

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MODA TRANSPORTASI TRANS METRO DELI RUTE AMPLAS - LAPANGAN MERDEKA

Azmi Alfandi, Gunawan Tarigan, Marwan Lubis

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik

Universitas Islam Sumatera Utara

kimcun223@gmail.com; tariganunawan19@gmail.com; marwanlubis@gmail.com

Abstrak

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk dapat mengamati tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli. Jenis penelitian yang dimanfaatkan yaitu penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Populasi yang digunakan yaitu sebanyak 109 orang penumpang Bus Trans Metro Deli Rute Amplas - Lapangan Merdeka. Penentuan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling, yaitu penarikan anggota sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang pada populasi tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, kuisioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif serta uji instrumen. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kenyamanan yang ditawarkan pada pengguna Bus Trans Metro Deli merasa puas, sedangkan keamanan, kepedulian dan pelayanan yang diberikan petugas kepada pengguna Bus Trans Metro Deli mendapatkan respon yang cukup puas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masih tingginya minat masyarakat yang cenderung menggunakan kendaraan pribadi.

Kata Kunci : Pelayanan, Transportasi, Pelanggan,

I. PENDAHULUAN

Transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap suatu pembangunan ekonomi dan sosial politik pada suatu negara. Pemilihan moda dapat disebut sebagai tahap terpenting dalam perencanaan transportasi. Tidak ada seorang pun yang dapat menyangkal bahwa moda angkutan umum menggunakan ruang jalan yang jauh lebih efisien daripada moda angkutan pribadi.

Banyak pilihan moda transportasi yang ditawarkan, seperti bus, mobil pribadi, taksi *online*, kereta api, angkutan umum dan lain sebagainya. Beberapa pada moda tersebut memiliki karakteristik yang berbeda, artinya setiap moda memiliki suatu kelebihan serta kelemahan yang dapat membuat masyarakat memilih dan mempertimbangkan moda transportasi yang digunakan. Salah satu hal yang dapat dipertimbangkan yaitu biaya atau *cost*. Transportasi yang memiliki biaya yang lebih murah, belum tentu mempunyai lebih banyak peminat. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang dalam memilih transportasi, yaitu tingkat kenyamanan, waktu tempuh, tujuan perjalanan, keramahan serta fasilitas yang ditawarkan. Sistem transportasi yang baik dapat memberikan suatu pelayanan terhadap sarana perpindahan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya dalam waktu singkat, dengan kondisi yang aman serta biaya yang terjangkau.

Trayek atau rute yang dapat ditentukan dalam penelitian ini yaitu bagi masyarakat yang pergi dari Lapangan Merdeka menuju Terminal Amplas, dengan moda angkutan Bus Trans Metro Deli yang memudahkan para penumpang untuk memilih rute serta tujuan yang cepat. Dalam penelitian ini akan

diamati berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang dalam memilih moda transportasi, dan seberapa penting faktor tersebut apabila dapat dibandingkan dengan beberapa faktor lainnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Transportasi

Transportasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan perpindahan terhadap barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan teknik atau cara tertentu. Sistem ini dijalankan dengan maksud untuk mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang serta barang dengan mengatur berbagai komponennya, dimana prasarana merupakan media untuk proses transportasi, sedangkan sarana merupakan suatu alat yang dapat dimanfaatkan dalam proses transportasi.

Keberadaan sistem transportasi memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan terhadap keterkaitan ekonomi dan sosial, serta dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengembangkan dan meningkatkan mobilitas (Budiman, 2013). Suatu kondisi transportasi dikatakan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat dan tidak mengalami kecelakaan, frekuensi pelayanan yang cukup dan juga aman (Zulkarnain, 2013).

2.2 Transportasi

Transportasi berasal dari kata bahasa latin yaitu *transportare*, dimana *trans* yang berarti sebelah lain dan *portare* artinya mengangkut atau membawa. Dalam hal ini, transportasi yaitu suatu

usaha dan kegiatan mengangkut dan membawa barang ataupun penumpang dari tempat asal menuju ke tempat lainnya pada suatu wilayah (Kamaluddin, 2013).

Adapun beberapa alat pendukung sistem transportasi yang mencakup berbagai unsur (subsistem), yaitu sebagai berikut :

1. Penumpang ataupun barang dipindahkan.
2. Kendaraan ataupun angkutan mempunyai peran sebagai alat sarana.
3. Jalan sebagai sarana pengangkutan.
4. Terminal.
5. Organisasi sebagai pengelola angkutan.

2.3 Peran Transportasi

Dalam dunia transportasi terdapat suatu ungkapan yaitu “ *ship follow the trade and trade follow the ship* ”. kata *ship follow the trade* mempunyai makna bahwa transportasi mengikuti perkembangan maupun kemajuan aktivitas perdagangan masyarakat. kemudian kata *trade follow the ship* bermakna tentang perkembangan kegiatan perdagangan suatu masyarakat tergantung pada perkembangan transportasi (Fitriana, 2010).

Menurut Taufik (2010) peran transportasi yaitu sebagai berikut :

1. Tersedianya barang efek yang nyata,
2. Stabilisasi dan penyamaan harga dengan transportasi yang murah dan mudahnya pergerakan pada barang serta masyarakat ke tempat lainnya.
3. Penurunan harga ongkos *assembling* dan *processing*, daripada bahan mentah dan *spareparts* yang diperlukan.

2.4 Kepuasan

Kepuasan ataupun ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman, sesudah memakai jasa maupun pelayanan yang diberikan. Jika penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas, namun jika penampilan sebanding dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Kemudian jika penampilan dapat melebihi harapan, maka pelanggan tentunya akan sangat puas ataupun senang.

Menurut Kotler (2011) beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelanggan dapat ditinjau dari segi pengukuran ataupun dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Tetap setia.
2. Membeli produk yang ditawarkan.
3. Merekomendasikan produk.
4. Bersedia membayar lebih.
5. Memberi masukan.

2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu keselarasan dan tingkat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan produk maupun jasa yang telah disediakan dalam pemenuhan harapan yang

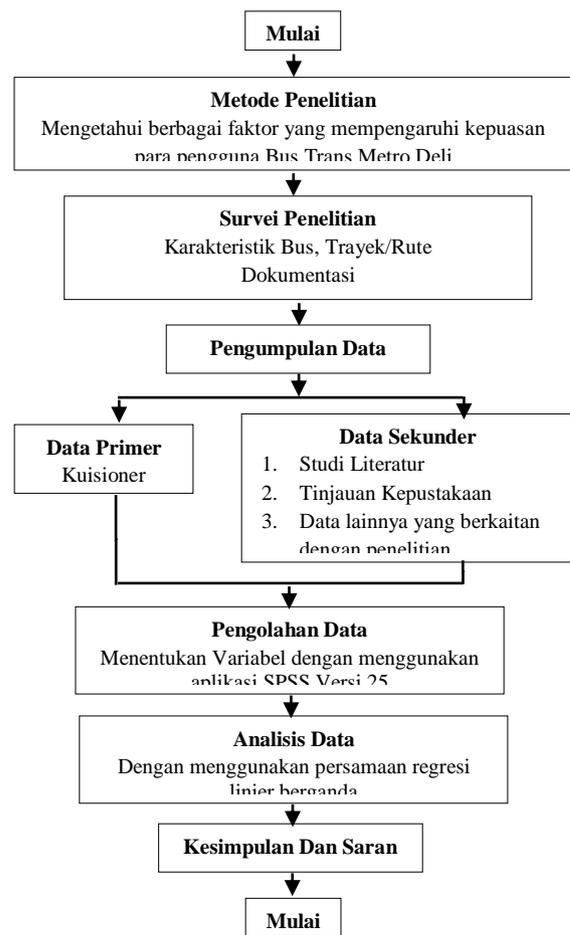
dikehendaki oleh konsumen dengan bukti langsung, perhatian secara pribadi terhadap kebutuhan konsumen, keandalan karyawan untuk memberikan suatu pelayanan kepada konsumen (Hutasoit, 2011).

Menurut Parasuraman (2014) beberapa hal yang merupakan suatu pengukuran atau dimensi pada kualitas pada pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangibel*).
2. Keandalan (*Reliability*).
3. Ketanggapan (*Responsiveness*).
4. Jaminan (*Assurance*).
5. Empati (*emphaty*).

2.6 Kerangka Berfikir

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan, maka akan digambarkan kerangka teoritis yang dikembangkan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Teoritis

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berdomisili di kota Medan yang merupakan tempat beroperasi moda Bus Trans Metro Deli, yaitu berada di Halte Lapangan

Merdeka dengan tujuan Terminal Amplas. Kota Medan merupakan suatu kota terbesar diluar pulau jawa serta menjadi kota terbesar ketigadi Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Kota ini juga menjadi ibukota provinsi Sumatera Utara.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Perolehan data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan

Bertujuan untuk dapat memperoleh data sekunder, yang digunakan sebagai suatu pendukung dalam pembahasan penelitian kepustakaan, dengan membawa literatur yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Penelitian Lapangan

Bertujuan untuk dapat memperoleh data primer di lokasi penelitian. Proses pada pengumpulan ini terdiri dari :

- a. Kuisioner
- b. Wawancara

3.3 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*.

Simple random sampling yaitu penarikan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Penelitian ini menggunakan suatu pertanyaan yang tertutup dengan skala 1 sampai 5.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 109 responden ataupun pengguna jasa moda transportasi Bus Trans Metro Deli dikota Medan. Hasil ini dapat diperoleh dari penyebaran kuisioner yang berada langsung diterminal dan dihalte Bus Trans Metro Deli Bulan Oktober - November 2021.

Dalam penjabaran hasil pengelolaan data atas jawaban responden, maka akan dapat ditampilkan suatu hasil distribusi jawaban responden berdasarkan pembagiannya yaitu sebagai berikut :

4.2 Kenyamanan Dalam Menggunakan Moda Transportasi

Kenyamanan dalam menggunakan suatu moda transportasi, terbagi menjadi 8 butir pertanyaan pada kuisioner. Hasil dari suatu perhitungan pada pertanyaan dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 1. Data Kenyamanan

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Keterampilan Pelayanan Tugas	1	0,9	3	2,8	2	22,9	5	52,3	2	21,1
Penampilan Petugas	1	0,9	2	1,8	2	24,8	5	48,6	2	23,9
Fasilitas Yang Baik	2	1,8	6	5,5	2	25,7	5	50,5	1	16,5
Tampilan Dalam Bus	3	2,8	3	2,8	2	20,2	6	55,5	1	16,5
Ketersediaan Kursi Penumpang	3	2,8	5	2,8	2	20,2	5	56,9	2	17,4
Metode Pembayaran Elektronik	2	1,8	3	2,8	2	22,9	4	38,5	3	33,9
Tarif Operasional	2	1,8	7	6,4	3	34,9	3	34,9	2	22,9
Rute Perjalanan	2	1,8	7	6,4	3	28,4	4	38,5	2	24,8

Sumber : Data SPSS Versi 25

Tabel di atas membuktikan bahwa dari 109 responden terdapat 22,1 % yang sangat puas, serta juga 47,0 % puas, sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pada responden akan moda transportasi Bus Trans Metro Deli yaitu sebesar 69,1 %.

4.3 Keamanan Dalam Menggunakan Moda Transportasi

Keamanan dalam memanfaatkan suatu moda transportasi, terbagi menjadi 8 butir pertanyaan pada kuisioner. Hasil dari suatu perhitungan pada pertanyaan dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 2. Data Keamanan

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Keahlian Pengemudi	3	2,8	4	3,7	20	18,3	52	47,7	30	27,5
Keamanan Halte	3	2,8	9	8,3	42	38,5	41	37,6	14	12,8
Keamanan Dalam Bus	4	3,7	7	6,4	25	22,9	54	49,5	19	17,4
Keamanan Terminal	3	2,8	8	7,3	34	31,2	44	40,4	20	18,3
Keamanan Pada Alat Pembayaran Tersedianya P3K	4	3,7	2	1,8	25	22,9	50	45,9	28	25,7
Penerapan Protokol Kesehatan Penyediaan Complain	1	0,9	8	7,3	32	29,4	44	40,4	24	22,0
	5	4,6	5	4,6	33	30,3	40	36,7	26	23,9
	4	3,7	10	9,2	33	30,3	42	38,3	20	18,3

Tabel di atas membuktikan bahwa dari 109 responden terdapat 20,7 % yang sangat puas, serta juga 42,1 % puas, sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pada responden akan moda transportasi Bus Trans Metro Deli yaitu sebesar 62,8 %.

4.4 Kepedulian Dalam Menggunakan Moda Transportasi

Kepedulian dalam menggunakan suatu moda transportasi, terbagi menjadi 8 butir pertanyaan pada kuisioner. Hasil dari suatu perhitungan pada pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Data Kepedulian

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Petugas Yang Ramah	10	9,2	11	10,1	29	26,6	35	32,1	24	22,0
Disiplin Petugas	11	10,1	4	3,7	30	27,5	42	38,5	22	20,2
Kepedulian Petugas	2	1,8	7	6,4	28	25,7	46	42,2	26	23,9
Pelayanan Petugas	3	2,8	7	6,4	29	26,6	44	40,4	26	23,9
Kemudahan Akses Ketersediaan penyandang disabilitas	0	0	8	7,3	42	38,5	45	41,3	14	12,8
Penyediaan Pelayanan	2	1,8	3	2,8	39	35,8	41	37,8	24	22,0
Komplain Kehandalan Petugas	2	1,8	10	9,2	27	24,8	50	45,9	20	18,3
	2	1,8	2	1,8	41	37,6	46	42,2	18	16,5

Tabel di atas membuktikan bahwa dari 109 responden terdapat 20,0 % yang sangat puas, serta juga 40,1 % puas, sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pada responden akan moda transportasi Bus Trans Metro Deli sebesar 60,1 %.

4.5 Klasifikasi Hasil Riset

Berdasarkan suatu hasil perolehan pada kuisioner, maka dapat disimpulkan bahwa klasifikasi dari keseluruhan pada data, akan ditampilkan dalam bentuk Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Riset

Indikator	Skor Rata – Rata (109 Responden)	Hasil Klasifikasi
Kenyamanan Pengguna	69,1 %	Puas
Keamanan Pengguna	62,8 %	Cukup Puas
Kepedulian Pengguna	60,1 %	Cukup Puas

Pada Tabel 4 membuktikan bahwa data yang diperoleh dari responden, tingkat kenyamanan yang telah ditawarkan kepada pengguna Bus Trans Metro Deli, membuat pengguna puas, sedangkan keamanan serta kepedulian yang diberikan petugas kepada pengguna mendapatkan respon yang cukup puas. Hal ini disebabkan beberapa faktor seperti masih tingginya tingkat kriminalitas dan minat masyarakat yang cenderung lebih menggunakan kendaraan pribadi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna pada Bus Trans Metro Deli, maka dapat ditarik suatu kesimpulan berikut ini :

1. Pada segi kenyamanan yang ditawarkan oleh Bus Trans Metro Deli, memperoleh penilaian yang baik dari para pengguna yaitu sebesar 69,1 %. Hal ini didukung dari armada yang tergolong baru, fasilitas yang terdapat dalam bus, serta rute dan jam keberangkatan yang bisa menjangkau target konsumen, dan metode terhadap pembayaran yang tergolong fleksibel.
2. Pada segi keamanan yang diberikan oleh Bus Trans Metro Deli, memperoleh suatu penilaian yang baik dari para pengguna yaitu sebesar 62,8 %.
3. Pada segi kepedulian yang ditawarkan oleh Bus Trans Metro Deli, memperoleh penilaian yang baik dari para pengguna yaitu sebesar 60,1 %. Kemudian dari segi keramahan, kepedulian serta pelayanan yang diberikan oleh petugas dirasa cukup.

5.1 Saran

Berdasarkan suatu kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Saran ataupun masukan untuk petugas yang beroperasi didalam maupun diluar Bus Trans Metro Deli, harus lebih lagi meningkatkan kualitas pelayanan serta kepedulian kepada pengguna.
2. Saran bagi pengembang atau pemerintah kota Medan, diharapkan segera mungkin memberikan jalur khusus untuk dilewati Bus Trans Metro Deli, karena dengan ukuran bus yang tergolong besar serta masih terjebak ditengah padatnya kota Medan, terlebih lagi di berbagai jam yang produktif. Hal inilah yang menyebabkan rata - rata masyarakat enggan untuk dapat menggunakan transportasi umum.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya, untuk memperluas ruang lingkup penelitiannya agar mencampur berbagai ide kreatif lainnya, sesuai dengan fenomena yang terjadi dilapangan, sehingga kedepannya dapat menjadi salah satu referensi atau sumber dari jawaban atas suatu objek permasalahan.

DAFTAR PUSTAKA

[1]. Budiman, F, 2013, *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan XYZ*. Skripsi : Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

[2]. Fitriana, V. 2010, *.Usulan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metode Fuzzy Dengan Dimensi Student Satisfaction Inventory Pada FKIP Di PTN X*. Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri. FT, Untirta, Cilegon.

- [3]. Kamaluddin, 2003, *Ekonomi Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia Jakarta.
- [4]. Kotler, Philip & Keller, 2011, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- [5]. Hutasoit, 2011, *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Medan : UMSU Press.
- [6]. Parasuraman, A., 2014, *The Behavioral Consequences Of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- [7]. Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [8]. Taufik, M., 2010, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makasar*. Tugas Akhir. Universitas Teknik Surabaya.
- [9]. Zulkarnain, T. A., 2013, *Analisis Bauran Pemasaran Produk Dompot Orang Indonesia*. Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri, Untirta Cilegon.