

## **Perbandingan Kinerja Angkutan Umum Konvensional dan Angkutan Umum Berbasis *Online* di Banyuwangi**

**Dimas Fitroh Ariadi<sup>1</sup>, Wahyu Naris Wari<sup>2</sup>, Siska Aprilia Hardiyanti<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi, dimasfitrohariadi291298@gmail.com

<sup>2</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi, naris@poliwangi.ac.id

<sup>3</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi, siska\_aprilia3@poliwangi.ac.id

**Abstract.** *Public transportation in Banyuwangi was not only conventional, but also online based public transportation. There were advantages and disadvantages to each of the public transportation. Each community has a different assessment of the performance of public transportation. The purpose of this study was to determine the comparative performance of two public transportation. This research uses the importance performance analysis (IPA) method. IPA method was used to analyze data regarding service performance and interests. Based on the results of a survey conducted for conventional public transportation that needs to be improved were items in quadrant A or high respondent's expectation level, but the performance of service low, namely regarding room temperature facilities that function well and the driver can guarantee the safety of service users. For online based public transportation that needs to be improved was the timeliness items taken, the coating on the vehicles's glass in order to reduce direct sunlight and the driver could guarantee the safety of service users.*

**Keywords:** *Performance Comparison, Conventional Transport, Online Transport, IPA, SPSS*

**Abstrak.** Angkutan umum di Banyuwangi saat ini, bukan hanya angkutan umum konvensional, namun juga terdapat angkutan berbasis *online*. Terdapat kelebihan dan kekurangan pada masing-masing angkutan umum tersebut. Setiap masyarakat mempunyai penilaian yang berbeda terhadap kinerja angkutan umum tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan kinerja dari kedua angkutan umum tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Metode IPA adalah suatu metode yang digunakan untuk menganalisa data mengenai kinerja pelayanan dan kepentingan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan untuk angkutan umum konvensional yang perlu di tingkatkan kinerjanya adalah item yang masuk kuadran A atau tingkat harapan responden tinggi tetapi kinerja pelayanannya rendah yaitu tentang fasilitas temperatur suhu ruangan yang berfungsi baik dan pengemudi dapat menjamin keselamatan pengguna jasa. Bagi angkutan umum berbasis *online* yang perlu di tingkatkan kinerjanya adalah item tentang ketepatan waktu yang ditempuh, lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung dan pengemudi dapat menjamin keselamatan pengguna jasa.

**Kata kunci:** Perbandingan Kinerja, Angkutan Konvensional, Angkutan *Online*, IPA, SPSS

## 1 Pendahuluan

Angkutan umum di Banyuwangi saat ini bukan hanya angkutan umum konvensional, namun juga terdapat angkutan berbasis *online*. Angkutan umum konvensional merupakan alternatif yang digunakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam aktifitas sehari-hari. Angkutan umum konvensional merupakan angkutan umum yang sangat mudah ditemui seperti di pasar, terminal, stasiun dan tempat instansi lainnya. Jumlah angkutan umum konvensional cukup banyak di Indonesia salah satunya di Kabupaten Banyuwangi. Angkutan umum konvensional memiliki ikatan atau jaminan hukum karena angkutan umum konvensional tersebut berada dibawah pengawasan pemerintah.

Angkutan umum berbasis *online* adalah angkutan umum yang dibentuk oleh seseorang atau kelompok dengan menggunakan suatu aplikasi tertentu, dimana konsumen diharapkan dapat memesan suatu sarana angkutan umumberbais *online* melalui *smartphone* yang berupa aplikasi dimana konsumen dapat melakukan pemesanan menggunakan aplikasi tersebut secara detail. Transportasi berbasis *online* mulai berkembang di Kota Banyuwangi pada awal tahun 2017. Seiring dengan munculnya angkutan umum berbasis *online* di Banyuwangi yang semakin pesat maka dari itu dilakukan penelitian untuk membandingkan kinerja kedua angkutan umum tersebut agar pemilik jasa angkutan umum tersebut dapat mengetahui kekurangan atau permasalahan dalam kinerja pelayanannya menurut responden.

## 2 Tinjauan Pustaka

### 2.1 Angkutan Umum

Menurut keputusan Direktur Jenderal perhubungan darat [1], kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.

### 2.2 Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Konsumen dalam menggunakan jasa tertentu akan menghasilkan tingkat kepuasan tertentu. Dari tampilan pelayanan, maka pelayanan yang diberikan tidak mungkin selalu sama dengan harapan konsumen atau penumpang. Dalam mengukur kepuasan penumpang ada lima dimensi besar melalui kualitas jasa yaitu *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (kasat mata).

### 2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah suatu cara untuk menentukan jumlah sampel atau jumlah responden. Untuk perhitungan jumlah sampel minimum apabila jumlah populasi ( $n$ ) tidak diketahui, maka besar sampel dihitung dengan rumus *Lemeshow* berikut ini :

$$n = \frac{Z^2 P(1-p)}{d^2} \quad (1).$$

Dengan :

$n$  = Number of Samples (jumlah sampel)

$Z$  = Skor  $z$  pada kepercayaan

$p$  = Estimasi Maksimal

$d$  = Presisi

#### 2.4 Bobot Penilaian

Dalam hal ini kepentingan pelayanan diranking menggunakan skala lima tingkat (skala *likert*) seperti pada tabel 1 dan untuk tingkat kinerja/aspek kepuasan penumpang diranking dengan menggunakan skala lima tingkat (skala *likert*) seperti pada tabel 2.

**Tabel 1.** Bobot Kuantitatif Tingkat Harapan

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Tidak Penting	1
2	Tidak Penting	2
3	Cukup Penting	3
4	Penting	4
5	Sangat Penting	5

Sumber: [2]

**Tabel 2.** Bobot Kuantitatif Tingkat Kinerja Pelayanan

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Tidak Baik	1
2	Tidak Baik	2
3	Cukup Baik	3
4	Baik	4
5	Sangat Baik	5

Sumber: [2]

### 3 Metodologi Penelitian

#### 3.1 Data

Data yang dibutuhkan adalah data yang didapat dari pengambilan langsung pada lokasi penelitian. Data primer yang dibutuhkan adalah data kepuasan penumpang di dapat dari pengolahan data kuesioner dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang mana pada analisis ini membandingkan antara tingkat harapan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan dengan mengolah data menggunakan diagram kartesius, yang nantinya akan diketahui pada kuadran mana tercapainya tingkat kepuasan penumpang.

#### 3.2 Sampel

Dalam mencari jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow* (Pers.1) diatas dengan nilai  $Z = 1,96$ ;  $p = 0,5$ ; dan  $d = 0,10$ , maka jumlah sampel minimal adalah 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

## 4 Hasil dan Pembahasan

**Tabel 3.** Variabel dan Simbol Tingkat Kinerja dan Kepentingan

No	Variabel	Item Pertanyaan	Simbol Variabel Tingkat Kinerja	Simbol Variabel Tingkat Kepentingan
1.	Penampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	Fasilitas temperatur suhu ruangan yang berfungsi baik	X <sub>1.1</sub>	Y <sub>1.1</sub>
		Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	X <sub>1.2</sub>	Y <sub>1.2</sub>
		Kondisi kebersihan kendaraan	X <sub>1.3</sub>	Y <sub>1.3</sub>
2.	Kehandalan ( <i>Realiability</i> )	Informasi tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang da cara berlalulintas	X <sub>2.1</sub>	Y <sub>2.1</sub>
		Melayani rute sesuai ijin trayek yang diberikan	X <sub>2.2</sub>	Y <sub>2.2</sub>
		Ketepatan waktu yang ditempuh dalam berkendara	X <sub>2.3</sub>	Y <sub>2.3</sub>
3.	Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Pengemudi menyediakan perlengkapan pertolongan pertama (P3K)	X <sub>3.1</sub>	Y <sub>3.1</sub>
		Menyiapkan fasilitas keselamatan berupa alat pemadam api ringan	X <sub>3.2</sub>	Y <sub>3.2</sub>
		Pemasangan setiker berupa nomer telepon untuk pengaduan pengguna jasa	X <sub>3.3</sub>	Y <sub>3.3</sub>
4.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Menutup pintu saat kendaraan berjalan	X <sub>4.1</sub>	Y <sub>4.1</sub>
		Tempat duduk prioritas bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil	X <sub>4.2</sub>	Y <sub>4.2</sub>
		Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap pengguna jasa	X <sub>4.3</sub>	Y <sub>4.3</sub>
5.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pengemudi dapat menjamin keselamatan pengguna jasa	X <sub>5.1</sub>	Y <sub>5.1</sub>
		Menaikan dan menurunkan pengguna jasa ditempat yang ditentukan	X <sub>5.2</sub>	Y <sub>5.2</sub>
		Mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diijinkan	X <sub>5.3</sub>	Y <sub>5.3</sub>

Sumber: [3]

**Tabel 4.** Perhitungan Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingka Kepentingan Pada Angkutan Umum Konvensional dan Angkutan Umum berbasis *Online* di Banyuwangi (konvensional)

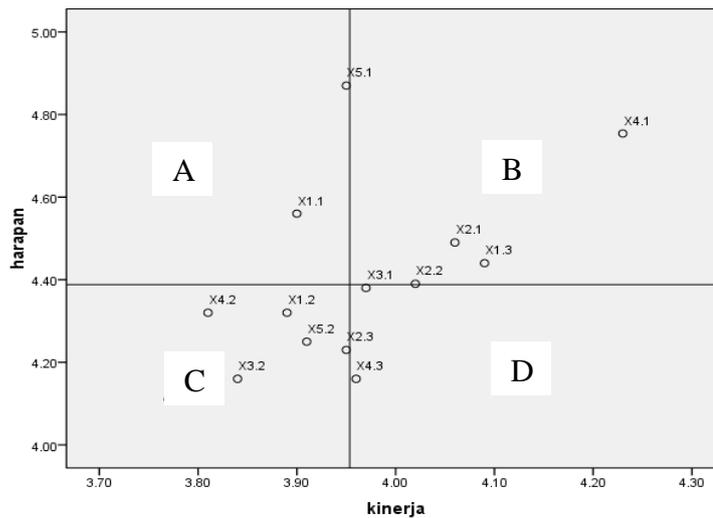
NO	PERTANYAAN	Penilaian Tingkat Kepentingan	$\bar{Y}$	Penilaian Tingkat Kinerja	$\bar{x}$
<b>A. Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
1.	Fasilitas temperatur suhu ruangan yang berfungsi baik	456	4,56	390	3,90
2.	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	432	4,32	389	3,89
3.	Kondisi kebersihan kendaraan	444	4,44	409	4,09
<b>B. Keandalan (<i>Realiability</i>)</b>					
1.	Informasi tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang da cara berlalulintas	449	4,49	406	4,06
2.	Melayani rute sesuai ijin trayek yang diberikan	439	4,39	402	4,02
3.	Ketepatan waktu yang ditempuh dalam berkendara	423	4,23	395	3,95
<b>C. Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1.	Pengemudi menyediakan perlengkapan pertolongan pertama (P3K)	438	4,38	397	3,97
2.	Menyiapkan fasilitas keselamatan berupa alat pemadam api ringan	416	4,16	384	3,84
3.	Pemasangan setiker berupa nomer telepon untuk pengaduan pengguna jasa	411	4,11	377	3,77
<b>D. Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
<hr/>					
NO	PERTANYAAN	Penilaian Tingkat Kepentingan	$\bar{Y}$	Penilaian Tingkat Kinerja	$\bar{x}$
1.	Menutup pintu saat kendaraan berjalan	475	4,75	423	4,23
2.	Tempat duduk prioritas bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil	432	4,32	381	3,81
3.	Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap pengguna jasa	416	4,16	396	3,96
<b>E. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
1.	Pengemudi dapat menjamin keselamatan pengguna jasa	487	4,87	395	3,95
2.	Menaikan dan menurunkan pengguna jasa ditempat yang ditentukan	425	4,25	391	3,91
3.	Mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diijinkan	424	4,24	393	3,93
Total $\bar{x}$ dan $\bar{Y}$		6567	65,67	5928	59,28

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2019

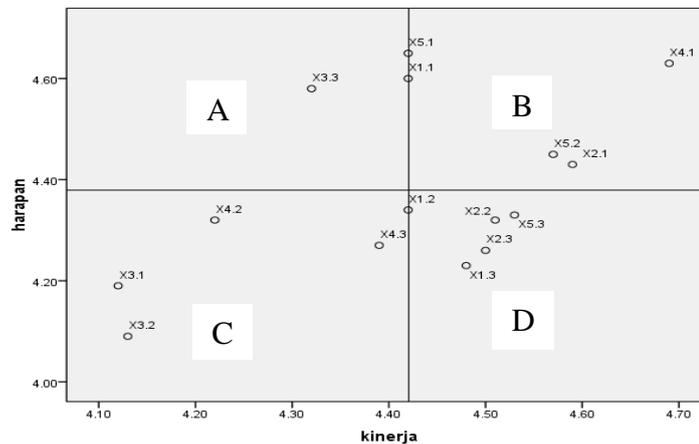
**Tabel 5.** Perhitungan Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingka Kepentingan Pada Angkutan Umum Konvensional dan Angkutan Umum berbasis *Online* di Banyuwangi (*online*)

NO	PERTANYAAN	Penilaian Tingkat Kepentingan	$\bar{Y}$	Penilaian Tingkat Kinerja	$\bar{x}$
A. Penampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )					
1.	Fasilitas temperatur suhu ruangan yang berfungsi baik	460	4,60	442	4,42
2.	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	434	4,34	442	4,42
3.	Kondisi kebersihan kendaraan	423	4,23	448	4,48
B. Keandalan ( <i>Realiability</i> )					
1.	Informasi tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang da cara berlalulintas	443	4,43	459	4,59
2.	Melayani rute sesuai ijin trayek yang diberikan	432	4,32	451	4,51
3.	Ketepatan waktu yang ditempuh dalam berkendara	426	4,26	450	4,50
C. Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )					
1.	Pengemudi menyediakan perlengkapan pertolongan pertama (P3K)	419	4,19	412	4,12
2.	Menyiapkan fasilitas keselamatan berupa alat pemadam api ringan	409	4,09	413	4,13
3.	Pemasangan setiker berupa nomer telepon untuk pengaduan pengguna jasa	458	4,58	432	4,32
D. Empati ( <i>Emphaty</i> )					
1.	Menutup pintu saat kendaraan berjalan	463	4,63	469	4,69
2.	Tempat duduk prioritas bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil	432	4,32	422	4,22
3.	Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap pengguna jasa	427	4,27	439	4,39
E. Jaminan ( <i>Assurance</i> )					
1.	Pengemudi dapat menjamin keselamatan pengguna jasa	465	4,65	442	4,42
2.	Menaikan dan menurunkan pengguna jasa ditempat yang ditentukan	445	4,45	457	4,57
3.	Mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diijinkan	433	4,33	453	4,53
Total $\bar{x}$ dan $\bar{Y}$		6569	65,69	6631	66,31

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2019



**Gambar 1.** Diagram Kartesius Pada Angkutan Umum konvensional (Pengolahan Data, 2019)



**Gambar 2.** Diagram Kartesius Pada Angkutan Umum Berbasis *Online* (Pengolahan Data, 2019)

Berdasarkan tabel diatas analisa dalam bentuk diagram kartesius bahwa item yang masuk dalam kuadran A atau prioritas utama untuk konvensional 2 item untuk *online* 3 item, yang masuk dalam kuadran B atau pertahankan prestasi untuk konvensional 5 item untuk *online* 3 item, yang masuk dalam kuadran C atau prioritas rendah untuk konvensional 7 item untuk *online* 5 item, yang masuk dalam kuadran D atau berlebihan untuk konvensional 2 item untuk *online* 4 item. Dalam digram kartesius kuadran yang terbaik adalah pada kuadran B atau harapan responden tinggi dan kinerja pelayanannya tinggi. Item yang masuk dalam kudran B utuk angkutan umum konvensional adalah item tentang Kondisi kebersihan kendaraan, Informasi tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang da cara berlalulintas, Melayani rute sesuai ijin trayek yang diberikan, Pengemudi menyediakan perlengkapan pertolongan pertama (P3K) dan Menutup pintu saat kendaraan berjalan. Sedangkan untuk angkutan umum berbasis *online* yaitu item tentang Informasi tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang da cara berlalulintas, Menutup pintu saat kendaraan berjalan, menaikan dan menurunkan

pengguna jasa ditempat yang ditentukan. Untuk item yang masuk dalam kudran B atau prestasi harus dipertahankan.

## **5 Kesimpulan**

Dari hasil analisis yang dilakukan untuk angkutan umum konvensional yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah item yang masuk kuadran A atau tingkat harapan responden tinggi tetapi kinerja pelayanannya rendah yaitu tentang fasilitas temperatur suhu ruangan yang berfungsi baik dan pengemudi dapat menjamin keselamatan pengguna jasa. Untuk angkutan umum berbasis *online* yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah item tentang ketepatan waktu yang ditempuh, lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung dan pengemudi dapat menjamin keselamatan pengguna jasa.

## **6 Daftar Pustaka**

- [1] D. J. P. Darat, "Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK. 687/AJ," 2002.
- [2] R. Likert, "A technique for the measurement of attitudes.," *Arch. Psychol.*, 1932.
- [3] Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 98, *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*. 2013.