

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Konsep Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkan (Kotler dalam Rangkuti, 2002). Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Sebuah perusahaan mempunyai tujuan utama memberikan kepuasan bagi konsumen. Puas atau tidaknya seorang pembeli akan keputusan pembeliannya tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan harapan pembeli terhadap barang atau jasa yang dibelinya. Ada keterkaitan yang erat antara konsep kepuasan penumpang, kualitas jasa, dan nilai pelanggan.

Ada beberapa manfaat yang akan tercipta dari kepuasan penumpang, diantaranya memberikan dasar untuk melakukan pembelian ulang, akan tercipta hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan suatu rekomendasi kepada orang lain, dan terciptanya loyalitas konsumen, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Metode dengan mengukur kepuasan pelanggan yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah survei kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance analysis (IPA)*.

3.2 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Untuk memenuhi kualitas jasa bus Damri Royal sebagai layanan publik dan jasa angkutan penumpang diperoleh enam substansi SPM (Standar Pelayanan Minimum) yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan. Lebih lanjut, dalam masing-masing substansi SPM didefinisikan dan ditetapkan indikator-indikator SPM (Standar Pelayanan Minimum) menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 10 Tahun 2012 sebagai berikut :

A. Keamanan

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum/rasa takut. Keamanan yang dimaksud terdiri dari 2 yaitu keamanan dihalte dan keamanan dimobil bus meliputi :

1. Petugas keamanan,
2. Informasi gangguan keamanan,
3. Lampu penerangan ,

4. Identitas kendaraan,
5. Identitas pengenalan pengemudi,
6. Lampu isyarat tanda bahaya.

B. Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan yang dimaksud terdiri dari 3 keselamatan pada manusia, keselamatan pada mobil bus, keselamatan pada prasarana meliputi :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan penanganan keadaan darurat,
2. Kelayakan kendaraan,
3. Peralatan keselamatan,
4. Pemeliharaan kendaraan,

C. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan yang dimaksud terdiri dari 2 kenyamanan dihalte dan didalam bus yaitu :

1. Lampu penerangan,
2. Fasilitas pengatur suhu ruangan,
3. Fasilitas kebersihan,
4. Luas kursi penumpang.

D. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan umum berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Keterjangkauan yang dimaksud :

1. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor,
2. Ketersedian integrasi jaringan trayek penumpang,
3. Tarif.

E. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus di penuhi untuk memberikan perlakuan khusus aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil. Ketaraan yang dimaksud :

1. Kursi prioritas,
2. Ruang khusus kursi roda.

F. Keteraturan

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Keteraturan yang dimaksud :

1. Waktu tunggu,
2. Kecepatan perjalanan,
3. Informasi pelayanan,
4. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan mobil bus,
5. Informasi gangguan perjalanan bus,
6. Sistem pembayaran.

3.3 Pelayanan Trayek

Ijin trayek angkutan umum jalan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dikelompokkan atas angkutan trayek tetap dan teratur serta angkutan tidak dalam trayek yang dikenal sebagai izin operasi. Angkutan trayek tetap dan teratur melayani lintasan/rute yang tetap dari terminal yang telah ditetapkan ke terminal tujuan yang telah ditetapkan dan dilayani dengan frekuensi tertentu/dilengkapi dengan jadwal perjalanan, seperti :

1. Angkutan Lintas Batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek,
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota yang melalui lebih dari satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek,
3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota dalam satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek,
4. Angkutan Kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kota atau wilayah ibukota Kabupaten atau dalam Daerah Khusus Ibukota dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek,
5. Angkutan Perdesaan adalah angkutan dari satu tempat/desa ke tempat lain dalam satu daerah Kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek kota yang berada pada wilayah ibukota Kabupaten dengan mempergunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum/angkot yang terikat dalam trayek.

Angkutan tidak dalam trayek merupakan angkutan yang tidak terikat dengan trayek yang biasanya melakukan pelayanan dari rumah ke rumah, seperti :

1. Angkutan Taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas,
2. Angkutan Sewa adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang melayani angkutan dari pintu ke pintu, dengan atau tanpa pengemudi, dalam wilayah operasi yang tidak terbatas,
3. Angkutan Pariwisata adalah angkutan dengan menggunakan mobil bus umum yang dilengkapi dengan tanda-tanda khusus untuk keperluan pariwisata atau keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek, seperti untuk keperluan keluarga dan sosial lainnya
4. Angkutan Lingkungan adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang dioperasikan dalam wilayah operasi terbatas pada kawasan tertentu, di berbagai daerah Indonesia dikenal sebagai Angkot/Angkutan Kota, yang biasanya menggunakan mobil penumpang (kapasitas penumpang kurang dari 9 orang).

3.4 Sampel

Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Bila populasi besar maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul

representatif (mewakili). Makin besar tingkat kesalahan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Sugiyono, 2009).

Saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini.

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel tiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti, misalnya variabel penelitian 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol maka jumlah anggota sampel masing-masing kelompok antara 10 s/d 20 (Roscoe dalam Sugiyono, 2010)

Untuk penentuan sampel sebenarnya yang menyatakan bahwa semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat. Ukuran sampel yang akan diambil sesuai dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} \quad (3 - 1)$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir.

3.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Para peneliti menentukan 5 faktor yang menentukan kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (Tangible) yaitu tersedianya fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, dan alat komunikasi.
2. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya.
3. Daya tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Jaminan (Assurance) yaitu pengetahuan dan sopan santun karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan tanggung jawab dan percaya diri.
5. Empati (Empathy) yaitu kesediaan untuk menunjukkan simpati dan perhatian kepada konsumen.

Menurut Kotler (dalam Kotler, 2000, hal.439), salah satu instrument untuk menilai ke lima elemen kualitas pelayanan diatas dan menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sudah sesuai antara Kinerja (*Performance*) perusahaan dengan Harapan (*Importance*) konsumen serta menentukan langkah yang diperlukan untuk memperbaikinya adalah dengan *Importance Performance Analysis*. Dari *importance performance analysis* tersebut dapat diketahui ranking masing-masing atribut pelayanan per variabel kualitas pelayanan dari sudut Kinerja (*Performance*) dan Harapan (*Importance*) menurut hasil skors penilaian konsumen atau responden.

Important performance analysis terdiri dari dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisa kuadaran berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan pelaku transportasi terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelaku transportasi. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan pelaku transportasi. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang digunakan yaitu dimana X merupakan tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan umum dan Y adalah tingkat harapan/kepentingan terhadap angkutan umum.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TKi = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (3 - 2)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja angkutan umum

Yi = Skor penilaian harapan/kepentingan pelaku transportasi

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu (Y) tegak akan diisi oleh skor kepentingan/harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$Y_i = \frac{\sum_{i=1}^i Y_i}{n} \quad (3 - 3)$$

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^i X_i}{n} \quad (3 - 4)$$

Dimana :

Xi = rata-rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan atribut ke i

Yi = rata-rata tingkat pelayanan kepentingan/harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus :

$$Y_i = \frac{\sum_{i=1}^i Y_i}{K} \quad (3 - 5)$$

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^i X_i}{K} \quad (3-6)$$

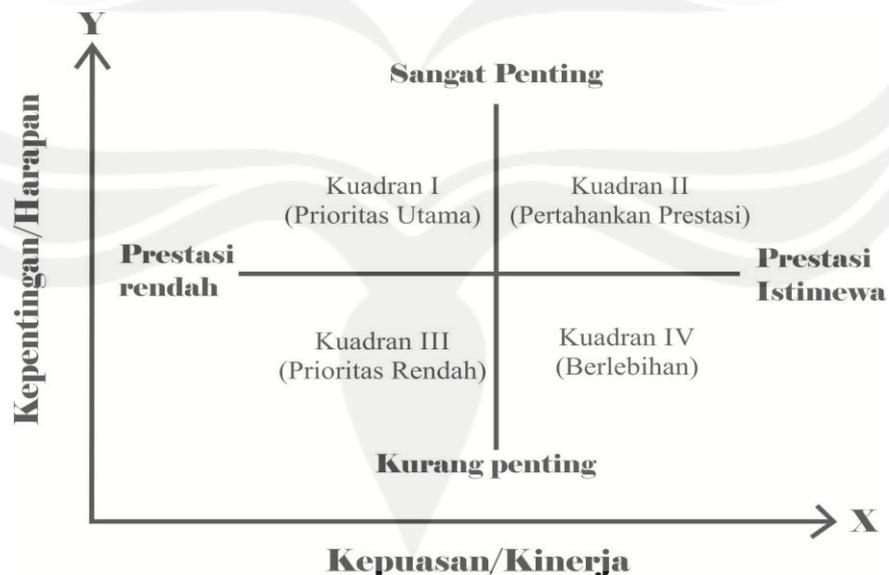
Dimana :

X_i = rata – rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan atribut ke i

Y = rata – rata tingkat pelayanan kepentingan /harapan atribut ke i

K = jumlah atribut/pertanyaan dalam kuisisioner

Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) sedangkan nilai (Y) memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut. kemudian nilai-nilai tersebut di plot dalam diagram kartesius.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

(Sumber: Supranto, 1997)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan angkutan Kota yang dianggap penting oleh penumpang tetapi kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan penumpang, tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan penumpang, atribut- atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), atribut-atribut pelayanan di daerah ini menunjukkan nilai untuk agar dapat ditingkatkan. Tingkat kepentingan yang tinggi dapat direspon baik oleh responden. Atribut yang ada di kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan di mata responden.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut pelayanan yang terdapat di pelayanan ini dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.
4. Kuadran IV (Berlebihan), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh penumpang tetapi menunjukkan responden menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan tetapi sehingga tidak menunjukkan prioritas perbaikan (berlebihan).

3.6 Teori Uji Kuisisioner

3.6.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas akan dilakukan dengan metode person atau metode korelasi product moment yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan pada kuisisioner dengan skor total. Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritik. Selanjutnya jika nilai koefisien korelasi item tersebut berada diatas nilai tabel kritik maka item tersebut valid (Sugiyono, 2009). Adapun rumus korelasi product moment adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY \cdot (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3 - 7)$$

Keterangan :

r_{xy} = korelasi product moment

N = jumlah uji coba

$\sum X$ = jumlah skor variabel X (skor item)

$\sum Y$ = jumlah skor variabel Y (total skor seluruh item)

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat variabel X

$\sum Y^2$ = jumlah skor kuadrat variabel Y

ΣXY = jumlah perkalian variabel X dengan variabel Y

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini teknik yang dipakai adalah teknik perhitungan reliabilitas koefisien Alfa Cronbach, dengan alasan komputasi dengan teknik ini akan memberikan harga yang lebih kecil atau sama besar dengan reliabilitas yang sebenarnya. Jadi dengan menggunakan teknik ini akan memberikan hasil yang lebih cermat karena dapat mendeteksi hasil yang sebenarnya.

Adapun rumus alfa Cronbach :

$$r_i = \frac{K}{(K-1)} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \quad S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad S_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

r_i = reliabilitas

K = jumlah pertanyaan (item)

$\sum s_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

s_t^2 = varians skor total

3.7 Profil Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) DAMRI ROYAL

Bus Damri di Kalimantan khususnya Kalbar memang berbeda dengan di Jawa. Di Kalbar, Damri bisa dikatakan sangat berjaya. Damri mempunyai armada dan layanan yang tidak kalah dengan bus-bus swasta. Semua rute antar kota dalam propinsi, bahkan antar negara (Malaysia dan Brunei) dilayani oleh armada milik BUMN ini. Mereka mempunyai penumpang setia yang tidak mudah untuk beralih ke bus lainnya.

Untuk mendapatkan loyalitas dari penumpang merupakan usaha strategi yang perlu diterapkan oleh armada bus Damri. Damri melakukan strategi yang berorientasi kepada pelanggan/penumpang, mereka menyadari bahwa ada hal lain yang diinginkan penumpang dalam melakukan perjalanan mudik yaitu suatu kenyamanan dan keamanan bus yang disertai harga yang terjangkau.

Khususnya di Kalimantan Barat, bus Damri mempunyai keunggulannya sendiri dengan menyediakan armada eksklusif yaitu Royal Bus Damri. Bahkan Royal Bus Damri hanya bisa dijumpai di Kalimantan Barat saja. Armada eksklusif ini mempunyai kapasitas dan fasilitas yang berbeda dengan jenis armada Damri yang eksekutif. Kapasitas tempat duduknya lebih sedikit dengan formasi 1-2, satu baris terdiri dari satu tempat duduk tunggal dan 2 tempat duduk double, berkapasitasnya 29 penumpang. Kursinya lebih lebar dan nyaman dan disediakan selimut untuk tidur karena di bagian atasnya ada semacam pembatas untuk kepala sehingga penumpang bisa nyaman walaupun melewati jalan Kalimantan yang terkenal rusak dan banyak berlubang. Di dalam bus disediakan juga wifi gratis.

Setiap perjalanan ada dua sopir yang menjalankan bis secara bergantian, sehingga mengurangi resiko kecelakaan karena mengantuk.

Untuk harga tentu berbeda antara bus Damri eksekutif dan Royal Bus Damri yang eksklusif, hanya berbeda lima puluhan ribu saja. Namun demikian tidak mengurungkan niat penumpang untuk membeli tiket Royal Bus Damri karena harga yang ditawarkan sesuai dengan kenyamanan fasilitas bus tersebut.

Biasanya menjelang puncak musim liburan (lebaran, natal, imlek, liburan ajaran tahun yang baru) penumpang akan membeli tiket bus jauh hari sebelum keberangkatan dan merogoh kocek lebih untuk membayar harga tiket yang melambung tinggi dari harga hari biasanya. Untuk harga, Bus Damri termasuk memasang tarif tiket yang relatif stabil baik untuk jenis bus eksekutif maupun eksklusif. Bahkan untuk memesan tiket dekat dengan hari keberangkatan tarif tiket tetap sama dengan tarif yang dibeli jauh-jauh hari. Hal ini lah yang disenangi oleh para penumpang, maka tidak heran jika tiket bus Damri selalu terjual habis dengan cepat.