Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 485-496
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.3855

Persepsi Kinerja dan Dampak Transportasi Online terhadap Pendapatan Pengemudi Angkutan Kota (Studi Kasus Trayek R.02 Kota Kendari)

Try Sugiyarto Soeparyanto*, Reza Adiyaksa, Adris Ade Putra, Statiswaty
Pusat Penelitian Transportasi dan Kewilayahan, Universitas Halu Oleo
Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Halu Oleo
Jurusan Teknik Informatika, Universitas Halu Oleo
*Correspondence: trysaja@uho.ac.id

Abstrak. Transportasi berbasis *online* marak di tengah kondisi sistem transportasi umum di wilayah perkotaan juga di Kota Kendari Sulawesi Tenggara yang belum tertata dengan baik. Menawarkan fleksibilitas dan aksesibilitas yang tinggi, biaya terjangkau, kenyamanan bertingkat bahkan keamanan dijamin oleh perusahaan, sehingga tidak dipungkiri masyarakat yang butuh untuk melakukan pergerakan beralih dengan dalih kebebasan konsumen untuk memilih yang lebih baik. Kecemburuan sosial tidak bisa dibendung, khususnya bagi angkutan konvensional/angkot (angkutan kota) yang telah beroperasi. Berangsur-angsur jumlah armada angkutan berbasis *online* semakin banyak, dan tentu berpengaruh terhadap pendapatan pengemudi angkot. Oleh karena itu, tinjauan kinerja angkot dari persepsi penumpang mencoba untuk melihat sampai sejauh mana angkot bisa memenuhi ekspektasi. Analisis dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Selain itu uji statistik untuk mengetahui apakah terdapat penurunan pendapatan pengemudi angkot akibat dari semakin maraknya angkutan berbasis *online*. Responden penumpang (pengguna) angkot sejumlah 400 orang dan pengemudi angkot 91 orang. Diperoleh hasil bahwa adanya Transportasi *Online* berdampak terhadap pendapatan pengemudi. Perbedaan ini ditunjukkan dengan penurunan tingkat pendapatan pengemudi angkot. Rata-rata pendapatan yang setiap harinya sebelum adanya transportasi *online* adalah sebesar Rp.151.000 - Rp.200.000 dan sesudah adanya transportasi *online* sebesar Rp.51.000 – Rp.100.000. Disisi lain pengguna angkot, hasil analisis SCI menunjukkan bahwa Variabel Tarif dinilai Puas bagi pengguna. Adapun Keselamatan, Kenyamanan, Keteraturan, serta Kelancaran dan Ketepatan dinilai Biasa/Netral. Variabel yang Tidak Puas adalah Keamanan dan Polusi. Pada analisis IPA terdapat 7 atribut berada pada Kuadran II, artinya bahwa pengguna menilai angkot untuk Pertahankan Prestasi, dan 6 atribut berada pada kuadran I yaitu perlu menjadi perhatian serius dan Prioritas Utama. Sedangkan 16 atribut lainnya berada pada kuadran III dan IV yakni menjadi Prioritas Rendah dan perihal Berlebihan.

Kata kunci : angkutan umum; angkutan online; *customer satisfaction index*; *importance performance analysis*

Abstract. *Online-based transportation is rife amidst the condition of the public transportation system in urban areas and in the City of Kendari, Southeast Sulawesi, which needs to be better organized. Offering high flexibility and accessibility, affordable costs, multilevel comfort, and even security guaranteed by the company, it is undeniable that people who need to make a switch move under the pretext of consumer freedom to choose better. Social jealousy cannot be contained, especially for conventional transportation (Angkot) already operating. Gradually the number of online-based transport fleets is increasing, and of course, it affects the income of Angkot drivers. Therefore, reviewing the performance from the passengers' perspective tries to see to what extent the Angkot can meet expectations. The analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI) method and Importance Performance Analysis (IPA). In addition, the statistic tests whether public transportation drivers have decreased income due to the increasing prevalence of online-based transportation. Respondents of public transportation passengers (users) were 400 people and 91 public transportation drivers. The results show that Online Transportation's presence hurts public transportation drivers' income levels. A decrease in the level of income of the drivers indicates this difference. The average daily income before online transportation was Rp. 151,000 - Rp. 200,000 and Rp. 51,000 - Rp. 100,000 after. On the other hand, for users, the results of the CSI analysis show that the Fare Variable is considered Satisfied for the user. At the same time, Safety, Comfort, Regularity, Smoothness, and Accuracy are rated Normal/Neutral. The Dissatisfied Variables are Safety and Pollution. In the IPA analysis, seven attributes are in Quadrant II, which means that users rate public transportation as 'Keep Up The Good Work', and six attributes are in Quadrant I, which means they need serious attention and 'improvement'. While the other 16 attributes are in quadrants III and IV, namely 'Low Priority' and 'Possible Overkill'.*

Keywords **:** *online transportation; public transportation; customer satisfaction index; importance performance analysis*

PENDAHULUAN

Beragamnya pilihan *moda* transportasi, di dukung perkembangan teknologi memberi ruang fleksibilitas dan aksesibilitas bagi masyarakat. Transportasi yang menjadi urat nadi dan mempengaruhi pergerakan berbagai bidang (Moi dan Yuliana, 2022), memberi ruang perusahaan teknologi merambah dunia transportasi menawarkan dan mencoba untuk menarik penumpang (Nasution dkk, 2020). Peran utama dari sistem transportasi adalah untuk menyediakan orang dan bisnis dengan akses ke orang lain sehingga mereka terlibat dalam aktivitas yang terdistribusi secara spasial dan temporal dan terjadi pertukaran informasi, barang dan jasa secara fisik (Xi & Miller, 2019). Di mulai tahun 2010, transportasi *online* memberi pengaruh terhadap pergerakan orang dan barang (Bustami dan Laksamana, 2019).

Transportasi berbasis *online* menawarkan jasa di tengah upaya pemerintah mengatur transportasi perkotaan di Indonesia terutama di Kota Kendari Sulawesi Tenggara yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar mulai berinvestasi untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis teknologi, beberapa di antaranya adalah Gojek dan Grab (Aziah dan Adawia, 2018). Masyarakat dengan mobilitas rutin, menyambut baik kehadiran pilihan fleksibel dan praktis ini. Tapi tidak bagi sektor transportasi konvensional yang tidak tersentuh oleh teknologi. Transportasi *online* yang lebih praktis Menawarkan fleksibilitas dan aksesibilitas yang tinggi, biaya terjangkau, kenyamanan bertingkat bahkan keamanan dijamin oleh perusahaan, sehingga tidak dipungkiri masyarakat yang butuh untuk melakukan pergerakan beralih dengan dalih kebebasan konsumen untuk memilih yang lebih baik (Ija, 2019). Konflik sosial pun tercermin dari protes operator transportasi konvensional (Nurmaiyasa dkk, 2020).

Disisi lain, angkutan kota bersanding dengan angkutan berbasis aplikasi, tetap berusaha bertahan dan terus beroperasi. Salah satunya adalah trayek R.02, yang merupakan salah satu dari 11 trayek yang diberikan ijin untuk beroperasi di Kota Kendari. Total sebanyak 837 armada yang beroperasi berdasarkan perijinan di tahun 2022, trayek R.01/R.02 sebanyak 358 kendaraan atau 42,77%. Dengan panjang rute 17,86 Km, trayek ini menghubungkan antara Kota Lama hingga ke Kampus Baru Universitas Halu Oleo Anduonohu. Sepanjang rute melewati berbagai pusat kegiatan strategis yang ada di Kota Kendari mulai dari sejumlah sekolah berbagai tingkatan, sejumlah perkantoran, rumah sakit, pusat-pusat perdagangan, hingga ke pemukiman. Hal inilah yang membuat trayek ini menjadi yang dominan di Kota Kendari. Ujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak akibat transportasi *online* terhadap pendapatan pengemudi transportasi umum konvensional, juga ingin mengukur kinerja yang salah satu metodenya adalah berdasarkan perspektif pengguna atau kepuasan (Karim dan Fouad, 2018).

METODE

Pengumpulan data melalui kuesioner yang terbagi peruntukannya bagi pengguna dan pengemudi angkutan umum. Penilaian persepsi responden yang diarahkan pada beberapa variabel dan atribut guna mengukur sampai sejauh mana layanan yang dirasakan serta perubahan pendapatan disisi pengemudi.

Tabel 1
Faktor dan Variabel Responden Penumpang

Keselamatan (V1)	Kemampuan pengemudi mengoperasikan kendaraan (V1.1)
	Pengemudi terlihat siap dan sigap dalam mengoperasikan kendaraan (V1.2)
	Pengemudi mengetahui/menguasai kondisi jalan dan lingkungan rute trayek (V1.3)
	Pengemudi disiplin sat mengemudikan angkot dan berlalu lintas (V1.4)
Kenyamanan (V2)	Pengemudi sigap jika terjadi permasalahan dalam perjalanan (V2.1)
	Kondisi kendaraan masih layak untuk digunakan (V.2)
	Kendaraan bersih dan nyaman (V2.3)
	Pengemudi berpenampilan rapi dan bersih (V2.4)
	Jendela kendaraan masih berfungsi dengan baik (V2.5)
	Lampu penerangan yang memadai, dan tersedianya lapisan kaca film untuk mengurangi cahaya matahari langsung (V2.6)
Keamanan (V3)	Kelengkapan identitas pengemudi dan kendaraan (V.1)
	Jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas kendaraan (V3.2)
	Pengemudi menurunkan penumpang ditempat yang aman (V.3)
	Terlihat ada alat P3K dalam kendaraan (V3.4)

	Terlihat ada alat pemadam api di dalam kendaraan (V3.5) Kaca Film jendela yang tidak gelap (V3.6)
Tarif (V4)	Terjangkaunya tarif yang dibayarkan (V4.1) Tarif angkutan kota yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang tersedia (V4.2) Tarif angkutan kota yang di tetapkan sesuai dengan layanan yang di berikan (V4.3)
Polusi (V5)	Polusi udara kendaraan yang digunakan (V5.1) Polusi udara non kendaraan (rokok, bau (V5.2) Polusi suara (bising) kendaraan yang digunakan (V5.3) Polusi suara (bising) non kendaraan (musik) (V5.4)
Keteraturan (V6)	Angkutan umum yang sering digunakan memiliki jadwal (V6.1) Angkutan umum yang sering digunakan tepat waktu (V6.2) Kesesuaian antara trayek dan rute yang dijalani (V6.3)

Sumber: data olahan

Pengukuran kepuasan menggunakan skala *Likert* 5 poin, yaitu: 1 = sangat buruk, 2 = buruk, 3 = cukup, 4 = baik, dan 5 = sangat baik (Maulana dan Judiantono, 2017) (De Oña & De Oña, 2015) guna memudahkan penilaian (He, Yang and Li, 2021). Digunakan parameter yang ditetapkan oleh Word Bank, SISTRANAS (Sistem Transportasi Nasional), Dirjen Perhubungan Darat untuk menyusun kuesioner kinerja Angkutan Umum dari sisi pengguna dan Pendapatan Angkutan Umum dari sisi pengemudi Parameter. Terdapat 7 parameter yaitu keselamatan, kenyamanan, keamanan, tarif, polusi, teratur, dan lancar dan tepat. Sedangkan pendapatan pengemudi angkutan umum (Angkot) yakni seputar pertanyaan pendapatan bersih sehari sebelum dan sesudah adanya angkutan *online*.

Tabel 2
Variabel Responden Pengemudi

Jumlah Setoran	Sebelum dan Sesudah	a. < Rp.50.000 b. Rp.51.000 - Rp.100.000 c. >Rp. 101.000 - Rp.150.000 d. Rp.151.000 - Rp.200.000
Pendapatan Bersih		a. < Rp.50.000 b. Rp.51.000 - Rp.100.000 c. >Rp. 101.000 - Rp.150.000 d. Rp.151.000 - Rp.200.000
Rata-rata Pendapatan 1 rit		a. < Rp.20.000 b. Rp.21.000 - Rp.30.000 c. >Rp. 31.000 - Rp.50.000 d. Rp.51.000 - Rp.70.000

Sumber: data olahan

Prosedur Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis*: (1) penentuan variabel dan atribut; (2) survei melalui penyebaran kuesioner (3) menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan; (4) membuat grafik IPA (5) melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing. Evaluasi terhadap faktor yang sesuai dengan kuadran masing-masing. Pemetaan faktor-faktor tersebut menggunakan nilai *mean* yaitu n sebagai jumlah responden, X dan Y sebagai nilai rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan, persamaannya adalah sebagai berikut:

$X = \frac{\sum_{i=1}^{n} Xi}{n}$ dan $Y = \frac{\sum_{i=1}^{n} Yi}{n}$

Metode untuk menampilkan data *Importance Performance Analysis* (Ormanovic *et al.*, 2017) yaitu: (1) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data pada kuadran; (2) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik lokasi kuadran masing-masing faktor. Untuk menghitung Tingkat Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction Index*) digunakan beberapa persamaan sebagai berikut (Seftylia dan Cholil, 2021):

- Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/ harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^{n} Yi]}{n}$$

- Menghitung *Weighted Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^{p} MIS_i} \; x \; 100\%$$

- Menghitung *Weighted Score* (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WF_i \; x \; MSS$$

- Menghitung *Weighted Median Total* (WMT), yaitu nilai dari *Weight Score* (WS) keseluruhan.
- Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) sesuai pada Tabel 3.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{p} MIS_i}{HS}$$

Tabel 3
Kriteria Tingkat Kepuasan CSI

No	Nilai CSI (%)	Kategori CSI
1	81 – 100	Sangat Puas
2	66 – 80,99	Puas
3	51 – 65,99	Biasa/Netral
4	35 – 50,99	Tidak Puas
5	0 – 34,99	Sangat Tidak Puas

Sumber: Devani dan Rizko (2016)



Sumber: data olahan

Gambar 1
Rute R.02 dan cakupan wilayah studi

Gambar 1 menjelaskan rute yang dilalui oleh trayek R.02 mulai dari Jl. Pembangunan- Jl. Baronang- Jl.Muh.Hatta- Jl. Diponegoro- Jl. Sultan Hasanuddin- Jl. Mayjend Sutoyo- Jl. S.Parman- Jl. Sam Ratulangi- Bundaran Mandonga- Jl. Abd Silondae- Jl. A. Yani- Jl. MT Haryono- Jl. Rambutan- Jl.Jati Raya Via Jl. Ir Soekarno- Jl. WR Supratman- Jl. Sukowati- Jl. Kanggoasa (PP).

HASIL

Hasil penyebaran kuesioner kepada responden pengguna angkutan umum diketahui proporsi penumpang yaitu laki-laki 58% dan perempuan 42%. Rentang umur dominan yaitu 21-30 tahun dengan jumlah 56,7% atau 227 orang. Variabel Pendidikan, jenjang SMA dan Sarjana relatif sama dengan jumlah sebesar 35,7% dan 38,8%.

Tabel 4
Karakteristik Responden

Variabel	Kriteria	Penumpang	Pengemudi
Jenis Kelamin	L	232 (58%)	91 (100%)
	P	168 (42%)	-
Rentang Umur	15-20	147 (36,7%)	-
	21-30	227 (56,7%)	32 (35,2%)
	31-40	23 (5,75%)	50 (55%)
	41-50	-	9 (9,8%)
	>50	-	-
Pendidikan	SD	-	15 (16,5%)
	SMP	38 (9,5%)	10 (11%)
	SMA	193 (48,2)	66 (72,5%)

	Diploma	64 (16%)	-
	Sarjana	105 (26,3%)	-
	Magister	-	-
Pekerjaan	PNS/BUMD	21 (5,3%)	-
	Swasta	63 (15,7%)	-
	TNI/Polri	4 (1%)	-
	Pelajar	73 (18,3%)	-
	Mahasiswa	228 (57%)	-
	RT	11 (2,7%)	-
Maksud Perjalanan	Bekerja	41 (10,3%)	-
	Sosial/Keluarga	37 (9,2%)	-
	Pendidikan	246 (61,5%)	-
	Berlibur	13 (3,2%)	-
	Belanja	49 (4,8%)	-
	Lainnya	14 (3,5%)	-
Pengalaman Kerja (tahun)	2 - 5	-	14 (15,4%)
	6 – 10	-	67 (73,6%)
	11 – 20	-	10 (11%)
	21 - 30	-	-
Kepemilikan Kendaraan	Ya	-	7 (7,7%)
	Tidak	-	84 (92,3%)
Operasional Kendaraan	05.00 – 12.00	-	-
	05.00 – 21.00	-	91 (100%)
	12.00 – 22.00	-	-
Sistem Setoran	½ Hari	-	-
	1 Hari	-	84 (92,3%)
	1 Minggu	-	-
	Lainnya	-	7 (7,7%)
Total		400	91

Sumber: data olahan

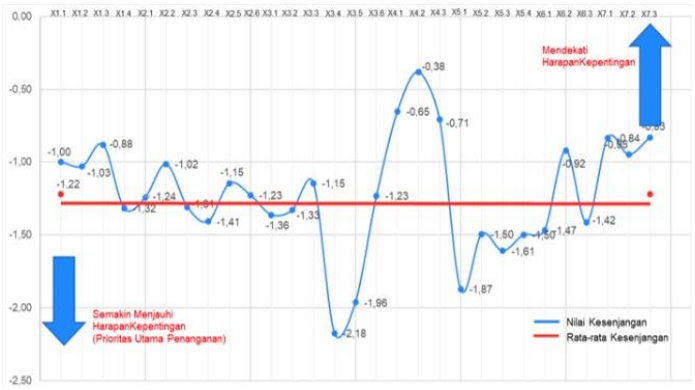
Tabel 5
Nilai Kinerja dan Kepentingan Tiap Variabel

No	Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Kesesuaian	Kesesuaian	Kesenjangan
		Rata-rata	Rata-Rata	Atribut (%)	Variabel (%)	
Variabel Keselamatan						
1	V1.1	1094	1547	70,72	72,24	-1,00
		2,87	3,87			
2	V1.2	1148	1560	73,59		-1,03
		2,86	3,90			
3	V1.3	1233	1586	77,74		-0,88
		3,08	3,97			
4	V1.4	1066	1593	66,92		-1,32
		2,67	3,98			
Variabel Kenyamanan						
1	V2.1	1145	1547	69,73	69,64	-1,24
		2,86	4,11			
2	V2.2	1213	1560	74,92		-1,02
		3,03	4,05			
3	V2.3	1125	1586	68,26		-1,31
		2,81	4,12			
4	V2.4	994	1593	63,84		-1,41
		2,49	3,89			
5	V2.5	1150	1609	71,47		-1,15
		2,88	4,02			
6	V2.6	1124	1615	69,60		-1,23
		2,81	4,04			
Variabel Keamanan						
1	V3.1	1111	1656	67,09	62,13	-1,36
		2,78	4,14			
2	V3.2	1094	1626	67,28		-1,33
		2,74	4,07			
3	V3.3	1183	1641	72,09		-1,15
		2,96	4,10			
4	V3.4	783	1653	47,37		-2,18
		1,96	4,13			

5	V3.5	808	1593	50,72		-1,96
		2,02	3,98			
6	V3.6	1060	1553	68,25		-1,23
		2,65	3,88			
Variabel Tarif						
1	V4.1	1313	1574	83,42	85,23	-0,65
		3,28	3,94			
2	V4.2	1419	1572	90,27		-0,38
		3,55	3,93			
3	V4.3	1289	1572	82,00		-0,71
		3,22	3,93			
Variabel Polusi						
1	V5.1	905	1654	54,72	60,11	-1,87
		2,26	4,14			
2	V5.2	1022	1620	63,09		-1,50
		2,56	4,05			
3	V5.3	977	1621	60,27		-1,61
		2,44	4,05			
4	V5.4	995	1595	62,38		-1,50
		2,49	3,99			
Variabel Keteraturan						
1	V6.1	994	1581	62,87	67,30	-1,47
		2,49	3,95			
2	V6.2	1132	1500	75,47		-0,92
		2,83	3,75			
3	V6.3	987	1553	63,55		-1,42
		2,47	3,88			
Variabel Kelancaran dan Ketepatan						
1	V7.1	1245	1579	78,85	77,77	-0,84
		3,11	3,95			
2	V7.2	1189	1569	75,78		-0,95
		2,97	3,92			
3	V7.3	1230	1563	78,69		-0,83
		3,08	3,91			
Rata-rata				69,34		-1,22

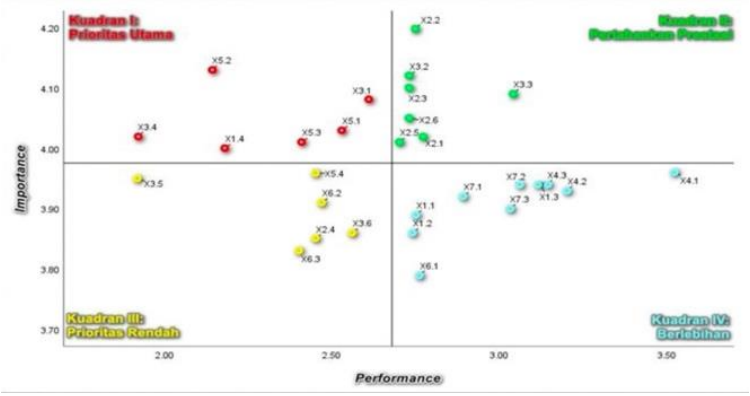
Sumber: data olahan

Pada responden pengemudi, umur dominan adalah 31-40 tahun sebesar 55%, dengan pendidikan pada tingkatan SMA sebanyak 72,5% dan pengalaman menjadi pengemudi antara 6-10 tahun atau sebesar 73,6%. Mayoritas merupakan pengemudi tanpa kepemilikan kendaraan sebesar 92,3% sehingga wajib melakukan setoran dengan durasi harian. Adapun jam operasional keseluruhannya pada rentang jam 05.00 – 21.00 WITA. Lebih lanjut pada analisis metode IPA, diperoleh skor Kinerja dan Kepentingan dari persepsi penumpang angkot menggunakan persamaan (1). Kemudian perbandingan skor tersebut untuk menghitung Kesesuaian baik atribut maupun variabel yang secara detail tersaji pada Tabel 5. Dari nilai-nilai tersebut selanjutnya dipetakan pada diagram Cartesius IPA.



Sumber: data olahan

Gambar 2
Grafik Nilai Kesenjangan Atribut terhadap Rata-rata



Sumber: data olahan

Gambar 3
Diagram Cartesius IPA

Metode IPA menggambarkan atribut-atribut ke 4 kuadran dengan metode penanganan dan prioritas yang berbeda (Seftylia and Cholil, 2021). Berdasarkan persepsi pengguna terdapat 6 atribut yang tergolong kuadran III yaitu 'Prioritas Rendah', dan 10 atribut pada Kuadran IV yaitu 'Berlebihan'. Adapun atribut yang menjadi fokus penilaian dan rekomendasi yaitu Kuadran I 'Prioritas Utama' dan Kuadran II 'Pertahankan Prestasi. Terdapat 7 atribut pada Kuadran I dan dibentuk dari variabel Keselamatan (V1), Keamanan (V3) dan Polusi (V5). Secara lengkap atribut tersebut tersaji pada Tabel 6. Terhadap skor kesenjangan, yang merupakan selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan dari pengguna terhadap pelayanan, terlihat atribut yang berada di atas maupun di bawah garis rata-rata kesenjangan. Lebih detail tersaji pada Gambar 2.

Tabel 6
Diagram Cartesius Atribut Kuadran (K) I dan II

K	Kode	Atribut
I	V1.4	Pengemudi disiplin saat mengemudikan angkot dan berlalu lintas
	V3.1	Kelengkapan identitas pengemudi dan kendaraan
	V3.4	Terlihat ada alat P3K dalam kendaraan
	V5.1	Polusi udara kendaraan yang digunakan
	V5.2	Polusi udara non kendaraan (rokok, bau)
	V5.3	Polusi suara (bising) kendaraan yang digunakan
II	V2.1	Pengemudi sigap jika terjadi permasalahan dalam perjalanan
	V2.2	Kondisi kendaraan masih layak untuk digunakan
	V2.3	Kendaraan bersih dan nyaman
	V2.5	Jendela kendaraan masih berfungsi dengan baik
	V2.6	Lampu penerangan yang memadai, tersedia lapisan kaca film
	V3.2	Penumpang tidak melebihi kapasitas
	V3.3	Pengemudi menurunkan penumpang pada lokasi yang aman

Sumber: data olahan

Diperoleh rata-rata nilai kesenjangan sebesar -1,22 dan terdapat 16 atribut yang terletak di atas garis rata-rata. Adapun sisanya 13 atribut terletak di bawah garis rata-rata (Gambar 2). Posisi atribut di atas berarti semakin mendekati dengan nilai kepentingan dan harapan pengguna angkutan umum. Sedangkan posisi di bawah semakin menjauhi harapan/kepentingan pengguna angkutan umum. Nila atribut-atribut yang berada di bawah nilai rata-rata diasumsikan merupakan atribut yang perlu mendapat perhatian serius dan dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna angkutan umum.

Selanjutnya metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menggunakan persamaan (2), (3) dan (4). Metode ini dipakai dianggap kurang mampu untuk memberi arahan rekomendasi utama pada atribut-atribut (Devani dan Rizko, 2016), meski demikian dapat dengan mudah menilai kepuasan pengguna secara menyeluruh khususnya pada penilaian Variabel.

Oleh karenanya memang perlu untuk melakukan kombinasi metode yang lebih rinci agar dimungkinkan verifikasi layanan per atribut apakah berjalan efektif dan efisien sehingga penanganan peningkatan kinerja berbasis prioritas (Karim dan Fouad, 2018).

Tabel 7
Nilai CSI Tiap Variabel

No	Atribut	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	*Weight Factor* (WS)	*Weight* Score (WS)	CSI (%)
Variabel Keselamatan						
1	V1.1	2,87	3,87	0,246	0,706	57,42
2	V1.2	2,86	3,90	0,248	0,712	
3	V1.3	3,08	3,97	0,252	0,778	
4	V1.4	2,67	3,98	0,253	0,675	
Variabel Kenyamanan						
1	V2.1	2,86	4,11	0,169	0,485	56,30
2	V2.2	3,03	4,05	0,167	0,507	
3	V2.3	2,81	4,12	0,170	0,478	
4	V2.4	2,49	3,89	0,161	0,399	
5	V2.5	2,88	4,02	0,166	0,477	
6	V2.6	2,81	4,04	0,167	0,468	
Variabel Keamanan						
1	V3.1	2,78	4,14	0,170	0,473	50,34
2	V3.2	2,74	4,07	0,167	0,457	
3	V3.3	2,96	4,10	0,169	0,499	
4	V3.4	1,96	4,13	0,170	0,333	
5	V3.5	2,02	3,98	0,164	0,331	
6	V3.6	2,65	3,88	0,160	0,423	
Variabel Tarif						
1	V4.1	3,28	3,94	0,334	1,095	67,02
2	V4.2	3,55	3,93	0,333	1,182	
3	V4.3	3,22	3,93	0,333	1,074	
Variabel Polusi						
1	V5.1	2,26	4,14	0,255	0,577	48,72
2	V5.2	2,56	4,05	0,250	0,638	
3	V5.3	2,44	4,05	0,250	0,610	
4	V5.4	2,49	3,99	0,246	0,610	
Variabel Keteraturan						
1	V6.1	2,49	3,95	0,341	0,848	51,82
2	V6.2	2,83	3,75	0,324	0,916	
3	V6.3	2,47	3,88	0,335	0,827	
Variabel Kelancaran dan Ketepatan						
1	V7.1	3,11	3,95	0,335	1,043	61,02
2	V7.2	2,97	3,92	0,333	0,990	
3	V7.3	3,08	3,91	0,332	1,053	

Sumber: data olahan

Tabel 8
Rekap Responden Pengemudi

No	Sebelum			Sesudah		
	Pendapatan Pengemudi Berdasarkan Jumlah Setoran					
	Jumlah Setoran	Jumlah Responden	%	Jumlah Pendapatan	Jumlah Responden	%
1	< Rp. 50.000	-	-	< Rp. 50.000	-	-
2	Rp.51.000 - Rp.100.000	16	17,59	Rp.51.000 - Rp.100.000	23	25,3
3	Rp. 101.000 - Rp.150.000	75	82,41	Rp. 101.000 - Rp.150.000	68	74,7
4	Rp.151.000 - Rp.200.000	-	-	Rp.151.000 - Rp.200.000	-	-
Pendapatan Pengemudi Berdasarkan Pendapatan Bersih						
1	< Rp. 50.000	-	-	< Rp. 50.000	-	-
2	Rp.51.000 - Rp.100.000	-	-	Rp.51.000 - Rp.100.000	49	53,84
3	Rp. 101.000 - Rp.150.000	28	30,8	Rp. 101.000 - Rp.150.000	42	46,16
4	Rp.151.000 - Rp.200.000	63	69,2	Rp.151.000 - Rp.200.000	-	-
Pendapatan Pengemudi Berdasarkan Pendapatan 1 Rit						
1	< Rp. 20.000	-	-	< Rp. 20.000	14	15,4
2	Rp.21.000 - Rp.30.000	-	-	Rp.21.000 - Rp.30.000	23	25,3

3	Rp. 31.000 - Rp.50.000	13	14,3	Rp. 31.000 - Rp.50.000	54	59,3
4	Rp.51.000 - Rp.70.000	78	85,7	Rp.51.000 - Rp.70.000	-	-

Sumber: data olahan

Tabel 7 menyajikan hasil perhitungan *Weight Factor* (WF) dan *Weight Score* (WS) tiap atribut. Dari nilai tersebut di tentukan nilai CSI untuk tiap variabel. Terlihat bahwa variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah 67,02%, dan terendah adalah Variabel Polusi sebesar 48,72%. Secara umum, nilai CSI >50% maka diasumsikan pengguna sudah merasa (cukup) puas dan sebaliknya nilai CSI <50% pengguna belum puas bahkan tergolong pelayanan yang buruk. Adapun kategori masing-masing variabel tersaji pada Tabel 9.

Tabel 9
Kategori Nilai CSI Tiap Variabel

Kode	Variabel	Nilai CSI	Kategori Nilai
V1	Keselamatan	57,42%	Biasa/Netral
V2	Kenyamanan	56,30%	Biasa/Netral
V3	Keamanan	50,34%	Tidak Puas
V4	Tarif	67,02%	Puas
V5	Polusi	48,72%	Tidak Puas
V6	Keteraturan	51,82%	Biasa/Netral
V7	Kelancaran dan Ketepatan	61,07%	Biasa/Netral

Sumber: data olahan

Bobot nilai tiap variabel terlihat menunjukkan angka yang Cukup (>50%) dan hanya pada kriteria Polusi memiliki nilai di bawah Cukup yakni 48,72%. Diikuti oleh variabel Keamanan yang hanya bernilai 50,34% sehingga keduanya masuk dalam kategori Tidak Puas. 4 kriteria lain berada dalam kategori Biasa/Netral yaitu Keselamatan, Kenyamanan, Keteraturan, Kelancaran dan Ketepatan. Adapun satu-satunya variabel yang memuaskan adalah variabel Tarif dengan nilai 67,02%. Pada Tabel 8, terlihat rekap data responden pengemudi angkot dengan jumlah 91 orang. Secara nominal, data pendapatan pengemudi dari 3 kriteria yaitu jumlah setoran, pendapatan bersih, dan pendapatan 1 rit menunjukkan adanya perbedaan. Hasil uji statistik, dengan menggunakan *Nonparametric* Test yaitu 2 *Related Samples*, dengan membandingkan antara pendapatan Sebelum dan Sesudah pada 3 kriteria, dapat diamati pada Tabel 10 berikut yang merupakan *Capture output* aplikasi SPSS 26.

Tabel 10
Capture Output* Uji 2 *Related Sample Nonparametric Test

	Sesudah Setoran – sebelum setoran	Sesudah Bersih – Sebelum Bersih	Sesudah Rit – Sebelum Rit
Exact Sig. (2-tailed)	.016		
Z		-9.435	-8.719
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

Sumber: data olahan

Karakteristik Penumpang dan Pengemudi

Rute R.02 merupakan trayek yang diberi ijin oleh pemerintah untuk beroperasi sebanyak 42,77% dari total armada angkot di Kota Kendari. Hal ini didasarkan bahwa seluruh ruas jalan yang dilalui merupakan daerah-daerah pusat kegiatan yang beragam. Jumlah pengguna dipengaruhi oleh kegiatan, guna lahan dengan orientasi pergerakan (Amal dkk 2021). Sehingga terlihat dari data bahwa penumpang ditinjau dari sisi pekerjaan juga beragam. PNS, Swasta, TNI/Polri, Pelajar, Mahasiswa hingga Ibu Rumah Tangga, dengan dominasi 57% Mahasiswa. Sejalan dominasi mahasiswa tersebut, pada sisi Maksud Perjalanan sebanyak 61,5% adalah Pendidikan, diikuti oleh maksud Bekerja sebanyak 10,3%. Ditambah lagi tinjauan sisi Pendidikan, tingkatan dominan adalah lulusan SMA sebesar 48,2% disusul lulusan Sarjana sebesar 26,3%. Juga pada sisi Rentang Umur, mayoritas umur 21-30 sebesar 56,7%, disusul 15-20 sebesar 36,7%. Keempat variabel karakteristik penumpang tersebut mengarah ke pengguna Mahasiswa/Pelajar yang beraktivitas

pada waktu kuliah. Hal ini tentu beralasan bahwa Kota Kendari yang merupakan kota rujukan bagi seluruh Kabupaten/Kota di Sulawesi Tenggara banyak memiliki pusat kegiatan Pendidikan, sehingga pergerakan kota didominasi dengan kebutuhan umur *milenial* dengan maksud Belajar (Taufikkurrahman, 2016). Sisi pengemudi angkot, mayoritas memiliki pengalaman sebagai pengemudi yakni 6-10 tahun sebanyak 73,6% dengan rentang umur 31-40 tahun sebanyak 55% dan 21-30% sebanyak 35,2%. Kategori Pendidikan, pengemudi angkot rata-rata lulusan SMK sebanyak 72,5%. Hubungannya dengan kendaraan, bahwa pengemudi tidak memiliki kendaraan sendiri (92,3%) sehingga harus menyetorkan pendapatan kepada pemilik dengan sistem setoran per hari.

IPA, Kesenjangan, CSI

Menilai pelayanan angkutan umum dari sisi persepsi pengguna menjadi bagian dari upaya mengukur Kinerja selain dari sisi teknis maupun operasional. Menilai kinerja pelayanan angkutan perkotaan dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu menilai pelayanan yang terukur dan yang tidak terukur. *Quantitative measures* (pelayanan terukur) adalah bahwa kriteria pelayanan dapat dinilai dengan satuan ukuran skala nilai, adapun *qualitative measures* (pelayanan tidak terukur) adalah suatu penilaian kriteria pelayanan yang sulit dinyatakan dalam skala nilai (Eboli dan Mazzulla, 2012). Penelitian Ishak (2019) dan Ode *et al.*, (2019) pada angkot di Kota Kendari, khususnya kinerja sisi operasional menunjukkan bahwa permasalahan kinerja trayek R.02 adalah *Load factor* yang hanya 57% dan jumlah armada optimal sebanyak 594 kendaraan dibandingkan sekarang yaitu 837 kendaraan. Bila dikaitkan dengan hasil IPA, Kesenjangan dan CSI, maka alasan pengguna tetap menjadikan angkot sebagai moda transportasi hanya karena Murah (variabel Tarif) dan ini bernilai Puas dipersepsi penumpang. Adapun 4 kriteria lain dengan kategori Cukup/Biasa dan 2 kategori Tidak Puas merupakan bagian dari fisik kendaraan dan manajemen pengelolaan pelayanan. Menurut Hardyanty dkk (2022) bahwa angkot di Kota Kendari menyadari akan pentingnya variabel-variabel tersebut, namun dalam implementasi di lapangan sangat minim kontrol.

Pendapatan Pengemudi

Hasil uji statistik 2 *Related Sample* perbandingan Sebelum dan Sesudah secara berpasangan, terhadap 3 kriteria menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara Pendapatan Pengemudi Sebelum dan Sesudah adanya angkutan *online*. Hal ini ditunjukkan pada kriteria Pendapatan Pengemudi Berdasarkan: Jumlah Setoran, hasil tes Exact.Sig 0,016 < 0,05; Pendapatan Bersih, hasil tes Asymp.Sig 0,000 < 0,05; dan Pendapatan 1 Rit, hasil tes Asymp.Sig 0,000 < 0,05. Merujuk ke Tabel 8, bahwa pada kriteria Pendapatan berdasarkan jumlah setoran, terjadi penurunan pendapatan golongan Rp.101.000 – Rp.150.000 dari sebelumnya 82,41% ke sesudah 74,7%. Lebih mengkhawatirkan lagi pada kriteria Pendapatan berdasarkan Pendapatan Bersih, semula sebelumnya golongan Rp.151.000 - Rp.200.000 sebanyak 69,2% dan sesudahnya golongan tersebut tidak lagi, dan masuk dalam golongan pendapatan Rp.101.000 – Rp.150.000 sebanyak 46,16%, sisanya ke golongan Rp. 51.000 – Rp.100.000. Demikian juga dengan kriteria terakhir yaitu Pendapatan berdasarkan Pendapatan 1 Rit, semula golongan Rp. 51.000 – Rp. 70.000 sebanyak 85,7% kini sesudah adanya angkutan *online* menjadi Rp. 31.000 – Rp.50.000 sebanyak 59,3% bahkan ada 15,4% yang masuk golongan <Rp.20.000.

Kondisi angkot di Kota Kendari dari sisi penumpang yang tidak ada pilihan lain selain Murah (Tarif), sisi Pengemudi yang dihadapkan pada dilema ketidakmampuan perbaikan pengelolaan fisik maupun manajemen angkutan karena pendapatan yang minim, diperparah lagi masifnya perkembangan angkutan online berbagai *brand*, menuntut peran regulator untuk memberi solusi. Ketiga pihak regulator, operator, dan *user* memiliki peranan penting dalam mewujudkan angkutan jalan yang efektif, efisien dan berkeselamatan. Pemerintah (regulator) memberi dan mengeluarkan kebijakan bagi pihak *user* dan operator dalam sistem transportasi, pengelola (operator) harus memberikan pelayanan dan pengadaan sarana transportasi secara optimal, dan terakhir pengguna (*user*) harus tertib, cerdas dan memiliki kesadaran (Ridwan, 2010).

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja angkot pada tingkat Kepuasan pelanggan menggunakan metode CSI, dari 7

variabel penilaian menunjukkan hasil dengan kriteria PUAS yaitu variabel: Tarif; kriteria CUKUP/BIASA yaitu variabel: Keselamatan, Kenyamanan, keteraturan dan Kelancaran dan Ketepatan; dan kriteria TIDAK PUAS yaitu variabel: Keamanan dan Polusi. Sedangkan berdasarkan metode IPA dari 7 variabel Penanganan terbagi menjadi kuadran sesuai dengan *output* yakni Kuadran I Prioritas Utama, Kuadran II Pertahankan Prestasi, Kuadran III Prioritas Rendah, dan Kuadran IV Berlebihan. Kuadran I menjadi Prioritas Utama dalam optimalisasi pelayanan angkutan umum. Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian serius antara lain variabel keselamatan, keamanan, dan polusi. Kuadran II Pertahankan Prestasi dan Kuadran IV Berlebihan. Pada bagian ini, kesenjangan nilai antara harapan dan kepentingan relatif kecil. Sehingga item-item variabel pada bagian ini dianggap tidak perlu perubahan melainkan dengan tetap mempertahankan dan menambah penanganan yang bisa lebih meningkatkan kinerja kepuasan pengguna. Bagian penanganannya yaitu Keselamatan, Kenyamanan, Keteraturan dan ketepatan.

2. Transportasi berbasis aplikasi memberikan dampak terhadap pendapatan pengemudi transportasi konvensional. Terdapat penurunan jumlah pendapatan dari setoran harian, pendapatan bersih dan pendapatan 1 rit. Rata-rata pendapatan sebelum adanya transportasi *online* adalah sebesar Rp.151.000 - Rp.200.000 dan sesudahnya sebesar Rp.51.000 – Rp.100.000.

DAFTAR PUSTAKA

Amal, A. S., Arfintana, S. K. and Abadi, K. 2021, Analisa Kinerja Angkutan Umum Penumpang Perkotaan Ditinjau Dari Tingkat Pelayanan di Kota Tuban, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(2), 885.

Aziah, A. and Adawia, P. R. 2018, Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia), *Cakrawala, Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2), 149–156.

Bustami, B. and Laksamana, R. 2019, Transformasi Transportasi Tradisional (Offline) ke Transportasi Online Sebagai Solusi Bagi Pengguna di Kota Pontianak, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), 194.

Devani, V. and Rizko, R. A. 2016, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV), *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.

Eboli, L. and Mazzulla, G. 2012, Performance indicators for an objective measure of public transport service quality, *European Transport - Trasporti Europei*, (51), 1–21.

Hardyanty, V., Putra, A. A. and Ahmad, S. N. 2022, Manajemen pengelolaan pelayanan taksi online dan taksi konvensional di kota kendari, *Jurnal Manajemen Rekayasa*, 4(1), 1–15.

He, L., Yang, D. and Li, J. 2021, Improving the Service Quality of Public Transit with Exclusive Bus Lanes: A Perspective from Passenger Satisfaction, *Journal of Advanced Transportation*

Ija, L. 2019, Analisis Sistem Pengembangan Layanan Transportasi Online Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Kendari', *Simkom*, 4(2), 1–8.

Ishak, A. 2019, Kajian Kinerja Angkutan Umum (mikrolet) di Kota Kendari, *Jurnal Akrab Juara*, 4(4), 130–144.

Karim, Z. and Fouad, J. 2018, Measuring urban public transport performance on route level: A literature review, *MATEC Web of Conferences*, 200

Maulana, A. A. and Judiantono, T. 2017, Evaluasi Kinerja Angkutan Kota Rute Sekemirung-Panyileukan Kota Bandung, *Prosiding Perencanaan Wilayah dan Kota*, 3(1), 272–282.

Moi, F. and Yuliana, N. P. I. 2022, Analisis Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Ke Kampus (Studi Kasus: Civitas Akademik Politeknik Negeri Bali), *Jurnal Talenta Sipil*, 5(1997), 305–310.

Nasution, A. A., Erwin, K. and Bartuska, L. 2020, Determinant Study of Conventional Transportation and Online Transportation, *Transportation Research Procedia*, 44, 276–282.

Nurmaiyasa, M., Irfan, K. and Mufti, A. S. 2020, Persepsi Masyarakat Tentang Angkutan Online di Kota Ternate, *Jurnal Simetrik*, 10(2), 333–343.

Ode, L. *et al.* 2019, Analisis kinerja angkutan

umum akdp kota kendari, *Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi ke-22*, 22, 91–100.

De Oña, J. and De Oña, R. 2015, Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches, *Transportation Science*, 49(3), 605–622.

Ormanovic, S. *et al.* 2017, Importance-Performance Analysis: Different Approaches, *Acta Kinesiologica*, 11, 58–66.

Ridwan, A. S. 2010, Menuju Kebijaksanaan Angkutan Umum Yang Fokus Dan Seimbang Bagi Regulator, Operator Dan Pengguna, *Warta Penelitian Perhubungan*, 22(3), 319–326.

Seftylia, C. and Cholil, W,. 2021, Application of the customers satisfaction index (CSI) and importance performance analysis (IPA) methods to measure reader satisfaction with the quality of website services indodaily.co, *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 24525–24536.

Taufikkurrahman, 2016, Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum di Kota Malang, *Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi*, 1851–1860.

Xi, Y. Luna and Miller, E. J., 2019, Accessibility: definitions, measurement & implications for transportation planning analysis, *Transportation Research Procedia*, 41, 159–161.