

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Umum

Dalam Tugas Akhir ini yang dibahas adalah kepuasan penumpang angkutan umum perkotaan. Tingkat kepuasan penumpang angkutan umum terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap 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. kapasitas mencukupi,
5. teratur,
6. lancar dan cepat,
7. mudah dicapai,
8. tepat waktu,
9. nyaman,
10. tarif terjangkau,

11. tertib,
12. aman,
13. polusi rendah.

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

Metode dengan mengukur kepuasan pelanggan yang digunakan 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-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Kasus-kasus tersebut dapat berupa orang, barang, binatang, hal atau peristiwa. Populasi dalam penelitian ini adalah para masyarakat di kota Jayapura yang menggunakan angkutan umum jalur Entrop-Abepura-Padang bulan.

3.2.2. Sampel

Sampel atau sampling berarti contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian.

Data dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak atau dengan kata lain disebut sampling. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden. Menurut Guilford (1987;125) 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 orang penumpang.

Pertanyaan yang seringkali diajukan dalam metode pengembalian sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan hasil penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Salah satu metode yang juga digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. Al.,1960:182) dalam Wijaya Blogger sebagai berikut:

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

keterangan:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan

3.3. Pengukuran Instrumen

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuisisioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3.4. Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menetapkan pemilihan dan penyusunan instrument perlu diperhatikan tentang *validitas* dan *reliabilitas* instrument yang akan dipakai. Sebab dikuatirkan terjadinya penggunaan instrument yang tidak valid dan tidak reliabel, untuk itu perlu diketahui *validitas* dan *reliabilitas* suatu instrument terlebih dahulu. *Validitas* suatu instrument menunjukkan suatu alat ukur yang dapat mengukur sejauh mana kebenaran alat itu untuk mengukur sesuatu yang diperlukan. Lebih tepat alat ukur yang dipakai, maka akan lebih banyak keabsahan alat ukur tersebut.

Reliabilitas instrument sebagai alat ukur diperlukan pula disamping validitasnya. Reliabilitas atau keterandalan suatu instrument sebagai alat ukur dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kebenaran alat ukur tersebut cocok digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur sesuatu. Pengertian reliabilitas dimaksudkan, jika kita mengukur atau menanyakan sesuatu orang yang sama atau berlainan hasilnya akan sama, dengan demikian dikatakan reliabilitasnya tinggi atau baik. Tetapi setiap kali diukur atau ditanyakan hasilnya berbeda dan berubah-ubah, maka hasilnya dikatakan tidak reliabil atau belum dapat dipercaya.

Rumus korelasi “pearson-r” sebagai berikut:

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

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 varians

$\sum X^2$ = 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

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

Keterangan : r^{11} = reliabilitas

k = banyaknya butir item

$\sum \sigma_{v^2}$ = jumlah varians item

σ_t^2 = varians total

3.5. Kriteria Kinerja

Untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem operasi ini, maka ada beberapa parameter yaitu yang pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan dan yang kedua yang lebih bersifat kualitatif yang dinyatakan dengan mutu pelayanan (Hermawan,2001).

Hal-hal yang mempengaruhi tingkat pelayanan:

1. Kapasitas

Kapasitas dinyatakan sebagai jumlah penumpang atau barang yang bisa dipindahkan dalam satuan waktu tertentu. Pada dasarnya, biasanya semua pihak berusaha untuk meningkatkan kapasitas dengan cara memperbesar ukuran, mempercepat perpindahan, merapatkan atau memadatkan penumpang. Namun demikian ada batasan-batasan yang harus diperhatikan dalam mengupayakan hal-hal tersebut, yaitu antara lain keterbatasan ruang gerak yang ada, keselamatan, kenyamanan dan lain-lain.

2. Akseibilitas

Akseibilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dari jarak maupun waktu. Suatu sistem transportasi sebaiknya bisa diakses dengan mudah dari berbagai tempat dan pada setiap saat untuk mendorong orang menggunakannya dengan mudah.

Hal-hal yang mengukur tingkat keberhasilan:

1. Keselamatan

Keselamatan ini erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama berkaitan erat dengan sistem pengendalian yang digunakan. Suatu sistem transportasi yang mempunyai suatu sistem pengendalian yang ketat, biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi.

2. Keandalan

Keandalan berhibungan dengan faktor-faktor seperti ketetapan jadwal waktu dan jaminan sampai di tempat tujuan. Suatu sistem transportasi yang andal berarti bahwa penumpang dan/atau barang yang diangkutnya bisa sampai pada waktu yang tepat dan tidak mengalami gangguan atau kerusakan.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas ini adalah kemudahan yang ada dalam merubah segala sesuatu sebagai akibat adanya kejadian yang berubah tidak sesuai dengan scenario yang direncanakan.

4. Kenyamanan

Kenyamanan ini terutama berlaku bagi angkutan penumpang, erat kaitannya dengan masalah tata letak tempat duduk, sistem pengaturan udara didalam kendaraan.

5. Kecepatan

Kecepatan merupakan faktor yang sangat penting dan erat kaitannya dengan masalah efisiensi sistem transportasi. Pada prinsipnya orang selalu menginginkan kecepatan yang tinggi dalam ber-transportasi, namun keinginan itu kadang-kadang dibatasi oleh masalah keselamatan.

6. Dampak

Dampak ini sangat beragam jenisnya, mulai dari dampak lingkungan (polusi, kebisingan dan lain-lain).

3.6. **Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang karena mudah diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerjanya (Martinez, 2003). *Importance Performance analysis* atau analisa tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto, 1997).

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. *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan suatu faktor yang berkaitan dengan barang dan jasa, dengan pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka dapat ditentukan factor mana yang sangat berpengaruh dan bagaimana tingkat pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya.

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 dalam penelitian ini beberapa landasan teori yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan yang akan dianalisis adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal ini adalah penumpang angkutan umum jalur Entrop-Abepura,
2. Dalam penelitian 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 penilaian tingkat kinerja dan hasil penilaian 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 dibawah 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 : Supranto, (2001) dalam Hapsari, (2009)

Dalam penelitian yang menggunakan *Importance Performance analysis* ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}, \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots 3.6$$

Keterangan :

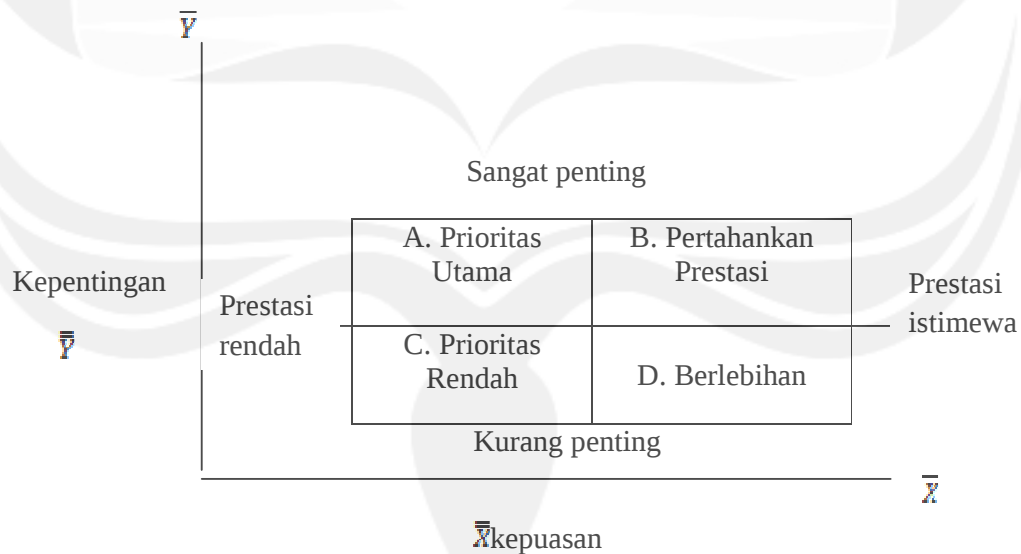
$\bar{X}$: Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$: Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n : Jumlah responden

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

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. 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. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan metode *Importance Performance Analysis* (Martila and James, 1977:77-79 dalam Renta, 2003) atau Analisis tingkat Kepentingan/Kepuasan dan kinerja oleh angkutan umum penumpang dengan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots 3.7$$

Keterangan :

T_{ki} : Tingkat kesesuaian responden

X_i : Skor penilaian pelaksanaan/kepuasan angkutan

Y_i : Skor penilaian kepentingan/harapan bagi kepuasan penumpang

