

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KINERJA LAYANAN OPERASIONAL DAN KESELAMATAN BUS RAPID TRANSIT-TRANS SIGINJAI JAMBI****Ade Marnilawati<sup>1</sup>, Yosyafra<sup>2</sup>, Bayu Martanto Adji<sup>3</sup>**Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang<sup>1</sup>email: ademarnilawati.03@gmail.com<sup>1</sup>Dosen Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang<sup>2</sup>email: yosyafra@ft.unand.ac.id<sup>2</sup>Dosen Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang<sup>3</sup>email: bayu@eng.unand.ac.id<sup>3</sup>DOI: <http://dx.doi.org/10.31869/rtj.v3i1.1700>

**Abstract:** *Bus Rapid Transit (BRT) is a form of customer-oriented transportation and combines vehicle stations and planning in an integrated system and has a unique identity. BRT-Trans Siginjai Jambi (BRT-TSJ) is one of the BRT mass transports in Jambi City which began operations on December 14, 2017. The increase in population occurred which affected the need for transportation in Jambi City. There are a number of service issues that are complaints by BRT-TSJ passengers, including the duration of BRT-TSJ arrival and departure time which is longer than 30 minutes, the travel routes are still small, the BRT-TSJ operational schedule is still limited, namely operating from 06.00 WIB to 17.30 WIB and only five units of the fleet are operating. This study aims to determine and assess the performance of operational and safety services of Trans Siginjai Jambi BRT and to know the performance of operational and safety services of BRT-TSJ with reference to PERMENHUB No.29 of 2015. Primary data collected is passenger characteristics data, consideration of mass transportation services, and customer satisfaction level by distributing questionnaires and BRT-TSJ inventory surveys. Secondary data in the form of data on the number of BRT-TSJ passengers sourced from the Jambi Province Transportation Agency. Data management methods are carried out using inferential statistics chi-square test, Importance Performance Analysis (IPA). Satisfaction level grouping uses a four-scale Likert scale which is very bad, not good, good, and very good. The results obtained from the study, 75% of respondents answered satisfied and 25% of respondents were very satisfied from BRT-TSJ operational and safety services. Of the seven characteristics reviewed based on the chi-square test there were no significant differences in answers related to the performance of BRT-TSJ services on each characteristic. Based on the references/regulations used, of the nine attributes reviewed there is one attribute (the necessity to place the identity card board of the driver's name, the driver's number and the name of the company in the driver's room) that has not been fulfilled.*

**Keywords:** *Service quality, Bus Rapid Transit (BRT), Importance performance analysis (IPA)*

**PENDAHULUAN**

Kota Jambi merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Jambi. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Jambi (BPS, 2018) Kota Jambi sebelah utara, barat, selatan dan timur berbatasan dengan Kabupaten Muaro Jambi, dengan kata lain Kota Jambi ini wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Muaro Jambi. Dalam perkembangan tahun ke tahun Kota Jambi mengalami peningkatan trafik lalu lintas yang cukup signifikan baik dari segi bertambahnya jumlah penduduk dan berkembangnya sektor perekonomian dan perindustrian.

Transportasi sangat penting peranannya bagi daerah baik itu daerah yang berkembang maupun daerah pedesaan. Permasalahan pelayanan transportasi paling banyak terjadi adalah kinerja layanan operasional serta keselamatan, dimana hal ini merupakan point yang sangat penting dalam memberikan layanan terbaik kepada penumpang.

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Siginjai Jambi merupakan angkutan massal yang beroperasi di Kota Jambi yang sudah diresmikan oleh pemerintah mulai tanggal 14 Desember 2017. BRT Trans Siginjai Jambi direncanakan akan beroperasi pada IV koridor, namun pada saat ini yang telah beroperasi

hanya I koridor. Armada yang tersedia berjumlah 5 unit. Keputusan Gubernur Jambi No. 341/Kep.Gub tahun 2017 (KGJ, 2017) menetapkan jaringan trayek (koridor) dan kebutuhan kendaraan angkutan perkotaan berbasis bus (BRT) dalam wilayah Provinsi Jambi.

Adanya BRT Trans Siginjau Jambi yang melayani perjalanan di dalam Kota Jambi dengan 19 pemberhentian bus atau shelter bus di beberapa titik yang tersebar di koridor I ini merupakan salah satu sarana penunjang demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Namun karena hanya berjalan satu koridor membuat operasional layanan menjadi kurang maksimal. Menurut hasil observasi yang dilakukan, terdapat beberapa permasalahan layanan yang menjadi keluhan penumpang diantaranya durasi waktu kedatangan dan keberangkatan BRT yang lama melebihi 30 menit, rute perjalanan yang masih sedikit, jadwal operasional BRT yang masih terbatas yaitu beroperasi dari jam 06.00 Wib sampai 17.30 Wib, dan hanya lima unit armada bus yang baru beroperasi. Melihat hal ini BRT Trans Siginjau Jambi jelas tidak akan maksimal dalam beroperasi sehingga menimbulkan persepsi penumpang bahwa layanan BRT Trans Siginjau Jambi perlu ditingkatkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai kinerja layanan operasional dan keselamatan BRT Trans Siginjau Jambi dengan acuan PERMENHUB No.29 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan mengetahui kinerja layanan operasional dan keselamatan BRT Trans Siginjau Jambi berdasarkan penilaian harapan penumpang. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat mengetahui kondisi existing kinerja layanan operasional keselamatan BRT Trans Siginjau Jambi berdasarkan PERMENHUB No.29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Jambi khusus untuk jalur Bus Rapid Transit (BRT) Trans Siginjau Jambi koridor I Bapelkes Pijoan-Terminal Sijenjang. Berikut adalah rute Bapelkes Pijoan-Terminal Sijenjang diawali

dari terminal/halte asal sampai terminal/halte tujuan yaitu: Bapelkes Pijoan, Simp.Setiti, Simp.Sungai Duren, IAIN Mendalo, UNJA Mendalo, Simp.Rimbo, Simp. UPCA, IAIN Telanai, UNJA Telanai, Simp.Museum, Masjid Agung Al Falah, Pasar Angso Duo, Simp. Pertamina, Simp.Sijenjang, Terminal Sijenjang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menilai kinerja layanan operasional dan keselamatan BRT Trans Siginjau Jambi dengan acuan Permenhub No.29 Tahun 2019 dan mengetahui kinerja layanan operasional dan keselamatan BRT Trans siginjau Jambi berdasarkan penilaian harapan penumpang.

### 2.1 Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui survey pada angkutan umum perkotaan Trans Siginjau Jambi dan menyebarkan form untuk pengisian kuesioner kepada penumpang angkutan umum perkotaan Trans Siginjau Jambi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dinas terkait seperti Dinas Perhubungan Provinsi Jambi dan Perum Damri.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey langsung dilapangan. Survey yang dilakukan berupa survey inventory. Survey inventori adalah survey dengan menggunakan kuesioner atau daftar beberapa item pertanyaan yang harus dijawab oleh responden secara singkat. Data yang dikumpulkan nantinya adalah berupa data jumlah penumpang dan data jaringan trayek. Data jumlah penumpang ini akan digunakan untuk memperkirakan populasi dari penumpang angkutan umum BRT Trans Siginjau Jambi.

Untuk mendapatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum BRT Trans Siginjau jambi dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada penumpang angkutan umum BRT Trans Siginjau Jambi. Kuesioner berisi pertanyaan dan pilihan jawaban yang harus dipilih responden. Kuesioner didasarkan pada lima variabel mutu pelayanan yang bersifat umum meliputi keselamatan, kenyamanan, keterjangkaun, keteraturan dan kinerja operasional angkutan umum perkotaan. Penyebaran kuisioner

dilakukan dengan cara membagikan kuisioner saat penumpang berada dalam angkutan. BRT Trans Siginjai Jambi.

### 2.3 Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna angkutan umum perkotaan BRT Trans Siginjai Jambi yang tersebar dalam jaringan trayek koridor I. Jumlah armada angkutan umum perkotaan BRT Trans Siginjai Jambi adalah sejumlah 5 unit armada. Penentuan jumlah penumpang BRT Trans Siginjai Jambi diambil dari data Dinas Perhubungan Provinsi Jambi tahun 2018 dengan jumlah penumpang sebesar 68.791 orang penumpang. Pengambilan sampel jumlah penumpang ditentukan dengan menggunakan skala likert, dengan  $\alpha = 5\%$  sehingga diperoleh sejumlah 400 responden penumpang yang akan dijadikan sampel. Selanjutnya penghitungan sampel pengguna angkutan umum dihitung dengan menggunakan metode Slovin:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel (responden) yang diperlukan

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Batas toleransi kesalahan (error tolerance) 5%

### 2.4 Teknik Analisa Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara mencari tingkat kesesuaian antara layanan sekarang (kinerja) dan layanan kepentingan (harapan) penumpang angkutan umum BRT Trans Siginjai Jambi terhadap pelayanan angkutan umum. Kondisi layanan sekarang yang lebih rendah dari harapan akan memunculkan tingkat ketidaksesuaian yang tinggi. Semakin negatif tingkat ketidaksesuaian maka akan semakin besar peluang ketidakpuasan terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum BRT Trans Siginjai Jambi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Karakteristik Responden

Data karakteristik responden diperlihatkan pada Tabel 1 yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, pertimbangan pemilihan moda, tujuan perjalanan. Responden didominasi oleh wanita dengan keterwakilan sebesar 65% sementara laki-laki, 35%. Sebanyak 82% responden memiliki rentang usia antara <17 – 40 tahun. Proporsi yang tinggi dari responden dalam rentang tersebut dapat dimaklumi karena sekolah dan pekerjaan yang membutuhkan adanya perjalanan memang dimiliki oleh orang-orang dalam rentang usia tersebut. Persentase jenis pekerjaan dari responden cukup beragam dan persentase yang tinggi diwakili oleh pelajar/mahasiswa dengan persentase 62%. Lebih dari setengah responden (65%) memiliki level pendidikan tertinggi yaitu SMA/Sederajat. Sebanyak 61% responden menyatakan gaji perbulannya berada dalam rentang belum memiliki pendapatan, dan sebanyak 39% berada dalam rentang < Rp 1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00. Adapun maksud dari responden melakukan perjalanan dengan angkutan umum perkotaan BRT Trans Siginjai adalah Harga tiket murah (37%), kenyamanan (28%), keamanan (11%), mudah dijangkau (10%), cepat dan aman (8%), dan tidak ada pilihan lainnya (6%).

Tabel 1. Gambaran Umum Responden

No	Uraian	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	- Laki – laki	140	35
	- Perempuan	260	65
2	Umur		
	- < 17 Tahun	32	8
	- 18 – 25 Tahun	237	59
	- 26 – 40 Tahun	92	23
	- 41 – 60 Tahun	39	10
	- > 61 Tahun	0	0
3	Pendidikan Terakhir		
	- SMP / Sederajat	31	8
	- SMA / Sederajat	260	65
	- D3 / D4	24	6
	- S1	80	20
	- S2	5	1
4	Pekerjaan		
	- Pelajar / Mahasiswa	250	62
	- Guru / Dosen	21	5
	- PNS/TNI/POLRI	33	8

	- Pegawai Swasta	32	8
	- Wirausaha	30	8
	- Lain-lain	34	9
5	Pendapatan		
	- Belum Memiliki Pendapatan	246	61
	- < Rp. 1.000.000	17	4
	- Rp. 1.000.000 - Rp 2.500.000	63	16
	- Rp. 2.500.000 - Rp 5.000.000	67	17
	- > Rp. 5.000.000	7	2
6	Pertimbangan Pemilihan Moda		
	- Harga Tiket Murah	148	37
	- Kenyamanan	113	28
	- Keamanan	45	11
	- Mudah dijangkau	30	10
	- Cepat dan aman	31	8
	- Tidak ada pilihan angkutan lain	23	6
7	Tujuan Perjalanan		
	- UNJA Telanaipura	32	8
	- UIN Telanaipura	28	7
	- Telanaipura	44	11
	- LP	26	6
	- Simpang Rimbo	34	9
	- UNJA Mendalo	103	26
	- UIN Mendalo	67	17
	- Titian Teras	21	5
	- Bapelkes Pijoan	45	11

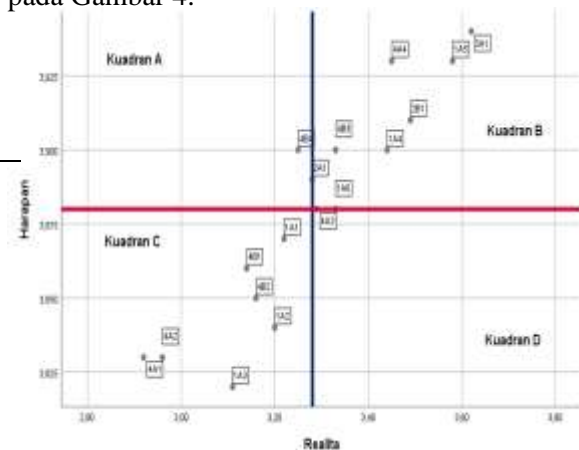
realita untuk setiap atribut adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Tingkat Harapan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak
2	Tidak Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

### Analisis IPA

Nilai rata-rata dari masing-masing nilai persepsi dan kepentingan menjadi sumbu dari koordinat kartesius. Sumbu X merupakan tingkat kepuasan sedangkan sumbu Y adalah tingkat kepentingan. Diagram IPA dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 1. Diagram Kuadran

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua parameter yang diujikan dalam penelitian ini merupakan parameter yang memang dianggap perlu oleh responden. Hal ini terbukti dari uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa semua parameter memiliki nilai Cochran test yang lebih rendah dari nilai Tabel. Selanjutnya uji gap juga menunjukkan bahwa masih terdapat gap yang signifikan antara harapan dengan realita dari pelayanan. Dari analisis IPA diketahui bahwa item yang termasuk pada kategori yang harus mendapat perhatian adalah informasi trayek yang dilayani.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap parameter kinerja operasional dan keselamatan yang ditinjau berdasarkan PERMENHUB No.29 Tahun 2015 yang ditinjau, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

## 2.5 Kualitas Pelayanan

### 1. Persepsi Penumpang Terhadap Layanan Operasional dan Keselamatan BRT Trans Siginjai Jambi

Analisis kualitas pelayanan dilakukan terhadap 17 atribut jasa. Analisis ini menggunakan empat peringkat nilai. empat peringkat penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

Tabel 2. Analisis Tingkat Realita

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak
2	Tidak Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Berdasarkan hasil tabulasi data persepsi penumpang terhadap Layanan Operasional dan Keselamatan BRT Trans Siginjai Jambi diperoleh hasil data perhitungan nilai rata-rata tingkat harapan dan nilai rata-rata tingkat

- a. terdapat 1 atribut dari 9 atribut yang tidak terpenuhi yaitu keharusan menempatkan papan kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan diruang pengemudi oleh operator BRT Trans Siginjai Jambi. Dan dari hasil survey kuesioner, 75% responden menjawab puas dan 25% responden menjawab sangat puas dari layanan operasional dan keselamatan.
- b. Dari 17 atribut kinerja pelayanan yang tersebar pada empat kuadran diagram Importance Performance Analysis (IPA) terdapat satu atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran A) untuk dilakukan peningkatan pada pelayanannya yaitu "informasi trayek yang dilayani".

#### Saran

Bagi penelitian selanjutnya disarankan memperluas lingkupan penelitian seperti penilaian terhadap kinerja scheduling, besar armada dan frekuensi perjalanan BRT Trans Siginjai Jambi

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2015). Perencanaan Sistem Transportasi Publik, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik, (2018). " Kota Jambi Dalam Angka", BPS 2018.
- Bakara, M (2019), Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Mebidang (Studi Kasus : Rute Terminal Binjai-Pusat Pasar Kota Medan). Jurnal Teknik Sipil, Vol. 8 No. 1.
- Departemen Perhubungan. (2002). Direktorat Jenderal Perhubungan Darat no.SK.687/AJ.206/DRJD/2002Tentang "Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur", Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Hadi, D. Adji, B dan Yosritzal, (2017). Penerapan Analisis Kuadran Dalam Evaluasi dan Peningkatan Layanan Penumpang di Stasiun Kereta Api Padang In:Hidayat, B and Purnawan, P(Eds.) Prosiding 4thAndalas Civil Engineering

- (ACE) Conference 2017, 9 November 2017, Universitas Andalas, Padang.Jurusan Teknik Sipil Unand, 419-430.
- Nasution, H.M, (1996). Manajemen Transportasi, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Herbowo.N (2012), Studi Persepsi Pengguna Trans Jakarta pada koridor II.
- Keputusan Gubernur Jambi No. 341/Kep.Gub/Dishub-3/2017, (2017). Penetapan Jaringan Trayek Bus Rapid Transit (BRT) Provinsi Jambi, Dinas Perhubungan Provinsi Jambi.
- Keputusan Gubernur Jambi No. 347/Kep.Gub/Dishub-3/2018, (2018). Tarif Angkutan Aglomerasi Perkotaan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Siginjai Jambi, Dinas Perhubungan Provinsi Jambi.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of psychology,140, p.55.
- Martilla, J. A and James,J. C. (1977). "Importance-Performance Analysis." The Journal of Marketing, 41(1), pp. 77-79.
- Meri, F., (2016). Tinjauan Operasional Angkutan Umum (Kajian Faktor Muat, Waktu Tempuh dan Frekuensi), Jurusan Teknik Sipil Universitas Andalas.
- Oentarto, (2004). Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan. Jakarta:
- Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Peraturan Menteri No.98 Tahun 2015.
- Republik Indonesia. (2015). Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Peraturan Menteri No.29 Tahun 2015.
- Rini, I .,(2007). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I). Jurnal Tesis Semarang, Jurusan Teknik Sipil Universitas Diponegoro
- Ruta, K.S., (2014). Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Sevilla,C.G., Ochave, J.A., Punsalan, T.G., Regala, B.P., Uriarte, G.G (2007). "Research Methods". Rex Printing Company,Quezoncity.
- Soegijoko, B.T (1991:6). Pengembangan Kota dan Sistem Angkutan Umum. Seminar Nasional Transportasi, Lingkungan dan Perkembangan Kota Planologi : ITB
- Sugiono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Tamin,O. Z, (2000), "Perencanaan dan Pemodelan Transportasi Edisi kedua", Penerbit ITB,Bandung.
- Vicky, A.F. (2017). Studi Kinerja Operasional Antara Bus Besar Dengan Bus Sedang Koridor I Trans Padang, Universitas Andalas.
- Yosritzal, Adji B. M., Nofrizal. F, dan Andika. R (2014). Studi Implementasi Metoda Importance-Satisfaction Analysis (ISA) Pada Penentuan Prioritas Penanganan Pelayanan Kereta Api Padang-Pariaman.Padang. Conference: the 1st ACE-National Conference 2014, At Andalas University, Indonesia.
- Yossyafra, Yosritzal dan Yuda, A.S., (2015). "Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Layanan MV Mentawai Fast". Andalas Civil Engineering (ACE) National Conference 2015. Universitas Andalas. Padang.