

## PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN TRANS SARBAGITA DI KOTA DENPASAR

### ACHMAD JAKA M

Taruna Program Studi Sarjana  
Terapan Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi Darat  
Indonesia-STTD  
Jalan Raya Setu Km. 3,5 Cibitung,  
Bekasi, Jawa Barat 17520  
achmadjaka@gmail.com

### WIDORISNOMO

Dosen Program Studi Sarjana Terapan  
Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi Darat  
Indonesia-STTD  
Jalan Raya Setu Km. 3,5 Cibitung,  
Bekasi, Jawa Barat 17520

### TRI YULI ANDARU

Dosen Program Studi Sarjana Terapan  
Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi Darat  
Indonesia-STTD  
Jalan Raya Setu Km. 3,5 Cibitung,  
Bekasi, Jawa Barat 17520

### ABSTRACT

The analytical method used is a quantitative method that is by interviews Trans Sarbagita passengers with a total of 339 sample passengers taken from 2 corridors currently operating. Question variable that used are 15 variable developed from SERVQUAL dimensions approach that consists of five dimensions namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The analytical method used is Importance Performance Analysis (IPA) by knowing the level of satisfaction and expectations of Trans Sarbagita passengers.

Based on analysis of satisfaction and expectations level with Importance Performance Analysis method obtained value of 87% which mean service users are not satisfied with the services provided where is based on cartesius diagram there are 3 service attributes that still need to be improved there are waiting time for public transport, availability of public transport, and public transport travel time. From three attributes of the service suggestion are given regarding the planning of the new operational of the Trans Sarbagita public transport.

**Keyword** : *Public Transport, Trans Sarbagita, Importance Performance Analysis , Service Quality , User Satisfaction.*

### ABSTRAK

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif yaitu dengan melakukan wawancara terhadap pengguna angkutan Trans Sarbagita dengan jumlah sampel adalah 339 responden diambil dari 2 koridor yang dioperasikan. Variabel pertanyaan yang digunakan sebanyak 15 variabel yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*. Analisa dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pengguna angkutan Trans Sarbagita.

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan dan harapan dengan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan nilai kesesuaian sebesar 87% yang artinya bahwa pengguna jasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan dimana berdasarkan analisa dengan menggunakan diagram kartesius terdapat tiga (3) atribut pelayanan yang masih perlu ditingkatkan pelayanannya yakni waktu menunggu angkutan, ketersediaan armada dan waktu tempuh angkutan. Dari tiga atribut pelayanan tersebut diberikan usulan mengenai perencanaan operasional baru angkutan Trans Sarbagita.

**Kata Kunci** : *Angkutan Umum, Trans Sarbagita, Importance Performance Analysis, Kualitas Jasa, Kepuasan Pengguna*

## **PENDAHULUAN**

Transportasi merupakan suatu kebutuhan turunan yang timbul dari aktivitas pemenuhan kebutuhan ekonomi, sosial dan sebagainya. Transportasi terdiri atas suatu kesatuan yang terdiri dari sarana, prasarana dan sistem pelayanan yang tersusun dalam sistem transportasi.

Salah satu aspek transportasi yang mempunyai peran sangat penting yaitu angkutan umum. Angkutan umum merupakan angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang dan atau barang dengan dipungut biaya ( Warpani : 2002) .Sebagaimana sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa pemerintah menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/ atau barang antar kota antar provinsi serta lintas batas negara. Mengacu pada hal tersebut maka Pemerintah Provinsi Bali wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/ atau barang dalam wilayah Provinsi Bali. Pelayanan angkutan umum menjadi prioritas utama pemerintah dalam mengatasi masalah transportasi yang semakin kompleks. Dengan adanya sistem angkutan umum yang baik diharapkan mampu mengamodasi dan memperlancar aksesibilitas dan mobilitas baik bagi pengguna jasa sehingga sehingga mampu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi untuk selanjutnya beralih menuju angkutan umum.

Kota Denpasar sebagai Kota Metropolitan memiliki sistem transportasi angkutan massal Trans Sarbagita yang pada tahap awal direncanakan sebanyak 17 koridor. Namun dari rencana tersebut hanya 2 koridor saja yang dioperasikan. Hal ini dikarenakan dari 2 koridor yang telah dioperasikan masih terdapat permasalahan jika ditinjau dari segi operasional pelayanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Permintaan Transportasi**

Permintaan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lainnya (Morlok,2004). Permintaan didefinisikan sebagai kuantitas total pelayanan atau jasa angkutan tertentu yang rela dan mampu dibeli oleh konsumen pada harga tertentu pada pasar tertentu pada periode tertentu dan pada kondisi tertentu pula

### **Angkutan Umum**

Menurut Undang Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa angkutan umum orang dan atau barang hanya dilakukan dengan kendaraan bermotor umum. Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/ atau orang dengan dipungut bayaran.

### **Jasa**

Jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2005).

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1998). Tingkat kepuasan merupakan alat ukur dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja turun maka pelanggan akan kecewa, dan begitu pun sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan puas. Tingkat kepuasan pelanggan saat bergantung pada mutu suatu produk.

### **Teori Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance analysis atau analisa tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto, 1997). Importance Performance Analysis (IPA) mempunyai fungsi utama untuk

menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan memperhatikan jenis data yang diperlukan berkaitan dengan objek yang akan diteliti. Dalam penyusunan penelitian terdapat beberapa tahapan bagan alir yaitu tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, serta simpulan dan saran. Pengolahan data menggunakan metode statistika dan dilakukan dengan bantuan *software* IBM SPSS V.20.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu dimana peneliti memiliki jarak terhadap obyek yang akan diteliti yaitu dengan melakukan pengambilan data melalui wawancara terhadap sampel responden yang telah ditentukan dimana responden merupakan pengguna angkutan dan wawancara berdasarkan variabel pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya.

### Penentuan Jumlah Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu jumlah yang telah menggunakan angkutan Trans Sarbagita dari 2 koridor yang dioperasikan. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Apa yang diambil dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul mewakili (Soegiyono, 2004 : 73). Maka sampel dari penelitian ini diambil dari sebagian pengguna angkutan Trans Sarbagita dengan menggunakan rumus slovin dengan nilai signifikansi 5% didapatkan sampel penelitian sebagai berikut.

**Tabel 1. Jumlah Sampel Penelitian**

Trayek	Jumlah Penumpang	Total Sampel	Sampel
Koridor 1	1588	399	244
Koridor 2	616		95

### Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 2. Variabel Penelitian**

Variabel	Kinerja	Harapan
Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan	X 1	Y 1
Waktu tunggu memperoleh angkutan	X 2	Y 2
Waktu tempuh	X 3	Y 3
Ketersediaan informasi jadwal dan rute	X 4	Y 4
Ketersediaan angkutan saat dibutuhkan	X 5	Y 5
Kedisiplinan pengemudi terhadap peraturan lalu lintas	X 6	Y 6
Kejelasan identitas pengemudi dan kendaraan	X 7	Y 7
Keselamatan dan keamanan penumpang didalam kendaraan	X 8	Y 8
Kenyamanan penumpang	X 9	Y 9
Pelayanan yang baik dari pengemudi	X 10	Y 10
Ketersediaan memenuhi penumpang kebutuhan khusus	X 11	Y 11
Kebersihan angkutan	X 12	Y 12
Kelayakan armada	X 13	Y 13
Biaya/tarif	X 14	Y 14
Kerapian penampilan pengemudi	X 15	Y 15

## ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

### Analisa Tingkat Kepuasan

Analisis tingkat kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Trans Sarbagita.

Analisis Kualitas Pelayanan data yang diolah berasal dari kuesioner tentang persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Sarbagita. Pengukuran kualitas pelayanan ini dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi konsumen (X) dengan nilai harapan konsumen (Y), adapun langkahnya yaitu:

Mencari total nilai persepsi/kinerja dari setiap variabel (X) dan total nilai harapan/kepentingan dari tiap variabel (Y).

Menghitung tingkat kesesuaian persepsi dengan harapan dari tiap variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$TK = \frac{\text{Bobot Kinerja (X)}}{\text{Bobot Harapan (Y)}} \times 100\%$$

Dimana:

TK = Tingkat kesesuaian total

X = Total penilaian persepsi/kinerja

Y = Total penilaian harapan/kepentingan konsumen

**Tabel 3.** Analisa Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan

Atribut Pelayanan	Bobot Nilai	Tingkat Kesesuaian
Kinerja	18792	87 %
Harapan	21618	

Dari penelitian didapatkan bobot nilai kinerja (X) sebesar 18792 dan bobot nilai harapan (Y) sebesar 21618. Dari perhitungan tingkat kesesuaian total diatas diketahui nilai tingkat kesesuaian sebesar 86% yang artinya bila nilai tingkat kesesuaian dibawah 100% berarti pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi kebutuhan permintaan pengguna atau dapat dikatakan pengguna belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### Analisis Untuk Mengetahui Tingkat Persepsi dan Harapan Atribut

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Trans Sarbagita.

Analisa tingkat persepsi dan harapan tiap atribut diolah dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan kinerja (X) dari setiap variable seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (X) dan (Y)

**Tabel 4.** Tingkat Persepsi Dan Harapan Atribut

Variabel Pertanyaan	Rata-rata Penilaian Kinerja	Rata-rata Penilaian Harapan
1	3,78	4,50
2	2,52	4,46
3	2,91	4,39
4	3,92	4,05
5	2,60	4,52
6	3,93	4,12
7	4,12	3,96
8	3,92	4,52
9	3,86	4,33

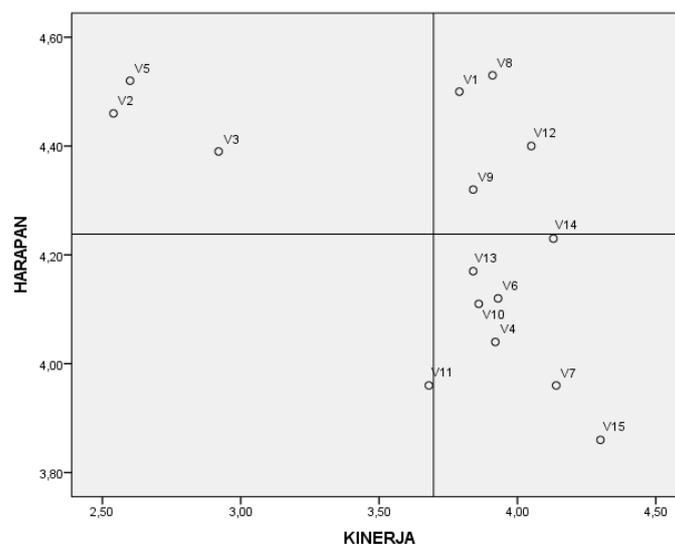
Variabel Pertanyaan	Rata-rata Penilaian Kinerja	Rata-rata Penilaian Harapan
10	3,87	4,10
11	3,67	3,96
12	4,05	4,38
13	3,84	4,16
14	4,15	4,22
15	4,32	3,86
TOTAL	55,46	63,53
Rata-rata	3,70	4,24

Dimana : X = nilai rata-rata tingkat persepsi  
Y = nilai rata-rata tingkat harapan  
n = jumlah variabel

Dari hasil penelitian berdasarkan tabel diatas dapat diketahui rata-rata penilaian pengguna terhadap kinerja dan harapan pelayanan angkutan Trans Sarbagita yang dioperasikan saat ini. Dari perhitungan diketahui bawa rata-rata total penilaian terhadap kinerja sebesar 3,70 dan penilaian total harapan sebesar 4,24 hal ini masih terdapat gap negative yang menandakan tingkat harapan lebih tinggi dibanding dengan tingkat kinerja menurut pengguna angkutan.

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Diagram Kartesius**

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( X , Y ) dimana X merupakan rata-rata dari rata rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan atas seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis diagram kartesius yaitu dengan menempatkan tiap atribut rata-rata penilaian kinerja dan harapan ke dalam bagan yang terdiri dari 4 kuadran dengan skala prioritas yang berbeda. Penentuan titik potong menggunakan jumlah skor total rata-rata kinerja (X) dan skor total rata-rata harapan (Y) kemudia atribut dimasukkan kedalam diagram berdasarkan nilai rata rata atribut kinerja(Xi) dan atribut harapan (Yi).



**Gambar 1.** Diagram Kartesius Tingkat Persepsi Dan Harapan

Dari analisis diagram kartesius diatas dapat dilihat mengenai atribut pertanyaan yang memiliki tingkat prioritas utama yaitu atribut yang terdapat pada kuadran 1. Atribut yang memiliki prioritas perbaikan yaitu berkaitan dengan kinerja operasional angkutan antara lain waktu menunggu angkutan, ketersediaan angkutan, dan waktu perjalanan angkutan.

### **Perbaikan Kinerja Operasional Angkutan Trans Sarbagita**

#### 1. Waktu Operasi

Waktu operasi angkutan Trans Sarbagita ditentukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat di Kota Denpasar pada umumnya yaitu dimulai pukul 06.00 WITA hingga pukul 18.00 WITA sehingga ditentukan waktu operasi angkutan sebesar 12 jam.

#### 2. Kecepatan Rencana Angkutan Trans Sarbagita

Berdasarkan Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur, kecepatan minimal bus 20 Km/jam dan kecepatan maksimal 40 Km/jam. Maka berdasarkan peraturan tersebut dapat di tetapkan kecepatan rencana angkutan Trans Sarbagita adalah 40 km/jam.

#### 3. Waktu Tempuh Angkutan Trans Sarbagita

Waktu tempuh adalah perbandingan jarak tempuh dengan kecepatan operasi yang dibutuhkan oleh sebuah kendaraan untuk sampai ke tujuannya.

**Tabel 5. Waktu Tempuh Angkutan Trans Sarbagita**

Kode Trayek	Panjang Trayek	Kecepatan	Waktu Tempuh
Koridor 1	24 Km	40 Km/jam	36 Menit
Koridor 2	35 Km	40 Km/jam	52 Menit

#### 4. Waktu Sirkulasi Angkutan

Waktu sirkulasi angkutan adalah waktu perjalanan dari titik asal angkutan berangkat menuju ke titik tujuan dan kembali lagi ke titik asal bus berangkat dengan rute yang sama alias rute berangkat dan pulang angkutan sama.

**Tabel 6. Waktu Sirkulasi Angkutan Trans Sarbagita**

Kode Trayek	Panjang Trayek	Waktu Tempuh	Waktu Sirkulasi
Koridor 1	24 Km	36 Menit	82 Menit
Koridor 2	35 Km	52 Menit	120 Menit

#### 5. Jumlah Rit

Jumlah rit adalah jumlah perjalanan pulang pergi yang mampu ditempuh oleh angkutan dalam satu rute trayek pada selang waktu operasi kendaraan.

**Tabel 7. Jumlah Rit Angkutan Trans Sarbagita**

Kode Trayek	Waktu Operasi	Waktu Sirkulasi	Jumlah Rit
Koridor 1	720 Menit	82 Menit	9 Rit
Koridor 2	720 Menit	120 Menit	6 Rit

#### 6. Waktu Antara Kendaraan dan Frekuensi

Waktu antara kendaraan merupakan waktu antara kendaraan satu dengan kendaraan selanjutnya sedangkan frekuensi merupakan banyaknya angkutan yang melewati suatu titik pada satu jam operasi.

**Tabel 8.** Headway Dan Frekuensi Angkutan Trans Sarbagita

Kode Trayek	Headway	Frekuensi
Koridor 1	24 Menit	3 Kend/jam
Koridor 2	61 Menit	1 Kend/jam

#### 7. Kebutuhan armada

Perhitungan mengenai jumlah kebutuhan armada ditentukan dengan melihat besarnya data jumlah permintaan penumpang pada kondisi aktual yang dimana permintaan yang telah menggunakan angkutan Trans Sarbagita, data perhitungan manajemen operasi angkutan seperti waktu sirkulasi dan waktu antara ( headway ) kendaraan juga digunakan dalam menentukan jumlah armada yang akan di usulkan.

**Tabel 9.** Kebutuhan Armada Usulan

Kode Trayek	Waktu Sirkulasi	Headway	Kebutuhan Armada
Koridor 1	82 Menit	36 Menit	3 Armada
Koridor 2	120 Menit	52 Menit	2 Armada

#### 8. Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan

Dalam perhitungan biaya operasional kendaraan terdapat banyak komponen-komponen yang harus diperhitungkan, dimana biaya operasional kendaraan dapat dibedakan menjadi dua yaitu biaya langsung dan tidak langsung. Biaya langsung adalah biaya yang berkaitan langsung dengan kegiatan operasional angkutan. Sedangkan biaya tidak langsung adalah biaya yang secara tidak langsung dikeluarkan walaupun kendaraannya tidak dioperasikan. Perhitungan biaya operasional kendaraan sesuai dengan SK.DIRJEN HUBDAT No 687 Tahun 2002.

**Tabel 10.** Biaya Operasional Kendaraan

Kode Trayek	Biaya Langsung	Biaya Tidak Langsung	Biaya Pokok
Koridor 1	Rp. 3.506,58	Rp. 20,6	Rp. 3.527,18
Koridor 2	Rp. 3. 554,54	Rp. 21,19	Rp. 3.575,73

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan terhadap penelitian Peningkatan Pelayanan Angkutan Trans Sarbagita Di Kota Denpasar maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja eksisting angkutan Trans Sarbagita Koridor 1 memiliki frekuensi rata-rata 1 kendaraan/jam, faktor muat 57%, headway 56 menit, waktu perjalanan 82 menit. Kinerja pelayanan eksisting angkutan Trans Sarbagita Koridor 2 memiliki frekuensi rata rata 1 kend/jam, faktor muat 20%, headway 61menit, dan waktu perjalanan 102 menit.
2. Dari penelitian yang dilakukan dengan metode IPA terhadap trayek yang dioperasikan saat ini ditemukan bahwa kinerja angkutan memiliki tingkat kesesuaian yang rendah dibanding dengan harapan tiap variable/atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian total antara tingkat kinerja pelayanan dibanding harapan sebesar 87%. Hal tersebut menandakan bahwa pengguna jasa angkutan tidak puas terhadap kinerja pelayanan angkutan umum saat ini.
3. Usulan peningkatan pelayanan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan melakukan perhitungan ulang mengenai pengoperasian angkutan yang setelah dilakukan analisis didapatkan hasil untuk koridor 1 memiliki headway 24 menit, frekuensi 3 kend/jam dan waktu perjalanan 36 menit. Untuk perhitungan koridor 2 didapatkan hasil headway 61 menit, frekuensi 1 kend/jam dan waktu perjalanan 53 menit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- \_\_\_\_\_, 2009, Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kementerian Perhubungan RI, Jakarta.
- Ajusta, Teodosius Adin Giovanni, 2018, Evaluasi Kinerja Pelayanan Trans Jogja Dengan Metode Analisis Kesenjangan.
- Basuki, Imam. 2008. Tanggapan Masyarakat terhadap pengoperasian Bis Perkotaan Patas Transjogj
- Fajri, Lia. Sugiarto. Renni Anggraini, 2019, Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetardja.
- Haryono, Sigit, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2009. Manajemen Pemasaran
- Sanusi, Candra Ginanjar, 2016, Persepsi Konsumen Angkutan Kota Menggunakan Metode Importance Performance Analysis.
- Tamin, Ofyar Z. 2000. Perencanaan dan Permodelan Transportasi. Fakultas Teknik, Institut Teknologi Bandung.