

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Umum

Hal utama yang menjadi pokok pembahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah kepuasan penumpang angkutan umum perkotaan. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang paham terhadap kebutuhan penumpang, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Jenis pelayanan yang dapat dipertimbangkan oleh penumpang dalam suatu angkutan menurut sasaran sistem transportasi nasional adalah terwujudnya penyelenggaraan transportasi yang efektif dan efisien. Efektif dalam arti :

1. selamat,
2. aksesibilitas tinggi,
3. terpadu,
4. teratur,
5. lancar dan cepat,
6. kapasitas mencukupi,
7. nyaman,
8. mudah dicapai,
9. tarif terjangkau,

10. aman,
11. tepat waktu,
12. tertib, dan
13. polusi rendah.

Kepuasan penumpang angkutan umum dapat dikatakan terpenuhi jika seluruh pelayanannya dapat dijalankan dengan baik.

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam tugas akhir ini adalah survei kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut kamus riset karangan Komaruddin (1984) dalam Mardalis (2002) yang dimaksudkan dengan populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Kasus tersebut dapat berupa orang, barang, binatang, hal atau peristiwa. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Kupang yang menggunakan angkutan umum jalur terminal Belo – terminal Kupang.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden)

yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden. Menurut Guilford (1987) dalam Supranto (1997), dimana semakin besar sampel (makin besar nilai n = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang akurat. Karena itu, dalam penelitian ini akan diambil 100 sampel. Salah satu metode yang juga digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. Al.,1960) dalam Wijaya (2013) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

3.3 Pengukuran Instrumen

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara memberi beberapa pertanyaan kepada responden. Kuisisioner ini juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuisisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuisisioner dapat dikategorikan menjadi dua jenis yaitu kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup. Kuisisioner terbuka adalah kuisisioner yang memberikan kebebasan kepada responden untuk

menjawab sedangkan kuisioner tertutup merupakan kuisioner yang telah menyediakan jawaban untuk dipilih oleh responden.

3.4 **Validitas dan Reliabilitas**

Instrumen merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai alat ukur untuk mengukur suatu obyek ukur atau mengumpulkan data dari suatu variabel. Sebelum menetapkan pemilihan dan penyusunan instrumen, perlu diperhatikan tentang *validitas* dan *reliabilitas* instrumen yang akan dipakai.

Azwar (1987) menyatakan bahwa *validitas* berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki *validitas* yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.

Reliabilitas instrumen sebagai alat ukur diperlukan pula disamping validitasnya. Azwar (2003) menyatakan bahwa *reliabilitas* merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Arifin (1991) menyatakan bahwa suatu tes dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama bila diteskan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda.

Rumus korelasi “*pearson-r*” sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots 3.2$$

Keterangan : r = *pearson-r*

x = skor tiap variabel x

y = skor tiap variabel y

n = jumlah responden x dan y yang mengisi kuisioner

Untuk menguji *reliabilitas* instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Perhitungan menggunakan rumus alpha diuraikan sebagai berikut :

1. Mencari harga-harga varians setiap item

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.3$$

Keterangan : σ_{b^2} = varian butir setiap item

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat jawaban responden pada setiap varians

$(\sum X)^2$ = jumlah kuadrat skor seluruh responden dari setiap item

N = jumlah responden uji coba

2. Mencari varians total

$$\sum \sigma_{t^2} = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.4$$

Keterangan : $\sum \sigma_{t^2}$ = varians total

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total dari setiap responden

$(\sum Y)^2$ = jumlah kuadrat seluruh skor total dari setiap responden

N = jumlah responden uji coba

3. Rumus alpha

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots 3.5$$

Keterangan : r^{11} = reliabilitas

k = banyaknya butir item

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians item

σ_t^2 = varians total

3.5 Kriteria Kinerja

Menurut Hendarto (2001), untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem transportasi, maka diperlukan beberapa indikator yang dapat dilihat. Indikator tersebut yang pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan, dan yang kedua lebih bersifat kualitatif dan dinyatakan dengan mutu pelayanan.

Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan:

1. Kapasitas

Kapasitas dinyatakan sebagai jumlah penumpang yang biasa dipindahkan dalam satu waktu tertentu. Peningkatan kapasitas biasanya dilakukan dengan memperbesar ukuran, mempercepat perpindahan, merapatkan penumpang, namun ada batasan-batasan yang harus diperhatikan yaitu keterbatasan ruang gerak yang ada, keselamatan, kenyamanan, dan lain-lain.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dari jarak maupun

waktu. Suatu sistem transportasi sebaiknya bisa diakses secara mudah dari berbagai tempat dan pada setiap saat untuk mendorong orang menggunakannya dengan mudah.

Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

1. Keselamatan

Keselamatan ini erat kaitannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama berkaitan dengan sistem pengendalian yang ketat, biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi pula.

2. Keandalan

Keandalan berhubungan dengan faktor-faktor seperti ketepatan waktu dan jaminan sampai di tempat tujuan.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemudahan yang ada dalam mengubah segala sesuatu sebagai akibat adanya kejadian yang berubah tidak sesuai dengan skenario yang direncanakan.

4. Kenyamanan

Kenyamanan erat kaitannya dengan tata letak tempat duduk, sistem pengaliran udara, ketersediaan fasilitas khusus, waktu operasi, dan lain-lain.

5. Kecepatan

Kecepatan merupakan faktor yang sangat penting dan erat kaitannya dengan efisiensi sistem transportasi. Pada prinsipnya pengguna transportasi menginginkan kecepatan yang tinggi, sehingga diperoleh efisiensi yang tinggi pula, namun hal tersebut dibatasi oleh masalah keselamatan.

6. Dampak

Dampak sangat beragam jenisnya, mulai dari dampak lingkungan sampai dengan dampak sosial yang ditimbulkan dengan adanya suatu operasi lalu lintas, serta konsumsi energi yang dibutuhkan.

3.6 **Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1997 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Menurut Martinez (2003) yang dikutip Ariyoso (2009) “IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja”. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada penelitian ini langkah pertama yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi atribut-atribut fasilitas angkutan umum yang mempengaruhi kepuasan penumpang, mengkaji tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas yang ada agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Dari uraian yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka, maka landasan teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan yang akan dianalisis adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal ini adalah penumpang angkutan umum jalur terminal Belo – terminal Kupang.
2. Dalam hal ini, untuk mengukur kepuasan penumpang angkutan umum menggunakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan berdasarkan parameter analisisnya.
3. Analisis yang digunakan adalah:
Skala yang penilaian atas persepsi kinerja dan kepentingan pengukuran skala likert 5 tingkat, dengan maksud skala dan bobot sebagaimana yang dikemukakan oleh Supranto, (2001) dalam Lupiyoadi (2001), yaitu:
 - a. Jawaban sangat puas dan sangat penting diberi bobot 5.
 - b. Jawaban puas dan penting diberi bobot 4.
 - c. Jawaban cukup puas dan cukup penting diberi bobot 3.
 - d. Jawaban kurang puas dan kurang penting diberi bobot 2.
 - e. Jawaban tidak puas dan tidak penting diberi bobot 1.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kinerja dan hasil penelitian tingkat kepentingan pengguna jasa, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan ukuran prioritas peningkatan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang, dan untuk lebih jelasnya mengenai skor serta kategori penilaiannya dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Penilaian	Keterangan
1. Tingkat Kinerja	1). 1,0 - 1,9	Tidak Baik (TB)
	2). 2,0 - 2,9	Kurang Baik (KB)
	3). 3,0 - 3,9	Cukup Baik (CB)
	4). 4,0 - 4,9	Baik (B)
	5). 5,0	Sangat Baik (SB)
2. Tingkat Harapan	1). 1,0 - 1,9	Tidak Penting (TP)
	2). 2,0 - 2,9	Kurang Penting (KP)
	3). 3,0 - 3,9	Cukup Penting (CP)
	4). 4,0 - 4,9	Penting(P)
	5). 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber : Hapsari, (2009) dalam Mariana, (2014)

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian adalah untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa paham pihak penyedia jasa atas hal yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian :

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas (Supranto, 2006).
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2006).

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pada tingkat kesesuaian ini pelayanan dinilai sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pada tingkat kesesuaian ini pelayanan dinilai telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pada tingkat kesesuaian ini pelayanan dinilai belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :

1. 0 – 32 % Mahasiswa Sangat Tidak Puas
2. 33 – 65% Mahasiswa Tidak Puas
3. 66 – 99% Mahasiswa Kurang Puas

Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan metode *Importance Performance Analysis* (Martilla and James, 1997 dalam Supranto, 2006) atau Analisis tingkat Kepentingan/Kepuasan dan kinerja oleh angkutan umum penumpang dengan menggunakan rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots 3.6$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian pelaksanaan/kepuasan angkutan

Yi = skor penilaian kepentingan/harapan bagi kepuasan penumpang

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Setelah itu akan digambarkan diagram kartesius yang dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja atau kepuasan penumpang dari seluruh faktor dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk menganalisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut/pernyataan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots 3.7$$

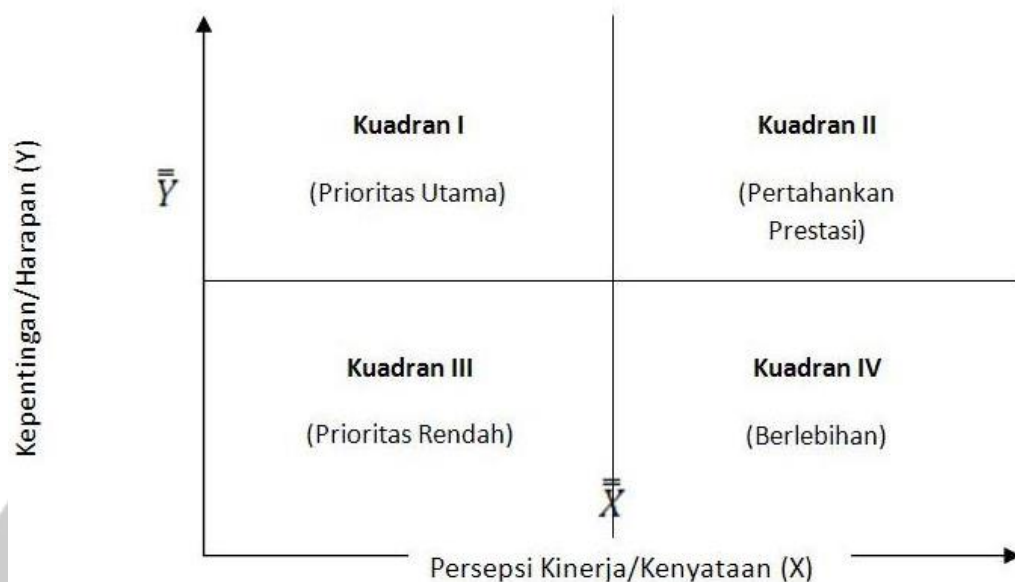
Keterangan :

$\bar{X}$ = skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

(Sumber : Supranto, 1997)

Keterangan :

a. Kuadran I

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

b. Kuadran II

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib mempertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

c. Kuadran III

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting atau kurang memuaskan.

d. Kuadran IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

