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum St}{St} \right] \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan. :

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum Si$ = Jumlah varian skor tiap item

St = Varian total

n = Jumlah dimensi pertanyaan

3. Importance Performance Analysis

Teknik analisis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana atribut layanan memenuhi harapan pelanggan. Metode ini memiliki tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas dari peningkatan kualitas jasa. (Brant dan latu Everett, 2015).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan. :

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian tingkat kinerja

Yi : Skor penilaian tingkat kepentingan

menghitung nilai jenis-jenis pertanyaan menggunakan rumus sebagai berikut

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \dots\dots\dots (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan. :

$\bar{X}$: Nilai rata-rata tingkat kepentingan

$\bar{Y}$: Nilai rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah data pengguna

Diagram kartesius dibagi atas empat bagian kuadran berdasarkan dua sumbu, yaitu sumbu X dan Y.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}i}{k} \dots\dots\dots (5)$$

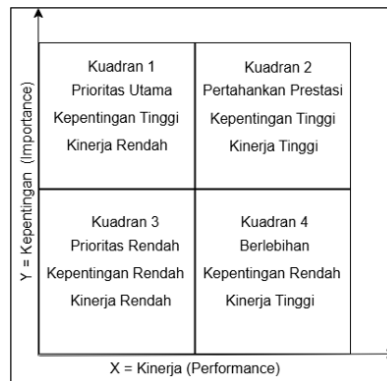
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}i}{k} \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan. :

$\bar{X}$: batas sumbu x (tingkat kinerja)

$\bar{Y}$: batas sumbu y (tingkat kepentingan)

n : banyaknya atribut yang diteliti

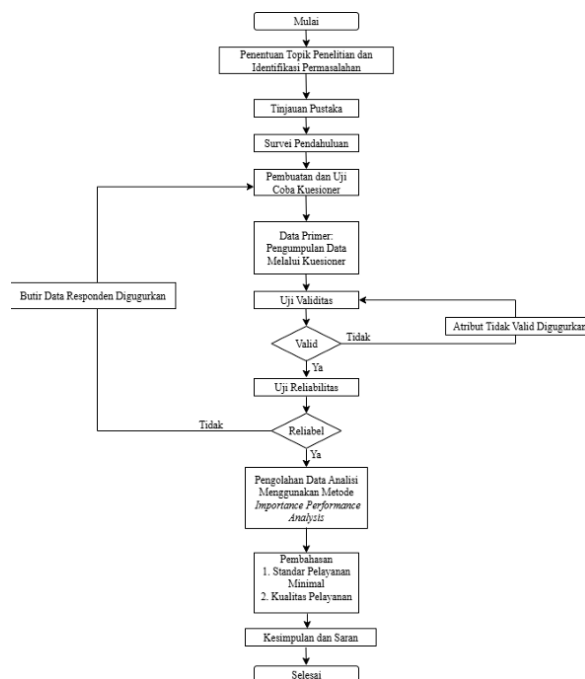


Gambar 1. Kuadran Metode IPA

Pada Gambar 1 menunjukkan sebuah model pengukuran di mana terdapat 4 bagian didalamnya yang sudah terbagi menjadi 4 dan masing-masing mempunyai pengertian yang berbeda.

2.3 Bagan Alir Penelitian

Gambar 2 menunjukkan tahapan penelitian berikut



Gambar 2. Bagan Alir Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kuesioner

Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (CFA). Pada penelitian ini, CFA dilakukan untuk memilih faktor konfirmatori dari 3 faktor. Pada faktor sumberdaya air terdapat 7 indikator, faktor sumberdaya energi terdapat 8 indikator, dan untuk faktor sumberdaya pangan terdapat 5 indikator

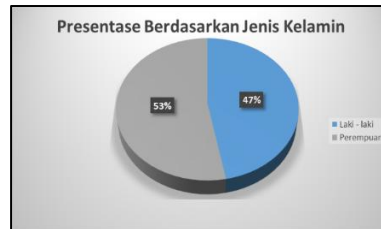
Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	Jenis Pernyataan	
Keselamatan	P1	Apakah kru yang bertugas dalam keadaan sehat fisik dan mental?
	P2	Apakah pengemudi memahami etika berlalu lintas dan memahami rute pelayanan?
	P3	Apakah tersedia lampu senter dalam keadaan darurat?
	P4	Apakah tersedia kotak P3K di dalam bus?
	P5	Apakah pintu atau kaca darurat tersedia di dalam bus?
	P6	Apakah alat pemukul kaca tersedia di dalam bus?
	P7	Apakah kendaraan dilengkapi dengan alat pemadam api ringan (APAR) ?
	P8	Apakah pada kursi penumpang tersedia sabuk keselamatan?
Kenyamanan	P9	Apakah tersedia tempat sampah di dalam bus?
	P10	Apakah tersedia audio untuk sarana hiburan?
	P11	Terdapat sticker larangan merokok yang terlihat jelas di dalam kendaraan
	P12	Apakah pengemudi memiliki pengetahuan Lokasi dan rute perjalanan?
	P13	Apakah AC di dalam bus berfungsi baik selama perjalanan?
Kesetaraan	P14	Kru Sigap Membantu Penumpang Naik atau Turun Bus.
	P15	Tersedia tempat penyimpanan untuk kursi roda.
	P16	Kru bersikap ramah kepada semua penumpang tanpa memandang usia
	P17	Kru menanggapi keluhan dengan cepat dan sikap yang sopan
Keteraturan	P18	Bus tiba di titik penjemputan tepat waktu sesuai jadwal
	P19	Kru memberi informasi mengenai fasilitas yang ada di dalam bus
	P20	Apakah kru memberi informasi adanya gangguan perjalanan pada saat akan keberangkatan atau kedatangan ?

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Dari 20 pertanyaan pada kuesioner tingkat Importance memiliki nilai r-hitung (0,200-0,884) dan kuesioner tingkat Performance memiliki nilai r-hitung (0,203-0,681) semuanya diatas r-tabel (0,195) dinyatakan **Valid**. Untuk reliabilitas tingkat Importance menunjukkan nilai (0,865) dan untuk tingkat Performanace menunjukkan nilai (0,813) dinyatakan **Reliabel**.

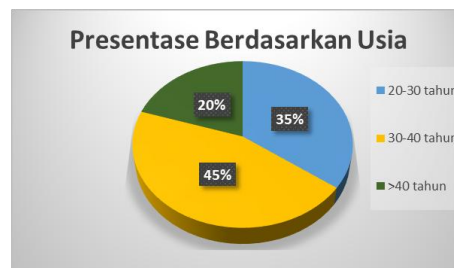
3.3 Perhitungan Sampel Berdasarkan Presentase (Jenis Kelamin)



Gambar 3. Diagram Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam survei yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah penumpang laki-laki dengan nilai 47% dan untuk jumlah penumpang perempuan dengan nilai 53%.

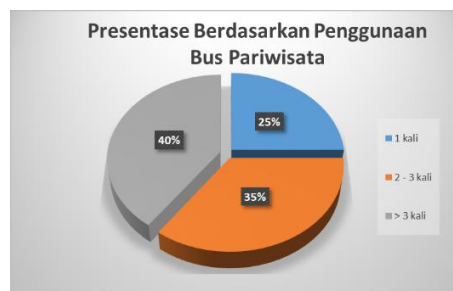
3.4 Perhitungan Sampel Berdasarkan Presentase (Usia)



Gambar 4. Diagram Presentase Berdasarkan Usia

Survei menunjukkan mayoritas responden berusia >30 tahun yaitu sebesar 45%.

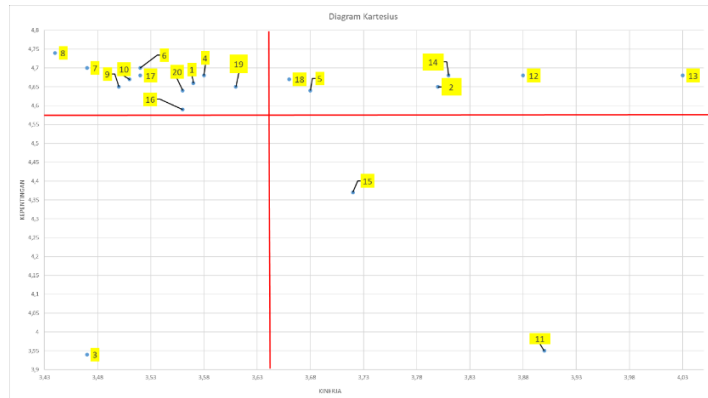
3.5 Perhitungan Sampel Berdasarkan Presentase (Pernah Menggunakan Bus Pariwisata)



Gambar 5. Diagram Presentase Berdasarkan Pernah Menggunakan Bus Pariwisata

Berdasarkan diagram presentase, pengguna telah melakukan perjalanan dengan menggunakan bus pariwisata sebanyak 1 kali sebesar 25%, menggunakan 2-3 kali sebesar 35%, menggunakan lebih dari 3 kali sebesar 40%.

3.6 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Terhadap Bus Pariwisata PT.City Trans Utama



Gambar 6. Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Terhadap Bus Pariwisata PT.City Trans Utama

Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap Bus Pariwisata PT.City Trans Utama, dari 20 jenis pertanyaan ada 11 pernyataan yang masuk ke dalam kuadran 1: ini adalah indikator kepentingan tinggi dan kinerja rendah sehingga menjadi prioritas utama bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja, 6 jenis pernyataan masuk ke dalam kuadran 2 yaitu: tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi sehingga perusahaan harus mempertahankan prestasi, 1 jenis pernyataan masuk ke dalam kudran 3: tingkat kepentingan rendah dan kinerja rendah menjadi prioritas rendah, 2 jenis pernyataan masuk ke dalam kuadran 4: tingkat kepentingan rendah dan kinerja tinggi.

3.7 Importance Performance Analysis

3.7.1 IPA Pada Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Bus Pariwisata

Tabel 3. Nilai rata-Rata Jenis Pertanyaan

No	Importance	Performance
1	4,66	3,57
2	4,65	3,80
3	3,94	3,47
4	4,68	3,58
5	4,64	3,68
6	4,70	3,52
7	4,70	3,47
8	4,74	3,44
9	4,65	3,50
10	4,67	3,51
11	3,95	3,90
12	4,68	3,88
13	4,68	4,03
14	4,68	3,81
15	4,37	3,72
16	4,59	3,56
17	4,68	3,52
18	4,67	3,66
19	4,65	3,61
20	4,64	3,56

Hasil dari total Tingkat Kesesuaian $78,163\% < 100\%$ dikarenakan secara keseluruhan tingkat kinerja (*performance*) belum memenuhi tingkat kepentingan (*importance*). Didapatkan hasil batas sumbu x dan y untuk menentukan garis potong di Diagram Kartesius dengan nilai $X = 3,62$ dan $Y = 4,63$. Tahap selanjutnya melakukan pemetaan antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan kemudian dimasukkan kedalam Diagram Kartesius yang menjelaskan jenis pernyataan masuk kedalam kuadran yang dibagi menjadi 4 bagian kuadran. Dengan menggunakan diagram kartesius, peneliti dapat mengetahui atribut mana yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan dan mana yang perlu dipertahankan, serta mana yang dapat dievaluasi ulang jenis pelayanan. Analisis ini membantu dalam pengambilan keputusan secara lebih tepat dan efisien.

1. KESIMPULAN

1.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap tingkat kualitas pelayanan Bus Pariwisata dapat disimpulkan bahwa, pengguna merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, terdapat jenis-jenis pelayanan yang dirasa kurang oleh pengguna jasa dan tidak memenuhi Standar Pelayanan Minum yang ditetapkan oleh PM. Nomor 44 Tahun 2019.

2. Dari penelitian dengan metode IPA ini terdapat jenis pelayanan yang masih harus ditingkatkan oleh pihak perusahaan bus pariwisata. Dengan Tingkat Kesesuaian yang hanya mencapai 78,163% angka di bawah 100% menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang dianggap penting oleh SPM PM. Nomor 44 Tahun 2019 dan apa yang pengguna rasakan dari pelayanan tersebut. Seperti Kru bersikap ramah kepada semua penumpang dengan nilai 3,56 yang harus di perbaiki kinerjanya.

1.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan terkait penelitian ini adalah agar pihak manajemen PT. City Trans Utama melakukan pengembangan layanan dengan memperhatikan prioritas perbaikan yang harus segera di perbaiki dan mempertahankan jenis pelayanan yang sudah baik untuk menambah kepuasan pengguna jasa bus pariwisata

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada seluruh responden yang sudah memberikan kemudahan dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dan membantu menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, S. (1986). Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azisi, A. H. (2022). Analisa Kualitas Layanan dalam Pengukuran Kepuasan Konsumen UD. Mulya Jaya dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Amalia, S. F., & Sastika, W. (2018). Kualitas Pelayanan Hotel dan Residence Aston Braga untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Telkom Bandung.
- Bisnis.com. (2024). Industri Pariwisata dan Transportasi Bus
- Brant, K., & Everett, L. (2015). *Importance Performance Analysis for Service Quality Evaluation. Journal of Service Management.*
- Dikun, S. (2011). Manajemen Transportasi. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Festus, E. (2013). *Analisis Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Managing the Service*
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- Mahardi, P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Skripsi. Universitas Negeri Surabaya
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach.*
- Sugiharto & Sijuntak, P. (2006). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality, and Satisfaction.*
- Subarna, M. R., dkk. (2024). Perkembangan industri pariwisata dan pengaruhnya terhadap transportasi darat. Penelitian Pariwisata Indonesia.
- Yuslistyari, E. I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Pariwisata dengan Metode *Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Serang Raya.