

ANALISIS FAKTOR KEPUASAAN PENUMPANG BUS TRANS SARBAGITA MENUJU BANDARA UDARA I GUSTI NGURAH RAI

Adi Susanto, SH,MM

Dosen STTD

Jl. Raya Setu No. 89, Bekasi

Telp./Fax : (021) 8254640

Ir. Dewa Putu Punia, MT

Dosen STTD

Jl. Raya Setu No. 89, Bekasi

Telp./Fax : (021) 8254640

Bayu Kusumo P. S.ST, MT

Dosen STTD

Jl. Raya Setu No. 89, Bekasi

Telp./Fax : (021) 8254640

Drs.Ujang Cahyono, MM

Dosen STTD

Jl. Raya Setu No. 89, Bekasi

Telp./Fax : (021) 8254640

ABSTRACT

With the Trans Sarbagita Bus public transportation facility that can be used to go to Ngurah Rai Airport, it is expected that the public would prefer the public transportation for airport access or exit. For this research, it is necessary to investigate various factors that make airplane passengers reluctant to use Trans Sarbagita buses as choice of modes to go to or leave the airport. Trans Sarbagita buses still have a low percentage of 2.84% as a mode of transportation that is chosen by respondents as transportation to the airport. Private cars are in the highest order with a percentage of 32.82%. Using a factor analysis approach from 8 variables that are considered to influence the selection of respondents in using Trans Sarbagita bus transportation or private vehicles can be reduced to only two factors, namely "Subjective Factors" include factors of comfort, safety, safety, cleanliness, and ease of accessibility; then the second is the "Objective Factor" covering travel time, total travel, and reliability. The use of the Moovit Application can help users to get certainty of getting services. Operators are expected to immediately improve their services by using technology-based applications.

Keywords: trans sarbagita, performance, service

ABSTRAK

Dengan adanya fasilitas angkutan umum Bus Trans Sarbagita yang dapat digunakan menuju Bandar Udara Ngurah Rai, diharapkan masyarakat lebih memilih angkutan umum tersebut untuk akses masuk ataupun keluar bandara. Untuk itu penelitian ini diperlukan untuk menginvestigasi berbagai faktor yang menyebabkan calon penumpang pesawat enggan menggunakan bus trans sarbagita sebagai pilihan moda untuk menuju maupun meninggalkan bandara. bus trans sarbagita masih memiliki persentase yang rendah yaitu sebesar 2.84% sebagai moda transportasi yang menjadi pilihan responden sebagai angkutan menuju bandara. Mobil pribadi berada pada urutan tertinggi dengan persentase sebesar 32.82%. Dengan menggunakan metode pendekatan analisis faktor dari 8 variabel yang dianggap dapat memengaruhi pemilihan responden

dalam menggunakan transportasi bus trans sarbagita atau kendaraan pribadi dapat direduksi menjadi 2 faktor saja yaitu “Faktor Subyektif” meliputi faktor kenyamanan, keamanan, keselamatan, kebersihan, dan kemudahan aksesibilitas; kemudian yang kedua merupakan “Faktor Obyektif” meliputi waktuperjalanan, totalbiayaperjalanan, dan kehandalan. Penggunaan Aplikasi Moovit dapat membantu pengguna untuk mendapatkan kepastian mendapatkan jasa pelayanan. Operator diharapkan untuk segera meningkatkan pelayanannya salah satunya dengan menggunakan aplikasi berbasis teknologi.

Kata kunci : trans sarbagita, kinerja, layanan

PENDAHULUAN

LatarBelakang

Bandar Udara Internasional Ngurah Rai adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di daerah Tuban, Kuta, sekitar 13 km dari Denpasar. Trans Sarbagita merupakan angkutan umum yang dikeluarkan Pemerintah Bali untuk mengatasi masalah kemacetan yang ada di wilayah Sarbagita. Trans Sarbagita mulai beroperasi pada bulan Agustus 2011. Sarbagita merupakan singkatan dari Denpasar, Badung, Gianyar, Tabanan. Wilayah inilah yang akan menjadi tempat beroperasinya bus tersebut. Dengan adanya Trans Sarbagita ini diharapkan masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum sehingga dapat mengurangi konsumsi bahan bakar minyak (BBM) dan kemacetan. Dalam pengoperasiannya, pada Bus Trans Sarbagita masih ditemukan masalah-masalah yang dihadapi, baik itu minat dari masyarakat terhadap penggunaan bus Trans Sarbagita itu sendiri ataupun masalah mengenai kualitas pelayanan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakanag penelitian dapat di rumuskan berbagai permasalahan yang mendasari penelitian ini, yaitu :

1. Berapa persen jumlah pengguna bus Trans Sarbagita Bandara Ngurah Rai jika dibandingkan dengan moda transportasi lain

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pemilihan moda calon penumpang pesawat di Bandara Ngurah Rai
3. Apa persepsi pengguna bus Trans Sarbagita terhadap pelayanan bus yang diberikan Sarbagita transportasi menuju Bandara

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Jumlah Responden

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *direct interview* dan pengisian kuesioner. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *Simple Random Sampling*. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali didapatkan informasi bahwa jumlah penumpang pesawat penerbangan domestik yang berangkat dari Bandara I Gusti Ngurah Rai pada tahun 2017 adalah sebanyak 4.192.679 penumpang atau rata-rata sebanyak 11.486,79 penumpang per hari. Dari data tersebut, dapat dihitung jumlah sampel responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan menggunakan persamaan (3.1). Proses penghitungannya dapat dijabarkan seperti berikut ini.

$$n = \frac{N}{(1 + Nd^2)}$$

$$n = \frac{11486,79}{(1 + 11486,79 \times 0,05^2)}$$

$$n = 386,54$$

Berdasarkan penghitungan, didapatkan besaran jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 386,54 responden (dibulatkan menjadi 387). Dari hasil survei di lapangan berhasil didapatkan data yang lengkap atau *valid* dari sampel sejumlah 387 responden.

Karakteristik Responden

Tabel Karakteristik Responden

Profil Responden	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	285	73,6%
	Wanita	102	26,4%
Usia	<20 tahun	30	7,75%
	20 –29 tahun	117	30,23%
	30 –39 tahun	78	20,16%
	40 –49 tahun	87	22,48%
	50 –59 tahun	60	15,50%
	≥60 tahun	15	3,88%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	55	14,21%
	Pegawai Swasta	153	39,53%
	Wiraswasta	64	16,54%
	PNS/TNI/Polri	96	24,81%
	Pensiunan	15	3,88%
	Tidak Bekerja	4	1,03%
	Lain-lain	0	0,00%
Penghasilan perbulan	Belum Berpenghasilan	59	15,25%
	<1 juta	7	1,81%
	1–2.5 juta	70	18,09%
	2.5–5 juta	121	31,27%
	5–10 juta	87	22,48%
	>10 juta	43	11,11%

Sumber: Hasil Analisa 2018

Data Pemilihan Moda Transportasi Menuju Bandara

Terdapat beberapa moda transportasi yang menjadi pilihan para calon penumpang pesawat yang dimasukkan ke dalam data kuesioner meliputi mobil pribadi, sepeda motor, Bus Trans Sarbagita, travel, taksi, dan mobil

sewa. Modaselainyangdisebutkandiatasdikelompokkan kedalammodalain-lain. Distribusi persebarannya dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan Gambar 4.1.

Tabel Pemilihan Moda Transportasi Responden

No	Jenis Moda	Jumlah	Persentase
1	Mobil Pribadi	127	32.82%
2	Sepeda Motor	96	24.81%
3	Bus Trans Sarbagita	11	2.84%
4	Travel	24	6.20%
5	Taksi	94	24.29%
6	Mobil Sewa	7	1.81%
7	Lainnya	28	7.24%
Jumlah		387	100%

Sumber: Hasil Analisa 2018

Kecenderungan pemilihan moda transportasi dapat disebabkan karena banyak hal, misalnya faktor pekerjaan dan penghasilan. Mereka yang merupakan karyawan atau pekerjanya yang waktunya bernilai tinggi, cenderung akan memilih moda transportasi yang mementingkan kecepatan, walaupun biayanya mungkin lebih tinggi. Terkait dengan hubungan antar pemilihan moda dengan penghasilan, masyarakat dengan tingkat ekonomi tinggi cenderung mementingkan aspek kenyamanan, kecepatan, dan keamanan dibandingkan dengan aspek biaya. Sebaliknya, masyarakat dengan taraf ekonomi rendah cenderung memilih moda transportasi yang lebih murah dan tidak terlalu mempermasalahkan fasilitas yang diberikan.

Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Bus Trans Sarbagita

Indeks Skala Penilaian Pengguna

Skala	Interpretasi
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas

3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Faktor-Faktor yang Menjadi Alasan Penggunaan Moda Transportasi

No	Alasan Pemilihan Moda	Variabel
1	Waktu perjalanan	X1
2	Total biaya perjalanan	X2
3	Keamanan perjalanan	X3
4	Kenyamanan dalam perjalanan	X4
5	Kebersihan	X5
6	Keselamatan perjalanan	X6
7	Kemudahan aksesibilitas	X7
8	Kehandalan	X8

Sumber: Hasil Analisis 2018

Dari berbagai faktor yang memengaruhi persepsi responden hingga enggan menggunakan bus trans sarbagita tersebut, dapat disederhanakan atau dikelompokkan menjadi beberapa faktor saja dengan mencari hubungan (*inter-relationship*) antar sejumlah variabel-variabel

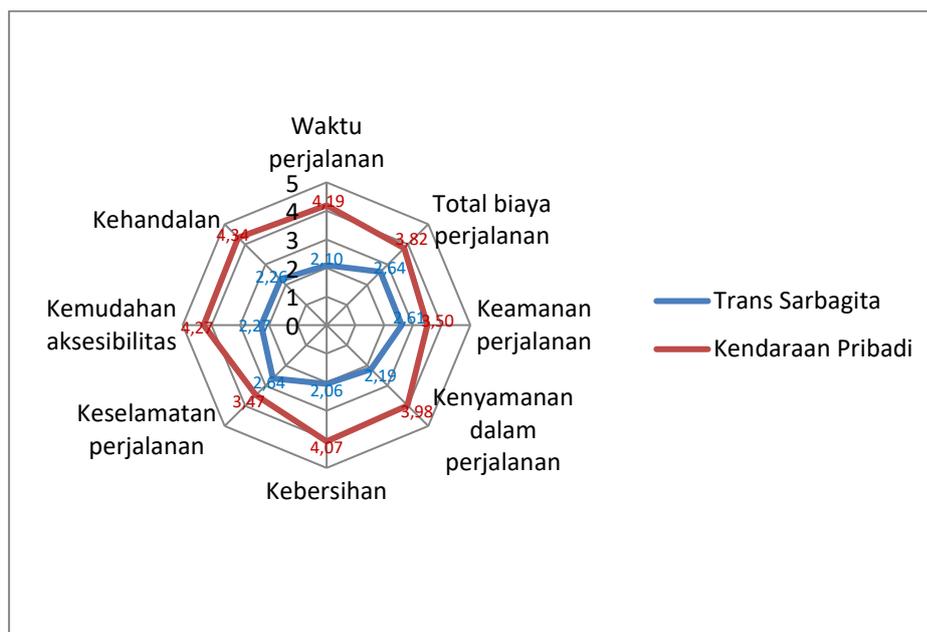
Berdasarkan ketentuan, data layak untuk dianalisis pada tahap selanjutnya apabila pada *KMO* and *Bartlett's Test* nilai *KMO* lebih besar dari 0,5 ($KMO \geq 0,5$) dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 ($Sig. < 0,05$). Sedangkan pada *Anti Image Matrices* data layak untuk dianalisis apabila nilai *Measure of Sampling Adequacy* lebih besar dari 0,5 ($MSA \geq 0,5$). Apabila nilai *MSA* setiap faktor ada yang belum memenuhi ($MSA \leq 0,5$), maka faktor tersebut tidak layak untuk dianalisis lebih lanjut dan harus dikeluarkan dari pengujian, kemudian pengujian diulang kembali setelah faktor tersebut dihilangkan, demikian seterusnya.

Persepsi Pengguna Bus Trans Sarbagita Dibandingkan dengan Kendaraan Pribadi

No	Alasan Pemilihan Moda	Akumulasi Nilai			
		Trans Sarbagita		Kendaraan Pribadi	
		Jumlah	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
1	Waktu perjalanan	812	2,10	1623	4,19
2	Total biaya perjalanan	1023	2,64	1477	3,82
3	Keamanan perjalanan	1011	2,61	1356	3,50
4	Kenyamanan dalam perjalanan	847	2,19	1540	3,98
5	Kebersihan	796	2,06	1576	4,07
6	Keselamatan perjalanan	1020	2,64	1342	3,47
7	Kemudahan aksesibilitas	879	2,27	1653	4,27
8	Kehandalan	874	2,26	1678	4,34

Sumber: Hasil Analisis 2018

Berdasarkan data di atas dapat dibuat grafik dengan *Spider Web Diagram* untuk melihat perbandingan kinerja angkutan umum (bus trans sarbagita) dibandingkan dengan kendaraan pribadi sebagai angkutan menuju bandara. Fungsi lain dari teknik penyajian data menggunakan metode ini adalah dapat diketahui pada sektor mana sajakah dari kinerja bus yang memerlukan pembenahan yang serius. Hasil plot data ke dalam *Spider Web* dapat di lihat pada gambar



Variabel selanjutnya yang memiliki skor penilaian rendah adalah *waktu perjalanan* yang memiliki skor 2,10. Waktu perjalanan disini merupakan waktu total yang dibutuhkan seluruh rangkaian perjalanan yang dimulai dari tempat asal perjalanan hingga sampai di tempat tujuan yaitu bandara. Dapat berupa waktu yang dibutuhkan untuk mencapai halte terdekat, waktu untuk menunggu kedatangan bus di halte, serta waktu yang dibutuhkan bus untuk menuju halte yang ada di bandara. Melihat dari penilaian yang diberikan responden menunjukkan bahwa pelayanan waktu perjalanan oleh bus trans sarbagita masih perlu diperbaiki lagi karena masih diatas penilaian “tidak puas”, dan jauh dibawah penilaian “cukup puas”.

Penilaian responden terhadap variabel *kenyamanan perjalanan* juga masih rendah yaitu dengan skor 2,19. Berada diatas “tidak puas” dan jauh dibawah “cukup puas” maka variabel ini juga memerlukan banyak perbaikan, baik itu kenyamanan pengguna saat menunggu di halte maupun saat berada di dalam bus. Variabel kebersihan sangat mempengaruhi variabel ini, jika tingkat kebersihan di halte dan bus semakin rendah maka tingkat kenyamanan pengguna akan semakin rendah pula. Selain itu fasilitas yang diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna seperti AC/kipas angin perlu diperhatikan serta berkala kondisinya, baik itu di halte maupun di dalam bus, agar pengguna semakin nyaman menggunakan angkutan trans sarbagita.

Variabel *kehandalan* juga memiliki skor rendah berdasarkan penilaian responden yaitu 2,26. Dapat diartikan bahwa responden merasa “tidak puas” dikarenakan pelayanan yang diberikan trans sarbagita masih belum konsisten. Responden mengharapkan pelayanan yang konsisten seperti bus yang selalu tersedia saat dibutuhkan, maupun kondisi bus yang selalu dalam kondisi prima. Oleh karena itu, diperlukan pengecekan secara rutin sistem dan kinerja bus trans sarbagita agar bus dapat memberikan pelayanan yang konsisten setiap harinya.

Diatas variabel kehandalan terdapat variabel *kemudahan aksesibilitas* yang juga mendapatkan skor penilaian yang rendah yaitu 2,27. Artinya responden

masih “tidak puas” terhadap variabel yang ada pada trans sarbagita ini. Responden menganggap bahwa untuk mencapai bus trans sarbagita masih tergolong sulit. Terutama mengenai keberadaan halte bus terdekat yang tergolong jauh dari lingkungan tempat tinggal responden, sehingga responden membutuhkan angkutan pengumpan yang juga masih tergolong jarang keberadaannya untuk menuju halte bus trans sarbagita tersebut.

Variabel selanjutnya yang memiliki skor 2,61 adalah variabel *kemananan perjalanan*. Meskipun variabel ini memiliki skor yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel-variabel sebelumnya tetapi variabel ini masih berada pada penilaian “tidak puas”. Sehingga tetap perlu dilakukan perbaikan terhadap variabel ini. Sebagian responden menganggap bahwa tingkat keamanan dalam menggunakan trans sarbagita sudah cukup baik, tetapi banyak juga responden yang menganggap bahwa tingkat keamanan dalam menggunakan trans sarbagita ini masih tergolong rendah. Terutama kondisi saat menunggu di halte yang keamanannya dianggap masih rendah. Seperti contoh di beberapa halte terdapat lampu penerangan yang mati, hal ini dapat menimbulkan rasa tidak aman bagi pengguna yang menunggu di halte bus pada malam hari.

Variabel dengan skor tertinggi adalah *keselamatan perjalanan* dan *total biaya perjalanan* dengan rata-rata skor penilaian 2,64. Tetapi kedua variabel tersebut skor penilaiannya masih berada dibawah 3 (tiga) artinya menurut responden penilaiannya masih dibawah “cukup puas”. Sehingga untuk meningkatkan pelayanan tersebut menjadi “cukup puas” atau “puas”, masih diperlukan berbagai usaha perbaikan, baik itu dari segi fisik maupun sistem. Secara umum masih perlu dilakukan perbaikan pada semua sektor demi peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan bus trans sarbagita sebagai angkutan umum menuju bandara.

Peningkatan Kinerja dengan Menggunakan Teknologi

Kehandalan Bus Trans Sarbagita menjadi hal yang banyak dikeluhkan oleh pengguna Bus Trans Sarbagita. Seorang penumpang bias menunggu dibandara

sampai 2 jam. Hal tersebut dikarenakan jumlah armada yang tidak memadai. Selain harus menambah jumlah armada yang harus diperhatikan adalah kepastian penumpang untuk mendapatkan jasa angkutan umum. Untuk hal tersebut operator bisa memanfaatkan teknologi untuk memonitor lokasi bus. Salah satunya adalah menggunakan aplikasi moovit. Dengan aplikasi ini pengguna bisa mendapatkan informasi rute dan keberadaan Trans Sarbagita. Pengguna juga dapat mengetahui halte yang terdekat dengan pergerakan bus. Dengan adanya aplikasi tersebut pengguna bisa tau kapan untuk menunggu bus.

Kepastian akan mendapatkan jasa layanan angkutan bus menjadi faktor yang sangat penting bagi pengguna. Maka dari itu direkomendasikan bagi operator untuk meningkatkan pelayanannya serta terus berinovasi agar menjadi angkutan yang bisa diandalkan dan diharapkan oleh masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 387 responden diperoleh data moda transportasi yang menjadi pilihan responden sebagai angkutan menuju bandara. Mobil pribadi berada pada urutan tertinggi dengan persentase sebesar 32.82% diikuti dengan sepeda motor dengan 24.81%. Sedangkan bus trans sarbagita masih memiliki persentase yang rendah yaitu sebesar 2.84%. Dapat disimpulkan dari jumlah persentase tersebut bahwa bus trans sarbagita masih sangat perlu meningkatkan jumlah pengguna agar dapat menjadi transportasi utama menuju bandara.
2. Analisis data dengan metode analisis faktor menunjukkan bahwa dari 8variabel yang dianggap dapat memengaruhi pemilihan responden dalam menggunakan transportasi bus trans sarbagitaatau kendaraan pribadi dapat direduksi menjadi 2 faktor saja yang merupakan gabungan dari beberapa faktor, yaitu “Faktor Subyektif” meliputi faktor kenyamanan, keamanan, keselamatan, kebersihan, dan kemudahan aksesibilitas; kemudian yang

kedua merupakan “Faktor Obyektif” meliputi waktu perjalanan, total biaya perjalanan, dan kehandalan.

3. Seluruh penilaian variabel trans sarbagita berada jauh dibawah penilaian variabel kendaraan pribadi, artinya jika dilihat dari keseluruhan faktor tersebut responden lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi sebagai pilihan moda menuju bandara. Variabel penilaian terhadap layanan dan kinerja trans sarbagita dalam rentang skor 1-5, rata-rata skor yang didapatkan dalam kisaran 2 (dua) hingga 3 (tiga) pada interpretasi “kurang puas” dan belum mencapai “cukup puas”. Skor terendah yaitu kebersihan (2,06) dan waktu perjalanan (2,10) dan yang tertinggi adalah keselamatan perjalanan dan total biaya perjalanan (2,64).

Saran

1. Bagi institusi kedepannya dapat disediakan sarana maupun prasarana untuk mendukung penelitian baik dari segi alat maupun buku-buku referensi terkait analisis faktor suatu data.
2. Bagi instansi terkait khususnya bagi pengelola bus trans sarbagita dapat diadakan upaya perbaikan kinerja dan layanan agar semakin meningkatkan kualitas faktor subyektif dan obyektif yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan bus trans sarbagita sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna trans sarbagita sebagai angkutan umum menuju bandara.
3. Bagi masyarakat agar dapat beralih menggunakan bus trans sarbagita dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi sebagai angkutan ke bandara. Hal ini dapat bermanfaat untuk mengurangi tingkat kemacetan yang ada di jalan raya.
4. Penggunaan Aplikasi Moovit bias membantu pengguna untuk memperoleh kepastian pengguna memperoleh layanan. Hal yang bisa dilakukan adalah operator bisa menjalin kerjasama dengan pembuat aplikasi moovit untuk meningkatkan pelayanannya

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. Angkutan Umum Trans Sarbagita. Dinas Perhubungan Provinsi Bali. <http://www.dishubinkom.baliprov.go.id/id/ANGKUTAN-UMUM-TransSARBAGITA>, diakses 20 Desember 2014.
- Anonim. 2013. Trayek dan Rute Angkutan Umum Trans Sarbagita. Dinas Perhubungan Provinsi Bali. [http://www.baliprov.go.id/id/Jalur-Bus-Sarbagita-dan beberapa Trayek-Pengumpan--TP--](http://www.baliprov.go.id/id/Jalur-Bus-Sarbagita-dan-beberapa-Trayek-Pengumpan--TP--), diakses 18 Desember 2014.
- Black, John A. 1981. Urban Transport Planning : Theory and Practice. Croom Helm: London.
- Bruton, M.J. 1995. Introduction to Transportation Planning. Hutchinson & Co. (Publisher) Ltd.: London.
- Jamil, N.A. 2012. Teknik Sampling. E-Learning Pendidikan Klinik Stase Ilmu Kesehatan Masyarakat (IKM) Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.
- Joint Transport Research Centre. 2008. The Role of Accessibility in Passengers' Choice of Airports. International Transport Forum: No. 2008-14.
- Karyawan, I Komang Dwi Oka. 2015. Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Trans Sarbagita (Studi Kasus : Koridor I, Kota – GWK). Skripsi Program Studi Teknik Sipil Universitas Mahasaraswati : Denpasar.
- Kumar, R. 1999. Research Methodology. Sage Publication: Kuala Lumpur.
- Masri, H. 2002. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). Thesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro: Semarang.
- Setiawan, N. 2007. Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya. Diskusi Ilmiah Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Peternakan Universitas Padjajaran: Bandung.