

**ANALISIS KINERJA JASA TRANSPORTASI DAN DAMPAKNYA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Trans Metro Dewata : Koridor 4,
Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)**

Komang Ayu Suryaningrum^{1*}, Ir. I Gede Made Oka Aryawan, MT.², Fransiska Moi, ST.,MT.³

¹D4 Manajemen Proyek Konstruksi, Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Bali

²D4 Manajemen Proyek Konstruksi, Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Bali

³D4 Manajemen Proyek Konstruksi, Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Bali

Email: s.ningrum21@gmail.com

Abstrack

This current situatuon Bali provincial government trying to decrease the congestion. Other than that to fill citizen's necesarry which should get sustainable attention like the transportation one of the example is Trans Metro Dewata Bus. With this bus we hope that most of the citizen will switch their personal transportation to the general transportaion because the general transportation has comfortable facilities and can reach to all of the public area. Therefore the consument satisfation has a big connection to the general transportation perfomances. This study aim to knowing the perfomance and also the satisfation level of Trans Metro Dewata Bus. To process the data It would use Ms. Excel and also SSPS application to get the perfomance parameter and the level of consumen satisfation. From the data there are 6 factors that show the consumen satisfation. The Result of this study show that 90% of the consumen are so satisfy with this bus convenience. 72.5% are satisfy with the bus cleanliness and 80%. 72.5% are satisfy with the bus service and 55% are satisfy with the time management and last 96.25% are satisfy with the cost of this bus right know which is free.

Keywords: *Trans Metro Dewata Bus, Performance, Satisfaction*

Abstrak

Saat ini pemerintah provinsi Bali berusaha untuk mengurangi kemacetan. Selain itu, dalam memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat yang harus mendapatkan perhatian secara berkelanjutan seperti jasa transportasi salah satunya yaitu bus Trans Metro Dewata. Dengan adanya Trans Metro Dewata diharapkan sebagian besar masyarakat di Bali beralih dari transportasi pribadi menjadi transportasi umum karena jasa transportasi umum memiliki fasilitas yang nyaman dan menjangkau ke seluruh *public area*. Oleh karena itu, kepuasan konsumen berhubungan erat dengan kinerja alat transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan bus Trans Metro Dewata. Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi Ms. Excel serta aplikasi SPPS untuk mendapatkan parameter kinerja dan tingkat kepuasan konsumen. Dari data penelitian didapatkan 6 faktor yang menunjukkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 90% sangat puas terhadap kenyamanan bus, 72.5% puas terhadap kebersihan bus, 85% sangat puas terhadap keamanan bus, 72.5% sangat puas terhadap pelayanan bus, 55% puas terhadap waktu tunggu bus dan 96.25% sangat puas terhadap tarif yang berlaku saat ini (gratis).

Kata Kunci: Bus Trans Metro Dewata, Kinerja, Kepuasan

Pendahuluan

Jasa transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat oleh karenanya sangat penting ketersediaan pelayanan jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat yang harus mendapatkan perhatian secara berkelanjutan. Ahmad Munawar mendefinisikan transportasi hampir sama dengan Rustian Kamaluddin, beliau mendefinisikan transportasi sebagai kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain.[1] Mengurangi penggunaan transportasi pribadi dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum merupakan hal yang baik. Menurut Jou and Chen dalam Azali Ichwinsyah Gunanto, W.Y.A. Nugroho (2018), menyatakan bahwa banyaknya penggunaan transportasi pribadi dapat terjadi kemacetan lalu lintas serta pencemaran lingkungan dan memberikan masalah pada kontribusi konsumsi energy yang tinggi.[2]

Penyediaan sarana transportasi umum merupakan sebuah solusi dalam mengurangi kemacetan kota – kota besar di Indonesia. Sangat penting bagi pengelola untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas pelayanan bus transjakarta berbasis standar pelayanan minimum (SPM).[3] Pemerintah provinsi Bali berusaha untuk mengurangi kemacetan yang sering terjadi. Salah satu usaha pemerintah dalam mengurangi kemacetan yang sering terjadi adalah dengan membuat sarana transportasi massal yang murah, aman dan nyaman. Salah satu transportasi massal yang sedang berkembang pesat yakni Trans Metro Dewata. Bus Trans Metro Dewata atau yang dinamai Teman Bus ini resmi dilanching oleh Dirgen Perhubungan Darat. Penelitian ini terinspirasi untuk meneliti lebih lanjut terkait kinerja jasa transportasi dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan harapan dapat mengatasi permasalahan mengenai transportasi umum serta menciptakan jasa transportasi umum sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai konsumen.

Metode

Pada penelitian ini kegiatan yang dilakukan yaitu observasi untuk menentukan settingan fisik, pengumpulan pada data sekunder dan data primer. Selanjutnya data-data tersebut, dianalisis untuk mendapatkan parameter kinerja bus Trans Metro Dewata Koridor 4 dan tingkat kepuasan konsumen. Pengolahan data dan analisis tersebut menggunakan program aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Metode-metode pengumpulan data dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut yaitu metode survei atau observasi dan metode kuisioner.

Proses pengolahan data dari data yang diperoleh baik dari data primer maupun sekunder yang diperoleh dari survei langsung ke lapangan maupun instansi. Analisa yang dilakukan yakni terhadap analisa kecepatan rata-rata, analisa faktor muat, analisa waktu perjalanan, analisa waktu antara bus, analisa waktu henti dan evaluasi kinerja bus Trans Metro Dewata Koridor 4 dengan cara analisis menggunakan program aplikasi SPSS (*Statistical Package for Sosial Sciences*). Dengan begitu, maka didapatkan hasil terhadap kinerja dan tingkat kepuasan. Maka dari itu bisa dibuat kesimpulan dan penelitian ini selesai.

Hasil dan Pembahasan

1. Kondisi Umum Bus Operasional Trans Metro Dewata

Kondisi existing angkutan umum massal Bus Trans Metro Dewata pada koridor 4 (Terminal Ubung-Monkey Forest Ubud) berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yaitu jumlah bus pada koridor 4 yaitu sebanyak 24 bus. Tiap hari armada yang beroperasi sebanyak 22 unit sedangkan 2 unit digunakan sebagai cadangan apa bila ada bus yang rusak. Bus Trans Metro Dewata koridor 4 berkapasitas 19 tempat duduk (2 prioritas) dan 20 handle pegangan tangan. Lalu, kondisi halte berada tepat di sisi jalan (diatas trotoar). Ada 29 halte yang dilewati Bus Trans Metro Dewata koridor 4 untuk menuju Monkey Forest Ubud. Sedangkan halte yang dilewati Bus Trans Metro Dewata yang menuju Terminal Ubung sebanyak 28 halte.

2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian

Suatu instrument dalam penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa saja yang ingin diukur dan dikatakan reliabel jika dapat mengukur gejala yang sama secara tetap atau konsisten, suatu instrument dikatakan valid apabila memiliki koefisien kolerasi antara butir dengan skor total dalam instrument tersebut lebih besar dari 0.349 dengan tingkat signifikan alpha <0.05. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien *Alpha Cronbach* minimal 0.600. untuk analisis validitas dan reliabilitas diselesaikan dengan menggunakan program *Statistical Package of Social Science* (SPSS).

Dalam suatu penelitian dengan kuisisioner perlu dilakukan uji validitas data untuk mengetahui layak atau tidaknya kuisisioner yang dibuat untuk penelitian. Dalam penelitian terlebih dahulu digunakan 30 sampel untuk menguji validitas data dan reliabilitas kuisisioner, jika dinyatakan layak selanjutnya kuisisioner dapat digunakan penelitian.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	R	P(sig)	Keterangan
1	Bagaimana kenyamanan saat anda menggunakan jasa angkutan umum Bus Trans Metro Dewata?	0.360	0.026	Valid
2	Bagaimana kebersihan saat anda menggunakan jasa angkutan umum Bus Trans Metro Dewata?	0.484	0.003	Valid
3	Bagaimana keamanan saat anda menggunakan jasa angkutan umum Bus Trans Metro Dewata?	0.505	0.002	Valid
4	Bagaimana pelayanan Bus Trans Metro Dewata?	0.589	0.001	Valid
5	Bagaimana waktu tunggu Bus Trans Metro Dewata?	0.671	0.000	Valid
6	Bagaimana menurut anda dengan tarif yang berlaku?	0.610	0.000	Valid

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	41.03	7.137	.258	.693
Q2	41.20	6.648	.345	.676
Q3	41.10	6.576	.365	.672
Q4	41.23	6.254	.415	.659

Q5	41.60	5.766	.521	.630
Q6	40.97	7.068	.566	.678
TOTAL	22.47	1.913	1.000	.450

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

No	Pertanyaan	R	Keterangan
1	Bagaimana kenyamanan saat anda menggunakan jasa angkutan umum Bus Trans Metro Dewata?	0.693	Reliabel
2	Bagaimana kebersihan saat anda menggunakan jasa angkutan umum Bus Trans Metro Dewata?	0.676	Reliabel
3	Bagaimana keamanan saat anda menggunakan jasa angkutan umum Bus Trans Metro Dewata?	0.672	Reliabel
4	Bagaimana pelayanan Bus Trans Metro Dewata?	0.630	Reliabel
5	Bagaimana waktu tunggu Bus Trans Metro Dewata?	0.678	Reliabel
6	Bagaimana menurut anda dengan tarif yang berlaku?	0.450	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis, 2022

3. Rekapitulasi Hasil Survei

Dalam penelitian ini ada beberapa data yang didapatkan berdasarkan survei langsung di lapangan. Adapun data tersebut adalah kecepatan rata-rata bus Trans Metro Dewata, data ini didapat dengan mencari jarak tempuh bus dan waktu tempuh bus. Data faktor muat, data ini diperoleh dengan cara menghitung setiap penumpang yang naik dan penumpang yang turun. Data waktu tempuh didapat dengan cara mengukur lamanya perjalanan bus dari titik awal ke titik akhir. Data waktu henti diperoleh dengan menghitung lamanya bus berhenti di setiap halte. Sedangkan waktu antara di dapat dengan mengukur waktu lamanya kedatangan bus awal dengan bus selanjutnya. Maka survei tersebut didapat data-data hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Terminal Ubung menuju Central Parkir Monkey Forest

No	Nama Halte/Shelter	Jarak (Km)	Waktu (Menit)	Jumlah Penumpang	Waktu Henti (Detik)	Kecepatan Rata-rata (km/jam)
1	Terminal Ubung	0	0.0	26	0.0	0.0
2	Dharma Alaya Lumintang	1	3.0	3	8.1	19.9
3	Happy Puppy Gatsu	0.7	1.4	4	3.5	30.8
4	Cak Asmo Nangka Utara	0.75	2.5	1	3.0	18.1
5	Pasar Agung Timur	2	4.9	0	3.0	24.6
6	Banjar Tembawu Kaje	2	3.5	2	6.2	33.8
7	Sekar Jepun Utara	1	5.6	2	3.5	10.6
8	Asrama Brimob	1.4	3.5	5	7.1	24.3
9	Terminal Batu Bulan	0.55	0.9	0	6.2	35.1
10	Cening Bagus Barat	0.8	0.7	1	2.4	65.8
11	Bale Banjar Kalah	0.9	2.1	0	0.0	25.8
12	Lapangan Candramuka	0.7	1.1	1	11.3	37.6

13	Cening Ayu Souvenir	1	1.5	0	0.0	40.1
14	RS Ganesha	1.1	1.4	0	0.0	46.5
15	Kantor Desa Celuk	0.8	1.4	0	6.0	34.6
16	Pasar Seni III Sukawati	2.1	1.8	2	7.1	71.7
17	Pasar Seni Sukawati	0.25	2.5	4	13.0	5.9
18	Banjar Peninjauan	1	1.5	0	3.1	39.4
19	Apotek Kimia Farma	1.7	2.1	2	5.2	49.3
20	Simpang Sakah	2	3.4	0	8.6	35.4
21	RS Ari Santhi	1.5	2.1	1	2.5	43.3
22	Kantor Kepala Desa Mas Ubud	1	1.3	3	6.4	47.4
23	Public Safety Center	2.1	3.2	1	9.1	39.5
24	LPD Ds Adat Peliatan Ubud	1.1	2.9	0	1.7	23.1
25	Pura Dalem Puri Peliatan Ubud	1.3	4.2	6	11.5	18.4
26	Hanoman I	0.45	1.3	6	8.2	20.4
27	Hanoman II	0.25	1.2	3	9.8	12.8
28	Hanoman III	0.65	0.5	2	10.5	80.1
29	Central Parkir Monkey Forest Ubud	0.65	1.2	0	17.3	32.8
Total		30.75	63	75	174.3	29.4

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Survei Central Parkir Monkey Forest menuju Terminal Ubung

No	Nama Halte/Shelter	Jarak (Km)	Waktu (Menit)	Jumlah Penumpang	Waktu Henti (Detik)	Kecepatan Rata-rata (km/jam)
1	Central Parkir Monkey Forest Ubud	0	0	17	0.0	0.0
2	Monkey Forest 1	1	2.21	4	5.0	27.1
3	Lapangan Astina Ubud	0.5	1.05	9	7.4	28.6
4	Puri Ubud	0.4	1.27	4	9.2	18.9
5	Cok Sudarsana 1	1.2	2.51	9	8.1	28.7
6	Kantor Desa Peliatan Ubud	1.4	2.2	0	2.0	38.2
7	Rumah Makan Kajane	1.2	2.58	0	2.8	27.9
8	KSP Citra Buana	1.9	3.46	0	0.0	32.9
9	Serba Sambel	1	2.02	0	0.0	29.7
10	Lucky Store	1.3	2.43	3	7.0	32.1
11	Awe Bali	2	3.4	2	0.0	35.3
12	Banjar Delod Tunon	0.6	0.59	0	0.0	61.0
13	Bale Banjar Babakan Sukawati	1.5	2.42	0	7.5	37.2
14	Pura Pande Bang	2.4	5.57	0	0.0	25.9
15	Mutiara Silver	1.5	2.29	1	1.6	39.3
16	Clandys Sukawati	1	1.24	5	9.8	48.4

17	LPD Jero Kuta	0.95	1.42	0	0.0	40.1
18	Kantor Kepala Ds Batubulan	0.65	1.49	0	0.0	26.2
19	BPR Tish	1.2	2.23	1	1.6	32.3
20	Terminal Batubulan	1.3	3.17	2	11.0	24.6
21	Banjar Tohpati	0.95	2.28	3	5.6	25.0
22	Sekar Jepun Selatan	1.4	2.54	2	6.7	33.1
23	Kantor Lurah Penatih	1.9	12.26	0	3.8	9.3
24	Pasar Agung Barat	1.3	3.21	1	3.4	24.3
25	Yamaha Nangka Utara	1.8	21.44	0	0.0	5.0
26	Pizza Hut Gatsu	0.85	2.39	0	7.5	21.3
27	SMP 10 Denpasar	0.55	2.5	0	4.9	13.2
28	Terminal Ubung	1.6	4.56	0	18.3	21.1
Total		33.35	94.73	63	123.1	21.1

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Survei Waktu Antara

No	Nama Halte	Waktu Antara (Menit)
1	Dharma Alaya Lumintang	8.33
2	Asrama Brimob	8.67
3	Happy Puppy Gatsu	9.3
4	Sekar Jepun Utara	10
5	SMP 10 Denpasar	8.00
6	SMP 10 Denpasar	8.67
Rata-rata		8.83

Sumber: Hasil Analisis, 2022

4. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian

		Statistics					
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	3.90	3.73	3.81	3.69	3.33	3.96
	Std. Deviation	.302	.449	.480	.542	.591	.191

Sumber: Hasil Analisis, 2022

a. Kuisisioner Nomor 1

Tabel 8. Kenyamanan Bus Trans Metro Dewata

		Frequency	Percent	Comulative Percent
Valid	1	Sangat Tidak Puas	0	0
	2	Tidak Puas	0	0
	3	Puas	8	10

4	Sangat Puas	72	90	100
Total		80	100	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Hasil analisis kuisisioner nomor 1 didapatkan penumpang bus Trans Metro Dewata sebagai konsumen yang memilih sangat tidak puas sebanyak 0%, tidak puas 0%, puas 10% dan sangat puas 90%.

b. Kuisisioner Nomor 2

Tabel 9. Kebersihan Bus Trans Metro Dewata

			Frequency	Percent	Comulative Percent
Valid	1	Sangat Tidak Puas	0	0	0
	2	Tidak Puas	0	0	0
	3	Puas	22	27.5	27.5
	4	Sangat Puas	58	72.5	100
Total			80	100	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Hasil analisis kuisisioner nomor 2 didapatkan penumpang bus Trans Metro Dewata sebagai konsumen yang memilih sangat tidak puas sebanyak 0%, tidak puas 0%, puas 27.5% dan sangat puas 72.5%.

c. Kuisisioner Nomor 3

Tabel 10. Keamanan Bus Trans metro Dewata

			Frequency	Percent	Comulative Percent
Valid	1	Sangat Tidak Puas	0	0	0
	2	Tidak Puas	3	3.75	3.75
	3	Puas	9	11.25	15
	4	Sangat Puas	68	85	100
Total			80	100	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Hasil analisis kuisisioner nomor 3 didapatkan penumpang bus Trans Metro Dewata sebagai konsumen yang memilih sangat tidak puas sebanyak 0%, tidak puas 3.75%, puas 11.25% dan sangat puas 85%.

d. Kuisisioner Nomor 4

Tabel 11. Pelayanan Bus Trans Metro Dewata

			Frequency	Percent	Comulative Percent
Valid	1	Sangat Tidak Puas	0	0	0
	2	Tidak Puas	3	3.75	3.75
	3	Puas	19	23.75	27.5

4	Sangat Puas	58	72.5	100
Total		80	100	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Hasil analisis kuisisioner nomor 4 didapatkan penumpang bus Trans Metro Dewata sebagai konsumen yang memilih sangat tidak puas sebanyak 0%, tidak puas 3.75%, puas 23.75% dan sangat puas 72.5%.

e. Kuisisioner Nomor 5

Tabel 12. Waktu Tunggu Bus Trans Metro Dewata

			Frequency	Percent	Comulative Percent
Valid	1	Sangat Tidak Puas	0	0	0
	2	Tidak Puas	5	6.25	6.25
	3	Puas	44	55	61.25
	4	Sangat Puas	31	38.75	100
Total			80	100	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Hasil analisis kuisisioner nomor 5 didapatkan penumpang bus Trans Metro Dewata sebagai konsumen yang memilih sangat tidak puas sebanyak 0%, tidak puas 6.25%, puas 55% dan sangat puas 38.75%.

f. Kuisisioner Nomor 6

Tabel 13. Tarif yang Berlaku pada Bus Trans Metro Dewata

			Frequency	Percent	Comulative Percent
Valid	1	Sangat Tidak Puas	0	0	0
	2	Tidak Puas	0	0	0
	3	Puas	3	3.75	3.75
	4	Sangat Puas	77	96.25	100
Total			80	100	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Hasil analisis kuisisioner nomor 6 didapatkan penumpang bus Trans Metro Dewata sebagai konsumen yang memilih sangat tidak puas sebanyak 0%, tidak puas 0%, puas 3.75% dan sangat puas 96.25%.

Simpulan

Terkait dengan kinerja jasa transportasi Trans Metro Dewata Koridor 4 yaitu mengenai *load factor* belum memenuhi standar yaitu sebesar 12% dan 25% dari yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan sebesar 70%. Lalu, hasil survei waktu perjalanan sudah memenuhi standar yaitu 1 jam 30 menit. Jalur dari Terminal Ubung menuju Central Parkir Monkey Forest Ubud

adalah 63 menit. Sedangkan untuk jalur Central Parkir Monkey Forest Ubud menuju Terminal Ubung adalah 85.4 menit.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kemampuan dan kesempatan kepada kami untuk menyelesaikan artikel ini. Kami mengucapkan terima kasih kepada para dosen pembimbing, dosen penguji, pemberi data, keluarga dan teman-teman atas dukungan kesabaran, kontribusi, dan masukannya yang berharga sehingga artikel ini dapat diselesaikan.

Referensi

- [1] A. Kadir, "Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional," *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah WAHANA HIJAU*, vol. 1, no. 3, pp. 121-131.
- [2] I. Azali, E. Gunanto and N. SBM, "Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus Bus Rapid Transsit (BRT) Kota Semarang," *Media Ekonomi dan Manajemen*, vol. 33, no. 1, pp. 86-98.
- [3] A. Arifin, D. Gemina and E. Silaningsih, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)," *Jurnal Sosial Humaniora*, vol. 6, no. 2, pp. 104-121.