

Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*

ARDI SUHENDRA¹, DWI PRASETYANTO²

¹Mahasiswa, Jurusan Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional

²Dosen, Jurusan Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional

Email : ardisuhendra4@yahoo.com

ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan dan meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya adalah perusahaan Trans Metro Bandung (TMB). Penentuan tingkat kepuasan pengguna TMB koridor 2 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna TMB koridor 2. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian digambarkan dalam diagram kartesius Importance-Performance Analysis (IPA) serta nilai Customer Satisfaction Index (CSI) yang menunjukkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Diagram kartesius IPA menunjukkan bahwa atribut keamanan dan kenyamanan penumpang, kepedulian petugas terhadap penumpang, serta kebersihan di dalam bus adalah hal yang harus ditingkatkan oleh TMB koridor 2. Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan ditunjukkan dengan nilai CSI sebesar 71,74% yang berarti pengguna masih belum puas dengan pelayanan TMB koridor 2.

Kata kunci: *Transportasi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, jasa transportasi massal.*

ABSTRACT

Along with the progress and the increasing number of transport services user, companies engaged in the transportation services required to improve the quality of its services, one of which is the Trans Metro Bandung (TMB) company. Determining the level of user satisfaction TMB corridor 2 is done by distributing questionnaires to TMB corridor 2 user. The results of the questionnaire are then illustrated in the Cartesian diagram Importance-Performance Analysis (IPA) and the value of Customer Satisfaction Index (CSI), which shows the overall user satisfaction. IPA Cartesian diagram shows that the attributes of safety and passenger comfort, care workers to passengers, as well as the cleanliness in the bus are things that should be improved by TMB corridor 2. The level of overall user satisfaction is shown with a CSI score of 71.74%, which means that users of TMB still has not been satisfied with the service corridor 2.

Keywords: *Transport, service quality, customer satisfaction, mass transportation services.*

1. PENDAHULUAN

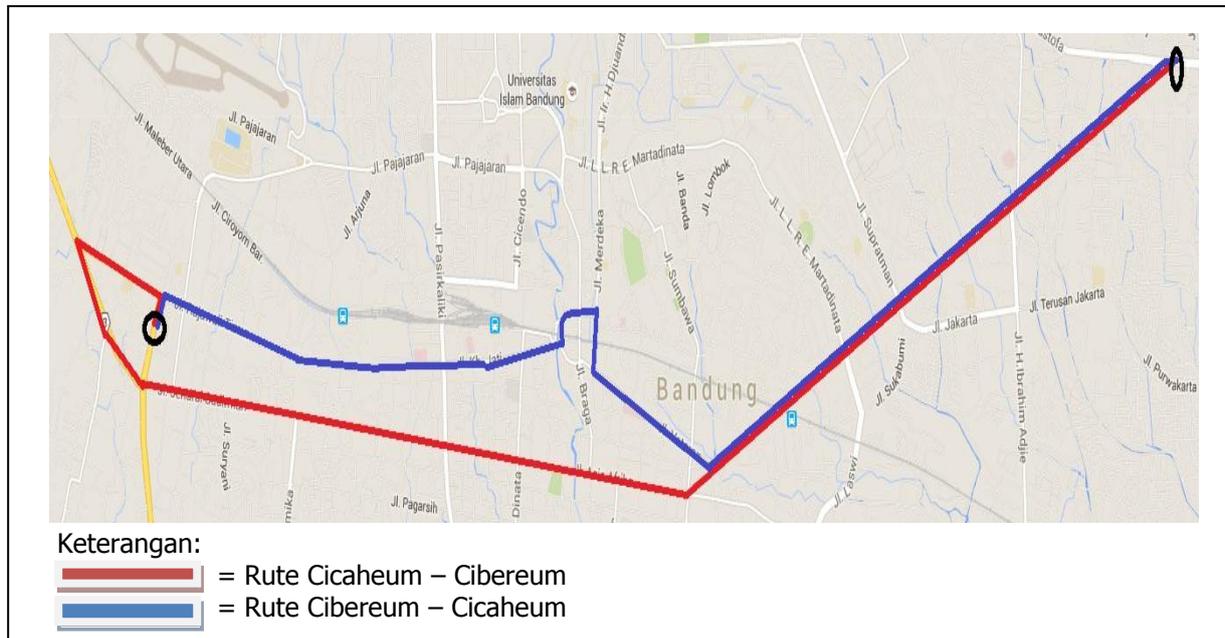
Kota Bandung sejak dahulu sudah menjadi salah satu pusat aktivitas di Jawa Barat. Perannya tidak tergantikan sejak zaman kolonial Belanda sampai era Indonesia merdeka. Pernah direncanakan menjadi pusat militer dan Ibu Kota Hindia Belanda, aktivitas di Kota Bandung semakin hari semakin meningkat. Aktivitas yang ada saat ini membuat pergerakan di Kota Bandung menjadi sangat meningkat. Salah satu solusi untuk memenuhi kebutuhan transportasi darat, pemerintah Kota Bandung menciptakan Trans Metro Bandung yang bekerjasama dengan Perum II DAMRI dalam memberikan layanan transportasi massal.

Kemacetan dan kepadatan yang masih sering terjadi tiap harinya di daerah koridor 2 adalah salah satu alasan untuk dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini, yang mana fenomena kemacetan tersebut tentu saja sangat bertolak belakang dengan tujuan pemerintah Kota Bandung dalam menciptakan Trans Metro Bandung sebagai solusi untuk mengurangi kemacetan. Masih kurangnya minat masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum ini adalah salah satu indikasi bahwa masyarakat masih belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah Trans Metro Bandung.

Seiring dengan kemajuan dan meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi pun dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu dari pelayanan yang baik merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan barang atau jasa untuk memenangkan persaingan, sehingga barang atau jasa yang ditawarkan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen maupun calon konsumen.

Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen merupakan hal-hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagi para pengelola maupun pemilik perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini agar kegiatannya dapat tetap "*survive*" dan berkembang. Para pengguna jasa transportasi ini pada umumnya memiliki latar belakang, pekerjaan, serta karakter yang berbeda-beda, sehingga tingkat kepentingan suatu atribut pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan juga berbeda-beda. Perbedaan persepsi yang dirasakan oleh para pengguna Trans Metro Bandung koridor 2 tersebut menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, sehingga sangat dirasa perlu untuk dikaji.

Metode untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung koridor 2 ini adalah dengan menggunakan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Pada metode ini dapat ditampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen, serta dapat mengetahui faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen masih sangat perlu untuk ditingkatkan karena kondisi saat ini yang masih belum memuaskan atau faktor-faktor yang dirasa tidak terlalu penting bagi para konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna Trans Metro Bandung koridor 2, serta mengkaji hal-hal apa saja yang dirasa penting untuk ditingkatkan oleh Trans Metro Bandung sebagai penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk para penggunanya, sehingga para penggunanya bisa mendapatkan kepuasan yang diinginkan.



Gambar 1. Peta Rute Trans Metro Bandung Koridor 2 (sumber: *google maps*)

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Moda Transportasi

Moda transportasi merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain. Moda yang biasanya digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar di perairan laut dan pedalaman, serta moda yang terbang di udara. Moda yang di darat juga masih bisa dikelompokkan atas moda jalan, moda kereta api dan moda pipa. Setiap moda mempunyai keunggulan di bidangnya masing-masing. Pemerintah berfungsi untuk mengembangkan seluruh moda tersebut dalam rangka menciptakan sistem transportasi yang efisien, efektif, dan dapat digunakan secara aman.

Secara harfiah, transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan antara asal dan tujuan. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan antara asal dan tujuan.

2.2 Definisi Kepuasan

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Secara umum kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen, atau dengan kata lain ada dua kemungkinan yang akan terjadi, yaitu:

1. Kinerja yang dirasakan konsumen lebih besar dari yang diharapkan, artinya konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan
2. Kinerja yang dirasakan konsumen lebih kecil dari yang diharapkan, artinya konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2.3 Definisi Jasa

Jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Pada pengertian yang lain, jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen.

2.4 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman yang dikutip Fandy Tjiptono (2002:70) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan, kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keyakinan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

2.5 Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. *Importance-Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen).

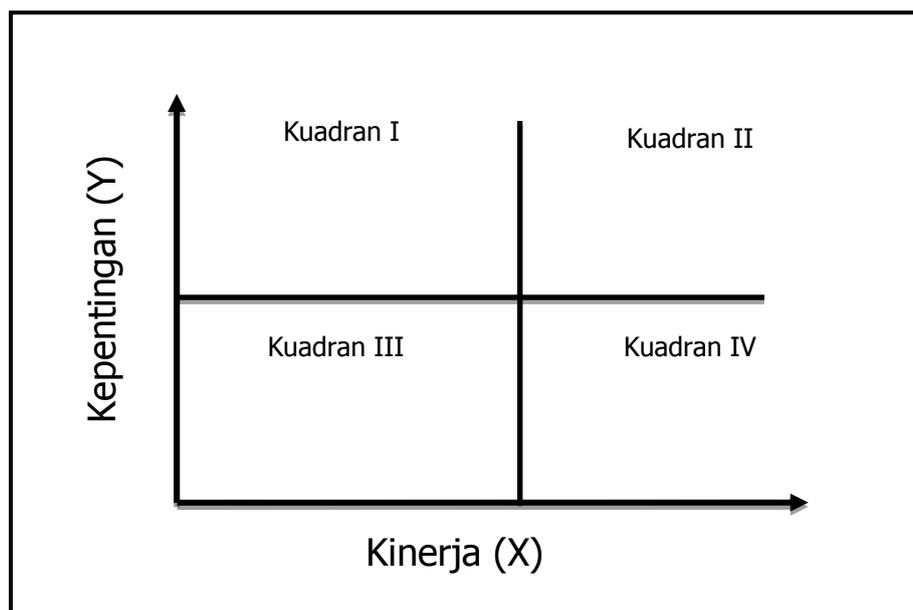
Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyedia jasa. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah Rumus 1.

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100\% \quad \dots(1)$$

Dengan: T_k = Tingkat kesesuaian responden
 X = Skor penilaian pelaksanaan kinerja penyedia jasa
 Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa (konsumen)

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius (Gambar 2).

1. Kuadran I (*Concentrate These*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.
3. Kuadran III (*Low Priority*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (sumber: google)

2.6 *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/konsumen suatu perusahaan/penyedia jasa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan penilaian pengguna terhadap kinerja penyedia jasa pada atribut-atribut yang diukur. Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Customer Satisfaction Index Interpretation

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelent</i>

Ket: X = Nilai CSI Hitung

Sumber: www.leadershipfactor.com, 2016

3. ANALISIS DATA

3.1 Identifikasi Masalah

Kemacetan yang sering terjadi di Kota Bandung pada dasarnya disebabkan oleh semakin banyaknya kendaraan pribadi yang digunakan oleh masyarakat untuk aktivitas sehari-hari. Berdasarkan fenomena ini, sudah seharusnya masyarakat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan beralih menggunakan kendaraan umum yang sudah disiapkan oleh pemerintah Kota Bandung untuk mengurangi kemacetan tersebut, salah satunya adalah Trans Metro Bandung koridor 2.

Permasalahan yang timbul adalah masih kurangnya minat masyarakat untuk beralih menggunakan Trans Metro Bandung, sehingga sangat dirasa perlu untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa ini.

3.2 Perancangan Kuesioner Penelitian

Perancangan kuesioner dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Masing-masing dari dimensi tersebut kemudian dijabarkan dalam beberapa atribut pernyataan yang sesuai dengan keadaan Trans Metro Bandung koridor 2. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Penggunaan skala *Likert* ini banyak ditemukan dalam berbagai penelitian yang berupa kuesioner. Skala ini juga sangat mudah dimengerti oleh responden dalam memberikan penilaian terhadap suatu atribut.

3.3 Pengujian Kuesioner Penelitian

Suatu skala atau instrumen pengukur (kuesioner) dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut, sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan mengetahui korelasi tiap-tiap butir atribut dengan nilai total yang diperoleh. Rumus umum untuk menghitung korelasi ini dapat dilihat pada Rumus 2. Nilai r_{xy} kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} . Apabila r_{xy} lebih besar dari r_{tabel} maka atribut tersebut dinyatakan valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad \dots(2)$$

Dengan: r_{xy} = Koefisien korelasi suatu atribut
 N = Jumlah subjek
 X = Skor suatu atribut
 Y = Skor total

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variable dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari r tabel. Perhitungan untuk memperkirakan reliabilitas yaitu menggunakan rumus *alpha* seperti pada Rumus 3.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \quad \dots(3)$$

Dengan: r_{11} = Nilai reliabilitas
 $\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
 S_t = Varians total
 k = Jumlah item

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan hasil jawaban tiap butir pernyataan dengan nilai total dari 15 responden *sample*, selanjutnya menentukan r hitung. Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel, maka butir pernyataan/atribut tersebut dinyatakan valid. Pada pengujian ini digunakan nilai *significant* = 5%, $n = 15$, maka r tabel ditentukan sebesar 0,514.

Tabel 2. Uji Validitas Pernyataan Penilaian Kinerja

Atribut/pernyataan	r hitung	Hasil
1. Perjalanan bus relatif tepat waktu dan cepat	0,5559	Valid
2. Ketersediaan moda/bus yang dijanjikan	0,8185	Valid
3. Kemudahan dalam transaksi pembayaran	0,6323	Valid
4. Pemberian informasi yang tepat dan mudah	0,2389	Tidak Valid
5. Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus	0,6944	Valid
6. Keamanan dan kenyamanan penumpang	0,7304	Valid
7. Petugas memiliki sifat ramah, sopan, dan supel	0,8185	Valid
8. Kepedulian petugas terhadap penumpang	0,6429	Valid
9. Kebersihan dan kerapihan di dalam bus	0,7768	Valid
10. Bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan, TV, pengeras suara	0,7033	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Pernyataan Harapan/Tingkat Kepentingan

Atribut/pernyataan	r hitung	Hasil
1. Perjalanan bus relatif tepat waktu dan cepat	0,8132	Valid
2. Ketersediaan moda/bus yang dijanjikan	0,7894	Valid
3. Kemudahan dalam transaksi pembayaran	0,7624	Valid
4. Pemberian informasi yang tepat dan mudah	0,8383	Valid
5. Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus	0,7697	Valid
6. Keamanan dan kenyamanan penumpang	0,8984	Valid
7. Petugas memiliki sifat ramah, sopan, dan supel	0,8414	Valid
8. Kepedulian petugas terhadap penumpang	0,7965	Valid
9. Kebersihan dan kerapihan di dalam bus	0,6765	Valid
10. Bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan, TV, pengeras suara	0,7253	Valid

Hasil perhitungan pengujian ini didapatkan nilai r_{11} untuk pernyataan "Penilaian Kinerja" sebesar 0,8605 dan untuk pernyataan "Harapan/Tingkat Kepentingan" sebesar 0,9286. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pernyataan/atribut pada kuesioner dinyatakan *reliable* atau memenuhi uji reliabilitas karena nilai r_{11} melebihi nilai r tabel.

Pada pengujian validitas pernyataan penilaian kinerja terdapat satu pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan/atribut nomor 4 pada Tabel 2, sehingga atribut tersebut harus dihapus dan untuk penelitian selanjutnya menggunakan sembilan atribut.

3.4 Penyebaran Kuesioner dan Analisis Kuadran

Penyebaran kuesioner untuk mengetahui tingkat kepentingan dan penilaian pengguna terhadap kinerja yang diberikan oleh Trans Metro Bandung koridor 2 dilakukan pada tanggal 1 Desember 2015 pukul 11.00-15.00 WIB. Kuesioner disebarakan kepada responden sebanyak 94 orang pengguna Trans Metro Bandung koridor 2 berdasarkan perhitungan ukuran *sample* dengan rumus *Slovin*, dengan populasi 1366 orang dan taraf signifikan 10%, seperti pada Rumus 4.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} \quad \dots(4)$$

Dengan : n = Ukuran sampel
 N = Jumlah populasi
 d = Nilai *significant* = 10%

Rekapitulasi hasil kuesioner mengenai tingkat kepentingan (*importance*) dan penilaian pengguna terhadap kinerja pelayanan (*performance*) dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5. Setelah dilakukan rekapitulasi hasil kuesioner, selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian (rasio) antara tingkat kepentingan dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, serta perhitungan rata-rata bobot masing-masing atribut tingkat kepentingan dan penilaian kinerja pelayanan yang diberikan, seperti pada Tabel 6.

Tabel 4. Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Pelayanan Trans Metro Bandung Koridor 2

No.	Atribut/Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP	Total
1	Perjalanan bus relatif tepat waktu dan cepat	49	37	8	0	0	94
2	Ketersediaan moda/bus yang dijanjikan	41	39	12	2	0	94
3	Kemudahan dalam transaksi pembayaran	39	46	9	0	0	94
4	Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus	62	25	6	1	0	94
5	Keamanan dan kenyamanan penumpang	69	19	6	0	0	94
6	Petugas memiliki sifat ramah, sopan, dan supel	57	32	5	0	0	94
7	Kepedulian petugas terhadap penumpang	59	27	8	0	0	94
8	Kebersihan dan kerapian di dalam bus	66	22	6	0	0	94
9	Bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan, TV, pengeras suara	34	41	15	4	0	94
Total penilaian terhadap 9 atribut		476	288	75	7	0	846

Tabel 5. Penilaian Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Trans Metro Bandung Koridor 2

No.	Atribut/Pernyataan	SB	B	CB	KB	STB	Total
1	Perjalanan bus relatif tepat waktu dan cepat	5	40	46	3	0	94
2	Ketersediaan moda/bus yang dijanjikan	4	36	46	8	0	94
3	Kemudahan dalam transaksi pembayaran	14	52	26	2	0	94
4	Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus	12	46	36	0	0	94
5	Keamanan dan kenyamanan penumpang	12	39	35	8	0	94
6	Petugas memiliki sifat ramah, sopan, dan supel	10	41	41	1	1	94
7	Kepedulian petugas terhadap penumpang	11	36	41	6	0	94
8	Kebersihan dan kerapihan di dalam bus	13	40	26	14	1	94
9	Bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan, TV, pengeras suara	11	40	32	10	1	94
Total penilaian terhadap 9 atribut		92	370	329	52	3	846

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

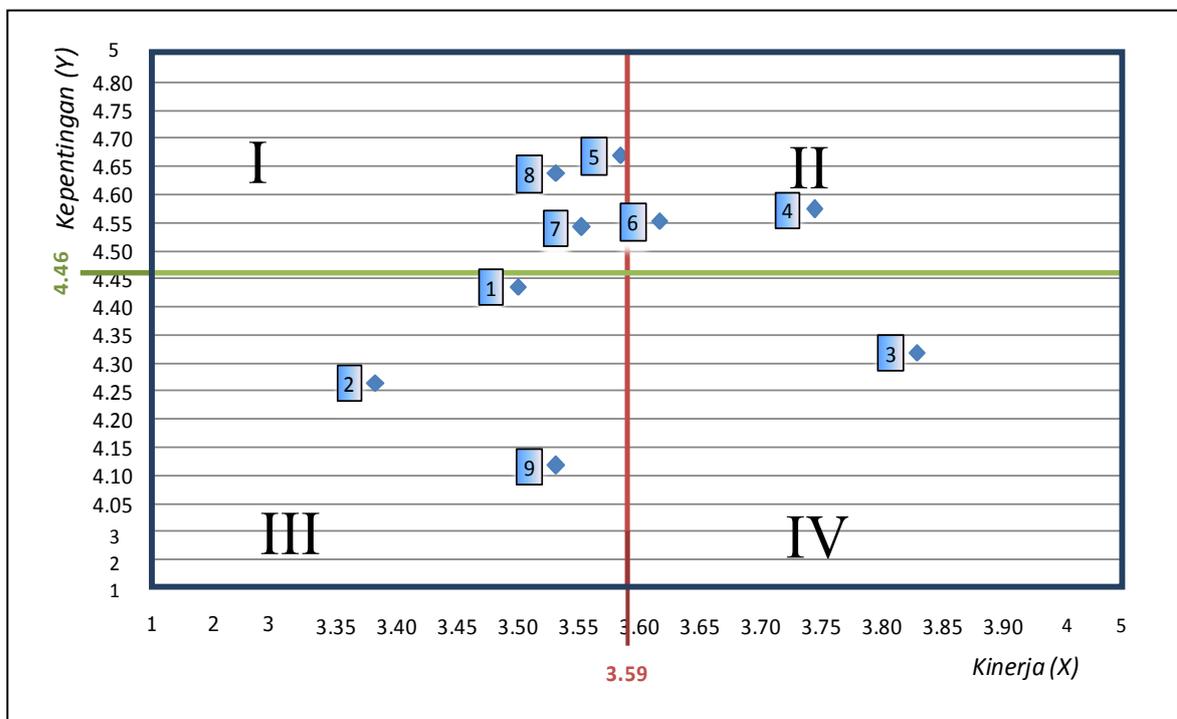
No.	Atribut/Pernyataan	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	Tingkat Kesesuaian	\bar{X}	\bar{Y}
1	Perjalanan bus relatif tepat waktu dan cepat	329	417	78,90%	3,50	4,44
2	Ketersediaan moda/bus yang dijanjikan	318	401	79,30%	3,38	4,27
3	Kemudahan dalam transaksi pembayaran	360	406	88,67%	3,83	4,32
4	Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus	352	430	81,86%	3,74	4,57
5	Keamanan dan kenyamanan penumpang	337	439	76,77%	3,59	4,67
6	Petugas memiliki sifat ramah, sopan, dan supel	340	428	79,44%	3,62	4,55
7	Kepedulian petugas terhadap penumpang	334	427	78,22%	3,55	4,54
8	Kebersihan dan kerapihan di dalam bus	332	436	76,15%	3,53	4,64
9	Bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan, TV, pengeras suara	332	387	85,79%	3,53	4,12
\bar{X} dan \bar{Y}					3,59	4,46

Tahap selanjutnya adalah melakukan pemetaan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) ke dalam diagram kartesius *Importance-Performance Analysis*. Pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa sembilan atribut terbagi dalam empat kuadran.

1. Kuadran I (*concentrate these*) menunjukkan bahwa atribut 5, atribut 7, dan atribut 8 masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, sehingga Trans Metro Bandung koridor 2 sebagai pihak penyedia jasa harus bisa lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi faktor-faktor tersebut. Atribut yang ada pada kuadran I antara lain:
 - a. Keamanan dan kenyamanan penumpang
 - b. Kepedulian petugas terhadap penumpang
 - c. Kebersihan dan kerapihan di dalam bus

2. Kuadran II (*keep up the good work*) menunjukkan bahwa atribut 4 dan atribut 6 sudah dianggap sesuai oleh para pengguna Trans Metro Bandung koridor 2. Faktor-faktor yang ada pada kuadran ini harus tetap dipertahankan karena faktor-faktor tersebut menjadikan Trans Metro Bandung koridor 2 unggul menurut para penggunanya. Atribut yang ada pada kuadran II antara lain:
 - a. Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus
 - b. Petugas memiliki sifat ramah, sopan, dan supel dalam pelayanan
3. Kuadran III (*low priority*) menunjukkan bahwa atribut 1, atribut 2, dan atribut 9 bukanlah hal yang terlalu penting bagi para pengguna, serta pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil. Atribut yang ada pada kuadran III antara lain:
 - a. Perjalanan bus relatif cepat dan tepat waktu
 - b. Ketersediaan moda/bus yang dijanjikan
 - c. Bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan, TV, dan pengeras suara

Pada penelitian ini atribut mengenai perjalanan bus relatif cepat dan tepat waktu berada pada wilayah Kuadran III, hal ini bisa saja terjadi akibat pengaruh karakteristik responden dan waktu pelaksanaan penyebaran kuesioner penelitian yang dilakukan pada siang hari menjelang sore hari. Berdasarkan karakteristik data pekerjaan, responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah para pelajar/mahasiswa dan karyawan swasta, sedangkan waktu penyebaran kuesioner dilaksanakan pada siang hari menjelang sore hari (11.00-15.00 WIB). Pada waktu tersebut para pelajar/mahasiswa dan karyawan swasta sudah mulai pulang dari aktivitasnya masing-masing dan tidak ada hal yang membuat para responden yang mendominasi ini merasa memerlukan waktu yang lebih cepat dibandingkan pada waktu pagi hari yang diharuskan tepat waktu untuk tiba di sekolah/kampus, kantor, atau pabrik tempat para karyawan swasta bekerja.
4. Kuadran IV (*possible overkill*) menunjukkan bahwa kemudahan dalam transaksi pembayaran bukanlah hal yang penting, namun pengguna merasakan penyedia jasa terlalu berlebihan dalam melakukan pelayanan seperti ini.



Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* Trans Metro Bandung Koridor 2

3.5 Penentuan Nilai *Customer Satisfaction Index*

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Trans Metro Bandung koridor 2 secara menyeluruh dengan menggunakan kriteria nilai seperti pada Tabel 1. Berdasarkan hasil perhitungan penentuan nilai CSI, maka diperoleh nilai CSI sebesar 71,74% ($71\% < X \leq 77\%$; *cause for concern*). Hal ini berarti atribut-atribut pelayanan jasa yang diberikan oleh Trans Metro Bandung koridor 2 secara keseluruhan masih belum bisa dikatakan memuaskan dan atribut-atribut pelayanan tersebut masih perlu mendapat perhatian untuk terus ditingkatkan oleh Trans Metro Bandung koridor 2 sebagai penyedia jasa (*cause for concern*).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pengguna Trans Metro Bandung koridor 2, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini menggunakan 9 atribut/ Pernyataan yang mewakili setiap dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*
2. Pada *Importance-Performance Analysis* diperoleh perpotongan sumbu X (kinerja) sebesar 3,59 dan sumbu Y (kepentingan) sebesar 4,46. Hasil perpotongan sumbu pada diagram kartesius menghasilkan kualifikasi kuadran menjadi 4 bagian, yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV
3. Faktor yang berhubungan dengan keamanan, kenyamanan, kepedulian petugas, serta kebersihan bus merupakan prioritas utama yang harus dilaksanakan, karena faktor-faktor tersebut sangat penting menurut pengguna, namun dalam pelaksanaannya masih dirasa belum memuaskan
4. Waktu perjalanan bus, ketersediaan bus, dan fasilitas di dalam bus adalah faktor yang bukan menjadi prioritas utama bagi para pengguna
5. Kemudahan dalam transaksi pembayaran sudah cukup memuaskan, walaupun sebenarnya bukan menjadi faktor yang penting bagi para pengguna
6. Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus dan sifat ramah yang dimiliki petugas sudah memenuhi keinginan pengguna, sehingga faktor-faktor ini harus tetap dijaga dan dipertahankan dalam pelaksanaannya
7. Secara umum kinerja pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung koridor 2 kepada para penggunanya masih belum memuaskan, sehingga masih harus diperhatikan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI sebesar 71,74%, berada pada kategori *cause for concern*.

DAFTAR RUJUKAN

- Idris, Z. (2009). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum DIY*. Universitas Muhammadiyah Surakarta-Surakarta.
- Jasfar, F. (2008). *Manajemen Jasa*. Pendekatan Terpadu, Ghalia Indonesia.
- Martin, W. (2005). *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Nugraha, R. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis*. Bandung. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.

- Novel, H., Napitulu, H. (2013). *Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode SERVPERF (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index*. e-Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara-Medan.
- Prastya, H. (2009). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Rizal. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Industri Transportasi Massal dengan Metode Servqual Studi Kasus Trans Jakarta Koridor VI*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Indonesia-Depok.
- Rahman, F. (2014). *Kegunaan, Manfaat, dan Fungsi Transportasi*. [Online] Available at: <http://remajasampit.blogspot.co.id> [Accessed 20 September 2015].
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit RINEKA CIPTA.
- Tatang, M. (2011). *Nilai Signifikansi Penelitian*. [Online] Available at: <http://tatangmanguni.wordpress.com> [Accessed 4 Desember 2015].
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wicaksono, DS. (2010). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro-Semarang.