

# PERBANDINGAN PELAYANAN ANTAR *SHUTTLE* BANDUNG-JAKARTA

**Shofia Yasmin Maisan**

Jurusan Teknik Sipil,  
Institut Teknologi Nasional Bandung  
Jl. Khp Hasan Mustopa No.23, Neglasari,  
Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat  
40124

**Elkhasnet<sup>1</sup>**

Jurusan Teknik Sipil,  
Institut Teknologi Nasional Bandung  
Jl. Khp Hasan Mustopa No.23, Neglasari,  
Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat  
40124

## Abstract

Since the operation of the Cipularang Toll Road, there has been an increase in mobility with a travel time of approximately 2 to 3 hours. The existence of the Cipularang Toll Road has made one of the land transportation services, the shuttle service, grow. This upward trend of shuttle companies has created intense competition in facilities and rates. The condition of the facilities, routes, and fares are the influential factors in determining the rating for the service provided by the shuttle to passengers. In this situation, it is necessary to analyze which shuttle can provide the best service and the characteristics of passengers. This analysis uses primary and secondary data obtained from the RedBus Web. Based on the research results, Jackal Holidays provides the best service in many segments for Bandung-Jakarta departures. Their travel time is about 2 hours, and the number of departures per day is well beyond the other accommodations, roughly 402 departures/day. The perks are also excellent, yet the prayer room is still under maintenance, and the overall rating for this service is gaining a value of 24 points. The rate offered is IDR 135,000. Furthermore, the application's rating on the Playstore is 2.3 out of 5, while on the Appstore is 2.5 out of 5. In addition, the spread of the demographic of passengers is dominated by women, considering the fares and convenience offered.

**Keywords:** shuttle, service, facility, rate, passenger

## Abstrak

Semenjak beroperasinya Jalan Tol Cipularang terjadi peningkatan mobilitas dengan waktu tempuh hanya 2-3 jam. Adanya Jalan Tol Cipularang membuat jasa angkutan darat salah satunya *shuttle* semakin berkembang. Dengan banyaknya perusahaan *shuttle* yang bermunculan menimbulkan persaingan yang ketat baik dari segi fasilitas, maupun tarif. Kondisi fasilitas, rute serta tarif menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat pelayanan yang diberikan oleh *shuttle* kepada penumpang. Sehubungan dengan hal tersebut perlu dilakukan analisis untuk menentukan *shuttle* yang dapat memberikan pelayanan terbaik serta karakteristik penumpang pengguna jasa *shuttle*. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan data primer serta sekunder yang didapat dari Web RedBus. Berdasarkan hasil penelitian Jackal Holidays memberikan pelayanan terbaik untuk keberangkatan Bandung-Jakarta, dari segi waktu tempuh yang ditawarkan yaitu hanya 2 jam, jumlah keberangkatan perhari yang relatif banyak yaitu 402 keberangkatan/hari. Fasilitas yang dimiliki juga sudah sangat baik namun untuk mushola masih dalam tahap renovasi, fasilitas yang dimiliki memiliki nilai 24 poin. Tarif yang ditawarkan yaitu Rp.135.000. Aplikasi pada Playstore yang dimiliki juga hanya memiliki nilai 2,3 dari 5, sedangkan pada Appstore memiliki nilai 2,5 dari 5. Penumpang didominasi oleh perempuan dengan mempertimbangkan tarif serta kenyamanan yang ditawarkan.

**Kata Kunci:** *shuttle*, pelayanan, fasilitas, tarif, penumpang

## PENDAHULUAN

Jakarta merupakan Ibu Kota Negara Indonesia yang memiliki aktivitas yang tinggi baik dari segi ekonomi, industri maupun pembangunan. Ibu Kota Provinsi yang paling dekat dari

---

<sup>1</sup> Corresponding author: elkha@itenas.ac.id

Jakarta adalah Bandung, dimana Bandung merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat dengan jarak sekitar 150 km dari Jakarta. Dalam menunjang pertumbuhan perekonomian dan pembangunan ini transportasi menjadi hal yang penting.

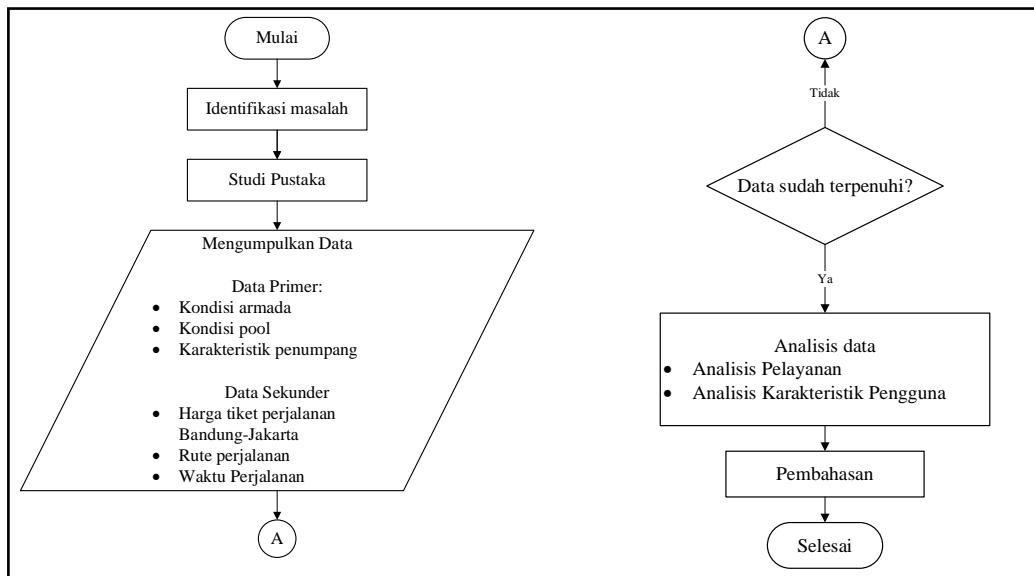
Mobilisasi penduduk Bandung-Jakarta yang semakin meningkat disebabkan oleh berbagai faktor serta banyaknya pekerja, adanya hubungan perdagangan, pendidikan dan juga wisata. Untuk menghubungkan Bandung-Jakarta dapat menggunakan angkutan umum karena dapat mengefisienkan waktu, tenaga serta biaya, angkutan umum yang dapat digunakan adalah *shuttle*, travel, kereta api, bus ataupun pesawat. Pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi maupun kendaraan umum terus meningkat, Pemerintah memprediksi beberapa tahun kedepan Jalan Tol Cipularang akan padat sehingga dirancang jenis transportasi baru yaitu Kereta Cepat Bandung- Jakarta untuk menunjang masyarakat.

Semenjak beroperasinya Jalan Tol Cipularang terjadi peningkatan mobilitas dengan waktu tempuh hanya 2-3 jam. Jalan Tol Cipularang membuat jasa angkutan darat salah satunya *shuttle* semakin berkembang. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Bandung pada tahun 2022 ada 18 perusahaan jasa *shuttle* rute Bandung-Jakarta. Dengan banyaknya perusahaan *shuttle* yang bermunculan menimbulkan persaingan yang ketat baik dari segi fasilitas, maupun tarif.

Tarif menjadi salah satu faktor paling penting dalam pemilihan *shuttle*, tarif juga perlu dievaluasi karena berhubungan dengan kemampuan dan kemauan masyarakat dalam membayar sebagai pengguna jasa. Tarif juga sangat berkaitan erat dengan tingkat pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut maka, dibuat penelitian yang membahas mengenai persaingan antar *shuttle* serta karakteristik penumpang sebagai pengguna jasa dengan judul **“Perbandingan Pelayanan Antar *Shuttle* Bandung-Jakarta”**.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penyelesaian masalah dalam penelitian ini, penulis menyusun langkah-langkah pengerjaan secara terstruktur seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir Penyelesaian Masalah

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini *shuttle* yang ditinjau berdasarkan keberangkatan Pasteur Bandung-Fatmawati Jakarta. Pemilihan lokasi Pasteur Bandung menuju Fatmawati Jakarta ini karena merupakan keberangkatan paling banyak ditawarkan oleh para penyedia jasa.

### a. Pelayanan *Shuttle* Keberangkatan Pasteur Bandung-Fatmawati Jakarta

Pelayanan *shuttle* untuk rute Pasteur Bandung-Fatmawati Jakarta ditinjau dari beberapa aspek yaitu dari kondisi *shuttle*, kondisi pool, tarif yang ditawarkan, dan waktu tempuh. Pada penelitian ini dilakukan pengamatan hanya pada *pool* Pasteur Bandung, berdasarkan pengamatan langsung dilapangan setiap *shuttle* memiliki beberapa kelebihan yang berbeda-beda.

Aragon Transport merupakan *shuttle* terbaik dari segi aplikasi serta fasilitas. Aragon Transport memiliki nilai aplikasi Playstore 4,3 dari 5, sedangkan pada Appstore bernilai 2 dari 5 dan total poin dari fasilitas kendaraan serta pool adalah 25, namun dari segi harga, waktu tempuh serta jumlah keberangkatan perharinya kalah dibanding *shuttle* lain.

Baraya Travel memiliki keunggulan berupa tarif yang relatif murah yaitu dengan harga Rp.95.000 dan waktu tempuh hanya 2 jam 25 menit. Dari segi jumlah keberangkatan Baraya *Shuttle* dan juga penilaian fasilitas memiliki nilai 19 poin, Baraya *Shuttle* juga memiliki jumlah keberangkatan paling banyak yaitu 551 keberangkatan perhari.

Dibandingkan dengan *shuttle* lain Cititrans memiliki keunggulan dari segi jumlah keberangkatan yaitu dengan jumlah 57 keberangkatan perhari yang melayani keberangkatan dari Pasteur Bandung menuju Fatmawati Jakarta. Dengan fasilitas yang sudah cukup baik sangat disayangkan Citirans Pateur Bandung tidak memiliki mushola, dari segi fasilitas Cititrans memiliki nilai 18. Tarif yang ditawarkan untuk

keberangkatan Pasteur Bandung-Fatmawati Jakarta relatif lebih mahal dibanding dengan tarif *shuttle* lain yaitu Rp.160.000.

Jackal Holidays memiliki kelebihan disegi waktu tempuh yang ditawarkan yaitu hanya 2 jam dan juga jumlah keberangkatan perhari yang relatif banyak yaitu 402 keberangkatan perhari. Fasilitas yang dimiliki juga sudah sangat baik namun untuk mushola masih dalam tahap renovasi, fasilitas yang dimiliki memiliki nilai 24 poin. Tarif yang ditawarkan yaitu Rp.135.000. Aplikasi pada Playstore yang dimiliki juga hanya memiliki nilai 2,3 dari 5, sedangkan pada Appstore memiliki nilai 2,5 dari 5.

## b. Karakteristik Penumpang

Karakteristik penumpang *shuttle* terdiri dari data responden yang berisi informasi perjalanan, sebagai pengguna layanan *shuttle* untuk keberangkatan Pasteur Bandung menuju Fatmawati Jakarta. Dengan jumlah sampel 40 responden untuk penumpang *shuttle*, yang telah mewakili seluruh penumpang. Sumlah sampel ini diambil dari 2%-5% dari penumpang Pasteur Bandung menuju Fatmawati Jakarta yang berkisar antar 17-40 responden. Gambaran umum dari data yang didapatkan ditampilkan dalam bentuk tabel serta presentase grafik.

### 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil survei mengenai jenis kelamin responden diketahui sebanyak 42% adalah laki-laki dan 58% adalah perempuan. Jenis kelamin responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Pengguna Shuttle Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki Laki	17	43%
Perempuan	23	58%
Total	40	100%

### 2. Distribusi Usia Responden

Berdasarkan hasil survei mengenai usia responden diketahui sebanyak 10% berusia kurang dari 20 tahun, 50% berusia 21 - 25 tahun, 35% berusia 26 - 30 tahun dan 5% berusia lebih dari 30 tahun. Usia responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Pengguna Shuttle Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20	4	10%
21-25	20	50%
26-30	14	35%
>30	2	5%
Total	40	100%

### 3. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan hasil survei mengenai pendidikan terakhir responden diketahui sebanyak 85% adalah akademi/sarjana dan 58% adalah SMA. Pendidikan terakhir responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Pengguna *Shuttle* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
Akademi/Sarjana	34	85%
SMA	6	15%
Total	40	100%

## 4. Distribusi Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil survei mengenai pekerjaan responden diketahui sebanyak 28% adalah pelajar, 13% adalah PNS/TNI/POLRI, 48% adalah Pegawai Swasta/BUMN, 3% adalah pengusaha/wiraswasta dan 10% adalah pekerja lainnya. Pekerjaan responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Pengguna *Shuttle* Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	11	28%
PNS/TNI/POLRI	5	13%
Pegawai Swasta/BUMN	19	48%
Pengusaha/Wiraswasta	1	3%
Lainnya	4	10%
Total	40	100%

## 5. Distribusi Penghasilan Responden Perbulan

Berdasarkan hasil survei mengenai penghasilan responden perbulan diketahui sebanyak 25% sebesar Rp.1.000.0000-Rp.2.000.000, 3% sebesar Rp.2.000.000-Rp.3.000.0000, 5% sebesar Rp.3.000.0000-Rp.4.000.0000, 13% sebesar Rp.4.000.0000-Rp.5.000.0000, 23% sebesar Rp.5.000.0000-Rp.6.000.0000 dan 33% berpenghasilan lebih dari Rp.6.000.0000. Pendidikan terakhir responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Pengguna *Shuttle* Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan (Rp)	Jumlah	Persentase
1.000.000 – 2.000.000	10	25%
2.000.000 – 3.000.000	1	3%
3.000.000 – 4.000.000	2	5%
4.000.000 – 5.000.000	5	13%
5.000.000 – 6.000.000	9	23%
>6.000.000	13	33%
Total	40	100%

6. Distribusi Alasan Responden Menggunakan Moda *Shuttle*

Berdasarkan hasil survei mengenai alasan responden menggunakan moda *shuttle* diketahui sebanyak 10% adalah karna pertimbangan harga, 58% karena pertimbangan kenyamanan, 5% adalah karena pertimbangan keselamatan dan 28% adalah karena pertimbangan waktu. Alasan responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Pengguna *Shuttle* Berdasarkan Alasan

Alasan	Jumlah	Persentase
Pertimbangan harga	4	10%
Pertimbangan kenyamanan	23	58%
Pertimbangan keselamatan	2	5%
Pertimbangan waktu	11	28%
Total	40	100%

## 7. Distribusi Responden Menggunakan Shuttle dalam Setahun

Berdasarkan hasil survei mengenai responden yang menggunakan *shuttle* dalam setahun diketahui 55% adalah sebanyak 1 - 4 kali, 25% adalah sebanyak 5 - 8 kali, 8% adalah sebanyak 9 - 12 kali dan 13% adalah lebih dari 12 kali. Penggunaan moda *shuttle* dalam setahun dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Pengguna *Shuttle* dalam Setahun

Penggunaan shuttle dalam setahun	Jumlah	Persentase
1-4 kali	22	55%
5-8 kali	10	25%
9-12 kali	3	8%
>12 kali	5	13%
Total	40	100%

## 8. Distribusi Kebutuhan Hidup Responden dalam Sebulan

Berdasarkan hasil survei mengenai biaya kebutuhan hidup responden diketahui 15% mengeluarkan biaya sebesar Rp.500.000-Rp.1.000.000, 40% mengeluarkan biaya sebesar Rp.1.000.000-Rp.2.000.000, 23% mengeluarkan biaya sebesar Rp.2.000.000-Rp.3.000.000, 10% mengeluarkan biaya sebesar Rp.3.000.000-Rp.4.000.000, 8% mengeluarkan biaya sebesar Rp.4.000.000-Rp.5.000.000 dan 5% mengeluarkan biaya lebih besar dari Rp.5.000.000. Biaya kebutuhan hidup responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Karakteristik Pengguna *Shuttle* Berdasarkan Biaya Kebutuhan Hidup

Kebutuhan Hidup (Rp)	Jumlah	Persentase
500.000 – 1.000.000	6	15%
1.000.000 – 2.000.000	16	40%
2.000.000 – 3.000.000	9	23%
3.000.000 – 4.000.000	4	10%
4.000.000 – 5.000.000	3	8%
>5.000.000	2	5%
Total	40	100%

## 9. Distribusi Kebutuhan Transportasi Responden dalam Sebulan

Berdasarkan hasil survei mengenai biaya kebutuhan transportasi responden diketahui 18% mengeluarkan biaya kurang dari Rp.250.000, 58% mengeluarkan biaya sebesar Rp.250.000-Rp.500.000, 18% mengeluarkan biaya sebesar Rp.500.000-Rp.1.000.000, 5% mengeluarkan biaya sebesar Rp.1.000.000-Rp.2.000.000, 3% mengeluarkan biaya sebesar Rp.2.000.000-Rp.3.000.000. Biaya kebutuhan transportasi responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Karakteristik Pengguna *Shuttle* Berdasarkan Biaya Kebutuhan Transportasi

Kebutuhan Transportasi (Rp)	Jumlah	Persentase
<250.0000	7	18%
250.000 – 500.000	23	58%
500.000 – 1.000.000	7	18%
1.000.000 – 2.000.000	2	5%
2.000.000 – 3.000.000	1	3%
Total	40	100%

#### 10. Distribusi Tarif yang diharapkan Responden

Berdasarkan hasil survei mengenai tarif yang diharapkan responden diketahui sebanyak 35% mengharapkan tarif Rp.50.000-Rp.100.000 dan 65% mengharapkan tarif Rp.100.000-Rp.200.000. Tarif yang diharapkan responden pengguna moda *shuttle* dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Karakteristik Pengguna *Shuttle* Berdasarkan Tarif yang Diharapkan

Kebutuhan Hidup (Rp)	Jumlah	Persentase
50.000 – 100.000	16	40%
100.000 – 200.000	24	60%
Total	40	100%

## KESIMPULAN

Berdasarkan pertimbangan tersebut *shuttle* dengan penilaian terbaik adalah Jackal Holidays. Kondisi kendaraan, fasilitas, rute, bahkan jumlah keberangkatan bahkan sangat berpengaruh terhadap harga. Jackal Holidays menawarkan harga Rp.135.000 dengan kondisi kendaraan sangat baik dan juga kapasitas penumpangnya hanya 8 orang sehingga tidak berdempetan. Poin fasilitas adalah yang sudah sangat baik yaitu 24 poin, dimana setelah selesai melaksanakan perbaikan mushola poin ini dapat bertambah. Pemilihan rute perjalanan juga sangat berpengaruh pada waktu tempuh, Estimasi waktu tempuh dari perjalanan Pasteur Bandung menuju Fatmawati Jakarta adalah 2 jam, waktu tempuh ini lebih cepat dibanding dengan *shuttle* lain. Jumlah keberangkatan perhari dari Bandung menuju Jakarta adalah 402 keberangkatan, jumlah ini relatif banyak.

Penumpang yang didominasi oleh perempuan memilih menggunakan *shuttle* sebagai alat transportasi karena merasa nyaman, dengan penghasilan lebih dari Rp.6.000.000 tarif yang ditawarkan terbilang terjangkau. Tarif yang ditawarkan oleh penyedia jasa berkisar antara Rp.95.000 – Rp.160.000, sedangkan para pengguna merasa mampu membayar tarif *shuttle* mulai dari Rp.100.000 – Rp.200.000.

## DAFTAR PUSTAKA

Andrihasworo, G. (2020). Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Shuttle Travel Daytrans Rute Jakarta-Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).

- Angriani, R., & Tinov, M. T. Pengawasan Langsung Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Terhadap Izin Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi (Ajdj) Tahun 2018. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 1-15.
- Hantoro, E. C. (2017). Landasan Teori dan Program Pusat Layanan Pariwisata di Semarang (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang).
- Huwel, S. F., & Saepudin, H. T. (2018). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Jasa Angkutan Travel Lintas Shuttel Rute Bandung–Jakarta (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Kamalina, S., & Sumarni, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen pada Intan Tour dan Travel Tanjung. *JAPB*, 4(1), 612-623.
- Kumara, M. R. F. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Travel Arnes Shuttle Bandung: Studi pada Mahasiswa Purwakarta yang Berkuliah di Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Muharram, R. D. (2017). Kualitas Pelayanan Mgo Premium Shuttle Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Murambi, D. N., & Bwisa, H. M. (2014). Service quality and customer satisfaction in public transport sector of Kenya: A Survey of shuttle travelers in kitale terminus. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(9), 402.
- Nomor, U. U. R. I. (2009). Tahun 2009 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 22 Juni 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun.
- Pamungkas, A. P. (2021). TA: Kajian Layanan Bus Ac Eksekutif Primajasa Bandung-Jakarta Pada Era Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional).
- Setyawan, O. D. (2017). Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Driver Studi Kasus Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja.
- Shu, P., Sun, Y., Xie, B., Xu, S. X., & Xu, G. (2021). Data-driven shuttle service design for sustainable last mile transportation. *Advanced Engineering Informatics*, 49, 101344.
- Sophira, A. B., Arifianti, R., & Tresna, P. W. (2018). Analysis on the Quality Control of Travel Service Product on Arnes Shuttle Using Malcolm Baldrige Method: A Study on the Bandung-Jatinangor Route. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7, 34-45.