ANALISA PERBANDINGAN KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DAN ANGKUTAN UMUM BERBASIS APLIKASI (Studi Kasus : Masyarakat Kota Cianjur)

Devi Setiawan

Jurusan Teknik Sipl Fakultas Teknik
Universitas Suryakancana Cianjur
Email : deviFT@unsur.ac.id

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan angkutan umum konvensional yang berupa angkutan kota dan angkutan umum berbasis aplikasi dengan sampel dari aplikasi Grabcar dikota Cianjur variabel yang digunakan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, ketrerjangkaun, kesetaraan, dan keteraturan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode diagram kartesius matriks importance-performance yang terbagi dalam 4 kuadran Hasil analisis meliputi empat saran berbeda berdasarkan ukuran tingkat kepentingan (importance) dan kualitas / kondisi ruang (performance), yang selanjutnya dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menetapkan rekomendasi selanjutnya.

Penerapan standar pelayanan minimal angkutan umum untuk angkutan kota belum cukup memuaskan responden penumpang angkutan umum dengan rata-rata skor untuk kinerja adalah 3,41 dan untuk rata-rata skor untuk tingkat harapan 2,72 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 80%. Dengan atribut yang penting bagi responden penumpang angkutan kota dikota Cianjur yang pelaksanaan dilapangan jauh dari rasa kepuasan responden, variabel tersebut adalah variabel kinerja mesin dan variabel kebersihan interior angkutan yang perlu ditingkatkan lagi segi pelayanannya

Penerapan standar pelayanan minimal angkutan umum online untuk angkutan online grabcar cukup memuaskan responden penumpang angkutan umum dengan rata-rata skor untuk kinerja adalah 3,89 dan untuk rata-rata skor untuk tingkat harapan 3,86 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 100 %. atribut yang penting bagi responden penumpang angkutan online grabcar dikota Cianjur yang pelaksanaan dilapangan jauh dari rasa kepuasan responden, variabel tersebut adalah tingkat tampilan fasilitas dan peralatan angkutan, tingkat kebersihan eksterior angkutan, dan tingkat kebersihan interior angkutan.

Kata kunci : pelayanan angkutan umum, ipa, konvensional, online

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Cianjur merupakan salah satu Kabupaten/kota yang cukup pesat perkembangannya terutama di pusat kota Cianjur dengan berbagai aktifitas seperti perdagangan dan jasa, pendidikan, perkantoran dan permukiman. Dengan kondisi yang ada ternyata sangat mempengaruhi pemilihan moda untuk melakukan aktifitas pergerakan aktivitasnya. Dalam ini penduduk kota cianjur lebih memilih moda secara Aplikasi/online dibandingkan dengan moda angkutan umum setelah survey pendahuluan dengan wawancara.

Pemilihan moda transportasi menurut sebagian ahli perencanaan transportasi, dianggap sebagai tahapan terpenting dalam perencanaan transportasi. Karena pada tahap pilihan moda ini untuk menentukan karakteristik apa saja yang akan kita nikmati saat kita memilih moda angkutan tersebut.

Transportasi konvensional nampaknya masih kurang memenuhi kenyamanan pengguna sehingga mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi atau bagi mereka yang menengah menggunakan transportasi online. Transportasi online, yang sebenarnya tidak berbeda jauh dengan transportasi

konvensional, tetapi lebih nyaman dan harga juga lebih terjangkau. Keberadaan transportasi online ini sedikit menyingkirkan transportasi konvensional, karena di era teknologi yang mulai pesat, kita dapat memesan transportasi atau kendaraan yang lebih aman, nyaman dan lebih terjangkau.

Semua kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh transportasi online, menimbulkan kegaduhan antara jasa angkutan konvensional dan online. Para supir konvensional mengeluhkan ketidakadilan dan jasa angkutan online harus dihapuskan karena penghasilan mereka berkurang setelah ada jasa angkutan yang disediakan oleh penyedia aplikasi online. Para supir angkutan umum membayar pajak dan juga belum ada peraturan resmi untuk penyedia aplikasi transportasi, mereka merasa lahan mata pencaharian mereka diambil, dan mereka merasa berat karena mereka sebagai angkutan umum yang terdaftar membayar pajak pada negara. Adanya perbedaan tarif juga membuat mereka merasa keberatan, karena tarif online lebih murah dibanding dengan konvensional yang lebih mahal.

Maksud penelitian ini adalah mengidentifikasi kualitas pelayanan angkutan umum konvensional (angkutan kota) dan angkutan umum berbasis aplikasi (Grabcar) di kota Cianjur. Berdasarkan standar pelayanan angkutan umum, dan juga untuk mengetahui standar pelayanan minimal angkutan umum konvensional dan angkutan angkutan berbasis aplikasi yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan tingkat pelayanannya di kota Cianjur

2. METODOLOGI

Pada penelitian ini akan dilakukan pengumpulan data primer melalui instrument kuesioner. Instrument kuesioner ini dibagikan pada responden yang mewakili satu populasi. Penelitian ini ditujukan pada pengguna angkutan umum konvensional (Angkot) dan yang berbasis aplikasi (Grabcar) di Kota Cianjur. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan tesis ini adalah metode survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), dimana peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan kuesioner, test atau dengan wawancara.

Tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan merupakan tanggapan (opini) dari

responden yang dirasakan terhadap pelayanan kepuasan, setelah mereka membandingkan kualitas jasa yang diterima terhadap harapan pelayanan jasa angkutan tersebut. Bentuk pertanyaan yang diajukan terhadap responden disiapkan dalam bentuk dua sisi yaitu dari aspek kualitas pelayanan serta tanggapan pengguna jasa dan masing-masing variabel/dimensi mengandung beberapa indikator seperti berikut ini

Tabel 2.1. Instrumen Tingkat Pelayanan Angkutan Umum

No	Dimensi	Atribut
1	Keamanan	P1. Keselamatan dalam perjalanan P2. Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan
2	Kru	P3. Kerapihan penampilan supir/kondektur P4. Keinginan untuk membantu penumpang P5. Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang P6. Keahlian dalam mengemudi
3	Kenyamanan	P7. Kenyamanan tempat duduk P8. Tingkat kesesakan dalam angkutan P9. Kenyamanan suhu udara dalam angkutan
4	Kinerja & Keandalan	P10. Kinerja mesin P11. Waktu tunggu P12. Waktu perjalanan P13. Ketaatan terhadap peraturan
5	Kondisi Kendaraan & Fasilitasnya	P14. Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan P15. Kebersihan eksterior angkutan P16. Kebersihan interior angkutan P17. Kebersihan dari Sampah

2.1. Penentuan Jumlah Sampel

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan metode dari Isaac dan Michael (Sugiyono, 2006). Dengan memberikan kemudahan penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Dengan tabel ini, peneliti dapat secara langsung menentukan besaran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki dengan rumus sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

s = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

λ^2 = Chi Kuadrat, dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

d = 0,05

P = Q = 0,5

Dalam penelitian ini didasarkan jumlah penduduk di 4 kecamatan Kabupaten Cianjur dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dan tingkat kepercayaan 95%, pada sampel yang diambil :

Tabel 2.2. Jumlah Responden

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Responden
1	Karang tengah	138,891	109
2	Cianjur kota	163,828	110
3	Cipanas	108,115	78
4	Cugenang	103,378	78
Jumlah Responden			375

Sumber : Badan Statistik
Cianjur Th.2015

Pendataan mengenai latar belakang responden dilakukan dalam penelitian ini sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian responden, yaitu usia responden, Pendidikan terakhir, tujuan dari perjalanan, tingkat keseringan

2.2. Uji Validitas dan Realibilitas

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji kuesioner untuk menguji validitas dan realibilitas, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji validitas dan realibilitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

1. Uji Validitas

Validitas menggambarkan sejauh mana suatu alat pengukur (kuesioner) itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun, 1994 : 124). Untuk mengetahui validitas instrument, penelitian ini menggunakan korelasi product moment dengan angka kasar yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut (Suharsimi, 2002 : 146)

2. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan hasil pengukuran relatif konstan apabila pengukuran pada gejala yang sama diulangi dua kali atau lebih (singarimbun, 1994 :140). Keandalan yang rendah akan mencerminkan ketidak konsistenan responden dalam menjawab pertanyaan. Suatu pernyataan dikatakan realibel dan dapat mengukur variabel dimaksud jika nilai koefisien reliabilitasnya lebih dari atau sama dengan 0,7 (Kapan dan Saccuzzo, 1993 : 126).

2.3. Mencari Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap kinerja angkutan umum, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan/penumpang :

- Tingkat kesesuaian penumpang > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan artinya Pelayanan sangat memuaskan
- Tingkat kesesuaian penumpang = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan artinya Pelayanan telah memuaskan
- Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh

pelanggan artinya Pelayanan belum memuaskan.

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius

2.4.. Diagram kartesius

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana dalam diagram kartesius tersebut faktor-faktor akan dijabarkan dalam empat kuadran.

Gambar 2.1. Importance-Performance Grid Diagram Kartesius

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius matriks *importance-performance* sebagai berikut (Nia 2017) :

1. Kuadran 1 (*Concentrate Here*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah).. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to improve*, yaitu atribut-atribut yang harus ditingkatkan. Dalam angkutan umum ada beberapa variabel yang dianggap penting oleh penumpang
2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Konsep strategi

manajerial dalam kuadran ini berupa *maintain performance*, dimana performa atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan. penumpang angkutan umum, angible (wujud) dan assurance (jaminan dan kepastian)

3. Kuadran 3 (*Low Priority*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to maintain*, yaitu atribut bukan menjadi prioritas, melainkan dijadikan pendukung dalam sistem.
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to de-emphasize*, contyaitu menekan kinerja atribut untuk meningkatkan efisiensi sumber daya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Data Umum Responden

Rekap Responden bisa dilihat pada tabel berikut

Tabel. 3.1. Usia Responden

Umur	F	%
17-24 tahun	189	50
25-34 tahun	126	34
35-49 tahun	60	16
Jumlah	375	100

Sumber : Hasil pengolahan data , 2018

Tabel. 3.2. Jenis Kelamin Responden

jenis kelamin	F	%
laki - laki	233	62
Perempuan	142	38
Jumlah	375	100

Sumber : Hasil pengolahan data , 2018

Tabel 3.3. Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	F	%
SD	21	6
SMP	7	2
SMA	127	34
Diplomat	38	10
Sarjana	123	33

Magister	52	14
Doktor	7	2
Jumlah	375	100

Sumber : Hasil pengolahan data , 2018

Tabel 3.4. Tujuan Perjalanan Responden

Tujuan Perjalanan	F	%
ke Kantor	49	13
ke Sekolah / Kampus	189	50
Ke Pusat Perbelanjaan	65	17
Mengunjungi teman / keluarga	72	19
Jumlah	375	100

Sumber : Hasil pengolahan data , 2018

Tabel 3.5. Penggunaan Angkutan Umum Responden

Penggunaan angkutan	F	%
kurang dari 3 kali	127	34
3 - 6 kali	83	22
7 - 10 kali	48	13
Lebih dari 10 kali	117	31
Jumlah	375	100

Sumber : Hasil pengolahan data , 2018

3.2. Hasil Validitas Dan Reabilitas Angkutan Kota Cianjur

Tabel 3.6 Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Angkutan Kota

Kinerja				Harapan			
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P 1	0.665	0,3	Valid	P 1	0.823	0,3	Valid
P 2	0.759	0,3	Valid	P 2	0.827	0,3	Valid
P 3	0.642	0,3	Valid	P 3	0.809	0,3	Valid
P 4	0.524	0,3	Valid	P 4	0.862	0,3	Valid
P 5	0.577	0,3	Valid	P 5	0.867	0,3	Valid
P 6	0.713	0,3	Valid	P 6	0.840	0,3	Valid
P 7	0.582	0,3	Valid	P 7	0.879	0,3	Valid
P 8	0.502	0,3	Valid	P 8	0.836	0,3	Valid
P 9	0.693	0,3	Valid	P 9	0.848	0,3	Valid
P 10	0.656	0,3	Valid	P 10	0.903	0,3	Valid
P 11	0.526	0,3	Valid	P 11	0.852	0,3	Valid
P 12	0.556	0,3	Valid	P 12	0.885	0,3	Valid
P 13	0.676	0,3	Valid	P 13	0.920	0,3	Valid
P 14	0.621	0,3	Valid	P 14	0.891	0,3	Valid
P 15	0.736	0,3	Valid	P 15	0.897	0,3	Valid
P 16	0.649	0,3	Valid	P 16	0.840	0,3	Valid
P 17	0.568	0,3	Valid	P 17	0.846	0,3	Valid

Pengujian reliabilitas untuk pengujian variabel pertanyaan kuisioner untuk angkutan kota cianjur diatas dengan menggunakan dengan bantuan Software SPSS didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* untuk kinerja angkutan kota sebesar 0.773 dan harapan angkutan kota

sebesar 0,758. Besarnya koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat reliability yang sangat erat/realibel > 0.60

3.3. Hasil Validitas dan Reabilitas Grabcar

Tabel 3.7. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisioner Angkutan Grabcar

Kinerja				Harapan			
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P 1	0.665	0,3	Valid	P 1	0.823	0,3	Valid
P 2	0.759	0,3	Valid	P 2	0.827	0,3	Valid
P 3	0.642	0,3	Valid	P 3	0.809	0,3	Valid
P 4	0.524	0,3	Valid	P 4	0.862	0,3	Valid
P 5	0.577	0,3	Valid	P 5	0.867	0,3	Valid
P 6	0.713	0,3	Valid	P 6	0.840	0,3	Valid
P 7	0.582	0,3	Valid	P 7	0.879	0,3	Valid
P 8	0.502	0,3	Valid	P 8	0.836	0,3	Valid
P 9	0.693	0,3	Valid	P 9	0.848	0,3	Valid
P 10	0.656	0,3	Valid	P 10	0.903	0,3	Valid
P 11	0.526	0,3	Valid	P 11	0.852	0,3	Valid
P 12	0.556	0,3	Valid	P 12	0.885	0,3	Valid
P 13	0.676	0,3	Valid	P 13	0.920	0,3	Valid
P 14	0.621	0,3	Valid	P 14	0.891	0,3	Valid
P 15	0.736	0,3	Valid	P 15	0.897	0,3	Valid
P 16	0.649	0,3	Valid	P 16	0.840	0,3	Valid
P 17	0.568	0,3	Valid	P 17	0.846	0,3	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS, 2018

Pengujian reliabilitas untuk pengujian variabel pertanyaan kuisioner untuk Grabcar cianjur diatas dengan menggunakan dengan bantuan Software SPSS didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* untuk tingkat kinerja Grabcar sebesar 0.758 dan tingkat harapan Grabcar sebesar 0,770. Besarnya koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat reliability yang sangat erat/realebel > 0.60

3.4. Rata Rata Nilai Tingkat Kesesuaian Kepuasan Penumpang

Tabel 3.7. Nilai Rata-rata Tingkat Kesesuaian Kinerja dan harapan Angkutan Kota

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata -rata Harapan	Tingkat kesesuaian (%)
Keamanan				
1	Tingkat keselamatan dalam perjalanan	3.54	2.88	81
2	Tingkat Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	3.50	2.68	76
Kru Angkutan umum				
3	Tingkat Kerapihan penampilan supir/kondektur	3.37	2.67	79
4	Tingkat Keinginan untuk membantu penumpang	3.52	2.95	84
5	Tingkat Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang	3.61	2.87	80
6	Tingkat Keahlian dalam mengemudi	3.54	3.17	89
Kenyamanan				
7	Tingkat Kenyamanan tempat duduk	3.42	2.80	82
8	Tingkat kesesakan dalam angkutan	3.20	2.32	73
9	Tingkat Kenyamanan	3.35	2.53	76

	suhu udara dalam angkutan			
Kinerja & Keandalan				
10	Tingkat Kinerja mesin	3.37	3.10	92
11	Tingkat Waktu tunggu Kendaraan	3.53	2.64	75
12	Tingkat Waktu/lama perjalanan	3.39	2.35	69
13	Tingkat Ketaatan terhadap peraturan Lalu Lintas	3.43	2.87	84
Kondisi Kendaraan & Fasilitasnya				
14	Tingkat Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan	3.32	2.56	77
15	Tingkat Kebersihan eksterior angkutan	3.39	2.56	76
16	Tingkat Kebersihan interior angkutan	3.24	2.76	85
17	Tingkat Kebersihan dari Sampah	3.27	2.54	78
Rata - rata		3.41	2.72	80

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

Dari urutan prioritas di atas dapat dilihat bahwa faktor yang paling tidak sesuai antara Kinerja dan Harapan adalah faktor **Tingkat Waktu/lama perjalanan** sebesar 69 % < 100 % yang artinya pelayanan belum cukup memuaskan. Sementara faktor yang tingkat kesesuaiannya mendekati antara Kinerja dan Harapan adalah **Tingkat Kinerja mesin** sebesar 92 % < 100 % pelayanan belum cukup memuaskan. Secara rata-rata kepuasan penumpang angkutan kota cianjur menurut responden pelayanannya belum cukup memuaskan.

Tabel 3.8. Nilai Rata-rata Tingkat Kesesuaian Kinerja dan harapan Grabcar

N o .	VARIABEL PELAYANA N	Rata - rata Kinerja	Rata -rata Hara pan	Ting kat kesu sain (%)
Keamanan				
1	Tingkat keselamatan dalam perjalanan	3.79	3.70	98
2	Tingkat Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	3.91	3.43	88
Kru Angkutan umum				
3	Tingkat Kerapihan penampilan supir/kondektur	3.90	3.79	97
4	Tingkat Keinginan untuk membantu penumpang	3.85	3.82	99
5	Tingkat Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang	4.05	3.91	97
6	Tingkat Keahlian dalam mengemudi	4.01	3.83	96
Kenyamanan				
7	Tingkat Kenyamanan tempat duduk	3.90	4.06	104
8	Tingkat kesesakan dalam angkutan	4.11	4.08	99
9	Tingkat Kenyamanan suhu udara dalam angkutan	4.00	3.91	98
Kinerja &				

Kehandalan				
10	Tingkat Kinerja mesin	4.13	3.91	95
11	Tingkat Waktu tunggu Kendaraan	3.84	3.81	99
12	Tingkat Waktu/lama perjalanan	3.90	3.90	100
13	Tingkat Ketaatan terhadap peraturan Lalu Lintas	3.81	3.75	99
Kondisi Kendaraan & Fasilitasnya				
14	Tingkat Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan	3.75	3.99	106
15	Tingkat Kebersihan eksterior angkutan	3.76	3.90	104
16	Tingkat Kebersihan interior angkutan	3.71	4.05	109
17	Tingkat Kebersihan dari Sampah	3.77	3.79	101
Rata-rata		3.89	3.86	100

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

Dari urutan prioritas di atas dapat dilihat bahwa faktor yang paling tidak sesuai antara Kinerja dan Harapan adalah faktor **Tingkat Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan** sebesar 88 % < 100 % yang artinya pelayanan belum cukup memuaskan Sementara faktor yang tingkat kesesuaiannya mendekati antara Kinerja dan Harapan adalah **Tingkat Kebersihan interior angkutan sebesar 109 % > 100 %** yang artinya pelayanan memuaskan. Secara rata-rata kepuasan responden terhadap pelayanan Grabcar sangat memuaskan.

3.5. Matriks Importance-Performance Diagram Tingkat Kinerja dan Harapan Angkutan Kota

Gambar 3.1. Diagram Importance Performance Angkutan kota

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

1. Hasil Analisis Pada Kuadran I (Concentrate Here)

Kuadran 1 (*Concentrate Here*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah)

Tabel 3.9.. Tabel Variabel Pelayanan Angkutan kota Kuadran I

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 10	Tingkat Kinerja mesin	3.37	3.10
P 16	Tingkat Kebersihan interior angkutan	3.24	2.76

2. Hasil Analisis Pada Kuadran II (Keep Up The Good Work)

Kuadran II, merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa maintain performance, dimana performa atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

Tabel 3.10. Tabel Variabel Pelayanan Angkutan kota Kuadran II

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 1	Tingkat keselamatan dalam perjalanan	3.54	2.88
P 4	Tingkat Keinginan untuk membantu penumpang	3.52	2.95
P 5	Tingkat Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang	3.61	2.87
P 6	Tingkat Keahlian dalam mengemudi	3.54	3.17
P 7	Tingkat Kenyamanan tempat duduk	3.42	2.80
P 13	Tingkat Ketaatan terhadap peraturan Lalu -Lintas	3.43	2.87

3. Hasil Analisis Pada Kuadran III (Low Priority)

Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to maintain*.

Tabel 3.11. Tabel Variabel Pelayanan Angkutan kota Kuadran III

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 3	Tingkat Kerapihan penampilan supir/kondektur	3.37	2.67
P 8	Tingkat kesesakan dalam angkutan	3.20	2.32
P 9	Tingkat Kenyamanan suhu udara dalam angkutan	3.35	2.53
P 12	Tingkat Waktu/lama perjalanan	3.39	2.35
P 14	Tingkat Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan	3.32	2.56
P 15	Tingkat Kebersihan eksterior angkutan	3.39	2.56
P 17	Tingkat Kebersihan dari Sampah	3.27	2.54

4. Hasil Analisis Pada Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan. Adapun atribut yang masuk dalam pelayanan angkutan kota yang masuk dalam atribut kuadran 4 adalah :

Tabel 3.12. Tabel Variabel Pelayanan Angkutan kota Kuadran IV

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 2	Tingkat Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	3.50	2.68
P 11	Tingkat Waktu tunggu Kendaraan	3.53	2.64

diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah).

Tabel 3.13. Nilai Rata-rata Kinerja dan harapan Grabcar

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 14	Tingkat Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan	3.75	3.99
P 15	Tingkat Kebersihan eksterior angkutan	3.76	3.90
P 16	Tingkat Kebersihan interior angkutan	3.71	4.05

2. Hasil Analisis Pada Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran II, merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *maintain performance*.

3.6. Matriks Importance Performance Diagram Tingkat Kinerja dan Harapan Grabcar.

Gambar 4.2. Diagram Importance Performance Grabcar

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

1. Hasil Analisis Pada Kuadran I (*Concentrate Here*)

Kuadran 1 (*Concentrate Here*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang

Tabel 3.14. Nilai Rata-rata Kinerja dan harapan Grabcar

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 5	Tingkat Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang	4.05	3.91
P 7	Tingkat Kenyamanan tempat duduk	3.90	4.06
P 8	Tingkat kesesakan dalam angkutan	4.11	4.08
P 9	Tingkat Kenyamanan suhu udara dalam angkutan	4.00	3.91
P 10	Tingkat Kinerja mesin	4.13	3.91
P 12	Tingkat Waktu/lama perjalanan	3.90	3.90

3. Hasil Analisis Pada Kuadran III (*Low Priority*)

Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to maintai*.

Tabel 3.15. Nilai Rata-rata Kinerja dan harapan Grabcar

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 1	Tingkat keselamatan dalam perjalanan	3.79	3.70
P 4	Tingkat Keinginan untuk membantu penumpang	3.85	3.82
P 11	Tingkat Waktu tunggu Kendaraan	3.84	3.81
P 13	Tingkat Ketaatan terhadap peraturan Lalu Lintas	3.81	3.75
P 17	Tingkat Kebersihan dari Sampah	3.77	3.79

4. Hasil Analisis Pada Kuadran IV (Possible Overkill)

Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan.

Tabel 3.16. Nilai Rata-rata Kinerja dan harapan Grabcar

No.	VARIABEL PELAYANAN	Rata - rata Kinerja	Rata-rata Harapan
P 2	Tingkat Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	3.91	3.43
P 3	Tingkat Kerapihan penampilan supir/kondektur	3.90	3.79
P 6	Tingkat Keahlian dalam mengemudi	4.01	3.83

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang Analisa Perbandingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Dan Angkutan Umum Berbasis Aplikasi (Study Kasus : Masyarakat Kota Cianjur) dengan menggunakan variabel-variabel standart pelayanan angkutan umum berupa keamanan., kenyamanan, kru angkutan, kinerja dan keandalan dan kondisi kendaraan

dan fasilitasnya. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan responden penumpang angkutan konvensional (angkot) terhadap pelayanan angkutan umum :
 - a) Variabel yang berada pada kuadran 1 dimana variabel ini merupakan variabel yang perlu ditingkatkan dari variabel standart pelayanan angkutan umum yang dianggap penting namun pada kenyataan dilapangan pelaksanaannya belum memuaskan responden angkutan kota Cianjur yaitu : variabel tingkat kinerja mesin dan variabel tingkat kebersihan interior.
 - b) Variabel yang berada pada kuadran 2 dimana variabel ini merupakan variabel yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, karena dianggap penting oleh responden dengan implemtasi pelayanan dilapangan sudah dilakukan dengan baik, dengan variabel yaitu : Tingkat keselamatan dalam perjalanan, Tingkat Keinginan untuk membantu penumpang, Tingkat Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang, Tingkat Keahlian dalam mengemudi, Tingkat Kenyamanan tempat duduk dan Tingkat Ketaatan terhadap peraturan Lalu –Lintas.
 - c) Variabel yang berada pada kuadran 3 dan 4 dimana variabel ini merupakan variabel yang dianggap kurang penting bagi para responden penumpang angkutan kota , karena dianggap hanya sebagai pelengkap dalam pelayanan angkutan kota dikota Cianjur dengan variabel yaitu : kuadran 3 : Tingkat Kerapihan penampilan supir/kondektur, Tingkat kesesakan dalam angkutan, Tingkat Kenyamanan suhu udara dalam angkutan, Tingkat Waktu/lama perjalanan, Tingkat Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan, Tingkat Kebersihan eksterior angkutan, Tingkat Kebersihan dari Sampah, kuadran 4 : Tingkat Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan, dan Tingkat Waktu tunggu Kendaraan.
2. Kepuasan responden penumpang angkutan online (Grabcar) terhadap pelayanan angkutan umum :
 - a) Variabel yang berada pada kuadran 1 dimana variabel ini merupakan variabel yang perlu ditingkatkan dari

- variabel standart pelayanan angkutan umum yang dianggap penting namun pada kenyataan dilapangan pelaksanaannya belum memuaskan responden angkutan online grabcar Cianjur yaitu : Tingkat Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan, Tingkat Kebersihan eksterior angkutan, dan Tingkat Kebersihan interior angkutan.
- b) Variabel yang berada pada kuadran 2 dimana variabel ini merupakan variabel yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, karena dianggap penting oleh responden dengan implentasi pelayanan dilapangan sudah dilakukan dengan baik, dengan variabel yaitu : Tingkat Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang, Tingkat Kenyamanan tempat duduk, Tingkat kesesakan dalam angkutan, Tingkat Kenyamanan suhu udara dalam angkutan, Tingkat Kinerja mesin, dan Tingkat Waktu/lama perjalanan
 - c) Variabel yang berada pada kuadran 3 dan 4 dimana variabel ini merupakan variabel yang dianggap kurang penting bagi para responden penumpang angkutan online grabcar , karena dianggap hanya sebagai pelengkap dalam pelayanan angkutan online grabcar dikota Cianjur dengan variabel yaitu : kuadran 3 : Tingkat keselamatan dalam perjalanan, Tingkat Keinginan untuk membantu penumpang, Tingkat Waktu tunggu Kendaraan, Tingkat Ketaatan terhadap peraturan Lalu Lintas, dan Tingkat Kebersihan dari Sampah, kuadran 4 : Tingkat Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan, Tingkat Kerapihan penampilan supir/kondektur, dan Tingkat Keahlian dalam mengemudi.
3. Penerapan standar pelayanan minimal angkutan umum untuk angkutan kota belum cukup memuaskan responden penumpang angkutan umum dengan rata-rata skor untuk kinerja adalah 3,41 dan untuk rata-rata skor untuk tingkat harapan 2,72 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 80%. Dengan atribut yang penting bagi responden penumpang angkutan kota dikota Cianjur yang pelaksanaan dilapangan jauh dari rasa kepuasan responden, variabel tersebut adalah variabel kinerja mesin dan variabel kebersihan interior angkutan yang perlu ditingkatkan lagi segi pelayanannya
 4. Penerapan standar pelayanan minimal angkutan umum online untuk angkutan online grabcar cukup memuaskan responden penumpang angkutan umum dengan rata-rata skor untuk kinerja adalah 3,89 dan untuk rata-rata skor untuk tingkat harapan 3,86 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 100 %. atribut yang penting bagi responden penumpang angkutan online grabcar dikota Cianjur yang pelaksanaan dilapangan jauh dari rasa kepuasan responden, variabel tersebut adalah Tingkat Tampilan fasilitas dan peralatan angkutan, Tingkat Kebersihan eksterior angkutan, dan Tingkat Kebersihan interior angkutan.

B. SARAN

1. Hasil penelitian ini merupakan hasil respon para penumpang angkutan umum yang hanya dsekitar kota Cianjur bukan secra keseluruhan kota Cianjur , maka hasil penelitian ini tidak mewakili daerah-daerah yang lain.sehingga perlu penelitian yang serupa di daerah lain dalam kepuasan pelayanan angkutan umum pengguna angkutan umum konvensional dan angkutan yang berbasis aplikasi.
2. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan terhadap variabel yang memang kurang memuaskan pengguna angkutan konvensional dan angkutan berbasis aplikasi secara mendalam dan terperinci.
3. Untuk para penyedia angkutan umum angkot dikota Cianjur agar lebih memperhatikan dan konsen terhadap peningkatan standar pelayanan angkutan umum yang telah ditentukan dalam SPM angkutan umum supaya bisa bersaing dengan angkutan umum berbasis aplikasi. Begitu juga dengan penyedia angkutan umum berbasis aplikasi agar memperhatikan variabel-variabel yang kurang memuaskan responden agar ada peningkatan kepuasan responden yang sesuai dengan Permenhub No 108/2017.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Morlok, Edward K, *Introduction to Transportation Engenering and Planning*, (diterjemahkan oleh Johan Kalanaputra Hainim, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta, 1995).

- Tamin, Ofyar Z, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Penerbit ITB, Bandung, 1997.
- Sugiyono, (2006), *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Kesembilan, CV AlfaBeta, Bandung.
- Singarimbun, M., 1989, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : LP3S
- Idris, Zilhardi, (2009). *Kajian "Tingkat Kepuasan" Pengguna Angkutan Umum Di Diy, Dinamika teknik Sipil, Surakarta*.
- Juanita, Tito Pinandita, (2015) *Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Di Purwokerto*, Purwokerto.
- Medi Yarmen1, I Gede Mahatma Yuda Bakti2, *Kualitas Pelayanan Angkutan Kota (Angkot) Di Jawa Barat : Perspektif Siswa*, Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian – LIPI, Tangerang
- Lustriana, Ir. Hera Widyastuti, MT *Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota Terhadap Sistem Pelayanan Angkutan Kota Yang Tidak Mengikuti Trayek (Studi Kasus: Kota Palu)*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
<http://dephub.go.id/post/read/11-pokok-materi-dalam-revisi-pm-32-tahun-2016> diakses pada 20 agustus 2017 jam 10.00 wib
- Badan Statistic Nasional ,Jumlah Penduduk Kota Cianjur Sensus Penduduk 2010 – Kabupaten Cianjur
<http://sp2010.bps.go.id/index.php/site?id=3203000000&wilayah=Cianjur> , Sensus Penduduk 2010 - Kabupaten Cianjur, diakses pada 20 agustus 2017 Pkl. 10.18 wib
- Data Dinas Perhubungan Kota Cianjur, 2017
- Dinas perhubungan, 2017 mengenal dan memahami PM 108 Tahun 2017 “
<http://dephub.go.id/post/read/mengenal-dan-memahami-pm-108-tahun-2017>” diakses tanggal 23 september 2017
- Nida azizah, 2015, “pengertian jasa transportasi
<https://www.scribd.com/document/327242053/Pengertian-Jasa-Transportasi-Online> diambil tanggal 23 september 2017
- Wikipedia, 2017, “Angkutan Kota”
https://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan_kota diakses tanggal 23 september 2017
- Yuk mampir kesini, 2016, “Transportasi online di Indonesia”
<http://yukmampirkini.blogspot.co.id/2016/05/transportasi-online-di-indonesia.html> diambil tanggal 23 september 2017
- JDIH | Kementerian Perhubungan, “Produk Hukum”
http://jdih.dephub.go.id/index.php/produk_hukum/view/VUUwZ01qZ2dWRUZJVlU0Z01qQXhOUT09 diakses tanggal 23 september 2017
- Hukum online, 2016, “Angkutan Umum Yang Layak Dan Aman”
<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5874843eb71ec/standar-angkutan-umum-yang-layak-dan-aman>. dkses 12 maret 2018