ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM "SUROBOYO BUS" RUTE HALTE RAJAWALI – TERMINAL PURABAYA DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Rizky Ade Firmansyah[1], Kurnia Hadi Putra[2]
[1,2]Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, ITATS
e-mail :Rizkysimoon@gmail.com

ABSTRACT

The increasing number of people living in Surabaya has caused the increasing traffic jam on the roads of this city. Unfortunately, this sort of condition was not accompanied by viable public transport until Surabaya government has launched new transport namely "Suroboyo Bus" since April 7, 2018. By this transport, people are expected to prefer using public transport. The payment system of "Suroboyo Bus" is distinctive from other transports as it uses plastic bottles as a means of payment. The research entitled "Analyzing the Satisfaction Level of Suroboyo Bus Users" wanted to answer the research problems on characteristics and service level of "Suroboyo Bus" users. For this reason, the researcher employed Importance Performance Analysis (IPA) method and used primary and secondary data. The former data were obtained by distributing questionnaire, while the latter data involved route map of "Suroboyo Bus". The results of data analysis demonstrated that dominant users were female, from private employees, not yet earning, and tourism purposes. They use "Suroboyo Bus" for family trip and infrequent intensity due to the cheap reason. Based on quadrant analysis, the satisfaction level of users indicated that "Suroboyo Bus" got 6 components that must be improved namely seats, bus stop site, easy payment, punctual departure time, bus departure certainty, and accident assurance.

***Keywords**: physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, empathy, user's purpose of public transport*

ABSTRAK

Semakin bertambahnya penduduk kota Surabaya membuat jalanan di kota semakin padat. Hal ini tidak dibarengi dengan kondisi transportasi umum yang layak. Pada tanggal 7 april 2018, pemerintah Surabaya meluncurkan transpotasi baru yang diberi nama "Suroboyo Bus" dengan adanya transportasi ini diharap masyarakat mau beralih menggunakan transportasi umum. "Suroboyo Bus" sendiri menggunakan sistem pembayaran yang berbeda dari transportasi yang lain, yaitu dengan menggunakan botol plastik sebagai alat pembayaran. Penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Suroboyo Bus" memiliki rumusan masalah bagaimana karakteristik dan tingkat kepuasan pengguna "Suroboyo Bus". Untuk tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui karakteristik dan kepuasan pengguna "Suroboyo Bus". Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *importance performance analysis (IPA)*. Data – data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan membagikan kuisoner sedangkan data sekunder adalah peta trayek dari "Suroboyo Bus". Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan karakteristik penggguna "Suroboyo Bus" adalah : berdasarkan jenis kelamin yang lebih dominan adalah perempuan, dari pekerjaan yang lebih dominan sebagai pegawai swasta, dari penghasilan yang dominan belum berpenghasilan, dari maksud dan tujuan digunakan sebagai wisata, dari sifat perjalanan adalah bersama keluarga, dari intesitas perjalanan adalah kadang-kadang, dan dari alasan menggunaknya karena murah. Sedangkan kesimpulan dari tingkat kepuasan pengguna adalah : berdasarkan analisis kuadran terdapat 6 komponen yang perlu ditingkatkan, yaitu : tempat duduk, tempat menuggu bus/halte bus, proses pembayaran yang mudah, ketepatan waktu keberangkatan, kepastian keberangkatan armada, jaminan asuransi bila ada kecelakaan.

Kata kunci : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, tujuan pengguna transportasi umum

PENDAHULUAN

Surabaya merupakan kota yang terletak di provinsi jawa timur. Saat ini pemerintah kota surabaya banyak melakukan pembangunan infrastruktur baik di sektor jalan atau gedung bertingkat. Semakin berkembangnya infrasutruktur di surabaya membuat banyak investor yang datang, hal ini memyebabkan banyaknya warga kota lain berdatangan untuk bisa bekerja di kota surabaya. Bertambahnya jumlah penduduk membuat jalanan di kota surabaya semakin padat. Permasalahan yang dihadapi pemerintah Surabaya terutama adalah kemacetan lalu lintas, kemacetan muncul karena dipengaruhi oleh gaya hidup warga kota sendiri. Warga kota yang cenderung pragmatis, konsumeris, dan hedonis. Masyrakat pada kondisi transisi mudah terbawa pada arus informasi sehingga mudah untuk dipengaruhi. (Anonim,2006)

Di awal tahun 2018 tepatnya tanggal 7 april 2018 pemerintah kota surabaya meluncurkan transportasi umum baru yang diberi nama "Suroboyo Bus". Untuk ukuran memiliki panjang 12 m dan lebar 2,4 m. Terobosan ini dinilai dapat meningkatkan minat masyarakat, sehingga masyarakat mulai tertarik kembali untuk menggunakan transportasi umum. Peluncuran "Suroboyo Bus" juga diharap dapat mengurai kepadatan di jalan. "Suroboyo Bus" sendiri memiliki rute yang mudah dijangkau oleh masyarakat, yaitu : rute utara – selatan (halte rajawali – terminal purbaya) dan rute barat – timur (halte unesa lidah – halte ITS). Dari segi tarif, masyarakat hanya perlu membayar dengan botol plastik sejumlah 10 gelas air kemasan plastik, 5 botol air kemasan plastik ukuran sedang, dan 3 botol air kemasan plastik ukuran besar. Tujuan pemerintah kota Surabaya menerapkan tarif dengan membayar menggunakan botol plastik agar masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi umum dan dapat mengurangi jumlah sampah plastik yang ada di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik dan tingkat kepuasan pengguna Suroboyo Bus yang hanya membayar menggunakan botol plastik.

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi umum

Transportasi umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Transportasi umu dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu, rasnportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Menurut Djoko Setijowarno dan Frazila (2001), masing – masing moda transportasi memiliki ciri - ciri yang berlainan, yakni dalam hal:

1. Kecepatan, menunjukan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk bergerak antara dua lokasi.
2. Tersediannya pelayanan *(availability of service),* merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.
3. Pengoprasian yang diandalkan *(dependability of operation),* menunjukan perbedaan – perbedaan yang terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.
4. Kemampuan *(capability),* yaitu kemampuan untukdapat menangani segala bentuk dan keperluan akan pengankutan.
5. Frekuensi adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.

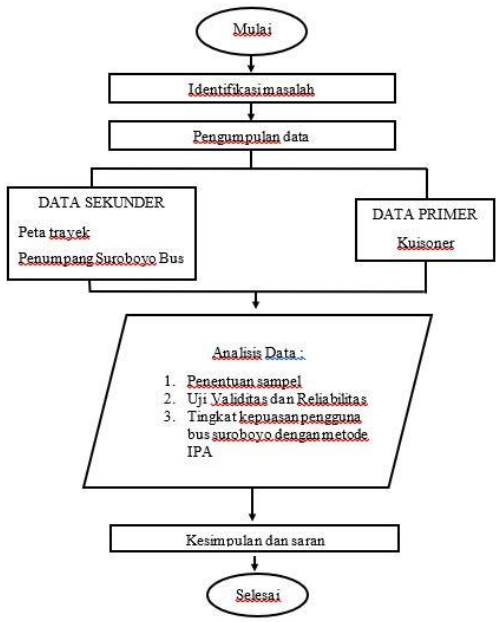
Dari ketiga transportasi diatas, transportasi darat merupakan transportasi yang sering digunakan karena biaya yang lebih murah dibandingkan dengan trasnportasi lainnya.

Profil "Suroboyo Bus"

Transportasi umum ini memiliki ukuran panjang 12 m dan lebar 2,4 m. Jam oprasional "Suroboyo Bus" dimulai pukul 06.00 – 22.00 WIB. Jumlah armada saat ini ada 20 bus yang terbagi menjadi dua rute yaitu : rute utara – selatan dan timur – barat. Untuk rute utara – selatan dimulai dari halte rajawali – terminal purabaya, sedangkan untuk jalur timur – barat dimulai dari

halte unesa lidah – halte ITS. Kapasitas penumpang dapat mengangkut sebanyak 67 orang. Dalam urusan pembayaran "Suroboyo Bus" menggunakan pembayaran dengan sampah plastik, sampah tersebut akan diberikan penumpang kepada petugas. Pihak yang mengelolah "Suroboyo Bus" adalah pemerintah kota Surabaya. Untuk jadwal keberangkatan "Suroboyo Bus" yaitu : 06.00, 08.30, 11.00, 13.30, 16.00, 18.30, 21.00. "Suroboyo Bus memiliki beberapa fasilitas antara lain : Kursi dengan warna yang berbeda – beda, Bus dengan type low deck, CCTV, Sensor pada pintu, Sistem antisipasi darurat, Aplikasi berbasis online.

METODE



Gambar 1. Diagram alir/*Flowchart*

Tahapan awal dalam metode IPA yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masyarakat. Dengan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian
Xi = Skor penilaian kerja
yi = Skor penilaian kepentingan

$$\overline{Xi} = (\Sigma\ \overline{xi})/n$$

$$\overline{Yi} = (\Sigma\ \overline{yi})/n$$

Dimana : $\overline{Xi}$ = Skor rata-rata kinerja

$\overline{Yi}$ = Skor rata-rata kepentingan

n = Jumlah responden

Tahap ketiga menhitung seluruh tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius dengan rumus :

$$\overline{\overline{Xi}} = (\Sigma\ \overline{xi})/k$$

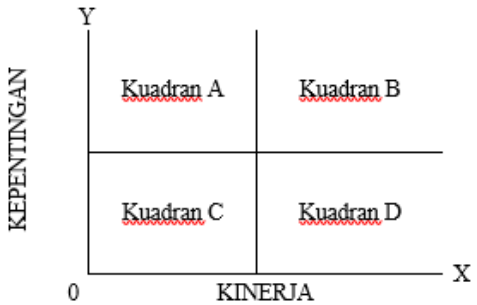
$$\overline{\overline{Yi}} = (\Sigma\ \overline{yi})/k$$

Dimana : $\overline{\overline{Xi}}$ = Rata-rata skor kinerja seluruh variabel

$\overline{\overline{Yi}}$ = Rata-rata kepentingan seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi konsumen

Tahap terakhir penjabaran dalam tiap variabel dalam diagram kartesius dan dibagi menjadi 4 kuadran. Seperti gambar dibawah ini :



Gambar 2. Diagram Kartesius

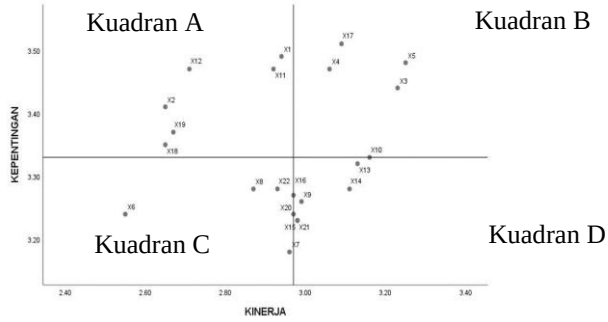
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteistik pengguna Suroboyo Bus

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan karakteristik pengguna suroboyo bus sebagai berikut: berdasarkan jenis kelamin, perempuan lebih dominan dengan presntase 67%. Berdasarkan pekerjaan, pegawai swasta lebih dominan dengan presetase 47%. Berdasarkan penghasilan, banyak pengguna yang belum berpenghasilan dengan presentase 36%. Berdasarkan maksut dan tujuan, pengujung banyak menggunakannya sebagai wisata dengan presentase 59%. Berdasarkan sifat perjalanan, pengguna banyak yag menggunakan Suroboyo Bus dengan keluarga dengan presentase sebesar 43%. Berdasarkan intesitas perjalanan, masyarkat kadang-kadaang menggunakan Suroboyo Bus dengan presentase 57%. Berdasarkan alasan pengguna, banyak yang menggunakan Suroboyo Bus karena hrga yang murah dengan persentase 53%.

Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil dari pembagian kuisoner yang telah di bagikan kepada responden dapat ditampilkan seperti grafik dibawah ini:



Gambar 3. Grafik *Importance Performance Analysis (IPA)*

Kuadran A menjelaskan kinerja "Suroboyo Bus" rendah namun tingkat kepentingan/harapan pengguna tinggi. Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah X1 tempat duduk, X2 tempat menunggu bus/halte bus, X11 proses pembayaran yang mudah, X12 ketepatan waktu keberangkatan, X18 kepastian keberangkatan armada, X19 jaminan asuransi bila ada kecelakaan. Kuadran ini perlu adanya perbaikan kinerja, sehingga pengguna dapat merasa lebih puas dalam menggunakan "Suroboyo Bus".

Kuadaran B menjelaskan kinerja "Suroboyo Bus" tinggi dan kepentingan/harapan juga tinggi. Kuadran ini perlu dipertahankan dalam pelaksanaanya, sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakan "Suroboyo Bus". Atribut – atribut dalam kuadran ini adalah X3 keamanan, X4 kenyamanan, X5 kebersihan, X10 lokasi halte dekat jalan utama, X17 petugas yang ahli dibidangnya.

Kuadran C menjelaskan kinerja "Suroboyo Bus" rendah dan tingkat kepentingan/harapan rendah. Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah X6 tersedianya tempat meletakkan barang, X7 tersedianya papan pemberitahuan dan pemberhentian bus, X8 tersedianya pos pelayanan pengaduan, X22 menerapkan senyum salam sapa. Kuadaran ini tergolong biasa biasa saja karena pengguna merasa kurang penting. Jadi tidak perlu melakukan peningkatan/perbaikan terhadap kinerja "Suroboyo Bus"

Kuadran D menjelaskan kinerja "Suroboyo Bus" tinggi dan tingkat kepentingan/harapan tinggi. Kuadran ini dirasa terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya, karena harapan pengguna biasa biasa saja tetapi pelaksanaanya terlalu tinggi dan memuaskan bagi pengguna "Suroboyo Bus". Atirbut - atribut dalam kuadran ini adalah X9 lokasi halte yang mudah dijangkau, X13 petugas siap membantu jika ada kesulitan, X14 petugas cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, X15 kecepatan merespon dalam kondisi darurat dalam kendaraan, X16 kecepatan dalam merespon keluhan pengguna dalam kendaraan, X20 petugas menanyakan tujuan pengguna transportasi umum, X21 kesediaan petugas melayani jika ada keluhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Berdasarkan karakteristik pengguna "Suroboyo Bus" banyak warga yang menggunakan "Suroboyo Bus" untuk wisata keliling kota dan harga murah menjadi alasan masyarakat memilih transportasi tersebut.
2. Berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 6 komponen yang berada didalam kuadran A yang berarti masyarakat tidak puas terhadap 6 komponen tersebut dan perlu adanya perbaikan. Sedangkan di kuadran B terdapat 4 komponen yang berada didalamnya, di kuadran ini masyrakat sudah puas terhadap 4 komponen tersebut dan harus dipertahankan. Sedangkan kuadran C terdapat 4 komponen, untuk kuadran C sendiri pengguna tidak terlalu puas, dan dianggap tidak terlalu penting karena harapan dari pengguna

juga rendah. Sedangkan kuadran D mempunyai 8 komponen, untuk kuadran D sendiri pengguna merasa puas tetapi dalam pelaksanaan terlalu berlebihan, karena harapan dari pengguna sendiri tidak terlalu tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Fathoni, Nurhudha.2011. Analisis Kelayakan Angkutan Umum Jurusan Baturetno-Yogyakarta Dari Sisi Pengguna. Skripsi tidak diterbitkan. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta

[2] Marnita, Anita.2015. Analisa Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri Di Kota Bandung (Studi Pada Trayek Leuwipanjang – Dipatiukur Non AC.Dimensi , Vol 2. No 2

[3] Afandi, Nur Azizah.2013. Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Lyn Merah Jurusan Sukodadi-Paciran Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kepuasan Pelayanan.Dimensi Vol 5. No 2

[4] Idris, Zilhardi.2009. Kajian "Tingkat Kepuasan" Pengguna Angkutan Umum Di DIY. Dimensi Vol 9. No 2

[5] John, Yusuf, Maria.2017. Perpindahan Moda Angkutan Umum Ke Angkutan Pribadi Di Kota Kupang. Dimensi Vol 6. No 2