

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM ANTAR PROVINSI MENGUNAKAN BUS (Studi Kasus: Trayek Lhokseumawe - Medan)

Gustina Fitri

Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Lhokseumawe

ABSTRAK

Angkutan umum mempunyai peranan yang sangat penting bagi pergerakan arus lalu lintas dan merupakan salah satu unsur yang turut menentukan perkembangan sosial dan ekonomi suatu wilayah perkotaan. Fenomena munculnya berbagai moda transportasi menyebabkan masyarakat dapat memilih alternatif pemilihan pelayanan yang paling efektif dan efisien untuk melakukan perjalanan antar provinsi dengan angkutan bus, juga dibarengi oleh pertumbuhan jumlah penduduk dan aktifitas yang mereka lakukan. Penelitian ini dilakukan di terminal Cunda Lhokseumawe selama 3 hari, pagi jam 08:30-10:00 WIB dan malam jam 22:00-24:00 WIB dengan jumlah sampel 80 sampel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan bus antar provinsi ditinjau dari jumlah tempat duduk, waktu antara (*headway*), perpindahan moda, faktor muat (*load factor*), waktu perjalanan, biaya perjalanan, keamanan dan kenyamanan berdasarkan Standarisasi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan persepsi penumpang. Untuk mengetahui persepsi para pengguna jasa angkutan bus antar provinsi dianalisis dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* agar diketahui kinerja pelayanan angkutan bus dari sudut pandang penumpang. Berdasarkan hasil penelitian dengan standar operasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dari variabel jumlah tempat duduk dengan hasil sedang, waktu antara (*headway*) dengan hasil baik, perpindahan moda dengan hasil baik, faktor muat (*load factor*) dengan hasil sedang, waktu perjalanan dengan hasil baik, biaya perjalanan dengan hasil baik. Sedangkan berdasarkan penilaian masyarakat dari variabel jumlah tempat duduk dengan hasil baik, waktu antara (*headway*) dengan hasil buruk, faktor muat (*load factor*) dengan hasil baik, waktu perjalanan dengan hasil sedang, biaya perjalanan dengan hasil baik, kinerja operasional dengan hasil baik.

Kata-kata kunci: bus, *headway*, kinerja pelayanan, *load factor*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

Public transport have the very role is necessary for movement of traffic current and represent one of element which partake to determine the social and economic growth a[n] urban region. Appearance phenomenon of various vehicle transportation cause the society can chosen the most efficient and effective service election alternative the transportation journey usher the province by the transportation of bus, also with by growth sum up the resident and activity which they. This research in bus stop at Cunda Lhokseumawe during 3 day, clock morning 08:30-10:00 WIB and clock night 22:00-24:00 WIB with the amount 80 sample. This research aim to know the service performance is transportation of bus usher the province evaluated from seat amount, headway, transfer vehicle load factor, travel time, traveling expense, security and pleasant of pursuant to Standardization Directorate General The Communication Land and passenger perception. To know the perception all service user of this transportation of bus usher the province analysis with the method of *Importance-Performance Analysis (IPA)* the service performance transportation of bus from the aspect of look into the passenger. Pursuant to research result with the operation standard by Directorate General The Communication Land from variable sum up the seat with the good result, headway with the good result, transfer vehicle with the result, load factor the with the average result, travel time with the good result, road street expense with the good result. While pursuant to society assessment from variable sum up the seat with the good result, headway with the ugly result, load factor with the good result, time of their travel with the result, road street expense with the good result, operational performance with the good result.

Keywords: bus, headway, service performance, load factor, Importance Performance Analysis (IPA)

PENDAHULUAN

Angkutan umum mempunyai peranan yang sangat penting bagi pergerakan arus lalu lintas dan merupakan salah satu unsur yang turut menentukan perkembangan sosial dan ekonomi suatu wilayah perkotaan. Keberadaan angkutan umum sangat dibutuhkan bagi

sebagian masyarakat, angkutan umum juga sering dianggap sebagai salah satu penyebab terjadinya hambatan lalu lintas di jalan raya, khususnya pada ruas jalan yang digunakan untuk berbagai jenis moda angkutan. Dalam hal pelayanan angkutan antar propinsi pemilihan moda angkutan sangat penting untuk melakukan pergerakan dalam melakukan aktifitas yang dianggap penting oleh para penumpang dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin untuk sehingga dapat memuaskan pelanggan (penumpang). Pelayanan angkutan orang dengan angkutan penumpang umum dalam trayek tetap dan teratur dilakukan dalam jaringan trayek angkutan antar provinsi. Angkutan tersebut diselenggarakan dengan ketentuan melayani rute yang tetap dari tempat asal sampai dengan tempat tujuan.

Fenomena munculnya berbagai moda transportasi di kota Lhokseumawe menyebabkan masyarakat dapat memilih alternatif pemilihan moda yang paling efektif dan efisien untuk melakukan perjalanan antar provinsi dengan angkutan bus, ditinjau dari fasilitas tempat duduk, waktu antara (*headway*), permindahan moda, faktor muat (*load factor*), waktu perjalanan, biaya perjalanan, keamanan dan kenyamanan yang berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dalam bentuk standarisasi pelayanan angkutan umum dalam trayek tetap dan teratur serta dipengaruhi dengan persepsi penumpang sebagai pemakai jasa angkutan antar provinsi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan antar provinsi pada bus berdasarkan standarisasi Departemen Perhubungan, dan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan angkutan antar provinsi pada bus pada saat ini apakah sudah mencapai kepuasan yang diinginkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Abubakar (1997), menyatakan bahwa pelayanan angkutan penumpang mempunyai sifat pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan non ekonomi adalah pelayanan cepat terbatas (PATAS), mengangkut penumpang sesuai dengan tempat duduk, berhenti pada tempat-tempat tertentu yang telah ditetapkan, dapat menggunakan fasilitas pelayanan tambahan berupa pendingin udara (AC);
2. Pelayanan ekonomi adalah pelayanan lambat mengangkut penumpang sesuai dengan jumlah tempat duduk dan dapat ditambah penumpang berdiri sesuai ketentuan, tanpa fasilitas pelayanan tambahan.

Banyak faktor yang mempengaruhi frekuensi pelayanan dan banyak dari faktor tersebut berada diluar pengendalian langsung dari Pemerintah, tetapi salah satu kunci yang mempengaruhi frekuensi adalah jumlah kendaraan yang tersedia untuk dioperasikan pada pelayanan tertentu, yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Jumlah kendaraan yang diperlukan} = \frac{RTT}{\text{Headway}} \quad \dots (1)$$

Keterangan:

Round trip time (RTT): waktu perjalanan bolak-balik termasuk tundaan dan waktu menaik turunkan penumpang

Headway : waktu antara dua kendaraan umum berurutan melintasi suatu titik tertentu.

Headway tersebut merupakan fungsi frekuensi, demikian juga sebaliknya sebagaimana dapat dilihat pada rumus berikut:

$$Headway = \frac{60}{frekuensi} \quad \dots (2)$$

Untuk menghitung jumlah kendaraan yang diperlukan pada suatu frekuensi tertentu digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Jumlah kendaraan yang dioperasikan} = \frac{frekuensi \times RTT}{60} \quad \dots (3)$$

Menurut Martila dan James dalam Supranto (2001), untuk analisa tingkat kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan metode analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Data yang digunakan untuk analisa ini adalah kuesioner persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang ditetapkan.

Secara garis besar meliputi frekuensi dan faktor muat adalah sebagai berikut (Anggraini, 2005):

1. Frekuensi

a. Dari sudut pandang penumpang

Waktu tunggu rata-rata secara matematis terjadi dirumuskan menjadi:

$$WT = \frac{1}{2} f \quad \dots (4)$$

di mana:

WT = waktu tunggu (menit);

f = frekuensi.

b. Dari sudut pandang operator

2. Faktor Muat

a. Dari sudut pandang penumpang

b. Dari sudut pandang operator

Dalam surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat dimaksudkan bahwa dalam pengoperasian kendaraan angkutan penumpang umum, operator harus memenuhi dua persyaratan minimum pelayanan yaitu pelayanan umum dan pelayanan khusus sebagaimana yang diperlihatkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Standarisasi Pelayanan Angkutan Umum

No	Variabel	Parameter	Standar	Satuan	Keterangan
1	Jumlah tempat duduk	Kapasitas ukuran bus besar	35-40	Tempat duduk	
2	Waktu antara (<i>headway</i>)	Kondisi ideal	30-60	Menit	
		Kondisi jam puncak	30	Menit	

3	Perpindahan moda	Rata-rata Maksimum	0-1 2	Kali Kali	Berganti moda
4	Faktor muat (<i>load factor</i>)	Rasio jumlah penumpang yang diangkut	≥ 70	%	
5	Waktu perjalanan	Rata-rata Maksimum	6-7 7	Jam Jam	
6	Biaya perjalanan	Persentase biaya perjalanan terhadap pendapatan rumah tangga	10	%	

Sumber: Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 274/HK.105/DRJD/96

Berdasarkan batasan karakteristiknya, maka dapat dirumuskan tiga untuk kerja pokok dalam pelayanan angkutan umum yaitu:

1. *Headway* (H) yaitu selisih waktu keberangkatan antara dua pelayanan kendaraan umum pada suatu titik tertentu atau selisih kedatangan antara satu kendaraan dengan kendaraan berikutnya (dalam menit) dirumuskan:
- 2.

$$Headway(H) = \frac{60 \times Lf \times Ct}{P} \text{ (menit)} \quad \dots (5)$$

Keterangan:

Lf = *load factor* (%)

Ct = kapasitas kendaraan (penumpang/jam)

P = jumlah penumpang

3. Faktor muat (*load factor*) adalah perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dan kapasitas tempat duduk penumpang di dalam kendaraan pada periode waktu tertentu dirumuskan:

$$Lf = \frac{P}{Ct \times 60 / H} \times 100\% \quad \dots (6)$$

Keterangan:

H = *headway* (menit)

Ct = kapasitas kendaraan (penumpang/jam)

P = jumlah penumpang

3. Jumlah kebutuhan kendaraan umum adalah jumlah kendaraan yang dibutuhkan untuk melayani permintaan dalam satu trayek dirumuskan:

$$N = \frac{120 \times L}{H \times Vc} \quad \dots (7)$$

Keterangan:

- N = jumlah kebutuhan kendaraan umum
- L = panjang lintasan (km)
- H = *headway* (menit)
- Vc = kecepatan komersial

Pada dasarnya sampel yang diambil harus representatif. Beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan besarnya sampel adalah sebagai berikut:

1. Penetapan populasi yang menjadi obyek pengamatan (perhari atau perminggu);
2. Jumlah total penumpang per trayek perhari;
3. Pengambilan sampel secara acak sepanjang hari (sepanjang jam pelayanan).

Besar sampel pada prinsipnya biasa diambil 10% dari populasi. Tetapi bila 10% dari populasi tersebut angka yang diperoleh dibawah 15, maka sampel yang diambil harus lebih besar 10%, (Panduan pengumpulan data Angkutan Umum Perkotaan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat)

Dixon dan B.Leach dalam Anggraini (2005), menyatakan bahwa jumlah sampel minimum yang diambil dapat dihitung dengan menggunakan persamaan berikut:

$$n = \left[\frac{Zv}{c} \right]^2 \quad \dots \quad (8)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimum
- Z = tingkat kepercayaan (*confidence level*) dinyatakan dalam persen dan konstanta respondennya dapat dicari dalam tabel stasistik.
- c = batas kepercayaan (*confidence limit*) dalam persen adalah perbedaan rata-rata sampel dengan rata-rata yang diharapkan untuk memperoleh populasi.
- v = variabilitas (dalam persen) yang dihitung dengan persamaan:

$$v = \sqrt{p(100 - p)}$$

Keterangan:

- p = persentase karakteristik sampel yang dianggap benar untuk menghitung jumlah sampel yang sebenarnya, langkah berikutnya dibuat dengan persamaan:

$$n' = \frac{n}{1 + \left[\frac{n}{N} \right]}$$

Keterangan:

- n' = jumlah sampel yang dikoreksi
- n = jumlah sampel yang dihitung
- N = jumlah populasi (jumlah penumpang angkutan antar provinsi)

Dalam analisis ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dengan X merupakan *tingkat kinerja* pelayanan yang dapat memberikan kepuasan para penumpang, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan pelanggan*.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots (9)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kinerja
 Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad \dots (10)$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan;
 \bar{Y} = Skor rata-rata kepentingan;
 n = Jumlah responden.

Diagram kartesius merupakan suatu bagian yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut \bar{Y} adalah rata-rata dari rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \quad \dots (11)$$

Keterangan:

k = Banyaknya atribut/fakta yang mempengaruhi kinerja/kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagikan menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius dengan pengertian masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A, menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan.

2. Kuadran B, menunjukkan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.
3. Kuadran C, menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup dan biasa saja.
4. Kuadran D, menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu hanya akan melakukan keadaan objek atau persoalannya dan tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan yang berlaku umum. Dalam bab ini juga akan dibahas tentang tahapan pemilihan lokasi penelitian, survei pendahuluan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data. Lokasi penelitian adalah terminal angkutan penumpang Lhokseumawe yang merupakan tempat naik turun penumpang yang terletak di jalan masuk menuju kota Lhokseumawe.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari penumpang berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan pada hari Jumat, Minggu dan Rabu tanggal 16, 18 dan 21 Mei 2008, dengan pertimbangan data kinerja pelayanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan dari hasil survei dapat mewakili karakteristik pelayanan dalam satu minggu. Selama 3 hari yaitu hari Jumat, Rabu dan Minggu pada pagi jam 08:30–10:00 Wib, dan malam jam 22:00-24:00 Wib. Data yang dikumpulkan meliputi jumlah tempat duduk tiap kendaraan, waktu antara (*headway*), perpindahan moda, faktor muat (*load factor*), waktu perjalanan (*travel time*) dan biaya perjalanan serta persepsi masyarakat melalui wawancara dengan penumpang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei kapasitas daya angkut penumpang angkutan antar provinsi dilakukan dengan menghitung tempat duduk, kecuali tempat duduk sopir. Dari hasil survei ini diketahui kapasitas kendaraan adalah 35-40 penumpang. Jumlah kendaraan yang beroperasi per hari adalah 8 angkutan bus yang terdiri dari Pusaka, Pelangi, Anugerah, dan Kurnia, pada pagi 3 angkutan bus yaitu bus Pelangi dan Kurnia dari jam 08:30-10:00 Wib dan malam 5 angkutan bus yaitu bus Pelangi, Kurnia, Pusaka dan Anugerah dari jam 22:00-24:00 Wib.

Analisa kinerja operasional (standarisasi) angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan dilakukan dengan membandingkan kinerja pelayanan dengan standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 274/HK.105/DRJD/1996).

1. Tempat duduk

Kapasitas tempat duduk kendaraan (angkutan bus besar) yaitu 35 tempat duduk bus yang beroperasi pada pagi dan siang, sedangkan 40 tempat duduk yang beroperasi pada malam hari yaitu jenis bus Patas. Sedangkan Kapasitas kendaraan bus besar menurut standar Direktorat Jenderal Perhubungan 49 penumpang. Dengan demikian jumlah tempat

duduk angkutan bus lebih besar dari standar sehingga dapat memberi kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan tersebut.

2. Waktu antara (*headway*)

Tabel 2. Perbandingan waktu antara (*headway*) hasil penelitian dengan Standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

No.	Hari/Tanggal	<i>Headway</i> (menit)		STANDAR
		Pagi (08:30 - 10:00 Wib)	Malam (22:00 - 24:00 Wib)	
1	Jumat, 16 Mei 2008	27.222	36.457	Kondisi ideal 30 - 60 menit Kondasi jam sibuk 30 menit
2	Minggu, 18 Mei 2008	68.707	33.692	
3	Rabu, 21 Mei 2008	55.491	43.522	

3. Faktor muat (*load factor*)

Tabel 3. Perbandingan factor muat (*load factor*) hasil penelitian dengan Standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

No.	Hari/Tanggal	Faktor Muat (<i>load factor</i>)		STANDAR
		Pagi (08:30 - 10:00 Wib)	Malam (22:00 - 24:00 Wib)	
1	Jumat, 16 Mei 2008	34.35	51.04	70%
2	Minggu, 18 Mei 2008	70.34	49.98	
3	Rabu, 21 Mei 2008	70.02	51.14	

4. Perpindahan moda

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada pelayanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan terjadi 1 kali dan 2 kali perpindahan. berdasarkan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat rata perpindahan 0 – 1 kali dan maksimum 2 kali perpindahan. Dengan demikian permindahan moda pada pelayanan bus antar provinsi sesuai standar.

5. Waktu perjalanan

Waktu perjalanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan adalah 6 jam. Waktu standar perjalanan adalah rata 6 – 7 jam dan maksimum 6 jam. Dengan demikian pada pelayanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan sesuai dengan standar.

6. Biaya perjalanan

Biaya perjalanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan pada hari Jumat 16 Mei 2008 Rp.63.892,86, hari Minggu 18 Mei 2008 Rp. 59.142,86 dan Rabu 21 Mei 2008 Rp. 58.654,86. Dengan demikian harga yang dikeluarkan penumpang sesuai dengan ketentuan standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Selengkapnya dapat dilihat pada Daftar Lampiran Tabel A.6 halaman 57

Persepsi masyarakat dengan metode IPA

Analisis persepsi masyarakat dengan metode IPA dilakukan tentang variabel-variabel kinerja pelayanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan dengan cara pembobotan, penilaian, dan penilaian terhadap pelanggan meliputi jumlah tempat duduk,

waktu antara (*headway*), faktor muat (*load factor*), waktu perjalanan, biaya perjalanan dan kinerja operasional.

1. Pembobotan

Pembobotan dilakukan dengan menggunakan skala 5 tingkat (Supranto, 2001) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima tingkat tersebut diberi bobot masing-masing jawaban sangat penting diberi bobot 5, penting diberi bobot 4, cukup penting diberi bobot 3, kurang penting diberi bobot 2 dan tidak penting diberi bobot 1.

2. Penilaian

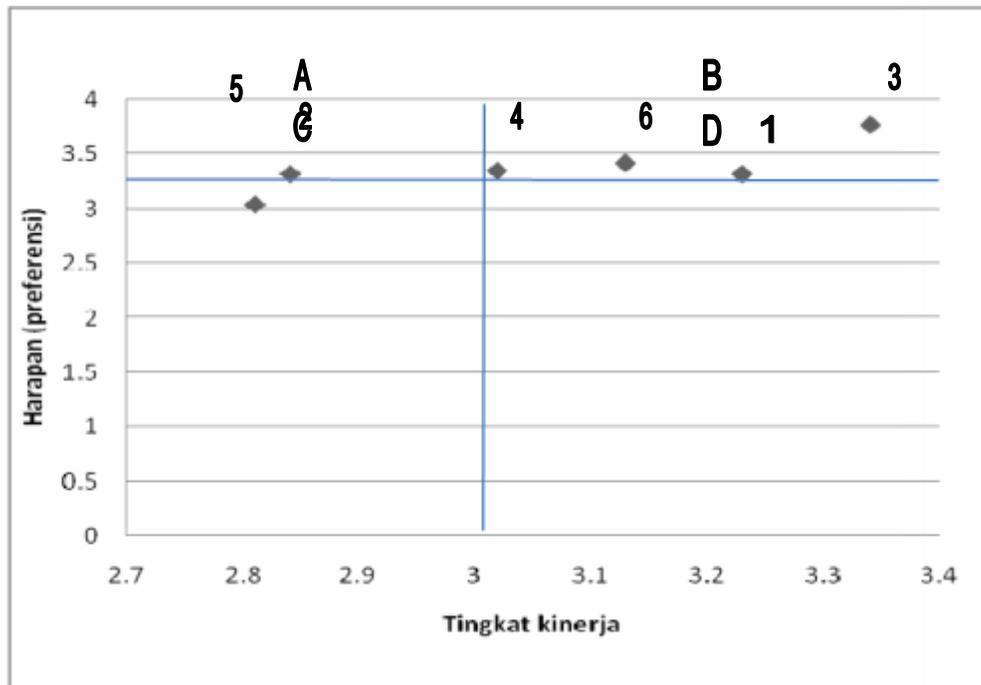
Penilaian kinerja pelayanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan diberikan 5 penilaian (Supranto,2001) yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Kelima penilaian tersebut diberi bobot masing-masing jawaban sangat baik diberi bobot 5, baik diberi bobot 4, cukup baik diberi bobot 3, kurang baik diberi bobot 2 dan tidak baik diberi bobot 1.

3. Penilaian terhadap keinginan pelanggan

Dari hasil penilaian dan pembobotan tersebut, maka selanjutnya dilakukan penilaian terhadap keinginan pelanggan dengan menggunakan persamaan.

Tabel 4. Perhitungan Rata-rata dari penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan

No	Faktor-Faktor Yang Didinginkan Responden Terhadap Pelayanan Angkutan Bus Antar Provinsi Trayek Lhokseumawe-Medan	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	\bar{X} (Tingkat Pelaksanaan/kepuasan)	\bar{Y} (Tingkat Kepentingan)
1	Jumlah tempat duduk	323	332	3.23	3.32
2	Waktu antara (<i>headway</i>)	284	332	2.84	3.32
3	Faktor muat (<i>load factor</i>)	334	377	3.34	3.77
4	Waktu perjalanan	302	335	3.02	3.35
5	Biaya perjalanan	281	304	2.81	3.04
6	Kinerja operasional	313	342	3.13	3.42
RATA – RATA				3.06	3.37



Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang diinginkan Responden Terhadap Pelayanan Angkutan Bus Antar Provinsi

Sumber: Hasil Analisa

Keterangan:

Kuadran A : Prioritas utama

Kuadran B : Pertahankan prestasi

Kuadran C : Prioritas rendah

Kuadran D : Berlebihan

- 1 : Jumlah tempat duduk
- 2 : Waktu antara (*headway*)
- 3 : Faktor muat (*load factor*)
- 4 : Waktu perjalanan
- 5 : Biaya perjalanan
- 6 : Kinerja operasional

Gambar 1. Grafik analisa IPA

Dari Gambar 1 diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor yang diinginkan responden terhadap pelayanan angkutan bus antar provinsi terbagi dalam empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Kuadran A*

Menunjukkan variabel atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh *operator* angkutan umum, karena berada variabel-variabel inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Waktu antara (*headway*) (= 2)

2. *Kuadran B*

Menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan,

karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan penumpang.

Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini B adalah:

- Jumlah tempat duduk (= 1)
- Faktor muat (*load factor*) (= 3)
- Waktu perjalanan (= 4)
- Kinerja operasional (= 6)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa cukup saja.

Adapun variable yang termasuk dalam kuadran ini C adalah:

- Biaya perjalanan (= 5)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan bus antar provinsi tratek Lhokseumawe-Medan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak perlu penting terhadap faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh angkutan bus, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi akan menjadi lebih mahal. Dalam hal ini, tidak terdapat variabel-variabel yang termasuk dalam kriteria ini.

Kinerja operasional angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan saat ini berdasarkan standar operasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat masing-masing variabel adalah jumlah tempat duduk dengan hasil baik, waktu antara/*headway* dengan hasil baik, perpindahan moda dengan hasil baik, faktor muat/*load factor* dengan hasil baik, waktu perjalanan dengan hasil baik dan biaya perjalanan dengan hasil baik sebagaimana sebagai berikut:

Tabel 4.4 Kinerja operasional angkutan bus antara provinsi trayek Lhokseumawe Medan

No	Variabel	Nilai Kinerja		Kesimpulan
		Hasil Penelitian	Standar Ditjen	
1	Jumlah tempat duduk	35-40	49	Sedang
2	Waktu antara (<i>headway</i>)	Pagi = 50,47 menit Malam = 37,87 menit	Ideal 30-60 menit Sibuk 30 menit	Baik
3	Perpindahan moda	2 kali	Maks 2 kali	Baik
4	Faktor muat (<i>load factor</i>)	Pagi = 66,50% Malam = 49,00%	≥ 70%	Sedang
5	Waktu perjalanan	7 jam	Maks 6-7 jam	Baik
6	Biaya perjalanan	Rp. 55.000	Rp. 55.000	Baik

Sumber: Hasil Analisa

- a. Jumlah tempat duduk (kapasitas kendaraan = 35-40 penumpang) sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- b. Waktu antara (*headway*) pada pagi dan malam baik sesuai dengan standar operasi yang ditetapkan yaitu pada kondisi ideal 30-60 menit dan jam sibuk 30 menit.
- c. Dalam penelitian pemindahan moda yang terjadi 2 kali, sedang berdasarkan standar operasi 2 kali.
- d. Faktor muat (*load factor*) dari hasil penelitian pada pagi = 66,50% dan malam = 49,00% factor muatnya berada dibawah standar operasi 70%.
- e. Waktu perjalanan pada penelitian ini 7 jam sesuai dengan standar operasional maksimum 6-7 jam.
- f. Biaya perjalanan dalam penelitian ini baik sesuai dengan standar operasi yaitu Rp. 60,559.52 .

KESIMPULAN

1. Kinerja operasional angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan saat ini berdasarkan standar operasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dari masing-masing variabel jumlah tempat duduk dengan hasil sedang, waktu antara (*headway*) dengan hasil baik, perpindahan moda dengan hasil baik, faktor muat (*load factor*) dengan hasil sedang, waktu perjalanan dengan hasil baik, biaya perjalanan dengan hasil baik.
2. Penilaian masyarakat terhadap tiap-tiap variabel kinerja pelayanan angkutan bus antar provinsi trayek Lhokseumawe-Medan dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif yaitu *Importance-Performance Analysis (IPA)* dari masing-masing variabel adalah jumlah tempat duduk dengan hasil, waktu antara (*headway*) dengan hasil buruk, faktor muat (*load factor*) dengan hasil baik, waktu perjalanan dengan hasil sedang, biaya perjalanan dengan hasil baik, kinerja operasional dengan hasil baik. Perbandingan hasil standarisasi dan persepsi masing-masing variabel adalah jumlah tempat duduk dengan hasil baik, waktu antara (*headway*) dengan hasil sedang, faktor muat (*load factor*) dengan hasil baik, waktu perjalanan dengan hasil baik, biaya perjalanan dengan hasil sedang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1992. *Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Perhubungan*, Jakarta.
- Anonim, 1993. *Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan*, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Anonim, 1996. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Tetap dan Teratur*, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Abubakar, I. 1997. *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Anggraini, Dian, 2005, *Evaluasi Pelayanan Angkutan Perdesaan (Studi Kasus: Trayek Larangan-Tanggulangin-Prambon)*, Tesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Anonim, 2008, *Angkutan Umum*, available online: <http://www.altavista.com>
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.