

PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA ANGKUTAN DAMRI TRAYEK BEKASI BARAT-BANDARA SOEKARNO HATTA

Payaman Manik
STMT Trisakti
manik_b8jet@yahoo.co.id

Marcelina Sitorus
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

Endang Sugiharti
STMT Trisakti
artisuli21@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of the research is to find out how big the effect of service to the passengers of DAMRI route west Bekasi – Soekarno Hatta airport. The types of services regulated in SK.97 / HK.003 / DAMRI-2012 on Minimum Service Standards (SPM) Integrated Transportation Mode determine the quality of transport services that will affect the user decisions on DAMRI route West Bekasi - Soekarno Hatta Airport in 2016. This study was analyzed by descriptive statistics and inferential statistics with questionnaires spread of 100 respondents. The result of analysis shows that there is a significant influence simultaneously between the variables of service quality to user/passengers decision on DAMRI route west Bekasi – Soekarno Hatta airport. Partial analysis results show that security, safety, convenience, affordability, and equality variables do not have a significant effect on user/passengers decision. However, order has a significant effect on user/passengers decisions.

Keywords: service quality, passengers decision

PENDAHULUAN

Pelayanan angkutan pemadu moda dengan menggunakan angkutan mobil penumpang/bus didasarkan pada Standar Pelayanan Minimum Angkutan yang terdiri dari 6 (enam) jenis pelayanan yakni keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan (Perum DAMRI Cabang Bandara Soekarno-Hatta, 2016). Keenam jenis pelayanan tersebut menentukan kualitas pelayanan yang akan memengaruhi keputusan pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan tersebut akan memengaruhi keputusan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis seberapa baik kualitas pelayanan berdasarkan masing-masing jenis pelayanan, seberapa baik keputusan pengguna terhadap pelayanan tersebut dan bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan tersebut terhadap keputusan pengguna pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat-Bandara

Soekarno-Hatta tahun 2016. Dari penelitian tersebut akan terjawab seberapa baik kualitas pelayanan berdasarkan masing-masing jenis pelayanan dan bagaimana hasil keputusan pengguna yang diukur dengan skala *Likert* kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk angka-angka mutlak mau pun persentase.

KAJIAN PUSTAKA

Kriteria kualitas pelayanan transportasi darat meliputi harga, keamanan kendaraan dan penumpang, keandalan, aksesibilitas, dan durasi pengiriman (Matijošius, et al, 2016). Kualitas pelayanan merupakan unsur terpenting dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan jasa transportasi untuk memenuhi keinginan pengguna jasa. Dengan kata lain, keputusan pengguna jasa transportasi terjadi karena adanya faktor kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan (Purnama *et al.*, 2011). Berdasarkan pada SK.97/HK.003/DAMRI-2012 tentang Standar Pelayanan Minimal

(SPM) Angkutan Pemasu Moda dijelaskan indikator-indikator dari masing-masing jenis pelayanan tersebut secara detail. Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut. Keamanan terdiri atas keamanan di terminal dan fasilitas pendukung terminal/ruang tunggu yang meliputi: 1) lampu penerangan; 2) petugas keamanan; dan 3) informasi gangguan keamanan. Keamanan di dalam bus, meliputi: 1) identitas kendaraan; 2) tanda pengenalan pengemudi; 3) lampu isyarat tanda bahaya; 4) lampu penerangan; 5) nomor *call center* pengaduan; 6) petugas keamanan dan 7) penggunaan kaca film sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan meliputi berbagai hal, antara lain keselamatan pada manusia, meliputi: 1) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat. Keselamatan pada mobil bus, meliputi: 1) kelaikan kendaraan; 2) peralatan keselamatan; 3) fasilitas kesehatan; 4) informasi keadaan darurat. Keselamatan pada prasarana, meliputi: perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan. Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan khusus bandara berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Keterjangkauan meliputi: 1) kemudahan penumpang untuk menuju terminal; 2) ketersediaan integrasi jaringan transportasi untuk mencapai daerah destinasi; 3) besaran tarif; 4) jarak dan waktu yang dikeluarkan untuk mencapai destinasi dan 5) kapasitas angkut yang memadai. Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi

pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil. Kesetaraan meliputi: 1) kursi prioritas; 2) ruang khusus untuk kursi roda dan 3) kemiringan lantai dan tekstur khusus. Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Keteraturan meliputi: 1) waktu tunggu; 2) kecepatan perjalanan; 3) waktu berhenti di terminal; 4) informasi pelayanan; 5) informasi waktu kedatangan mobil/bus; 6) akses keluar masuk terminal; 7) informasi perpindahan terminal penerbangan di bandara yang akan dilewati; 8) ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan; 9) keberangkatan mobil/bus; 10) informasi gangguan perjalanan mobil/bus; dan 11) sistem pembayaran. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, mau pun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (UU No. 8/1999). Setiap konsumen tentu mengharapkan pelayanan yang baik yang sesuai dengan uang yang telah mereka keluarkan. Kualitas pelayanan yang didapatkan oleh konsumen selanjutnya akan memengaruhi keputusan konsumen itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan tersebut terhadap keputusan pengguna pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno-Hatta tahun 2016, dilakukan analisis regresi linear berganda, uji korelasi berganda, koefisien penentu serta uji hipotesis dengan uji t dan Uji F menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan

1. Keamanan (X_1)

Pelayanan keamanan pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat telah terlaksana dengan baik sebanyak 65% setuju, 13% sangat setuju, selebihnya sebanyak 18% ragu-ragu, 2,7% tidak setuju dan 0,2% sangat tidak setuju karena hal-hal yang menunjang keamanan belum sepenuhnya berfungsi sebagaimana mestinya.

2. Keselamatan (X_2)

Pelayanan keselamatan pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat telah terlaksana dengan baik sebanyak 63,5% setuju, 13,7% sangat setuju, selebihnya sebanyak 20% ragu-ragu, 2,5% tidak setuju dan 0,5% sangat tidak setuju karena peralatan yang menunjang keselamatan belum sepenuhnya tersedia dengan baik.

3. Kenyamanan (X_3)

Pelayanan kenyamanan pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat telah terlaksana dengan baik sebanyak 64,4% setuju, 12,8% sangat setuju, selebihnya sebanyak 12,6% ragu-ragu, 10% tidak setuju dan 0,2% sangat tidak setuju karena fasilitas kebersihan di terminal belum memadai.

4. Keterjangkauan (X_4)

Pelayanan keterjangkauan pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat telah terlaksana

dengan baik sebanyak 66% setuju, 14,6% sangat setuju, selebihnya sebanyak 14,8% ragu-ragu, 4,2% tidak setuju dan 0,4% sangat tidak setuju karena waktu untuk mencapai terminal cukup lama.

5. Kesetaraan (X_5)

pelayanan kesetaraan pada perum damri trayek bekasi barat belum terlaksana dengan baik sebanyak 51% ragu-ragu, 5% sangat setuju, 26 % setuju, 17% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju.

6. Keteraturan (X_6)

Pelayanan keteraturan pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat telah terlaksana dengan baik sebanyak 65% setuju, 13,7% sangat setuju, selebihnya sebanyak 15,2 ragu-ragu, 5,4% tidak setuju dan 0,28% sangat tidak setuju karena waktu henti di terminal belum begitu baik.

B. Keputusan Pengguna

Keputusan pengguna pada Perum DAMRI trayek bekasi barat sudah baik sebanyak 61,6% setuju, 28,9% sangat setuju, selebihnya sebanyak 7,4% ragu-ragu, 2,1%.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna

1. Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.403	3.387		3.662	.000
x1	-.038	.126	-.033	-.305	.761
x2	.412	.267	.184	1.540	.127
x3	-.284	.193	-.139	-1.471	.145
x4	.706	.823	.409	.858	.393
x5	.125	.840	.071	.148	.882
x6	.344	.137	.266	2.505	.014

a. Dependent Variable: y

Perhitungan di atas diperoleh nilai a sebesar 12,403; nilai b_1 sebesar -0,038; nilai b_2 sebesar 0,412; nilai b_3 sebesar -0,284, nilai b_4 sebesar 0,706; nilai b_5 sebesar 0,125 dan nilai b_6 sebesar 0,344 untuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 12,403 - 0,038X_1 + 0,412X_2 - 0,284X_3 + 0,706X_4 + 0,125X_5 + 0,344X_6$; keterangan: 12,403 = Nilai konstanta sebesar 12,403; artinya jika keamanan (X_1), keselamatan (X_2), kenyamanan (X_3), keterjangkauan (X_4), kesetaraan (X_5) dan keteraturan (X_6) bernilai 0 maka keputusan pengguna (Y) nilainya adalah 12,403. $-0,038X_1$.

2. Uji t

Hasil yang diperoleh variabel keamanan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,305 < 1,986$), variabel keselamatan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,540 < 1,986$), variabel kenyamanan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,471 < 1,986$), variabel keterjangkauan

dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,858 < 1,986$), dan variabel kesetaraan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,858 < 1,986$), maka variabel keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan kesetaraan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengguna.

3. Analisis Korelasi Berganda

Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,704, artinya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna adalah kuat.

4. Analisis koefisien Penentu

Nilai “R Square” adalah sebesar 0,496, nilai koefisien penentu sebesar 49,6%. Hal ini menunjukkan bahwa 49,6% bahwa keputusan pengguna pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno-Hatta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

5. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	773.718	6	128.953	15.233	.000 ^b
Residual	787.282	93	8.465		
Total	1561.000	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x6, x3, x4, x1, x2, x5

Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15,233 > 2,515$), artinya variabel kualitas pelayanan (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan pengguna.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan DAMRI Trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2016 dinilai berdasarkan 6 indikator yakni, pada indikator keamanan, nomor bus sudah terpasang dengan baik namun pelayanan *call center* terhadap pengaduan masih susah dihubungi. Pada indikator keselamatan, tempat bagasi sudah berfungsi dengan baik namun fasilitas kesehatan seperti kotak P3K belum tersedia dengan baik. Kenyamanan, fasilitas pendingin udara sudah berfungsi dengan baik namun fasilitas kebersihan di terminal belum cukup memadai. Keterjangkauan, kemudahan untuk mendapatkan alat angkutan umum dan biaya angkutan sudah terjangkau namun waktu mencapai terminal tidak dapat dicapai dengan cepat akibat tingginya intensitas jalan.

Kesetaraan, pelayanan untuk orang berkebutuhan khusus seperti penyandang cacat, lansia dan ibu hamil belum terlaksana dengan baik. Keteraturan, sistem pembayaran/pembelian tiket mudah namun waktu henti di terminal belum cukup baik. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna pada Perum DAMRI Trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno-Hatta. Secara parsial didapat bahwa variabel keamanan, keselamatan, kenyamanan,

keterjangkauan, dan kesetaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna, tetapi keteraturan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan. 2009." Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum". Jakarta: Kementerian Perhubungan Jakarta.
- Matijošius, J., Vasilis, A., & Vasilien, V. (2016). The Assessment of Importance of the Factors that Predetermine the Quality of a Service of Transportation by Road Vehicles, 134, 422–429. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.01.034>
- Purnama, S., Raditya, R., Ekonomi, F., Esa, U., Tomang, T., & Jeruk, K. (2011). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN Pendahuluan, 184–196.
- Perum DAMRI. 2012. *Kumpulan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimum Perum DAMRI*. Jakarta: Perum DAMRI.
- [UU RI] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: UU RI.

Halaman ini sengaja dikosongkan

