



**KAJIAN TARIF DAN PELAYANAN BUS DALAM KOTA  
SURABAYA KELAS EKONOMI NON TOL TRAYEK  
PURABAYA - OSOWILANGON**

**SKRIPSI**

Ditujukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



**FIRDAUSY ILHAM ROMADHON**  
**NIM. 135060107111014**

**BAYU BIMANTORO PUTRO**  
**NIM. 135060107111030**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**MALANG**

**2017**



Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

“Dan janganlah engkau berjalan di bumi ini dengan sombong, karena sesungguhnya engkau tidak akan dapat menembus bumi dan tidak akan mampu menjulang setinggi gunung. Semua itu kejahatan sangat di benci di sisi Tuhanmu.” (Al-Israa’:37-38)

Teruntuk,

Ayahanda, Ibunda, Adik, Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing Skripsi dan Semua Orang  
Yang Kami Cintai Yang Tidak Dapat Kami Sebutkan Satu Persatu.

“Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang”. (HR. Turmuzi)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: **“Kajian Tarif dan Pelayanan Bus Dalam Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun ”**.

Studi ini merupakan bentuk implementasi bidang keahlian transportasi. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Sugeng P. Budio, MS., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Dr.Eng. Indradi W., ST.,M.Eng. (Prac), selaku ketua program studi S1 Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
3. Dr. Ir. Muhamad Zainul Arifin, MT., selaku dosen pembimbing I
4. Rahayu Kusumaningrum, ST.,MT.,M.Sc selaku dosen pembimbing II
5. Bintang Kusuma Bangsa ST., M. Nanda Ramdhan, ST., dan Achmad Prayoga, ST yang banyak membantu banyak dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ibu dan Bapak dosen serta Pegawai administrasi Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
7. Kedua orang tua penulis yang memberikan doa dan dukungan demi kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir.
8. Amalia Rachmawati, SE yang banyak memberikan masukan dan saran dalam pengerjaan tugas akhir.
9. Reyhan, fikri, farizka, hasti, farah, dhimas, genta, galih, feбри, regga, eka, bayu, mahda yang memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi.
10. Ali, Luthfi farhan, Andi, Agvin, dan Fanny gilang yang membantu menyebar kuesioner dalam kajian ini.



11. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Sipil 2013 dan semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa sebagai tambahan ilmu pengetahuan. Apabila terdapat kekurangan pada penulisan tugas akhir ini, penulis mohon maklum dan maaf. Terima kasih

Malang, 31 Juli 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>SUMMARY</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Angkutan Umum .....	5
2.2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	6
2.3 <i>Ability To Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness To Pay</i> (WTP) .....	13
2.3.1 <i>Ability To Pay</i> (ATP) .....	13
2.3.2 <i>Willingness To Pay</i> (WTP) .....	15
2.3.3 Hubungan antara <i>Ability To Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness To Pay</i> (WTP) .....	16
2.4 Tarif Angkutan .....	19
2.4.1 Sistem Pentarifan Angkutan Umum .....	19
2.5 Metode Penentuan Jumlah Sampel .....	21
2.6 Pengolahan dan Analisis Data .....	22
2.6.1 Uji Validitas .....	22
2.6.2 Uji Relibilitas .....	22
<b>BAB III METODE KAJIAN</b> .....	29
3.1 Tahapan Kajian .....	29
3.2 Penjelasan Diagram Alur Kajian .....	30



3.3 Lokasi, Waktu, dan Obyek Kajian .....	31
3.2.1 Lokasi Kajian .....	31
3.2.2 Waktu Kajian .....	31
3.2.3 Obyek Kajian .....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4.1 Data Primer .....	32
3.4.2 Metode Pengambilan Data Primer .....	32
3.4.3 Data Sekunder .....	33
3.4.4 Metode Pengambilan Data Sekunder .....	34
3.5 Metode Analisis Data .....	34
3.5.1 Tingkat Kepentingan dan Kinerja (IPA) .....	34
3.5.2 Daya Beli Penumpang (ATP dan WTP) .....	37
3.6 Pengolahan dan Analisis Data .....	40
3.6.1 Uji Validitas .....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Karakteristik Bus kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek .....	
Purabaya-Osowilangun .....	43
4.2 Hasil Analisis Deskriptif .....	44
4.2.1 Karakteristik Sosial – Ekonomi Responden.....	45
4.2.2 Karakteristik Perjalanan Responden .....	52
4.3 Analisis <i>Ability to Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness to Pay</i> (WTP).....	55
4.3.1 Analisis <i>Ability to Pay</i> (ATP) .....	55
4.3.2 Analisis <i>Willingness to Pay</i> (WTP).....	61
4.3.3 Analisis Hubungan antara <i>Ability to Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness</i> <i>to Pay</i> (WTP) .....	65
4.4 Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan (IPA) bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya - Osowilangun.....	67
4.4.1 Uji Validitas .....	68
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.4.3 Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan bus Kota Surabaya .....	
Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya – Osowilangun .....	73
4.4.4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	78



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Atribut Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	11
Tabel 2. 2 Kajian Sebelumnya .....	22
Tabel 2. 3 Kajian yang Akan Dilakukan .....	27
Tabel 3. 1 Atribut Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	28
Tabel 3. 2 Format Tabel Data ATP .....	29
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan .....	50
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih Angkutan bus Kota .... Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun .....	51
Tabel 4. 7 Tabel Perhitungan ATP.....	54
Tabel 4. 8 Nilai Prosentase Kumulatif ATP Responden Penumpang bus Kota Surabaya.. Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun .....	54
Tabel 4. 9 Pengelompokan Pendapatan dan Nilai ATP Rata-rata.....	56
Tabel 4. 10 Nilai Prosentase Kumulatif WTP Responden Penumpang bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	60
Tabel 4. 11 Pengelompokan Pendapatan dan Nilai Rata-rata WTP bus Kota Surabaya .... Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi .... Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi. Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	69
Tabel 4. 14 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan bus Kota Surabaya .... Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun Menurut Persepsi... Penumpang .....	71
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Pelayanan bus Kota .....	
Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	78





Tabel 4.16 Rekap hasil analisis.....90

Tabel 4.17 Persentase Tingkat Kesesuaian.....91

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kepuasan.....	10
Gambar 2. 2 Hubungan Antara ATP dan WTP .....	16
Gambar 2. 3 Ilustrasi Keleluasaan Dalam Penentuan Peraturan Tarif Berdasarkan ATP dan WTP .....	15
Gambar 3. 1 Diagram Alir Pelaksanaan Kajian .....	28
Gambar 3. 2 Diagram Analisis Metode IPA .....	32
Gambar 3. 3 Diagram Analisis Tarif Bus Kota dengan Metode ATP dan WTP .....	35
Gambar 3. 4 Diagram Penentuan Daya Beli Penumpang .....	36
Gambar 4. 1 Kondisi bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek..... Purabaya-Osowilangun (tampak samping) .....	43
Gambar 4. 2 Kondisi bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek .....	
Purabaya-Osowilangun (tampak depan dan belakang).....	43
Gambar 4. 3 Sebaran Responden Menurut Usia.....	45
Gambar 4. 4 Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4. 5 Sebaran Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	47
Gambar 4. 6 Sebaran Responden Menurut Pendapatan Total per Bulan.....	49
Gambar 4. 7 Sebaran Responden Menurut Frekuensi Perjalanan .....	50
Gambar 4. 8 Sebaran Responden Menurut Alasan Memilih Angkutan bus Kota..... Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	52
Gambar 4. 9 Persentase Nilai ATP Responden bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi .....	
Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun .....	55
Gambar 4. 10 Grafik Hubungan antara Pendapatan Responden dengan ATP.....	57
Gambar 4. 11 Nilai WTP Responden bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol .....	
Trayek Purabaya-Osowilangun.....	61
Gambar 4. 12 Hubungan antara Pendapatan dengan WTP Responden bus .....	
Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	62
Gambar 4. 13 Hubungan antara ATP dengan WTP Responden bus Kota Kelas .....	
Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya Osowilangun.....	64
Gambar 4. 14 Tingkat Keseuaian Kinerja dan Kepentingan Tiap Atribut.....	75



Gambar 4. 15 Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan bus Kota Surabaya Kelas .....	
Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun .....	77
Gambar 4. 16 Fasilitas Lampu Penerangan bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi .....	
Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangun.....	80
Gambar 4. 17 Fasilitas Lampu Penerangan bus Antar Kota Kelas Ekonomi Rute .....	
Surabaya-Malang .....	81
Gambar 4. 18 Fasilitas Alat Pemecah Kaca, Pemadam Api Ringan dan Fasilitas .....	
Kesehatan (kotak P3K) bus Kota Rute Jombang-Malang.....	82
Gambar 4. 19 Kondisi Interior bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek.....	
Purabaya-Osowilangun .....	83
Gambar 4. 20 Kondisi Pintu bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek .....	
Purabaya-Osowilangun .....	85
Gambar 4. 21 Kondisi Pengatur Suhu bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol.....	
Trayek Purabaya-Osowilangun .....	86
Gambar 4. 22 Fasilitas Pengatur Suhu Ruang bus Antar Kota Kelas Ekonomi .....	
Rute Surabaya-Malang.....	87

## RINGKASAN

**BAYU BIMANTORO PUTRO dan FIRDAUSY ILHAM ROMADHON**, Jurusan Sipil, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Juni 2017. *Kajian Tarif dan Pelayanan Bus Dalam Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon*. Dosen Pembimbing: **Dr. Ir. M. Zainul Arifin, MT** dan **Rahayu K., ST., MT., M.Sc**

Bus kota merupakan moda transportasi yang ada di kota Surabaya. Banyak perusahaan otobus yang menyiapkan armada untuk melayani masyarakat Surabaya dan telah disiapkan untuk menjangkau setiap titik di kota Surabaya. Sebagai pemilik moda transportasi bus kota setiap perusahaan otobus berperan penting dalam kepuasan masyarakat terhadap moda transportasi bus kota, kepuasan masyarakat tersebut menyangkut pada pelayanan fasilitas yang ada di bus kota serta kebijakan tarif yang diterapkan untuk memakai jasa bus kota. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), mengetahui kesesuaian tarif berdasarkan kemampuan (*Ability To Pay*) dan kemauan (*Willingness To Pay*) membayar jasa transportasi bus kota, dan menentukan kesesuaian antara pelayanan dan tarif yang berlaku saat ini.

Objek yang diteliti adalah bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon, jumlah sampel yang diambil sebanyak 450 responden dan pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*. Data yang digunakan dalam kajian ini adalah data primer yang diperoleh dari data hasil kuisioner dan wawancara, yang dilakukan di dalam bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon pada bulan Maret 2017, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, internet, dan dokumen perusahaan. Analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), *Ability to Pay* (ATP), dan *Willingness to Pay* (WTP).

Hasil kajian menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa terdapat sepuluh atribut pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon yang perlu ditingkatkan. Kesepuluh atribut tersebut antara lain: (1) Lampu penerangan, (2) Alat pemecah kaca, (3) Alat pemadam api ringan, (4) Fasilitas kesehatan, (5) Kelayakan kendaraan, (6) Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat bus berjalan, (7) Fasilitas pengatur suhu ruangan, (8) Fasilitas kebersihan, (9) Larangan merokok, (10) Tarif yang sesuai dengan pelayanan. Berdasarkan analisis ATP, diketahui presentase responden yang mampu membayar tarif lebih dari rata-rata tarif yang berlaku saat ini adalah sebesar 11,33%. Kemudian berdasarkan korelasi antara ATP dan pendapatan didapatkan persamaan regresi  $Y = 0,0005X + 2.445,5$  dengan X adalah pendapatan rata-rata responden yaitu Rp. 2.050.000,- sehingga diperoleh rata-rata ATP regresi sebesar Rp. 3.470,5. Sedangkan untuk analisis WTP diketahui prosentase responden yang mau membayarkan tarif lebih dari rata-rata yang berlaku saat ini adalah sebesar 45,33%. Dan didapatkan persamaan regresi  $Y = 0,0003X + 4.601,4$  dengan X adalah pendapatan rata-rata responden yaitu Rp. 2.050.000,- sehingga diperoleh rata-rata WTP regresi sebesar Rp. 5.216,4.



Berdasarkan hasil analisis ATP dan WTP tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang mampu dan kurang mau untuk membayar tarif yang berlaku. Pengguna jasa didalam kajian ini tergolong dalam *captive riders*.

Kata kunci: Pelayanan, Tarif, IPA, ATP, WTP, Bus kota Surabaya

## SUMMARY

**BAYU BIMANTORO PUTRO and FIRDAUSY ILHAM ROMADHON**,  
Department of Civil, Faculty of Engineering Universitas Brawijaya, June 2017. Study of Performance and Tariff of Buses in Non-Toll Economy Class Route Purabaya-Osowilangon, Surabaya. Supervisor: Dr. Ir. M. Zainul Arifin, MT and Rahayu K., ST., MT., M.Sc

City bus is a mode of transportation in the city of Surabaya. Many auto companies are preparing a fleet to serve the people of Surabaya and have been prepared to reach every point in the city of Surabaya. As the owner of the urban bus transportation mode every otobus company plays an important role in the public satisfaction of the city bus transportation modes, the community's satisfaction is related to the service of existing facilities in the city bus and the tariff policy applied to use the city bus service. This study aims to determine the quality of service performance based on the method of Importance Performance Analysis (IPA), to know the suitability of the ideal tariff based on the ability (Ability To Pay) and Willingness To Pay to pay for the city bus transportation services, and determine the suitability between the service and the applicable tariff currently.

Objects studied are Surabaya city buses economy class non toll route Purabaya-Osowilangon, the number of samples taken as many as 450 respondents and sampling using random sampling method. The data used in this study are the primary data obtained from the questionnaire and interview data, conducted in the Surabaya-style non-toll-class Surabaya city bus route Purabaya-Osowilangon on March 2017, while secondary data were obtained from the literature, the Internet and corporate documents . Data analysis used in this study is Importance Performance Analysis (IPA), Ability to Pay (ATP), and Willingness to Pay (WTP).

The results of the study using the IPA method shows that there are ten attributes of Surabaya city bus service economy class non toll route Purabaya-Osowilangon which needs to be improved. The ten attributes are: (1) Lighting, (2) Glass breaker, (3) Light fire extinguishers, (4) Health facilities, (5) Vehicle feasibility, (6) Entrances and exits must be closed during bus Walking, (7) Room Temperature Facilities, (8) Hygiene facilities, (9) Smoking ban, (10) Rates appropriate to service. Based on the analysis of ATP, it is known that the percentage of respondents who can afford the tariff more than the current average rate is 11.33%. Then based on the correlation between ATP and income obtained regression equation  $Y = 0.0005X + 2.445,5$  with X is the average income of respondents is Rp. 2.050.000, - so that the average ATP regression is Rp. 3,470.5. As for the analysis of WTP known percentage of respondents who want to pay rates more than the current average is 45.33%. And obtained regression equation  $Y = 0,0003X + 4.601.4$  with X is the average income of respondents is Rp. 2.050.000, - so that the average WTP of regression is Rp. 5,216.4. Be aware of the results of ATP and WTP analysis shows that the community is still less able and less willing to pay the prevailing rates. Service users in this study belong to captive riders.

Keywords: Service, Tariff, IPA, ATP, WTP, Surabaya City Bus



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara dengan pertumbuhan penduduk sangat pesat di dunia. Dengan pertumbuhan penduduk yang sangat pesat dapat berakibat meningkatnya jumlah pengguna moda transportasi. Salah satu kota di Indonesia dengan tingkat pertumbuhan penduduk tertinggi adalah kota Surabaya. Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya tercatat penduduk Surabaya sebanyak 3.016.653 jiwa (Dispendukcapil Surabaya, 2016). Dengan banyaknya jumlah penduduk serta meningkatnya tingkat sosial dan perekonomian penduduk, moda transportasi pribadi lebih diminati. Hal ini dikarenakan moda transportasi pribadi dirasa lebih nyaman daripada moda transportasi umum.

Sebagai contoh moda transportasi yang sebelumnya sering digunakan oleh warga Surabaya adalah moda transportasi Bus kota. Selain karena sangat mudah digunakan sebagai alat transportasi, Bus kota juga selalu tersedia dimana saja dan kapan saja. Hampir setiap orang yang hendak berpergian ke suatu tempat lebih memilih menggunakan Bus kota. Namun seiring dengan berjalanya waktu banyak masyarakat kota Surabaya yang jarang menggunakan Bus kota lagi, dikarenakan oleh beberapa faktor. Contoh pertama faktor keamanan dan kenyamanan penumpang karena sering terjadi tindak kriminalitas yang terjadi diatas Bus kota seperti contoh pencopetan, pelecehan seksual hingga penipuan. Selain itu fasilitas yang diberikan oleh perusahaan otobus (PO) sangat tidak layak.

Faktor selanjutnya adalah faktor biaya karena biaya yang dikeluarkan oleh penumpang sangat mahal atau terlalu tinggi. Hal ini dapat dilihat bahwa tarif yang diterapkan di lapangan jauh lebih tinggi dari tarif batas atas yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Surabaya tentang Penetapan Tarif Penumpang Kelas Ekonomi Untuk Angkutan Orang Nomor 76 tahun 2014 pasal 3 ayat 2 Trayek (Purabaya-Darmo-Tambak-Oswilagun) Rp 3000,- . Dampak dari tingginya tarif Bus kota adalah banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan transportasi pribadi karena dinilai transportasi pribadi biaya lebih murah dan juga lebih efisien waktu.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan, oleh sebab itu perlu diadakan kajian mengenai **“Kajian Tarif dan Pelayanan Bus Dalam Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Kota Surabaya merupakan Ibu kota provinsi Jawa Timur dimana masyarakatnya memiliki aktivitas yang sangat tinggi. Pemerintah telah memberikan fasilitas Bus kota namun masyarakat lebih menggunakan transportasi pribadi. Pemilihan tersebut berdasarkan beberapa faktor contohnya seperti faktor keamanan dan kenyamanan dan kedua adalah faktor biaya yang harus dikeluarkan. Tingginya tarif Bus kota membuat masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Terlebih tingginya tarif tidak diimbangi dengan fasilitas yang diberikan kepada penumpang. Sehingga untuk membuat masyarakat lebih menggunakan transportasi umum pemerintah perlu mengkaji ulang fasilitas yang ada pada transportasi umum dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Mengacu pada batasan masalah maka rumusan masalah pada studi ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik penumpang bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya–Osowilangon berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Berapa tarif ideal Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon berdasarkan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) ?



#### 1.4 Batasan Masalah

Dalam pembahasan di atas, penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Angkutan Umum yang ditinjau adalah Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya–Oswilangon.
2. Metode analisis pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sesuai dengan peraturan menteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 tentang standart pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.
3. Metode analisis kemampuan dan kemauan daya beli penumpang menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP).
4. Penumpang angkutan adalah penumpang umum dan pelajar.

#### 1.5 Tujuan Studi

Adapun tujuan dari pelaksanaan studi ini adalah:

1. Mengetahui karakteristik penumpang bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Oswilangon.
2. Mengetahui kualitas kinerja pelayanan Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya–Oswilangon berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Mengetahui tarif ideal bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Oswilangon berdasarkan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) .

#### 1.6 Manfaat Studi

Adapun manfaat yang diharapkan antara lain adalah:

1. Bagi Pemerintah kota Surabaya, hasil kajian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam perencanaan biaya dan pelayanan transportasi di masa yang akan datang, terutama dalam peningkatan pelayanan bus kota.

2. Bagi masyarakat, hasil kajian ini dapat digunakan sebagai referensi mengenai pemilihan transportasi umum sebagai kendaraan utama, terutama untuk mengurangi tingkat kemacetan yang terjadi di kota Surabaya.

3. Bagi perusahaan otobus, hasil kajian ini di harapkan mampu menjadikan dasar dalam menentukan tarif ideal bus kota . Serta dalam upaya peningkatan pelayanan bus kota.

4. Bagi peneliti, sebagai wacana ilmiah dalam menerapkan teori dan studi karakteristik pemilihan moda transportasi ke dalam kehidupan yang sesungguhnya.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Angkutan Umum

Angkutan umum sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan manusia pergerakan ataupun mobilitas yang semakin meningkat. Angkutan umum juga berperan dalam pengendalian lalu lintas, penghematan bahan bakar atau energi, dan juga perencanaan dan pengembangan wilayah. Esensi dari operasi angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam kegiatannya, dan terutama bagi masyarakat dalam kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun, dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum.

Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar yang meliputi laut seperti kapal laut dan kapal ferry, pesawat terbang yang melayani angkutan udara dan angkutan darat seperti kereta api, bus dan angkutan kota. (Warpani, 1990)

Menurut Warpani (1990), memilih pangsa pasar angkutan umum penumpang menjadi beberapa perjalanan antara lain :

1. Perjalanan ulang alik, penumpang melakukan perjalanan ulang alik setiap hari pada waktu yang tetap, mempunyai rentang waktu yang tetap dan pasti dalam hal perjalanan, serta diperlukan pelayanan angkutan umum penumpang dengan pelayanan yang cepat, frekuensi yang cukup dan kenyamanan yang memadai.
2. Perjalanan kerja adalah perjalanan yang dilakukan dengan maksud bekerja. Untuk perjalanan jenis ini, pelayanan angkutan hendaknya meminimumkan waktu (harus cepat dan tepat waktu).
3. Perjalanan santai, perjalanan jenis ini seperti: pergi arisan, makan di luar rumah, nonton dan sebagainya. Perjalanan ini yang memuaskan bergantung pada tujuan perjalanan tersebut dan para pelakunya
4. Perjalanan liburan, perjalanan ini dilakukan untuk tujuan liburan.
5. Perjalanan wisata, perjalanan ini dilakukan untuk tujuan wisata.

6. Perjalanan rombongan, kelompok penumpang perjalanan ini dapat dengan sengaja dibentuk rombongan, misalnya oleh agen perjalanan atau oleh beberapa orang yang kemudian bergabung ke dalam rombongan itu.

Dalam perkembangan saat ini angkutan umum sering digunakan oleh masyarakat umum, dikarenakan masyarakat umum merasa angkutan umum mempunyai harga yang terjangkau. Selain itu angkutan umum juga sering digunakan masyarakat untuk berdagang ataupun berpergian. Oleh karena itu angkutan umum merupakan salah satu jenis transportasi darat yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat dan perkembangan ekonomi.

## 2.2 Metode *Importance – Performance Analysis* (IPA)

Metode ini dikemukakan oleh Martilla dan James (1997) di artikel mereka dalam *Journal of Marketing*. Dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance – Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas oleh bidang-bidang yang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak pada kepuasan pelanggan total. Selain itu matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Walaupun demikian batas antara “tingkat kinerja tinggi” dan “tingkat kinerja rendah” relatif *arbitrary*, tergantung konteks riset bersangkutan (Martilla dan James, 1977).

*Importance-Performance analysis* merupakan suatu metode diskriptif kualitatif – kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan. Analisis ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Kelebihan metode *Importance – Performance Analysis* dibandingkan metode yang lain adalah sebagai berikut:

1. Prosedur dari metode ini cukup sederhana.

2. Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas.

3. Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Tingkat kepentingan suatu atribut dinilai dengan menggunakan skala 5 tingkat (*likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat puas diberi bobot 5
- b. Jawaban puas diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup puas diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang puas diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak puas diberi bobot 1

Sebelumnya dilakukan pembobotan dengan menggunakan skala likert, dimana pada umumnya digunakan dalam kajian yang bersifat keyakinan, pengukuran sikap, maupun nilai dan pendapat pengguna terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Skala likert biasanya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat maupun persepsi seseorang ataupun kelompok terhadap masalah tentang kejadian sosial.

Langkah-langkah penentuan kriteria persepsi diantaranya adalah:

- a. Menentukan banyaknya kelas

$$K = 1 + 3.32 \log n \dots\dots\dots (2-1)$$

dimana:

n = Banyaknya data

$K$  = Jumlah kelas

b. Menentukan kisaran = selisih nilai pengamatan tertinggi dan terendah

$$R = X_t - X_r \dots\dots\dots (2-2)$$

dimana:

$R$  = kisaran

$X_t$  = nilai pengamatan tertinggi, diperoleh dari nilai rasio tertinggi

$X_r$  = nilai pengamatan terendah, diperoleh dari nilai rasio terendah

c. Pembuatan selang dalam kelas

$$I = \frac{R}{K} \dots\dots\dots (2-3)$$

dimana:

$I$  = selang dalam kelas

$R$  = kisaran

$K$  = banyaknya kelas

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuisisioner persepsi penumpang terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Dalam kajian ini terdapat beberapa variabel.

Selanjutnya, penilaian kinerja yang telah didapat dari kuisisioner diukur tingkat kesesuaiannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001).

Persamaan yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2-4)$$

dimana:

$Tki$  = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = skor penilaian kinerja

$Y_i$  = skor penilaian kepentingan pelanggan

Skor rerata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (horizontal x) merupakan skor rerata penilaian kinerja ( $\bar{X}$ ) dan sumbu tegak (vertikal y) adalah skor rerata penilaian kepentingan indikator ( $\bar{Y}$ ). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan rumusan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (2-5)$$

dimana:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

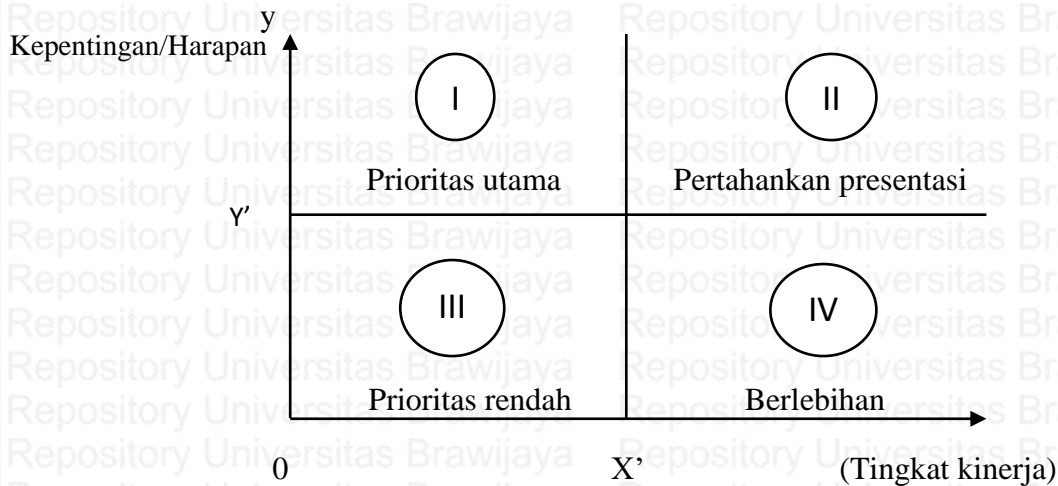
$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K} \dots\dots\dots (2-$$

6)

dimana:

K = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kepuasan

Sumber: Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, 2001

Pengertian kuadran tersebut adalah (Supranto, 2001):

1. Kuadran I: menunjukkan faktor atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas.
2. Kuadran II: menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran III: menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran IV: menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Pada metode IPA ini juga didapatkan nilai tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian yaitu perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan. Nilai dari tingkat kesesuaian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap kinerja secara keseluruhan. Nilai tingkat kepuasan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 2.1



Tabel 2.1 Persentase Tingkat Kesuaian

Persentase Tingkat Kesesuaian	Kategori
0% - 20%	Sangat tidak puas
21% - 40%	Tidak puas
41% - 60%	Cukup puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

Sumber: Riduwan (2009,15)

Dalam kajian ini atribut tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan bus dalam kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun yang didapatkan dari peraturan menteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Macam-macam atribut yang digunakan dalam kajian ini dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Atribut Tingkat Kepentingan dan Kinerja

No.	Atribut Pelayanan
<b>KEAMANAN</b>	
1.	Identitas kendaraan
2.	Identitas awak kendaraan
3.	Lampu penerangan
4.	Kaca film sesuai yang ditetapkan
5.	Lampu isyarat tanda bahaya
<b>KESELAMATAN</b>	
6.	Alat pemecah kaca (martil)
7.	Alat pemadam api ringan
8.	Fasilitas kesehatan
9.	Infomasi tanggap darurat
10.	Fasilitas pegangan penumpang berdiri
11.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan
12.	Kelayakan kendaraan
13.	Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat Bus berjalan
14.	Alat pembatas kecepatan
15.	Pegangan tangan (handgrip)
16.	Kelistrikan audio visual
17.	Sabuk keselamatan

18. Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan

**KENYAMANAN**

19. Daya angkut yang sesuai

20. Fasilitas pengatur suhu ruangan

21. Fasilitas kebersihan

**KENYAMANAN**

22. Luas lantai untuk berdiri penumpang

**KETERJANGKAUAN**

23. Tarif yang terjangkau

24. Tarif sesuai dengan pelayanan

**KESETARAAN**

25. Tempat duduk prioritas

26. Ruang tempat kursi roda

**KETERATURAN**

27. Informasi pelayanan

28. Waktu berhenti di halte

29. Headway (jarak antar kendaraan)

30. Umur kendaraan

Sumber: peraturan menteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek

## **2.3 Ability to Pay (ATP) DAN Willingness to Pay (WTP)**

### **2.3.1 Ability To Pay (ATP)**

*Ability To Pay (ATP)* adalah kemampuan seseorang untuk membayar jasa angkutan yang diterimanya berdasarkan penghasilan yang dianggap ideal. Pendekatan yang digunakan dalam analisis ATP didasarkan pada alokasi biaya untuk transportasi dan intensitas perjalanan pengguna. Besar ATP adalah rasio anggaran untuk transportasi dengan intensitas perjalanan. Besaran ini menunjukkan kemampuan masyarakat dalam membayar ongkos perjalanan yang dilakukannya dalam beberapa perjalanan. Beberapa faktor yang mempengaruhi ATP diantaranya (Setijowarno, ed. ,2005; hal 11). :

1. Besarnya penghasilan keluarga per bulan

Bila pendapatan total keluarga semakin besar, tentunya semakin banyak uang yang dimilikinya sehingga akan semakin besar alokasi biaya transportasi yang disediakannya.

2. Kebutuhan Transportasi

Kebutuhan setiap orang berbeda – beda, ketika kebutuhan suatu orang yang sangat kompleks sehingga membutuhkan untuk berpindah untuk itulah kebutuhan akan transportasi yang membayar akan semakin tinggi

### 3. Intensitas perjalanan

Semakin besar intensitas perjalanan keluarga tentu akan semakin panjang pula jarak (panjang) perjalanan yang ditempuhnya maka akan semakin banyak alokasi dana dari penghasilan keluarga per bulan yang harus disediakan.

### 4. Jumlah anggota keluarga

Semakin banyak jumlah keluarga tentunya akan semakin banyak intensitas perjalanannya, semakin panjang jarak yang ditempuhnya dan secara otomatis akan semakin banyak alokasi dana dari penghasilan keluarga per bulan yang harus disediakan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi *Ability to pay* adalah pendapatan total keluarga, ukuran keluarga, alokasi pendapatan untuk transportasi, persentase biaya untuk angkutan umum dari alokasi biaya untuk transportasi, dan intensitas perjalanan. Nilai ATP didapat dengan merata-ratakan persepsi tarif yang dipilih untuk setiap jenis pekerjaan:

$$I = (C_1, C_2, C_3, \dots, C_n) \dots\dots\dots (2-$$

6)

Dimana :

I = Jumlah total penghasilan anggota keluarga

C = Alokasi biaya berdasarkan kepentingan

1,2,3 = Merupakan tingkat kepentingan alokasi biaya

Sebagai contohnya : 1 merupakan kebutuhan primer, 2 merupakan kebutuhan sekunder dan 3 adalah kebutuhan transportasi:

Selanjutnya alokasi budget transportasi untuk setiap anggota keluarga dapat digunakan pendekatan sebagai berikut :

$$C_1 = g(C_{11}, C_{12}, C_{13}, \dots, C_n) \dots\dots\dots (2-$$

7)

Dimana :

C<sub>1</sub> = Jumlah total biaya transportasi tiap anggota keluarga

1,2,3,...,n = Alokasi biaya berdasarkan kepentingan, misalnya untuk kendaraan pribadi, untuk angkutan umum yang digunakan untuk bekerja, sekolah, belanja dan sebagainya.

ATP merupakan fungsi dari kemampuan membayar, sehingga nilai tarif yang diberlakukan sedapat mungkin tidak melebihi nilai ATP kelompok sasaran. *intervensi*/campur tangan pemerintah dalam bentuk subsidi langsung atau silang dibutuhkan dimana nilai tarif yang besarnya sama dengan nilai ATP.

Dasar pendekatan yang akan digunakan menghitung ATP untuk tiap anggota keluarga tersebut persatuan kilometer perjalanan yang ditempuh dapat dihitung dengan persamaan berikut (Hotmaida,1999; hal 30).

$$ATP = \frac{Lx.Pp.Pt}{Tr} \dots\dots\dots (2-8)$$

Keterangan

- ATP : Daya beli responden (Rp/kilometer),  
 Lx : Tingkat penghasilan responden per bulan (Rp/bulan),  
 Pp : Persentase budget untuk transportasi per bulan dari total penghasilan,  
 Pt : Persentase alokasi biaya transport yang digunakan,  
 Tr : Total panjang perjalanan responden per bulan (Km/bulan).

### 2.3.2 *Willingness To Pay (WTP)*

*Willingness To Pay (WTP)* adalah kesediaan pengguna untuk mengeluarkan imbalan atas jasa yang diperolehnya. Pendekatan yang digunakan dalam analisis WTP didasarkan pada persepsi pengguna terhadap tarif dari jasa pelayanan transportasi tersebut. Dalam permasalahan transportasi WTP dipengaruhi oleh beberapa faktor, (Setijowarno, ed., 2005; hal 11) diantaranya adalah :

1. Produk yang ditawarkan/disediakan oleh operator jasa pelayanan transportasi. Semakin banyak jumlah armada angkutan yang melayani tentunya lebih menguntungkan pihak pengguna.
2. Kualitas dan kuantitas pelayanan yang disediakan.  
 Dengan produksi jasa angkutan yang besar, maka tingkat kualitas pelayanan akan lebih baik, dengan demikian dapat dilihat pengguna tidak berdesak-desakkan dengan kondisi tersebut tentunya konsumen dapat membayar yang lebih besar.
3. Utilitas atau maksud pengguna terhadap angkutan tersebut

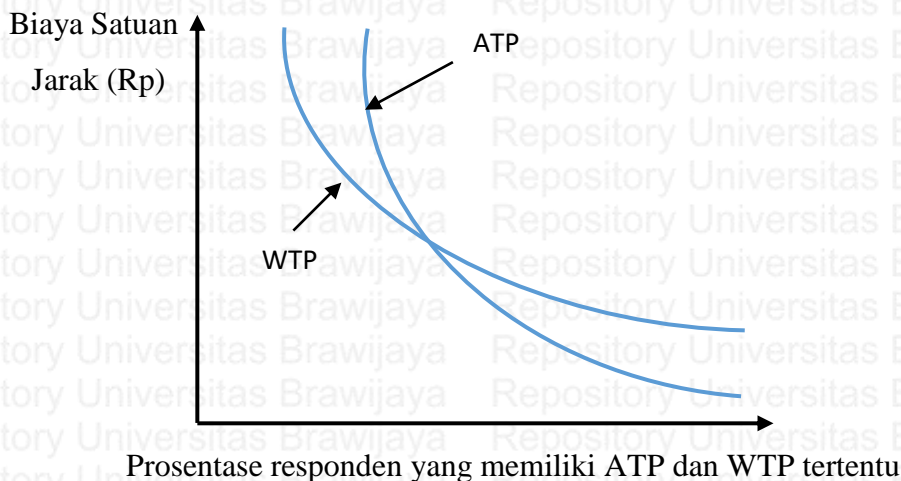
Jika manfaat yang dirasakan konsumen semakin besar terhadap suatu pelayanan transportasi yang dirasakannya tentunya semakin besar pula kemauan membayar terhadap tarif yang berlaku, demikian sebaliknya jika manfaat yang dirasakan konsumen rendah maka konsumen akan enggan untuk menggunakannya, sehingga kemauan membayarnya pun akan semakin rendah.

#### 4. Penghasilan pengguna

Bila seseorang mempunyai penghasilan yang besar maka tentunya kemauan membayar tarif perjalanannya semakin besar hal ini disebabkan oleh alokasi biaya perjalanannya lebih besar, sehingga akan memberikan kemampuan dan kemauan membayar tarif perjalanannya semakin besar.

### 2.3.3 Hubungan *Ability To Pay (ATP)* dan *Willingness To Pay (WTP)* dengan Tarif

Dalam pelaksanaan penentuan tarif, pada akhirnya sering terjadi konflik antara tarif dengan besarnya ATP maupun WTP. Menurut (Tamin,1999) dalam pelaksanaan untuk menentukan tarif sering terjadi benturan antara besarnya WTP dan ATP, kondisi ini dinyatakan dalam ilustratif yang terdapat pada Gambar 2.2 :



Gambar 2.2 Hubungan antara ATP dan WTP (Tamin;1999)

#### 1. $ATP > WTP$

Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan membayar lebih besar daripada keinginan membayar jasa tersebut. Ini terjadi bila pengguna mempunyai penghasilan yang relatif tinggi tetapi utilitas terhadap jasa tersebut relative rendah, pengguna pada kondisi ini disebut *choice riders*.

## 2. $ATP < WTP$

Kondisi ini merupakan kebalikan dari kondisi diatas, dimana keinginan pengguna untuk membayar jasa tersebut lebih besar daripada kemampuan membayarnya. Hal ini memungkinkan terjadi bagi pengguna yang mempunyai penghasilan yang relatif rendah tetapi utilitas terhadap jasa tersebut sangat tinggi, sehingga keinginan pengguna untuk membayar jasa tersebut cenderung lebih dipengaruhi oleh utilitas, pada kondisi ini pengguna disebut *captive riders*.

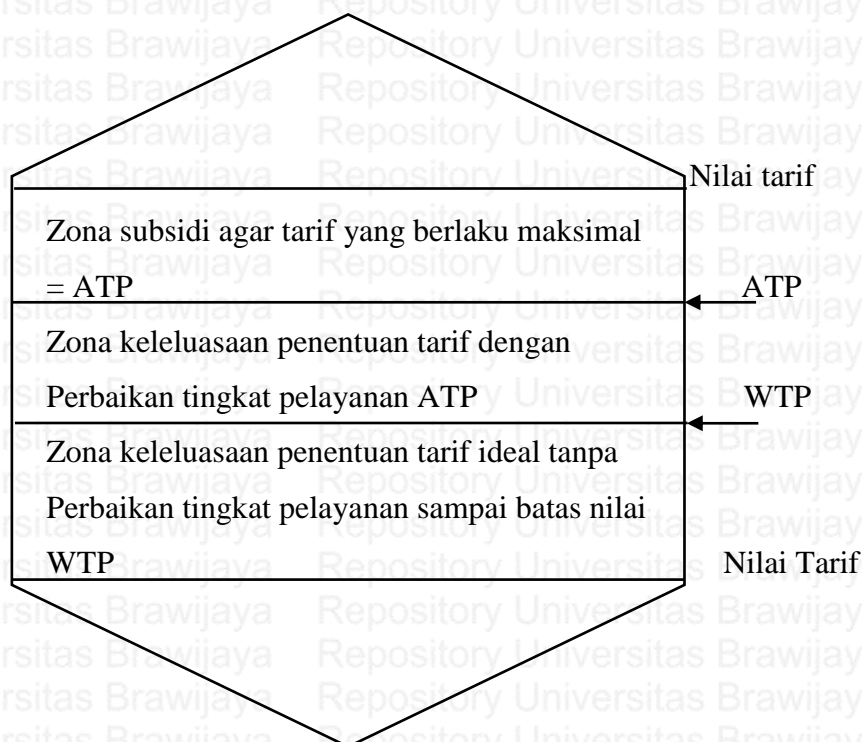
## 3. $ATP = WTP$

Kondisi ini menunjukkan bahwa antara kemampuan dan keinginan membayar jasa yang dikonsumsi pengguna tersebut sama, pada kondisi ini terjadi keseimbangan utilitas pengguna dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa tersebut.

Dalam hal ini pada kondisi tertentu dimungkinkan perangkapan fungsi operator dan regulator, bila angkutan umum dikelola sendiri oleh pemerintah. Bila parameter ATP dan WTP yang ditinjau, maka aspek pengguna dalam hal ini dijadikan subyek yang menentukan tarif yang diberlakukan. Dengan dasar perbandingan ATP dengan WTP maka untuk rekomendasi penyesuaian tarif angkutan umum dapat dilakukan dengan hal – hal berikut ini:

1. WTP merupakan fungsi dari tingkat pelayanan jalan angkutan umum. Sehingga bila nilai WTP dibawah ATP, maka masih memungkinkan untuk menaikkan tarif dengan perbaikan pada tingkat pelayanan jalan angkutan umum
2. ATP merupakan fungsi dari kemampuan membayar. Maka besaran tariff angkutan umum yang diterapkan tidak boleh melebihi dari nilai ATP yang ditinjau.
3. Kondisi dimana tarif angkutan umum lebih basar dari nilai ATP, harus diperlakukannya campur tangan pemerintah dengan memberikan subsidi langsung atau silang. Sehingga penyesuaian tariff angkutan umum tersebut sama dengan nilai pada ATP.

Ilustrasi keleluasaan penentuan tarif berdasarkan ATP dan WTP ada pada gambar dibawah :



*Gambar 2.3* Ilustrasi keleluasaan dalam penentuan tarif berdasarkan ATP dan WTP

Penentuan atau penyesuaian tarif tersebut dianjurkan sebagai berikut :

1. Tidak melebihi ATP
2. Berada di antara nilai ATP dan WTP , bila akan dilakukan penyesuaian tingkat pelayanan
3. Bila tarif yang diajukan berada di bawah perhitungan tarif, namun berada di atas ATP maka selisih tersebut dapat dianggap sebagai beban subsidi yang harus ditanggung regulator (pemerintah)
4. Bila perhitungan tarif pada suatu jenis kendaraan berada jauh di bawah ATP dan WTP maka terdapat keleluasaan dalam perhitungan/pengajuan nilai tarif baru, yang selanjutnya dapat dijadikan peluang penerapan subsidi silang pada jenis kendaraan lain yang kondisi perhitungan tarifnya di atas ATP.

## 2.4 Tarif Angkutan

Tarif merupakan biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa angkutan sebagai nilai jasa yang dapat dihargai untuk pelayanan jasa yang di berikan oleh perusahaan angkutan kepada pengguna jasa, sementara itu tarif harus ditetapkan sedemikian rupa sehingga memberikan keuntungan wajar kepada pengusaha angkutan umum penumpang dengan

penetapan tarif dimaksudkan untuk mendorong terciptanya penggunaan prasarana dan sarana perangkutan secara optimum dengan pertimbangan jika terdapat jalan melintang dan melingkar, panjang jalan ini harus dibatasi dengan membagi ke dalam sektor-sektor

Tarif adalah biaya yang dibayarkan pengguna jasa angkutan umum persatuan penumpang per km. Penetapan tarif dimaksudkan untuk mendorong terciptanya penggunaan prasarana dan sarana prangkutan secara optimum dengan mempertimbangkan lintas yang bersangkutan. Guna melindungi konsumen, Pemerintah menetapkan batas tarif maksimum, dan bila dianggap perlu untuk menjaga persaingan sehat, Pemerintah juga menetapkan tarif minimum (Warpani, 1990).

#### **2.4.1 Sistem Pentarifan Angkutan Umum**

Penentuan kebijakan tarif melibatkan banyak aspek, mencakup kerjasama dan pengawasan di antara badan-badan yang bertanggung jawab pada sistem perangkutan umum secara keseluruhan. Faktor yang tidak dapat diabaikan dalam menentukan besar dan struktur tarif adalah besarnya biaya operasi kendaraan yang digunakan sebagai alat angkut. Faktor ini harus diperhatikan karena keuntungan yang diperoleh operator sangat tergantung kepada besarnya tarif yang ditetapkan dan biaya operasi kendaraan, terlebih lagi apabila pemerintah tidak memberikan subsidi dalam bentuk apapun. Selain itu pemerintah juga berperan dalam menentukan tarif batas atas dan tarif batas bawah angkutan umum yang dalam kajian ini diatur dalam peraturan wali kota Surabaya.

Peraturan wali kota adalah naskah dinas dalam bentuk dan susunan produk hukum yang bersifat pengaturan dan ditetapkan oleh wali kota. Dan perbedaan peraturan wali kota dan peraturan daerah adalah terletak pada proses pembentukannya. Yaitu apabila peraturan daerah dibentuk oleh dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) dengan persetujuan bersama wali kota, sedangkan peraturan wali kota dibentuk oleh wali kota tanpa melibatkan dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD).

Dalam peraturan wali kota juga terdapat hukum yang mengatur tentang tarif bus kota. Di dalamnya terdapat peraturan tentang tarif batas atas dan tarif batas bawah. Dan peraturan wali kota yang menjadi acuan pemilik perusahaan otobus (PO) dalam menentukan tarif yang diberlakukan. Jadi perusahaan otobus (PO) tidak memiliki hak dalam menentukan tarif bus kota.



Paulus (2007) menyatakan ada 3 (tiga) sudut pandang yang berbeda dalam penentuan besaran tarif yaitu :

- a. Sudut pandang penyedia jasa transportasi (*operator*) tarif adalah harga dari jasa yang di berikan.
- b. Sudut pandang pengguna jasa angkutan (*user*), tarif adalah biaya yang harus dikeluarkan setiap kali menggunakan kendaraan tersebut baik untuk berpergian ataupun mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lain.
- c. Sudut pandang pemerintah (*regulator*), yaitu sebagai pihak yang menentukan tarif resmi, besarnya tarif yang berlaku akan sangat mempengaruhi besarnya pengeluaran dan pendapatan daerah pada sektor angkutan yang bersangkutan.

Struktur tarif merupakan cara bagaimana tarif tersebut dibayarkan. Ada beberapa pilihan yang umum adalah terdiri dari : tarif seragam/datar, tarif kilometer, tarif bertahap dan tarif zona. (LPM-ITB, 1997).

#### 1. Tarif datar (*flat fares*)

Pada sistem tarif datar ini, tarif yang dikenakan bernilai sama untuk semua trayek baik jauh maupun dekat. Pada sistem tarif datar tidak diperhitungkan jarak tempuh. Adapun kelebihan penggunaan sistem tarif datar ini antara lain:

- a. Lebih mudah dalam mengumpulkan ongkos perjalanan di dalam kendaraan terutama pada kendaraan yang besar juga pada kendaraan yang dioperasikan satu orang.
- b. Memudahkan pemakai jasa angkutan umum untuk memperkirakan ongkos perjalanan.

Kerugian dari sistem ini untuk penumpang yang melakukan perjalanan jarak pendek harus membayar biaya yang sama dengan jarak jauh. Namun demikian, biasanya tarif datar digunakan pada daerah yang pelayanan angkutan umumnya terbatas dan daerah layanannya tidak begitu jauh, sehingga biaya perjalanan jarak dekat maupun jarak terjauhnya tidak berbeda jauh.

Sistem tarif datar ini biasanya digunakan untuk penentuan tarif angkutan kota yang wilayah layanannya hanya terbatas pada daerah daerah di dalam kota yang memiliki jalur mengelilingi kota.

## 2. Tarif Berdasarkan Jarak (*Distance Based Fare*)

Tarif ini biasanya juga disebut dengan tarif pos, ditentukan berdasarkan jarak tempuh, tarif diperoleh dari hasil perkalian panjang perjalanan dikalikan dengan harga satuan per kilometer. Perbedaan dibuat mendasar dibuat berdasarkan kilometer, tahapan dan zona. Kerugian akan terjadi bagi penumpang yang hanya melakukan suatu perjalanan jarak pendek di dalam dua zona. Kerugian ini dapat diimbangi dengan memberlakukan zona tumpang tindih atau skala tarif yang dapat dipakai untuk dua zona. Seperti tarif bertahap batas tertinggi tarif dapat ditetapkan dengan membuat pembagian zona yang terlalu banyak. Pengelompokan dari beberapa zona juga mungkin untuk dilakukan.

### 2.5 Metode Penentuan Jumlah Sampel

Slovin (1999) mengatakan bahwa penggunaan teknik sampling ini untuk menentukan jumlah sampel yang akan dipakai dalam penelitian karena keterbatasan waktu dan biaya untuk dapat meneliti keseluruhan sampel yang ada. Hasil yang didapat nantinya juga merupakan pemodelan yang mencerminkan keadaan sesungguhnya dari sampel yang ditinjau. Untuk menentukan jumlah sampel yang dipakai di sini penulis menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \dots\dots\dots (2-9)$$

Dimana :

n = Jumlah sampel atau responden

N = Jumlah populasi penumpang bus kota

d = Persen kelonggaran 5%

## 2.6 Pengolahan dan Analisis Data

### 2.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004 dalam Riskawati, 2013).

Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus *Product moment*. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \dots\dots\dots (2-10)$$

dimana:

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi atribut

$i$  = Skor total satu responden terhadap semua atribut

$x$  = Skor total satu atribut dari seluruh responden

$n$  = Banyaknya responden

Instrumen dapat dikatakan valid jika koefisien korelasi dari total keseluruhan instrumen  $\geq 0,3$ .

### 2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi dalam penggunaan alat ukur, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan bekal-kali dalam waktu yang berbeda. Dimana dalam kajian ini alat ukur yang dimaksud berupa kuisisioner.

Uji reliabilitas pada kajian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (2-11)$$

dimana:

$r_{11}$  = Realibilitas atribut

$\Sigma \sigma b^2 = \left( \frac{\Sigma x^2 - \frac{(\Sigma x)^2}{n}}{n} \right)$  dan x adalah skor total satu atribut dari seluruh responden

K = Total atribut yang digunakan

$\sigma T^2 = \left( \frac{\Sigma (y^2) - \frac{(\Sigma y)^2}{n}}{n} \right)$

y = skor total satu responden terhadap semua atribut

Menurut Sugiono (2010) dalam Pambudi (2014) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Boediono dan Wayan koster, 2001

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan kajian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal, skripsi serta tesis yang terkait dengan penelitian dalam kajian ini dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Atribut yang ditinjau	Kesimpulan	Rencana Penelitian	Hasil
					Survei	Analisis				
1	Muhammad rahmad permata	Analisis <i>Ability To Pay</i> dan <i>Willingness To Pay</i> Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Soekarno Hatta - Manggarai	2012	Tesis Universitas Indonesia	Survei Kuesioner dan Survei Wawancara	<i>Ability To Pay (ATP)</i> dan <i>Willingness To Pay (WTP)</i>	ATP - Penghasilan keluarga per bulan - Alokasi biaya transportasi - Intensitas perjalanan - Jumlah anggota keluarga WTP - Produk yang ditawarkan - Kualitas dan kuantitas pelayanan	Berdasarkan data – data yang dikumpulkan estimasi nilai (ATP) dan (WTP) pengguna jasa kereta api Soekarno Hatta – Manggarai persentasi responden mau membayar lebih dari harga tiket untuk peningkatan keselamatan sebesar 80% serta prioritas dimensi kualitas jasa yang diharapkan oleh responden yaitu ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan kemudahan mendapatkan Pelayanan	Menggunakan Metode <i>Ability To pay</i> dan <i>Willingness To Pay</i>  Kriteria Kemauan	Didapatkan hasil analisis ATP dan WTP responden mau membayar lebih dari harga tiket untuk peningkatan keselamatan

No.	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Atribut yang Ditinjau	Kesimpulan	Rencana Penelitian	Hasil
					Survei	Analisis				
2	Sekar Arum dan Samin	Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan, ATP dan WTP	2014	Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang, Vol 12, No.2 (2014), (Media Teknik Sipil UMM)	Survei Kuesioner dan Survei Wawancara	Biaya Operasional Kendaraan, Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP)	BOK -Harga oli -Gaji pegawai -Biaya perpanjangan STNK -Jumlah perjalanan bus/hari -Kapasitas oli -Jarak perjalanan ATP dan WTP -Jumlah penumpang -Biaya transportasi penumpang -Penghasilan penumpang	Hasil analisis tarif berdasarkan ATP sebesar, hari kerja dan hari libur Rp. 22.500 (umum), Rp. 12.500 (pelajar) kondisi ini menunjukkan bahwa tarif yang berlaku pada saat penelitian di laksanakan sebesar Rp. 25.000 dan Rp.23.000, masih berada di atas nilai ATP. Sedangkan analisis tarif berdasarkan WTP sebesar hari kerja Rp.22.291,9 (umum), Rp. 22.656,25 (pelajar),	Menggunakan Metode Ability To pay dan Willingness To Pay  Kriteria Kemampuan	Didapatkan tarif yang berlaku pada saat penelitian masih diatas nilai WTP

No.	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Atribut yang Ditinjau	Kesimpulan	Rencana Penelitian	Hasil
					Survei	Analisis				
								pada hari libur Rp. 23.100,172 (umum), Rp. 19.192,30 (pelajar) kondisi ini menunjukkan bahwa tarif yang berlaku pada saat penelitian masih di atas nilai WTP		
3	YI. Wicaksono, Bambang Riyanto, Dianita Ratna	Analisis Kemampuan Membayar Angkutan Kota (Studi Kasus Pengguna Jasa Angkutan Kota pada Empat Kecamatan di Kota Semarang)	2006	Jurnal Universitas Diponegoro, Vol 15, Nomor 1 (2006), (Media Komunikasi dan Pengembangan Teknik Sipil UNDIP)	Survei Kuesioner dan Survei Wawancara	<i>Ability To Pay (ATP)</i> dan <i>Willingness To Pay (WTP)</i>	ATP dan WTP -Ukuran rumah tangga -Jumlah anggota keluarga -Penghasilan keluarga -Kebutuhan transportasi -Total biaya transportasi -Panjang perjalanan	Berdasarkan analisis ATP terhadap tarif angkutan kota pada empat Kecamatan di Kota Semarang dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masih dapat terjangkau oleh masyarakat pengguna jasa angkutan kota. Sedangkan berdasarkan	Menggunakan Metode Ability To pay dan Willingness To Pay Kriteria Kemampuan dan kemauan	Didapatkan dari analisis ATP dan WTP masyarakat masih mampu dan mau untuk membayar

No.	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Atribut yang Ditinjau	Kesimpulan	Rencana Penelitian	Hasil
					Survei	Analisis				
								analisis WTP dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna jasa angkutan kota dapat dan mau membayar besarnya tarif angkutan kota yang berlaku saat ini.		
4.	Azhar Hermawan Riyanto dan Bambang Riyanto	Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)	2015	Jurnal Universitas Diponegoro, Vol 11, Nomor 8 (2015), (Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota UNDIP)	Survei Kuesioner dan Survei Wawancara	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	IPA -Bukti fisik (tangibles) -Kehandalan (reliability) -Ketanggapan (responsiveness) -Jaminan dan Kepastian (assurance)	Rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Stasiun Bogor dinilai dari hasil perhitungan CSI (customer satisfaction indeks) didapat nilai 62% yang	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kriteria kepuasan	Didapatkan prioritas perbaikan atribut analisis IPA keseluruhan berada pada kuadran 1, tetapi kinerjanya masih belum memuaskan



No.	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Atribut yang Ditinjau	Kesimpulan	Rencana Penelitian	Hasil
					Survei	Analisis				
								mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna jasa terpenuhi terhadap pelayanan di Stasiun Bogor dan termasuk dalam kategori cukup puas.		
5.	Nika Devi Permata, Delisa Prita Dinanti	Studi Evaluasi Pengoprasian Bus Sekolah Gratis Di Kota Blitar	2015	Skripsi Universitas Brawijaya	Survei Kuesioner dan Survei Wawancara	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Biaya Operasional Kendaraan	IPA - Kenyamanan - Kapasitas - Kepuasan - Keamanan	Berdasarkan analisis IPA terdapat 13 variabel yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan. Salah satunya adalah “ketersediaan tempat duduk (tidak berdesakan)”. Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan pelayanan pengguna angkutan bus sekolah gratis, di antaranya adalah : menambah jumlah armada, mengubah desain tempat duduk agar kapasitas penumpang di dalam kendaraan semakin besar	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kriteria kepuasan dan kenyamanan	Didapatkan analisis IPA beberapa variabel masuk pada kuadran 1 yang berarti memiliki nilai kepentingan pelayanan yang tinggi tetapi kinerjanya masih rendah

Tabel 2.3 Rencana Kajian

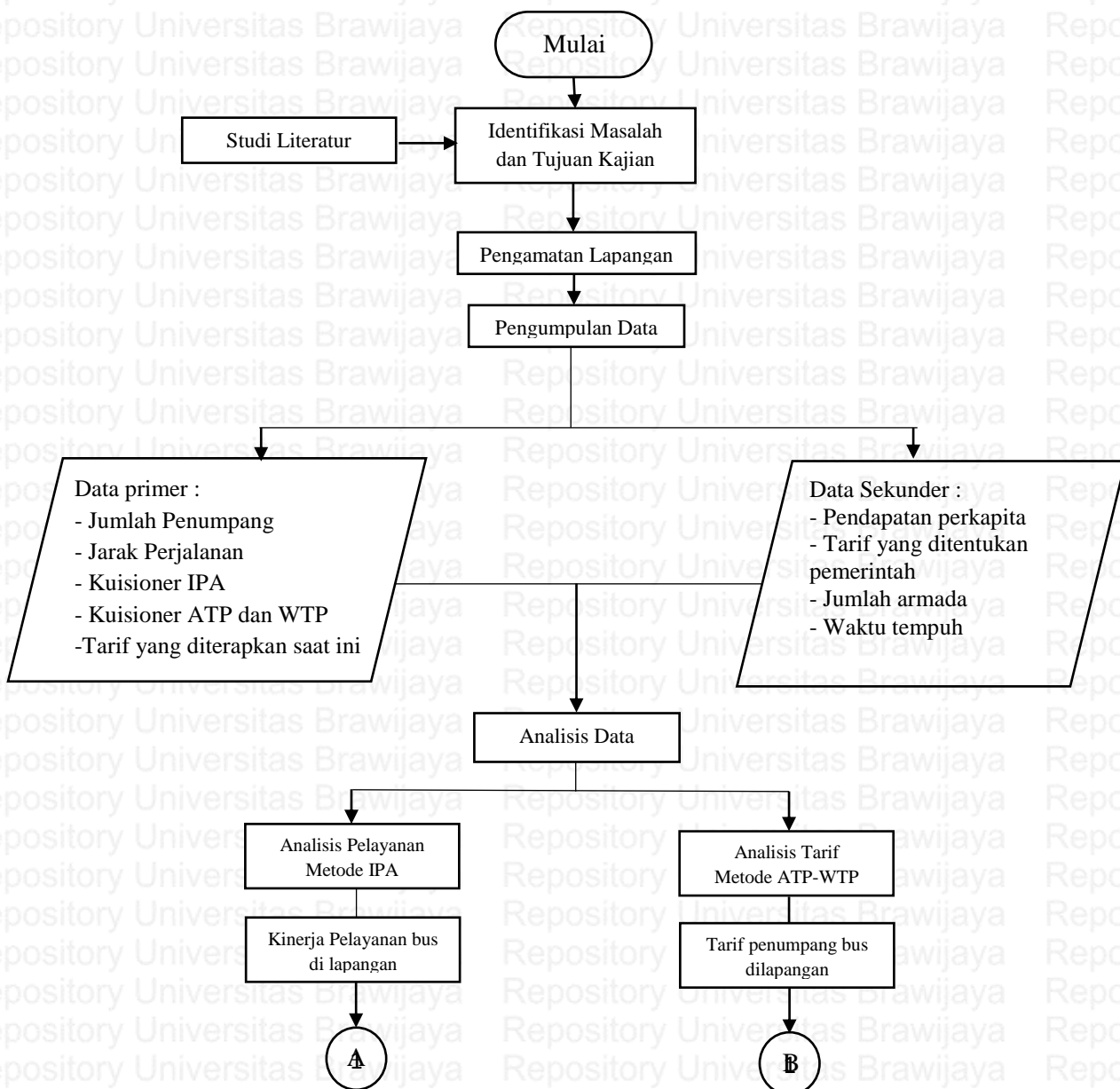
No.	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Atribut yang Ditinjau
					Survei	Analisis	
1.	Bayu Bimantoro Putro  Firdausy Ilham Romadhon	Kajian Tarif dan Pelayanan Bus Dalam Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya- Oswilangon	2017	Skripsi Universitas Brawijaya	Survei Kuesioner dan Survei Wawancara	<i>Importance Performance Analysis (IPA), Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP)</i>	<i>Importance Performance Analysis</i> - Keamanan - Keselamatan - Kenyamanan - Keterjangkauan - Kesetaraan - Keteraturan  ATP dan WTP  - Jumlah anggota keluarga - Penghasilan keluarga - Kebutuhan transportasi - Total biaya transportasi bus kota - Total biaya selain bus kota - Panjang perjalanan

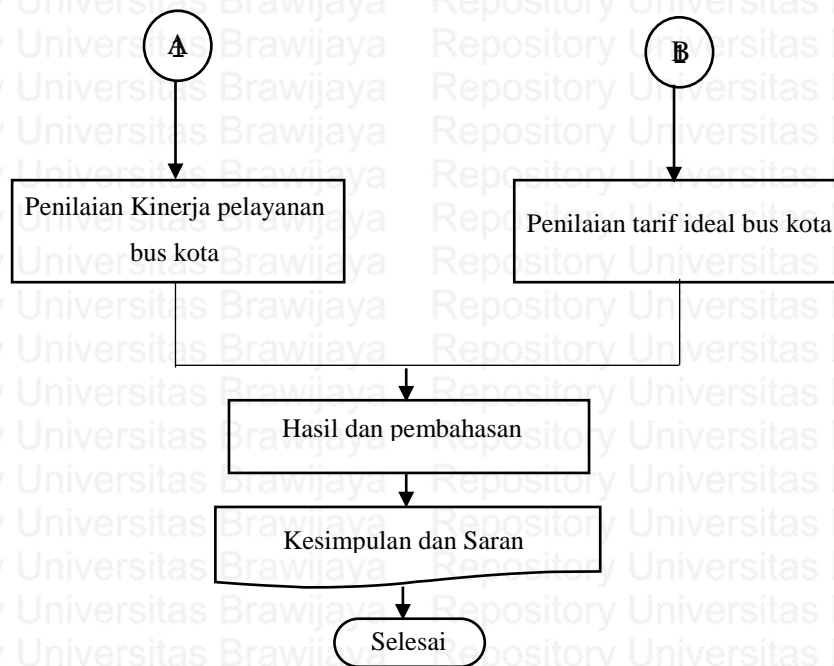


## BAB III METODE KAJIAN

### 3.1 Tahapan Kajian

Tahapan melakukan kajian tarif dan pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun mencakup langkah-langkah pelaksanaan kajian dari awal sampai akhir untuk melakukan kajian secara baik dan terarah. Berikut ini adalah diagram alir pelaksanaan kajian yang akan digunakan.





Gambar 3.1 Diagram Alir Pelaksanaan Kajian

### 3.2 Penjelasan Diagram Alir kajian

#### a. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mendapatkan sebuah judul penelitian dan nantinya juga akan digunakan sebagai bahan untuk membantu penulis dalam melaksanakan penelitian dan pengerjaan laporan.

#### b. Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam studi ini terbagi menjadi dua macam jenis data yaitu:

##### 1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara pengamatan langsung pada lokasi pengamatan yang nantinya dipilih untuk dijadikan lokasi kajian. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner pada penumpang yang menggunakan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.

##### 2. Data Sekunder

Data Sekunder diperoleh dengan pengamatan tidak langsung. Diantaranya didapatkan dari internet, studi-studi sebelumnya baik melalui karya ilmiah maupun internet

**c. Analisis Data**

- Mengevaluasi kinerja pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Menganalisa kemampuan dan kemauan daya beli penumpang dengan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP).

**d. Hasil dan Pembahasan**

Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik

**e. Kesimpulan dan Saran**

Menarik kesimpulan dan saran dari pembahasan serta hasil akhir

**a. Lokasi, Waktu, dan Objek Kajian****3.3.1 Lokasi Kajian**

Lokasi kajian dilakukan di terminal Bus kota Purabaya yang terletak di kota Surabaya, Jawa Timur.

**3.3.2 Waktu Kajian**

Kajian ini akan dilakukan pada 6 Maret – 20 Maret 2017.

**3.3.3 Objek Kajian**

Objek yang diamati dalam kajian ini adalah :

- a. Karakteristik penumpang Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.
- b. Kualitas Pelayanan Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.
- c. Tarif operasional Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer yang digunakan dalam kajian ini berasal dari hasil observasi, hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden yang ada di lapangan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara/kuisisioner kepada penumpang yang akan menggunakan jasa angkutan umum Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun, data ini mencakup pendataan penumpang, pendidikan, tujuan perjalanan, jumlah perjalanan penumpang per hari, data jumlah moda dari rumah ke tujuan, jumlah keluarga dan pendapatan lain jika dibutuhkan.

#### 3.4.2 Metode Pengambilan Data Primer

##### 3.4.2.1 Wawancara dan Kuisisioner

Salah satu metode pengumpulan data adalah dengan jalan wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi yang mana di dalam prosesnya ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi contohnya saja faktor responden, pewawancara, topik penelitian yang tertuang di dalam daftar pertanyaan, dan situasi wawancara.

##### 3.4.2.2 Teknik Sampling

Teknik sampling dilakukan karena tidak memungkinkan untuk mensurvei semua populasi yang akan ditinjau. Teknik sampling juga akan memberikan beberapa keuntungan diantaranya menghemat waktu survei, menghemat biaya dan membutuhkan lebih sedikit surveyor. Apabila sebuah kajian menggunakan sampel maka tentunya hasil yang diperoleh nantinya hanya berupa data perkiraan dengan menggunakan tingkat keandalan tertentu. Dalam kajian ini penulis menggunakan rumus yang sederhana dalam menghitung jumlah sampel, yaitu dengan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \dots\dots\dots (3-1)$$

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi penumpang bus kota

$d$  = Persen kelonggaran 5%

Ukuran populasi dalam kajian ini adalah jumlah penumpang rata-rata dalam satu hari untuk trayek Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun. Adapun jumlah populasi dalam kajian ini yaitu :

Jumlah populasi = Jumlah penumpang trayek Purabaya-Osowilangun (perhari) x Jumlah armada x 7 (dalam seminggu)

Jumlah populasi =  $40 \times 14 \times 7$

= 3920 penumpang

Sehingga didapatkan 3920 penumpang dalam seminggu. Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga nilai persen kelonggaran ( $d$ ) sebesar 5% (0,05). Maka jumlah sampel minimum yang akan disurvei yaitu :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{3920}{3920 \times 0,05^2 + 1} \approx 362,963 \approx 400$$

Dari persamaan Slovin diatas didapat jumlah penumpang yang akan disurvei berjumlah 400 sampel. Didalam kajian ini diambil jumlah sampel sebanyak 450 yang bertujuan untuk memperkecil kemungkinan apabila terdapat kesalahan.

### 3.4.3 Data Sekunder

Pada kajian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah pengumpulan data secara tidak langsung yang bersumber dari lembaga pemerintah, instansi terkait, pustaka, dan laporan-laporan penelitian yang lain. Pada kajian ini data sekunder yang dibutuhkan meliputi tarif yang berlaku saat ini, tarif batas atas (TBA), tarif batas bawah (TBB), jadwal keberangkatan, dan jumlah penumpang.

### 3.4.4 Metode Pengambilan Data Sekunder

Data sekunder yang dimaksudkan merupakan studi literatur, untuk mendapatkan sumber data ini diperoleh dari instansi yang terkait dengan kajian yaitu Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Surabaya.

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 2.6.3 Tingkat Kepentingan dan Kinerja (IPA)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini, responden diminta untuk menilai kepentingan dan kinerja perusahaan jasa angkutan umum Bus kota, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut disajikan melalui diagram kartesius *Importance Performance Analysis*, yang mana sumbu x mewakili kinerja sedangkan sumbu y mewakili kepentingan.

Berikut adalah skala yang dipakai pada kajian ini:

Untuk tingkat kinerja dinilai dengan skala 1 sampai 5 :

SP = Sangat puas

P = Puas

CP = Cukup puas

KP = Kurang puas

TP = Tidak puas

Untuk tingkat kepentingan juga dinilai dengan skala 1 sampai 5 :

SP = Sangat penting

P = Penting

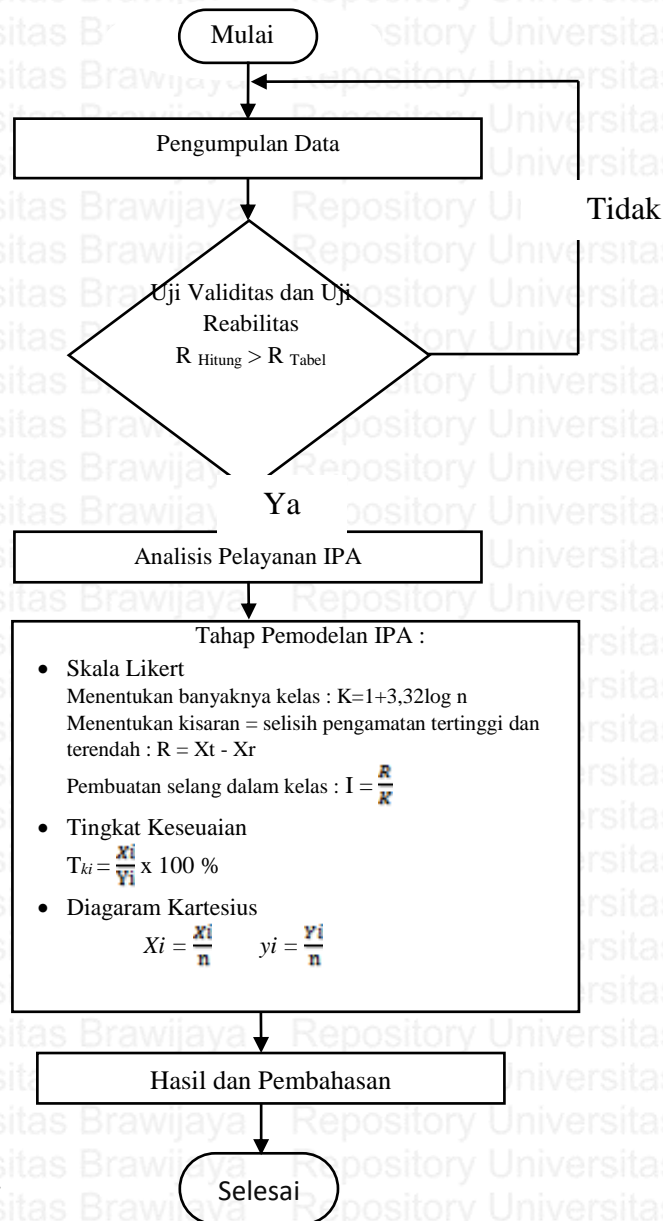
CP = Cukup penting

KP = Kurang penting

TP = Tidak penting



Untuk diagram analisis untuk penilaian kinerja pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dapat dilihat pada



gambar 3.2.

Gambar 3.2 Diagram Analisis Metode IPA

### 3.5.1.1

### Desain kuisisioner

Kuisisioner ini dirancang untuk mengetahui nilai tingkat kinerja dan kepentingan dari pelayanan yang diterima oleh responden penumpang Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Terdapat lima skor

penilaian dari tiap atribut pelayanan yang akan dinilai oleh responden. Keseluruhan atribut pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Atribut Tingkat Kepentingan dan Kinerja

No.	Atribut Pelayanan
<b>KEAMANAN</b>	
1.	Identitas kendaraan
2.	Identitas awak kendaraan
3.	Lampu penerangan
4.	Kaca film sesuai yang ditetapkan
5.	Lampu isyarat tanda bahaya
<b>KESELAMATAN</b>	
6.	Alat pemecah kaca (martil)
7.	Alat pemadam api ringan
8.	Fasilitas kesehatan
9.	Infomasi tanggap darurat
10.	Fasilitas pegangan penumpang berdiri
11.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan
12.	Kelayakan kendaraan
13.	Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat Bus berjalan
14.	Alat pembatas kecepatan
15.	Pegangan tangan (handgrip)
16.	Kelistrikan audio visual
17.	Sabuk keselamatan
18.	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan
<b>KENYAMANAN</b>	
19.	Daya angkut yang sesuai

---

20. Fasilitas pengatur suhu ruangan

---

21. Fasilitas kebersihan

---

**Tabel 3.1 Atribut Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Lanjutan)**

---

**KENYAMANAN**

22. Luas lantai untuk berdiri penumpang

---

**KETERJANGKAUAN**

23. Tarif yang terjangkau

---

24. Tarif sesuai dengan pelayanan

---

**KESETARAAN**

25. Tempat duduk prioritas

---

26. Ruang tempat kursi roda

---

**KETERATURAN**

27. Informasi pelayanan

---

28. Waktu berhenti di halte

---

29. Headway (jarak antar kendaraan)

---

30. Umur kendaraan

---

Sumber : peraturan menteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek

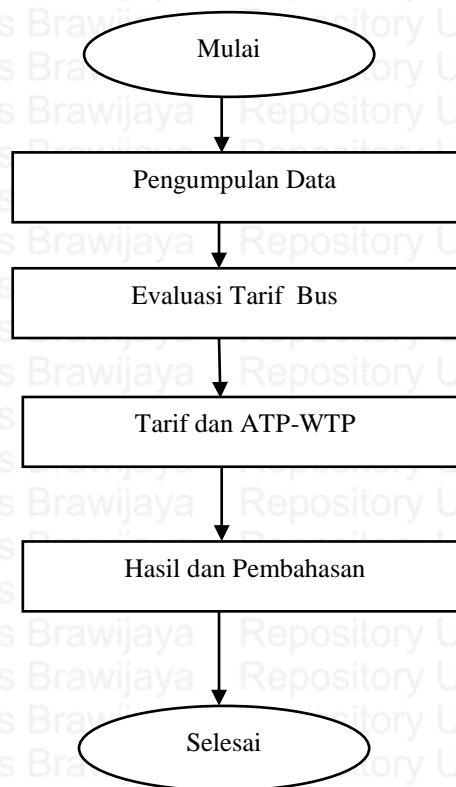
### **3.5.2 Daya Beli Penumpang (ATP dan WTP)**

#### **3.5.2.1 Analisis *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP)**

Analisis biaya berdasarkan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) dilihat dari sisi penumpang Bus kota dimana kemauan dari penumpang Bus kota tersebut untuk membayar tarif Bus kota. Tarif yang didapatkan berdasarkan pada kemampuan dan keinginan ekonomi dari masyarakat untuk membayarkan tarif Bus yang tidak memberatkan masyarakat untuk membayar.

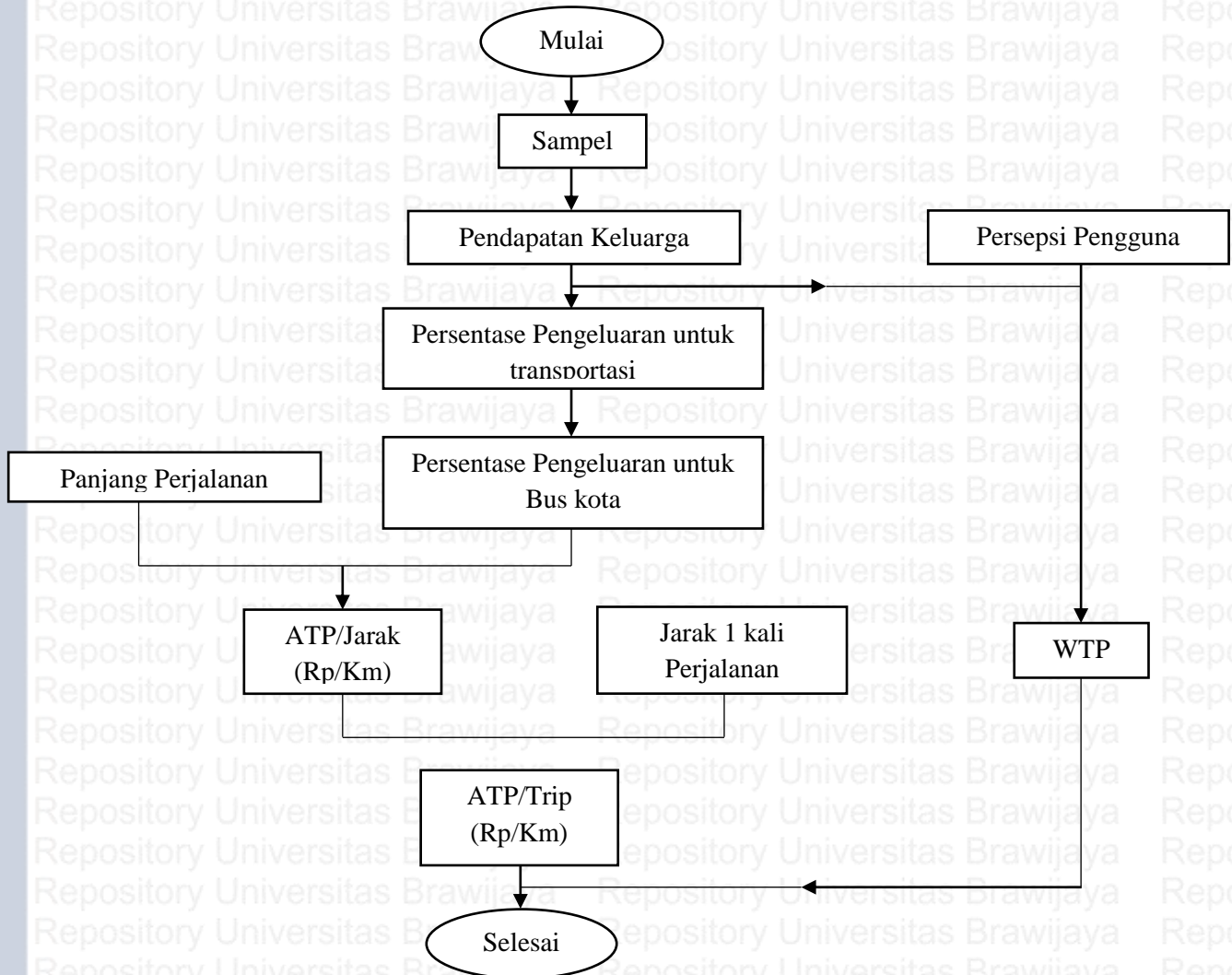
### 3.5.2.2 Diagram Analisis

Dalam diagram analisis tarif penumpang dengan menggunakan metode *Ability to Pay* dan *Willingness to Pay* pengumpulan data yang digunakan adalah data pendapatan keluarga, prosentase pengeluaran untuk transportasi bus kota dan selain bus kota, panjang jalur bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon yaitu sepanjang  $\pm 25,6$  km dan frekuensi responden melakukan perjalanan menggunakan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.



Gambar 3.3 Diagram Alir Analisis Kajian Tarif Bus Kota dengan ATP-WTP

Diagram alir untuk menentukan tarif penumpang bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dengan metode *Ability to Pay* dan



*Willingness to pay* dapat dilihat pada gambar 3.4.

Gambar 3.4 Diagram Alir Penentuan ATP dan WTP

### 3.5.2.3 Desain Kuisisioner

Kuisisioner ATP pengguna jasa Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon terdiri dari total pendapatan keluarga responden, alokasi pendapatan terhadap transportasi, alokasi biaya transportasi untuk Bus kota, dan panjang perjalanan. Kuisisioner secara lengkap dapat dilihat pada lampiran. Format tabel data untuk ATP responden seperti tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2** Format tabel data ATP

Responden	Pendapatan keluarga (dalam rupiah)	Persentase Biaya Transportasi (dalam persen)	Persentase Transportasi Bus kota (dalam persen)	Panjang Perjalanan (Km)	Jarak (Km)	Nilai ATP	
						(Rp/km)	(Rp)
	A	B	C	D	E	F=AxBxC/D	ExF
1							
2							
.....							
n							

Sedangkan untuk kuisioner WTP pengguna Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon hanya terdiri dari pertanyaan tentang berapa tarif ideal yang bersedia dibayarkan pengguna untuk jasa angkutan umum Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.

## 2.7 Pengolahan dan Analisis Data

### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004 dalam Riskawati, 2013).

Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus *Product moment*. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \dots\dots\dots (3-2)$$



dimana:

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi atribut

$i$  = Skor total satu responden terhadap semua atribut

$x$  = Skor total satu atribut dari seluruh responden

$n$  = Banyaknya responden

Instrumen dapat dikatakan valid jika koefisien korelasi dari total keseluruhan instrumen  $\geq 0,3$ .

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi dalam penggunaan alat ukur, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan bekal-kali dalam waktu yang berbeda.

Dimana dalam kajian ini alat ukur yang dimaksud berupa kuisisioner.

Uji reliabilitas pada kajian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_T^2} \right] \dots\dots\dots (3)$$

3)

dimana:

$r_{11}$  = Realibilitas atribut

$\sum \sigma_b^2 = \left( \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n} \right)$  dan x adalah skor total satu atribut dari seluruh responden

$K$  = Total atribut yang digunakan

$$\sigma_T^2 = \left( \frac{\sum (y^2) - \frac{(\sum y)^2}{n}}{n} \right)$$

$y$  = skor total satu responden terhadap semua atribut

Menurut Sugiono (2010) dalam Pambudi (2014) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
<b>0,00-0,199</b>	Sangat Rendah
<b>0,20-0,399</b>	Rendah
<b>0,40-0,599</b>	Sedang
<b>0,60-0,799</b>	Kuat
<b>0,80-1,000</b>	Sangat Kuat

Sumber : Boediono dan Wayan Koster, 2001





## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Bus kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Bus kota merupakan moda transportasi yang tersedia di kota Surabaya. Banyak perusahaan otobus yang telah menyiapkan armada untuk melayani masyarakat Surabaya dan telah disiapkan untuk menjangkau setiap titik yang ada di Surabaya. Seperti halnya bus kota Surabaya dengan trayek Purabaya-Osowilangon. Trayek ini bisa dikatakan adalah penghubung perekonomian yang ada di kota Surabaya. Karena banyak pedagang atau buruh pabrik yang menggunakan jasa bus kota sebagai alternatif perjalanan menuju tempat tujuan mereka. Selain sebagai penghubung perekonomian yang ada di kota Surabaya, trayek ini juga banyak digunakan oleh pelajar atau mahasiswa sebagai akses untuk pulang kampung atau menuju sekolah maupun tempat kuliah.

Panjang jalur trayek Purabaya-Osowilangon  $\pm 25,6$  km. Jenis kendaraan yang digunakan adalah bus dengan tahun pembuatan 1990-an dengan kapasitas penumpang 50 orang. Dengan tahun pembuatan yang sudah tua bisa dikatakan kondisi bus juga kurang layak. Terlihat dari tampak luar bus yang sudah banyak karat dan lubang, serta gas buang bus yang sangat pekat.

Trayek Purabaya-Osowilangon dikatakan sebagai jalur penghubung perekonomian Surabaya karena jalur yang dilewati memang pusat perdagangan serta banyak pertokoan dan juga perkantoran. Waktu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan adalah  $\pm 1$  jam 30 menit bila kondisi jalan lancar. Selain itu trayek bus kelas ekonomi non tol pada trayek ini memiliki total armada 14 bus yang terdiri dari tiga Perusahaan Otobus (PO). Waktu tunggu bus kelas ekonomi non tol pada trayek ini adalah 30 menit di dalam terminal. Jam kerja bus kelas ekonomi non tol mulai beroperasi pada pukul 05.00 – 23.00 WIB. Berikut gambar angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol yang beroperasi pada trayek Purabaya-Osowilangon di gambar 4.1 dan gambar 4.2



*Gambar 4.1* Kondisi Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Oswilangon (Tampak Samping)

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2017



*Gambar 4.2* Kondisi Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Oswilangon (Tampak depan dan belakang)

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2017

#### 4.2 Hasil Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini kami melakukan penelitian deskriptif menggunakan kuesioner. Penyebaran kuisisioner dilaksanakan pertama di terminal Purabaya yang merupakan titik awal pemberangkatan bus kota yang dilanjutkan menyebarkan kuisisioner di dalam bus saat perjalanan menuju Oswilangon. Survei dilakukan selama hampir 1 bulan dari 6 Maret 2017 dan berakhir pada tanggal 29 Maret 2017. Total responden adalah sebanyak 450 penumpang bus kota Surabaya trayek Purabaya-Oswilangon.

Kuisisioner yang dibagikan terdiri dari tiga bagian, yaitu karakteristik sosial ekonomi, perjalanan responden, dan formulir kinerja dan pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Karakteristik sosial ekonomi responden terdiri dari usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, jumlah anggota keluarga dan total pendapatan per bulan. Karakteristik perjalanan terdiri dari alasan menggunakan bus kota, frekuensi melakukan perjalanan dengan menggunakan bus kota Surabaya trayek Purabaya-Osowilangon, biaya yang dikeluarkan untuk transportasi selain bus kota, serta transportasi yang digunakan ke tempat tujuan setelah naik bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Yang terakhir adalah formulir kinerja dan pelayanan bus kota yang terdiri dari 34 atribut pertanyaan yang menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sesuai atribut yang bersumber dari peraturan meteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 dan tahun 2015 tentang standart pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.

#### 4.2.1 Karakteristik Sosial – Ekonomi Responden

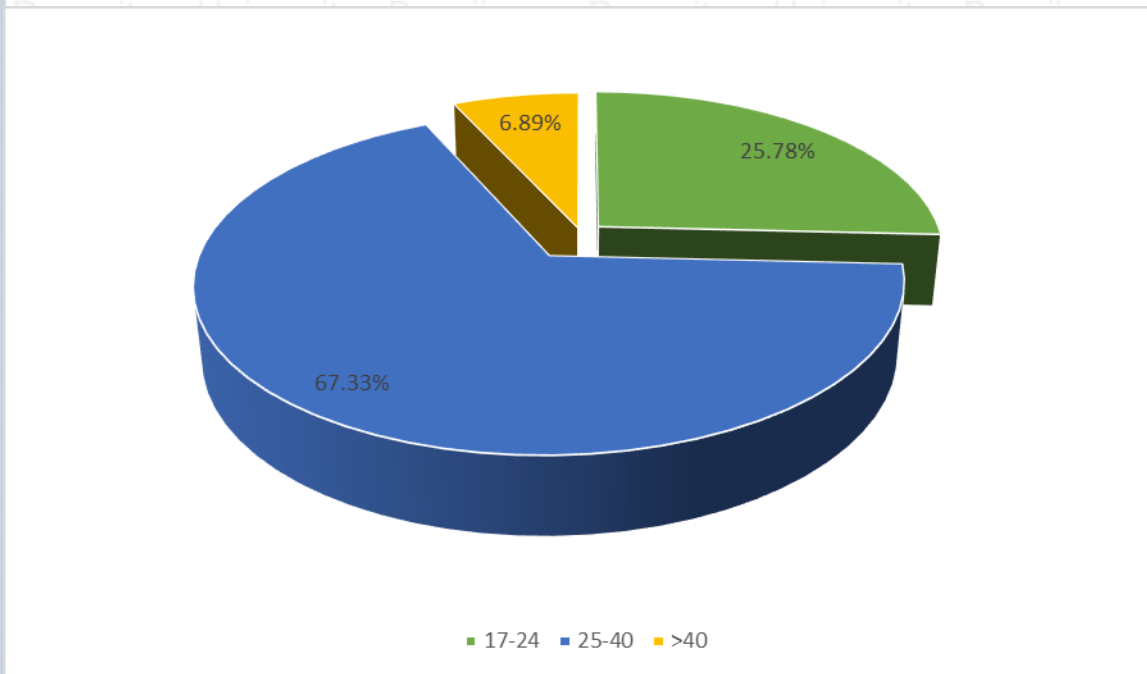
##### a. Usia

Karakteristik responden penumpang bus kota Surabaya trayek Purabaya-Osowilangon berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	USIA (Tahun)	JUMLAH (orang)	Persentase (%)
1	17-24	116	25,78
2	25-40	303	67,33
3	>40	31	6,89
<b>Jumlah</b>		450	100

Sumber: Hasil Analisis,2017



Gambar 4.3 Sebaran Responden Menurut Usia

Sumber : Hasil Penelitian,2017

Pada Tabel 4.1 dapat dilihat penumpang bus kota kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun adalah reponden berusia 17-24 tahun, dengan persentase sebesar 26%, kemudian usia 25-40 tahun sebesar 67%, dan usia diatas 40 tahun sebesar 7%. Hal ini dikarenakan pada usia 25-40 tahun didominasi oleh para pedagang dan wirausaha yang lebih sering melakukan perjalanan.

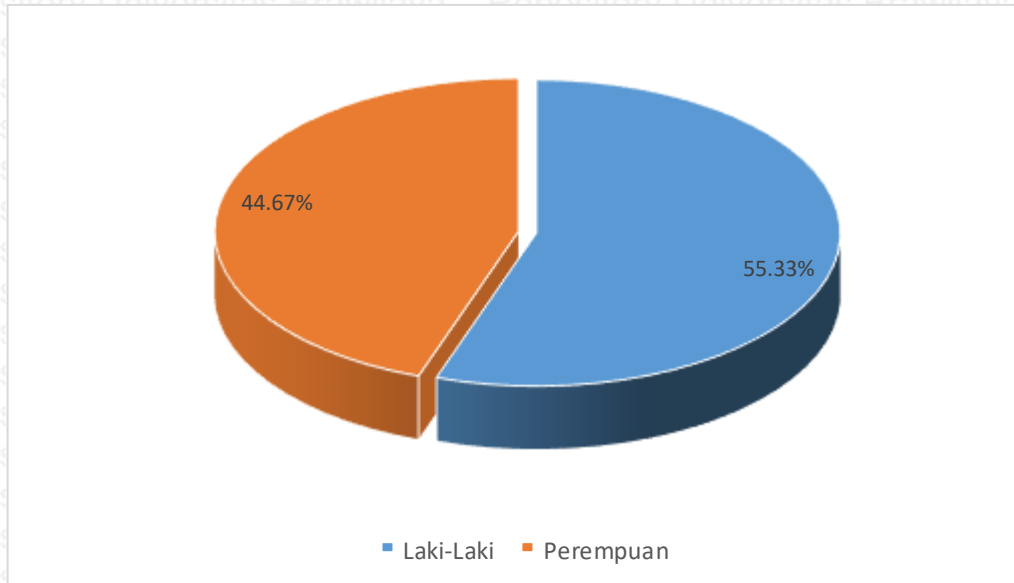
#### b. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdapat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	249	55.333
2	Perempuan	201	44.667
	<b>Jumlah</b>	450	100.000

Sumber : Hasil Analisis,2017



Gambar 4.4 Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin

Sumber : Hasil Analisis,2017

Responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak sebesar 55,33% dibandingkan dengan perempuan hanya sebesar 44,67%. Hal ini dikarenakan respon berjenis kelamin laki-laki lebih bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner dibandingkan perempuan.

c.

#### Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang dimiliki dapat dilihat pada

Tabel 4.3

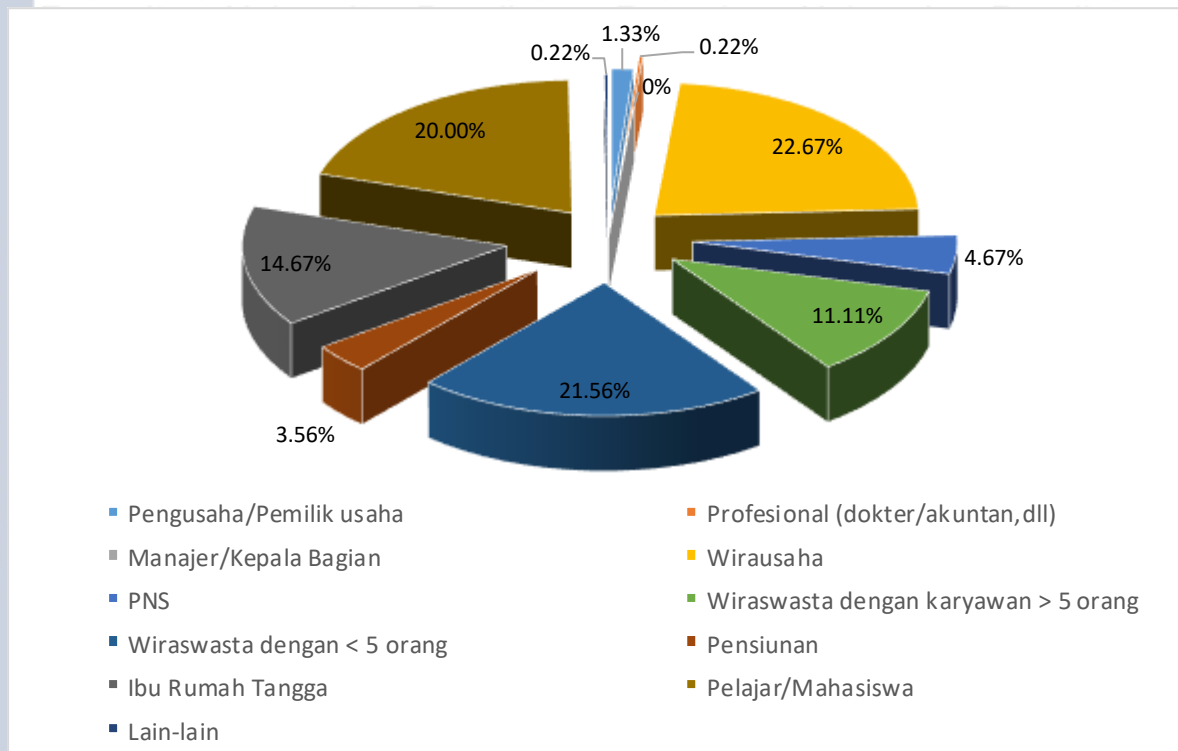
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	PEKERJAAN	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pengusaha/Pemilik usaha	6	1,33
2	Profesional (dokter/akuntan,dll)	1	0,22
3	Manajer/Kepala Bagian	0	0
4	Wirausaha	102	22,67
5	PNS	21	4,67
6	Wiraswasta dengan karyawan > 5 orang	50	11,11

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan (Lanjutan)

No.	PEKERJAAN	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
7	Wiraswasta dengan < 5 orang	97	21,56
8	Pensiunan	16	3,56
9	Ibu Rumah Tangga	66	14,67
10	Pelajar/Mahasiswa	90	20,00
11	Lain-lain	1	0,22
	<b>Jumlah</b>	450	100

Sumber : Hasil Analisis,2017



Gambar 4.5 Sebaran Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Sumber : Hasil Penelitian,2017

Gambar 4.5 menunjukkan sebanyak 1,33% penumpang bus kota kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangan merupakan pengusaha/pemilik usaha, sebanyak 0,22% adalah profesional (dokter/akuntan,dll), sebanyak 22,67% mempunyai pekerjaan sebagai wirausaha,

kemudian sebesar 4,67% merupakan PNS, sebanyak 11,1% adalah wiraswasta dengan karyawan lebih dari 5 orang, sebesar 21,56% merupakan wiraswasta dengan karyawan kurang dari 5 orang, sebesar 3,56% adalah pensiunan, dilanjutkan sebesar 14,67% merupakan ibu rumah tangga, dilanjutkan sebesar 20% adalah pelajar/mahasiswa, dan terdapat 0,2% memiliki pekerjaan lainnya.

Tabel 4.3 tentang sebaran responden menurut jenis pekerjaan yang dimiliki dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon sebagai wirausaha. Hal ini dikarenakan banyak pedagang yang menggunakan jasa bus kota sebagai alternatif untuk membeli barang keperluan dagangan. Selain itu responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon juga merupakan wiraswasta dengan karyawan kurang dari 5 orang yang bertujuan ke tempat mereka bekerja. Dan yang terakhir mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa yang menggunakan bus kota Surabaya trayek Purabaya-Osowilangon untuk pulang kampung atau ke tempat asal nya.

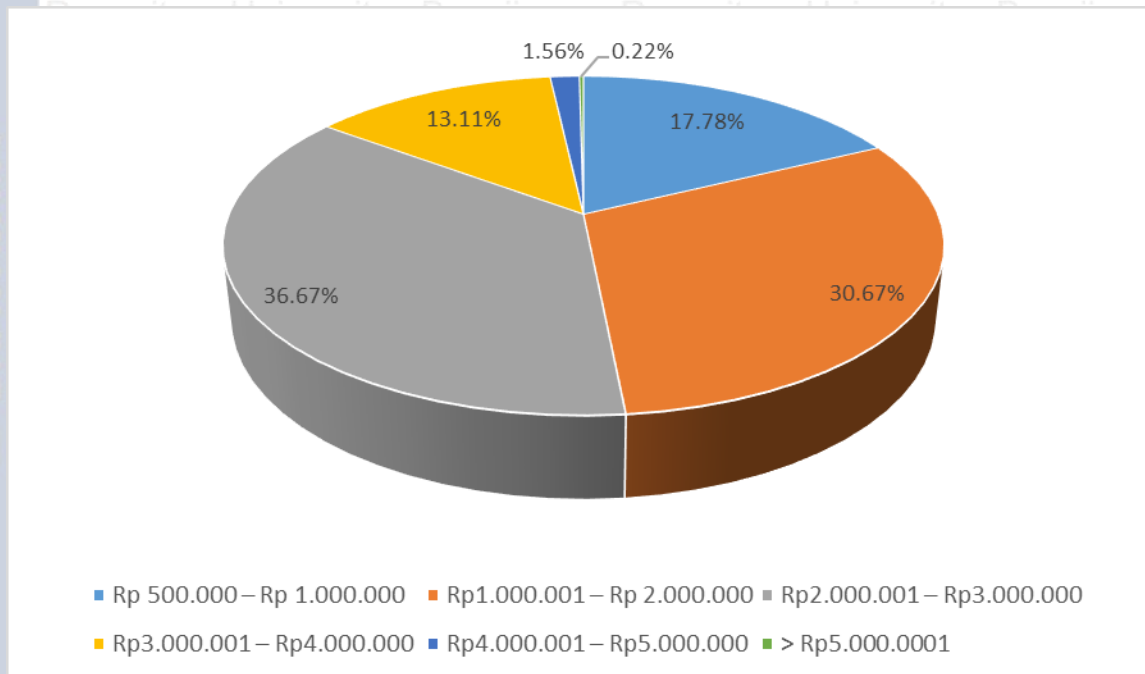
#### d. **Pendapatan Total per Bulan**

Karakteristik responden berdasarkan total pendapatan per bulan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

No	Pendapatan per Bulan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	80	17,78
2	Rp1.000.001 – Rp 2.000.000	138	30,67
3	Rp2.000.001 – Rp3.000.000	165	36,67
4	Rp3.000.001 – Rp4.000.000	59	13,11
5	Rp4.000.001 – Rp5.000.000	7	1,56
6	> Rp5.000.0001	1	0,22
	<b>Jumlah</b>	450	100.00

Sumber : Hasil Analisis,2017



Gambar 4.6 Sebaran Responden Menurut Pendapatan Total per Bulan

Sumber : Hasil Analisis,2017

Responden penumpang bus kota kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilngun dengan penghasilan Rp 500.000 – Rp 1.000.000 sebesar 17,78%, penghasilan responden Rp1.000.001 – Rp2.000.000 sebesar 30,67%, penghasilan responden Rp2.000.001 – Rp3.000.000 sebesar 36,67%, penghasilan responden Rp3.000.001 – Rp4.000.000 sebesar 13,11%, dilanjutkan dengan penghasilan responden Rp4.000.001 - Rp 5.000.000 ada sebesar 1,56%, dan penghasilan responden diatas Rp 5.000.0001 sebesar 0,22%.

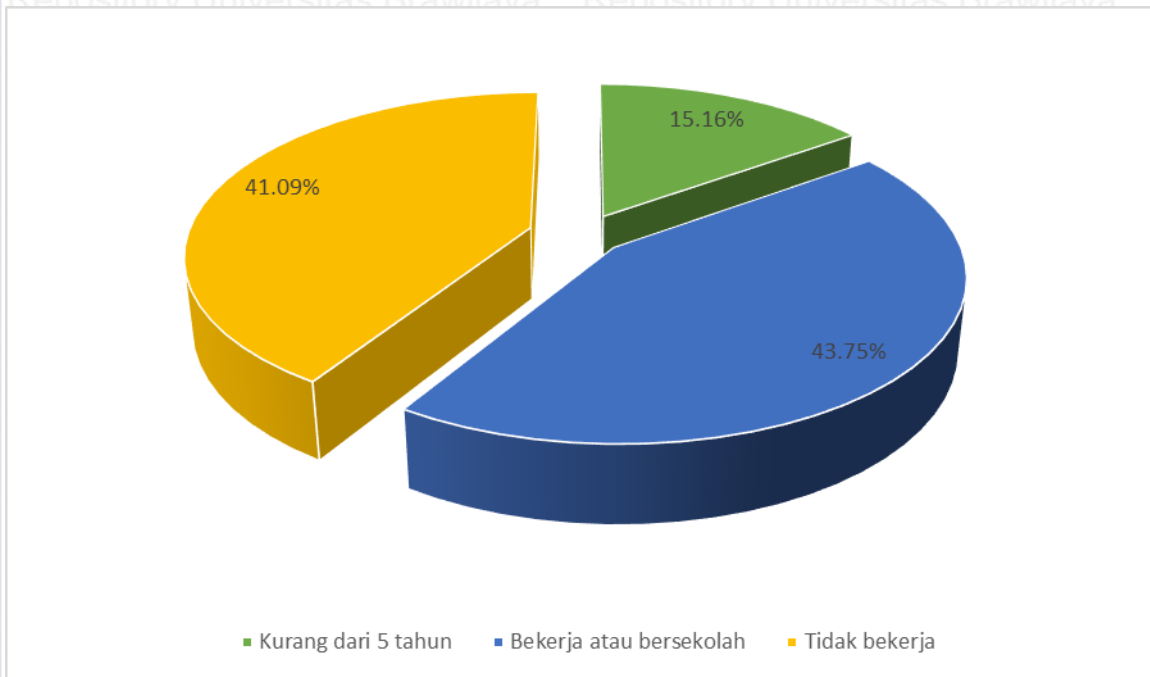
Tabel 4.5 menunjukkan mayoritas responden mempunyai penghasilan dalam rentan Rp2.000.000 – Rp3.000.000, hal ini dikarenakan mayoritas pengguna bus kota kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilngun adalah wirausaha dan wiraswsta dengan karyawan kurang dari 5 orang yang memiliki besar penghasilan tersebut.

#### e. Jumlah Keluarga Responden

Jumlah anggota keluarga pada survei kali ini dikelompokkan menjadi 3 sub-bagian yaitu anggota keluarga berumur kurang dari 5 tahun, yang bekerja atau bersekolah dan yang tidak bekerja. Untuk pemisahannya yaitu dilakukan dengan perbedaan jenis kelamin per subbagian yang disurvei, hal ini akan mempermudah dalam mengelompokkan dan



menganalisis dalam penelitian selanjutnya. Analisis ini ditunjukkan untuk mengetahui besar jumlah tanggungan responden dalam pengeluaran transportasi yang ada. Dalam hal ini kelompok anggota keluarga yang berumur kurang dari 5 tahun, yang bekerja atau bersekolah dan yang tidak bekerja dapat dilihat pada gambar 4.7.



Gambar 4.7 Sebaran Responden Menurut Total Anggota Keluarga

Sumber : Hasil Analisis,2017

Data pada gambar 4.7 menunjukkan dari 450 responden, responden dalam penelitian ini memiliki klasifikasi jumlah keluarga yang berumur kurang dari 5 tahun yaitu sebesar 15,16%. Sedangkan untuk kelompok anggota keluarga yang bersekolah atau bekerja berdasarkan gambar 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai jumlah anggota keluarga yang bekerja adalah sebesar 43,75% dan untuk kelompok anggota keluarga yang tidak bekerja memiliki persentase sebesar 41,09%. Sehingga dalam analisis ini diketahui responden memiliki tanggungan besar untuk melakukan pengeluaran pada anggota keluarga yang sekolah atau bekerja. Selain itu data ini membuktikan bahwa kebanyakan anggota keluarga yang yang sekolah atau bekerja dapat menaikkan atau mengurangi beban pengeluaran dari responden itu sendiri.

## 4.2.2 Karakteristik Perjalanan Responden

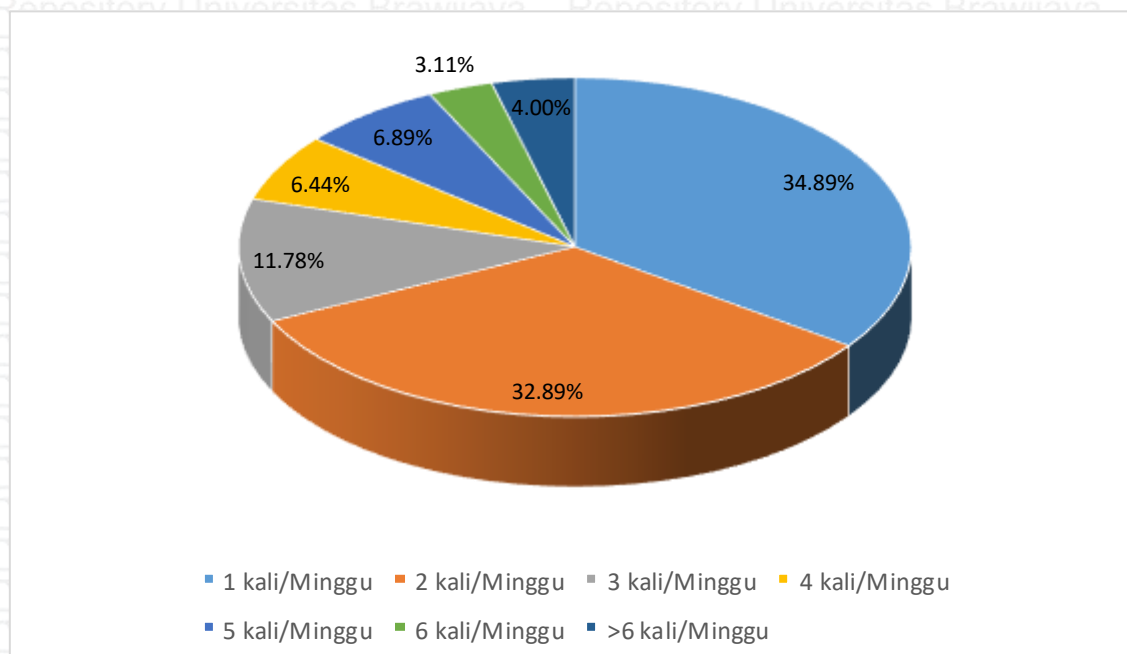
### a. Frekuensi Perjalanan Penumpang bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya Osowilangun per Minggu

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi melakukan perjalanan per minggu dapat dilihat dari Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

No	Frekuensi Perjalanan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 kali/Minggu	157	34,89
2	2 kali/Minggu	148	32,89
3	3 kali/Minggu	53	11,78
4	4 kali/Minggu	29	6,44
5	5 kali/Minggu	31	6,89
6	6 kali/Minggu	14	3,11
7	>6 kali/Minggu	18	4,00
<b>Jumlah</b>		450	100.000

Sumber : Hasil Analisis,2017



Gambar 4.8 Sebaran Responden Menurut Frekuensi Perjalanan

Sumber : Hasil Analisis,2017

Tabel 4.5 menunjukkan responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon melakukan perjalanan 1 kali/minggu sebanyak 34,89%, kemudian untuk frekuensi perjalanan 2 kali/minggu ada sebanyak 32,89%, dilanjutkan dengan responden yang melakukan perjalanan 3 kali/minggu ada sebanyak 11,78%, untuk frekuensi perjalanan 4 kali/minggu ada sebanyak 6,44%, selanjutnya untuk frekuensi perjalanan 5 kali/minggu ada 6,89%, untuk frekuensi 6 kali/minggu sebanyak 3,11%. Sedangkan untuk responden yang melakukan perjalanan >6 kali/minggu terdapat 4,00%.

Mayoritas responden mempunyai frekuensi perjalanan sebanyak 1-2 kali/minggu. Hal ini disebabkan oleh responden yang didominasi wirausaha serta pelajar/mahasiswa yang hanya melakukan perjalanan untuk pulang ke daerah asal.

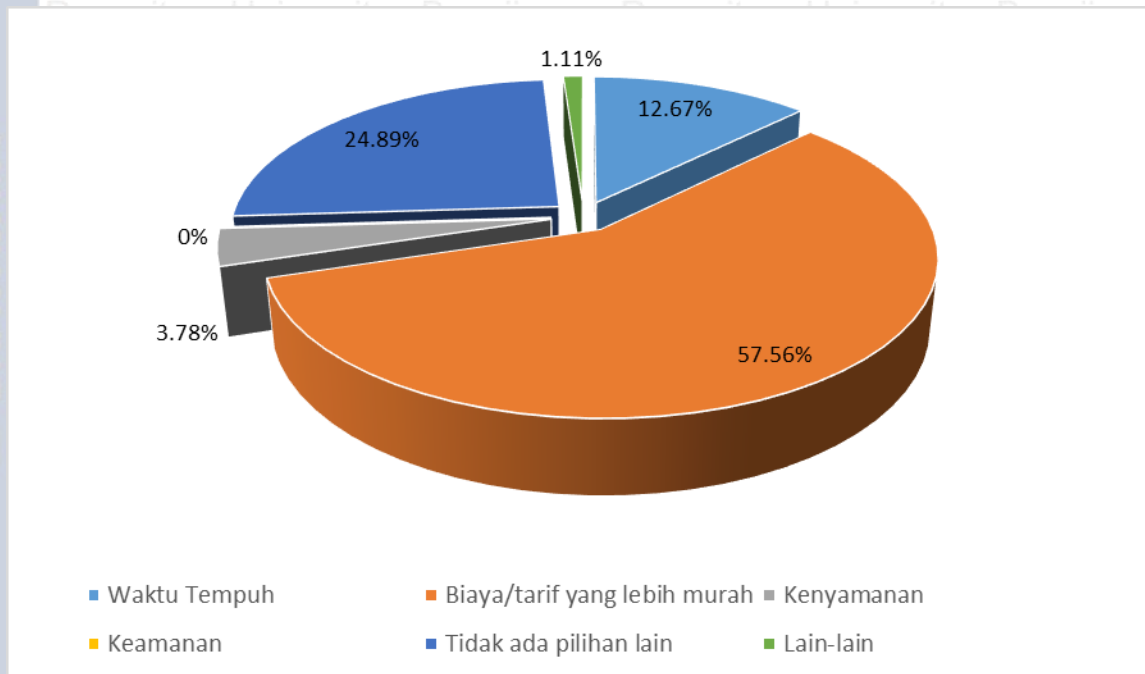
#### **b. Alasan Memilih Angkutan Bus kota kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon**

Karakteristik responden berdasarkan alasan memilih angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih Angkutan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

No	Alasan Responden Memilih	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Waktu Tempuh	57	12,67
2	Biaya/tarif yang lebih murah	259	57,56
3	Kenyamanan	17	3,78
4	Keamanan	0	0
5	Tidak ada pilihan lain	112	24,89
6	Lain-lain	5	1,11
	<b>Jumlah</b>	450	100.000

Sumber : Hasil Analisis,2017



Gambar 4.9 Sebaran Responden Menurut Alasan Memilih Angkutan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Analisis,2017

Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa 57,56% responden memilih angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon karena biaya/tarif yang lebih murah dibandingkan menggunakan transportasi lain. Selanjutnya 3,78% responden memilih angkutan bus kota ini karena kenyamanan. Untuk alasan tidak ada pilihan lain ada sebanyak 24,89% responden yang memilih alasan tersebut. Sedangkan 12,67% responden memilih alasan waktu tempuh yang lebih singkat. Dan sebanyak 1,11% responden memilih alasan lainnya.

Mayoritas responden memilih angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomin non tol trayek Purabaya-Osowilangon dengan alasan biaya atau tarif yang lebih murah. Hal ini disebabkan biaya transportasi lainnya seperti taxi,ojek atau lainnya dirasa lebih mahal oleh responden.

Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan responden Bus kota Surabaya kelas ekonomi trayek Purabaya-Osowilangon responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 55,33% dan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 44,57%, dengan usia 25-40 tahun dengan persentase 67,33%,

dengan pendapatan berkisar antara Rp2.000.000 – Rp3.000.000 sebesar 36,67%, yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha dengan persentase 22,67%, sebagai wiraswasta dengan karyawan kurang dari 5 orang dengan persentase 21,56% dan pelajar/mahasiswa dengan persentase 20,00%, frekuensi perjalanan responden menggunakan bus kota Surabaya kelas ekonomi trayek Purabaya-Osowilangon sebanyak 1kali/minggu dengan persentase 34,89% dengan alasan memilih angkutan bus kota karena biaya/tarif yang lebih murah dibandingkan dengan moda transportasi lainya sebesar 57,56%.

### 4.3 Analisis *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP)

#### 4.2.1 Analisis *Ability to Pay* (ATP)

Analisis ATP ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan membayar penumpang angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol Trayek Purabaya-Osowilangon. Dalam penelitian ini ATP yang digunakan adalah ATP personal atau responden. Dalam kajian ini, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *Ability to Pay* diantaranya:

1. Pendapatan per bulan
2. Persentase biaya transportasi selain bus kota
3. Persentase biaya transportasi untuk bus kota
4. Panjang perjalanan sehari-hari

Cara perhitungan ATP adalah dengan mengalikan pendapatan responden per bulan, persentase jumlah pengeluaran untuk transportasi per bulan, dan persentase jumlah pengeluaran untuk angkutan bus kota dari total jumlah pengeluaran untuk transportasi per bulan. Kemudian dibagi dengan jarak tempuh untuk angkutan bus kota per bulan. Tabel perhitungan ATP dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Perhitungan ATP

No. Responden	Rata-rata Pendapatan (Rp/Bulan)	Prosentase Biaya untuk Transportasi Selain Bus kota (%)	Prosentase Biaya untuk Transportasi Bus Kota (%)	Panjang Perjalanan (resp/bulan/km)	Jarak (km)	Nilai ATP	
						(Resp/Rp/km)	(Resp/Rp/riit)
	A	B	C	D	E	$F=(A \times B \times C)/D$	$E \times F$
1	2.500.000	6	5,12	58,515	25,6	131,25	3.359,99
2	2.500.000	12	2,56	29,257	25,6	262,50	6.720,10
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
450	3.500.000	4,29	0,91	29,257	25,6	46,88	1.200,02

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Untuk lebih lengkapnya, hasil perhitungan ATP pengguna bus kota Surabaya kelas ekonomi trayek Purabaya-Osowilangon dapat dilihat pada lampiran.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil prosentase ATP terbesar adalah tarif berkisar antara Rp2.000 sampai Rp3.000 sebanyak 15,78% dan prosentase ATP terkecil adalah 0,67% yaitu dengan tarif berkisar antara Rp12.000 sampai Rp16.000. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Nilai Prosentase Kumulatif A0TP Responden Penumpang bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

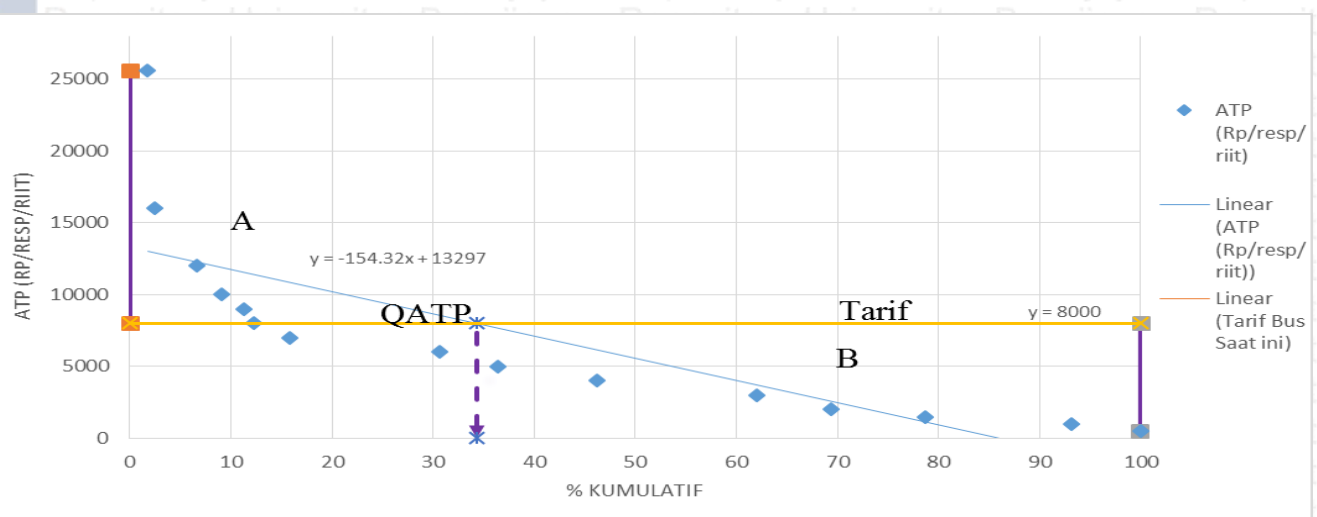
No	ATP (Rp/resp/riit)	Frekuensi	Persentase (%)	% Kumulatif
1	336 – 500	31	6,89	6,89
2	501 – 1000	65	14,44	21,33
3	1001 – 1500	42	9,33	30,67
4	1501 – 2000	33	7,33	38,00
5	2001 – 3000	71	15,78	53,78

**Tabel 4.8 Nilai Prosentase Kumulatif A0TP Responden Penumpang bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon (Lanjutan)**

No	ATP (Rp/resp/riit)	Frekuensi	Persentase (%)	% Kumulatif
6	3001 – 4000	44	9,78	63,56
7	4001 – 5000	26	5,78	69,33
8	5001 – 6000	67	14,89	84,22
9	6001 – 7000	16	3,56	87,78
10	7001 – 8000	4	0,89	88,67
11	8000 – 9000	10	2,22	90,89
12	9001 – 10.000	11	2,44	93,33
13	10.001 – 12.000	19	4,22	97,56
14	12.001 – 16.000	3	0,67	98,22
15	16.000 – 25.600	8	1,78	100
<b>Jumlah</b>		450	100	

Sumber : Hasil Analisis,2017

Selanjutnya hasil tersebut dimasukkan di dalam diagram kartesius seperti pada Gambar



4.10.

**Gambar 4.10 Persentase Nilai ATP Responden Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon**

Gambar 4.10 diketahui tarif yang mampu dibayarkan oleh pengguna bus kota Surabaya kelas ekonomi non to trayek Purabaya-Osowilangon adalah berkisar antara Rp336,00 sampai Rp25.600,00 Dengan rata-rata tarif yang mampu dibayarkan sebesar Rp3.811,15. Seperti yang terlihat pada gambar 4.10, terdapat dua daerah yang dibatasi oleh garis yang menunjukkan nilai rata-rata tarif yang berlaku yaitu sebesar Rp8.000,00. Daerah A merupakan daerah dimana responden mampu untuk membayar lebih dari nilai rata-rata tarif yang berlaku dengan prosentase sebesar 11,33%. Sedangkan daerah B merupakan daerah dimana responden mampu membayar kurang dari nilai rata-rata tarif yang berlaku, yaitu sebesar 88,67%.

Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan antara nilai ATP dan pendapatan, hasil dari nilai ATP yang diperoleh dari perhitungan dikorelasikan dengan pendapatan personal dalam diagram cartesius. Pada kajian ini diketahui bahwa rata-rata pendapatan terbesar adalah sebesar Rp5.000.000,00 dan rata-rata pendapatan terendah adalah sebesar Rp750.000,00. Sedangkan rata-rata pendapatan adalah sebesar Rp2.050.000,00. Selanjutnya pendapatan tersebut dikelompokkan ke dalam kelas interval untuk memudahkan analisis perhitungan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.9.

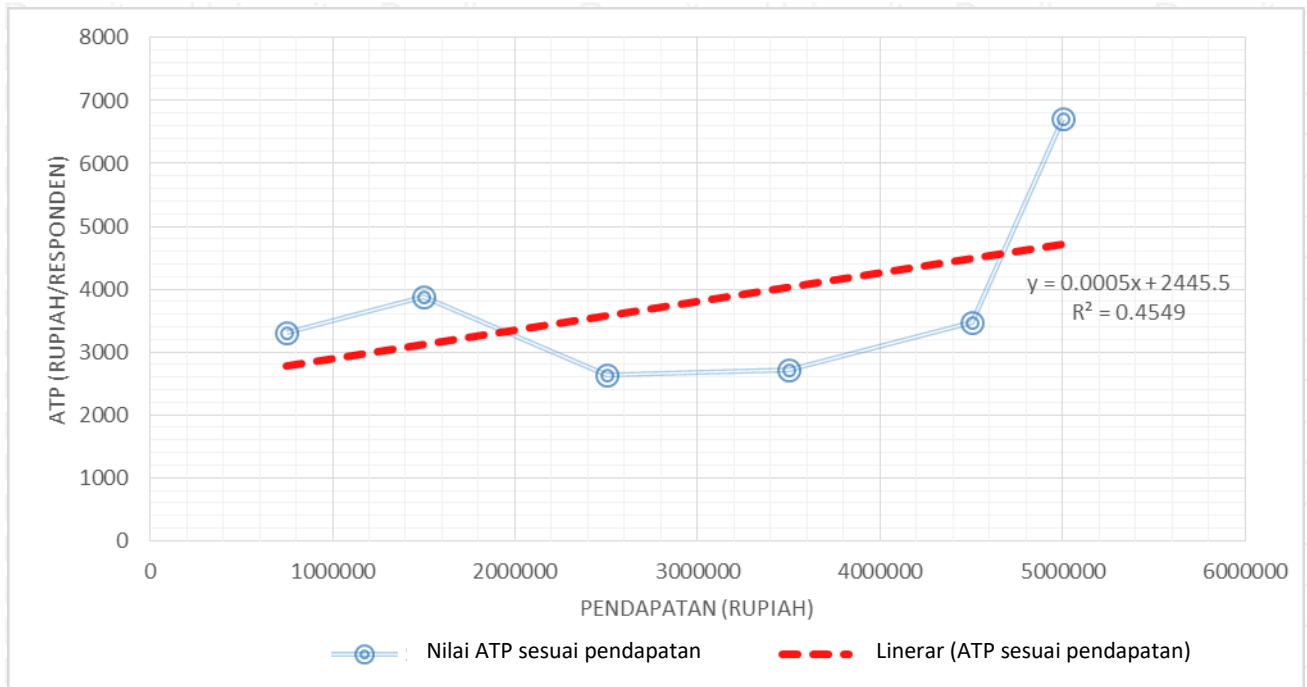
Tabel 4.9 Pengelompokan Pendapatan dan Nilai ATP Rata-rata

No	Kelas Interval Pendapatan (rupiah)	Nilai Tengah (Juta Rupiah)	Frekuensi	Rata-Rata ATP (Rp/resp/rit)
1	500.000 – 1.000.000	0,75	80	3.306,36
2	1.000.001 – 2.000.000	1,5	138	3.875,01
3	2.000.001 – 3.000.000	2.5	165	2.641,81
4	3.000.001 – 4.000.000	3.5	59	2.722,45
5	4.000.001 – 5.000.000	4.5	7	3.473,046
6	>5.000.000	5	1	6.720,022

Sumber : Hasil Analisis,2017

Setelah dikelompokkan berdasarkan kelas interval, nilai tengah pendapatan dari masing-masing kelas diplotkan ke dalam diagram cartesius dengan rata-rata nilai ATP untuk mengetahui hubungan antara pendapatan dan ATP. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.11.





Gambar 4.11 Grafik Hubungan antara Pendapatan Responden dengan ATP

Sumber : Hasil Analisis,2017

Setelah dilakukan analisis regresi linear, kemudian diperoleh persamaan regresi  $Y = 0.0005X + 2.445,5$  dengan nilai  $R^2 = 0,4549$ . Nilai  $R^2$  (Koefisien Determinasi) merupakan nilai yang menunjukkan kecocokan model antara hubungan nilai atp dengan pendapatan dengan menggunakan persamaan regresi. Selanjutnya untuk mengetahui nilai ATP dari hasil regresi dimasukkan nilai X sebesar Rp2.050.000,00 yang merupakan nilai rata-rata pendapatan per bulan keluarga. Sehingga didapatkan hasil Y atau ATP regresi sebesar Rp3.470,5. Persamaan regresi ini juga bisa digunakan untuk mengetahui seberapa besar pendapatan responden yang mampu dibayarkan sebesar atau lebih dari tarif rata-rata yang berlaku. Jika dimasukkan nilai Y sebesar nilai tarif bus kota yaitu Rp8.000,00 maka didapat pendapatan sebesar Rp11.109.000, sehingga tidak ada responden yang mampu membayar sesuai tarif yang berlaku. Grafik korelasi yang naik diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pendapatan dan ATP masyarakat. Semakin besar total pendapatan, maka semakin besar pula kemampuannya untuk membayarkan tarif.

Dibawah ini merupakan salah satu cara perhitungan mencari ATP responden nomor 131 (Lampiran) dengan data personal sebagai berikut :

- Usia responden : 30 tahun

- Jenis kelamin : Laki-laki
- Jenis pekerjaan : wirausaha
- Rata-rata penghasilan perbulan : Rp1.500.000/bulan
- Rata-rata pengeluaran untuk transportasi selain bus : Rp150.000/bulan
- Rata-rata pengeluaran untuk transportasi bus : Rp64.000/bulan
- Frekuensi menggunakan bus : 2 kali/minggu
- Total jarak rute bus Purabaya-Osowilangon : 25,6 km

Dari data di atas kemudian dihitung persentase pengeluaran untuk transportasi selain bus dengan cara rata-rata pengeluaran untuk transportasi selain bus kota dibagi dengan rata-rata penghasilan perbulan. Selanjutnya dihitung persentase pengeluaran untuk transportasi bus dengan cara rata-rata pengeluaran untuk transportasi bus dibagi dengan rata-rata penghasilan perbulan.

- Persentase pengeluaran untuk transportasi selain bus =  $\text{Rp}150.000 / \text{Rp}1.500.000$   
= 10%
- Persentase pengeluaran untuk transportasi bus =  $\text{Rp}64.000 / \text{Rp}1.500.000$   
= 4,27%

Setelah diketahui persentase pengeluaran untuk transportasi bus kota dan selain bus per bulan, kemudian dihitung panjang perjalanan responden perbulan dengan asumsi frekuensi menggunakan bus dibagi 7 karena dalam satuan perminggu kemudian dikali total jarak rute bus kota Purabaya-Osowilangon yaitu sepanjang 25,6 Km. Karena masih dalam satuan perminggu maka perlu dikali 4 untuk dijadikan perbulan.

- Panjang perjalanan responden  
=  $(2/7) \times 25,6$   
=  $7,314 \text{ km/minggu} \times 4$   
=  $29,257 \text{ km/bulan}$

Maka untuk mendapatkan nilai ATP responden nomor 131 (Lampiran) rata-rata pendapatan responden selama satu bulan dikali dengan persentase untuk transportasi selain bus kota dan persentase untuk transportasi bus kemudian dibagi dengan panjang perjalanan responden.

$$ATP_{\text{responden}} = \frac{1.500.000 \times 10\% \times 4,27\%}{29,257} = \text{Rp}218,75/\text{km}$$

Atau dapat dihitung ATP per rit, dimana satu rit perjalanan dapat diartikan satu kali perjalanan bus kota Surabaya kelas ekonomi dari terminal Purabaya ke terminal Osowilangon dengan jarak perjalanan 25,6 km. Selanjutnya didapat :

$$ATP_{\text{responden}} = \text{Rp}218,75 \times 25,6 = \text{Rp}5600,08/\text{rit}$$

Dari nilai ATP yang beragam kemudian dihitung ATP rata-rata responden dengan rumus berikut :

$$ATP_{\text{rata-rata}} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n ATP_i \dots\dots\dots (4-$$

1)

dimana:

$n$  = Ukuran sampel

$ATP_i$  = Nilai ATP responden ke  $i$

Dari hasil analisis *Ability to Pay* (ATP) responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dapat diketahui bahwa :

1. Rata-rata ATP responden adalah sebesar Rp3.811,15/rit. Nilai tersebut lebih kecil 52,36% dari tarif yang berlaku saat ini yaitu sebesar Rp8000/rit.
2. Mayoritas nilai ATP sebesar Rp2000/rit hingga Rp3000/rit yaitu sebesar 15,78% dari total responden.
3. Rata – rata pendapatan responden adalah sebesar Rp2.050.000,00

#### 4.3.2 Analisis *Willingness to Pay* (WTP)

Analisis WTP dilakukan untuk mengetahui tarif rata-rata yang bersedia dibayarkan oleh responden atas jasa yang telah digunakan, dalam kajian kali ini kami menghitung WTP bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Nilai WTP dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan. Jadi setiap responden memiliki nilai WTP yang berbeda-beda, tergantung bagaimana persepsi terhadap fasilitas angkutan yang disediakan.

Perhitungan rata-rata nilai WTP responden dapat menggunakan rumus berikut:

$$WTP_{\text{rata-rata}} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n WTP_i \dots\dots\dots (4-2)$$

dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$WTP_i$  = Nilai WTP responden ke  $i$

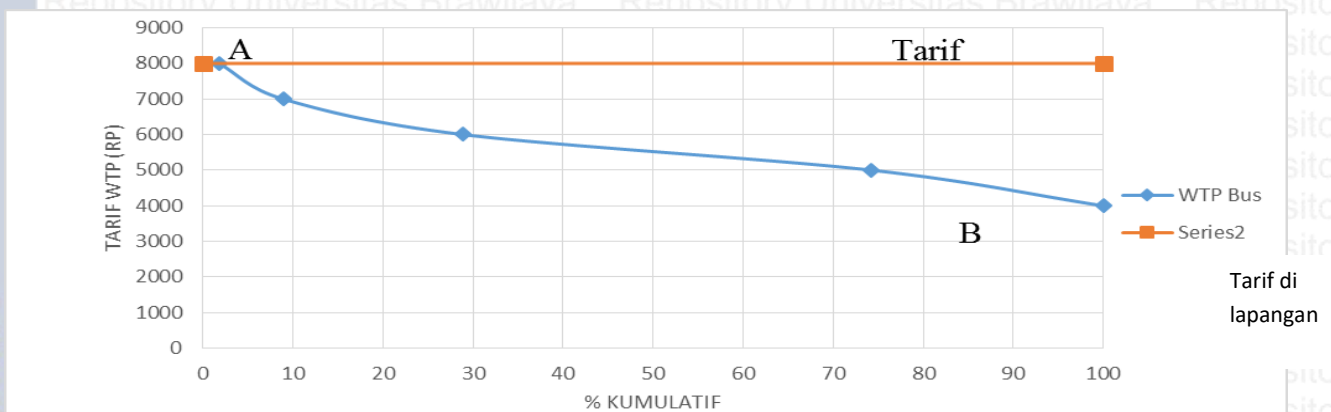
Untuk meninjau WTP angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon, dalam kuisisioner ini terdapat beberapa pilihan nilai tarif yang berkisar dari Rp4.000,00 – Rp8.000,00. Nilai WTP responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dapat dilihat Tabel 4.12.

Tabel 4.10 Nilai Prosentase Kumulatif WTP Responden Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

No.	Tarif WTP (Rp)	Frekuensi	Persentase	% Kumulatif
1	8000	8	1,778	1,778
2	7000	32	7,111	8,889
3	6000	90	20	28,889
4	5000	204	45,333	74,222
5	4000	116	25,778	100
<b>Total</b>		450	100	

Sumber: hasil penelitian,2017

Pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa mayoritas responden bersedia membayar tarif bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon sebesar Rp5.000,00 dengan frekuensi sebesar 204 orang (45,33%). Dan frekuensi terkecil sebanyak 8 (1,78%) dengan tarif sebesar R8.000,00. Selanjutnya dari data yang diperoleh diatas kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius seperti yang terlihat pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12 Nilai WTP Responden Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Penelitian,2017

Berdasarkan gambar 4.12 dapat diketahui bahwa tarif yang bersedia dibayarkan oleh pengguna jasa angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon adalah berkisar antara Rp4.000,00 – Rp8.000,00. Dengan rata-rata tarif yang bersedia dibayarkan sebesar Rp5.137,78. Sama halnya dengan analisis ATP yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat dua daerah yang dibatasi oleh garis yang menunjukkan nilai rata-rata tarif yang berlaku yaitu sebesar Rp8.000,00. Daerah A merupakan daerah dimana responden bersedia untuk membayar lebih dari nilai rata-rata tarif yang berlaku dengan prosentase sebesar 0%. Sedangkan daerah B merupakan daerah dimana responden bersedia membayar kurang dari nilai rata-rata tarif yang berlaku, yaitu sebesar 100%.

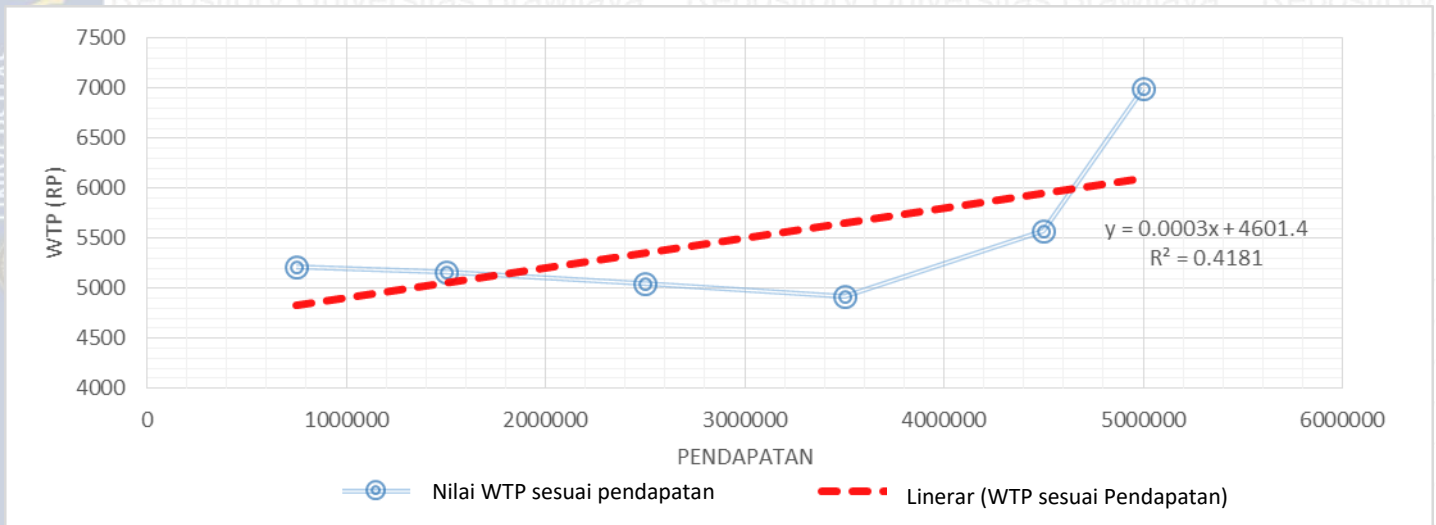
Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara nilai WTP dan pendapatan, hasil dari nilai WTP yang diperoleh dari perhitungan dikorelasikan dengan pendapatan ke dalam diagram cartesius. Pada kajian ini diketahui bahwa pendapatan terbesar keluarga adalah sebesar Rp5.000.000,00 dan pendapatan terendah keluarga adalah sebesar Rp750.000,00. Sedangkan rata-rata pendapatan keluarga adalah sebesar Rp2.050.000,00. Selanjutnya pendapatan tersebut dikelompokkan ke dalam kelas interval untuk memudahkan analisis perhitungan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Pengelompokan Pendapatan dan Nilai Rata-rata WTP bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

No	Kelas Interval Pendapatan (Ribu rupiah)	Nilai Tengah (Juta Rupiah)	Frekuensi	Rata-Rata WTP Bus Kota (Rp)
1	500.000 – 1.000.000	0,75	80	5.213,48
2	1.000.001 – 2.000.000	1,5	138	5.158,88
3	2.000.001 – 3.000.000	2,5	165	5.046,30
4	3.000.001 – 4.000.000	3,5	59	4.918,37
5	4.000.001 – 5.000.000	4,5	7	5.571,429
6	>5.000.000	5	1	7000

Sumber: hasil penelitian,2017

Sama dengan analisis ATP sebelumnya, nilai tengah pendapatan dari masing-masing kelas diplotkan ke dalam diagram cartesius dengan rata-rata nilai ATP untuk mengetahui



hubungan antara pendapatan dan WTP. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.13.

*Gambar 4.13* Hubungan antara Pendapatan dengan WTP Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Setelah dilakukan analisis regresi linear dari data di atas, diperoleh persamaan regresi  $Y = 0,0003X + 4.601,4$  dengan nilai  $R^2 = 0,4181$ . Selanjutnya untuk mengetahui nilai WTP dari hasil regresi dimasukkan nilai X sebesar Rp2.050.000,00 yang merupakan nilai rata-rata pendapatan per bulan keluarga. Sehingga didapatkan hasil Y atau WTP regresi sebesar Rp5.216,4. Persamaan regresi ini juga bisa digunakan untuk mengetahui seberapa besar pendapatan responden yang mau membayar sebesar atau lebih dari tarif rata-rata yang berlaku. Jika dimasukkan nilai Y sebesar nilai tarif yaitu Rp8.000 maka didapat pendapatan sebesar Rp11.109.000, sehingga tidak ada responden yang mau membayar sesuai tarif yang berlaku. Grafik korelasi yang naik diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pendapatan dan WTP masyarakat. Semakin besar total pendapatan dalam satu keluarga, maka semakin besar pula kemauannya untuk membayarkan tarif.

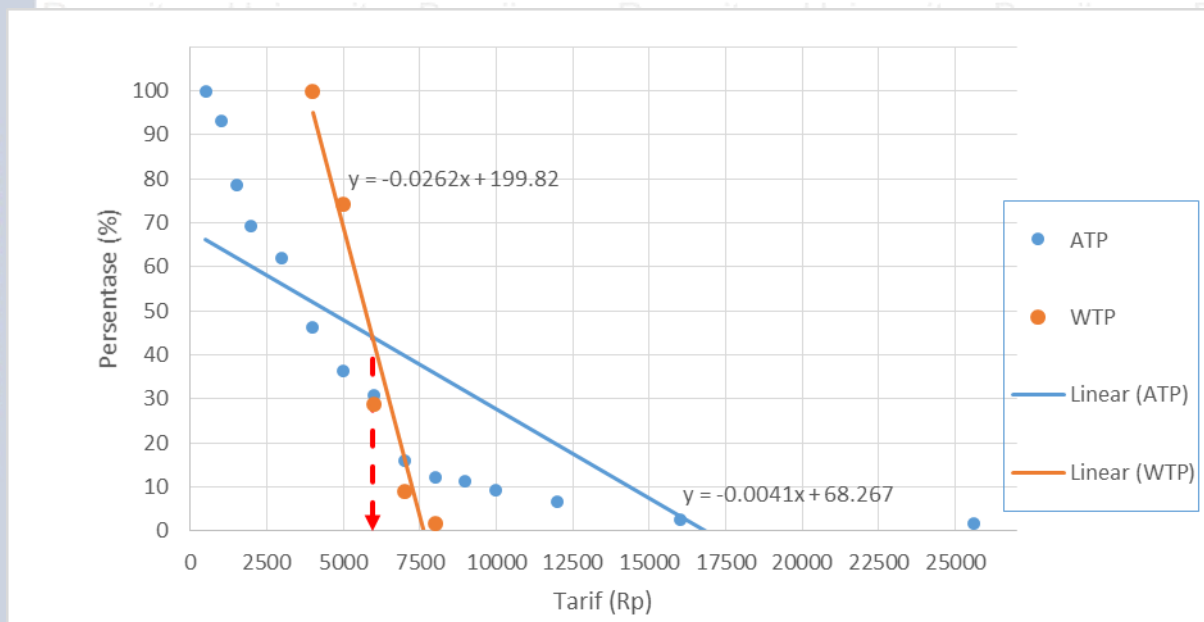
Dari hasil analisis *Willingness to Pay* (WTP) responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Oswilangon diketahui bahwa :

1. Rata-rata WTP responden adalah sebesar Rp5.137,78. Nilai ini lebih kecil 35,75% dari tarif saat ini yaitu Rp8.000,00
2. Tidak ada responden yang mau membayarkan lebih dari tarif yang berlaku saat ini yaitu sebesar Rp8.000,00
3. Mayoritas nilai WTP responden sebesar Rp5.000,00 yaitu sebanyak 204 (45,33%) dari total responden. Nilai ini lebih kecil 37,75% dari tarif saat ini yaitu Rp8.000,00

#### **4.3.3 Analisis Hubungan antara *Ability to Pay* (ATP) dengan *Willingness to pay* (WTP)**

Dari hasil analisis masing-masing ATP dan WTP, diperoleh ATP responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Oswilangon memiliki rata-rata sebesar Rp3.811,15/rit dan WTP rata-rata sebesar Rp5.137,78. Dapat disimpulkan bahwa nilai ATP < WTP. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemauan membayar masyarakat lebih besar daripada kemampuan membayar. Hal ini memungkinkan terjadi apabila pengguna angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Oswilangon mempunyai penghasilan yang relatif rendah tetapi kebutuhan akan menggunakan moda transportasi ini sangat tinggi, sehingga kemauan untuk membayar lebih besar daripada kemampuan penumpang untuk membayar. Setelah didapatkan nilai ATP dan WTP, kemudian nilai tersebut diplotkan ke dalam grafik untuk mengetahui nilai tarif Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Oswilangon yang sesuai berdasarkan analisis ATP dan WTP.

Berikut merupakan grafik yang menunjukkan hubungan ATP dan WTP angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Oswilangon.



Gambar 4.14 Hubungan antara ATP dengan WTP Responden Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Penelitian,2017

Dari gambar 4.14 dapat dilihat kurva ATP dan WTP saling berpotongan. Perpotongan kedua kurva tersebut kemudian ditarik garis lurus searah sumbu Y sehingga diperoleh nilai tarif berdasarkan analisis ATP dan WTP yaitu sebesar Rp5.952,624.

Dibandingkan dengan nilai WTP, nilai ATP pengguna jasa bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon lebih bervariasi sesuai dengan tingkat penghasilan dan tingkat perjalanan menggunakan jasa bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Nilai ATP terendah adalah sebesar Rp336,01 dan nilai ATP tertinggi adalah sebesar Rp25.600. Sedangkan untuk nilai rata-rata ATP diperoleh sebesar Rp3.811,15.

Sementara itu, nilai WTP hanya bervariasi pada tarif Rp4.000,00 sampai Rp8.000,00. Dari hasil yang didapatkan pada kajian ini rata-rata tarif yang bersedia dibayarkan sebesar Rp5.137,78. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon kurang bersedia membayarkan tarif yang berlaku sekarang yaitu sebesar Rp8.000,00.

Nilai tarif seharusnya tidak boleh melebihi kemampuan membayar masyarakat terhadap bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon, batas



maksimal yang dianjurkan untuk penetapan tarif adalah setingkat dengan nilai rata-rata ATP penumpang. Namun dalam kenyataan berdasarkan data yang telah diolah menunjukkan Persentase pengguna yang mampu membayarkan tarif yang sama atau lebih tinggi dari tarif rata-rata jasa bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon yang berlaku saat ini adalah lebih tinggi yaitu sebesar 11.33%.

Analisis ATP dan WTP bukan komponen utama untuk menentukan bagaimana seorang pengguna jasa angkutan akan memilih antara angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon atau menggunakan kendaraan umum lain maupun kendaraan pribadi. Analisis ATP dan WTP hanya dapat melihat bagaimana hubungan antara daya beli dan kemampuan membayar dari penumpang, serta tarif yang berlaku apakah sudah sesuai atau belum.

#### **4.4. Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan (IPA) Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon**

Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk mengetahui persepsi atau kepuasan penumpang yang menggunakan angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Analisis tingkat kinerja pelayanan ini dilakukan untuk mengukur jawaban responden terhadap kuesioner pertanyaan yang dibagikan yaitu tentang kepentingan dan kinerja fasilitas bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon tersebut bagi penumpang. Dan hasilnya dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan dari pelayanan ini dapat diukur dengan cara membandingkan total rata-rata kinerja ( $\bar{X}$ ) dengan kepentingan ( $\bar{Y}$ ).

Penilaian tingkat kinerja dan kepentingan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dilakukan dengan cara memberi kuesioner tentang atribut-atribut pelayanan yang diatur dalam dari peraturan meteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 dan tahun 2015 tentang standart pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Skala yang digunakan dalam penilaian tingkat kinerja dan kepentingan adalah skala lima yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas untuk tingkat kinerja. Sedangkan untuk tingkat kepentingan, terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting.

#### 4.4.1. Uji Validitas

Uji keabsahan dalam kajian, sering ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas.

Suatu kajian dapat dipertanggungjawabkan apabila data kajian tersebut valid, reliabel dan obyektif. Cara pengujian validitas diperoleh dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor atribut dengan skor total, dimana skor total merupakan penjumlahan dari keseluruhan atribut-atribut. Atribut-atribut pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total, menunjukkan atribut-atribut tersebut mampu memberikan dukungan dalam menginterpretasikan apa yang ingin diinterpretasikan.

Adapun tahapan dalam menguji validitas pada kajian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Pembobotan

Pembobotan adalah memberikan nilai skor terhadap jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada responden. Nilai skor paling besar adalah 5 yang menandakan sangat puas atau sangat penting dan nilai skor paling rendah adalah 1 yang menandakan tidak puas atau tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan, tahap selanjutnya adalah perekapan data dalam tabel dan juga proses perhitungan.

##### 2. Perhitungan

Perhitungan dalam uji validitas ini menggunakan rumus *Product Moment*. Dimana, dari hasil perhitungan kita akan mendapatkan besarnya nilai koefisien korelasi yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai r tabel untuk mengetahui apakah data valid atau tidak.

##### 3. Menentukan besarnya R tabel

R tabel pada kajian ini ditentukan dengan rumus  $r = \frac{t}{\sqrt{df+t^2}}$ . t adalah nilai t tabel, yang dalam kajian ini nilai t tabelnya adalah 1,9652 dengan persen kelonggaran 0.05 (5%). Kemudian r tabel dalam kajian ini adalah :

$$R \text{ Tabel} = \frac{1.9652}{\sqrt{500-2+19652^2}} = 0.0927$$

Kriteria pengujian suatu kuesioner dikatakan valid atau tidak adalah bila koefisien korelasi hitung lebih dari nilai  $r$  tabel korelasi produk momen. Untuk lebih jelasnya akan disajikan hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kinerja	R Tabel	Keterangan
		R Hitung	R Hitung		
1	Identitas kendaraan (2013)	0.1733	0.0944	0.0927	VALID
2	Identitas awak kendaraan (2013)	0.3394	0.2453	0.0927	VALID
3	Lampu penerangan (2013)	0.3791	0.1330	0.0927	VALID
4	Kaca film sesuai yang ditentukan (2013)	0.4346	0.2807	0.0927	VALID
5	Lampu isyarat tanda bahaya(2013)	0.5006	0.1176	0.0927	VALID
6	Alat pemecah kaca (2013)	0.4754	0.1610	0.0927	VALID
7	Alat pemadam api ringan (2013)	0.6191	0.2392	0.0927	VALID
8	Fasilitas kesehatan (2013)	0.5722	0.2293	0.0927	VALID
9	Informasi tanggap darurat (2013)	0.5698	0.1043	0.0927	VALID
10	Fasilitas pegangan penumpang berdiri (2013)	0.3682	0.2725	0.0927	VALID
11	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (2013)	0.1564	0.3028	0.0927	VALID
12	Kelayakan kendaraan (2015)	0.2213	0.2833	0.0927	VALID
13	Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat Bus berjalan (2015)	0.1154	0.4004	0.0927	VALID
14	Alat pembatas kecepatan (2015)	0.5558	0.1539	0.0927	VALID
15	Pegangan tangan (handgrip) (2015)	0.2735	0.1748	0.0927	VALID
16	Kelistrikan untuk audio visual (2015)	0.2895	0.1757	0.0927	VALID
17	Pengemudi mengutamakan keselamatan penumpang (2015)	0.0998	0.2981	0.0927	VALID
18	Pengemudi memiliki keterampilan dalam mengemudi (2015)	0.0957	0.1964	0.0927	VALID
19	Pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik (2015)	0.1224	0.2192	0.0927	VALID
20	Rel gorden jendela (2015)	0.3803	0.1652	0.0927	VALID
21	Sabuk keselamatan (2015)	0.2131	0.3210	0.0927	VALID
22	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan (2015)	0.1724	0.4375	0.0927	VALID
23	Daya angkut yang sesuai (2013)	0.3761	0.1663	0.0927	VALID

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon (Lanjutan)

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kinerja	R Tabel	Keterangan
		R Hitung	R Hitung		
24	Fasilitas pengatur suhu ruangan (2013)	0.4797	0.2767	0.0927	VALID
25	Fasilitas kebersihan (2013)	0.4535	0.2223	0.0927	VALID
26	Larangan Merokok (2013)	0.4269	0.1942	0.0927	VALID
27	Luas lantai untuk berdiri per orang (2013)	0.21	0.528	0.0927	VALID
28	Tarif sesuai dengan pelayanan (2013)	0.1	0.2872	0.0927	VALID
29	Tempat duduk prioritas (2013)	0.4584	0.2161	0.0927	VALID
30	Ruangan tempat kursi roda (2013)	0.4069	0.2575	0.0927	VALID
31	Informasi pelayanan (2013)	0.3918	0.2915	0.0927	VALID
32	Waktu berhenti di halte (2013)	0.2237	0.4012	0.0927	VALID
33	Headway (jarak antar kendaraan) (2013)	0.1204	0.4558	0.0927	VALID
34	Kinerja operasional (2013)	0.1179	0.4667	0.0927	VALID

Sumber : Hasil Analisis,2017

Berikut contoh perhitungan R hitung dari uji validitas tingkat kinerja atribut pelayanan larangan merokok (26) :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} = \frac{(450 \times 52543) - (663)(35422)}{\sqrt{(450 \times 1135) - (439569) \times ((450 \times 2809348) - (1254718084))}}$$

$$= 0.1942 > 0.0927 \text{ (valid)}$$

Dimana :

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi atribut  $x$  = Skor total satu atribut dari  
 $i$  = Skor total satu responden terhadap seluruh responden  
semua atribut  $n$  = Banyaknya responden

Dari tabel 4.14 dapat dilihat secara keseluruhan bahwa semua pernyataan atribut pelayanan dalam tingkat kepentingan dan kinerja bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon mempunyai nilai korelasi (R) hitung lebih besar daripada nilai korelasi (R) tabel yaitu 0,0927. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua atribut

pelayanan dinilai valid dan data dari 250 kuesioner ini layak untuk dianalisis lebih lanjut dalam kajian ini.

#### 4.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian dan keakuratan sebuah atribut. Jika masing-masing variabel tersebut reliabel, maka variabel dapat digunakan dan dapat dianalisis lebih lanjut. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas (keandalan) kuesioner dalam kajian ini adalah menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Untuk lebih jelasnya akan disajikan hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

No	Variabel	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kinerja	R Tabel	Keterangan
			R Hitung	R Hitung		
1	KEAMANAN (X <sub>1</sub> )	Identitas kendaraan (2013)	0.3737	0.4160	0.0927	RELIABEL
		Identitas awak kendaraan (2013)				
		Lampu penerangan (2013)				
		Kaca film sesuai yang ditentukan (2013)				
		Lampu isyarat tanda bahaya(2013)				
2	KESELAMATAN (X <sub>2</sub> )	Alat pemecah kaca (2013)	0.5598	0.3779	0.0927	RELIABEL
		Alat pemadam api ringan (2013)				
		Fasilitas kesehatan (2013)				
		Informasi tanggap darurat (2013)				
		Fasilitas pegangan penumpang berdiri (2013)				
		Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (2013)				
		Kelayakan kendaraan (2015)				
		Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat Bus berjalan (2015)				
Alat pembatas kecepatan (2015)						

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon (Lanjutan)

No	Variabel	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kinerja	R Tabel	Keterangan
			R Hitung	R Hitung		
2	<b>KESELAMATAN (X2)</b>	Pegangan tangan (handgrip) (2015)	0.5598	0.3779	0.0927	RELIABEL
		Kelistrikan untuk audio visual (2015)				
		Pengemudi mengutamakan keselamatan penumpang (2015)				
		Pengemudi memiliki keterampilan dalam mengemudi (2015)				
		Pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik (2015)				
		Rel gorden jendela (2015)				
		Sabuk keselamatan (2015)				
Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan (2015)						
3	<b>KENYAMANAN (X3)</b>	Daya angkut yang sesuai (2013)	0.6649	0.6649	0.0927	RELIABEL
		Fasilitas pengatur suhu ruangan (2013)				
		Fasilitas kebersihan (2013)				
		Larangan Merokok (2013)				
		Luas lantai untuk berdiri per orang (2013)				
4	<b>KETERJANGKAUAN (X4)</b>	Tarif sesuai dengan pelayanan (2013)	0.2828	0.2741	0.0927	RELIABEL
5	<b>KESETARAAN (X5)</b>	Tempat duduk prioritas (2013)	0.5886	0.4034	0.0927	RELIABEL
		Ruang tempat kursi roda (2013)				
6	<b>KETERATURAN (X6)</b>	Informasi pelayanan (2013)	0.3988	0.5315	0.0927	RELIABEL
		Waktu berhenti di halte (2013)				
		Headway (jarak antar kendaraan) (2013)				
		Kinerja Operasional				

Sumber : Hasil Analisis,2017

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari suatu instrument apabila digunakan berkali-kali. Pada kajian ini, uji reabilitas yang dilakukan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Untuk nilai reabilitas berkisar antara 0-1. Suatu instrument dikatakan reliabel atau konsisten apabila memiliki nilai  $R \geq 0.7$ .

Berikut contoh perhitungan uji reliabilitas kinerja variabel kenyamanan :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_T^2} \right] = \left[ \frac{5}{5-1} \right] \left[ 1 - \frac{3.2690}{5.0687} \right] = 0.6649 > 0.092 \text{ (Reliabel)}$$

Dimana :

$r_{11}$  = Realibilitas atribut

$\sum \sigma_b^2 = \left( \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n} \right)$  dan x adalah skor total satu atribut dari seluruh responden

K = Total atribut yang digunakan

$$\sigma_T^2 = \left( \frac{\sum (y^2) - \frac{(\sum y)^2}{n}}{n} \right)$$

y = skor total satu responden terhadap semua atribut

Dari tabel 4.16 dapat dilihat secara keseluruhan bahwa semua pernyataan atribut pelayanan dalam tingkat kepentingan dan kinerja bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon mempunyai nilai korelasi (R) hitung lebih besar daripada sama dengan (R) tabel. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua atribut pelayanan dinilai reliabel dan data dari 450 kuesioner ini layak untuk dianalisis lebih lanjut dalam kajian ini.

#### 4.4.3. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Data yang dianalisis dalam kajian ini diperoleh dari data kuesioner pada survei primer dengan jumlah responden sebanyak 450 responden. Kuesioner yang dibagikan kepada responden berisi penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol

trayek Purabaya-Osowilangon dianggap perlu, agar mempermudah penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa.

Berikut adalah perhitungan keseluruhan variabel dari penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon yang disajikan pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon Menurut Persepsi Penumpang

Variabel	No.	Atribut	Total Skor Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kinerja	Total Skor Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
			<b>A</b>	<b>X= A/450</b>	<b>B</b>	<b>Y= B/450</b>	<b>X/Y</b>	
<b>KEAMANAN (X<sub>1</sub>)</b>	1	Identitas kendaraan (2013)	1677	3.73	2019	4.49	83%	II
	2	Identitas awak kendaraan (2013)	640	1.42	1721	3.82	37%	III
	3	Lampu penerangan (2013)	879	1.95	1867	4.15	47%	I
	4	Kaca film sesuai yang ditentukan (2013)	922	2.05	1608	3.57	57%	III
	5	Lampu isyarat tanda bahaya(2013)	747	1.66	1752	3.89	43%	III
<b>KESELAMATAN (X<sub>2</sub>)</b>	6	Alat pemecah kaca (2013)	603	1.34	1912	4.25	32%	I
	7	Alat pemadam api ringan (2013)	594	1.32	1902	4.23	31%	I
	8	Fasilitas kesehatan (2013)	566	1.26	1824	4.05	31%	I
	9	Informasi tanggap darurat (2013)	725	1.61	1756	3.9	41%	III
	10	Fasilitas pegangan penumpang berdiri (2013)	1698	3.77	1858	4.13	91%	II



Tabel 4.14 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas

Variabel	No	Atribut	Total Skor Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kinerja	Total Skor Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
			A	$X = \frac{A}{450}$	B	$Y = \frac{B}{450}$	X/Y	
<b>KESELAMATAN (X2)</b>	11	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (2013)	1046	2.32	1410	3.13	74%	IV
	12	Kelayakan kendaraan (2015)	998	2.22	1951	4.34	51%	I
	13	Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat Bus berjalan (2015)	771	1.71	1936	4.3	40%	I
	14	Alat pembatas kecepatan (2015)	923	2.05	1519	3.38	61%	III
	15	Pegangan tangan (handgrip) (2015)	1392	3.09	1622	3.6	86%	IV
	16	Kelistrikan untuk audio visual (2015)	685	1.52	1370	3.04	50%	III
	17	Pengemudi mengutamakan keselamatan penumpang (2015)	1411	3.14	1998	4.44	71%	II
	18	Pengemudi memiliki keterampilan dalam mengemudi (2015)	1793	3.98	2054	4.56	87%	II
	19	Pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik (2015)	1863	4.14	2026	4.5	92%	II
	20	Rel gorden jendela (2015)	1101	2.45	1713	3.81	64%	IV
	21	Sabuk keselamatan (2015)	866	1.92	1484	3.3	58%	III
	22	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan (2015)	949	2.11	1477	3.28	64%	III

Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon Menurut Persepsi Penumpang (Lanjutan)

Tabel 4.14 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon Menurut Persepsi Penumpang (Lanjutan)

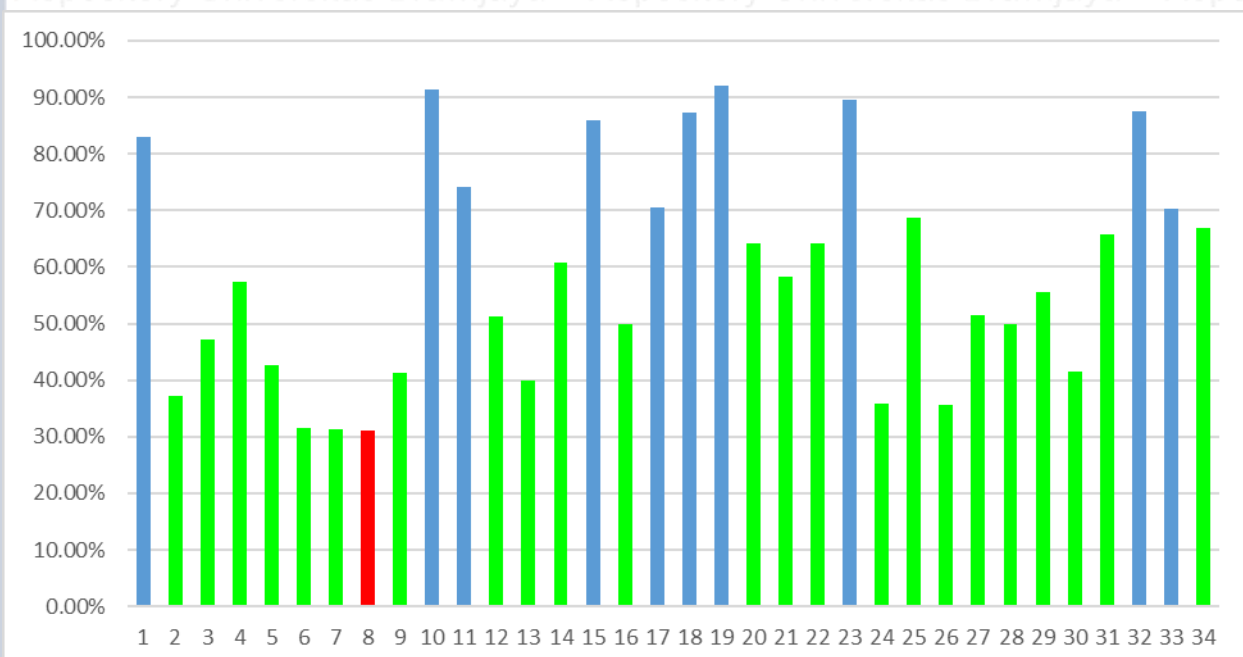
Variabel	No	Atribut	Total Skor Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kinerja	Total Skor Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
			A	$X = A/450$	B	$Y = B/450$	X/Y	
<b>KENYAMANAN (X3)</b>	23	Daya angkut yang sesuai (2013)	1688	3.75	1884	4.19	90%	II
	24	Fasilitas pengatur suhu ruangan (2013)	681	1.51	1898	4.22	36%	I
	25	Fasilitas kebersihan (2013)	1288	2.86	1874	4.16	69%	I
	26	Larangan Merokok (2013)	663	1.47	1866	4.15	36%	I
	27	Luas lantai untuk berdiri per orang (2013)	859	1.91	1666	3.7	52%	III
	<b>KETERJANGKAUAN (X4)</b>	28	Tarif sesuai dengan pelayanan (2013)	922	2.05	1852	4.12	50%
<b>KESETARAAN (X5)</b>	29	Tempat duduk prioritas (2013)	883	1.96	1589	3.53	56%	III
	30	Ruangan tempat kursi roda (2013)	673	1.5	1619	3.6	42%	III
<b>KETERATURAN (X6)</b>	31	Informasi pelayanan (2013)	1062	2.36	1614	3.59	66%	IV
	32	Waktu berhenti di halte (2013)	1409	3.13	1610	3.58	88%	IV
	33	Headway (jarak antar kendaraan) (2013)	1187	2.64	1689	3.75	70%	IV
	34	Kinerja operasional (2013)	1258	2.8	1882	4.18	67%	II

Rata - rata		<b>2.32</b>		<b>3.91</b>	<b>59.15%</b>
-------------	--	-------------	--	-------------	---------------

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan tabel diatas diperoleh rata-rata dari jumlah rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) sebesar 3,91. Dimana nilai ( $\bar{Y}$ ) lebih besar daripada rata-rata dari jumlah rata-rata tingkat kepuasan ( $\bar{X}$ ) yaitu sebesar 2,32. Kemudian untuk besarnya tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja adalah 0,5915 (tingkat kesesuaian bernilai  $< 1$ ). Dengan demikian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi bus kota Surabaya kelas ekonomi non to trayek Purabaya-Osowilangon tersebut masih rendah. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pelayanan guna memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa transportasi udara dimasa yang akan datang.

Kemudian untuk melihat tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut, berikut disajikan grafik tentang tingkat kesesuaian antara tingkat



kepentingan dan **kinerja masing-masing atribut.**

*Gambar 4.15* Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Tiap Atribut

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Keterangan:

Warna Biru : Tingkat Kesesuaian  $\geq 70\%$

Warna Hijau : Tingkat Kesesuaian  $< 70\%$

Warna Merah : Tingkat Kesesuaian Terendah

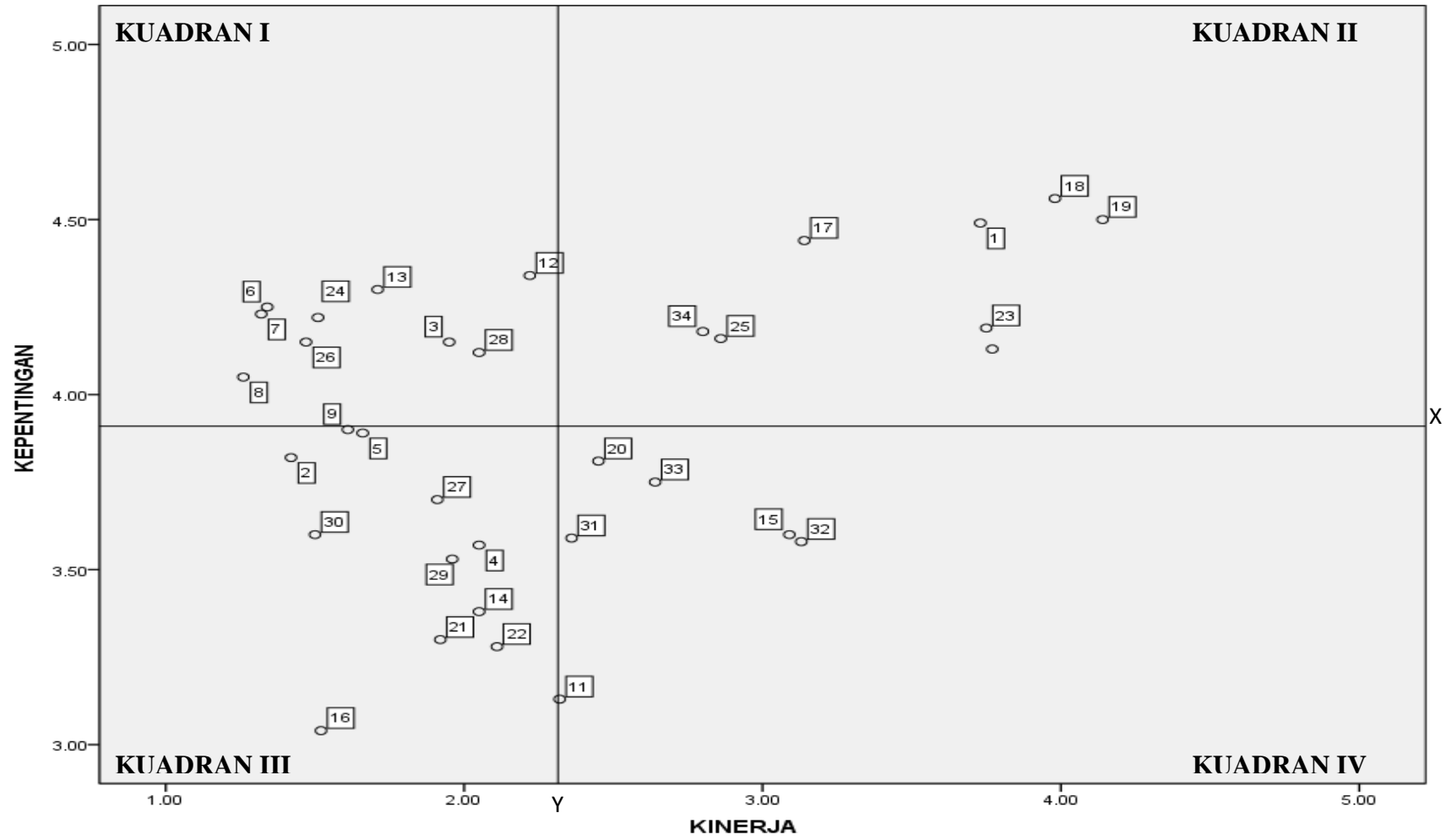
Berdasarkan gambar 4.15 dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pada masing-masing atribut masih dibawah 100%. Tingkat kesesuaian tertinggi diperoleh pada angka  $\geq 80\%$ , dimana terdiri atas 7 atribut antara lain identitas kendaraan (83,06%), fasilitas pegangan penumpang berdiri (91,39%), pegangan tangan/handgrip (85,82%), pengemudi memiliki keterampilan dalam mengemudi (87,29%), pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik (91,95%), dan yang terakhir adalah daya angkut yang sesuai (89,60%), waktu berhenti di halte (87,52%).

Dengan melihat tingkat kesesuaian yang ada maka dapat dinilai bahwa kepuasan pengguna jasa bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon masih tidak sesuai atau nilainya lebih kecil daripada tingkat kepentingannya.

#### 4.4.4. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*

Diagram kartesius merupakan bagian yang dibatasi oleh dua buah garis tegak lurus yang saling berpotongan (vertical dan horizontal) pada titik-titik X maupun Y dan membagi bagian menjadi empat bagian, yaitu Y pada diagram kartesius tersebut adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaannya. Sedangkan X pada diagram kartesius tersebut merupakan rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna angkutan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ini, sumbu X diperoleh hasil rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan sebesar 2,82 sedangkan sumbu Y diperoleh dari hasil rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan yaitu sebesar 3,91. Diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dapat dilihat pada gambar 4.16.



Gambar 4.16 Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Oswilangon

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Dari gambar 4.16 diatas, dapat dilihat bahwa atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dibagi menjadi kedalam empat bagian (kuadran). Dimana empat kuadran tersebut memiliki keterangan yang berbeda-beda. Berikut adalah tabel rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Variabel	No.	Atribut	Prioritas	Keterangan
<b>KEAMANAN (X<sub>1</sub>)</b>	1	Identitas kendaraan (2013)	II	Pertahankan Kinerja
	2	Identitas awak kendaraan (2013)	III	Prioritas Rendah
	3	Lampu penerangan (2013)	I	Prioritas Tinggi
	4	Kaca film sesuai yang ditentukan (2013)	III	Prioritas Rendah
	5	Lampu isyarat tanda bahaya(2013)	III	Prioritas Rendah
<b>KESELAMATAN (X<sub>2</sub>)</b>	6	Alat pemecah kaca (2013)	I	Prioritas Tinggi
	7	Alat pemadam api ringan (2013)	I	Prioritas Tinggi
	8	Fasilitas kesehatan (2013)	I	Prioritas Tinggi
	9	Informasi tanggap darurat (2013)	III	Prioritas Rendah
	10	Fasilitas pegangan penumpang berdiri (2013)	II	Pertahankan Kinerja
	11	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (2013)	IV	Berlebihan
	12	Kelayakan kendaraan (2015)	I	Prioritas Tinggi
	13	Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat Bus berjalan (2015)	I	Prioritas Tinggi
	14	Alat pembatas kecepatan (2015)	III	Prioritas Rendah
	15	Pegangan tangan (handgrip) (2015)	IV	Berlebihan
	16	Kelistrikan untuk audio visual (2015)	III	Prioritas Rendah
	17	Pengemudi mengutamakan keselamatan penumpang (2015)	II	Pertahankan Kinerja
	18	Pengemudi memiliki keterampilan dalam mengemudi (2015)	II	Pertahankan Kinerja
	19	Pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik (2015)	II	Pertahankan Kinerja
	20	Rel gorden jendela (2015)	IV	Berlebihan
	21	Sabuk keselamatan (2015)	III	Prioritas Rendah

Tabel 4.15 Rekapitulasi Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Pelayanan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon (Lanjutan)

Variabel	No.	Atribut	Prioritas	Keterangan
<b>KESELAMATAN (X2)</b>	22	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan (2015)	III	Prioritas Rendah
	23	Daya angkut yang sesuai (2013)	II	Pertahankan Kinerja
<b>KENYAMANAN (X3)</b>	24	Fasilitas pengatur suhu ruangan (2013)	I	Prioritas Tinggi
	25	Fasilitas kebersihan (2013)	I	Prioritas Tinggi
	26	Larangan Merokok (2013)	I	Prioritas Tinggi
	27	Luas lantai untuk berdiri per orang (2013)	III	Prioritas Rendah
	28	Tarif sesuai dengan pelayanan (2013)	I	Prioritas Tinggi
<b>KETERJANGKAUAN (X4)</b>	29	Tempat duduk prioritas (2013)	III	Prioritas Rendah
	30	Ruangan tempat kursi roda (2013)	III	Prioritas Rendah
<b>KETERATURAN (X6)</b>	31	Informasi pelayanan (2013)	IV	Berlebihan
	32	Waktu berhenti di halte (2013)	IV	Berlebihan
	33	Headway (jarak antar kendaraan) (2013)	IV	Berlebihan
	34	Kinerja operasional (2013)	II	Pertahankan Kinerja

Sumber : Hasil Analisis,2017

Berikut adalah penjelasan untuk tiap-tiap kuadran pada diagram kartesius di atas:

#### 1. KUADRAN 1 (PRIORITAS UTAMA)

Atribut yang masuk di dalam kuadran ini masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Atribut yang berada di kuadran ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi pelayanannya dan termasuk kedalam unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi kepuasan pengguna jasa. Atribut yang termasuk dalam kuadran 1 antara lain:

#### ❖ Lampu Penerangan

Fasilitas lampu penerangan yang ada didalam bus kota Surabaya kelas Ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon sangatlah buruk. Hampir rata-rata semua armada bus yang ada memiliki lampu penerangan yang buruk. Hal ini dapat menjadi salah satu penyebab utama meningkatnya tingkat kriminalitas khususnya pada waktu malam hari. Fasilitas lampu penerangan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dapat dilihat seperti gambar 4.17 dibawah ini.



Gambar 4.17 Fasilitas Lampu Penerangan Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Dokumentasi,2017

#### ➤ Upaya meningkatkan kinerja lampu penerangan

Lampu penerangan memang tidak terlalu penting saat siang atau matahari masih terbit, namun apabila hari sudah menjelang malam dan kondisi sudah gelap lampu penerangan sangatlah penting dan berguna. Banyak kriminalitas yang terjadi di bus kota disebabkan oleh faktor kurangnya lampu penerangan yang memadai. Dengan kondisi yang gelap para pelaku tindak kriminalitas dengan sangat mudah bisa melakukan kejahatannya.



Karena banyaknya aktifitas yang dilakukan pada sore hari atau hari menjelang malam seperti halnya pulang kantor dan aktifitas lainnya maka untuk lebih baik lampu penerangan yang ada di bus kota lebih ditingkatkan kinerjanya.

Bila lampu penerangan dapat bekerja secara maksimal diharapkan kriminalitas yang terjadi bakal berkurang dan juga menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi penumpang bus kota



Surabaya.

*Gambar 4.18* Fasilitas Lampu Penerangan Bus Antar Kota Kelas Ekonomi Rute Surabaya-Malang

Sumber : Hasil dokumentasi,2017

- ❖ Alat Pemecah kaca, alat pemadam api ringan dan fasilitas kesehatan
- Ketersediaan alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan dan fasilitas kesehatan di dalam bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun bias dibidang hampir keseluruhan armada tidak memilikinya. Padahal ketersediaan alat-alat ini sangat berguna pada saat keadaan darurat.

Upaya yang harus dilakukan :

1. Upaya menambahkan fasilitas alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan, dan fasilitas kesehatan

Fasilitas alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan dan fasilitas kesehatan (kotak P3K) sangatlah penting dalam kondisi berbahaya. Selain itu fasilitas ini juga seharusnya menjadi standart wajib yang harus ada di dalam bus kota. Pada bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon ini sendiri hampir di semua armada tidak memiliki fasilitas tersebut.

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan layanan adalah menambahkan fasilitas pemecah kaca, alat pemadam api ringan dan fasilitas kesehatan didalam bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Berikut referensi fasilitas alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan dan fasilitas kesehatan (kotak P3K) yang terdapat di bus kota rute Jombang-Malang yang disajikan dalam



gambar 4.19 dibawah ini.

*Gambar 4.19* Fasilitas Alat Pemecah Kaca, Pemadam Api Ringan dan Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K) Bus Kota Rute Jombang-Malang

Sumber : Hasil dokumentasi,2017

#### ❖ Kelayakan kendaraan

Kelayakan armada bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon bisa dibilang sudah tidak layak untuk beroperasi. Hal ini dapat dilihat dari tahun pembuatannya rata-

rata antara tahun 1990an. Selain itu kondisi didalamnya juga sangat memprihatinkan. Kondisi tempat duduk yang banyak lubang dan kondisi dinding yang sangat jauh dari kata layak. Berikut salah satu kondisi armada bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dari dalam :



*Gambar 4.20* Kondisi interior Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Dokumentasi,2017

❖ Fasilitas kebersihan

Fasilitas kebersihan didalam bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon bisa dibilang masih kurang. Meskipun terlihat bersih, namun pada sebenarnya banyak sampah dan kardus yang berserakan di belakang dan samping bus. Selain itu banyak putung rokok yang tercecer dilantai kendaraan.

➤ Upaya meningkatkan fasilitas kebersihan

Faktor kebersihan bisa menjadi alasan mengapa banyak masyarakat Surabaya yang lebih memilih moda transportasi lainya dibandingkan dengan bus kota. Karena kebersihan di bus kota masih belum menjadi perhatian khusus perusahaan otobus (PO). Hal itu bisa terlihat saat

penumpang pertama kali naik dan duduk pada kursi yang telah disediakan banyak sampah yang ada disana dan juga tidak jarang ada barang bekas yang tertinggal disana.

Guna meningkatkan animo masyarakat untuk lebih memilih menggunakan bus kotas sebagai jasa pengantar menuju tujuan mereka, Perusahaan otobus (PO) harus lebih perhatian kepada armada bus. Mulai dari hal kecil seperti disediakan tempat sampah pada tiap bus dan juga disediakan petugas untuk membersihkan bus setelah melakukan perjalanan dan saat sebelum mengantarkan penumpang menuju tujuan.

#### ❖ Larangan merokok di dalam bus

Larangan merokok didalam bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon ini sangatlah minim. Selain tidak ada tulisan berupa himbauan dilarang merokok didalam bus, penumpang yang merokok di dalam bus juga tidak mendapat teguran dari kondektur bus maupun sopir bus. Hal ini dirasa sangat merugikan bagi penumpang yang lain karena terganggu oleh asap rokok tersebut.

#### ➤ Upaya meningkatkan larangan merokok di dalam bus

Upaya yang dapat dilakukan agar penumpang bus tidak merokok di dalam bus ada berbagai macam cara. Pertama dengan memberi peringatan tidak merokok di dalam bus dengan cara memberi tulisan himbauan larangan merokok seperti pada gambar 4.21. Kedua dengan cara memberi fasilitas untuk mematikan rokok penumpang di pintu masuk bus kota. Dan yang terakhir adalah tindakan tegas dari awak bus kota untuk mengingatkan penumpang agar tidak merokok di bus kota karena bisa merugikan penumpang bus kota lainnya. Jika tetap merokok di dalam bus maka dapat dikenakan sanksi yaitu dipaksa turun dari bus.



*Gambar 4.21* Gambar Himbauan Larangan Merokok di Dalam Bus dan Memberi alat untuk tempat mematikan rokok

Sumber : Dokumentasi,2017

- ❖ Pintu masuk dan keluar harus tertutup saat bus berjalan

Kebanyakan pintu masuk maupun pintu keluar pada armada bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon tidak tertutup saat berjalan. Hal ini akan sangat berbahaya bagi keselamatan penumpang. Walaupun tertutup, pintu keluar dan masuk tidak tertutup dengan sempurna. Kondisi pintu pada salah satu armada bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon dapat dilihat pada gambar 4.22 dibawah ini.



*Gambar 4.22* Kondisi Pintu Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Dokumentasi, 2017

- Upaya meningkatkan fasilitas pintu masuk dan keluar harus tertutup saat bus berjalan

Banyak Bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon yang saat perjalanan tidak menutup pintu. Hal yang tidak perlu banyak diperhatikan namun mempunyai bahaya yang sangat besar. Karena dengan kondisi pintu terbuka penumpang harus lebih berwaspada saat duduk di dekat pintu. Dengan kondisi jalan yang tidak menentu lebih baik diantisipasi dengan selalu menutup pintu Bus kota saat perjalanan.

Pintu terbuka hanya pada waktu tertentu ,seperti hal nya saat menaikan penumpang atau menurunkan penumpang. Bila tidak ada aktifitas seperti itu lebih baik pintu ditutup rapat saat perjalanan dan penumpang merasa nyaman dan tidak terlalu takut saat berada di dekat pintu.

#### ❖ Fasilitas pengatur suhu ruangan

Fasilitas pengatur suhu ruangan pada bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon ini sangatlah kurang. Hampir disetiap armada tidak terdapat fasilitas pengatur suhu ruangan. Kalaupun ada itu hanya sebuah kipas angin yang sangat kurang untuk megurangi suhu panas di dalam bus kota. Berikut salah satu kondisi pengatur suhu ruangan yang ada di dalam bus.



*Gambar 4.23* Kondisi Pengatur Suhu Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon

Sumber : Hasil Dokumentasi, 2017

- Upaya meningkatkan fasilitas pengatur suhu ruangan

Suhu di kota Surabaya terkenal sangat panas serta lembab. Dan alasan itulah yang membuat masyarakat lebih menggunakan moda transportasi lainya yang lebih nyaman dengan kondisi yang tidak panas saat perjalanan. Dan kondisi seperti itu lah yang tidak ada di bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon. Di dalam bus suhu ruangan disana sangatlah lembab dan cenderung panas karena ventilasi udara sangatlah buruk. Banyak fasilitas pengatur suhu ruangan yang tidak bekerja secara maksimal.

Seperti contoh fasilitas ventilasi udara yang berguna untuk mengatur udara masuk dan keluar. Pengatur suhu ruangan di bus kota Surabaya sangat tidak layak dan banyak yang tertutup yang mengakibatkan tidak ada ruang untuk pertukaran udara. Upaya yang harus dilakukan adalah pemilik otobus (PO) lebih perhatian terhadap fasilitas pengatur suhu ruangan dan memperbaiki bila memang terjadi kerusakan pada ventilasi udara agar penumpang tidak merasa panas dan lembab.



*Gambar 4.24* Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan Bus Antar Kota Kelas Ekonomi Rute Surabaya-Malang

Sumber: hasil dokumentasi,2017

❖ Tarif yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan

Tarif yang dikenakan pada bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon yang dirasa mahal seharusnya juga diimbangi oleh pelayanan yang baik. Namun justru kondisi

dilapangan pelayanan yang diberikan oleh bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon bisa dibilang buruk.

- Upaya meningkatkan pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan tarif

Dari semua aspek fasilitas mana saja yang harus diperbaiki kinerjanya pasti semua bertujuan agar memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik untuk penumpang. Agar penumpang selama perjalanan merasa aman dan nyaman melakukan perjalanan menuju tujuan mereka dengan menggunakan bus kota. Dan dari beberapa aspek itu lah perusahaan otobus (PO) bekerja sama dengan pemerintah memperbaiki serta menambah fasilitas yang harus ada di bus kota.

Bila penumpang merasa nyaman mereka pasti juga tidak keberatan untuk membayar tarif yang telah disepakati bersama,hal itu berbeda apabila tarif yang mereka bayarkan tidak sesuai dengan fasilitas yang mereka dapatkan. Penumpang berharap mendapatkan rasa nyaman saat naik bus kota dan bisa jadi bus kota menjadi pilihan utama mereka untuk melakukan perjalanan menuju tujuan masing-masing penumpang.

## 2. KUADRAN II (PERTAHANKAN KINERJA)

Atribut yang masuk di dalam kuadran ini sudah mempunyai nilai kepuasan yang tinggi bagi para pengguna jasa dan tingkat kepentingan yang tinggi pula, sehingga atribut ini wajib dipertahankan karena sudah memiliki keunggulan dan terus melakukan penataan atau perbaikan. Adapun 7 atribut yang termasuk dalam kuadran II antara lain identitas kendaraan, fasilitas pegangan penumpang berdiri, pengemudi mengutamakan keselamatan penumpang, pengemudi memiliki keterampilan dalam mengemudi, pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik, daya angkut yang sesuai dan kinerja operasional.



### 3. KUADRAN III (PRIORITAS RENDAH)

Atribut yang masuk di dalam kuadran ini tidak memerlukan pembenahan atau perbaikan dikarenakan mempunyai tingkat kepentingan yang rendah atau biasa-biasa saja dan tingkat kepuasan yang rendah pula. Dari hasil analisis IPA, diperoleh 11 atribut yang termasuk dalam kuadran 3 diantaranya identitas awak kendaraan, kaca film sesuai yang ditentukan, lampu isyarat tanda bahaya, informasi tanggap darurat, alat pembatas kecepatan, kelistrikan untuk audio visual, sabuk keselamatan, perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, luas lantai untuk berdiri per orang, tempat duduk prioritas, dan ruangan tempat kursi roda.

### 4. KUADRAN IV (BERLEBIHAN)

Atribut yang masuk di dalam kuadran ini tidak memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau kurang penting, namun tingkat kepuasannya tinggi bagi para pengguna jasa. Oleh karena itu, atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dianggap cenderung berlebihan. Adapun 6 atribut yang termasuk didalam kuadran 4 yaitu fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan, pegangan tangan (*Handgrip*), rel gorden jendela, informasi pelayanan, waktu berhenti di halte dan *headway* (jarak antar kendaraan).

#### **4.4.5. Upaya Perbaikan dan Peningkatan Fasilitas pada Bus Kota Surabaya Kelas Ekonomi Non Tol Trayek Purabaya-Osowilangon**

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, diperoleh 10 atribut yang termasuk dalam kuadran I (Prioritas Utama). Dimana pada kuadran tersebut adalah atribut dengan prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi pelayanannya serta termasuk ke dalam unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi kepuasan pengguna jasa. Adapun 10 atribut yang tergolong dalam kuadran I yaitu tersedianya lampu penerangan, alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan, kelayakan kendaraan, pintu masuk dan keluar harus tertutup saat berjalan, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, larangan merokok dan tarif yang sesuai dengan pelayanan. Berikut adalah upaya yang harus dilakukan agar semua atribut tersebut dapat memenuhi kebutuhan penumpang bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.

#### 4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil kajiantarif dan pelayanan di atas, didapatkan nilai tarif berdasarkan ATP dan WTP dan nilai tingkat kesesuaian berdasarkan metode IPA. Hasil perhitungan tersebut ditampilkan pada tabel 4.16.

Metode	Hasil	Tabel 4.16
ATP	Rp3.811,15/rit	Rekap Hasil
WTP	Rp5.137,78/rit	Analisis
Tarif	Rp5.952,624/rit	
IPA	59,15 % ( cukup puas)	

Sumber : Hasil analisis,2017

Dari hasil kajian tarif yang dilakukan dengan metode ATP dan WTP terlihat bahwa nilai WTP lebih besar daripada nilai ATP. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemauan membayar masyarakat lebih besar daripada kemampuan membayar. Hal ini memungkinkan terjadi apabila pengguna angkutan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon mempunyai penghasilan yang relatif rendah tetapi kebutuhan akan menggunakan moda transportasi ini sangat tinggi, sehingga kemauan untuk membayar lebih besar daripada kemampuan penumpang untuk membayar. Sehingga pengguna disini tergolong *captive riders* yaitu dimana pengguna yang tidak memiliki akses menggunakan transportasi pribadi atau yang lain dan harus menggunakan kendaraan umum untuk berpergian atau juga pengguna dibatasi oleh keadaan untuk menggunakan satu moda transportasi. Kemudian dari hasil kajian pelayanan yang dilakukan dengan metode IPA didapatkan rata-rata nilai kesesuaian sebesar 59,15%.

Tabel 4.17 Persentase Tingkat Keseuaian

<b>Persentase Tingkat Kesesuaian</b>	<b>Kategori</b>
<b>0% - 20%</b>	Sangat tidak puas
<b>21% - 40%</b>	Tidak puas
<b>41% - 60%</b>	Cukup puas
<b>61% - 80%</b>	Puas
<b>81% - 100%</b>	Sangat puas

Sumber: Riduwan (2009,15)

Berdasarkan hasil dari nilai rata-rata kesesuaian tersebut masuk dalam kategori cukup puas yang dapat dilihat pada tabel 4.17(Riduwan;15). Maka perlu adanya peningkatan pelayanan guna memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa bus dalam kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.

Dari hasil yang didapat dari kajian diatas, nilai tarif dari hasil metode ATP dan WTP berada dibawah tarif yang berlaku serta hasil kajian pelayanan menggunakan metode IPA adalah cukup puas. Untuk menarik minat masyarakat supaya tetap menggunakan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon pihak Perusahaan Otobus (PO) dapat menurunkan nilai tarif sesuai dengan nilai ATP dan WTP yang di dapat dari kajian ini. Namun dilihat dari selisih harga tarif yang terlalu banyak, maka penurunan tarif dapat dikatakan kurang efektif. Alternatif lainnya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan beberapa atribut. Diantaranya yaitu lampu penerangan, alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan, kelayakan kendaraan, fasilitas kebersihan, larangan merokok di dalam bus, pintu masuk dan keluar harus tertutup saat bus berjalan, fasilitas pengatur suhu ruangan. Dengan meningkatkan atribut pelayanan tersebut maka diharapkan dapat lebih meningkatkan minat masyarakat menggunakan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangon.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik perilaku penumpang bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun adalah sebagai berikut:
  - a. Berdasarkan karakteristik umum responden:

Mayoritas penumpang berusia 25-40 tahun dan berjenis kelamin laki-laki dengan jenis pekerjaan sebagai wirausaha yang memiliki pendapatan total per bulan sebesar Rp 2.000.001,00 – Rp 3.000.000,00.
  - b. Berdasarkan karakteristik perjalanan responden:

menunjukkan responden bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun melakukan perjalanan 1 kali/minggu sebanyak 34,89%, kemudian untuk frekuensi perjalanan 2 kali/minggu ada sebanyak 32,89%, Mayoritas responden mempunyai frekuensi perjalanan sebanyak 1-2 kali/minggu. Hal ini disebabkan oleh responden yang didominasi wirausaha serta pelajar/mahasiswa yang hanya melakukan perjalanan untuk membeli kebutuhan dagangan mereka dan pulang ke daerah asal.
2. Berdasarkan metode *Importance – Performance Analysis* diperoleh rata-rata nilai tingkat kepentingan dari keseluruhan atribut pelayanan bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun sebesar 3,91 dan nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja angkutan dari atribut kepuasan kinerja bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun sebesar 2,32. Sedangkan rata-rata nilai kesesuaian sebesar 59,15%, berdasarkan tabel 4.17 tentang persentase tingkat kesesuaian tersebut tergolong dalam kategori cukup puas, atau dapat diartikan jika tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun tersebut masih rendah atau cukup memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelayanan guna memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa bus dalam kota

Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun dimasa yang akan datang.

3. Analisis *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP) memperoleh hasil bahwa nilai ATP dan WTP responden lebih rendah dari tarif yang berlaku saat ini. ATP rata-rata responden sebesar Rp3.811,15/rit, rata-rata WTP responden sebesar Rp5.137,78/rit. Nilai ATP < WTP yang berarti kemauan membayar responden lebih besar dari kemampuan membayar responden, hal ini dikarenakan bahwa responden memiliki penghasilan yang rendah tetapi utilitas terhadap bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun tinggi. Pengguna jasa didalam kajian ini tergolong dalam *captive riders*. Sedangkan tarif yang didapat dari hubungan antara grafik ATP dan WTP sebesar Rp5.952,624/rit. Tarif yang didapatkan dari hubungan antara grafik ATP dan WTP masih berada dibawah tarif yang berlaku dilapangan yaitu sebesar Rp8000. Hal ini diperlukan peran pemerintah sebagai legulator untuk mengevaluasi tarif yang berlaku sekarang agar tidak terlalu tinggi dengan kemampuan dan kemampuan penumpang untuk membayar.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam kuisisioner sebaiknya dibuat dengan sejelas mungkin agar mempermudah responden dalam mengisi.
2. Pada saat pengambilan data besar pendapatan responden lebih banyak dilakukan dengan wawancara, sehingga data besar pendapatan responden yang didapatkan sesuai dengan pekerjaan responden.
3. Hasil dari kajian ini dapat dijadikan masukan oleh penyedia jasa bus kota Surabaya kelas ekonomi non tol trayek Purabaya-Osowilangun untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada penumpang sehingga bisa menjadi moda transportasi yang kompetitif dan memiliki daya tarik bagi masyarakat Surabaya. Selain itu hasil kajian ini juga dapat dijadikan pedoman pemerintah dalam

