

## ANALISIS FAKTOR PENINGKAT JUMLAH PENUMPANG ANGKUTAN KOTA “BEMO” DI KOTA MATARAM

<b>Sendy Fariz Ramadhan</b> Taruna Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Darat Bali Jl. Batuyang 109x Batubulan, Sukawati, Gianyar – Bali Ramadhan.2103029@taruna.poltrad abali.ic.id	<b>Muhammad Khansa Safawi</b> Taruna Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Darat Bali Jl. Batuyang 109x Batubulan, Sukawati, Gianyar – Bali Safawi.2103025@taruna.poltrada bali.ac.id	<b>Raya Surya Saputro</b> Taruna Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Darat Bali Jl. Batuyang 109x Batubulan, Sukawati, Gianyar – Bali Saputro.2103027@taruna.poltrada bali.ac.id
<b>Link Tamarinds Prihanta</b> Taruna Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Darat Bali Jl. Batuyang 109x Batubulan, Sukawati, Gianyar – Bali Prihanta.2103037@taruna.poltradabali.ac.id	<b>A.A. Bagus Oka Khrisna Surya</b> <sup>1</sup> Dosen Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Jalan Jl. Batuyang 109x Batubulan, Sukawati, Gianyar – Bali oka@poltradabali.ac.id	

### Abstract

Public transportation plays a very important role in supporting community activities. The problems that exist in public transportation in the city of Mataram mainly lie in the quality of service which includes several aspects including the attitude and professionalism of the operator, the safety and comfort of the fleet, timeliness, and a clear information system. Primary data collection in this study was conducted through the online questionnaire distribution method, while secondary data collection was conducted through previous journal review methods. The data were then analyzed using the Importance Performance Analysis method. The operational condition of the fleet shows an unfavorable level of service which in general starts from the facilities provided for first aid (P3K) in public transportation, the presence and readiness of security officers in public transportation, to passenger seating facilities that are safe and comfortable. Thus, steps that can be taken to overcome these problems are by providing more complete security facilities, ensuring the readiness of security officers in the fleet, and improving facilities and seat management in the fleet.

**Keywords:** Public Transportation, Kota Mataram, Service, Importance Performance Analysis

### Abstrak

Angkutan umum memegang peranan yang sangat dalam mendukung aktivitas masyarakat. Problematika yang ada pada angkutan umum di Kota Mataram terutama terletak pada kualitas pelayanan yang meliputi beberapa aspek di antaranya, yaitu sikap dan profesionalitas operator, keamanan dan kenyamanan armada, ketepatan waktu, dan sistem informasi yang jelas. Pengambilan data primer pada penelitian ini dilakukan melalui metode penyebaran kuesioner secara daring, sedangkan pengumpulan data sekunder melalui metode kajian jurnal terdahulu. Data kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Kondisi operasional armada menunjukkan level layanan kurang baik yang secara umum mulai dari fasilitas yang disediakan untuk pertolongan pertama (P3K) dalam angkutan umum, keberadaan dan kesiapan petugas keamanan di dalam angkutan umum, hingga fasilitas tempat duduk penumpang yang aman dan nyaman. Dengan demikian, langkah yang dapat diambil untuk mengatasi permasalahan tersebut, yaitu dengan menyediakan fasilitas keamanan yang lebih lengkap, memastikan kesiapan petugas keamanan dalam armada, dan perbaikan fasilitas dan manajemen tempat duduk dalam armada.

**Kata Kunci:** Angkutan Umum, Mataram, Pelayanan, *Importance Performance Analysis*

---

<sup>1</sup> Corresponding author: [oka@poltradabali.ac.id](mailto:oka@poltradabali.ac.id)

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan komponen yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Transportasi memegang peranan penting dalam mengatasi berbagai tantangan yang ada salah satunya, yaitu masalah geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau yang memiliki kepadatan penduduk yang tidak merata. Kondisi inilah yang menjadi sebuah masalah tersendiri mengenai aksesibilitas antar daerah dan pusat keramaian di suatu kota atau daerah (Hadi, 2019). Oleh karena itu, berbagai jenis moda transportasi perlu dipertimbangkan demi memberikan kebermanfaatan yang paling besar terhadap kebutuhan masyarakat, salah satu moda transportasi yang dipandang paling cocok ialah angkutan umum.

Angkutan umum dipandang sebagai media paling efisien dalam menunjang aktivitas masyarakat sehari-hari. Perkembangan angkutan umum akan selalu berbanding lurus dengan perkembangan sebuah kota karena dua hal ini akan saling terikat satu sama lain. Eksistensi angkutan umum di daerah perkotaan dianggap memiliki urgensi sangat tinggi karena dipandang dapat mendukung secara efektif mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas karena memiliki daya angkut yang lebih besar daripada kendaraan pribadi. Angkutan umum adalah kegiatan memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan memanfaatkan media angkutan massal dengan sejumlah tarif tertentu (Widayanti et al., 2014). Angkutan umum masih perlu berbenah karena masih terdapat beberapa masalah dan kendala yang harus diatasi terutama dari segi SDM, seperti kedisiplinan pengemudi, penumpang, dan pengguna jalan. Beberapa permasalahan tersebut hampir selalu terjadi di setiap daerah di negeri ini, salah satunya yaitu di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

Di Kota Mataram, angkutan umum masih jarang sekali diminati oleh masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi, yakni kurangnya pelayanan terhadap angkutan umum, terbatasnya ketersediaan moda angkutan umum, kurangnya informasi mengenai rute, tarif, dan tempat pemberhentian angkutan umum. Untuk saat ini masyarakat yang menggunakan angkutan umum terpaksa karena mereka tidak memiliki kendaraan dan mereka membutuhkan kendaraan untuk mobilitasnya. Jika tidak terdesak, masyarakat Kota Mataram lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk pergerakan mobilitasnya. Jika dibiarkan, hal seperti ini akan menimbulkan efek yang buruk bagi pola pergerakan transportasi di Kota Mataram, karena semakin lama perbandingan volume kendaraan dengan kapasitas jalannya akan semakin tidak seimbang.

Oleh karena itu, melihat dari masalah tersebut kami ingin meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum baik untuk kegiatan sehari-hari, pariwisata, dan lain lain. Dengan meningkatnya minat masyarakat, nantinya akan disertai dengan peningkatan kualitas angkutan umum dan pelayanannya. Angkutan umum menjadi solusi yang paling ampuh dalam menghadapi permasalahan di jalan raya, yakni kemacetan lalu lintas dan kecelakaan. Selain itu, dapat mengurangi penggunaan bahan bakar yang kuotanya terbatas. Angkutan umum juga menjadi solusi untuk mengurangi beban negara dalam jangka panjang karena banyak yang memiliki kendaraan pribadi tetapi tidak mau untuk membayar pajak kendaraan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan perpaduan dari penelitian kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif digunakan pada proses penentuan kriteria atau faktor yang mempengaruhi meningkatnya jumlah penumpang angkutan kota (Bemo) di Kota Mataram. Metode kuantitatif digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan masing-masing kriteria atau faktor yang ditentukan.

Kriteria atau faktor yang ditentukan pada penelitian ini merujuk pada referensi jurnal serupa sebelumnya dengan menyesuaikan dengan studi kasus yang dipilih. Berdasarkan lima dimensi pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* dipilih atribut-atribut seperti berikut (Sandy, 2019):

Tabel 1. Atribut Pelayanan Angkutan Umum

No.	Dimensi	Atribut-atribut
1.	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum</li> <li>● Kenyamanan di dalam angkutan umum</li> <li>● Keprofesionalan pengemudi</li> </ul>
2.	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kemudahan mendapatkan informasi tentang perjalanan di dalam angkutan umum</li> <li>● Kemampuan angkutan umum untuk mengangkut semua calon penumpang di tempat tunggu</li> <li>● Kemudahan mendapatkan tempat duduk di dalam angkutan umum</li> <li>● Ketertiban di dalam angkutan umum</li> </ul>
3.	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kesopanan dan keramahan pengemudi dalam melayani selama perjalanan</li> <li>● Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di dalam angkutan umum</li> <li>● Keamanan selama dalam perjalanan di dalam angkutan umum</li> </ul>
4.	<i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistem tarif yang layak dan sesuai dengan pelayanan jasa yang diberikan</li> <li>● Kemauan petugas di dalam angkutan umum dalam menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang</li> </ul>
5.	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kebersihan dan kenyamanan di dalam angkutan umum</li> <li>● Adanya petunjuk rute trayek angkutan umum</li> <li>● Fasilitas tempat duduk yang cukup dan nyaman digunakan selama perjalanan</li> <li>● Fasilitas yang disediakan untuk pertolongan pertama dalam angkutan umum</li> </ul>

Sumber: Sandy (2019)

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kota Mataram. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-September 2022.

### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode angket (kuesioner). Pertanyaan yang diberikan sesuai dengan lima dimensi pelayanan kemudian dibagi dua, yaitu tingkat kepentingan dan yang dirasakan. Pembagian kuesioner secara *online* menggunakan media *Google Form*.

### Teknik Analisa Data

Proses analisa data hasil kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas guna menentukan kesahan dan konsistensi kuesioner tersebut (Dyah et al., 2021). Kemudian, menggunakan metode *Important Performance Analysis*. Pada proses ini akan didapatkan tingkat kesesuaian dan harapan penumpang terhadap pelayanan pada angkutan kota “bemo” (Octaviantari dan Risdiyanto, 2016).

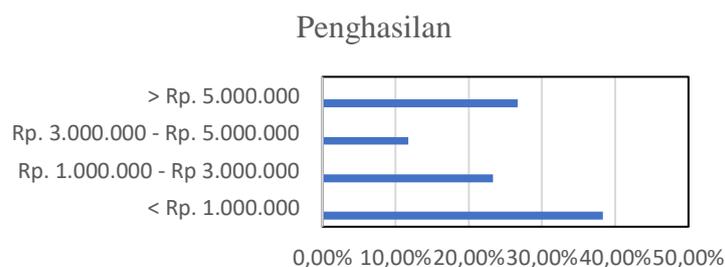
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat umum dengan objek penelitian menggunakan berbagai profesi yang terletak di Kota Mataram. Penelitian ini mengambil enam puluh responden yang mewakili masing-masing deskripsi dengan memakai metode *sampling jenuh*. Adapula deskriptif responden meliputi Pelajar atau Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau pegawai BUMN, waralaba atau pebisnis, guru atau dosen, dan ibu rumah tangga.



Gambar 1. Diagram Persentase Pekerjaan Responden



Gambar 2. Diagram Persentase Penghasilan Responden

Pada Gambar 1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa. Responden lainnya ditunjukkan berurutan pada gambar, yaitu pekerja swasta, PNS, dan pekerjaan lainnya, serta waralaba. Pada gambar 2, diperlihatkan bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan < Rp. 1.000.000. Kemudian berurutan yaitu berpenghasilan > Rp 5.000.000, Rp 1.000.000-Rp 3.000.000, dan Rp 3.000.000-Rp 5.000.000.

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilakukan terhadap 60 responden yang menggunakan angkutan kota “bemo” di Kota Mataram dengan menggunakan taraf signifikansi 1% ( $\alpha = 0,01$ ). Pada tabel yang tertera di bawah ini setiap variabel valid karena nilai probabilitas korelasi [sig.(2-tailed)] sebesar  $0,000 < \alpha$ . Nilai korelasi masing-masing indikator juga menunjukkan kevalidan karena memiliki nilai lebih besar dari *r-tabel* (*r-tabel* untuk  $N = 60$  dan  $\alpha = 0,01$  adalah 0,3301). Perhitungan uji validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 26 dengan hasil uji validitas dan uji reabilitas tertera pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas *Importance*

		N	%
<i>Cases</i>	Valid	60	100,0
	<i>Excluded</i>	0	,0
	Total	60	100,0

a. *Listwise deletion based on all variables in the procedure*

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS *Statistics* 26

Tabel 3. Uji Reabilitas *Importance*

		N	%
<i>Cases</i>	Valid	60	100,0
	<i>Excluded</i>	0	,0
	Total	60	100,0

a. *Listwise deletion based on all variables in the procedure*

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS *Statistics* 26

Table 4. *Reability Statistic Importance*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,968	16

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS *Statistics* 26

Hasil kuesioner memiliki reliabilitas yang baik pada uji *importance* dan dapat dipercaya karena nilai koefisien reliabilitas  $0.968 > 0.60$ . Oleh karena itu, hasil kuesioner dapat dilanjutkan ke tahap uji validitas dan reabilitas *performance*.

Tabel 5. *Reability Performance*

Atribut	Nilai korelasi ( <i>pearson cerrelation</i> )	Probabilitas korelasi [sig.(2-tailed)]	Kesimpulan
Atribut 1	0,758	,000	Sah
Atribut 2	0,793	,000	Sah
Atribut 3	0,834	,000	Sah
Atribut 4	0,776	,000	Sah

Atribut	Nilai korelasi ( <i>pearson cerrelation</i> )	Probabilitas korelasi [sig.(2-tailed)]	Kesimpulan
Atribut 5	0,706	,000	Sah
Atribut 6	0,835	,000	Sah
Atribut 7	0,869	,000	Sah
Atribut 8	0,740	,000	Sah
Atribut 9	0,788	,000	Sah
Atribut 10	0,829	,000	Sah
Atribut 11	0,773	,000	Sah
Atribut 12	0,687	,000	Sah
Atribut 13	0,833	,000	Sah
Atribut 14	0,811	,000	Sah
Atribut 15	0,846	,000	Sah
Atribut 16	0,699	,000	Sah

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 26

Table 6. Uji Reabilitas *Performance*

		N	%
<i>Cases</i>	Valid	60	100,0
	<i>Excluded</i>	0	,0
	Total	60	100,0

a. *Listwise deletion based on all variables in the procedure*

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 26

Table 7. *Reliability Statistics Performance*

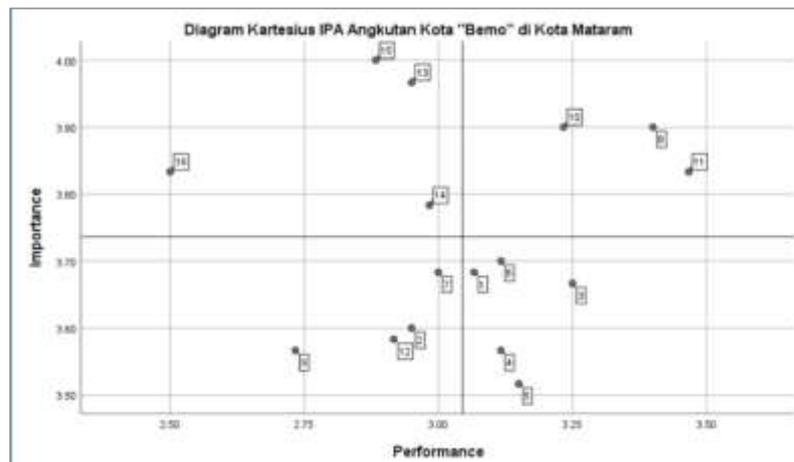
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,959	16

Sumber: Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 26

Hasil kuesioner mempunyai tingkat reliabilitas yang baik pada uji *importance* dan bisa dipercaya karena nilai koefisien reliabilitas  $0.959 > 0.60$ . Oleh karena itu, hasil kuesioner bisa untuk dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

### **Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)***

Hasil kalkulasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dipaparkan berupa diagram kartesius dua dimensi yang terbagi menjadi 4 (empat) bagian. Data yang diperoleh pada kuesioner yang telah dijawab oleh 60 responden pengguna angkutan umum “bemo” diolah lebih lanjut dengan tujuan untuk diinput ke *software* SPSS 26. Prosedur paling pertama dalam menyajikan data hasil dengan menggunakan metode IPA ialah dengan cara meletakkan garis perpotongan kuadran pada nilai *mean* pada sumbu *importance* dan *performance* yang berguna untuk sarana dalam mengetahui secara general terkait persebaran data terdapat pada kuadran keberapa. Langkah selanjutnya ialah dengan meletakkan garis perpotongan kuadran pada nilai *mean* hasil observasi pada sumbu *importance* dan *performance* supaya dapat dikaji lebih mendalam dan spesifik terkait masing-masing faktor terletak pada kuadran ke berapa.



Sumber: Pengolahan Data Primer Kuisioner

Gambar 3. Pemetaan Hasil dengan Metode IPA

Penilaian di tiap kuadranya terbagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I berisi atribut yang merupakan variabel yang menurut responden memiliki kadar kepentingan yang tinggi. Namun, secara realita variabel tersebut masih belum mencapai keadaan maksimalisasi. Oleh karena itu, sebagai bahan evaluasi diharapkan pihak yang berwenang mampu fokus kepada variabel yang tertera pada kuadran ini. Variabel berupa pertanyaan yang tertera pada kuadran I di antaranya:

- a. Pertanyaan 13 (Kebersihan dan kenyamanan di dalam angkutan umum).
- b. Pertanyaan 14 (Adanya petunjuk rute trayek angkutan umum).
- c. Pertanyaan 15 (Fasilitas tempat duduk yang cukup dan nyaman digunakan selama perjalanan).
- d. Pertanyaan 16 (Fasilitas yang disediakan untuk pertolongan pertama dalam angkutan umum).

2. Kuadran II (Pertahankan)

Atribut yang tersedia pada kuadran II ialah variabel yang berada pada kondisi seimbang antara kadar kepuasan dan kepentingannya. Oleh karena itu, ke depannya dihimbau kepada pihak yang mempunyai kewenangan agar mampu mempertahankannya. Variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran II, antara lain:

- a. Pertanyaan 8 (Kesopanan dan keramahan pengemudi dalam melayani selama perjalanan).
- b. Pertanyaan 10 (Keamanan selama dalam perjalanan di dalam angkutan umum).
- c. Pertanyaan 11 (Sistem tarif yang layak dan sesuai dengan pelayanan jasa yang diberikan).

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III, terdapat beberapa pertanyaan yang berdasarkan responden merupakan variabel prioritas rendah, tetapi pada keadaan di lapangan kualitas yang diberikan pada variabel ini tergolong cukup. Diharapkan ke depannya ada evaluasi

yang dilakukan supaya lembaga pemilik kewenangan mampu untuk memfokuskan pada variabel dengan tingkat kepentingan lebih tinggi. Pada kuadran III, variabel pertanyaan yang ada di antaranya yaitu:

- a. Pertanyaan 2 (Kenyamanan di dalam angkutan umum).
- b. Pertanyaan 7 (Ketertiban di dalam angkutan umum).
- c. Pertanyaan 9 (Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di dalam angkutan umum).
- d. Pertanyaan 12 (Kemauan petugas di dalam angkutan umum dalam menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang).

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran IV, terdapat beberapa pertanyaan yang berdasarkan responden merupakan variabel yang kurang penting, tetapi pada keadaan di lapangan kualitas yang diberikan pada variabel ini tergolong sangat baik. Diharapkan ke depannya ada evaluasi yang dilakukan supaya lembaga pemilik kewenangan mampu untuk memfokuskan pada variabel dengan tingkat kepentingan yang lebih tinggi. Pada kuadran IV, variabel pertanyaan yang ada di antaranya yaitu :

- a. Pertanyaan 1 (Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum).
- b. Pertanyaan 3 (Keprofesionalan pengemudi).
- c. Pertanyaan 4 (Kemudahan mendapatkan informasi tentang perjalanan di dalam angkutan umum).
- d. Pertanyaan 5 (Kemampuan angkutan umum untuk mengangkut semua calon penumpang di tempat tunggu).
- e. Pertanyaan 6 (Kemudahan mendapatkan tempat duduk di dalam angkutan umum).

## KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dibuatlah kesimpulan dari penelitian ini meliputi keadaan *performance* pelayanan angkutan kota “Bemo” di Kota Mataram secara umum mulai dari yang terendah adalah fasilitas pertolongan pertama dalam angkutan umum, keberadaan dan kesiapan petugas di dalam angkutan umum, fasilitas tempat duduk penumpang yang aman dan nyaman, kemampuan petugas di dalam angkutan umum dalam menanggapi dan memberikan solusi atas keluhan atau pertanyaan penumpang, kebersihan dan kenyamanan di dalam angkutan umum, adanya petunjuk rute trayek angkutan umum, ketertiban di dalam angkutan umum, ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum, kemudahan mendapatkan informasi tentang perjalanan di dalam angkutan umum, kemudahan mendapatkan tempat duduk di dalam angkutan umum, *loading capacity* penumpang di ruang tunggu, keamanan selama dalam perjalanan, keprofesionalan pengemudi, etika pengemudi dalam melayani harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, keadaan *importance* yang tertinggi meliputi kursi yang aman dan nyaman, kebersihan dan kenyamanan di dalam angkutan umum, kesopanan dan keramahan pengemudi, keamanan dalam perjalanan di dalam angkutan umum, fasilitas pertolongan pertama di dalam angkutan umum, sistem tarif yang layak dan sesuai dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan, serta adanya petunjuk rute trayek angkutan umum yang jelas dan mudah diakses.

Peningkatan jumlah penumpang di angkutan umum dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan pelayanan pada aspek kebersihan dan kenyamanan di angkutan umum, menyediakan petunjuk rute trayek di angkutan umum, menyiapkan fasilitas tempat duduk yang nyaman dan aman digunakan selama perjalanan, dan menyediakan fasilitas pertolongan pertama di dalam angkutan umum. Sementara itu, variabel yang sebaiknya tidak terlalu diprioritaskan karena tingkat harapannya yang rendah meliputi ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum, keprofesionalan pengemudi, kemudahan dalam aksesibilitas informasi perjalanan di dalam angkutan umum, *loading capacity* angkutan umum untuk mengangkut semua calon penumpang di ruang tunggu, serta kemudahan mendapatkan tempat duduk di dalam angkutan umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dyah, A., Satria Wiradharma, Soimun, A., Wiradharma, S., Gede, I. dan Sadri, A. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Logistik di Era New Normal. *Prosding Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi*, 442-451.
- Hadi, W. 2019. Tanggung Jawab Para Pihak terhadap Kerusakan Barang Elektronik dalam Proses Pengangkutan Darat. *Repository UNRAM*.
- Octaviantari, R. N. dan Risdiyanto, R. 2016. Importance Performance Analysis Bus Trans Jogja. *In Prosding Forum Studi Transportasi Antar Perguruan tinggi*, 1948-1958.
- Sandy, B. D. 2019. Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya dengan Metode Importance Analysis Performance. *Jurnal Teknik Sipil*, 100-111.
- Widayanti, A., Soeparno dan Karunia, B. 2014. Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 53-50.