JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(1), Februari 2022, 374-378
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i1.2185

Analisis Satisfaction Pengguna Publik Transport Bus Trans Siginjai Jambi

Amsori. M. Das*, Ari Setiawan, Pahrur Rozi
Program Studi Teknik Sipil, Universitas Batanghari Jambi
*Correspondence email: amsori.m.das@unbari.ac.id; ari.setiawan@unbari.ac.id; fahrulrizi08@icloud.com

Abstrak. Kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas layanan dan jasa yang dikehendaki, sehingga kualitas menjadi prioritas utama bagi penyedia transportasi. Di Kota Jambi transportasi massal yang sekarang sudah diterapkan adalah Bus Trans Siginjai. Bus Trans Siginjai dioperasikan bertujuan untuk mereduksi pemakaian kendaraan pribadi. Sehinga pengoperasian Bus Trans Siginjai dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan. Dalam rangka mengantisipasi tidak puasnya pengguna tentang pelayanan dan fasilitas Bus Trans Siginjai maka diperlukan analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna tentang pelayan dan fasilitas yang diberikan Bus Trans Siginjai. Data yang didapatkan kemudian diolah dengan metode *Importance performance Analysis* (IPA). Hasilnya dapat disimpukan bahwa Pengguna akan merasa puas dengan kinerja serta pelayanan Bus Trans Siginjai jika pihak pengelola meningkat kinerja beberapa factor sesperti kondisi fisik penempatan halte bus trans siginjai, kedatangandan keberangkatan harus tepat waktu, serta pelayanan dan keramahan sopir dan manajemen Bus Trans Siginjai harus ditingkatkan.

Kata Kunci: Bus Trans Siginjai; Importance performance Analysis; Kepuasan

Abstract. *Customer satisfaction is determined by the quality of services and services desired, so that quality becomes a top priority for transportation providers. In Jambi City, the mass transportation that has now been implemented is the Trans Siginjai Bus. Trans Siginjai buses are operated to reduce the use of private vehicles. So that the operation of the Trans Siginjai Bus is required to be able to provide quality service. In order to anticipate user dissatisfaction regarding the services and facilities of the Trans Siginjai Bus, an analysis is needed to determine user satisfaction about the services and facilities provided by the Trans Siginjai Bus. The data obtained is then processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The data obtained is then processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results can be concluded that users will be satisfied with the performance and service of the Trans Siginjai Bus if the manager improves the performance of several factors such as the physical condition of the placement of the Trans Siginjai bus stop, arrivals and departures must be on time, and the service and friendliness of the driver and management of the Trans Siginjai Bus must be improved.*

Keywords*: Trans Siginjai BRT, Importance Performance Analysis, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan ditentukan oleh kualitas layanan dan jasa yang dikehendaki pengguna, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi penyedia transportasi dan saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing bagi penyedia transportasi. Keunggulan penyedia transportasi dapat diukur dari tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna bertujuan untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna transportasi. Peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk mempertahankan pelanggan dan menarik pengguna baru (Eboli dan Mazzulla, 2009).

Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem kontrol, untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien dalam setiap waktu, untuk mendukung aktivitas manusia (Morlok dan Chang, 2005).

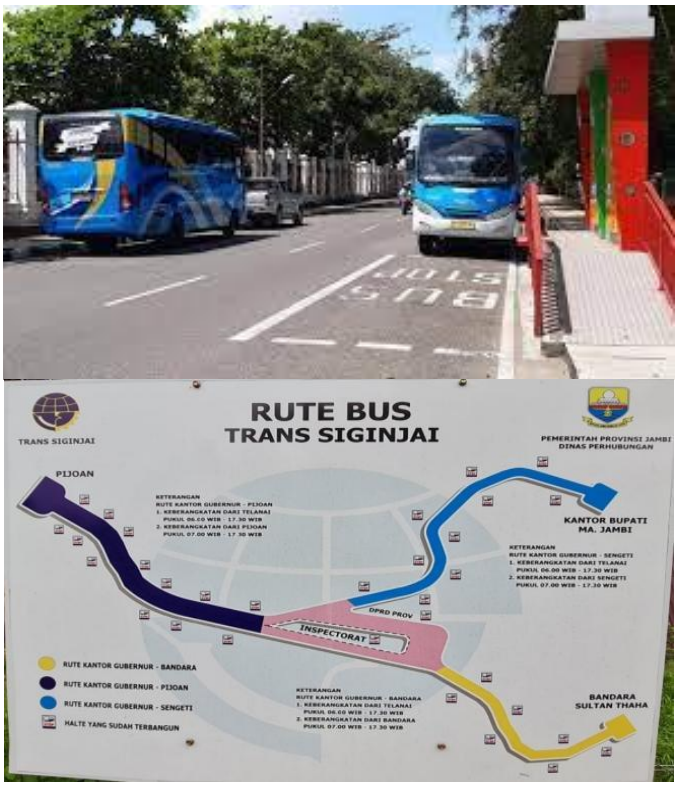
Pertumbuhan pemilikan kendaraan bermotor lima tahun terakhir untuk kendaraan roda dua di Kota Jambi mencapai 28,68 persen pertahun dan roda empat mencapai 26,42 persen (BPS, 2020). Hal tersebut menunjukan bahwa pertumbuhan tertinggi untuk kendaraan bermotor didominasi oleh sepeda motor. Pertumbuhan yang sangat pesat tersebut terjadi akibat adanya persaingan produsen-produsen sepeda motor di Asia yang ketat dan kemudahan dalam memilikinya (Supriyanto dan Wijayati, 2010).

Akibat dari meningkatnya dengan pesat kendaraan khususnya kendaraan pribadi sehingga berdampak kemacetan lalu lintas, sehingga untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu menerapkan transportasi massal. Di Kota Jambi transportasi massal yang sekarang sudah diterapkan adalah Bus Trans Siginjai. Trans Siginjai disahkan pada tahun 2017 dengan memiliki 10 unit bus rapit transit yang dikelola oleh Damri bersama pemerintah daerah dengan memperhatikan jaringan trayek (koridor) dan kebutuhan kendaraan angkutan perkotaan berbasis (BRT).

Dalam pengelolaan trans siginjai ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam keputusan gubernur Jambi No 341/KEP.GUB/DISHUB-3/2017. Penetapan pengelolaan yang di maksud adalah jaringan trayek (koridor) dan kebutuhan kendaraan anggutan perkotaan berbasis bus sebanyak 2 koridor seperti yang terlihat pada gambar.1:

Koridor satu (sepanjang 15 km) Menghubungkan Bapelkes Pijoan-Simpang, Sungai Duren-UIN Mendalo-Simpang Rimbo-Simpang Upca-UIN Telanai-Unja Telanai. Sebanyak 5 unit.

Koridor dua (sepanjang 27 km) Menghubungkan kantor Bupati Muaro Jambi- Pasar Sengeti- Jembatan Batang Hari 1- Kantor Gubernur Jambi- Simpang Museum Negri- Simpang Tanjung- Simpang Pule-Simpang 4 Makalah- Simpang Yayasan Atas- Simpang 4 Jelutung- Simpang Bukit Baling- Simpang Candra-Bandara Sultan Thaha Jambi.



Gambar 1. Bus Dan Rute BRT Trans Sigiginjai

Bus Trans Siginjai dioperasikan bertujuan untuk mereduksi pemakaian kendaraan pribadi, akan tetapi masih belum berjalan dengan lancar. Calon pengguna berangapan lebih nyaman menggunakan kendaraan pribadi. Sehinga pengoperasian Bus Trans Siginjai dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna merupakan faktor penting dari Kepuasan pengguna (Akbar & Parvez, 2009). Kepuasan pengguna merupakan ukuran kinerja penyedia jasa sesuai dengan kebutuhan customer (Hill et al., 2003).

Selain itu ada beberapa penelitian yang menyebutkan bahwa konsumen akan loyal menggunakan sebuah jasa jika kualitas pelayanan memenuhi ekspektasi dari para konsumen (A M Das et al., 2013; Saribanon et al., 2017). Dalam rangka mengantisipasi tidak puasnya pengguna tentang pelayanan dan fasilitas Bus Trans Siginjai maka diperlukan analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna tentang pelayan dan fasilitas yang diberikan Bus Trans Siginjai.

METODE

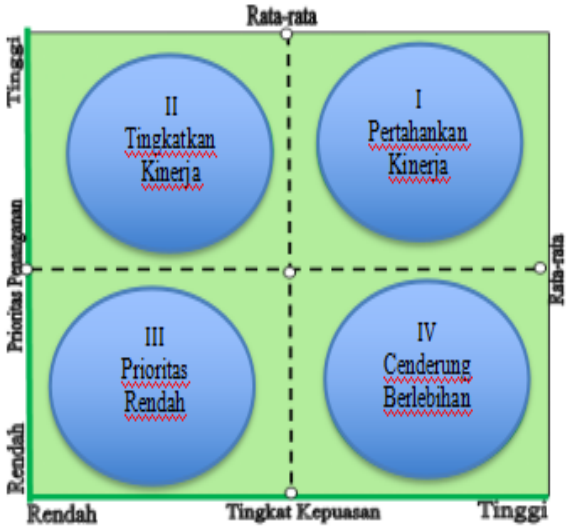
Metode penelitian merupakan acuan untuk melakukan penelitian sehingga proses penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan sistematis, terarah dan memudahkan dalam menganalisis permasalahan yang ada. Obyek dalam penelitian ini adalah Bus Trans Siginjai kota Jambi. Responden yang dipilih dengan kriteria rutin menggunakan Bus Trans Siginjai sebagai sarana perjalanan, sehingga diharapkan dapat menilai kualitas layanan Bus Trans Siginjai. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada 100 responden yang dianggap mewakili populasi penumpang Bus Trans Siginjai.

Kuesioner terbagi menjadi dua bagian besar. Bagian pertama berisi pertanyaan mengenai data demografi responden. Bagian kedua berisi 15 atribut pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas layanan yang disediakan oleh pihak Bus Trans Siginjai. Pada bagian ini, responden diminta memilih satu dari sepuluh pilihan jawaban yang dituliskan dalam skala pengukuran Likert 1 sampai 5, masing-masing menunjukkan sangat tidak puas (1) , tidak puas (2) cukup puas (3), Puas (4) dan sangat puas (5) untuk menilai tingkat kepuasan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Setelah data terkumpul dari kuisioner yang sebelumnya telah dibagikan kepada responden maka dilakukan rekapitulasi hasil pembobotan. Rekapitulasi hasil pembobotan dihitung dengan cara menjumlahkan seluruh hasil dari penilaian yang dikalikan dengan bobot masing-masing pertanyaan (Ayu, 2019). Hasil dari perhitungan pembobotan tersebut kemudian dibuat diagram kartesius, dimana sumbu x mewakili kinerja dan sumbu y mewakili harapan yang dimiliki oleh pengguna jasa (Kotler dan Keller, 2008). Nantinya diagram tersebut terdiri dari 4 kuadran (Kotler dan Keller, 2008; Wibowo & Wulandaari, 2016).

Importance performance analisis (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan unformasi berkaitan dengan faktor-faktor palayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

Interpretasi atau menerjemahkan grafik IPA seperti dalam logika matematika grafik IPA tersebut terdiri dasi empat kuadran berdasarkan hasil pengukura. Kuadran IPA pada gambar 2.



Gambar 2. Kuadran IPA

Masing-masing kuadran dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran Pertama, (*high importance & high performance*) artinya pertahankan kinerja. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran Kedua, (*low importance & high performance*). artinya Cendrung berlebihan. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.

Kuadran Ketiga, (*low importance & low performance*) artinya perioritas rendah. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajementidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor -faktor tersebut.

Kuadran Keempat, (*high importance & low performance*). artinya tingkatkan kinerja.Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Adapun prosedur yang berkaitan dengan pengguna metode IPA (*Importance Performance Analysis*):

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa,
2. Melakukan survey melalui penyebaran kuisioner,
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan,
4. Membuat grafik IPA (*Importance Performance Analysis*),
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

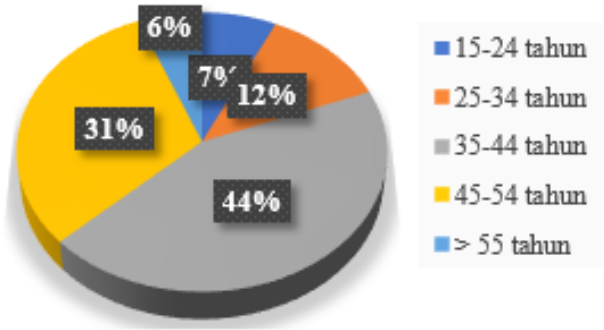
HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei dengan cara menyebarkan kuisioner yang telah disiapkan kepada responden, dan untuk menentukan jumlah responden dilakukan menggunakan metode Slovin (Sebayang & Widyastuti, 2017) sehingga responden yang didapatkan sebanyak 100 orang. Kuisioner terdiri demografi responden, tingkat kepentingan dan kinerja Bus Trans Siginjai.

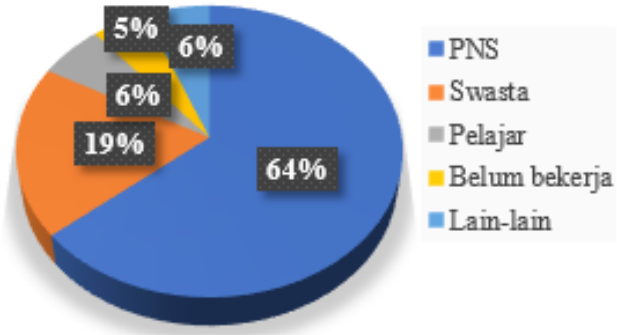
Data demografi yang diambil yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Data demografi pada Gambar 3, Gambar 4, Gambar 5 dan Gambar 6 sebagai berikut:



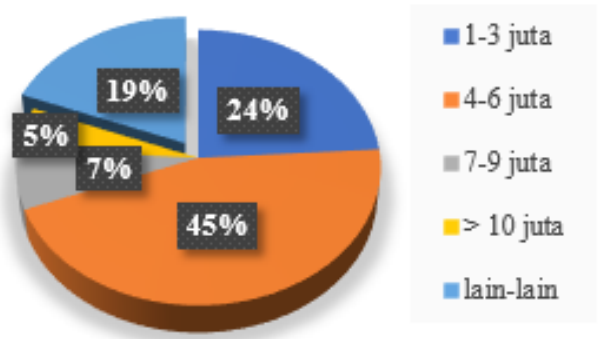
Gambar 3. Jenis Kelamin



Gambar 4. Jenjang Usia



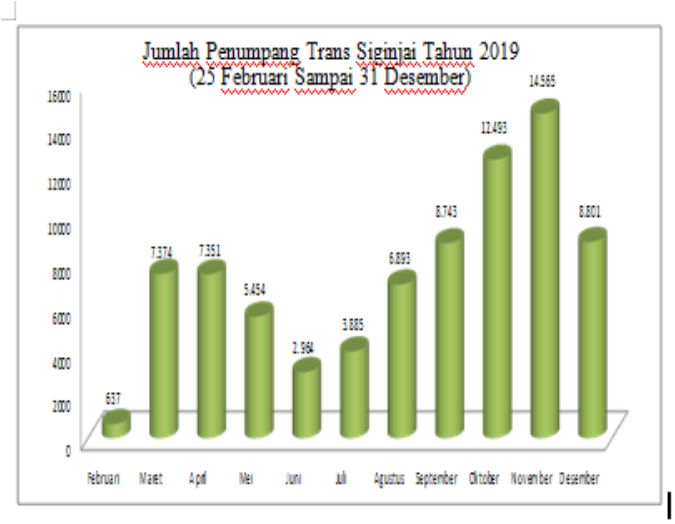
Gambar 5. Pekerjaan



Gambar 6. Penghasilan Perbulan

Jumlah pengguna Bus Trans Siginjai berdasarkan Gambar 3, didominasi dengan jenis kelamin wanita yaitu sebesar 77%, gambar 4 usia 36-45 tahun yaitu sebesar 44%, gambar 5 pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebesar 64% dan gambar 6 pendapatan perbulan 4-6 juta yaitu sebesar 45%.

Dari data statistik hasil survey di lapangan jumlah penumpang BRT Trans Siginjai pluktuatif pada tahun 2019 sebelum Pendemik covid 19 melanda dapat dilihat pada gambar. 7 berikut :



Gambar 7. Jumlah Penumpang Trans Siginjai

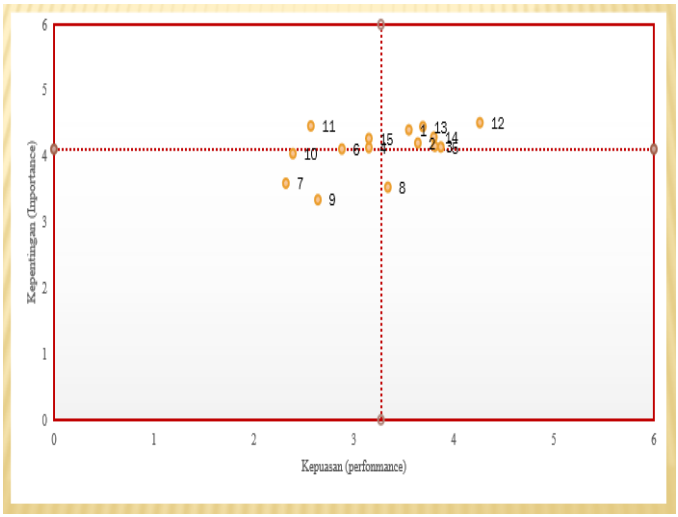
Dari gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengguna tertinggi pada tahun kedua 2019 oprasioanal BRT Trans Siginjai berada pada bulan November sebanyak 14.565 pengguna dan yang paling sedikit pada bulan Februari sebnyak 637 pengguna.

Bagian kedua berisikan penilaian penumpang untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja Bus Trans Siginjai. Kuisioner diisi dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 karena skala Likert dapat digunakan untuk mengukur perilaku seseorang (Yulintika et al., 2019). Setiap item pertanyaan yang dijawab oleh responden diolah menggunakan *Microsoft Exel*. Jumlah dari setiap item pertanyaan tersebut kemudian didapat nilai rata-ratanya, untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja bus trans siginjai

No	Pertanyaan	Rata-rata	
		Kepentingan	Kepuasaan
1	Kondisi fisik bus trans siginjai	4,4	3,55
2	Kenyamanan di dalam bus trans siginjai	4,2	3,64
3	Kebersihan bus trans siginjai	4,15	3,81
4	Kondisi fisik dan penempatan halte bus trans siginjai	4,13	3,15
5	Ketersediaan tempat duduk khusus bagi lansia dan ibu hamil	4,14	3,87
6	Adakah peralatan keselamatan dalam bus trans siginjai	4,11	2,88
7	Adakah kotak P3K dalam bus trans siginja	3,59	2,32
8	Apakah fasilitas penunjang seperti radio, musik, dan wifi berfungsi dengan baik	3,53	3,34
9	Tersediakah kotak saran di dalam bus trans siginjai	3,34	2,64
10	Apakah tersedia papan inpormasi di dalam bus dan halte trans siginjai	4,04	2,39
11	Apakah kedatangan dan keberangkatan bus tepat waktu	4,46	2,57
12	Apakah bus trans siginjai dapat mengurangi kemacetan dan pencemaran udara	4,51	4,26
13	Apakah cara pemesanan tiket mudah dilakukan	4,45	3,69
14	Sudah sesuaikah tarif bus trans siginjai	4,29	3,8
15	Pelayanan dan keramahan sopir dan manajemen bus trans siginjai	4,27	3,15
	Total	61,62	49,06

Dari tabel 1 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasaan dari setiap item pertanyaan. Hasil perhitungan tersebut selanjutnya dibuat dalam grafik IPA dengan menggunakan nilai rata-rata per item pertanyaan kepentingan dan kepuasaan dan nilai rata-rata total sebagai pembatas tengah grafik IPA. Selanjutnya nilai rata-rata dari kepentingan dijadikan pembatas Vertikal (Y) dan nilai rata-rata Kepuasaan dijadikan pembatas Horizontal (X). Untuk lebih jelas bisa dilihat pada gambar. 8 berikut:



Gambar 8. Diagram Hasil *Importance performance Analysis* (IPA)

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan penilaian responden terhadap kepuasan yang dimiliki oleh Bus Trans Siginjai dan kepentingan yang dimiliki oleh para responden terhadap Bus Trans Siginjai itu sendiri. Hasil analisis diagram kartesius *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:

Kuadran satu : kondisi fisik Bus Trans Siginjai, kenyamanan di dalam Bus Trans Siginjai, kebersihan

Bus Trans Siginjai, ketersediaan tempat duduk khusus bagi lansia dan ibu hamil, dapat mengurangi kemacetan dan pencemaran udara, pemesanan tiket mudah dilakuakan serta tarif sudah sesuai. Faktor-faktor yang terletak di kuadaran ini adalah penting serta sebagai penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

Kuadran dua: kondisi fisik dan penempatan halte Bus Trans Siginjai, peralatan Kesehatan dalam Bus Trans Siginjai, kedatangan dan keberangkatan tepat waktu, serta keramahan dan keramahan sopir dan manajemen Bus Trans Siginjai. Faktor-faktor yang terletak di kuadaran ini adalah penting dan diharapkan oleh konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahan perlu berkosenterasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Kuadran tiga: adakah kontak P3K daidalam Bus Trans Siginjai, tersedia kotak saran didalam Bus Trans Siginjai. Faktor-faktor yang terletak dikuadaran ini tidak terlalu penting serta sebagai penunjang kepuasan sehingga perusahaan itu tidak memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

Kuadran empat: fasilitas penunjang seperti radio, musik dan wifi berfungsi dengan baik. Faktor-faktor yang terletak dikuadaran ini tidak terlalu penting dan sedikit berlebihan sehingga perusahaan lebih baik mengoleksikan sumber daya yang terkait pada faktor lain yang memiliki tingkat proritas lebih tinggi.

SIMPULAN

Pengguna akan merasa puas dengan kinerja serta pelayanan Bus Trans Siginjai jika pihak pengelola meningkat kinerja beberapa faktor yang menurut pengguna tidak sesuai atau tidak memuaskan sesperti: kondisi fisik penempatan halte bus Trans Siginjai, kedatangan dan keberangkatan harus tepat waktu, serta pelayanan dan keramahan sopir dan manajemen Bus Trans Siginjai harus ditingkatkan. Pengguna Bus Trans Siginjai belum maksimal karena budaya pengguna publik transport di Jambi juga di indonesia masih rendah. Rata rata pengguna pada tahun kedua (2019) sebanyak 7. 195 orang perbulan 240 orang perhari . serta masih di subsidi operasionalnya oleh pemerintah daerah oleh sebab itu perlu terus meningkatkan promosi dengan menunjukan keunggulan BRT Trans Siginjai dibandingkan dengan transpotasi publik lainnya sebagai salah satu Green Transportation di kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar M. M., dan N. Parvez, (2009), "Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customers Loyalty," vol. 29, no. 1, pp. 24– 38.

A.M Das, M.A. Ladin, A. Ismail, and R.O.K Rahmat,. "Consumers Satisfaction Of Public Transport Monorail User In Kuala Lumpur". Journal Of Engineering Science And Technology. Vol.8, No.3 (2013) 272-283. 2013.

Ayu Risnu D., (2019), "Analisis kinerja bus suroboyo rute barat-timur terhadap kepuasan pelaku," vol. 8, no. 2, pp. 20–25.

Badan Pusat Statistik Kota Jambi, (2020), *Kota Jambi Dalam Angka 2020,* Jambi.

Eboli L., dan Mazzulla G., 2009, A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality, Journal of Public Transportation, 12(3), pp. 21-37, Center for Urban Transportation Research (CUTR), Tampa, Florida.

Hill N., G. Brierley, dan R. MacDougall, (2003), How to Measure Customer Satisfaction. Gower Publishing, Hampshire.

Kotler P. dan K. Keller, (2008), *Marketing management*. Erlangga Publishing.

Morlok E. K. dan D. J. Chang, (2005), *Vehicle Speed Profiles to Minimize Word and fuel consumption*, Transp. Engrg vol. 131 isue 3, pp 173-182

Saribanon E., R. Sitanggang, dan A. Amrizal, (2017), "Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi untuk Meningkatkan Loyalitas," J. Manaj. Transp. DAN LOGISTIK, vol. 3, no. 3, p. 317.

Sebayang D. R. B., dan H. I. Widyastuti, (2017), "Analisa Kinerja Bus Rapid Transit Trans Semarang Koridor III Pelabuhan Tanjung Emas," Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Supriyanto D., dan Wijiyanti A., (2010), Kinerja Layanan Bus Kota di Kota Surabaya, Jurnal Transportas, FSTPT vol. 10.

Wibowo W. dan S. Y. Wulandari, (2016). "Analisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan ITS," J. Sains dan Seni ITS, vol. 5, no. 2, pp. 2337–3520.

Yulintika T., J. Gunawan, dan B. A. Noer, (2019), "Pengaruh Knowledge, Motivasi dan Keterlibatan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Program ITS Smart Eco Campus," J. Sains dan Seni ITS, vol. 8, no. 1, doi: 10.12962/j23373520.v8i1.419016.