



Journal of Applied Engineering Sciences

Volume 4, Issue 1, January 2021

P-ISSN 2615-4617

E-ISSN 2615-7152

Open Access at : <https://ojs-ft.ekasakti.org/index.php/JAES/>

ANALISA KENYAMANAN PENGGUNA ANGKUTAN KOTA DI KOTA PADANG DI TINJAU DARI KELENGKAPAN SARANA (Studi Kasus Trayek 301 Indarung – Pasar Raya)

ANALYSIS OF CONVENIENCE USERS OF CITY TRANSPORTATION IN THE CITY OF PADANG IN REVIEW OF THE COMPLETENESS OF FACILITIES (Case Study of Route (301) Indarung – Pasar Raya)

Ammazri ¹⁾, Adrian Fadhli ²⁾, Dian Wahyoni ³⁾

¹⁾ Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Dan Perencanaan, Universitas Ekasakti, Padang.
E-mail: 4mmazarr1@gmail.com

INFO ARTIKEL

Koresponden

Ammazri

4mmazarr1@gmail.com

Kata kunci

Kenyamanan
Penumpang,
Kualitas Pelayanan

Open Access at :

<https://ojs-ft.ekasakti.org/index.php/JAES/>

Hal : 032 - 039

ABSTRAK

Masyarakat umum menginginkan angkutan yang baik, sehingga sangat penting untuk melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan angkutan kota agar diperoleh rekomendasi yang perlu diperhatikan oleh para penyedia jasa angkutan antara lain meliputi aspek keamanan, ketepatan, keteraturan, kenyamanan, kecepatan, kesenangan dan kepuasan pengguna dengan memperhatikan persepsi para pengguna angkutan kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan penumpang angkutan kota terhadap pelayanan angkutan kota. Untuk mengetahui tingkat kenyamanan dan tingkat ketidaknyamanan pengguna angkutan kota terhadap pelayanan angkutan kota maka langkah yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terlebih dahulu setelah mendapatkan data maka di tabulasikan menggunakan aplikasi microsoft excel lalu di olah dengan aplikasi SPSS dan Excel dengan menggunakan Metode Servqual Penyebaran kuesioner di lakukan kepada 97 responden, Hasil analisis menunjukkan tingkat kenyamanan penumpang sebesar 2,96. Sedangkan ditinjau dari tingkat ketidaknyamanan 2,04 terjadi pada Dimensi Jaminan (Assurance) dan Perhatian (Empathy)

Copyright © 2021 JAES. All rights reserved.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Corresponden

Ammazri

4mmazarr1@gmail.com

Keywords:

Passenger Comfort,
Service Quality

Open Access at :

<https://ojs-ft.ekasakti.org/index.php/JAES/>

Page : 032 - 039

The general public wants good transportation, so it is very important to involve the community in evaluating city transportation services in order to obtain recommendations that need to be considered by transportation service providers, including aspects of security, accuracy, regularity, comfort, speed, pleasure and user satisfaction by paying attention to perceptions city transport users. This study aims to determine the level of comfort of city transportation passengers on city transportation services. To determine the level of comfort and discomfort level of city transportation users on city transportation services, the steps taken are by distributing questionnaires first after getting the data then tabulated using the Microsoft Excel application. then processed with SPSS and Excel applications using the Servqual Method. The questionnaire was distributed to 97 respondents. The results of the analysis showed that the passenger comfort level was 2.96. While in terms of the level of discomfort 2.04 occurs in the Dimensions of Assurance and Attention (Empathy).

Copyright ©2021 JAES. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi angkutan atau transportasi merupakan salah satu bidang yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, ditambah dengan tingginya tuntutan mobilitas masyarakat menjadikan sarana angkutan mengalami peningkatan. Transportasi merupakan suatu komponen yang sangat penting dan termasuk salah satu faktor perangsang pembangunan dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi, sosial dan sebagainya.

Dilihat dari segi penggunaan transportasi dibagi jadi dua yaitu transportasi pribadi yang mana jenis kendaraan digunakan untuk keperluan pribadi yang sarana penunjangnya berupa mobil, motor, sedangkan yang kedua yaitu transportasi umum seperti bus, becak, angkutan kota, kereta api, pesawat dan lain sebagainya. Transportasi umum merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat, keberadaannya untuk mendukung kegiatan masyarakat dari waktu ke waktu. Saat ini telah tersedia berbagai macam pilihan transportasi untuk mencapai tempat dan tujuan. Angkot dapat berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang dimana saja, tidak seperti bus yang memiliki halte sebagai tempat pemberhentian.

Senada dengan kota-kota besar di Indonesia kota Padang juga menjadikan angkot sebagai alat transportasi umum utama dalam menunjang aktivitas masyarakatnya dengan jumlah penduduk sebanyak 1.459.184 jiwa ditahun 2021 (Badan Pusat Statistik Kota Padang,2020) berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang pada tahun 2019 Kota Padang memiliki 6 trayek

utama, 62 trayek cabang, 25 trayek ranting, Sedangkan untuk trayek Indarung – Pasar Raya terdiri dari dua (2) :

1. Trayek 301 (Indarung - Jl. Raya Bdr. Buat - Jl. Lubuk Begalung – Aru- Jl. Dr. Sutomo - Jl. Sisingamangaraja - Jl. Proklamasi- Jl. M. Yamin - Jl. Imam Bonjol - Pangkalan Angkot.
2. Trayek 307 (Ulu Gadut - Jl. Raya Bdr. Buat - Jl. Lubuk Begalung – Aru- Jl. Dr. Sutomo - Jl. Sisingamangaraja - Jl. Proklamasi- Jl. M. Yamin - Jl. Imam Bonjol - Pangkalan Angkot.

Tren menggunakan angkutan kota (angkot) saat ini sedang mengalami penurunan sejak tahun 2012. Hal ini dikarenakan adanya transportasi online. Berdasarkan uraian diatas penulis merasa perlu melakukan studi evaluasi terhadap kenyamanan pengguna transportasi umum di tinjau dari kondisi dan kelengkapan sarannya yang berlokasi di Kota Padang. Dari hasil evaluasi tersebut nantinya akan penulis angkat menjadi judul tugas akhir yang berjudul “Analisa Kenyamanan Pengguna Angkutan Kota Di Kota Padang di Tinjau Dari Kelengkapan Sarana (Studi Kasus Trayek 301 Indarung – Pasar Raya).

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian yaitu penggunaan trayek Indarung – Pasar Raya, Kota Padang, sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober sampai bulan Desember 2021

Jenis Penelitian

- Observasi lapangan

Variabel Penelitian

- Variabel bebas (*Independnt Variabel*)
- Variabel terikat (*Depenedent Variabel*)

Teknik Pengumpulan Data

- Angket / Kuesioner
- Populasi (N)
- Sampel

Teknik Analisa Data

Analisis Data Untuk Mengetahui Tingkat Kenyamanan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Kota padang .

Untuk mencapai tujuan penilitian, Analisis data penelitian ini dapat dilakukan berdasarkan hasil- hasil yang didapat yaitu :

Uji Validitas

Dalam uji validitas yaitu apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka variabel dinyatakan valid, dan apabila nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel maka variabel tidak valid dan variabel yang valid digunakan lanjutan analisis berikutnya. Langkah uji validitas :

- a. Buka program SPSS, kemudian isi variabel view.
- b. Masukkan data variabel pada manu data view.
- c. Pilih menu analyze – correlate – bivariate correlations.
- d. Pindahkan variabel pada kolom sebelah kiri ke kolom sebelah kanan dengan cara blok semua variabel dan pilih tanda panah.
- e. Kemudian klik ok.

Uji Reabilitas

Analisis keandalan butir bertujuan untuk menguji konsisten butir-butir pertanyaan dalam mengungkap indikator. Reabilitas test dapat disistematiskan dengan menggunakan analisis *Alpha Cronbach*. koefisien *Cornbach Alpha* $\geq 0,6$. Langkah uji reliabilitas :

- a. Buka program SPSS, kemudian isi data view.
- b. Masukkan data variabel pada manu data view.
- c. Pilih menu analyze – scale –reliability analysis.
- d. Pindahkan variabel yang valid pada kolom sebelah kiri ke kolom sebelah kanan dengan cara blok semuavariabel yang hasil validitasnya valid dan pilih tanda panah.
- e. Klik statistics – centang scale if item deleted – continue.
- f. Kemudian klik ok.

HASIL DAN PEMBAHASAN

ANALISIS DATA

Presentasi Data Lapangan

Kuesioner

Populasi

Sampel

Angkutan Kota

Karakteristik Responden Penumpang Trayek Pasar Raya- Indarung.

Hasil Analisis Untuk Mengetahui Tingkat Kenyamanan Penumpang terhadap Pelayanan Angkutan Kota di Trayek Indarung - Pasar Raya.

Untuk mendapatkan nilai persepsi penumpang terhadap pelayanan angkutan kota untuk setiap atribut pelayanan dan dimensinya. Cara menghitung nilai persepsi tersebut bisa dicari dengan rumus :

$$TP_i = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{N} \dots \dots \dots (3.1)$$

Dimana :

- TP_i = Nilai persepsi Penumpang
- P₁ = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban tidak nyaman
- P₂ = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban kurang nyaman
- P₃ = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban cukup nyaman
- P₄ = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban nyaman
- P₅ = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban sangat nyaman
- N = jumlah total responden

Setelah nilai persepsi dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai persepsi dari masing-masing dimensi kualitas yang ada pada metode SERVQUAL. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai ekspektasi masing-masing dimensi kualitas tersebut yaitu :

$$\text{Rumus : } P_{ij} = \frac{\sum TP_{ij}}{n_i} \dots \dots \dots (3.2)$$

Di mana :

- P_{ij} = nilai persepsi penumpang pada dimensi j
- TP_{ij} = nilai persepsi penumpang terhadap atribut pelayanan i
- N_i = jamlah atribut dalam dimensi j

Untuk mendapatkan nilai harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan kota untuk setiap atribut pelayanan adalah dengan cara menghitung rata - rata bobot penilaian penumpang. Adapun rumus menghitung nilai harapan penumpang yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Th_i = \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{N} \dots \dots \dots (3.3)$$

Dimana :

- Th_i = Nilai harapan Penumpang
- H₁ = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban Tidak Penting
- H₂ = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban kurang Penting

- H3 = Jumlah Penumpang Dengan cukup penting
 H4 = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban penting
 H4 = Jumlah Penumpang Dengan Jawaban sangat penting
 N = jumlah total responden

Skor Aktual Kualitas Pelayanan

Pada bagian ini akan dijelaskan seberapa besar angkutan kota telah memenuhi kenyamanan penumpang melalui Actual SERVQUAL Score. Tabel dibawah ini menunjukkan seberapa besar angkutan kota telah memenuhi kenyamanan penumpang pada tiap dimensi.

No	Dimensi	Nilai persepsi rata-rata	Nilai harapan rata-rata	Actual Servqual Score
1	Reliability	3,24	3,78	85,66%
2	Responsiveness	3,17	3,83	83,01%
3	Assurance	2,56	3,83	66,85%
4	Empathy	2,78	3,86	72,52%
5	Tangible	3,05	3,95	77,03%
	Rata- rata	2,96	3,85	77,01%
	Kategori	Cukup nyaman	Penting	

Sumber : data primer diolah, tahun 2021

Berdasarkan tabel terlihat pengguna angkutan kota cukup nyaman terhadap kinerja angkutan kota trayek Indarung - Pasar Raya dengan nilai persepsi total rata-rata 2,96 dan nilai Asc 77,01%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pengukuran kualitas kenyamanan pelayanan penumpang yang dilakukan pada angkutan kota (trayek Indarung-Pasar Raya). Diajukan dengan metode SERVQUAL, maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kenyaman penumpang seluruh dimensi angkutan kota trayek Indarung-Pasar Raya adalah sebesar 2,96 untuk nilai harapan adalah sebesar 3,85 sedangkan untuk nilai Actual Servqual Score (ASC) adalah sebesar 77,01 % artinya penumpang cukup nyaman terhadap kinerja angkutan kota trayek Indarung-Pasar Raya. Berdasarkan tabel skala likert diatas dimana nilai 2,96 termasuk kategori cukup nyaman, sedangkan nilai 3,85 termasuk kategori penting dengan nilai ASC sebesar 77,01%.
2. Nilai rata-rata tingkat ketidaknyaman dari seluruh dimensi angkutan kota trayek Indarung - Pasar Raya adalah sebesar 2,04 untuk nilai harapan adalah

sebesar 1,15 sedangkan untuk nilai Actual Servqual Score (ASC) adalah sebesar 22,99% artinya penumpang kurang nyaman terhadap kinerja angkutan kota trayek Indarung-Pasar Raya pada dimensi Jaminan (Assurance) dan Perhatian (Empathy)

Saran

1. Saran, masukan dan keluhan mengenai tingkat kinerja dan kualitas sarana yang belum nyaman bagi pengguna segera dievaluasi dan diperbaiki, agar pengguna merasa nyaman dengan menggunakan transportasi angkutan kota sebagai salah satu transportasi utama di kota padang.
2. Pengelola harus memberikan dan meningkatkan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman menggunakan transportasi angkutan kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, Lintang. 2007. Persepsi ketidaknyamanan yang Ditinjau dari Psikologi Lingkungan antara Stress, Kebisingan, Kepadatan Penduduk dan Polusi pada Masa Dewasa di Kota Besar Indonesia, Jurnal F.Psi UI. Universitas Indonesia
- Abbas Salim, 1993, Manajemen Transportasi, Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto S. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan ke-11. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hlm: 67, 225.
- Bedworth, D.D., dan Bailey, J.E. (1987). Integrated Production Control System: Management, Analysis, Design 2/E. New York: John Wiley & Sons, Inc
- Nasution, M. N. 2004. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hill Nigel. 1996. Hand Book of Customer Satisfaction Measurement. Cambridge: Great Britain University Perss.
- Hartono, Jogiyanto. (2011). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman. BPF. Yogyakarta.
- Morlok, Edwar K, (1978). "Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi", University of Pennsylvania
- Steenbrink, P.A, (1974). Transport Network Optimization in The Dutch Integral Transportation Study (1 ed., Vol. 8). Dutch: Elsevier LTD.
- Sugiarto, Endar, 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. PT. Garamedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung : IKAPI
- Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta

- Sanders, M.S. and McCormick, E.J., 1993, Human Factors In Engineering and Desain, 7 th edition, McGraw-Hill Book Company, New York.
- Moerir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Masri Singarimbun. and Sofian Effendi., 1982, Pendidikan- Metodologi Penelitian, Jakarta: LP3ES, 1982
- Miro, Fidel (20 Ghazali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS ". Semarang : UNDIP.
- Osborne, David J. 1995. Ergonomic at Work, Human Factor in Design and Development. 3rd edition. John Wiley and Sons ltd : Chicester