

Analisis Kinerja Pelayanan Bus Angkutan Umum (Studi Kasus PT Gunung Harta Transport Solutions)

Regita Vianti Pramesti¹, Achmad Fadillah², Zaid Dzulkarnain Zubizaretta³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil, Universitas Merdeka Malang

Keywords :

Performance, Service, Bus,
Public Transportation,
Importance Performance
Analysis.

Abstract

PT Gunung Harta Transport Solutions is a company in the field of public transportation that needs to maintain service quality for customer satisfaction. This study examines the implementation of the Regulation of the Minister of Transportation No. 29 of 2015 and analyzes the service performance of the Gunung Harta Executive Class Bus. Performance is analyzed based on passenger perceptions with reference to Minimum Service Standards and evaluated using the IPA (Importance Performance Analysis) method. The results of the study indicate that PT Gunung Harta has met 81% of the standard parameters, with an average conformity value of 95.64%, indicating good performance. However, several aspects still need improvement, such as baggage identification, security disruption information, health facilities, passenger guidebooks, and bus disruption information. Improvements in service attributes that are still low are needed so that the conformity between performance and interests can reach 100%.

Kata Kunci :

Kinerja, Pelayanan, Bus,
Angkutan Umum, Importance
Performance Analysis.

Abstrak

PT Gunung Harta Transport Solutions merupakan perusahaan di bidang transportasi umum yang perlu menjaga kualitas layanan demi kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengkaji penerapan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015 serta menganalisis kinerja pelayanan Bus Gunung Harta Executive Class. Kinerja dianalisis berdasarkan persepsi penumpang dengan acuan Standar Pelayanan Minimal dan dievaluasi menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Gunung Harta telah memenuhi 81% parameter standar tersebut, dengan nilai kesesuaian rata-rata 95,64%, mengindikasikan kinerja yang baik. Namun, beberapa aspek masih perlu perbaikan, seperti tanda pengenalan bagasi, informasi gangguan keamanan, fasilitas kesehatan, buku panduan penumpang, dan informasi gangguan perjalanan bus. Peningkatan pada atribut layanan yang masih rendah diperlukan agar kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dapat mencapai 100%.

Article History :

Submitted : 17 December 2024

Accepted : 18 December 2024

Available Online : December
2024

Korespondensi Penulis :

Regita Vianti Pramesti

Email :

regitavianti@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.26905/cjce.v3i2.15083>

Sitasi : Pramesti, R. V., Fadillah, A., dan Zubizaretta, Z. D. (2025). Analisis Kinerja Pelayanan Bus Angkutan Umum: (Studi Kasus PT Gunung Harta Transport Solutions). *Composite: Journal of Civil Engineering*, 3(2), 25–35.

1. Pendahuluan

Kota Malang dikenal baik sebagai destinasi wisata yang menarik serta pusat pendidikan yang terkemuka. Setiap tahun perjalanan pelajar atau mahasiswa dan wisatawan dari luar kota meningkat, tercatat pada tahun 2020 sebesar 662,570 jiwa meningkat ke 1,377,193 jiwa pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistik, 2022). Oleh karena itu, transportasi yang memadai diperlukan untuk memastikan mobilitas yang lancar. Keberadaan beragam moda transportasi menjadi faktor penting dalam menopang aktivitas masyarakat. Distribusi barang dan jasa dapat terlaksana secara efisien dan efektif berkat dukungan moda transportasi. Pihak terkait dalam hal ini Departemen perhubungan telah menyediakan beragam fasilitas dan layanan transportasi, baik di jalur darat, laut, maupun udara. Menurut survei yang dilakukan Kementerian Perhubungan, sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan sarana transportasi darat, dengan 10.94% masyarakat menggunakan bus sebagai sarana transportasi utama (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2023).

Fermansah, dkk (2015) dalam (Adam, 2021), dalam penelitiannya menyebutkan jenis bus sangat beragam, mulai dari yang melayani rute dalam kota hingga antar provinsi, bahkan untuk keperluan wisata. Masing-masing jenis bus memiliki karakteristik dan fungsi yang berbeda. Masyarakat banyak memilih bus AKAP atau bus Antar Kota Antar Provinsi sebagai sarana transportasi karena kemudahan akses dan keandalannya untuk perjalanan lintas provinsi. Ada banyak perusahaan otobus jenis bus AKAP yang menawarkan jasa untuk trayek antar kota antar provinsi. Salah satu perusahaan otobus (PO) bidang ini yang menyediakan trayek dari dan menuju Kota Malang adalah PT Gunung Harta *Transport Solutions*.

Bus AKAP Gunung Harta menawarkan *executive class* dan *double decker* dengan fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan penumpang serta harga cukup terjangkau. PT Gunung Harta *Transport Solutions* memberikan pelayanan totalitas dan pengecekan armada bus, namun pada beberapa armada bus Gunung Harta *executive class* mengalami masalah yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang seperti kecelakaan di satu tahun terakhir yang terjadi di Sumenep. Kecelakaan disebabkan karena hilangnya kendali sehingga menyebabkan bus terguling dan 8 orang penumpang mengalami luka - luka (Margaretta, 2024) serta kebakaran bus akibat korsleting listrik mesin di KM 685+500B Tol Jombang-Mojokerto (Budianto, 2024). Hal ini memerlukan perhatian utama berkaitan dengan standar pelayanan minimal, khususnya indikator keselamatan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015. Permasalahan lainnya yang pernah terjadi di bus Gunung Harta adalah salah satu penumpang tertinggal saat izin ke kamar mandi pada saat bus berhenti mengisi BBM di pom bensin (Endro, 2022).

Berdasarkan kasus tersebut dapat diketahui bahwa peran manajemen perusahaan otobus sangat penting untuk mewujudkan standar pelayanan minimal yang sesuai pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Peraturan menteri ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam standar pelayanan angkutan bus. Berdasarkan pertimbangan tersebut, di lakukan studi analisis tentang standar pelayanan minimal pada bus PT Gunung Harta *Transport Solutions* untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan penumpang dan mengatasi permasalahan yang diajukan penumpang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor pusat PT Gunung Harta *Transport Solutions* yang berlokasi di Jl. Panglima Sudirman Nomor 99, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur dan dilakukan terhadap penumpang bus Gunung Harta *Transport Solutions executive class* trayek Malang - Surabaya - Jabodetabek PP dan Malang - Surabaya - Bandung PP. Pengamatan dilakukan untuk menilai pelayanan PT Gunung Harta *Transport Solutions* dengan 27 variabel yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan berdasarkan acuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Variabel pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 digunakan dalam mengevaluasi ketercapaian atribut yang dapat dipenuhi oleh PT Gunung Harta *Transport Solutions*. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan jumlah atribut yang dapat dilaksanakan dengan jumlah seluruh atribut pada SPM seperti pada persamaan 1 yang hasilnya dalam bentuk prosentase.

$$\text{Kelengkapan atribut} = \frac{\text{Jumlah atribut SPM yang dilaksanakan}}{\text{Jumlah seluruh atribut dalam SPM}} \times 100\% \quad (1)$$

Data dan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa observasi, angket/kuesioner, dan dokumentasi, sedangkan untuk data sekunder meliputi jumlah penumpang bus dalam satu tahun terakhir yang didapatkan dari PT Gunung Harta *Transport Solutions*. Populasi dalam penelitian adalah penumpang *executive class* berdasarkan data hasil survei dari PT Gunung Harta *Transport Solutions* per tahun 2023 yaitu sebanyak 5,760 penumpang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ditentukan menggunakan perhitungan dengan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (2)$$
$$n = \frac{5.760}{1+5.760(0,1)^2} = 98.29$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir sampai 10%

Hasil perhitungan dengan rumus Solvin diperoleh 98.29 responden yang selanjutnya dibulatkan menjadi 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive random sampling* yaitu kuesioner dibagikan langsung kepada penumpang bus Gunung Harta *executive class*.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan data yang diperoleh. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah *Product Moment* (Singarimbun, 1995):

$$r = \frac{n \sum(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3)$$

Keterangan:

r = Nilai korelasi

n = Total jumlah responden

X = Jumlah skor pernyataan responden setiap variabel

Y = Jumlah skor total pernyataan dari responden

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ditentukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Ghozali, 2016):

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right\} \quad (4)$$

Keterangan :

r₁₁ = Nilai reliabilitas

K = Jumlah item

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varian skor tiap item

σ_t^2 = Varian total

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang diterapkan untuk membandingkan kinerja pelayanan terhadap kepuasan. Adapun langkah - langkah analisis IPA sebagai berikut :

1. Menghitung skor tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

2. Menghitung skor tingkat kinerja dan kepentingan untuk setiap item atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \tag{6}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{7}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata - rata penilaian kinerja

$\sum X_i$ = Jumlah skor penilaian kinerja perusahaan

\bar{Y} = Skor rata - rata penilaian kepentingan

$\sum Y_i$ = Jumlah skor penilaian kepentingan pelanggan

n = Jumlah responden

3. Menghitung total rata - rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan secara keseluruhan

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{x}}{k} \tag{8}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{y}}{n} \tag{9}$$

Keterangan

$\bar{\bar{X}}$ = Skor total rata - rata penilaian kinerja

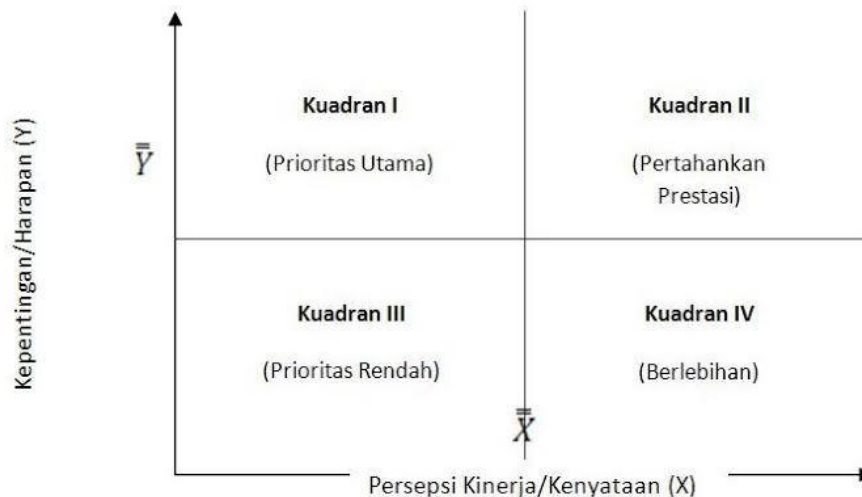
$\sum \bar{x}$ = Jumlah skor penilaian kinerja perusahaan

$\bar{\bar{Y}}$ = Skor total rata - rata penilaian kepentingan

$\sum \bar{y}$ = Jumlah skor penilaian kepentingan pelanggan

k = Jumlah atribut pertanyaan

4. Setiap atribut dalam penelitian ini diberi nilai rata - rata berdasarkan kinerja dan tingkat kepentingan, kemudian digambarkan pada diagram kartesius.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Sumber : Supranto, 2011

Keterangan

Kuadran I: menunjukkan yang menjadi prioritas utama dimana penumpang sebagai responden merasa bahwa atribut - atribut pada kuadran ini dinilai sangat penting namun kinerja perusahaan dinilai belum maksimal.

Kuadran II: menunjukkan prestasi yang harus dipertahankan oleh PT Gunung Harta *Transport Solutions* menurut penumpang sebagai responden. Atribut - atribut dalam kuadran ini dianggap penting oleh penumpang dan kinerjanya dinilai baik oleh penumpang.

Kuadran III: menunjukkan atribut - atribut dimana kepentingan rendah menurut penumpang sebagai responden, serta kinerja perusahaan biasa atau cukup.

Kuadran IV: menunjukkan keberadaan atribut pelayanan yang menurut penumpang kinerjanya sudah baik bahkan berlebihan dalam pelaksanaannya, namun penumpang menilai tidak terlalu penting terhadap atribut tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di PT Gunung Harta Transport Solutions

Standar Pelayanan Minimal yang diisyaratkan oleh Kementerian Perhubungan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Berikut 27 komponen standar yang dijadikan sebagai variable "X" serta hasil observasi lapangan terkait dengan Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal di PT Gunung Harta Transport Solutions.

Tabel 1. Hasil Observasi terkait Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Observasi
1	Keamanan		
a.	Tiket penumpang (X1)	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan.	Terdapat nama penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan
b.	Tanda pengenal bagasi (X2)	Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan pada barang bagasi.	Tidak terdapat nomor bagasi untuk barang dan penumpang, barang hanya diletakkan saja pada bagasi.
c.	Lampu tanda bahaya (X3)	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) lampu dan dilengkapi 2 (dua) tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi dan ruang penumpang.	Tersedia satu lampu tanda bahaya yang di ruang pengemudi.
d.	Daftar penumpang (<i>Manifes</i>) (X4)	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.	Tersedia daftar penumpang yang dipegang petugas dan dicek kesamaan dengan tiket sebelum bus berangkat.
e.	Tanda pengenal awak kendaraan (X5)	Harus tersedia : 1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan.	Tersedia tanda pengenal awak kendaraan seperti petugas menggunakan seragam awak kendaraan dan <i>nametag</i> .
f.	Informasi gangguan keamanan (X6)	Harus tersedia stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan.	Tidak tersedia di dalam bus stiker berisi nomor telepon atau SMS pengaduan.
g.	Informasi trayek dan identitas kendaraan (X7)	Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	Tersedia identitas kendaraan seperti kelas bus, jenis bus, dan nama perusahaan pada badan bus.
2.	Keselamatan		
a.	Pengemudi (X8)	1. Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental 2. Pengemudi memiliki pengetahuan mengenali rute pelayanan, tanggap darurat, dan pelayanan.	Pengemudi kondisi sehat dan memiliki surat ijin mengemudi bus serta tidak ugal-ugalan ketika mengemudi bus selama perjalanan.
b.	Lampu senter (X9)	Alat bantu penerangan diletakkan di tempat yang mudah terlihat dan terjangkau.	Tersedia lampu senter.
c.	Alat pemukul/ pemecah kaca (martil) (X10)	Paling sedikit tersedia 1 (satu) yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah terlihat dan terjangkau.	Tersedia martil yang diletakkan di jendela mudah terlihat dan terjangkau penumpang.

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Observasi
d.	Alat pemadam api ringan (APAR) (X11)	Terdapat minimal 2 APAR dengan berat 3 (tiga) kg diberi warna mencolok serta diletakkan di tempat yang mudah terlihat dan terjangkau.	Tersedia 2 alat pemadam api yang diletakkan di dekat pengemudi dan dekat penumpang
e.	Fasilitas kesehatan (X12)	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) yang diletakkan di tempat mudah terlihat dan terjangkau.	Tidak tersedia kotak P3K di dalam bus.
f.	Buku panduan penumpang (X13)	<ol style="list-style-type: none"> Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan. Buku panduan do'a pada saat perjalanan. 	Tidak tersedia buku panduan penumpang.
g.	Pintu darurat (X14)	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	Tersedia pintu darurat yang dapat berfungsi
h.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>) (X15)	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.	Tersedia tempat penyimpanan bus ketika tidak sedang digunakan.
i.	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan (X16)	<ol style="list-style-type: none"> Fisik bus layak jalan Stiker <i>ramp check</i> terpasang di bus dari DISHUB 	Tersedia stiker <i>ramp check</i> pada badan bus
j.	Asuransi kecelakaan lalu lintas (X17)	Perusahaan mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas	Tersedia jaminan kecelakaan dari perusahaan selama perjalanan.
3	Kenyamanan		
a.	Kapasitas angkut (X18)	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	Bus beroperasi dengan semua penumpang memiliki tempat duduk masing - masing.
b.	Fasilitas utama (X19)	<ol style="list-style-type: none"> Tempat duduk nyaman dan tidak sempit. Nomor tempat duduk Fasilitas sirkulasi udara Rak bagasi Bagasi bawah Fasilitas kebersihan seperti tempat sampah dan/atau kantong plastik 	Tersedia fasilitas utama seperti: <ol style="list-style-type: none"> Tempat duduk empuk, lebar dan jarak tempat duduk tidak sempit Nomor kursi Jendela Rak bagasi Bagasi bawah Tempat sampah diletakkan di tiap sudut
c.	Fasilitas tambahan (X20)	<ol style="list-style-type: none"> Kaca film paling gelap 40% Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan di ruang penumpang Gorden Pengatur suhu ruangan Larangan merokok 	Tersedia fasilitas tambahan seperti : <ol style="list-style-type: none"> Kaca mengurangi cahaya matahari masuk Sarana <i>visual audio</i> Gorden AC berfungsi Stiker larangan merokok
4	Keterjangkauan		
a.	Aksesibilitas (X21)	Adanya aksesibilitas yang melayani sesuai rute trayek	<ol style="list-style-type: none"> Penumpang sampai pada tujuan Singgah di terminal sesuai rute
b.	Tarif (X22)	Informasi besaran tarif dan rute untuk satu kali perjalanan.	Tersedia informasi besaran tarif dan rute dengan jelas.

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Observasi
5	Kesetaraan		
	a. Pelayanan prioritas (X23)	Memberi kemudahan bagi penumpang prioritas untuk membeli tiket, memilih tempat duduk, dan naik/turun kendaraan.	Tersedia pelayanan prioritas dengan petugas membantu penumpang prioritas.
	b. Ruang penyimpanan kursi roda (X24)	Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda.	Tersedia ruang khusus di bagasi.
6	Keteraturan		
	a. Informasi pelayanan (X25)	Informasi pelayanan yang disampaikan di loket seperti jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif, nama terminal yang dilayani dan trayek yang dilayani	Tersedia informasi pelayanan yang diletakkan di tempat strategis serta mudah terlihat dan jelas.
	b. Informasi gangguan perjalanan bus (X26)	Informasi jelas mengenai penyebab gangguan dan tersampaikan kepada penumpang.	Tidak tersedia informasi gangguan perjalanan bus.
	c. Kinerja operasional (X27)	Kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis	Tersedia kendaraan yang mampu beroperasi dengan efisien dan ekonomis.

Adapun perhitungan persentase kelengkapan atribut yang telah dipenuhi menggunakan persamaan 1:

$$\text{Kelengkapan atribut} = \frac{22}{27} \times 100 = 81\%$$

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa bus eksekutif PT Gunung Harta *Transport Solutions* telah mencapai persentase kepatuhan sebesar 81% terhadap seluruh standar yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015. Beberapa atribut yang belum terpenuhi di antaranya informasi gangguan keamanan, fasilitas kesehatan yaitu kotak P3K, buku panduan penumpang, dan informasi gangguan perjalanan bus.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dihitung menggunakan persamaan 2 dan uji reliabilitas dihitung menggunakan persamaan 3. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas terhadap 100 kuesioner yang diberikan kepada penumpang bus eksekutif Gunung Harta *Transport Solutions* berkaitan dengan kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r-hitung yang dihasilkan melebihi r-tabel sebesar 0.165. Oleh karena itu dapat dikatakan seluruh item pernyataan adalah valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang dihasilkan oleh *cronvach's alpha* tidak ada nilai yang kurang dari 0.60, sehingga pernyataan telah reliabel.

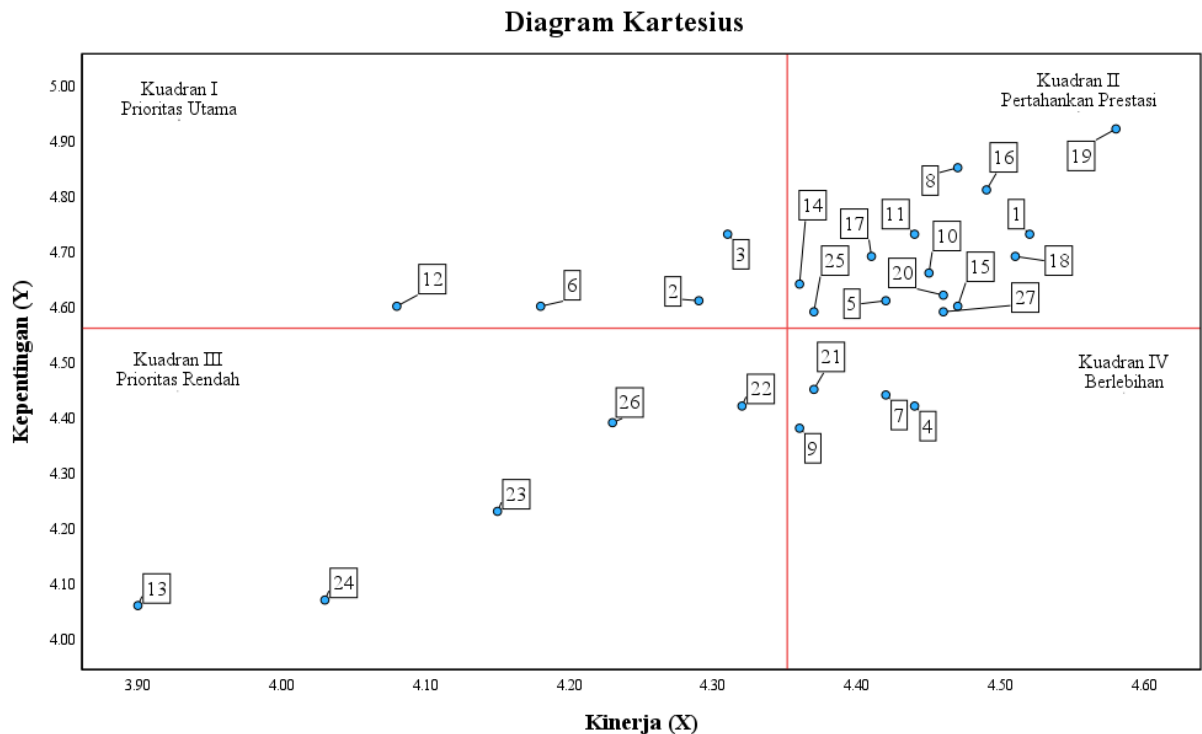
Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance-Performance Analysis (IPA) yang dikenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1997 ialah suatu metode agar dapat membandingkan terkait apa yang dianggap penting (kepentingan) oleh konsumen (responden) mengenai kualitas pelayanan dengan seberapa baik kualitas pelayanan (kinerja) tersebut diberikan. Hasil analisis ini kemudian divisualisasikan dalam diagram kartesius yang menggambarkan tingkat kepuasan dan harapan konsumen. Nilai kepentingan dan kinerja diperoleh dari hasil kuisisioner yang dinilai oleh responden terkait dengan pelayanan bus Gunung Harta *Transport Solutions executive class* trayek Malang – Surabaya – Jabodetabek PP dan Malang – Surabaya – Bandung PP. Berikut hasil tingkat kepentingan, tingkat kinerja dengan rentang 1 (rendah) sampai dengan 5 (tinggi) serta tingkat kesesuaian dari hasil kuisisioner:

Tabel 1 Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
Keamanan			
Tiket penumpang (X1)	4.52	4.73	95.56
Tanda pengenalan bagasi (X2)	4.29	4.57	93.87
Lampu tanda bahaya (X3)	4.31	4.73	91.12
Daftar penumpang (X4)	4.44	4.42	100.00
Tanda pengenalan awak kendaraan (X5)	4.28	4.3	99.53
Informasi gangguan keamanan (X6)	4.28	4.57	91.47
Informasi trayek dan identitas kendaraan (X7)	4.42	4.44	99.55
Keselamatan			
Kondisi fisik pengemudi dan kompetensi (X8)	4.47	4.85	92.16
Lampu senter (X9)	4.15	4.35	95.40
Alat pemukul / pemecah kaca (martil) (X10)	4.45	4.66	95.49
Alat pemadam api (APAR) (X11)	4.44	4.73	93.87
Fasilitas kesehatan (X12)	4.07	4.58	88.86
Buku panduan penumpang (X13)	3.90	4.06	96.06
Pintu darurat (X14)	4.36	4.51	96.67
Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>) (X15)	4.47	4.57	97.81
Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan (X16)	4.49	4.69	93.35
Asuransi kecelakaan lalu lintas (X17)	4.41	4.69	94.03
Kenyamanan			
Kapasitas angkut (X18)	4.51	4.69	96.16
Fasilitas utama (X19)	4.58	4.92	93.09
Fasilitas tambahan (X20)	4.46	4.62	96.54
Keterjangkauan			
Aksesibilitas (X21)	4.37	4.45	98.20
Tarif (X22)	4.32	4.42	97.74
Kesetaraan			
Pelayanan prioritas (X23)	4.15	4.23	98.11
Ruang penyimpanan kursi roda (X24)	4.02	4.07	98.77
Keteraturan			
Informasi pelayanan (X25)	4.35	4.59	94.77
Informasi gangguan perjalanan bus (X26)	4.23	4.39	96.26
Kinerja operasional (X27)	4.46	4.59	97.17
Rata-rata	4.34	4.54	95.64

Hasil perhitungan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian adalah sebesar 95.64%, rata-rata kinerja ($\bar{X} = 4.34$) yang direpresentasikan pada sumbu x (sumbu horizontal), sedangkan rata-rata skor kepentingan ($\bar{Y} = 4.54$), ditunjukkan pada sumbu y (sumbu vertikal). Nilai rata-rata kinerja dan kepentingan tersebut digunakan untuk menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam diagram kartesius pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Kartesius
 Sumber : Pengolahan data, 2024

Pada diagram kartesius, **Kuadran I** terdiri dari 4 variabel, yakni Ketersediaan tanda pengenal bagasi (X2), Ketersediaan lampu tanda bahaya (X3), Ketersediaan informasi gangguan keamanan (X6) dan Ketersediaan fasilitas kesehatan (X12). Keempat variabel tersebut menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki kinerjanya dikarenakan menurut responden variabel tersebut kepentingannya dirasa diatas rata-rata variable lainnya. Untuk **Kuadran II** terdiri dari 13 variabel, yaitu Kelengkapan tiket penumpang (memuat nama penumpang, tarif, nomor kursi, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan) (X1), Kelengkapan tanda pengenal awak kendaraan (X8), Ketersediaan alat pemukul/pemecah kaca (martil) (X10), Ketersediaan alat pemadam api (APAR) (X11), Ketersediaan pintu darurat (X14), Ketersediaan fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool) (X15), Pengecekan rutin terhadap kendaraan yang akan dioperasikan (X16), Perusahaan mengikuti program asuransi kecelakaan (X17), Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut bus (X18), Kelengkapan fasilitas umum (X19) (tempat duduk bernomor, sirkulasi udara, rak bagasi, bagasi bawah, dan fasilitas kebersihan), Kelengkapan fasilitas tambahan (X20) (kaca film, saran visual audio, gordena, pengatur suhu, reclining seat, dan larangan merokok), Adanya informasi pelayanan (X25) (mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif, dan trayek yang dilayani), Kinerja operasional bus (X27). Ketiga belas variabel tersebut merupakan variabel yang dinilai tinggi oleh responden, baik dari sisi kinerja dan tingkat kepentingan variabel tersebut, sehingga 13 variabel yang termasuk kedalam kuadran 2 perlu dipertahankan kinerjanya dan merupakan variabel yang penting menurut responden.

Pada **Kuadran III**, terdapat 5 variabel yang dinilai responden tidak terlalu penting (tingkat kepentingan rendah) dan kinerjanya juga rendah, sehingga termasuk kedalam prioritas rendah, namun tetap harus ada karena termasuk dalam Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum. Kelima variabel tersebut yakni Ketersediaan buku panduan penumpang (X13), Adanya tarif beserta rute perjalanan (X22), Ketersediaan pelayanan bagi penumpang prioritas (X23), Adanya ruang penyimpanan kursi roda (X24), Adanya informasi gangguan perjalanan bus (X26). Pada **Kuadran IV**, yakni kuadran yang kinerja dari variabelnya

dinilai diatas rata-rata namun tingkat kepentingan dari variabel tersebut dinilai rendah (dibawah rata-rata) oleh responden, sehingga dapat diartikan “berlebihan” kinerjanya. Ada 4 variabel yang termasuk kedalam kuadran IV yaitu, Ketersediaan jumlah daftar penumpang (X4), Ketersediaan trayek dan identitas kendaraan (X7), Ketersediaan lampu senter disaat keadaan darurat (X9), Adanya aksesibilitas yang melayani sesuai rute trayek (X21).

4. Simpulan

PT Gunung Harta *Transport Solutions* telah mencapai 81% dari keseluruhan parameter yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal. Akan tetapi, masih terdapat beberapa layanan yang belum sepenuhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan yakni ketersediaan tanda pengenalan bagasi, ketersediaan lampu tanda bahaya, ketersediaan informasi gangguan keamanan dan ketersediaan fasilitas kesehatan.

Tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat dari pengolahan data responden penumpang. Berdasarkan penilaian dari responden, variabel yang memiliki nilai tertinggi baik dari sisi pelayanan dan tingkat kepentingan terdapat pada variabel Fasilitas utama (X19) (mencakup tempat duduk nyaman dan tidak sempit, nomor tempat duduk, fasilitas sirkulasi udara, rak bagasi, bagasi bawah, fasilitas kebersihan seperti tempat sampah dan/atau kantong plastik) dengan nilai kinerja pelayanan 4.58 dan tingkat kepentingan 4.92. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penumpang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Gunung Harta *Transport Solutions*, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil analisis rata-rata kepuasan sebesar 95.64%. Meski demikian, masih ada beberapa aspek layanan yang dianggap kurang memuaskan oleh penumpang. Aspek-aspek ini, yang tergolong dalam kategori prioritas utama, perlu mendapatkan perhatian khusus karena dianggap sangat penting oleh penumpang, namun kualitasnya belum sesuai dengan harapan penumpang.

PT Gunung Harta *Transport Solutions* berpotensi meningkatkan kepuasan penumpang dengan memperbaiki aspek-aspek penting dalam pelayanannya. Beberapa perbaikan yang dapat dilakukan meliputi penyediaan tanda pengenalan bagi setiap bagasi lengkap dengan nomor untuk mencegah terjadinya tertukarnya antar barang penumpang, pemasangan lampu tanda bahaya yang mudah dijangkau penumpang saat terjadi keadaan darurat, serta penyediaan nomor pengaduan atau layanan SMS untuk melaporkan gangguan keamanan selama perjalanan. Selain itu, keberadaan kotak P3K yang diletakkan di tempat yang mudah terlihat dan dijangkau juga sangat penting untuk mengantisipasi segala kemungkinan terjadinya kecelakaan atau kondisi darurat lainnya.

5. Daftar Pustaka

- Adam, A. N. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi minat pengguna jasa dalam menggunakan Bus PO Garuda Mas rute Purwodadi-Jakarta di Terminal Godong pada masa pandemi Covid-19 (Skripsi, Universitas Negeri Semarang).
- Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2022). Jumlah wisatawan domestik di Kota Malang (orang). Diakses dari <https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTU3IzI=/jumlah-wisatawan-domestik-di-kota-malang.html>
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. (2023). Pergerakan masyarakat selama Lebaran 2023 diprediksi capai 123,8 juta orang, Kemenhub siapkan langkah antisipasi. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. <https://dephub.go.id/post/read/pergerakan-masyarakat-selama-lebaran-2023-diprediksi-capai-123,8-juta-orang-kemenhub-siapkan-langkah-antisipasi>
- Budianto, E. E. (2024, 8 Juli). Kebakaran Bus Gunung Harta di Tol Jomo gegara korsleting listrik. DetikJatim. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7429274/kebakaran-bus-gunung-harta-di-tol-jomo-gegara-korsleting-listrik>
- Endro. (2022, 15 Mei). Bus Gunung Harta ceroboh, penumpang ditinggal saat izin ke kamar kecil. JarrakPos. <https://www.jarrakpos.com/bus-gunung-harta-ceroboh-penumpang-di-tinggal-saat-ijin-ke-kamar-kecil/>
- Fermansah, B., Nugraha, H. S., & Widiartanto, W. (2015). Pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penumpang dalam memilih jasa transportasi PO Sumber Alam. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 128–136. <https://doi.org/10.14710/jiab.2015.8226>

- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi ke-8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian Perhubungan. (2013). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Margaretta, F. (2024, Maret 9). Bus PO Gunung Harta terguling di Bluto, Sumenep, 8 orang penumpang luka-luka. Radar Madura.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. <https://doi.org/10.2307/1250495>
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar (Cetakan ke-4). Jakarta: Rineka Cipta.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (Eds.). (1995). *Metode penelitian survei (Edisi Revisi)*. Jakarta: LP3ES.