



ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MODA TRANSPORTASI KWK B 08 (GROGOL PETAMBURAN – RAWA BUAYA)

Firman Syarif Fiansyah, Nunung Widyaningsih

Universitas Mercu Buana

Email : firmansaripiansyah1@gmail.com,

nunung_widyaningsih@mercubuana.ac.id

ABSTRAK

Kata kunci:

Importance
Prefomance
Analysis,
Kepuasan, Kinerja,
KWK B08,
Servqual.

Latar Belakang : KWK B 08 merupakan angkutan umum dengan rute perjalanan grogol petamburan – rawa buaya, yang terhubung dengan beberapa transportasi umum lainnya mulai dari stasiun kereta, halte transjakarta, dan angkutan umum lainnya.

Tujuan : Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan atau tanggapan dari pengguna Angkutan KWK B 08 dan Tingkat kinerja dalam mengoperasikan adalah hal utama yang perlu diketahui.

Metode : Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni data primer yang berasal dari hasil pengumpulan kuesioner dengan melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang Angkutan KWK B 08 dan data sekunder berupa data teknis mengenai kinerja layanan angkutan KWK B 08. Metode analisis yang digunakan yakni Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil : Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat rata-rata kinerja angkutan KWK B 08 memiliki bobot rata – rata 3,65 dan rata – rata tingkat kepuasan penumpang yaitu cukup baik dengan bobot rata - rata 3,56 dari skor tertinggi 5.

Kesimpulan: Hasil kesimpulan bahwa angkutan umum KWK B08 sudah memenuhi 4 indikator yaitu jarak berjalan, perpindahan moda, waktu perjalanan dan tarif kwk. Dan ada 1 indikator yang perlu di tingkatkan yaitu waktu tunggu. Dengan 8 indikator penilaian didapat hasil untuk kinerja operasional masuk pada kriteria baik dengan nilai total 21 berada pada range 18 - 24, dan ada sebanyak 3 indikator sedang yaitu waktu pelayanan, Waktu Antara dan frekuensi kendaraan perjam dan 5 indikator baik seperti load factor, kecepatan perjalanan, Headway, waktu perjalanan, jumlah kendaraan yang beroperasi.

ABSTRACT

Keywords:

Importance
Prefomance
Analysis,
Satisfaction,
Performance,
KWK B08,
Servqual.

Background: KWK B 08 is a public transportation with the grogol petamburan – rawa buaya travel route, which is connected to several other public transportations ranging from train stations, transjakarta stops, and other public transportation.

Purpose: The purpose of this study is to find out how the perception of passenger satisfaction with the service and / or responses from KWK B 08 Transportation users and the level of performance in operating are the main things that need to be known.performance.

Method: This study used two data collection techniques, namely primary data derived from the results of questionnaire collection involving 100 respondents who were KWK B 08 transportation passengers and secondary data in the form of technical data on the performance of KWK B 08 transportation services. The analysis methods used are

Servqual and Importance Performance Analysis (IPA).

Results: The results of the analysis showed that the average level of transportation performance of KWK B 08 had an average weight of 3.65 and the average level of passenger satisfaction was quite good with an average weight of 3.56 from the highest score of 5.

Conclusion: The results concluded that KWK B08 public transportation has met 4 indicators, namely walking distance, mode transfer, travel time and kwk fare. And there is 1 indicator that needs to be improved, namely the waiting time. With 8 assessment indicators, the results for operational performance are included in the good criteria with a total value of 21 in the range of 18 - 24, and there are as many as 3 moderate indicators, namely service time, Intermediate Time and hourly vehicle frequency and 5 good indicators such as load factor, travel speed, Headway, travel time, number of vehicles operating.

PENDAHULUAN

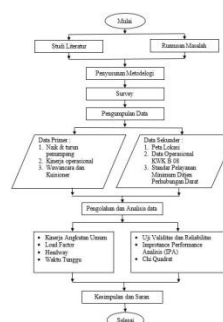
Transportasi umum atau transportasi massal mulai diperkenalkan di Jakarta pada tahun 1970-an dengan nama ‘mikrolet’ di beberapa daerah (Arifin & N.Widyaningsih, 2021). Ciri operasi pelayanan transportasi umum yaitu penumpang harus menyesuaikan asal dan tujuan (trayek) angkutan, Transportasi memiliki peran yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat seiring dengan perkembangan zaman (Setiawan, Junaedi, & Chandra, 2021). Perkembangan suatu kota identik dengan kemudahan adanya fasilitas, salah satunya adalah sarana transportasi (Rifai & Arifin, 2020).

KWK (Koperasi Wahana Kalpika) adalah penyedia transportasi umum di Jakarta yang melayani rute perjalanan via jalan Arteri, Kolektor, dan melewati jalan Lingkungan (Lupiyoadi, 2001). Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang melayani jalan lingkungan maka Koperasi Wahana Kalpika menyediakan angkutan KWK B 08 yang melayani rute Grogol Petamburan – Rawa Buaya Via jalan lingkungan. Namun sebagian pengguna transportasi masih ada yang mengeluh akan kinerja dan operasional angkutan kota yang kurang optimal (NUGROHO, 2022).

Berdasarkan permasalahan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui gambaran kondisi kinerja Angkutan Kota dan pelayanannya tersebut yang menjadi acuan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi KWK B 08 (Grogol Petamburan – Rawa Buaya)**” dengan menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai dasar pengolahan data pelayanan.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di sepanjang rute Angkutan Kota KWK B 08 mulai dari Grogol Petamburan sampai ke Rawa Buaya. Diagram Alir penulisan Tugas Akhir dapat dilihat dari gambar 1 (PUTRA, 2020).



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

Sebelum memasuki teknik analisis data, hasil dari pengambilan data melalui kuisioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu, sehingga secara statistik hasil pengujiannya layak digunakan (Sobandi & Somantri, 2020).

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis untuk mengetahui bagaimana kepentingan masyarakat (importance) terhadap kinerja (performance) (Anggraeni, Deoranto, & Iksari, 2015). IPA menggabungkan dua faktor tingkat kepentingan masyarakat dan kinerja perusahaan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data (Santoso, Anwar, & Hermawati, 2015). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel x dan variabel y, dimana:

1. Variabel x merupakan tingkat kinerja dan pelayanan berdasarkan kinerja armada Angkutan Kota KWK B 08.
2. Variabel y merupakan tingkat kepentingan / kepuasan penumpang pada pelayanan Angkutan Kota KWK B 08.

Adapun rumus *Importance Performance Analysis* sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100 \%$$

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Bobot penilaian kinerja dan pelayanan Angkutan Kota KWK B 08.

Yi = Bobot penilaian kepentingan/kepuasan penumpang

$$Xi = \frac{\sum Xi}{ni}$$

$$Yi = \frac{\sum Yi}{ni}$$

Dimana :

X = Nilai rata-rata tingkat kinerja dan pelayanan

Y = Nilai rata-rata kepentingan/kepuasan

N = Jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari analisis data kuisioner sebanyak 100 responden yang menggunakan moda transportasi Angkutan Kota KWK B 08. diolah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan didapatkan hasil Tabel 1 berikut:

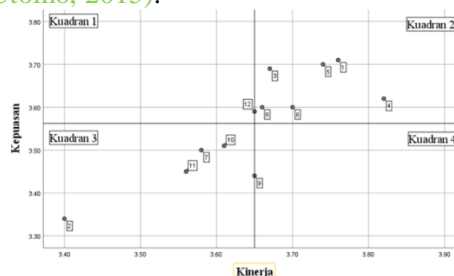
Tabel 1 perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan kepuasan penumpang

No	Indikator	Penilaian		X	Y
		Kinerja	Kepuasan		
Berwujud					
1	Kondisi fisik armada KWK B08 dan fasilitas di dalam angkot (tempat duduk, alat keselamatan)	376	371	3,76	3,71
Kehandalan					
1	Ketepatan waktu kedatangan (5 - 10 Menit)	340	334	3,40	3,34
2	Ketepatan waktu keberangkatan (10-20 menit)	367	369	3,67	3,69
3	Jalur KWK B08 dekat dengan rumah/sekolah/stasiun/kantor	382	362	3,82	3,62
4	Waktu perjalanan untuk sampai ke	374	370	3,74	3,70

tujuan (1-1,5 jam)					
5	Kemudahan untuk berpindah ke transportasi lain	370	360	3,70	3,60
6	Tarif KWK B 08	358	350	3,58	3,50
Ketanggapan					
1	Kemampuan supir dalam membantu kesulitan yang dihadapi penumpang	366	360	3,66	3,60
Empati					
1	Keramahan dan kesopanan supir dalam melayani penumpang	365	344	3,65	3,44
2	Kepedulian supir terhadap penumpang	361	351	3,61	3,51
3	Pemahaman supir KWK B 08 akan kebutuhan atau perasaan penumpang	356	345	3,56	3,45
Jaminan					
1	Perasaan aman menggunakan KWK B 08	365	359	3,65	3,59
Rata - rata		365,00	356,25	3,65	3,56

Dari perhitungan rata-rata keseluruhan atribut/item pertanyaan kuisisioner pada penilaian dalam menggunakan angkutan Jak Lingko sebagai preferensi masyarakat, didapat hasil sebagai berikut:

1. Rata – rata dari tingkat kinerja total pelayanan sebesar 3,65, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan pada setiap item yang diteliti termasuk dalam kategori baik (Sukamti & Utomo, 2015).
2. Rata – rata tingkat kepuasan total pelayanan sebesar 3,56, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan penumpang pada setiap item yang diteliti termasuk dalam kategori puas (Sukamti & Utomo, 2015).



Gambar 2 Grafik Diagram Kartesius

1. Kuadran A menunjukkan Prioritas Utama bahwa kepentingan dibawah rata– rata namun nilai kepuasan penumpang diatas rata – rata. Faktor pelayanan dalam kuadran ini harus dijadikan prioritas utama dalam penanganan demi menciptakan pelayanan yang berkualitas (MAHLIA, 2017).
2. Kuadran B menunjukkan Pertahankan Prioritas bahwa kepentingan dan nilai kepuasan penumpang diatas rata – rata, dimana untuk faktor pelayanan yang ada dalam kuadran ini agar dipertahankan prestasinya, karena kepentingan dan kepuasan telah sejalan sesuai harapan (ZUARNIS, 2018).
3. Kuadran C menunjukkan Prioritas Rendah bahwa kepentingan dan nilai kepuasan sama – sama rendah, dimana antara kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang pada level yang sama sehingga cukup dipertahankan (Nababan, Listiawaty, & Berliana, 2020).
4. Kuadran D menunjukkan Berlebihan bahwa nilai kepuasan dibawah rata – rata dan nilai kepentingan diatas rata – rata, menunjukkan tingkat kepentingan melebihi dari tingkat kepuasan penumpang (Oktavia & Dwiatmoko, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan data serta dari pengamatan yang dilakukan selama pengambilan data dapat disimpulkan bahwa angkutan umum KWK B08 sudah memenuhi 4 indikator yaitu jarak berjalan, perpindahan moda, waktu perjalanan dan tarif kwk. Dan ada 1 indikator yang perlu di tingkatkan yaitu waktu tunggu. Dengan 8 indikator penilaian didapat hasil untuk kinerja operasional masuk pada kriteria baik dengan nilai total 21 berada pada range 18 - 24, dan ada sebanyak 3 indikator sedang yaitu waktu pelayanan, Waktu Antara dan frekuensi kendaraan perjam dan 5 indikator baik seperti load factor, kecepatan perjalanan, Headway, waktu perjalanan, jumlah kendaraan yang beroperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Lulu Dian, Deoranto, Panji, & Ikasari, Dhita Morita. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74–81.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*.
- Mahlia, Resi. (2017). *Analisis Operasional Angkutan Umum Trayek B. 02/T. 12 (Ciledug-Cikokol) Di Kota Tangerang*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Nababan, Merry Christiani, Listiawaty, Renny, & Berliana, Novi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
- Nugroho, Muhammad Ilham. (2022). *Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Kota Mikrotrans Jak Lingko (Studi Kasus: Jak 53: Pos Pengumben–Grogol Via Slipi Jaya)*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Oktavia, Santi, & Dwiatmoko, Hermanto. (2022). Analysis Of Passenger Service Satisfaction Of Public Transport In Tangerang City. *Astonjadro*, 11(3), 647–656.
- Putra, Arvian Setia. (2020). *Analisis Kinerja Operasional Angkutan Kota M-11 (Tanah Abang–Meruya Ilir) Dan M-09 (Tanah Abang–Kebayoran Lama)(Reguler)(Studi Kasus: Kota Dki Jakarta)*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Rifai, Andri Irfan, & Arifin, Fachrul. (2020). Analysis Of The Level Of Passenger Satisfaction With Services And Transport Facilities-Based Integration In Jakarta. *Journal Of World Conference (Jwc)*, 2(2), 66–73.
- Rizal, Fatkhul. (2022). *Analisis Kinerja Dan Kepuasan Penumpang Angkutan Kota Berbasis Jaklingko (Studi Kasus Rute: Benhill–Itc Roxy)*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Santoso, Budi Setiawan, Anwar, Muhammad Fauzi, & Hermawati, Sri. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (Ipa) Pada Situs Kaskus. *No. September*.
- Setiawan, Yayat, Junaedi, Achmad Tavip, & Chandra, Teddy. (2021). The Effect Of Employee Work Ethics And Training On Employee Performance And Service Quality At Pt Xl Axiata Riau. *Journal Of Applied Business And Technology*, 2(3), 194–205.
- Sobandi, Agus, & Somantri, Bambang. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *Winter Journal: Imwi Student Research Journal*, 1(1), 41–52.
- Sukamti, Sri, & Utomo, Hardi. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Among Makarti*, 8(1).
- Zuarnis, Irene. (2018). *Analisa Kinerja Operasional Angkutan Kota (Studi Kasus: Angkutan Kota Rute Tambun Selatan–Bekasi Timur)*. Universitas Mercu Buana

Bekasi.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).