

Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto

Vera Herlynawati¹, Theresia Maria Chandra Agusdini², Kurnia Hadi Putra³, dan Ratih Sekartadji⁴

Teknik Sipil, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya^{1,2,3,4}
e-mail: herlynawati12@gmail.com¹

ABSTRACT

The government of Surabaya City is currently working to reduce traffic congestion by improving the quality of bus-based public transportation services. It facilitates transportation users and replaces several unfit vehicles, which has led to a decline in public transport use. On August 20, 2023, the East Java Provincial Transportation Agency inaugurated 22 new buses on the Surabaya-Mojokerto route to reduce the number of private vehicle users and alleviate traffic congestion. Trans Jatim bus users play a crucial role in determining their satisfaction with the quality of bus services. This study aims to understand the characteristics of passengers and assess their satisfaction level with the quality of Trans Jatim bus services. Data processing methods include the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The analysis results indicated that the dominant passenger characteristics were females aged 18–28 years with a high school education, working as entrepreneurs with an income of less than 2 million rupiah, and primarily traveling for work. The satisfaction level analysis using the CSI method resulted in a satisfaction score of 80.96%, categorizing the customers as satisfied. Meanwhile, the IPA method analysis, represented by the Cartesian Diagram, showed data spread across quadrants II and III. According to the quadrant III analysis, the satisfaction and importance levels were low or unsatisfactory and needed improvement for customer safety and comfort.

Keywords: *Passenger Characteristics, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRAK

Cara mengurangi kemacetan Pemerintah Kota Surabaya saat ini berusaha meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum berbasis bus, dengan cara memfasilitasi pengguna transportasi dan mengganti sejumlah armada yang kurang layak yang menyebabkan kurangnya peminat dalam menggunakan transportasi umum. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur pada 20 Agustus 2023 meresmikan armada baru sejumlah 22 bus rute Surabaya – Mojokerto, harapannya penambahan bus ini dapat mengurangi pengguna transportasi pribadi untuk mengurangi kemacetan. Pengguna Bus Trans Jatim memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan terhadap kualitas pelayanan bus. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui karakteristik penumpang dan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jatim. Metode pengolahan data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil analisis karakteristik penumpang dominan jenis kelamin perempuan dengan usia 18 – 28 tahun, tingkat pendidikan terakhir SMA, pekerjaan sebagai wiraswasta dengan pendapatan < 2 juta rupiah dan tujuan perjalanan bekerja. Hasil analisis tingkat kepuasan dengan metode CSI didapatkan sebesar 80,96% dikategorikan pelanggan merasa puas. Hasil analisis metode IPA dengan Diagram Kartesius tersebar di kuadran II dan III. Berdasarkan analisis kuadran III tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan rendah atau kurang memuaskan dan perlu ditingkatkan untuk keamanan dan kenyamanan pelanggan.

Kata kunci: *Karakteristik Penumpang, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Perkembangan penduduk di Kota Surabaya berdampak pada penggunaan moda transportasi pribadi. Hal ini disebabkan meningkatnya transportasi pribadi sebesar 8,3% dan

transportasi umum sebesar 0,9% setiap tahunnya, sehingga perbandingan antara transportasi pribadi 73,41% dan transportasi umum 26,41% [1]. Menurut Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan, Budi Setiyo mengungkapkan lima masalah yang dihadapi sektor transportasi darat yaitu tingginya penggunaan kendaraan pribadi, dikarenakan buruknya kualitas pelayanan dari sektor transportasi sehingga mengakibatkan penurunan pada transportasi umum [2].

Bus Trans Jatim Koridor II diresmikan dan dioperasikan pada minggu 20 agustus 2023 diterminal Kertajaya Mojokerto. Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” koridor II melayani rute dari Surabaya – Mojokerto, Mojokerto – Surabaya dengan jam operasional pukul 04.00 hingga 21.00 WIB. Jadwal keberangkatan Bus Trans Jatim adalah 15 menit di jam sibuk dan untuk dijam tidak sibuk 20-30 menit. Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi Jawa timur menyediakan Bus Trans Jatim sebanyak 20 armada dan 2 armada sebagai cadangan. Tarif Bus Trans Jatim Rp. 5.000 digunakan untuk umum dan Rp. 2.500 digunakan untuk pelajar/mahasiswa. Tujuan utama penambahan Bus Trans Jatim koridor II adalah menambah moda transportasi di Jawa Timur, harapannya para pemakai sepeda motor bisa berganti menggunakan bus trans jatim dan bisa mengurangi kemacetan, menurunkan emisi, menyediakan layanan angkutan yang aman dan nyaman.

Untuk mengurangi kemacetan Pemerintah Kota Surabaya saat ini berusaha meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum berbasis bus. Dengan cara memfasilitasi pengguna transportasi dan mengganti sejumlah armada yang kurang layak. Hal ini dibuktikan dengan diresmikannya Bus Trans Jatim koridor II rute Surabaya – Mojokerto. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian pada penggunaan Bus Trans Jatim koridor II rute Surabaya – Mojokerto bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan dan mengetahui karakteristik penumpang. Metode yang digunakan peneliti, yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Impotance Performance Analysis (IPA)*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bus

Bus merupakan moda transportasi yang dirancang untuk mengantarkan penumpang dan barang dari tujuan satu ke tujuan selanjutnya dengan keberangkat jadwal dan rute yang telah ditetapkan. Ada berbagai jenis bus yang dirancang untuk tujuan berbeda yaitu bus perkotaan, bus antar kota, bus pariwisata, bus sekolah.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan jika penyedia layanan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya serta mengkomunikasikan harapan masyarakat. Terdapat 5 kualitas layanan [3], yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*)
Tampilan fisik suatu fasilitas, karyawan, perlengkapan alat dan sarana komunikasi seperti kerapian dan kebersihan.
- b. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan untuk memberikan dan menyediakan pelayanan secara konsisten dan tepat waktu seperti ketersediaan transportasi, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
Bentuk layanan yang diberikan oleh penyedia jasa adalah untuk mendukung pengguna jasa dan memberikan kemudahan kepada pelanggan seperti memberikan informasi dengan cepat dan akurat serta menanggapi merespon pertanyaan dan keluhan para pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*)
Suatu bentuk komitmen dan loyalitas yang dimiliki perusahaan yang diberikan kepada pelanggan seperti keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna transportasi.

e. Empati (*Empathy*)

Bentuk dari sikap kepedulian, sopan santun, ramah kepada pelanggan.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dan menggunakan rumus *Slovin*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana populasi memiliki peluang kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi anggota sampel [4]. Jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

- n = Banyaknya populasi
- N = Banyaknya sampel
- e = Error (tingkat kesalahan untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0,05)

METODE

Pada metode penelitian berisi langkah – langkah dalam melakukan penelitian mulai dari tahapan awal sampai akhir. Dimulai dari studi pendahuluan, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner, setelah itu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi *software* SPSS dan metode *Alpha Cronbach*, dengan tujuan untuk menyatakan valid atau tidaknya suatu item pertanyaan, jika pertanyaan tidak valid maka pertanyaan kuisioner dapat disusun kembali atau pertanyaan dihilangkan dan apabila pertanyaan valid dapat dilakukan pengolahan data menggunakan metode yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Impotence Performance Analysis (IPA)*.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Index kepuasan dikembangkan untuk menentukan tingkat kepuasan dari seluruh konsumen atau penumpang dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan terhadap atribut layanan. CSI dapat diukur dengan menggunakan rumus :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

- T = Total nilai CSI
- 5 = Nilai maksimal skala pengukuran
- Y = Total nilai kolom harapan

Nilai CSI maksimumnya adalah 100%, jika dibawah 50% menunjukkan kinerja layanan tidak bagus. Total nilai CSI apabila menunjukkan nilai $\geq 80\%$ dapat diartikan bahwa penumpang merasakan kepuasan terhadap kinerja layanan [5].

Impotence Performance Analysis (IPA)

Metode ini digunakan untuk mengukur persepsi pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan diagram kartesius.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

- Tki = Tingkat Kesesuain penumpang
- Xi = Nilai kinerja perusahaan
- Yi = Nilai kepentingan pengguna

Tingkat kepentingan ini terdapat 2 Sumbu horizontal (X) menunjukkan tingkat kinerja dan sumbu vertikal (Y) menunjukkan tingkat kepentingan penumpang. Untuk menyederhanakan

persamaan yang mempengaruhi faktor kepuasan penumpang dengan menggunakan persamaan 4 dan 5.

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots (4)$$

$$\bar{Y}_1 = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan :

- X1 = Rata – rata kepuasan
- Y1 = Rata – rata kepentingan
- N = Banyaknya sampel

Diagram kartesius digunakan untuk menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan apakah merasakan puas atau tidak puas. Digunakan persamaan seperti di bawah ini :

$$\bar{X} = \frac{\sum_i^k \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots (6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_i^k \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots (7)$$

Keterangan :

- \bar{X} = Nilai kepuasan semua atribut rata - rata
- \bar{Y} = Nilai kepentingan semua atribut rata - rata
- k = Jumlah atribut yang mempengaruhi kepuasan

Setelah mendapatkan hasil, kemudian dijabarkan pada diagram kartesius yaitu Kuadran I, II, III, dan IV.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pengguna Bus Trans Jatim

Berdasarkan hasil penelitian dari 400 responden didapatkan karakteristik pengguna Bus Trans Jatim sebagai berikut : Berdasarkan Karakteristik responden pengguna Bus Trans Jatim berdominan berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 54%. Berdasarkan usia, berusia antara 18 – 28 tahun dengan persentase 41%. Berdasarkan pendidikan terakhir, Sebagian besar pendidikan terakhir yaitu SMA dengan persentase 48%. Berdasarkan pekerjaan, bekerja sebagai Wiraswasta dengan persentase 33%. Berdasarkan pendapatan, berpendapatan setiap bulan antara < Rp 2.000.000 dengan persentase 44% dan Berdasarkan tujuan, tujuan perjalanan yaitu bekerja dengan persentase 36%.

Uji Validitas

Dalam uji validitas tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan menggunakan taraf signifikansi 5% dari 400 responden yaitu 0,098 dan akan dibandingkan dengan hasil r hitung. Dari 15 pertanyaan yang diajukan ke responden dinyatakan valid semua, dikarenakan syarat nilai r hitung > r tabel. Sebagai contoh perhitungan $A_1 = 0,265 > 0,098$ maka dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas , dapat dilanjut uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap hasil pengukuran sebuah variabel. Hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*, jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 maka dinyatakan reliabel (handal). Sebagai contoh perhitungan uji reliabilitas tingkat kepuasan 0,751 > 0,60 maka dinyatakan reliabel.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahapan selanjutnya yaitu mengolah data dari hasil penyebaran kuisioner tingkat kepuasan dan kepentingan yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara

keseluruhan dengan mempertimbangkan semua variabel dari kualitas pelayanan. Setelah mendapatkan hasil perkalian tingkat kepuasan (I) dengan tingkat kepentingan (P), kemudian dihitung menggunakan rumus CSI sebagai berikut :

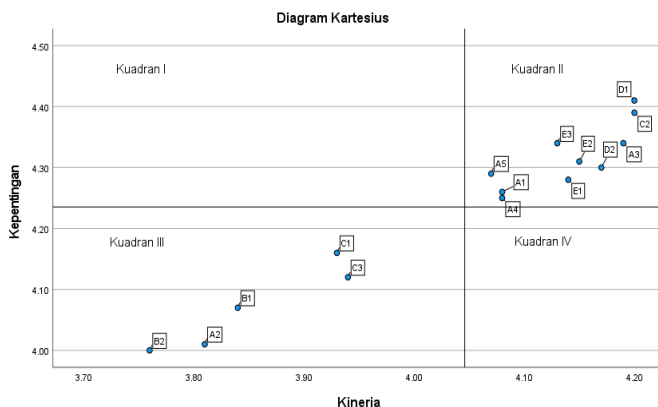
$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{257,11}{(5 \times 63,51)} \times 100\% = 80,96\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas nilai CSI pada tingkat kepuasan pelanggan didapatkan sebesar 80,96 %, maka dapat dikategorikan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan tingkat pelayanan dari pertanyaan kuisioner yang harus diperbaiki, dipertahankan atau dikurangi. Berikut dapat digambarkan pada Diagram Kartesius :



Gambar 1 Hasil Diagram Kartesius

Pada gambar diatas menunjukkan hasil *Plotting* dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Berikut uraian diagram kartesius dalam kuadran I, II, III, IV

a. Kuadran I

Pada kuadran I dianggap sangat penting dan sebagai prioritas namun dari segi kinerja pelayanan tingkat kepuasan pengguna masih rendah. Sehingga pengguna jasa mengharapkan perbaikan pelayanan dan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Kuadran II

Pada kuadran II , tingkat pelayanan dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga perusahaan harus mempertimbangkan faktor yang mendukung kepuasan pengguna oleh karena itu perusahaan harus menjamin pelayanan yang diberikan agar kualitas terjaga. Berikut pelayanan yang termasuk dalam kuadran II = A₁ : Waktu tempuh perjalanan, A₃ : Tarif/ongkos yang diberikan, A₄ : Kebersihan Bus Trans Jatim, A₅ : Kondisi fasilitas dan sarana dalam bus, C₂ : Ketersediaan menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan, D₁ : Keamanan dan kenyamanan dalam bus, D₂ : Keselamatan penumpang, E₁ : Bersikap sopan dan ramah, E₂ : Petugas mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan, E₃ : Kepedulian petugas kepada pelanggan.

c. Kuadran III

Pada kuadran III tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dianggap rendah atau kurang memuaskan pengguna jasa, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut pelayanan yang termasuk dalam kuadran III = A_2 : Waktu tunggu kedatangan Bus, B_1 : Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba, B_2 : Kapasitas daya angkut penumpang, C_1 : Ketersediaan informasi, C_3 : Ketersediaan menanggapi keluhan dan masukan.

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dianggap tidak penting, sehingga perusahaan dapat memperbaiki atau menangani faktor lain.

KESIMPULAN

Karakteristik responden pengguna Bus Trans Jatim berdominan berjenis kelamin perempuan. Berusia antara 18 – 28 tahun, Sebagian besar pendidikan terakhir yaitu SMA. Pekerjaan responden yaitu Wiraswasta. Berpendapatan tiap bulan responden antara < Rp 2.000.000 dan tujuan perjalanan yaitu bekerja.

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Jatim rute Surabaya – Mojokerto dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 80,96% dan masuk dalam kategori pelanggan merasa puas. Hasil analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan menunjukkan bahwa pelanggan berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dari pemetaan diagram kartesius semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II, dan III.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Prakoso, “Kesesuaian Kawasan Transit Tramstop Surabaya Mass Rapid Transit dengan Konsep Transit Oriented Development (Studi Kasus: Koridor Embong Malang,,” *JURNAL TEKNIK ITS Vol. 5, No. 1*, pp. C23 - C28, 2016.
- [2] Sulaeman, “Kemenhub Beberkan 5 Masalah di Sektor Transportasi Darat RI,,” 2020.
- [3] S. Normasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan survei Padatamu Pelanggan yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang,,” *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(2), 2013.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif*, 2010.
- [5] M. Y. & W. Arie Pohandry, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality. *Journal Rekayasa* 1 no 1,,” 2013.
- [6] G. R. Prima, “Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya,,” 2020.
- [7] T. S. & F. R. W. Purwo Mahardi, “Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22 -29,,” 2019.
- [8] “<https://geograf.id/jelaskan/pengertian-bus/>”.
- [9] C. L. Pratiwi, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Damri Armada Baru Rute Purabaya – Tanjung Perak Jalur Tol,,” 2019.
- [10] A. W. J. T. Royyan Firdaus, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus). *Jurnal Ilmiah MITSU (Media Informasi Teknik Sipil Universitas Wiraraja)*, 9(1), 47 - 56,,” 2021.