

**KAJIAN KINERJA PELAYANAN BUS AKDP PATAS DAN
EKONOMI PADA TRAYEK SURABAYA-MALANG**

SKRIPSI

TEKNIK SIPIL

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Teknik



DANIEL JULIO LITAMAHUPUTTY	115060100111025
ADITYA BHASWARA WIDYA HIDAYAT	125060107111045

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
MALANG**

2018

**KAJIAN KINERJA PELAYANAN BUS AKDP PATAS DAN
EKONOMI PADA TRAYEK SURABAYA-MALANG**

SKRIPSI

TEKNIK SIPIL

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Teknik



DANIEL JULIO LITAMAHUPUTTY	115060100111025
ADITYA BHASWARA WIDYA HIDAYAT	125060107111045

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
MALANG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Jurusan Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.

Kami menyadari bahwa tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan, petunjuk, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu proses penyelesaian tugas akhir ini, oleh karena itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Ir. Harnen Sulistio, M.Sc.,Ph.D selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir.
2. Bapak Ir. A. Wicaksono, M. Eng, Ph.D selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Eng. Indradi Wijatmiko, ST., M.Eng (Prac.), selaku Ketua Program Studi Sarjana (S1) Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
4. Keluarga yang telah memberikan dukungan moral dan materi dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman Angkatan 2011 dan 2012 yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Sahabat yang selalu menemani dan memberi keceriaan di hari-hari tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

Malang, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGHANTAR	i
RINGKASAN.....	ii
SUMMARY	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Kajian	4
1.6 Manfaat Kajian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem Transportasi	7
2.2 Konsep Perencanaan Transportasi.....	8
2.3 Pemilihan Moda Transportasi.....	10
2.4 Moda Angkutan Umum.....	11
2.5 Karakteristik Dan Jenis Pelayanan Angkutan	13
2.6 Metode Importance – Performance Analysis (IPA)	14
2.7 Metode Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT)	17
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.9 Kajian Yang Akan Dilakukan.....	26

BAB III METODE KAJIAN.....	27
3.1 Tahapan Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Studi	30
3.3 Permasalahan.....	30
3.4 Latar Belakang	30
3.5 Rumusan Masalah	30
3.6 Kajian Literatur	31
3.7 Metode Pengumpulan Data	31
3.7.1 Data Primer	31
3.7.2 Data Sekunder	31
3.7.3 Teknik Sampling	31
3.8 Analisa Data	32
3.9 Analisa Karakteristik Deskriptif Penumpang.....	32
3.10 Analisa Importance – Performance Analysis (IPA)	32
3.11 Analisa Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT)	34
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 37
4.1 Gambaran Wilayah Studi	37
4.1.1 Kota Surabaya	37
4.1.2 Kabupaten Sidoarjo	38
4.1.3 Kabupaten Pasuruan.....	38
4.1.4 Kabupaten Malang	39
4.1.5 Kota Malang.....	39
4.2 Deskripsi Hasil Survei.....	40
4.3 Karakteristik Penumpang Bus	41
4.3.1 Usia	41
4.3.2 Jenis Kelamin	44
4.3.3 Pekerjaan	46
4.3.4 Pendidikan.....	48
4.3.5 Penumpang.....	50
4.3.6 Maksud Perjalanan	52
4.3.7 Alasan Memilih Bus.....	54
4.4 Hasil Analisa Importance Performance Analysis (IPA)	56

4.4.1	Penilaian Tingkat Kinerja Bus Patas	56
4.4.2	Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Patas.....	58
4.4.3	Analisis Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Bus Patas	60
4.4.4	Diagram Kartesius Bus Patas	62
4.4.5	Penilaian Tingkat Kinerja Bus Ekonomi.....	70
4.4.6	Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Ekonomi	72
4.4.7	Analisis Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Bus Ekonomi	74
4.4.8	Diagram Kartesius Bus Ekonomi1.1 Latar Belakang	75
4.5	Hasil Analisa Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT).....	84
4.5.1	Hasil analisis Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT) Bus Patas	84
4.5.2	Hasil IFAS dan EFAS Bus Patas.....	88
4.5.3	Hasil analisis Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT) Bus Ekonomi	94
4.5.4	Hasil IFAS dan EFAS Bus Ekonomi	98
BAB V PENUTUP		105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 2.8	Kajian Sebelumnya.....	22
Tabel 2.9	Kajian Yang Akan Dilakukan.....	26
Tabel 4.1	Usia Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan.....	41
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan	44
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan	46
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan.....	48
Tabel 4.5	Asal Tujuan Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan	50
Tabel 4.6	Maksud Perjalanan Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan	52
Tabel 4.7	Alasan Memilih Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan.....	54
Tabel 4.8	Penilaian Tingkat Kinerja Bus Patas	57
Tabel 4.9	Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Patas	58
Tabel 4.10	Nilai Rata-Rata IPA Bus Patas	60
Tabel 4.11	Penilaian Tingkat Kinerja Bus Ekonomi	70
Tabel 4.12	Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Ekonomi.....	72
Tabel 4.13	Nilai Rata-Rata IPA Bus Ekonomi	74
Tabel 4.14	Nilai Rata-Rata Faktor Bus Patas	84
Tabel 4.15	Nilai Rata-Rata Faktor Internal Bus Patas	88
Tabel 4.16	Nilai Rata-Rata Faktor Eksternal Bus Patas	89
Tabel 4.17	Prioritas IFAS-EFAS Bus Patas	92
Tabel 4.18	Matriks SWOT Bus Patas	93
Tabel 4.19	Nilai Rata-Rata Faktor Bus Ekonomi.....	94
Tabel 4.20	Nilai Rata-Rata Faktor Internal Bus Ekonomi	98
Tabel 4.21	Nilai Rata-Rata Faktor Eksternal Bus Ekonomi	100
Tabel 4.22	Prioritas IFAS-EFAS Bus Ekonomi	102

Tabel 4.23	Matriks SWOT Bus Ekonomi	103
------------	--------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Hubungan Permintaan Dan Pemilihan Moda	10
Gambar 2.2	Diagram Kartesius Analisis Kepentingan Dan Kepuasan	17
Gambar 2.3	Step Dari SWOT	18
Gambar 2.4	Grafik IFAS Dan EFAS	19
Gambar 2.5	Gambar SWOT/TOWS Matrix	20
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	27
Gambar 3.2	Diagram Alir IPA	28
Gambar 3.3	Diagram Alir SWOT	29
Gambar 3.4	Peta Lokasi Studi	30
Gambar 4.1	Usia Responden Bus Patas	42
Gambar 4.2	Usia Responden Bus Ekonomi	43
Gambar 4.3	Usia Responden Gabungan.....	43
Gambar 4.4	Jenis Kelamin Responden Bus Patas	44
Gambar 4.5	Jenis Kelamin Responden Bus Ekonomi.....	45
Gambar 4.6	Jenis Kelamin Responden Gabungan.....	45
Gambar 4.7	Jenis Pekerjaan Responden Bus Patas	46
Gambar 4.8	Jenis Pekerjaan Responden Bus Ekonomi.....	47
Gambar 4.9	Jenis Pekerjaan Responden Gabungan	47
Gambar 4.10	Pendidikan Terakhir Responden Bus Patas	48
Gambar 4.11	Pendidikan Terakhir Responden Bus Ekonomi.....	49
Gambar 4.12	Pendidikan Terakhir Responden Gabungan	49
Gambar 4.13	Tujuan Perjalanan Responden Bus Patas.....	51
Gambar 4.14	Tujuan Perjalanan Responden Bus Ekonomi	51
Gambar 4.15	Tujuan Responden Perjalanan Gabungan.....	52
Gambar 4.16	Maksud Perjalanan Responden Bus Patas	53

Gambar 4.17	Maksud Perjalanan Responden Bus Ekonomi	53
Gambar 4.18	Maksud Perjalanan Responden Gabungan	54
Gambar 4.19	Alasan Memilih Bus Patas	55
Gambar 4.20	Alasan Memilih Bus Ekonomi	55
Gambar 4.21	Alasan Memilih Gabungan.....	56
Gambar 4.22	Kuadran Keselamatan Bus Patas.....	63
Gambar 4.23	Kuadran Kenyamanan Bus Patas	64
Gambar 4.24	Kuadran Gabungan Bus Patas	65
Gambar 4.25	Kuadran Keselamatan Bus Ekonomi.....	77
Gambar 4.26	Kuadran Kenyamanan Bus Ekonomi	78
Gambar 4.27	Kuadran Gabungan Bus Ekonomi.....	79
Gambar 4.28	Grafik IFAS-EFAS Bus Patas	91
Gambar 4.29	Grafik IFAS-EFAS Bus Ekonomi.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
Lampiran 1	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015
Lampiran 2	Jadwal Keberangkatan Bus Trayek Surabaya - Malang.....
Lampiran 3	Lampiran Kuisisioner Karakteristik Penumpang
Lampiran 4	Lampiran Kuisisioner Survei Importance Performance Analysis (IPA).....
Lampiran 5	Lampiran Kuisisioner Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT)
Lampiran 6	Lampiran Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA).....
Lampiran 7	Lampiran Perhitungan Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT)

RINGKASAN

Daniel Julio Litamahuputty dan Aditya Bhaswara Widya Hidayat, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Januari 2018, *Kajian Kinerja Pelayanan AKDP Patas Dan Ekonomi Pada Trayek Surabaya-Malang*, Dosen Pembimbing: **Prof. Ir. Harnen Sulistio M.Sc, Ph.D, MT. dan Ir. A. Wicaksono, M. Eng, Ph.D**

Bus AKDP (Angkutan Kota Dalam Propinsi) yang melayani trayek Surabaya – Malang harus terus mengevaluasi kinerja guna menjaga kualitas pelayanan yang ada. Sehingga disini perlu dilakukan evaluasi kinerja pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri no. 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian masyarakat tentang tingkat pelayanan dan mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan, serta mendapatkan strategi perbaikan kinerja Bus AKDP kelas patas dan kelas ekonomi pada trayek Surabaya – Malang.

Kajian kinerja pelayanan pada penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan metode *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT). Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui penilaian masyarakat tentang tingkat pelayanan Bus AKDP Surabaya - Malang, sedangkan metode *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) bertujuan untuk mengetahui strategi perbaikan kinerja bus yang dapat digunakan untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus AKDP Surabaya - Malang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara kuisioner pada responden. Responden dalam penelitian berjumlah 400 responden baik untuk kuisioner IPA maupun kuisioner SWOT, dengan rincian penumpang bus patas sebanyak 180 responden dan bus ekonomi sebanyak 220 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus - September 2017.

Berdasarkan evaluasi kinerja dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang telah dilakukan, didapatkan hasil pelayanan bus AKDP trayek Surabaya-Malang. hal ini terlihat dari analisis bus patas terdapat 29 dari 34 atribut pelayanan yang dinilai sudah baik pelayanannya oleh responden. Dari hasil analisis juga ada 5 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pelayanannya yaitu pengadaan alat pemadam api ringan, buku panduan penumpang (tentang keselamatan), sabuk keselamatan, asuransi kecelakaan dan fasilitas kebersihan.

Sedangkan untuk bus ekonomi terdapat 7 dari 34 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pelayanannya yaitu alat pemadam api ringan, buku panduan penumpang (tentang keselamatan), ban depan yang bukan vulkanisir, sabuk keselamatan asuransi kecelakaan, kapasitas angkut maksimum 100%, dan rak bagasi.

Berdasarkan metode *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) bus patas dan ekonomi sama-sama harus menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman atau strategi ST. Contohnya, PO bus harus mempunyai pelayanan yang baik dan profesional guna mengurangi tingkat kecelakaan di jalan raya, dan jadwal keberangkatan yang lebih baik dari kereta api akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan menggunakan bus.

Kata kunci : bus AKDP, kinerja, IPA, SWOT, trayek Surabaya-Malang

SUMMARY

Daniel Julio Litamahuputty and Aditya Bhaswara Widya Hidayat , Department of Civil Engineering , Faculty of Engineering Universitas Brawijaya, January 2018 , *Study of Service Performance of AKDP Patas and Economy on Surabaya-Malang Route* , Dosen Supervisor : **Prof. Ir. Harnen Sulistio M.Sc, Ph.D , MT. and Ir. A. Wicaksono, M. Eng, Ph.D.**

AKDP Bus (Provincial City Transportation) serving Surabaya - Malang route should continuously evaluate performance in order to maintain the quality of service available. So here need to be evaluated service performance pursuant to Minister Regulation no. 29 of 2015 on Minimum Service Standards of Transport of People with Public Vehicles in Route. This study aims to determine the public assessment of the level of service and know what service attributes that need to be improved, and get a performance improvement strategy of AKDP bus class patas and economy class on the route Surabaya - Malang .

The study of service performance in this research using *Importance-Performance Analysis* (IPA) method and method *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) . The *Importance-Performance Analysis* (IPA) method aims to find out the community's assessment of service level of AKDP Bus Surabaya - Malang, while method *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) aims to find out the bus performance improvement strategy that can be used to attract people to use the bus AKDP Surabaya - Malang. The research was conducted by using questionnaire interview method on the respondents. Respondents in the study amounted to 400 respondents for both IPA questionnaires and SWOT questionnaires , with the details of 180 patas bus passengers and 220 economic buses. This research was conducted in August - September 2017.

Based on the performance evaluation using *Importance-Performance Analysis* (IPA) method , the result of AKDP bus service route Surabaya-Malang, this is seen from the analysis of bus patas there are 29 of 34 service attributes considered good service by respondents. From the analysis results there are also 5 service attributes that become the main priority and should be improved the service is the procurement of light fire extinguishers , passenger guidebook (about safety), safety belts, accident insurance and hygiene facilities.

While for the economic bus, there are 7 of 34 service attributes that become the main priority and should be improved the service is a light fire extinguisher, passenger guidebook (about safety), non-retreaded front tire, accident insurance safety belt, 100% maximum freight capacity, and luggage rack.

Based on the *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) bus patas and economies alike have to use their strengths to overcome the threat or strategy of ST. For example, PO buses should have good and professional services to reduce the level of road accidents, and better scheduled departures from trains would make it easier for people to travel by bus.

Keywords : AKDP bus, performance, IP A, SWOT, route Surabaya-Malang

DAFTAR ISI

KATA PENGHANTAR	i
RINGKASAN.....	ii
SUMMARY	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Kajian	4
1.6 Manfaat Kajian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem Transportasi	7
2.2 Konsep Perencanaan Transportasi.....	8
2.3 Pemilihan Moda Transportasi.....	10
2.4 Moda Angkutan Umum.....	11
2.5 Karakteristik Dan Jenis Pelayanan Angkutan	13
2.6 Metode Importance – Performance Analysis (IPA)	14
2.7 Metode Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT)	17
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.9 Kajian Yang Akan Dilakukan.....	26

BAB III METODE KAJIAN.....	27
3.1 Tahapan Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Studi	30
3.3 Permasalahan.....	30
3.4 Latar Belakang	30
3.5 Rumusan Masalah	30
3.6 Kajian Literatur	31
3.7 Metode Pengumpulan Data	31
3.7.1 Data Primer	31
3.7.2 Data Sekunder	31
3.7.3 Teknik Sampling	31
3.8 Analisa Data	32
3.9 Analisa Karakteristik Deskriptif Penumpang.....	32
3.10 Analisa Importance – Performance Analysis (IPA).....	32
3.11 Analisa Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT)	34
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 37
4.1 Gambaran Wilayah Studi	37
4.1.1 Kota Surabaya	37
4.1.2 Kabupaten Sidoarjo	38
4.1.3 Kabupaten Pasuruan.....	38
4.1.4 Kabupaten Malang	39
4.1.5 Kota Malang.....	39
4.2 Deskripsi Hasil Survei.....	40
4.3 Karakteristik Penumpang Bus	41
4.3.1 Usia	41
4.3.2 Jenis Kelamin	44
4.3.3 Pekerjaan	46
4.3.4 Pendidikan.....	48
4.3.5 Penumpang.....	50
4.3.6 Maksud Perjalanan	52
4.3.7 Alasan Memilih Bus.....	54
4.4 Hasil Analisa Importance Performance Analysis (IPA)	56

4.4.1	Penilaian Tingkat Kinerja Bus Patas	56
4.4.2	Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Patas.....	58
4.4.3	Analisis Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Bus Patas	60
4.4.4	Diagram Kartesius Bus Patas	62
4.4.5	Penilaian Tingkat Kinerja Bus Ekonomi.....	70
4.4.6	Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Ekonomi	72
4.4.7	Analisis Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Bus Ekonomi	74
4.4.8	Diagram Kartesius Bus Ekonomi1.1 Latar Belakang	75
4.5	Hasil Analisa Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT).....	84
4.5.1	Hasil analisis Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT) Bus Patas	84
4.5.2	Hasil IFAS dan EFAS Bus Patas.....	88
4.5.3	Hasil analisis Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT) Bus Ekonomi	94
4.5.4	Hasil IFAS dan EFAS Bus Ekonomi	98
BAB V PENUTUP		105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem transportasi di Indonesia semakin mengalami kemajuan karena Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang dimana perekonomiannya juga mengalami perkembangan sehingga diperlukanya moda transportasi yang memadai untuk menunjang jalanya perekonomian di Indonesia. Masyarakat perlu melakukan kegiatan berpindah tempat untuk memenuhi kebutuhannya dibidang ekonomi, sosial maupun budaya karena sebagian besar kegiatan pendidikan, ekonomi dan lain sebagainya, banyak dilakukan di daratan sehingga moda transportasi jalan sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dibidang ekonomi, sosial, maupun budaya Sehingga diperlukan sebuah angkutan yang dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat tentunya dengan tarif yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Angkutan dibedakan menjadi dua yaitu angkutan dalam propinsi dan angkutan antar propinsi.

Bus merupakan salah satu angkutan umum transportasi darat yang banyak dijumpai serta digunakan di Indonesia untuk melakukan sebuah kegiatan perjalanan baik dalam propinsi maupun antar propinsi. Tipe- tipe bus yang lazim digunakan di Indonesia adalah bus ukuran besar (1211,4 cm x 246 cm x 287,7 cm), bus sedang (779 cm x 260 cm x 225 cm), bus kecil (501,5 cm x 305 cm x 69,5 cm). Bus yang sering digunakan untuk angkutan antar propinsi adalah tipe bus besar.

Kota Surabaya sebagai ibukota provinsi Jawa Timur terus mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Kota Surabaya merupakan kota perdagangan, bisnis, industri dan masih banyak lagi kegiatan lainnya. Dengan kondisi seperti ini, tingkat pergerakan dari dan ke Surabaya sangat tinggi. Dalam proses distribusi barang dan penumpang kota Surabaya terhubung dengan kota-kota lain di sekitarnya, salah satunya adalah kota Malang.

Kota Malang adalah salah satu kota di Jawa Timur yang memilki jumlah mahasiswa yang banyak dan semakin bertambah untuk setiap tahunnya, sehingga disebut kota pelajar. Kota Malang yang terletak di dataran tinggi merupakan salah satu alasan yang menjadi pemicu banyaknya mahasiswa yang datang maupun para pendatang yang ingin menetap karena suasana dan suhu yang mendukung dapat menjadikan kegiatan belajar mengajar maupun kegiatan lainnya menjadi lebih kondusif. Banyaknya mahasiswa yang datang di kota Malang yang tidak hanya berasal dari kota Malang melainkan dari luar kota

Malang bahkan luar propinsi Jawa Timur, selain itu banyaknya industri yang berkembang maupun lahan pekerjaan merupakan suatu daerah tarikan yang dapat memicu datangnya pelajar dan pekerja. Mahasiswa dan pekerja yang berasal dari luar propinsi Jawa Timur untuk mencapai kota Malang maupun untuk kembali ke daerah asalnya menggunakan angkutan Bus untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Salah satu kota penyumbang mahasiswa cukup besar berasal dari kota Surabaya dan sekitarnya, selain itu banyak pula para pekerja dan mahasiswa dari kota Surabaya yang bekerja maupun menempuh pendidikan di kota Malang. Sehingga bisa dipastikan ada banyak pergerakan transportasi di dua kota tersebut. Dari kota Surabaya terdapat beberapa alternatif transportasi umum untuk menjangkau kota Malang, diantaranya pesawat terbang, kereta api, dan bus AKDP.

Pada saat ini, ada dua transportasi umum yang sangat diminati masyarakat untuk perjalanan Surabaya-Malang yaitu, bus dan kereta api. Untuk moda transportasi kereta api sendiri memiliki keunggulan dalam tingkat keamanan dan kenyamanan dibandingkan dengan bus, tetapi moda transportasi kereta api kekurangan yaitu jadwal keberangkatan yang terbatas. Hal tersebut dikarenakan kereta memiliki jumlah lokomotif yang terbatas dan kereta jurusan Surabaya - Malang harus berbagi jalur rel dengan kereta jurusan lain. Dan untuk moda transportasi bus memiliki keunggulan jadwal yang lebih banyak. Kami melihat peluang bus lebih besar untuk menjadi pilihan utama moda transportasi masyarakat lebih besar daripada kereta api, dikarenakan bus memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi dalam jadwal keberangkatan. Untuk pelayanan bus AKDP di kota Surabaya, ada sekitarnya delapan PO bus yang melayani perjalanan dari Surabaya - Malang, dari delapan PO bus tersebut memiliki tarif dan fasilitas yang berbeda. Karena alasan tersebut kita lebih memilih untuk mengevaluasi tingkat pelayanan bus.

Dari pengamatan awal kami menemukan beberapa bus yang masih kurang atribut-atribut pelayanannya, baik dari bus patas dan bus ekonomi. Untuk bus patas atribut yang masih kurang adalah: pengatur suhu yang kurang maksimal, tidak adanya alat pemadam api ringan, tidak adanya fasilitas kebersihan (kantong plastik dan tempat sampah), kursi penumpang yang kurang nyaman. Untuk bus ekonomi atribut yang masih kurang adalah: tidak adanya pegangan tangan, tidak adanya rak bagasi atas, tidak adanya alat pemadam api ringan, kurang nyamannya kursi penumpang, dan pada saat jam puncak ditemui beberapa bus yang mengangkut melebihi kapasitas angkutnya.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis akan mengevaluasi kinerja pelayanan bus AKDP trayek Surabaya - Malang dengan menggunakan metode *Importance Performance*

Analysis (IPA). Hasil analisis dengan metode IPA didapatkan berdasarkan persepsi dan sikap masyarakat. Dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan, agar sesuai dengan Peraturan Menteri no. 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Dan dengan menggunakan metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats* (SWOT) kami akan menganalisis strategi apa saja yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja PO bus saat ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada saat ini, ada dua transportasi umum yang sangat diminati masyarakat untuk perjalanan Surabaya-Malang yaitu, bus dan kereta api. Dalam rute bus Surabaya - Malang terdapat dua jenis angkutan umum yang melayani rute ini, yaitu kelas patas dan kelas ekonomi. Dari pengamatan awal, kami menemukan beberapa bus yang masih kurang atribut pelayanannya seperti: tidak adanya pegangan tangan, tidak adanya rak bagasi atas, tidak adanya alat pemadam api ringan, kurang nyamannya kursi penumpang, gordien yang jarang ditemui, dan pendingin ruangan yang kurang maksimal.

Untuk peningkatan pelayanan, perlu dilakukan kajian mengenai kinerja pelayanan angkutan umum bus pada trayek Surabaya – Malang agar angkutan ini bisa berfungsi secara efisien dan optimal sesuai standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri no. 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Dan kami akan mengkaji strategi apa saja yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja agar angkutan ini bisa berfungsi secara efisien dan optimal sesuai dengan kebutuhan yang ada dan kondisi saat ini.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan secara keseluruhan Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) kelas patas dan kelas ekonomi pada trayek Surabaya - Malang berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sesuai dengan Peraturan Menteri no. 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek?
2. Atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus Surabaya - Malang?

3. Bagaimana strategi perbaikan kinerja Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) kelas patas dan kelas ekonomi pada trayek Surabaya – Malang berdasarkan analisis metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats* (SWOT)?

1.4 Batasan Masalah

Agar kajian tentang kinerja pelayanan ini tidak terlalu luas dan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang akan ditinjau, batasan-batasan masalah yang diambil dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Angkutan umum yang ditinjau adalah Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) kelas patas dan ekonomi trayek Surabaya - Malang.
2. Untuk analisis tingkat pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
3. Metode yang digunakan untuk mendapatkan strategi tingkat kinerja adalah *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* (SWOT).
4. Responden berasal dari penumpang bus AKDP trayek Surabaya - Malang atau yang pernah menggunakan bus.
5. Untuk survei kuisioner *Importance Performance Analysis* (IPA) dan kuisioner *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* (SWOT) dilakukan secara bersamaan dengan responden yang sama.
6. Dalam menentukan atribut kuisioner *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* (SWOT) penulis menggunakan referensi dari kajian sebelumnya.
7. Dalam menentukan atribut kuisioner *Importance Performance Analysis* (IPA) pengkaji menggunakan Peraturan Menteri no. 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.

1.5 Tujuan Kajian

Tujuan dari kajian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan secara keseluruhan Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) kelas patas dan kelas ekonomi trayek Surabaya - Malang berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sesuai dengan Peraturan Menteri no. 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) kelas patas dan kelas ekonomi trayek Surabaya - Malang.

3. Mendapatkan strategi perbaikan kinerja Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) kelas patas dan kelas ekonomi pada trayek Surabaya – Malang berdasarkan analisis metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats* (SWOT).

1.6 Manfaat Kajian

Manfaat dari kajian ini, yaitu:

1. Dapat sebagai pertimbangan bagi PO bus dan indikator pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dalam melaksanakan pelayanan serta strategi apa saja yang diperlukan angkutan bus Surabaya – Malang.
2. Sebagai referensi untuk masyarakat mengenai pemilihan transportasi umum sebagai kendaraan utama.
3. Sebagai referensi untuk kajian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat pelayanan angkutan umum.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Transportasi

Transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terdapat unsur pergerakan (*movement*), dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain. Sistem transportasi merupakan suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, prasarana, dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam suatu tatanan, baik secara alami maupun buatan atau rekayasa (Hadihardjaja, 1997).

Menurut Abbas (1993), transportasi adalah ilmu yang mempunyai banyak kaitannya dengan ilmu-ilmu lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, undang-undang dan kebijaksanaan pemerintah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Oleh karena itu, sistem transportasi dibagi menjadi angkutan muatan dan manajemen sistem transportasi yang dipengaruhi oleh faktor ekstern. Faktor ekstern yang memengaruhi transportasi antara lain Undang – Undang atau Peraturan Pemerintah, kebijaksanaan atau pengaturan pihak pemerintah pusat dan daerah, dan pengaruh pemakai jasa (*demand*).

Sedangkan menurut Nasution (1996) transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dilalui. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi dan juga sebagai pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi nantinya.

Pentingnya peran sektor transportasi bagi perkembangan ekonomi mengharuskan adanya sebuah sistem transportasi yang efektif dan efisien. Sistem transportasi yang efektif merupakan sistem transportasi yang memenuhi kapasitas yang angkut, terpadu atau terintegrasi dengan antar moda transportasi, tertib, teratur, lancar, aman, nyaman, serta biaya terjangkau. Sedangkan sistem transportasi efisien sebagai pengguna jasa transportasi memiliki utilitas yang tinggi. Dalam peranannya ada 3 jenis transportasi yaitu

transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi air. Salah satu jenis transportasi yang sering digunakan adalah transportasi darat. Salah satu moda transportasi darat adalah angkutan umum. (Tamin,1997).

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 Konsep Perencanaan Transportasi

Ada beberapa konsep perencanaan transportasi yang telah berkembang sampai saat ini, yang paling populer adalah ‘Model Perencanaan Transportasi Empat Tahap’. Model perencanaan ini merupakan gabungan dari beberapa seri submodel yang masing-masing harus dilakukan secara terpisah dan berurutan.

Submodel tersebut adalah:

1. Bangkitan dan tarikan pergerakan
2. Sebaran dan Pergerakan
3. Pemilihan Moda
4. Pemilihan Rute

Bangkitan pergerakan adalah tahapan pemodelan yang memperkirakan jumlah pergerakan yang berasal dari suatu zona atau tata guna lahan dan jumlah pergerakan yang tertarik ke suatu tata guna lahan atau zona. Pergerakan lalu-lintas merupakan fungsi tata guna lahan yang menghasilkan pergerakan lalu-lintas (Tamin, 2000: 40). Jumlah lalu-lintas bergantung pada kegiatan kota, karena penyebab lalu-lintas ialah adanya kebutuhan manusia untuk melakukan kegiatan berhubungan dan mengangkut barang kebutuhannya. Ada beberapa faktor yang menjadi peubah penentu bangkitan lalu-lintas dan semuanya sangat mempengaruhi volume lalu-lintas serta penggunaan sarana angkutan yang tersedia. Faktor-faktor tersebut antara lain:

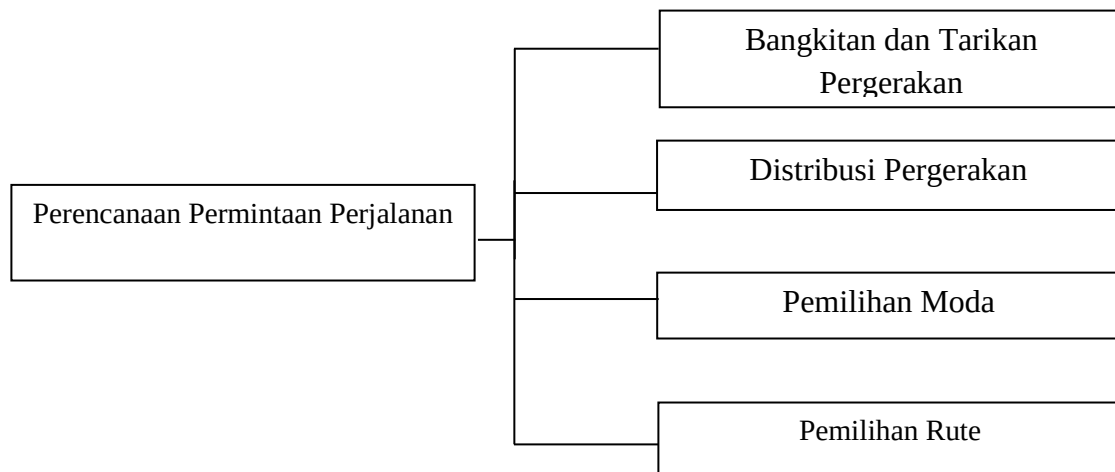
1. Maksud perjalanan merupakan ciri khas sosial suatu perjalanan. Maksud perjalanan merupakan peubah yang tidak sama rata dalam satu kelompok perjalanan.
2. Penghasilan keluarga merupakan ciri khas lain yang berhubungan dengan perjalanan seseorang.

3. Pemilikan kendaraan, umumnya erat sekali berkaitan dengan perjalanan perorangan (per unit rumah) dan juga kepadatan penduduk, penghasilan keluarga dan jarak dari pusat kegiatan.
4. Guna lahan di tempat asal, faktor ini merupakan ciri khas pertama dari ciri khas fisik, karena guna lahan ditempat asal tidak sama.
5. Moda perjalanan, dapat dikatakan sisi lain dari maksud perjalanan. Peubah ini tergolong ciri khas fisik, tidak kontinu, dan merupakan fungsi dari peubah lain.

Sebaran pergerakan sangat berkaitan dengan bangkitan pergerakan, bangkitan pergerakan memperlihatkan banyaknya lalu-lintas yang dibangkitkan oleh setiap tata guna lahan, sedangkan sebaran pergerakan menunjukkan kemana dan darimana lalu-lintas tersebut.

Pemilihan moda transportasi dilakukan karena adanya interaksi antara dua tata guna lahan di suatu kota, seseorang akan memutuskan bagaimana interaksi tersebut harus dilakukan. Pilihan moda dapat didefinisikan sebagai pembagian atau proporsi jumlah perjalanan ke dalam cara atau moda perjalanan yang berbeda-beda. Selain “cara” melakukan perjalanan moda dapat pula berarti alat angkut atau jenis kendaraan. Jika terdapat lebih dari satu moda, moda yang dipilih biasanya yang mempunyai rute terpendek, tercepat atau termurah atau kombinasi ketiganya.

Seperti halnya pemilihan moda, pemilihan rute tergantung pada alternative terpendek, tercepat dan termurah dan juga diasumsikan bahwa pemakai jalan mempunyai informasi yang cukup (misalnya tentang kemacetan jalan) sehingga mereka dapat menentukan rute yang terbaik. Pada angkutan umum, rute ditentukan berdasarkan moda transportasi (seperti bus dan kereta api yang mempunyai rute yang tetap). Dalam hal ini pemilihan moda dan rute dilakukan bersama-sama. Sedangkan untuk kendaraan pribadi, diasumsikan bahwa orang akan memilih moda transportasinya dulu, baru kemudia rutenya. Hubungan tentang permintaan perjalanan dan pemilihan moda dapat dilihat dalam gambar berikut :



Gambar 2.1 Hubungan Permintaan Perjalanan Dan Pemilihan Moda

2.3 Pemilihan Moda Transportasi

Menurut Papacostas (1987), dalam berbagai situasi perjalanan, pelaku perjalanan dapat memilih satu atau lebih di antara beberapa moda angkutan yang tersedia. pemilihan moda sangat berkaitan dengan perilaku perjalanan. Alasan pemilihan moda tersebut berbeda beda antar individu, tipe perjalanan yang dilakukan, dan tingkat pelayanan serta biaya yang ditawarkan oleh moda transportasi.

Menurut Tamin (2000), faktor yang mempengaruhi pemilihan moda ini dikelompokkan ke dalam tiga karakteristik, yaitu:

1. Karakteristik pengguna jalan:

a. Ketersediaan atau pemilihan kendaraan pribadi

Semakin tinggi pemilikan kendaraan pribadi maka semakin kecil tingkat ketergantungan terhadap angkutan umum.

b. Tingkat kepemilikan surat izin mengemudi.

c. Struktur rumah tangga (pasangan muda, keluarga, pensiunan, bujangan, dan sebagainya).

d. Tingkat pendapatan (semakin tinggi tingkat pendapatan semakin tinggi pula tingkat keinginan untuk memiliki kendaraan pribadi).

e. Faktor lain.

2. Karakteristik pergerakan:

a. Tujuan pergerakan.

Misalnya, pergerakan ke tempat kerja di negara maju biasanya lebih mudah dan menguntungkan dengan menggunakan angkutan umum karena ketepatan waktu,

tingkat pelayanan baik, dan ongkosnya relatif lebih murah dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi (mobil).

b. Waktu terjadinya perjalanan

Jika kita ingin bergerak pada tengah malam, kita pasti membutuhkan kendaraan pribadi karena pada saat itu angkutan umum tidak atau jarang beroperasi.

c. Jarak perjalanan

Semakin jauh perjalanan, semakin cenderung orang menggunakan angkutan umum dibandingkan dengan kendaraan pribadi.

3. Karakteristik fasilitas moda transportasi:

Karakteristik ini dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu:

a. Faktor kuantitatif

- Waktu perjalanan
- Biaya transportasi

b. Faktor kualitatif

Yaitu sebuah nilai yang sulit untuk diterjemahkan karena bersifat relatif, misal nilai kenyamanan, kendala dan keteraturan.

4. Karakteristik kota atau zona

Beberapa ciri yang dapat mempengaruhi pemilihan moda adalah jarak dari pusat kota dan kepadatan penduduk.

2.4 Moda Angkutan Umum

Moda transportasi merupakan istilah yang di gunakan menyatakan alat angkut yang di gunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat yang lain. Moda yang digunakan dalam transportasi dapat di kelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar di laut dan pedalaman, serta moda yang terbang di udara. Moda yang di darat juga masih bisa di kelompokkan atas moda jalan, moda kereta api dan moda pipa.

Indonesia sebagai negara kepulauan yang tersebar dengan 17 ribuan pulau hanya bisa terhubung baik dengan menggunakan sistem transportasi multi moda. Tidak ada satu modapun yang bisa berdiri sendiri, melainkan saling mengisi. Masing-masing moda mempunyai keunggulan di bidangnya masing-masing. Pemerintah berfungsi untuk mengembangkan keseluruhan moda tersebut dalam rangka menciptakan sistem transportasi yang efisien, efektif dan dapat digunakan secara aman dapat menempuh perjalanan dengan cepat dan lancar.

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya, atau dengan kata lain sering disebut sarana transportasi. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang guna menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana transportasi berupa kendaraan. Sementara angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara. (Warpani, 1990).

Angkutan umum penumpang bersifat massal, sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Karena merupakan angkutan massal, maka perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dapat dicapai dengan cara pengumpulan di terminal atau tempat pemberhentian. Angkutan umum massal memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. (Warpani, 1990).

Angkutan umum sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan manusia akan 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 operasional angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun, dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum. Ukuran pelayanan angkutan umum yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman. (Warpani, 1990).

Bus merupakan salah satu angkutan umum transportasi darat yang banyak dijumpai serta digunakan di Indonesia untuk melakukan sebuah kegiatan perjalanan baik dalam propinsi maupun antar propinsi. Tipe - tipe bus yang lazim digunakan di Indonesia adalah bus ukuran besar (1211,4 cm x 246 cm x 287,7 cm), bus sedang (779 cm x 260 cm x 225 cm), bus kecil (501,5 cm x 305 cm x 69,5 cm). Bus yang sering digunakan untuk angkutan kota dalam propinsi adalah tipe bus sedang.

2.5 Karakteristik Dan Jenis Pelayanan

Berdasarkan SK Dirjenhubdat Nomor 687 tahun 2002, kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan ini meliputi konfigurasi, lebar jalan, fungsi dan tipe operasi jalur. Operasi angkutan umum dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada di suatu daerah.

Trayek angkutan umum yang baik adalah yang mencakup daerah bangkitan penumpang sehingga menciptakan pola pergerakan yang efisien. Dengan trayek yang dirancang sesuai dengan pola pergerakan masyarakat maka akan memudahkan perpindahan moda yang terjadi saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimalisir. Pertimbangan utama penentuan trayek adalah daerah dengan kepadatan penduduk yang tinggi. Dengan kepadatan yang tinggi maka potensi pergerakan juga tinggi. Jadi trayek angkutan umum diusahakan dapat menjangkau daerah-daerah dengan kepadatan penduduk yang tinggi tersebut.

Selain meliputi daerah dengan kepadatan penduduk yang tinggi, untuk memenuhi pemerataan pelayanan terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum trayek angkutan umum juga harus menjangkau seluruh wilayah. Berdasarkan PM No.98 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, setiap perusahaan yang akan melakukan usaha di bidang angkutan umum harus memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek. Untuk dapat mendapatkan izin tersebut maka setiap perusahaan atau perorangan wajib memenuhi standar pelayanan minimal. Adapun variabel pelayanan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Keamanan
 - a. Identitas kendaraan
 - b. Identitas awak kendaraan
 - c. Kelengkapan safety riding
 - d. Kelengkapan kendaraan sesuai undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 285
2. Keselamatan
 - a. Pengendara
 - b. Penumpang
 - c. Sarana
3. Kenyamanan
 - a. Tarif

- b. Pengguna jasa/penumpang
- 4. Keterjangkauan
 - a. Tarif
 - b. Rute Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan jalan dan jaringan lalu lintas adalah serangkaian simpul dan atau ruang kegiatan yang saling terhubung untuk penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Rencana induk jaringan lalu lintas dan angkutan jalan kota memuat perkiraan perpindahan orang dan atau barang menurut asal dan tujuan, jarak, kebijakan peraturan lalu lintas dan angkutan jalan kota dalam keseluruhan moda transportasi. Rencana induk jaringan lalu lintas dan angkutan jalan kota merupakan pedoman untuk penyusunan rencana umum jaringan trayek angkutan perkotaan dan pembangunan simpul kota.

2.6 Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Metode ini dikemukakan oleh Martilla dan James (1997) di artikel mereka dalam *Journal of Marketing*. Dalam teknik ini kita terlebih dahulu menentukan lokasi responden yang akan di jadikan sampling, setelah lokasi di tentukan dan mendapat beberapa sample, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja jasa pelayanan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut di lembar kuisioner. Kemudian, hasil dari pengisian kuisioner yang berbentuk nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja jasa pelayanan akan dianalisis pada table excel *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas oleh bidang-bidang yang spesifik, dimana perbaikan kinerja dapat 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 dalam Tjiptono, 2005).

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 penelitian 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

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

dimana:

n = banyaknya data

- b. Menentukan kisaran = selisih nilai pengamatan tertinggi dan terendah

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

dimana:

R = kisaran

X_t = nilai pengamatan tertinggi, diperoleh dr nilai rasio tertinggi

X_r = nilai pengamatan terendah, diperoleh dr nilai rasio terendah

c. Pembuatan selang dalam kelas

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

dimana:

I = selang dalam kelas

R = kisaran

K = banyaknya kelas

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

Selanjutnya, penilaian kinerja yang telah didapat dari kuisioner 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:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2-4)$$

dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = 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:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2-5)$$

dimana:

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

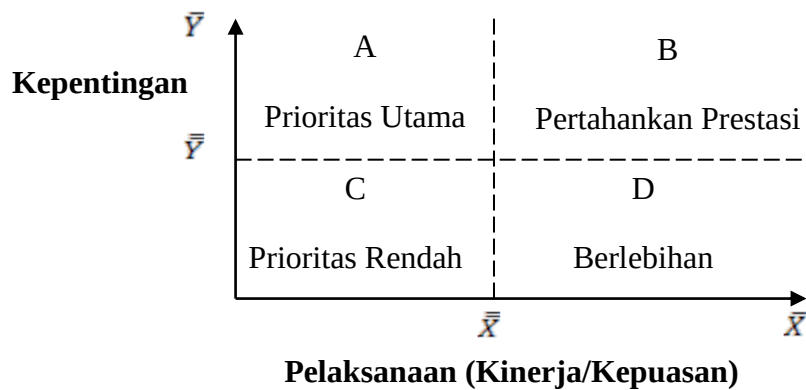
$\bar{Y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K} \quad (2-6)$$

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 2.2 berikut:



Gambar 2.2 Diagram kartesius analisis kepentingan dan kepuasan

Pengertian kuadran tersebut adalah:

1. Kuadran A: 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 B: menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C: menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D: menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

2.7 Metode *Strengths, Weaknes, Oppurtunities, Threats* (SWOT)

Menurut Boone, David L. Kurtz. (2008,45), SWOT analisis adalah suatu alat perencanaan strategi yang penting untuk membantu perencana untuk membandingkan kekuatan dan kelemahan internal organisasi dengan kesempatan dan ancaman dari

external. Menurut Boone, David L. Kurtz. (2008,46), step dari SWOT analisis dapat dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Step dari SWOT

Menurut Pearce, John A. and Robinson Richard B. Jr (2003,134), analisis SWOT perlu dilakukan karena analisa SWOT untuk mencocokkan “fit” antara sumber daya internal dan situasi eksternal perusahaan. Pencocokkan yang baik akan memaksimalkan kekuatan dan peluang perusahaan dan meminimumkan kelemahan dan ancamannya. Asumsi sederhana ini mempunyai implikasi yang kuat untuk design strategi yang sukses.

Menurut Wikipedia, analisis SWOT (singkatan bahasa Inggris dari kekuatan/ *strengths*, kelemahan/ *weaknesses*, kesempatan/ *opportunities*, dan ancaman/ *threats*) adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.

Menurut Bradford, *et al.* (2007, 142), menganalisa lingkungan internal dan eksternal merupakan hal penting dalam proses perencanaan strategi. Faktor-faktor lingkungan internal di dalam perusahaan biasanya dapat digolongkan sebagai *Strength* (S) atau *Weakness* (W), dan lingkungan eksternal perusahaan dapat diklasifikasikan sebagai *Opportunities* (O) atau *Threat* (T). Analisis lingkungan strategi ini disebut sebagai analisis SWOT.

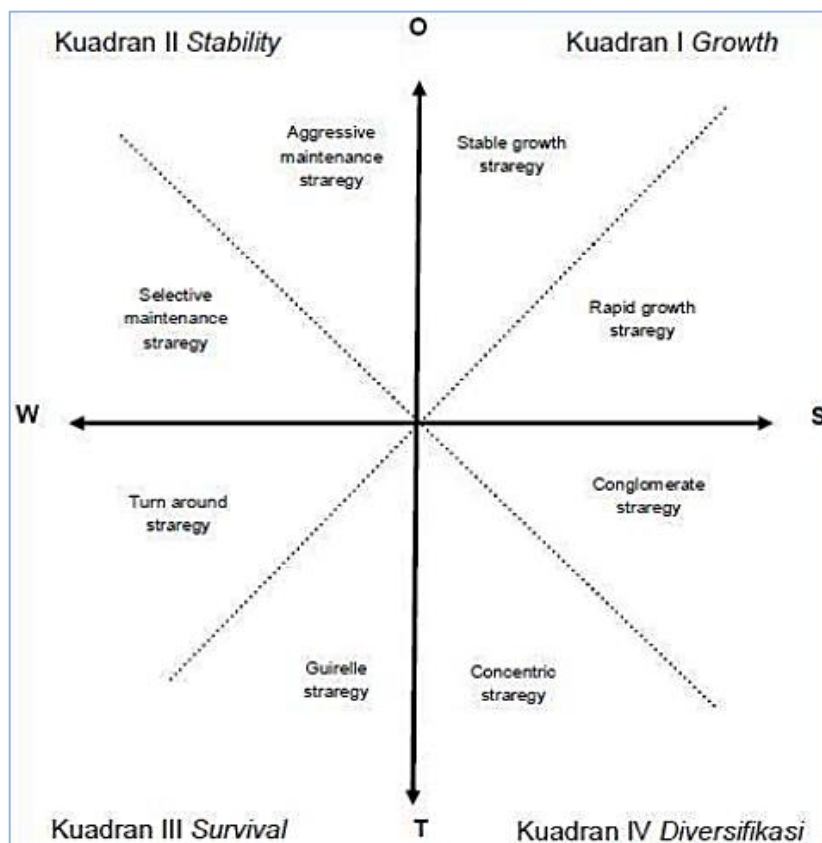
Menurut Thompson (2008, 97), analisa SWOT adalah simpel tetapi merupakan alat bantu yang sangat kuat untuk memperbesar kapabilitas serta mengetahui ketidakefisienan sumber daya perusahaan, kesempatan dari pasar dan ancaman eksternal untuk masa depan

agar lebih baik lagi.

Menurut David (2002, 134), analisa SWOT adalah metode perencanaan strategis yang berfungsi untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman suatu perusahaan. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.

Menurut Rangkuti (2005), metode SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis metode SWOT digunakan untuk mengevaluasi factor-faktor yang menjadi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) yang mungkin terjadi dalam kegiatan bertransportasi masyarakat saat sekarang.

Sebelum menyusun matriks SWOT, perlu dibuat dahulu grafik IFAS dan EFAS untuk mengetahui bagaimana strategi yang akan dilaksanakan. Grafik IFAS dan EFAS ditunjukkan pada Gambar 2.4



Gambar 2.4 Grafik IFAS dan EFAS

Kuadran I: *Growth* (Pertumbuhan). Strategi pertumbuhan didesain untuk mencapai pertumbuhan.

- *Rapid growth strategy* (strategi pertumbuhan cepat).
- *Stable growth strategy* (strategi pertumbuhan stabil).

Kuadran II: *Stability* (Stabilitas). Strategi stabilitas adalah strategi untuk mengurangi kelemahan yang ada. Stabilitas untuk mempertahankan suatu keadaan dengan berupaya memanfaatkan peluang dan memperbaiki kelemahan.

- *Aggressive maintenance strategy* (strategi perbaikan agresif).
- *Selective maintenance strategy* (strategi perbaikan pilihan).

Kuadran III: *Survival* (Bertahan)

- *Turn around strategy* (strategi memutar balik).
- *Guirelle strategy* (strategi mengubah fungsi).

Kuadran IV: Diversifikasi (Penganekaragaman)

- *Diversifikasi concentric strategy* (strategi diversifikasi konsentrik).
- *Diversifikasi conglomerate strategy* (strategi diversifikasi konglomerat).

Untuk menyusun faktor strategis, maka digunakan matriks SWOT. Matriks ini menggambarkan bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini menghasilkan empat set kemungkinan strategi alternatif. Matriks SWOT (juga dikenal sebagai *TOWS Matrix*) ditunjukkan pada Gambar 2.5

IFAS EFAS	Strengths	Weaknesses
	Strategi S-O	Strategi W-O
Opportunities		
Threats	Strategi S-T	Strategi W-T

Gambar 2.5 SWOT / TOWS Matrix

IFAS adalah *Internal Factors Analysis Summary*, merupakan kesimpulan analisis dari faktor internal yang mempengaruhi keberlangsungan perusahaan. EFAS adalah *External Factors Analysis Summary*, merupakan kesimpulan analisis dari faktor eksternal yang mempengaruhi keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan (Rangkuti, 2005), strategi yang disusun adalah:

- 1) Strategi SO dibuat dengan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

- 2) Strategi ST adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.
- 3) Strategi WO diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
- 4) Strategi WT didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

2.8 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam tabel 2.8 akan dijelaskan mengenai kajian-kajian yang relevan dengan kajian yang dilakukan, ada 4 kajian yang menjadi acuan dalam kajian ini yaitu :

Tabel 2.8 Kajian Sebelumnya

No	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Hasil	Rencana Penelitian
					Analisa	Survei		
1	Intan Sulistyowarni, Syela Angela Febrianti	Kinerja Operasional Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Kelas Ekonomi AC dan Kelas Eksekutif Trayek Malang-Surabaya	2015	Skripsi	IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan no.98 tahun 2013	Teknik <i>Sampling</i>	Standar pelayanan yang tersedia saat ini belum memenuhi standar pelayanan minimal angkutan umum. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut untuk bus ekonomi AC dan 6 atribut untuk bus eksekutif yang pelayanannya dianggap penting namun kinerjanya masih kurang memuaskan.	Yang akan kami terapkan pada penelitian adalah cara mengolah data – data menggunakan metode analisa IPA berdasarkan Peraturan Menteri no. 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.

No	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Hasil	Rencana Penelitian
					Analisa	Survei		
2	Dody Tri Septian, David Chamora	Kajian Kinerja Terminal Talangagung Di Kepanjen Kabupaten Malang	2016	Skripsi	- IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>) berdasarkan Peraturan Menteri no. 51 tahun 2011 - SWOT (<i>strengths, weaknesses, opportunities, and threats</i>) digunakan untuk strategi pengembangan terminal.	Teknik <i>Sampling</i>	- Dari hasil analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>), didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 66,09%. - Hasil dari analisis metode SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunities, Threats</i>) dan IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>), EFAS (<i>External Factor Analysis Summary</i>), pengembangan pada Terminal Talangagung didapatkan hasil masuk dalam kuadran III (<i>Survival</i>) berada di ruang F (<i>Guirelle Strategy</i>).	Yang akan kami terapkan pada penelitian adalah cara mengolah data – data menggunakan metode analisa IPA berdasarkan Peraturan Menteri no. 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek dan metode analisa SWOT digunakan untuk menyusun strategi perbaikan kinerja bus Surabaya – Malang.

No	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Hasil	Rencana Penelitian
					Analisa	Survei		
3	Mukhsalmina	Analisa Tingkat Pelayanan Bus Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	2013	Skripsi	- IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>) berdasarkan Peraturan Menteri no. 98 tahun 2013	Teknik <i>Sampling</i>	Hasilnya menunjukkan hal yang sama dengan hasil pengamatan awal, yaitu pelayanan yang diberikan pihak bus Kurnia dan bus PMTOH juga belum maksimal, ini terlihat pada nilai pelayanannya yang rata-rata hanya antara 2-3 (dengan metode IPA), padahal nilai pelayanan yang memuaskan adalah 4-5.	Yang akan kami terapkan pada penelitian adalah cara mengolah data – data menggunakan metode analisa IPA berdasarkan Peraturan Menteri no. 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek

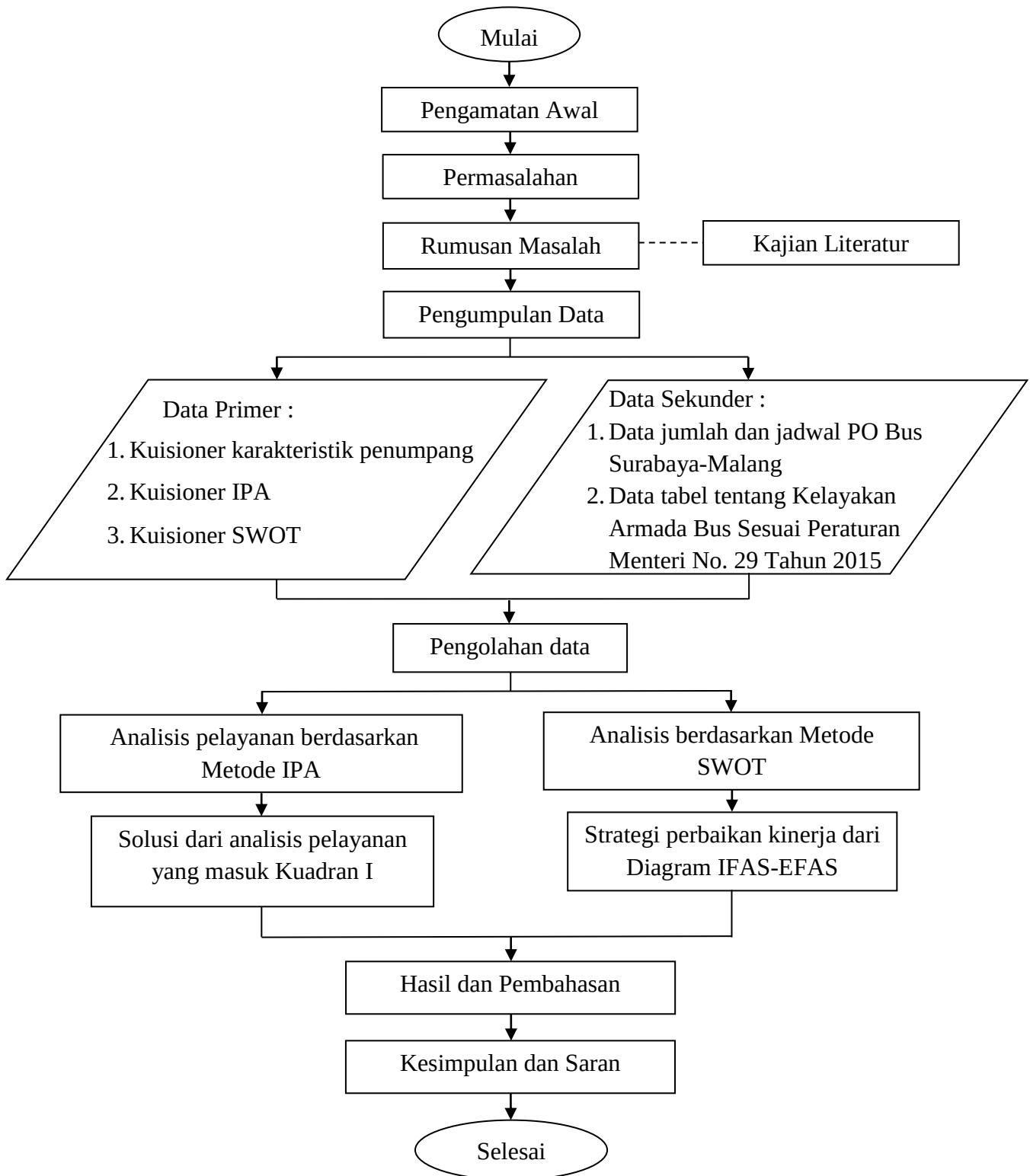
No	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Hasil	Rencana Penelitian
					Analisa	Survei		
4	Rimas Kiki Kirana, Venishea Dea Odavita	Kajian Kinerja Stasiun Kereta Api Studi Kasus Stasiun Kediri Dan Stasiun Mojokerto	2016	Skripsi	- IPA (<i>Importance- Performance Analysis</i>) berdasarkan Peraturan Menteri no. 48 tahun 2015 - SWOT (<i>strengths, weaknesses, opportunities, and threats</i>) bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang dapat digunakan pihak stasiun dalam upaya memperbaiki kualitas fasilitas dan pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna stasiun.	Teknik <i>Samplin g</i>	Untuk Stasiun Kediri diperlukan 13 atribut yang perlu diperbaiki diantaranya standar operasional bahaya dan jumlah tempat duduk. Pada Stasiun Mojokerto diperoleh 12 atribut antara lain aksesibilitas difable dan ketersediaan obat di kotak P3K.	Yang akan kami terapkan pada penelitian adalah cara mengolah data – data menggunakan metode analisa IPA berdasarkan Peraturan Menteri no. 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek dan metode analisa SWOT digunakan untuk mnyusun strategi perbaikan kinerja bus Surabaya – Malang.

Tabel 2.9 Kajian Yang Akan Dilakukan

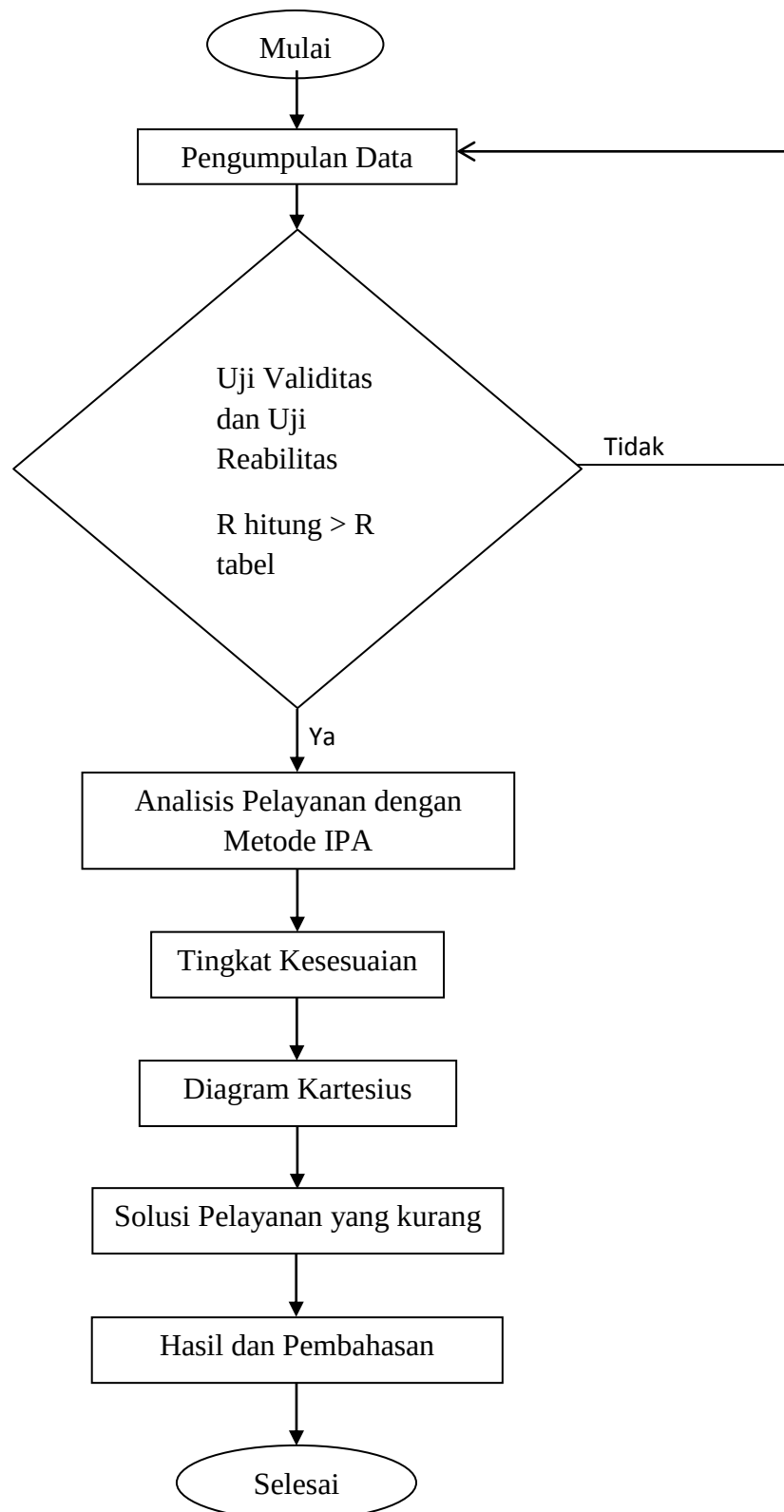
No	Nama	Judul	Tahun	Tipe	Metode		Hasil	Rencana Penelitian
					Analisa	Survei		
1	Daniel Julio L, Aditya Bhaswara	Kajian Kinerja Pelayanan Bus AKDP Ekonomi dan Patas pada Trayek Surabaya - Malang	2017	Skripsi	- IPA <i>(Importance- Performance Analysis)</i> - SWOT <i>(strengths, weaknesses, opportunities , and threats)</i>	Teknik <i>Sampling</i>		.

BAB III METODE PENELITIAN

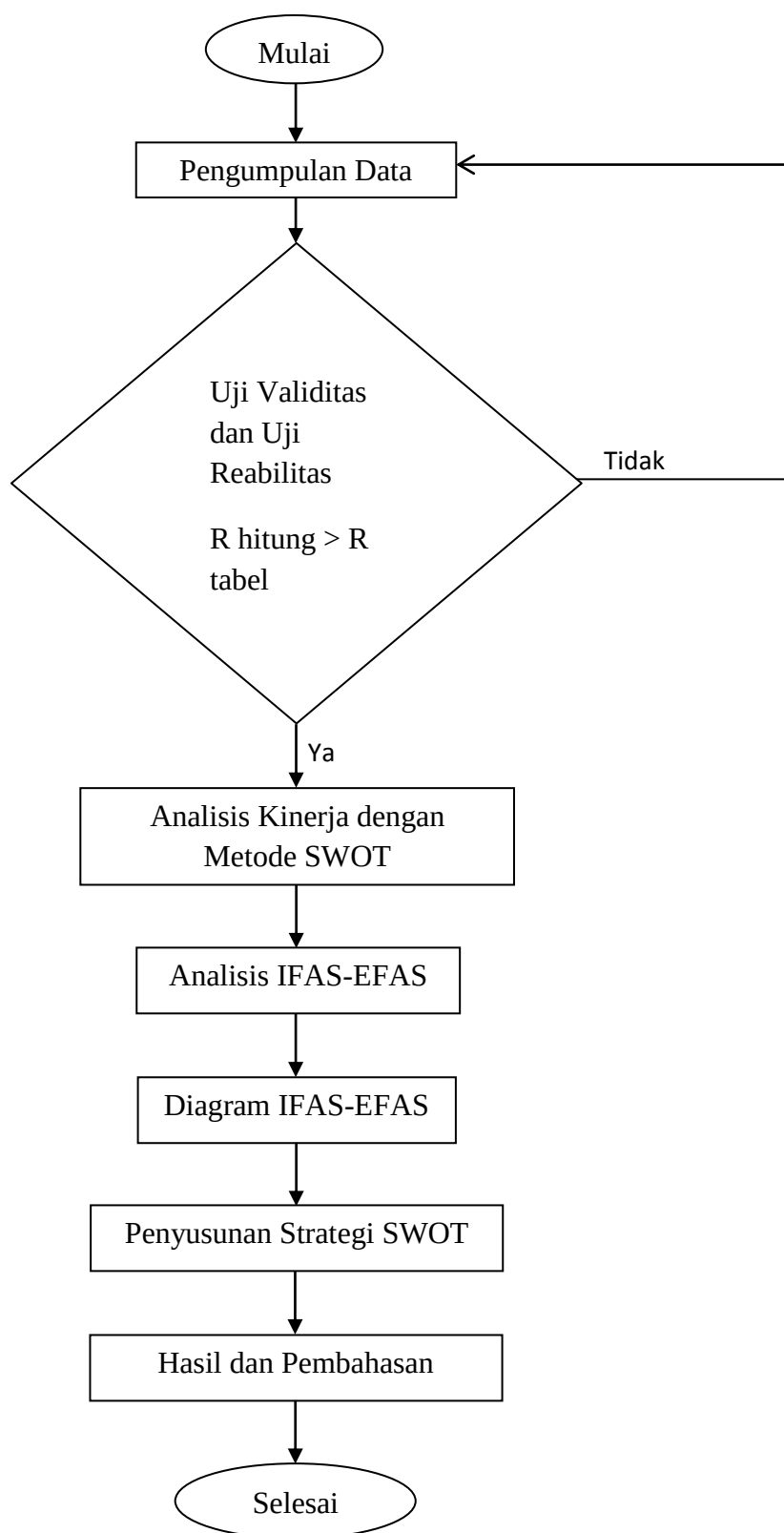
3.1 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian



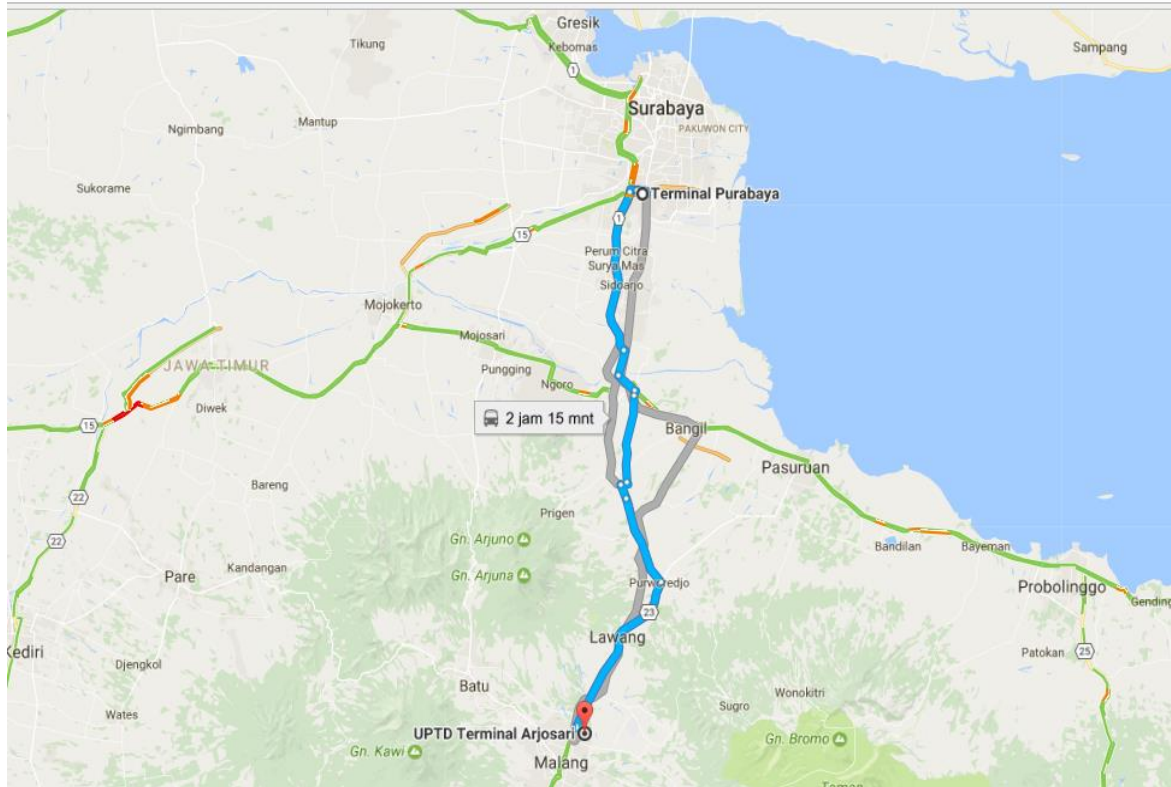
Gambar 3.2 Diagram Alir Analisis Metode IPA



Gambar 3.3 Diagram Alir Analisis Metode SWOT

3.2 Lokasi dan Waktu Studi

Kajian akan dilaksanakan pada bulan September 2017 di terminal Bungurasih (Surabaya) dan di terminal Arjosari (Malang).



Gambar 3.4 Peta Lokasi Studi

3.3 Permasalahan

Langkah pertama yang kami lakukan adalah dengan meninjau langsung bus patas dan ekonomi trayek Surabaya – Malang dan pada tahapan ini penulis mendapatkan permasalahan apa saja yang terjadi di dalam bus tersebut.

3.4 Latar Belakang

Pada bagian ini peneliti mencari permasalahan-permasalahan yang ada dan menjadikannya sebagai dasar alasan untuk kami angkat menjadi judul penelitian ini.

3.5 Rumusan Masalah

Setelah menentukan judul dan topik penelitian, kemudian kami mengangkat permasalahan-permasalahan yang ada dan yang nantinya akan dibahas.

3.6 Kajian Literatur

Dalam menentukan judul dan melakukan sebuah penelitian terlebih dahulu penulis melakukan kajian literatur. Kajian literatur ini dapat digunakan sebagai bahan untuk membantu penulis melakukan penelitian dan pengerjaan laporan.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, sekunder dan teknik sampling

3.7.1 Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil pengisian kuisioner yang diberikan kepada responden. Untuk data survei pemilihan moda dan asal tujuan, diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner dan wawancara pada sejumlah responden penumpang bus AKDP wilayah Surabaya-Malang. Sedangkan untuk data survei tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna didapat dari hasil kuisioner yang diberikan kepada penumpang, calon penumpang, yang pernah menggunakan bus AKDP wilayah Surabaya-Malang. Dan untuk kuisioner evaluasi kinerja, kita langsung mensurvei ke pihak PO.

3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari instansi – instansi terkait dalam hal ini Perusahaan Otobus masing – masing dengan melakukan wawancara kepada pemilik selaku operator. Data – data yang diperlukan meliputi:

- Data jumlah dan jadwal PO bus Surabaya-Malang.
- Data tabel tentang kelayakan armada bus sesuai peraturan menteri.

3.7.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah teknik untuk pengumpulan data karena tidak memungkinkan untuk mensurvei semua populasi karena terkendala waktu dan biaya survei. Teknik *sampling* diperlukan untuk menjadikan pengumpulan data lebih efisien. Dalam kajian ini penulis menggunakan slovin untuk menghitung jumlah sampel :

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

D = galat pendugaan

Penggunaan rumus slovin pada suatu penelitian didasarkan:

1. Jumlah populasi yang diketahui atau populasi yang terhingga.
2. Digunakan apabila pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*.

Sumber : Amirin, 2011

Ukuran populasi yang digunakan adalah jumlah penumpang tiap angkutan perhari. Digunakan asumsi tingkat keterandalan 95%, sehingga nilai galat pendugaan (d) sebesar 5% (0,05). Pada kajian ini, penulis meninjau bus Surabaya - Malang. Total populasi bus Surabaya - Malang 3640 penumpang per hari. Dengan asumsi Ekonomi 2000 dan Patas 1640, Maka dengan rumus slovin didapatkan jumlah sampel setiap angkutan:

Bus Surabaya - Malang

$$n = \frac{3640}{3640 \cdot 0,05^2 + 1} = 360,396 \approx 360 \text{ sampel}$$

Dari rumus Slovin didapat sampel sejumlah 360 orang.

3.8 Analisa Data

Setelah memperoleh data penelitian maka selanjutnya dilakukan analisa, pada penelitian ini akan diperoleh variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepentingan dan kepuasan pengguna bus Surabaya - Malang.

3.9 Analisa Karakteristik Deskriptif Penumpang

Yaitu analisa yang berusaha mengadakan interpretasi data yang terkumpul dengan tidak memakai uji statistik Analisa ini berisi karakteristik penumpang yang terdiri dari usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, tingkat pendidikan serta frekuensi dalam menggunakan bus AKDP Surabaya - Malang.

3.10 Analisa Importance Performance Analysis (IPA)

Analisa IPA dalam penelitian ini mempunyai fungsi utama dalam memberikan tampilan informasi berkaitan dengan tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna Bus AKDP Surabaya-Malang, serta pelayanan yang menurut pengguna perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Tahapan Pemodelan IPA

1. Pembobotan

Skala yang nantinya akan digunakan adalah skala likert, dimana pada umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat keyakinan, pengukuran sikap, maupun nilai-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:

- Menentukan banyaknya kelas

$$K = 1 + 3,2 \log n \quad (3.1)$$

- Menentukan kisaran (selisih nilai pengamatan tertinggi dan terendah)

$$R = X_t - X_r \quad (3.2)$$

Dimana:

R = Kisaran

X_t = Nilai pengamatan tertinggi, diperoleh dari nilai rasio tertinggi

X_r = Nilai pengamatan terendah, diperoleh dari nilai rasio terendah

- Pembuatan selang dalam kelas

$$I = R/K \quad (3.3)$$

Dimana:

I = Selang

R = Kisaran

K = Banyaknya kelas

2. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan gambaran kepuasan pengguna yang didapatkan dari penilaian persepsi terhadap kualitas dan tingkat kepentingan yang menyangkut faktor-faktor dalam kinerja pelayanan yang diberikan.

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian persepsi

Y_i = Skor penilaian kepentingan

Pembobotan:

1) Jawaban (a) sangat baik / sangat penting diberi bobot 5

2) Jawaban (b) baik / penting diberi bobot 4

- 3) Jawaban (c) kurang baik / kurang penting diberi bobot 3
- 4) Jawaban (d) tidak baik / tidak penting diberi bobot 2
- 5) Jawaban (e) sangat tidak baik / sangat tidak penting diberi bobot 1

Rumus:

$$TK = \frac{X \text{ (Persepsi)}}{Y \text{ (Kepentingan)}} \times 100\% = \frac{(ax5)+(bx4)+(cx3)+(dx2)+(ex1)}{(ax5)+(bx4)+(cx3)+(dx2)+(ex1)} \times 100\%$$

3. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan bangunan yang memiliki empat bagian, dimana masing-masing bagian dibatasi oleh dua buah baris tegak lurus yang saling berpotongan pada titik-titik X maupun Y. Dimana X pada Diagram Kartesius tersebut merupakan rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan sisi darat bandara yang dirasakan oleh penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan Y pada Diagram Kartesius tersebut adalah rata-rata dari nilai rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaanya.

Rumus:

Nilai masing-masing faktor adalah :

$$X_i = \frac{X_i}{n} \quad Y_i = \frac{Y_i}{n}$$

Penentu sebagai titik tengah sumbu X dan Y:

3.11 Analisa *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* (SWOT)

SWOT merupakan singkatan dari *Strength Weaknesses Opportunities Threats*. Yang artinya *Strength* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (Peluang), *Threats* (hambatan). Dalam penelitian ini kami akan membahas satu-persatu tentang analisa SWOT secara singkat. Seperti yang kami tahu, analisa SWOT (*Strength Weaknesses Opportunities Threats*) terbagi menjadi 4 bagian yakni:

1. Strenght (S) atau disebut sebagai analisa kekuatan.

Kekuatan adalah suatu kunci bagi perusahaan untuk bertahan didalam persaingan dengan perusahaan lain. Dengan demikian akan berdampak pada suatu keunggulan bagi perusahaan itu sendiri. Dalam hal ini PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya - Malang memiliki kekuatan yaitu:

- a. Armada

PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya - Malang memiliki banyak armada bus, yang melayani Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP). Di dalam bus kelas Bisnis AC, PO melengkapinya dengan AC, Televisi, DVD, Karaoke, Smoking Area, dan toilet di

beberapa armada. Untuk yang kelas Ekonomi AC, PO melengkapinya dengan AC, Televisi. Dan untuk yang kelas Ekonomi PO hanya melengkapinya dengan DVD dan Radio.

b. Kru Armada

PO hanya mempekerjakan orang-orang yang profesional dibidangnya. Bagi kru yang melanggar, misalnya menjalankan bus dengan ugal-ugalan, atau menetapkan tarif tidak sesuai dengan aturan (Ekonomi), akan dikenakan sanksi.

c. Tarif

Tarif PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya-Malang terbilang terjangkau.

d. Jaringan Luas

PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya - Malang memiliki kantor pusat di Surabaya, Malang, Pasuruan.

2. Weaknesses (W) atau disebut sebagai analisi kelemahan.

Kelemahan adalah faktor internal yang dimiliki oleh perusahaan merupakan suatu keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber daya manusia, kemampuan, keterampilan, serta yang menjadi penghalang serius bagi kinerja organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini kelemahan yang dimiliki oleh PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya – Malang dalam penjualan usaha angkutan penumpang, antara lain :

a. Rute

Rute yang dilalui hampir sama dengan rute Kereta Api. Jadi terkadang pelanggan lebih memilih kereta api dulu.

b. Gaji kru bus Ekonomi

Gaji kru bus Ekonomi masih menggunakan sistem kejar setoran, jadi terkadang masih sering mendapat laporan dari penumpang, kalau PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya - Malang turunkan di sembarang tempat, tapi untuk sampai saat ini tidak ada laporan PO yang bersangkutan Ekonomi suka *Nge-Tem*.

3. Opportunity (O) atau disebut sebagai analisa peluang.

Peluang (*opportunities*) adalah berbagai faktor situasi lingkungan luar perusahaan yang menguntungkan bagi kegiatan perusahaan. Peluang yang dimiliki oleh PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya - Malang antara lain :

a. Berekspansi

PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya - Malang bisa menyediakan perluasan usaha, seperti membuat restoran sebagai Rest Area dan tempat makan untuk penumpang atau untuk umum.

4. Threats (T) atau disebut sebagai analisa ancaman.

Ancaman merupakan suatu kondisi lingkungan yang tidak menguntungkan bagi suatu bisnis perusahaan. Ancaman yang dimiliki oleh PO Bus Ekonomi Dan Patas Pada Trayek Surabaya - Malang yaitu:

a. Tingkat Persaingan

Persaingan dalam bidang jasa transportasi khususnya yang melayani rute AKDP Surabaya - Malang bisa dibilang lumayan, karena bukan hanya kendaraan bus saja, tapi ada travel, kereta api, dll.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Wilayah Studi

Judul skripsi yang kami angkat adalah kajian kinerja pelayanan bus AKDP ekonomi dan patas pada trayek Surabaya – Malang. Kami juga akan membahas sedikit mengenai kota dan kabupaten yang dilewati bus AKDP yang kami angkat menjadi judul skripsi.

4.1.1 Kota Surabaya

Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia, sekaligus juga adalah kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota ini terletak 796 km sebelah timur Jakarta, atau 415 km sebelah barat laut Denpasar, Bali. Surabaya terletak di pantai utara pulau Jawa bagian timur dan berhadapan dengan selat Madura serta Laut Jawa. Surabaya memiliki luas sekitar 350,54 km² dengan penduduknya berjumlah 2.765.487 jiwa (2010).

Surabaya merupakan pusat transportasi darat di bagian timur pulau Jawa, yakni pertemuan dari sejumlah jalan raya yang menghubungkan Surabaya dengan kota-kota lainnya. Surabaya terhubung dengan beberapa jalan nasional, yaitu Rute 1 dengan rute Merak- Banyuwangi dan Rute 15 dengan rute Yogyakarta - Surabaya. Surabaya juga dihubungkan dengan beberapa jalan provinsi yang menghubungkan Surabaya dengan kota-kota lainnya di Jawa Timur. Jalan tol yang terhubung dengan Surabaya adalah ruas Surabaya-Gresik yang menghubungkan Surabaya dengan Gresik serta wilayah pantai utara Jawa, Surabaya – Porong - Gempol yang menghubungkan Surabaya dengan wilayah Jawa Timur bagian selatan, serta Waru-Bandara Juanda yang menghubungkan Surabaya dengan Bandara Internasional Juanda. Ruas Surabaya - Porong dan Porong - Gempol terhubung dengan ruas Gempol-Pandaan dan akan terhubung dengan ruas Gempol-Pasuruan dan Pandaan - Malang. Ruas Pandaan - Malang akan menghubungkan Surabaya dengan Malang, kota terbesar kedua di Jawa Timur serta wilayah Jawa Timur bagian selatan, sedangkan ruas Gempol - Pasuruan menghubungkan Surabaya dengan wilayah Tapal Kuda di Jawa Timur.

Terminal Bus Purabaya atau lebih populer dengan nama Terminal Purabaya, merupakan terminal bus tersibuk di Indonesia dengan jumlah penumpang hingga 120.000

per hari, dan terminal bus terbesar di Asia Tenggara. Terminal ini berada di luar wilayah Kota Surabaya (lebih tepatnya terletak di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo). Terminal ini melayani rute jarak dekat, menengah, dan jauh (AKAP).

4.1.2 Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibu kotanya adalah Sidoarjo. Kabupaten ini berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik di utara, Selat Madura di timur, Kabupaten Pasuruan di selatan, serta Kabupaten Mojokerto di barat. Bersama dengan Gresik, Sidoarjo merupakan salah satu penyangga utama Kota Surabaya, dan termasuk dalam kawasan Gerbangkertosusila, Total populasi adalah 1.945.252 jiwa.

Bandara Internasional Juanda dan Terminal Bus Purabaya yang dianggap sebagai milik Surabaya, berada di wilayah kabupaten ini. Terminal Purabaya merupakan gerbang utama Surabaya dari arah selatan, dan salah satu terminal bus terbesar di Asia Tenggara. Kereta komuter Surabaya Gubeng – Sidoarjo - Porong menghubungkan kawasan Sidoarjo dengan Surabaya. Sidoarjo juga segera memiliki sistem transportasi massal BRT (*Bus Rapid Transit*) yaitu Trans Sidoarjo yang menjadi kebanggaan warga Sidoarjo. Sistem ini menggunakan *shelter* tetapi tanpa jalur khusus seperti halnya Transjakarta. Rute bus Trans Sidoarjo adalah Terminal Porong - Terminal Purabaya.

4.1.3 Kabupaten Pasuruan

Kabupaten Pasuruan adalah kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Pusat pemerintah berlokasi di Bangil, Pasuruan. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo dan Laut Jawa di utara, Kabupaten Probolinggo di timur, Kabupaten Malang di selatan, Kota Batu di barat daya, serta Kabupaten Mojokerto di barat. Kabupaten ini dikenal sebagai daerah perindustrian, pertanian, dan tujuan wisata. Kompleks pegunungan Tengger dengan Gunung Bromo merupakan atraksi wisata utama di Kabupaten Pasuruan. Wilayah timur Kabupaten Pasuruan termasuk ke dalam wilayah Tapal Kuda, Jawa Timur. Wilayah yang terluas di Kabupaten Pasuruan adalah Kecamatan Lumbang. Total populasi kabupaten ini adalah 1.369.295 jiwa.

Pasuruan dilintasi jalur pantai utara Surabaya - Banyuwangi. Kabupaten ini juga dilintasi jalur kereta api jalur lintas timur yang berada Pulau Jawa serta menuju Malang, Blitar, Tulungagung, Kediri dan Kertosono, di Stasiun Bangil terdapat

persimpangan jalur tersebut. Bagian barat wilayah Kabupaten Pasuruan terdapat jalur utama Surabaya - Malang, serta ruas jalan tol Surabaya - Gempol yang sementara terputus akibat luapan lumpur lapindo. Gempol merupakan kota persimpangan jalur Surabaya - Malang dengan jalur menuju Mojokerto atau Madiun.

4.1.4 Kabupaten Malang

Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi dan merupakan kabupaten dengan populasi terbesar di Jawa Timur. Kabupaten Malang mempunyai koordinat 112°17' sampai 112°57' Bujur Timur dan 7°44' sampai 8°26' Lintang Selatan. Kabupaten Malang juga merupakan kabupaten terluas ketiga di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Sukabumi di Provinsi Jawa Barat. Ibu kota Kabupaten Malang adalah Kepanjen, Total populasi kabupaten ini adalah 3,092,714 jiwa.

Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Kota Malang tepat di tengah-tengahnya, Kabupaten Jombang, Kabupaten Pasuruan, dan Kota Batu di utara, Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Probolinggo di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri di barat. Sebagian besar wilayahnya merupakan pegunungan yang berhawa sejuk, Kabupaten Malang dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama di Jawa Timur. Bersama dengan Kota Batu dan Kota Malang, Kabupaten Malang merupakan bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya.

Transportasi angkutan antar kota dilayani dengan bus, pesawat, dan kereta api. Terminal bus antarkota adalah Terminal Arjosari (terminal pusat), Terminal Gadang (jurusan Dampit, Wajak, Lumajang, Blitar, Tulungagung, dan Trenggalek), dan Terminal Landungsari (jurusan Jombang, Tuban, dan Kediri) .

Sedangkan untuk angkutan umum dalam kabupaten menggunakan bus mini dan angkutan pedesaan. Terminal di wilayah Kabupaten Malang adalah Kepanjen, Dampit, Wajak, Lawang, dan Tumpang.

4.1.5 Kota Malang

Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Surabaya dan merupakan kota terbesar di kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, serta merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia menurut jumlah penduduk. Malang juga merupakan kota terbesar kedua di wilayah Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung. Kota Malang berada di dataran tinggi

yang cukup sejuk dan agak panas serta seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Malang. Luas wilayah kota Malang adalah 110,06 km². Bersama dengan Kota Batu dan Kabupaten Malang, Kota Malang merupakan bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya (Wilayah Metropolitan Malang). Wilayah Malang Raya yang berpenduduk sekitar 4,5 juta jiwa, adalah kawasan metropolitan terbesar kedua di Jawa Timur setelah Gerbangkertosusila. Kawasan Malang Raya dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia.

Malang dikenal sebagai salah satu kota tujuan pendidikan terkemuka di Indonesia karena banyak universitas dan politeknik negeri maupun swasta yang terkenal hingga seluruh Indonesia dan menjadi salah satu tujuan pendidikan berada di kota ini, beberapa di antaranya yang paling terkenal adalah Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Universitas Muhammadiyah Malang, Universitas Terbuka (UT), Universitas Islam Malang, dan Politeknik Negeri Malang. Kota ini tidak kalah dengan kota-kota besar lain yang menjadi rujukan pemilihan pendidikan terbaik.

Untuk jalur bus, Terminal Arjosari yang merupakan terminal terbesar di Malang melayani rute ke seluruh jurusan kota-kota utama di pulau Jawa, Bali, NTB dan Sumatera baik kelas ekonomi, Bisnis maupun eksekutif. Untuk pemberangkatan tujuan luar kota Malang terminal Arjosari tidak siaga 24 jam. Pemberangkatan bus terakhir ke Surabaya habis pukul 22.30 WIB dan Baru ada pagi hari pukul 03.00 WIB. Sedangkan untuk kedatangan bus dari luar kota ke Arjosari siaga 24 jam. Terminal Arjosari relatif aman dari calo yang sering memaksa penumpang. Saat ini biaya peron/jasa ruang tunggu Terminal Arjosari telah dihapuskan (gratis).

Terminal Gadang melayani rute Malang - Lumajang, Malang – Blitar - Tulungagung-Trenggalek. Namun, saat ini keberadaan Terminal Gadang telah digantikan oleh Terminal Hamid Rusdi yang terletak kurang lebih 2 KM di sebelah timur Terminal Gadang. Sedangkan Terminal Landungsari melayani rute Malang - Kediri, Malang - Jombang dan Malang - Tuban.

4.2 Deskripsi Hasil Survei

Dari pengamatan awal kami menemukan beberapa bus yang masih kurang atribut-atribut pelayanannya, baik dari bus patas dan bus ekonomi. Untuk bus patas atribut yang masih kurang adalah: pengatur suhu yang kurang maksimal, tidak adanya alat pemadam api ringan, tidak adanya fasilitas kebersihan (kantong plastik dan tempat sampah), kursi

penumpang yang kurang nyaman. Untuk bus ekonomi atribut yang masih kurang adalah: tidak adanya pegangan tangan, tidak adanya rak bagasi atas, tidak adanya alat pemadam api ringan, kurang nyamannya kursi penumpang, dan pada saat jam puncak ditemui beberapa bus yang mengangkut melebihi kapasitas angkutnya.

Pada penelitian ini lokasi survei bertempat di Terminal Purabaya Kabupaten Sidoarjo. Survei dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, kuesioner dan pengamatan langsung. Survei IPA, dan SWOT dilakukan terhadap 400 responden. Jumlah tersebut diambil berdasarkan jumlah populasi pengguna bus Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP) trayek Surabaya-Malang selama 1 hari. Survei IPA, dan SWOT ini dilakukan dengan menggunakan wawancara dan kuesioner pada penumpang yang sedang menunggu keberangkatan bus, yang berada di ruang tunggu terminal maupun yang sudah berada di dalam bus, dan juga yang pernah menggunakan bus trayek Surabaya-Malang. Di bawah ini adalah hasil kuisisioner kami mengenai karakteristik penumpang, dan kami akan menampilkannya mulai dari bus patas dengan responden 180, bus ekonomi dengan responden 220, dengan total sebanyak 400 responden.

4.3 Karakteristik Responden Penumpang Bus

4.3.1 Usia

Berikut adalah tabel mengenai usia responden untuk bus patas, bus ekonomi, dan gabungan.

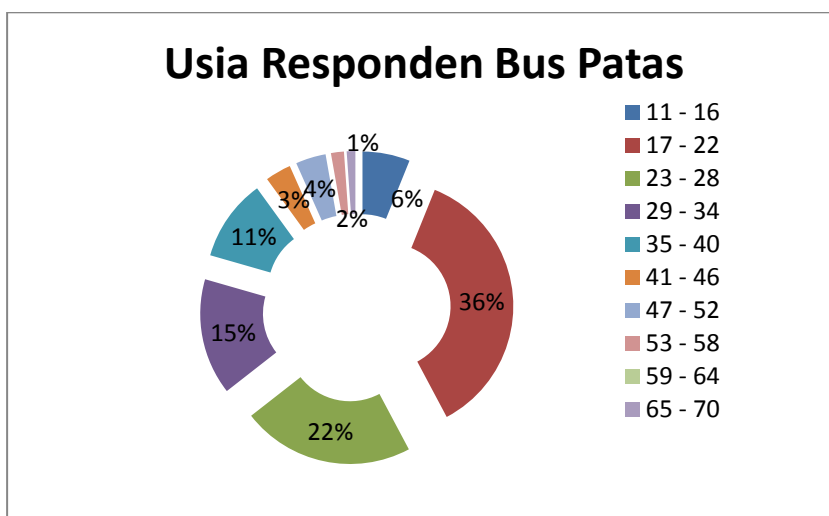
Tabel 4.1 Usia Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan

Usia (tahun)	Jumlah Bus Patas	Prosentasi Bus Patas	Jumlah Bus Ekonomi	Prosentasi Bus Ekonomi	Gabungan	Prosentasi Gabungan
11 – 16	11	6%	5	2%	16	4%
17 - 22	65	36%	89	40%	154	38%
23 – 28	40	22%	44	20%	84	21%
29 – 34	27	15%	26	12%	53	13%
35 – 40	19	11%	17	8%	36	9%
41 - 46	6	3%	24	11%	30	7%
47 – 52	7	4%	7	3%	14	4%
53 - 58	3	2%	2	1%	5	1%

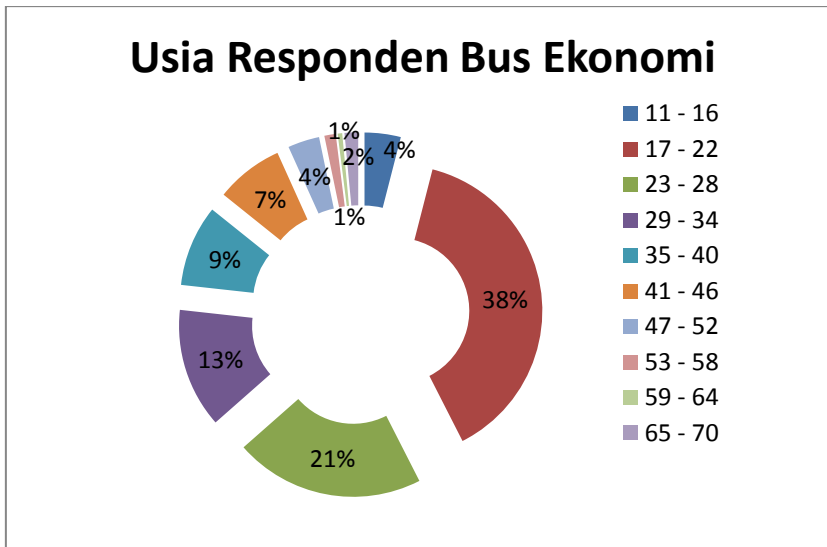
Tabel 4.1 Usia Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan (Lanjutan)

Usia (tahun)	Jumlah Bus Patas	Prosentasi Bus Patas	Jumlah Bus Ekonomi	Prosentasi Bus Ekonomi	Gabungan	Prosentasi Gabungan
59 - 64	0	0%	2	1%	2	1%
65 - 70	2	1%	4	2%	6	2%
Total	180	100%	220	100%	400	100%

Kemudian dari tabel di atas dijadikan grafik yang akan digambarkan seperti di bawah ini.

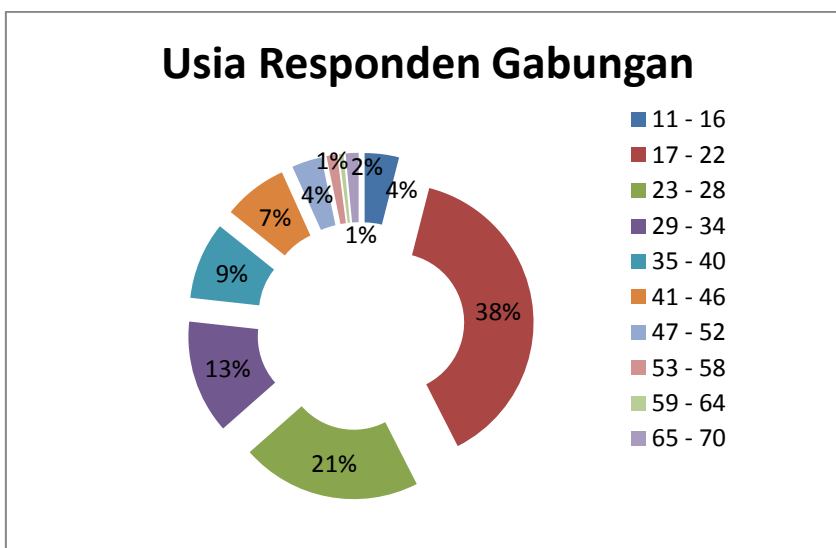
**Gambar 4.1 Usia Responden Bus Patas**

Frekuensi usia responden bus patas tertinggi adalah 17-22 tahun. Hal ini karena pada usia tersebut banyak mahasiswa yang sekolah/kuliah di luar kota Malang. Sedangkan untuk responden dengan frekuensi terbanyak selanjutnya adalah usis 23-28 tahun.



Gambar 4.2 Usia Responden Bus Ekonomi

Frekuensi usia responden bus ekonomi tertinggi adalah 17-22 tahun. Hal ini karena pada usia tersebut banyak mahasiswa yang sekolah/kuliah di luar kota Malang. Sedangkan untuk responden dengan frekuensi terbanyak selanjutnya adalah usis 23-28 tahun.



Gambar 4.3 Usia Responden Gabungan

Frekuensi usia responden bus gabungan tertinggi adalah 17-22 tahun. Hal ini karena pada usia tersebut banyak mahasiswa yang sekolah/kuliah di luar kota Malang. Sedangkan untuk responden dengan frekuensi terbanyak selanjutnya adalah usis 23-28 tahun.

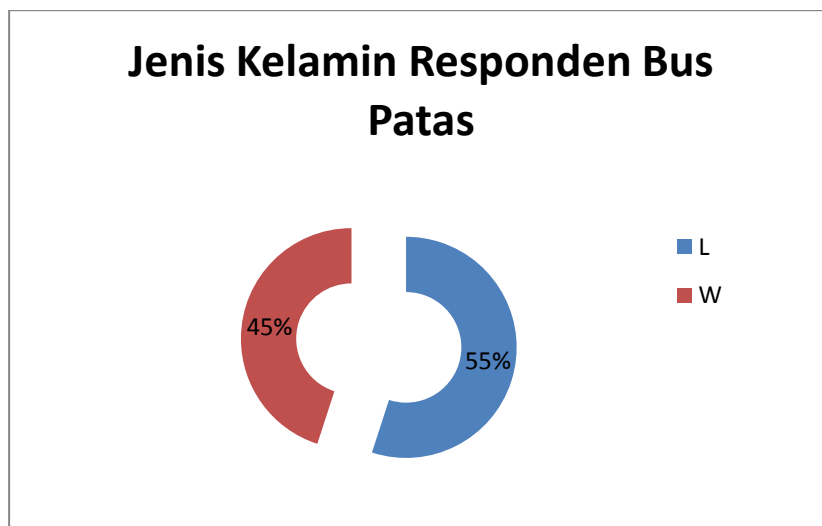
4.3.2 Jenis Kelamin

Berikut di bawah ini adalah tabel mengenai sebaran responden yang kami dapatkan.

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan

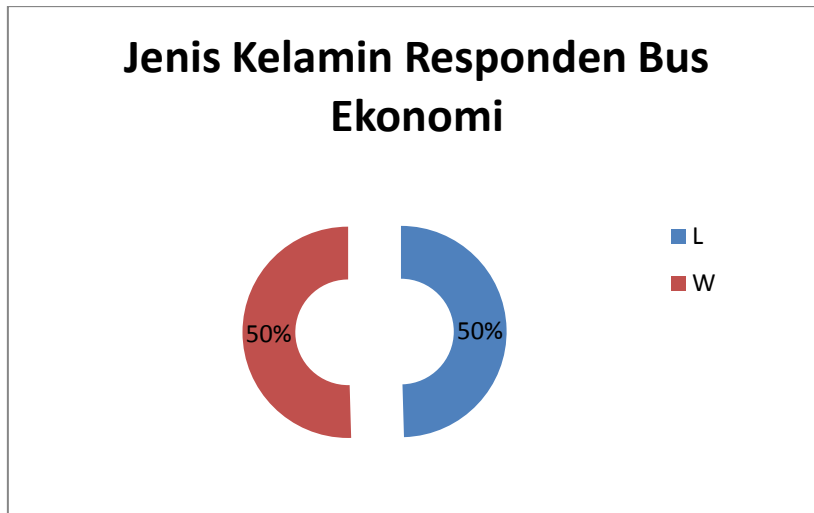
Jenis Kelamin	Kelamin Responden Patas	Prosentase Responden Patas	Kelamin Responden Ekonomi	Prosentase Responden Ekonomi	Kelamin Responden Gabungan	Prosentase Responden Gabungan
Laki Laki	99	55%	109	50%	208	52%
Wanita	81	45%	111	50%	192	48%
Total	180	100%	220	100%	400	100%

Kemudian jenis kelamin responden patas, ekonomi, dan gabungan yang digambarkan dengan grafik seperti di bawah ini.



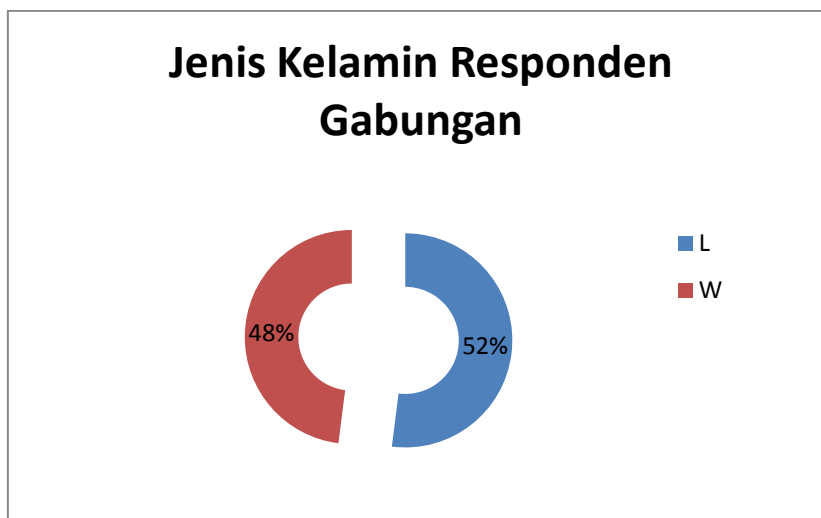
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Responden Bus Patas

Pada saat penyebaran kuisioner, responden bus patas yang didapatkan lebih banyak laki-laki dikarenakan pengguna laki-laki lebih banyak melakukan perjalanan ke luar kota dengan maksud bekerja ataupun sekolah/kuliah.



Gambar Jenis 4.5 Jenis Kelamin Responden Bus Ekonomi

Pada saat penyebaran kuisioner, responden bus ekonomi yang didapatkan sama banyaknya antara laki-laki dan wanita dikarenakan pengguna banyak melakukan perjalanan ke luar kota dengan maksud bekerja ataupun kuliah/sekolah.



Gambar 4.6 Jenis Kelamin Responden Gabungan

Pada saat penyebaran kuisioner, responden bus gabungan yang didapatkan lebih banyak laki-laki, dikarenakan pengguna laki-laki lebih banyak melakukan perjalanan ke luar kota dengan maksud bekerja ataupun sekolah/kuliah.

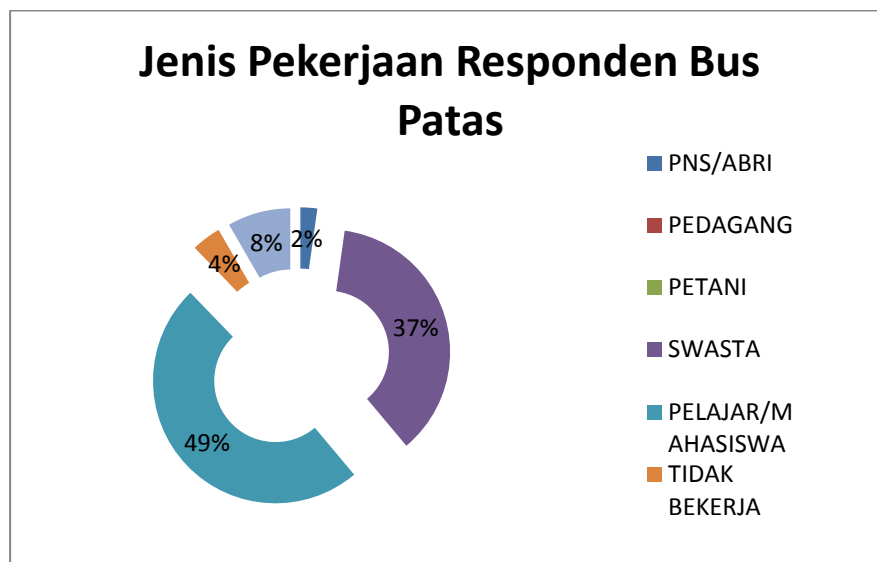
4.3.2 Jenis Pekerjaan

Tabel di bawah ini adalah mengenai jenis pekerjaan responden.

Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan

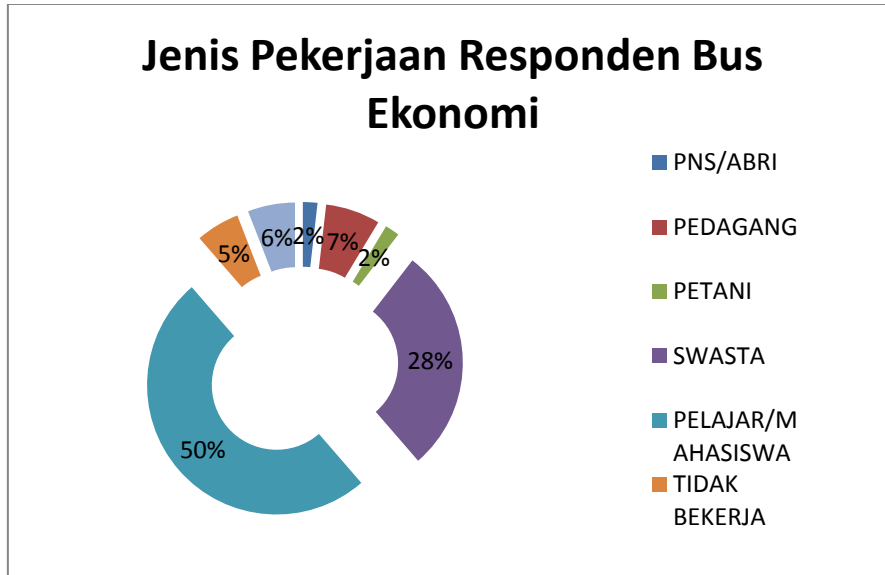
Pekerjaan	Responden Patas	Prosentase Responden	Responden Ekonomi	Prosentase Responden	Responden Gabungan	Prosentase Responden
PNS/ABRI	4	2%	4	2%	8	2%
Pedagang	0	0%	15	7%	15	4%
Petani	0	0%	4	2%	4	1%
Swasta	66	37%	62	28%	128	32%
Pelajar / Mahasiswa	88	49%	110	50%	198	49%
Tidak Bekerja	7	4%	12	5%	19	5%
Lain-lain	15	8%	13	6%	28	7%
Total	180	100%	220	100%	400	100%

Tabel di atas digambarkan dengan grafik sebagai berikut.



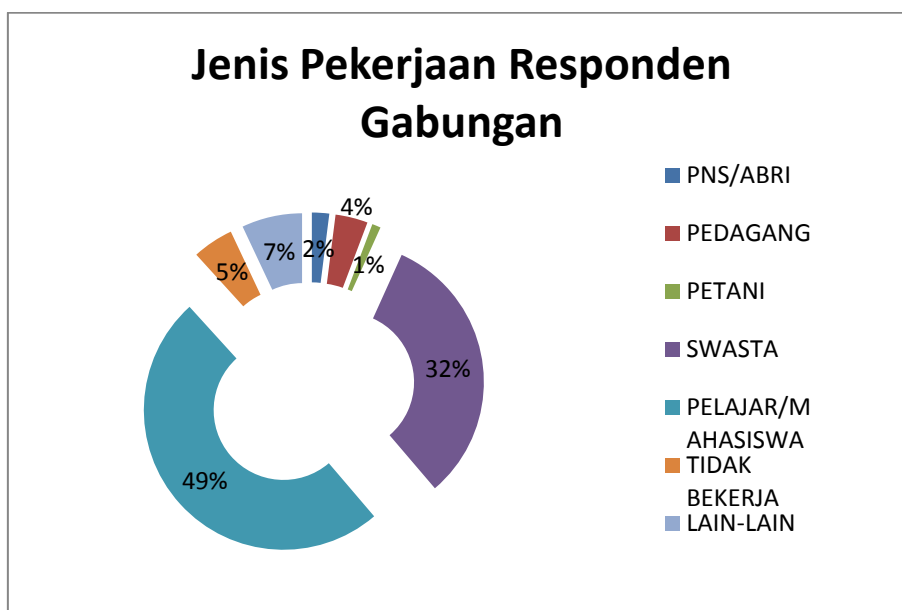
Gambar 4.7 Jenis Pekerjaan Responden Bus Patas

Jenis pekerjaan responden bus patas mempengaruhi jumlah pengguna terminal. Hal ini dibutuhkan disebabkan karena adanya pengguna yang bekerja di luar kota dan mahasiswa yang kembali untuk melanjutkan aktivitas perkuliahan.



Gambar 4.8 Jenis Pekerjaan Responden Bus Ekonomi

Jenis pekerjaan responden bus ekonomi mempengaruhi jumlah pengguna terminal. Hal ini dibutuhkan disebabkan karena adanya pengguna yang bekerja di luar kota dan mahasiswa yang kembali untuk melanjutkan aktivitas perkuliahan.



Gambar 4.9 Jenis Pekerjaan Responden Bus Gabungan

Jenis pekerjaan responden bus gabungan mempengaruhi jumlah pengguna terminal. Hal ini dibutuhkan disebabkan karena adanya pengguna yang bekerja di luar kota dan mahasiswa yang kembali untuk melanjutkan aktivitas perkuliahan.

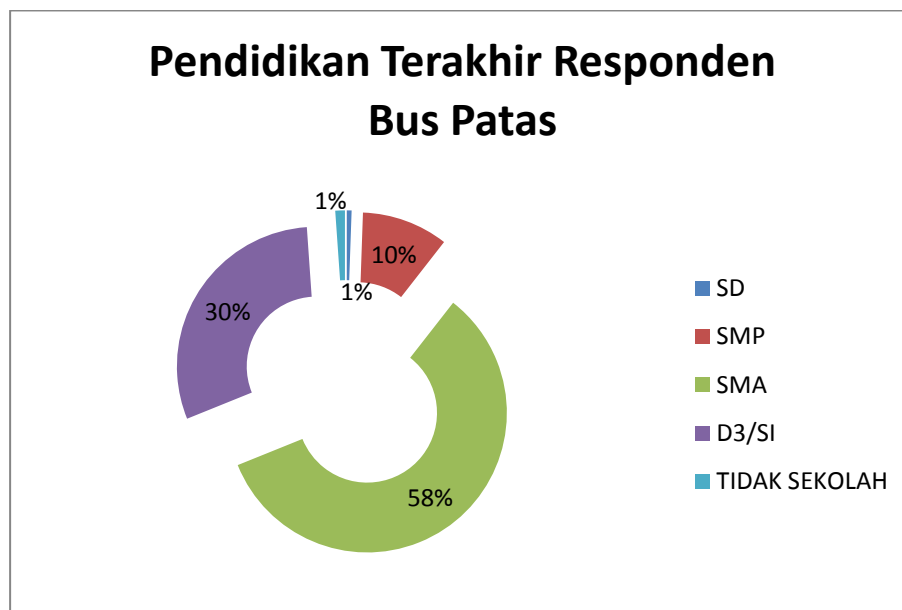
4.3.4 Pendidikan Terakhir

Tabel di bawah ini adalah mengenai pendidikan terakhir.

Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan

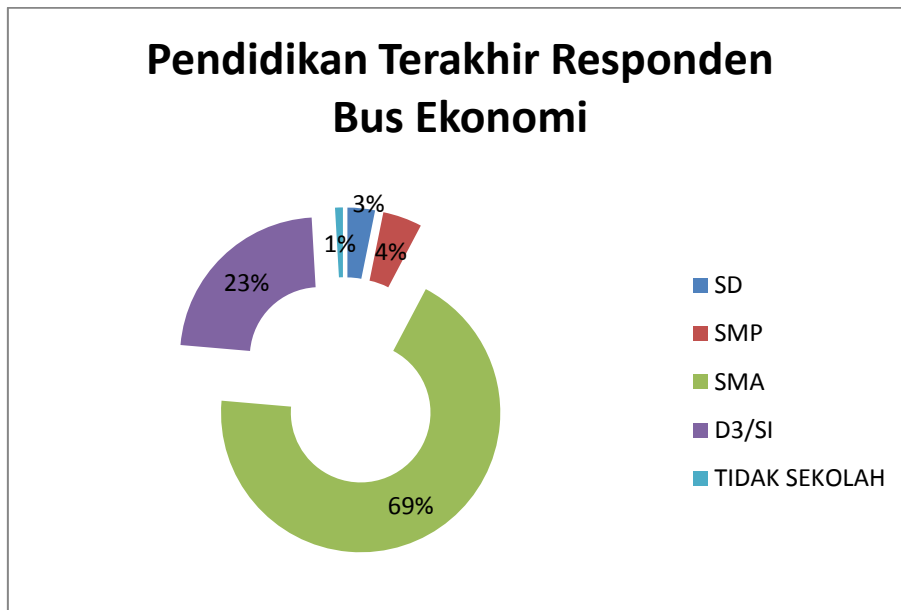
Pendidikan	Patas	Prosentase	Ekonomi	Prosentase	Gabungan	Prosentase
SD	1	1%	7	3%	8	2%
SMP	18	10%	10	4%	28	7%
SMA	105	58%	151	69%	256	64%
D3/S1	54	30%	50	23%	104	26%
TIDAK SEKOLAH	2	1%	2	1%	4	1%
Total	180	100%	220	100%	400	100%

Grafik di bawah ini menjelaskan mengenai tabel pendidikan terakhir untuk responden bus patas, bus ekonomi dan gabungan.



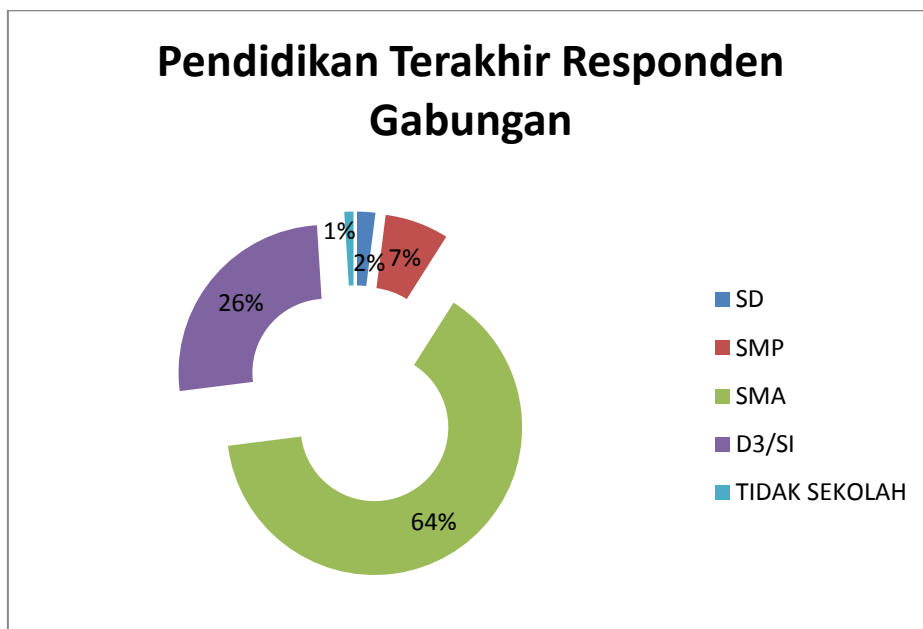
Gambar 4.10 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Bus Patas

Tingkat pendidikan pengguna bus patas terminal Bungurasih tertinggi adalah SMA. Kemudian pada urutan kedua adalah D3/S1.



Gambar 4.11 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Bus Ekonomi

Tingkat pendidikan pengguna bus ekonomi terminal Bungurasih Surabaya tertinggi adalah SMA. Kemudian pada urutan kedua adalah D3/S1.



Gambar 4.12 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Gabungan

Tingkat pendidikan pengguna bus gabungan terminal Bungurasih Surabaya tertinggi adalah SMA. Kemudian pada urutan kedua adalah D3/S1. Ini dikarena banyak mahasiswa dari Surabaya yang menuntut ilmu di Malang.

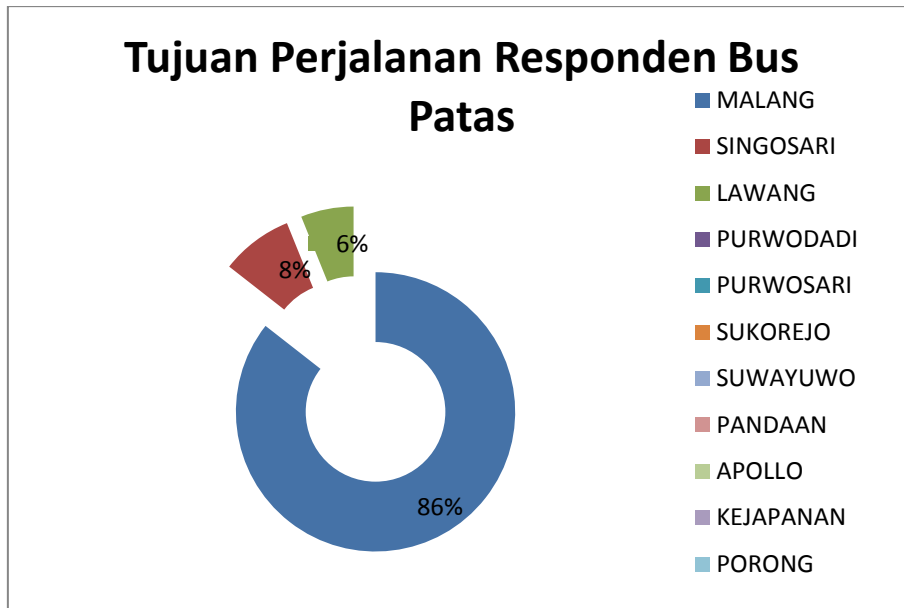
4.3.5 Tujuan Perjalanan

Berikut di bawah ini adalah tabel mengenai tujuan perjalanan bus AKDP Surabaya-Malang untuk bus patas, bus ekonomi dan gabungan.

Tabel 4.5 Tujuan Perjalanan Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan

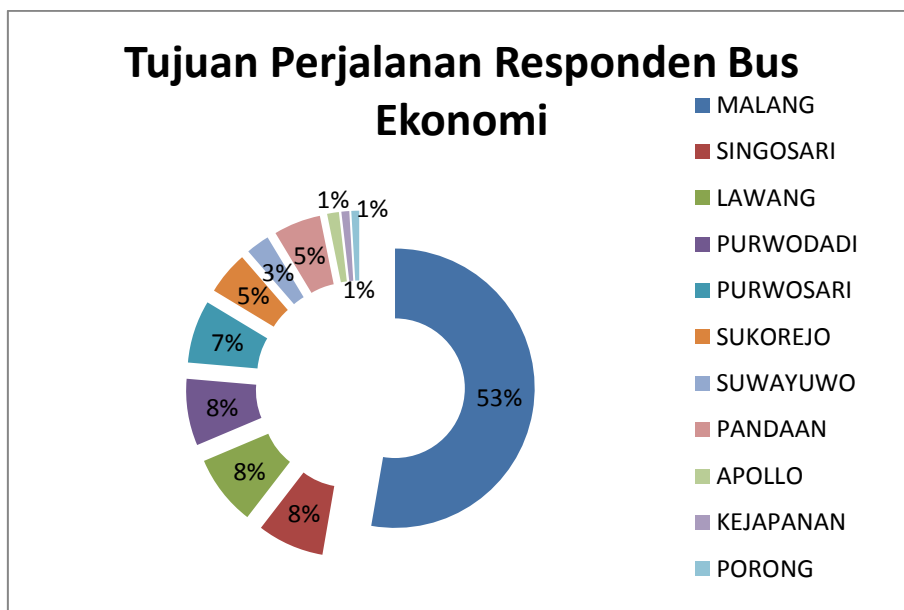
Tujuan Perjalanan	Patas	Prosentase	Ekonomi	Prosentase	Gabungan	Prosentase
Malang	154	86%	116	53%	270	67%
Singosari	15	8%	17	8%	32	8%
Lawang	11	6%	18	8%	29	7%
Purwodadi	0	0%	17	8%	17	4%
Purwosari	0	0%	16	7%	16	4%
Sukorejo	0	0%	11	5%	11	3%
Suwayuwo	0	0%	6	3%	6	1%
Pandaan	0	0%	12	5%	12	3%
Apollo	0	0%	3	1%	3	1%
Kejapanan	0	0%	2	1%	2	1%
Tujuan Perjalanan	Patas	Prosentase	Ekonomi	Prosentase	Gabungan	Prosentase
Porong	0	0%	2	1%	2	1%
TOTAL	180	100%	220	100%	400	100%

Tabel di atas digambarkan dalam grafik di bawah ini.



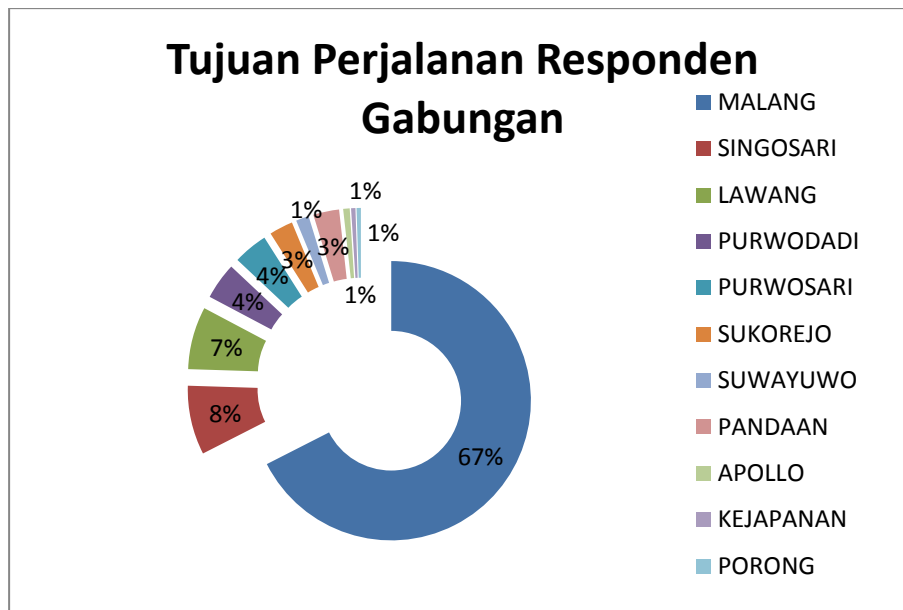
Gambar 4.13 Tujuan Perjalanan Responden Bus Patas

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, pengguna bus patas yang paling banyak melakukan perjalanan ke Malang yaitu sebesar 86%. Kemudian pengguna melakukan perjalanan ke Singosari dengan presentase sebesar 8%.



Gambar 4.14 Tujuan Perjalanan Responden Bus Ekonomi

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, pengguna bus ekonomi paling banyak melakukan perjalanan ke Malang yaitu sebesar 53%. Kemudian pengguna melakukan perjalanan ke Singosari dengan presentase sebesar 8%.



Gambar 4.15 Tujuan Perjalanan Responden Gabungan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, pengguna bus gabungan paling banyak melakukan perjalanan ke Malang yaitu sebesar 67%. Kemudian pengguna melakukan perjalanan ke Singosari dengan presentase sebesar 8%.

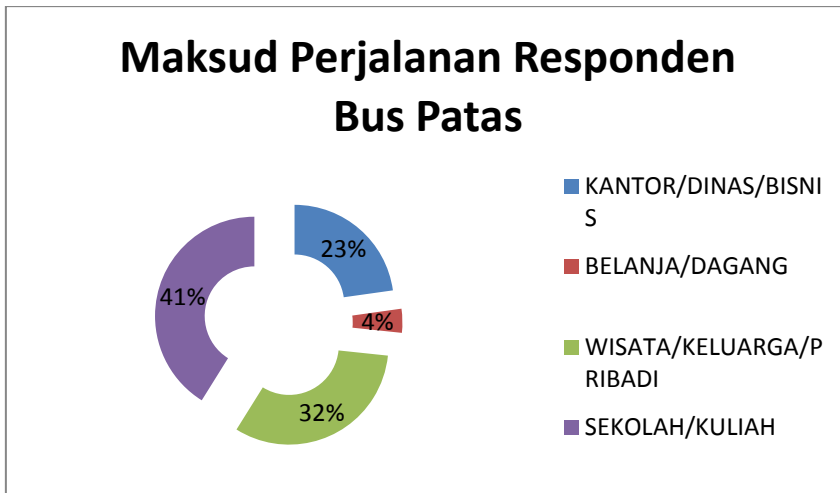
4.3.6 Maksud Perjalanan

Tabel di bawah ini menjelaskan maksud perjalanan responden untuk bus patas, bus ekonomi dan gabungan.

Tabel 4.6 Maksud Perjalanan Responden Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan

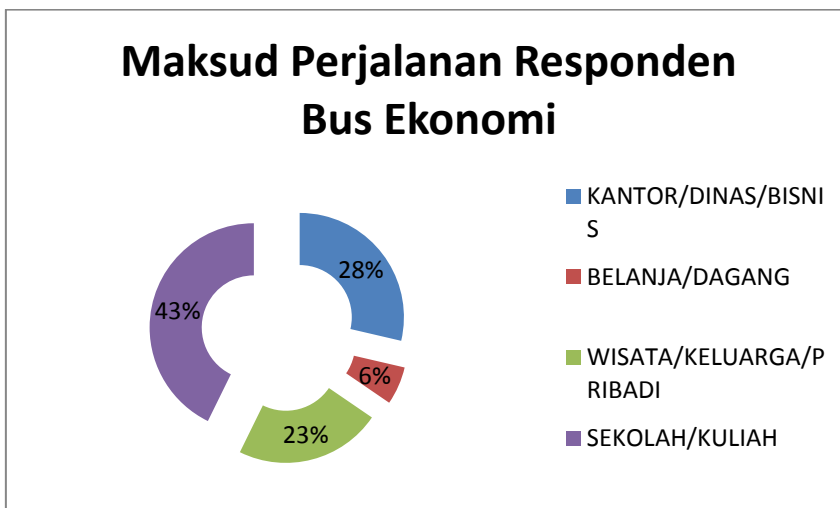
Maksud Perjalanan	Patas	Prosentase	Ekonomi	Prosentase	Gabungan	Prosentasi
Kantor/Dinas/Bisnis	41	23%	63	28%	104	28%
Belanja/Dagang	7	4%	13	6%	20	6%
Wisata/Keluarga/Pribadi	58	32%	50	23%	108	23%
Sekolah/Kuliah	74	41%	94	43%	168	43%
Total	180	100%	220	100%	400	100%

Di bawah ini adalah grafik mengenai maksud perjalanan responden untuk bus patas, bus ekonomi dan gabungan.



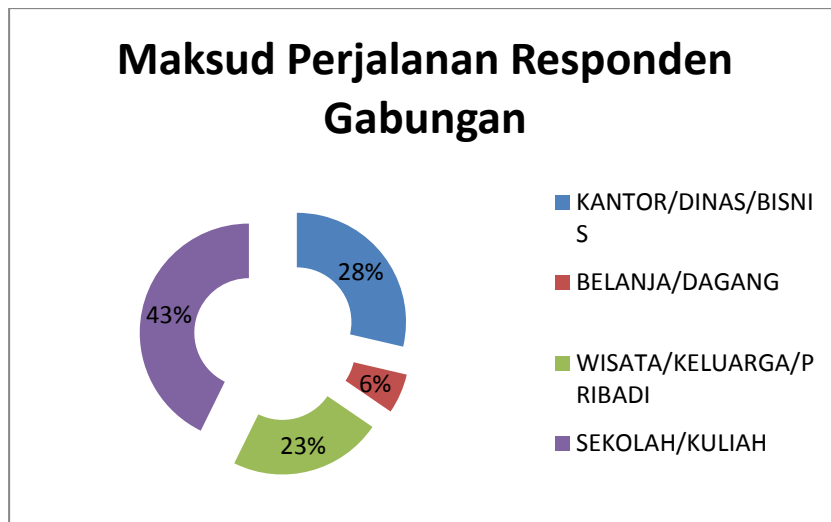
Gambar 4.16 Maksud Perjalanan Responden Bus Patas

Dari hasil survei yang telah dilakukan, pengguna bus patas terminal Bungurasih Surabaya lebih banyak menggunakan jasa bus patas karena sekolah/kuliah.



Gambar 4.17 Maksud Perjalanan Responden Bus Ekonomi

Dari hasil survei yang telah dilakukan, pengguna bus ekonomi terminal Bungurasih Surabaya lebih banyak menggunakan jasa bus patas karena sekolah/kuliah.



Gambar 4.18 Maksud Perjalanan Responden Gabungan

Dari hasil survei yang telah dilakukan, pengguna bus gabungan terminal Bungurasih Surabaya lebih banyak menggunakan jasa bus patas karena sekolah/kuliah. Ini dikarenakan banyak mahasiswa yang menuntut ilmu di Malang berasal dari Surabaya dan sekitarnya.

4.3.7 Alasan Memilih Bus

Tabel di bawah ini mengenai alasan memilih untuk bus patas, bus ekonomi dan gabungan.

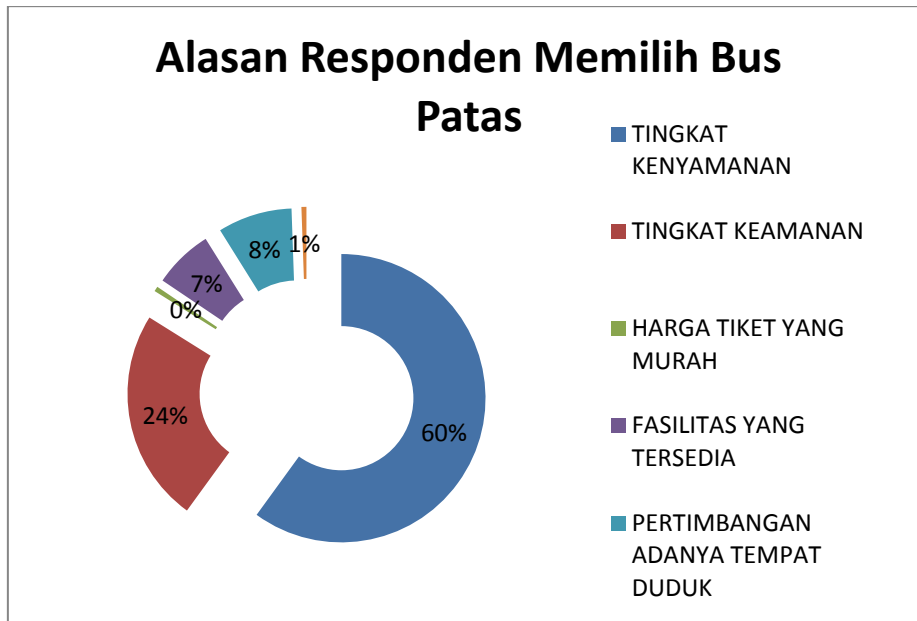
Tabel 4.7 Alasan Responden Memilih Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan

Alasan Memilih Bus	Patas	Prosentase	Ekonomi	Prosentase	Gabungan	Prosentase
Tingkat Kenyamanan	108	60%	8	4%	116	29%
Tingkat Keamanan	43	24%	5	2%	48	12%
Harga Tiket Yang Murah	1	0%	79	36%	80	20%
Fasilitas Yang Tersedia	12	7%	8	4%	20	5%
Pertimbangan Adanya Tempat Duduk	15	8%	113	51%	128	32%
Lain - Lain	1	1%	7	3%	8	2%

Tabel 4.7 Alasan Responden Memilih Bus Patas, Ekonomi, Dan Gabungan (Lanjutan)

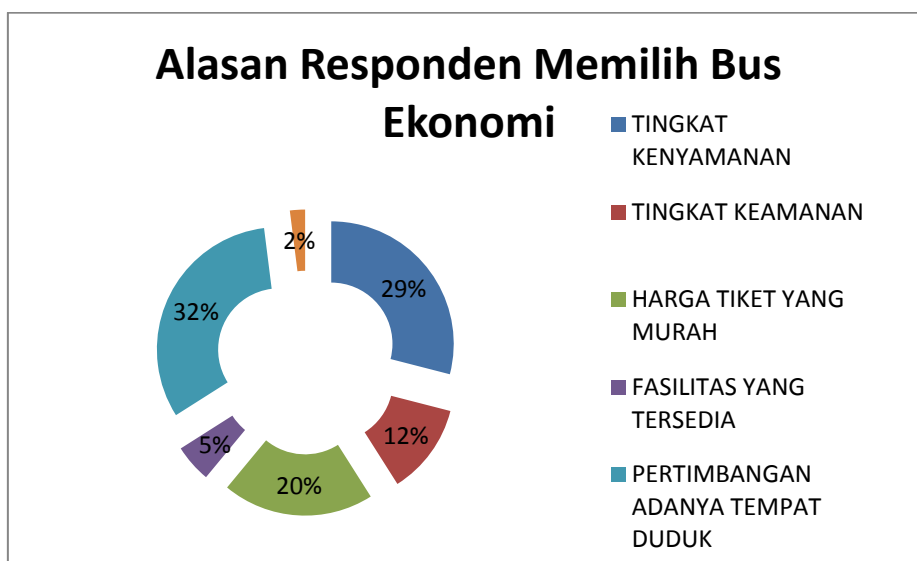
Alasan Memilih Bus	Patas	Prosentase	Ekonomi	Prosentase	Gabungan	Prosentase
Total	180	100%	220	100%	400	100%

Kemudian digambarkan sebagai grafik mengenai alasan memilih bus.



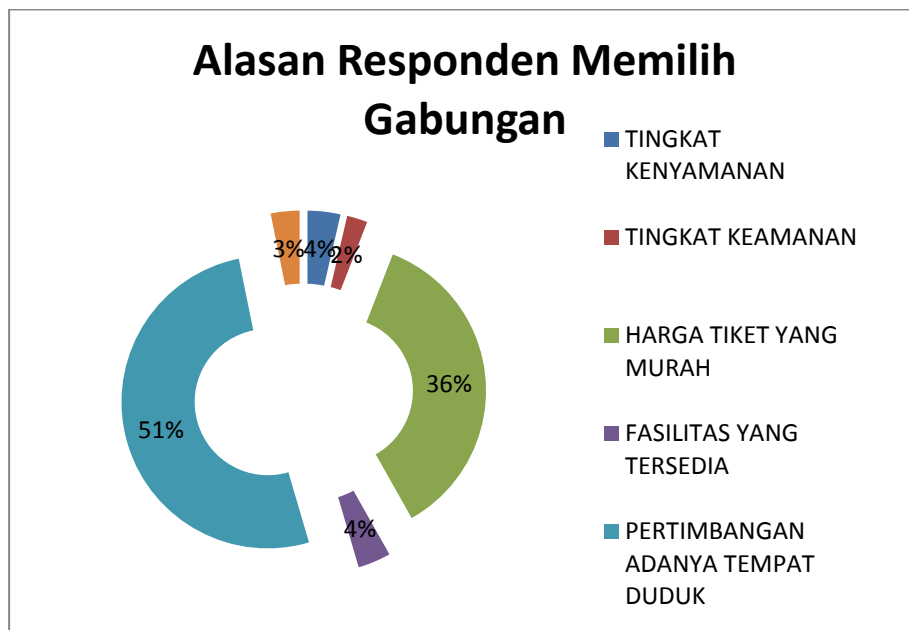
Gambar 4.19 Alasan Responden Memilih Bus Patas

Dari hasil survei yang kami dapatkan, Alasan responden memilih bus patas tertinggi adalah tingkat kenyamanan sebesar 60%. Ini merupakan kelebihan menggunakan bus patas dibandingkan dengan bus ekonomi atau moda transportasi lain seperti kereta api.



Gambar 4.20 Alasan Responden Memilih Bus Ekonomi

Dari hasil survei yang kami dapatkan, Alasan responden memilih bus ekonomi tertinggi adalah pertimbangan adanya tempat duduk sebesar 32%. Ini dikarenakan banyak dari penumpang bus ekonomi yang melakukan perjalanan jarak pendek, dan juga bus ekonomi jam keberangkatannya berdekatan. Kemudian tingkat kenyamanan sebesar 29%.



Gambar 4.21 Alasan Responden Memilih Gabungan

Dari hasil survei yang kami dapatkan, Alasan responden memilih bus gabungan adalah pertimbangan adanya tempat duduk sebesar 51%. Kemudian harga tiket yang murah adalah hasil tertinggi selanjutnya sebesar 36%.

4.4 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

4.4.1 Penilaian Tingkat Kinerja Bus Patas

Penilaian tingkat kinerja ini berdasarkan apa yang pengguna bus isi di lembar kuisisioner. Penilaian ini dinilai berdasarkan 34 pertanyaan yang ada di lembar kuisisioner yang diberikan kepada 180 responden. Ada 5 indikator penilaian mengenai tingkat kinerja yang tertinggi adalah 5 yaitu sangat baik dan terendah adalah 1 yaitu tidak baik. Tabel di bawah ini adalah hasil dari penilaian pengguna terhadap kinerja bus patas.

Tabel 4.8 Penilaian Tingkat Kinerja Bus Patas

No	Atribut Layanan	Rata-rata
1	Kondisi Fisik Pengemudi	3.994
2	Kompetensi Pengemudi	4.067
3	Jam Istirahat Pengemudi	3.356
4	Lampu Senter	2.606
5	Alat Pemecah Kaca (Martil)	3.800
6	Alat Pemadam Api Ringan	2.778
7	Fasilitas Kesehatan	3.500
8	Buku Panduan Penumpang (Tentang Keselamatan)	1.956
9	Buku Panduan Doa	2.233
10	Pintu Darurat	2.350
11	Pintu Keluar Masuk Penumpang Harus Tertutup	4.083
12	Ban Depan Yang Bukan Vulkanisir	3.906
13	Rel Gorden Di Jendela	3.817
14	Alat Pembatas Kecepatan	3.528
15	Pegangan Tangan	4.011
16	Pintu Keluar Masuk Pengemudi	3.156
17	Kelistrikan Audio Visual	3.467
18	Sabuk Keselamatan	3.278
19	Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan	3.456
20	Pengecekan Kendaraan Secara Rutin	3.678
21	Asuransi Kecelakaan	2.656
22	Kapasitas Angkut Maksimum 100%	2.483
23	Kenyamanan Tempat Duduk	3.778
24	Nomor Tempat Duduk	1.767
25	Fasilitas Sirkulasi Udara	3.450
26	Rak Bagasi	3.828
27	Bagasi Bawah	4.028
28	Fasilitas Kebersihan	3.406
29	Kaca Film	3.517
30	Sarana Visual Audio	3.400
31	Gorden	4.006

Tabel 4.8 Penilaian Tingkat Kinerja Bus Patas (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Rata-rata
32	Pengatur Suhu Ruangan (AC)	3.778
33	Reclining Seat	3.861
34	Larangan Merokok	3.844

Penilaian tingkat kinerja yang paling baik adalah pintu keluar masuk penumpang harus tertutup. Untuk saat ini pintu keluar masuk penumpang selalu tertutup apabila bus melakukan perjalanan, ini juga karena bus yang kami survei ini adalah bus patas. Bus ini yang full ac harus mewajibkan pintu keluar masuk penumpang tertutup dan tidak menggunakan pintu dengan sistem pintu lipat seperti bus buatan karoseri yang lama.

Selanjutnya penilaian tingkat kinerja yang paling rendah adalah nomor tempat duduk. Kurang begitu pentingnya nomor tempat duduk untuk moda transportasi umum bus menjadikan nilai tingkat kinerjanya rendah. Memang pada dasarnya bus jarak pendek seperti ini tidak memerlukan nomor tempat duduk seperti moda transportasi umum kereta api.

Kinerja yang kurang baik selanjutnya adalah buku panduan penumpang (tentang keselamatan). Untuk buku panduan penumpang seharusnya ada dan diletakkan di balik kursi penumpang agar para penumpang dapat membaca dan memahami apa yang dilakukan ketika terjadi hal yang tidak diinginkan.

4.4.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Patas

Penilaian tingkat kepentingan ini bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan fasilitas pengguna bus patas. Jadi jika fasilitas yang kurang terpenuhi maka diharapkan akan menambah tingkat kepuasan pengguna bus patas. Tabel di bawah ini menjelaskan mengenai tingkat kepentingan dari 34 pertanyaan yang diajukan kepada 180 responden yang sama.

Tabel 4.9 Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Patas

No	Atribut Layanan	Rata-rata
1	Kondisi Fisik Pengemudi	4.006
2	Kompetensi Pengemudi	4.111
3	Jam Istirahat Pengemudi	3.972

Tabel 4.9 Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Patas (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Rata-rata
4	Lampu Senter	3.544
5	Alat Pemecah Kaca (Martil)	4.294
6	Alat Pemadam Api Ringan	4.267
7	Fasilitas Kesehatan	4.050
8	Buku Panduan Penumpang (Tentang Keselamatan)	4.033
9	Buku Panduan Doa	3.222
10	Pintu Darurat	3.983
11	Pintu Keluar Masuk Penumpang Harus Tertutup	4.094
12	Ban Depan Yang Bukan Vulkanisir	4.261
13	Rel Gorden Di Jendela	4.039
14	Alat Pembatas Kecepatan	3.933
15	Pegangan Tangan	3.983
16	Pintu Keluar Masuk Pengemudi	3.878
17	Kelistrikan Audio Visual	3.983
18	Sabuk Keselamatan	4.278
19	Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan	4.178
20	Pengecekan Kendaraan Secara Rutin	4.067
21	Asuransi Kecelakaan	4.133
22	Kapasitas Angkut Maksimum 100%	4.211
23	Kenyamanan Tempat Duduk	4.028
24	Nomor Tempat Duduk	2.894
25	Fasilitas Sirkulasi Udara	3.894
26	Rak Bagasi	4.056
27	Bagasi Bawah	4.044
28	Fasilitas Kebersihan	4.044
29	Kaca Film	3.900
30	Sarana Visual Audio	3.772
31	Gorden	4.156
32	Pengatur Suhu Ruangan (AC)	3.983
33	Reclining Seat	3.983
34	Larangan Merokok	4.239

Hal yang dirasa paling penting oleh pengguna adalah alat pemecah kaca. Alat ini sangat jarang di temui di dalam bus, Biasanya alat ini terletak di pojok kanan atas dan apabila terjadi musibah didalam bus penumpang bisa langsung memecahkan kaca bus.

Kemudian yang penting adalah alat pemadam api ringan. Alat tersebut sangatlah penting perannya apabila terjadi kebakaran di ruang mesin bus atau kelistrikannya.

Pelayanan selanjutnya yang penting adalah pintu darurat, Fungsinya hampir sama dengan alat pemecah kaca bus, Tetapi pintu darurat ini perannya lebih vital karena penumpang tidak harus memecahkan kaca untuk membuka pintu tersebut. Sesuai dengan peraturan pemerintah terbaru semua angkutan umum bus wajib ada pintu daruratnya untuk keselamatan penumpang.

Atribut selanjutnya yang kurang penting adalah nomor tempat duduk. Untuk nomor tempat duduk kurang begitu penting, di karenakan bus Surabaya–Malang terdapat banyak armada. Jadi untuk calon penumpang yang kehabisan tempat duduk dapat menunggu keberangkatan bus selanjutnya.

4.4.3 Analisis Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Bus

Patas

Metode IPA terbagi menjadi 4 kuadran dimana sumbu X menunjukkan tingkat kepuasan dan sumbu Y menunjukkan tingkat kepentingan. Kemudian nilai X dan nilai Y masing-masing dirata-rata untuk menentukan garis tengah pembagian kuadran. Setelah diketahui sumbu tengah maka atribut diletakkan sesuai dengan titik koordinat yang telah dihitung. Tabel di bawah ini menunjukkan nilai X dan nilai Y kemudian nilai rata-rata pada X dan Y.

Tabel 4.10 Nilai Rata Rata IPA Bus Patas

No	Atribut Layanan	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
1	Kondisi Fisik Pengemudi	3.994	4.006
2	Kompetensi Pengemudi	4.067	4.111
3	Jam Istirahat Pengemudi	3.356	3.972
4	Lampu Senter	2.606	3.544
5	Alat Pemecah Kaca (Martil)	3.800	4.294

Tabel 4.10 Nilai Rata Rata IPA Bus Patas (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
6	Alat Pemadam Api Ringan	2.778	4.267
7	Fasilitas Kesehatan	3.500	4.050
8	Buku Panduan Penumpang (Tentang Keselamatan)	1.956	4.033
9	Buku Panduan Doa	2.233	3.222
10	Pintu Darurat	2.350	3.983
11	Pintu Keluar Masuk Penumpang Harus Tertutup	4.083	4.094
12	Ban Depan Yang Bukan Vulkanisir	3.906	4.261
13	Rel Gorden Di Jendela	3.817	4.039
14	Alat Pembatas Kecepatan	3.528	3.933
15	Pegangan Tangan	4.011	3.983
16	Pintu Keluar Masuk Pengemudi	3.156	3.878
17	Kelistrikan Audio Visual	3.467	3.983
18	Sabuk Keselamatan	3.278	4.278
19	Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan	3.456	4.178
20	Pengecekan Kendaraan Secara Rutin	3.678	4.067
21	Asuransi Kecelakaan	2.656	4.133
22	Kapasitas Angkut Maksimum 100%	2.483	4.211
23	Kenyamanan Tempat Duduk	3.778	4.028
24	Nomor Tempat Duduk	1.767	2.894
25	Fasilitas Sirkulasi Udara	3.450	3.894
26	Rak Bagasi	3.828	4.056
27	Bagasi Bawah	4.028	4.044
28	Fasilitas Kebersihan	3.406	4.044
29	Kaca Film	3.517	3.900
30	Sarana Visual Audio	3.400	3.772
31	Gorden	4.006	4.156
32	Pengatur Suhu Ruangan (AC)	3.778	3.983
33	Reclining Seat	3.861	3.983
34	Larangan Merokok	3.844	4.239

Tabel 4.10 Nilai Rata Rata IPA Bus Patas (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
	MAKSIMUM	4.083	4.294
	MINIMUM	1.767	3.986
	GARIS TENGAH	3.406	3.986

Kemudian dari data di atas dibuat diagram kartesius IPA. Gambar di bawah ini adalah pembagian atribut berdasarkan kuadran yang telah ditentukan.

4.4.4 Diagram Kartesius Bus Patas

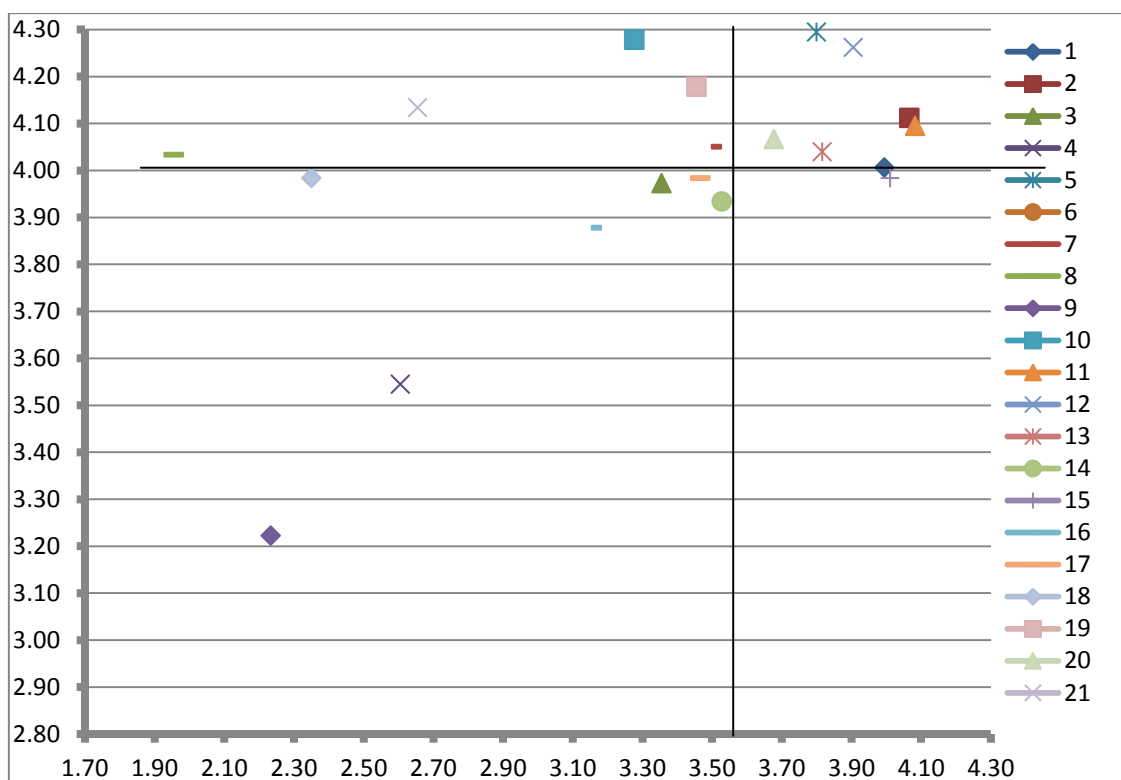
Diagram kartesius ini telah dibagi menjadi empat kuadran yang tiap kuadrannya memiliki pengertian masing-masing menurut (supranto,1997) yaitu:

- Kuadran 1 menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak penyedia jasa belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.
- Kuadran 2 menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan atau penumpang telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, maka kini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.
- Kuadran 3 menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pelanggan dimana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.
- Kuadran 4 menunjukkan, unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan.

Selanjutnya, untuk mengetahui kinerja apa saja yang perlu ditingkatkan, data di atas diinputkan kedalam diagram kartesius yang nantinya dari diagram kartesius ini dapat diketahui masing-masing atribut pelayanan berada dalam kuadran berapa. Nilai X dan nilai Y masing masing atribut pelayanan diperoleh dengan membagi skor pada masing-masing atribut pelayanan dan dibagi dengan seluruh responden yaitu sejumlah 180 responden. Kemudian nilai batas kuadran sumbu X dan sumbu Y diperoleh dari rata-rata nilai X dan Nilai Y dari seluruh atribut pelayanan. Selengkapnya disajikan dalam gambar di bawah ini:

a. Keselamatan

Pada kategori keselamatan ini ada 21 aspek yang di survei yaitu kondisi fisik pengemudi, kompetensi pengemudi, jam istirahat pengemudi, lampu senter, alat pemecah kaca (martil), alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan, buku panduan penumpang (tentang keselamatan), buku panduan doa, sabuk keselamatan, pintu keluar masuk penumpang harus tertutup, ban depan yang bukan vulkanisir, rel gordien di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan ditempat duduk, pintu keluar masuk pengemudi, kelistrikan audio visual, sabuk keselamatan, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan, pengecekan kendaraan secara rutin, dan asuransi kecelakaan. Dari hasil survei di masing – masing aspek akan dihitung nilai kepuasan dan kepentingannya. Serta di cari nilai kesesuaiannya. Setelah itu di cari nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan. Rata – rata kepuasan dan kepentingan tersebut didapatkan dari nilai kepentingan di bagi dengan jumlah responden, yaitu 180 responden.



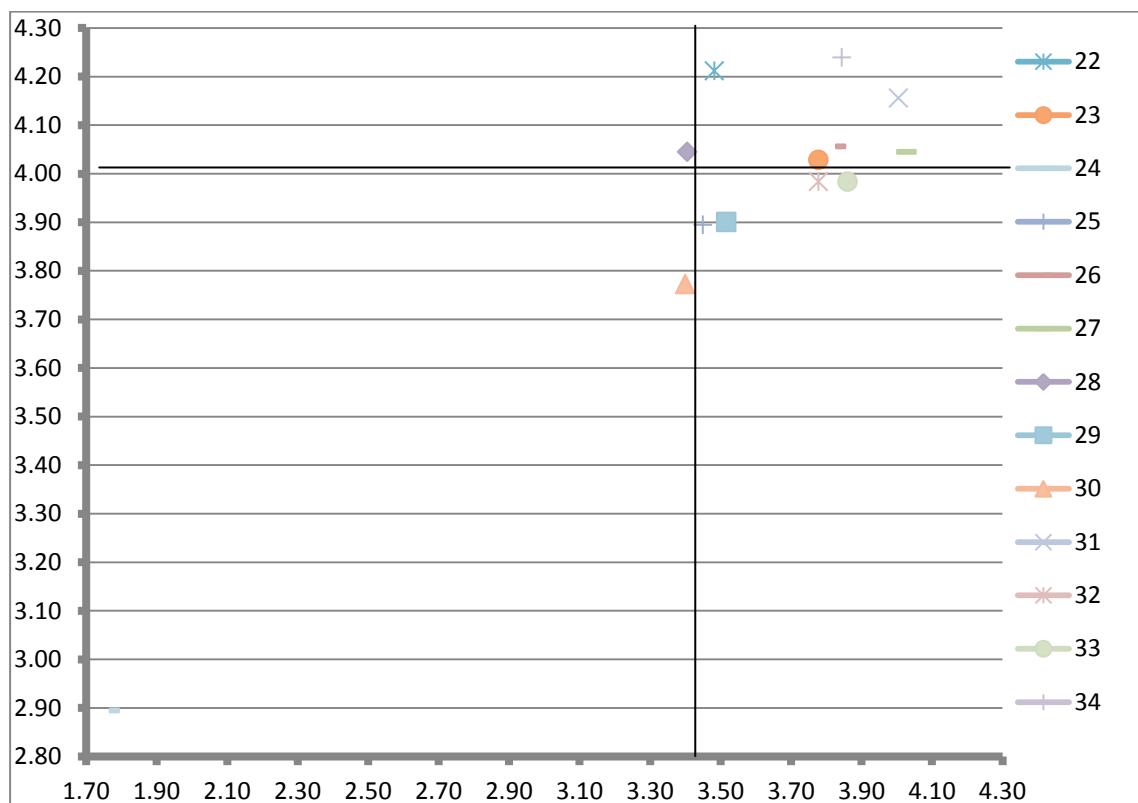
Gambar 4.22 Kuadran Keselamatan Bus Patas

Dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan dari 21 aspek tersebut yang memenuhi standart yaitu kondisi fisik pengemudi, kompetensi pengemudi, pengecekan kendaraan secara rutin, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan dan ban depan yang bukan vulkanisir. Kemudian pada aspek berikutnya, jam istirahat pengemudi, lampu senter,

fasilitas kesehatan, dan buku panduan doa dikuadran ketiga yang dianggap tidak terlalu penting namun pelaksanaannya rendah sehingga bukan prioritas utama untuk penanganan. Hal ini terjadi karena rata-rata persepsi masyarakat pada aspek kedua dan ketiga kurang begitu penting. Kemudian pada aspek alat pemadam api ringan, dan pintu darurat pada kuadran kesatu yang memiliki kepentingan yang tinggi namun kinerja yang belum memuaskan sehingga menjadi prioritas utama dalam penanganannya.

b. Kenyamanan

Pada kategori kenyamanan ini ada 13 aspek yang di survei yaitu kapasitas angkut maksimum 100%, kenyamanan tempat duduk, nomor tempat duduk, fasilitas sirkulasi udara, rak bagasi, bagasi bawah, fasilitas kebersihan, kaca film, sarana visual audio, gorden, pengatur suhu ruangan (AC), reclining seat (tempat duduk yang bisa diatur), dan larangan merokok.. Dari hasil survei di masing – masing aspek akan dihitung nilai kepuasan dan kepentingannya. Serta di cari nilai kesesuaiannya. Setelah itu di cari nilai rata – rata kepuasan dan kepentingan. Rata – rata kepuasan dan kepentingan tersebut didapatkan dari nilai kepentingan di bagi dengan jumlah responden, yaitu 180 responden.

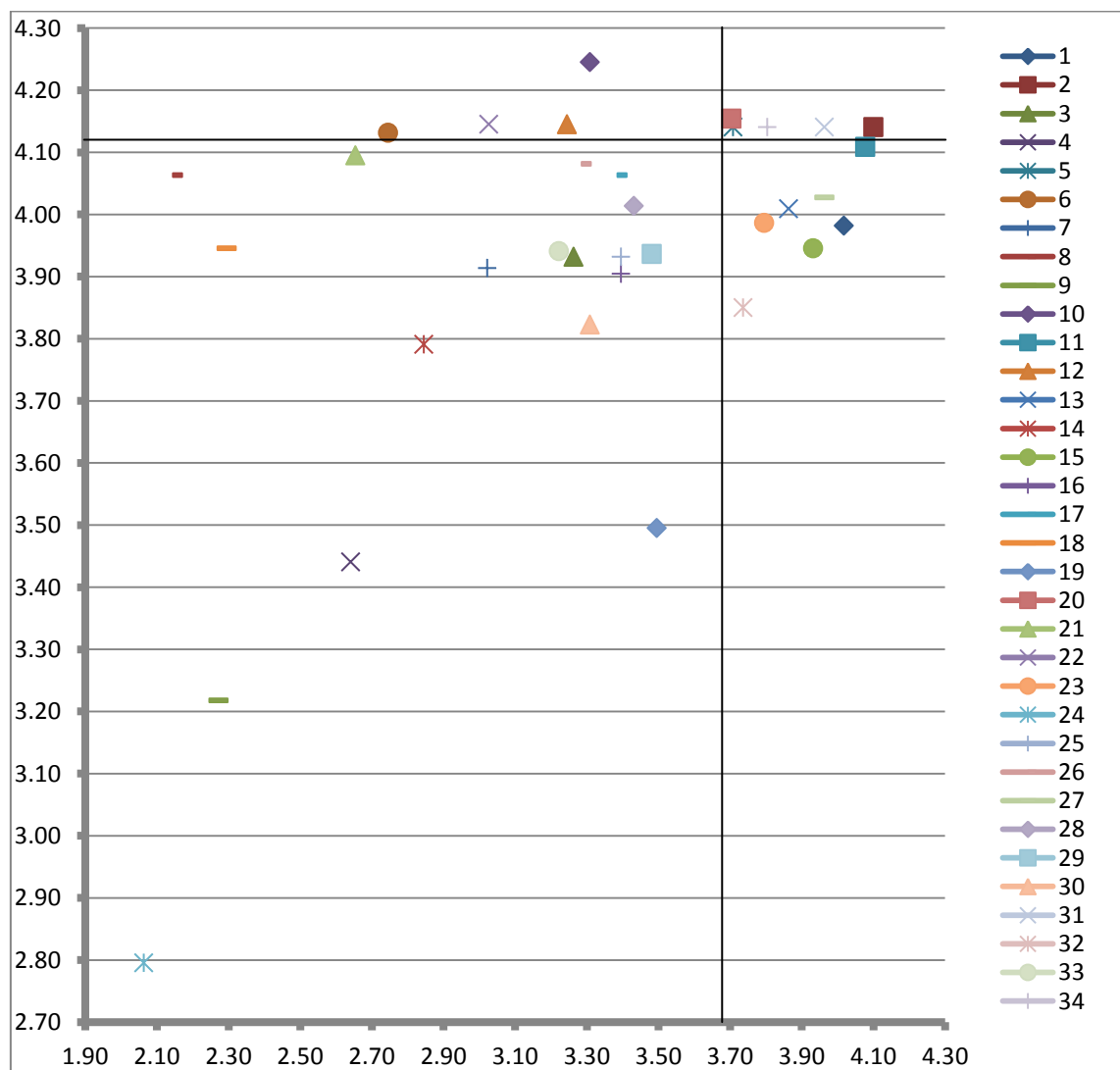


Gambar 4.23 Kuadran Kenyamanan Bus Patas

Dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan dari 13 aspek tersebut yang memenuhi standart yaitu rak bagasi, dan bagasi bawah karena berada di kuadran dua yang memiliki kinerja yang baik. Kemudian pada aspek nomor tempat duduk, dan sarana visual audio dikuadran tiga yang memiliki kinerja yang buruk tetapi bukan prioritas utama untuk penanganan. Hal ini terjadi karena rata-rata presepsi masyarakat pada aspek kedua dan ketiga kurang begitu penting. Kemudian pada aspek fasilitas kebersihan berada di kuadran pertama yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya yang rendah sehingga menjadi prioritas utama dalam penanganan.

c. Gabungan dari kedua kategori

Dari kedua kategori yaitu keselamatan, dan kenyamanan tersebut akan di cari rata-rata dari nilai kepuasan dan kepentingan. Sehingga akan didapatkan diagram kartesius yang baru.



Gambar 4.24 Kuadran Gabungan Bus Patas

Dari diagram kartesius tersebut dapat dilihat ada beberapa aspek yang berada di kuadran satu. Kuadran satu yaitu tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih belum memuaskan pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk dilakukan peningkatan. Ada beberapa yang berada di kuadran dua. Kuadran dua yaitu tingkat kepentingan sebanding dengan tingkat kepuasan. Dan ada beberapa pada kuadran tiga. Kuadran tiga yaitu penumpang angkutan kota menganggap tidak terlalu penting namun pelaksanaannya rendah. Tetapi tidak ada aspek yang berada di kuadran 4, itu artinya tidak aspek yang berlebih, yaitu penumpang menganggap aspek tersebut tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya baik.

Keterangan gambar diagram metode IPA patas

Kuadran I (Prioritas Utama)

1. Alat pemadam api ringan (nomor 6)
2. Buku panduan penumpang (tentang keselamatan) (nomor 8)
3. Sabuk keselamatan (nomor 18)
4. Asuransi kecelakaan (nomor 21)
5. Fasilitas kebersihan (nomor 28)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

1. Kondisi fisik pengemudi (nomor 1)
2. Kompetensi pengemudi (nomor 2)
3. Alat pemecah kaca (martil) (nomor 5)
4. Fasilitas kesehatan (nomor 7)
5. Pintu keluar masuk penumpang harus tertutup (nomor 11)
6. Ban depan yang bukan vulkanisir (nomor 12)
7. Rel gorden di jendela (nomor 13)
8. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (nomor 19)
9. Pengecekan kendaraan secara rutin (nomor 20)
10. Kapasitas angkut 100% (nomor 22)
11. Kenyamanan tempat duduk (nomor 23)
12. Rak bagasi (nomor 26)
13. Bagasi bawah (nomor 27)
14. Gordena (nomor 31)
15. Larangan merokok (nomor 34)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

1. Jam istirahat pengemudi (nomor 3)
2. Lampu senter (nomor 4)
3. Buku panduan doa (nomor 9)
4. Pintu darurat (nomor 10)
5. Pintu keluar masuk pengemudi (nomor 16)
6. Nomor Tempat Duduk (nomor 24)
7. Sarana visual audio (nomor 30)

Kuadran IV (Berlebihan)

1. Alat pembatas kecepatan (nomor 14)
2. Pegangan tangan (nomor 15)
3. Kelistrikan audio visual (nomor 17)
4. Fasilitas Sirkulasi udara (nomor 25)
5. Kaca film (nomor 29)
6. Pengatur suhu ruangan (AC) (nomor 32)
7. Reclining seat (tempat duduk yang bisa diatur) (nomor 33)

INTREPETASI METODE IPA

KUADRAN I

Atribut pada kuadran I adalah prioritas yang harus diutamakan untuk diperbaiki kinerjanya yang dirasa pengguna kurang optimal. Sehingga diperlukan perbaikan kinerja agar penumpang merasa puas dengan pelayanan yang ada. Berikut adalah atribut yang berada pada kuadran I yaitu :

1. Alat pemadam api ringan

Ketersediaan alat pemadam api ringan pada bus sangatlah kurang atau bahkan tidak ada sama sekali. Mengingat sering terjadi kasus bus yang terbakar, seharusnya pihak PO bus berbenah yang menyediakan minimal satu alat pemadam api ringan di dalam busnya. Dan dapat membantu para penumpang bus apabila terjadi kebakar di ruang mesin bus atau kelistrikannya, Itu juga adalah salah satu bentuk perlindungan terhadap penumpang bus.

2. Buku panduan penumpang (tentang keselamatan)

Ada atau tidaknya buku panduan penumpang dalam bus mungkin penumpang banyak yang belum mengetahuinya, Padahal buku panduan tersebut sangatlah penting apabila dalam perjalanan bus mengalami hal yang tidak diinginkan. Di dalam buku tersebut

terdapat cara pertolongan pertama menggunakan alat P3K dan sebagainya untuk membantu penumpang yang lainnya apabila terjadi hal yang tidak diinginkan.

3. Sabuk Keselamatan

Sabuk keselamatan adalah salah satu aspek keselamatan yang penting dan sama sekali tidak ada di jumpai bus patas dan ekonomi untuk trayek Surabaya-Malang.

4. Asuransi kecelakaan

Dalam hal ini untuk penumpang bus masih banyak yang belum mengetahui bahwa tiket yang mereka beli ada asuransi kecelakaanya. Mungkin perlu sosialisai agar para penumpang mengetahuinya, Dan lebih merasa aman dan nyaman dalam melakukan perjalanan menggunakan bus.

5. Fasilitas kebersihan

Fasilitas kebersihan seperti adanya tempat sampah, kantong plastik untuk penumpang yang mabuk darat hendaknya lebih diperhatikan oleh PO bus yang khususnya bus patas Surabaya–Malang.

KUADRAN II

Pada kuadran ini, kinerja fasilitas sudah dianggap baik oleh pengguna stasiun sehingga prestasi yang didapatkan harus dipertahankan. Berikut adalah atribut yang masuk pada kuadran II yaitu :

1. Kondisi fisik pengemudi (nomor 1)
2. Kompetensi pengemudi (nomor 2)
3. Alat pemecah kaca (martil) (nomor 5)
4. Fasilitas kesehatan (nomor7)
5. Pintu keluar masuk penumpang harus tertutup (nomor 11)
6. Ban depan yang bukan vulkanisir (nomor 12)
7. Rel gordena di jendela (nomor 13)
8. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (nomor 19)
9. Pengecekan kendaraan secara rutin (nomor 20)
10. Kapasitas angkut 100% (nomor 22)
11. Kenyamanan tempat duduk (nomor 23)
12. Rak bagasi (nomor 26)
13. Bagasi bawah (nomor 27)
14. Gordena (nomor 31)
15. Larangan merokok (nomor 34)

Atribut yang dinilai baik oleh pengguna yaitu mengenai pintu keluar masuk penumpang harus tertutup dan bagasi bawah. Menurut penumpang mengenai pintu keluar masuk penumpang harus tertutup sudah baik, hal tersebut juga sangat berpengaruh dengan tingkat keselamatan dan kenyamanan penumpang. Tersedianya bagasi bawah juga dapat membantu penumpang yang hendak bepergian membawa barang yang cukup banyak, ini adalah salah satu keunggulan bus di banding moda transportasi umum darat lainnya.

KUADRAN III

Pada kuadran ini, atribut yang tersedia dinilai penumpang kurang penting dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu :

1. Jam istirahat pengemudi (nomor 3)
2. Lampu senter (nomor 4)
3. Buku panduan doa (nomor 9)
4. Pintu keluar masuk pengemudi (nomor 16)
5. Sabuk keselamatan (nomor 18)
6. Nomor Tempat Duduk (nomor 24)
7. Sarana visual audio (nomor 30)

Pada kuadran ini meskipun oleh penumpang dianggap kurang berpengaruh namun harus tetap diperhatikan sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan penumpang agar aktivitas di dalam moda angkutan bus dapat berjalan dengan lancar.

KUADRAN IV

Atribut yang termasuk di kuadran IV dinilai penumpang kurang penting namun kinerja yang dilakukan sudah baik sehingga terasa berlebihan. Atribut yang termasuk kuadran IV adalah sebagai berikut :

1. Alat pembatas kecepatan (nomor 14)
2. Pegangan tangan (nomor 15)
3. Kelistrikan audio visual (nomor 17)
4. Fasilitas Sirkulasi udara (nomor 25)
5. Kaca film (nomor 29)
6. Pengatur suhu ruangan (AC) (nomor 32)
7. Reclining seat (tempat duduk yang bisa diatur) (nomor 33)

4.4.5 Penilaian Tingkat Kinerja Bus Ekonomi

Penilaian tingkat kinerja ini berdasarkan apa yang pengguna stasiun isi di lembar kuisioner. Penilaian ini dinilai berdasarkan 34 pertanyaan yang ada di lembar kuisioner yang diberikan kepada 220 responden. Ada 5 indikator penilaian mengenai tingkat kinerja yang tertinggi adalah 5 yaitu sangat baik dan terendah adalah 1 yaitu tidak baik. Tabel di bawah ini adalah hasil dari penilaian pengguna terhadap kinerja bus ekonomi.

Tabel 4.11 Penilaian Tingkat Kinerja Bus Ekonomi

No	Atribut Layanan	Rata-rata
1	Kondisi Fisik Pengemudi	4.018
2	Kompetensi Pengemudi	4.100
3	Jam Istirahat Pengemudi	3.264
4	Lampu Senter	2.641
5	Alat Pemecah Kaca (Martil)	3.709
6	Alat Pemadam Api Ringan	2.745
7	Fasilitas Kesehatan	3.023
8	Buku Panduan Penumpang (Tentang Keselamatan)	2.145
9	Buku Panduan Doa	2.273
10	Pintu Darurat	2.295
11	Pintu Keluar Masuk Penumpang Harus Tertutup	4.077
12	Ban Depan Yang Bukan Vulkanisir	3.245
13	Rel Gorden Di Jendela	3.864
14	Alat Pembatas Kecepatan	2.845
15	Pegangan Tangan	3.932
16	Pintu Keluar Masuk Pengemudi	3.395
17	Kelistrikan Audio Visual	3.386
18	Sabuk Keselamatan	3.309
19	Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan	3.495
20	Pengecekan Kendaraan Secara Rutin	3.705
21	Asuransi Kecelakaan	2.655
22	Kapasitas Angkut Maksimum 100%	3.027
23	Kenyamanan Tempat Duduk	3.795
24	Nomor Tempat Duduk	2.064

Tabel 4.11 Penilaian Tingkat Kinerja Bus Ekonomi (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Rata-rata
25	Fasilitas Sirkulasi Udara	3.395
26	Rak Bagasi	3.836
27	Bagasi Bawah	3.964
28	Fasilitas Kebersihan	3.432
29	Kaca Film	3.482
30	Sarana Visual Audio	3.309
31	Gorden	3.964
32	Pengatur Suhu Ruangan (AC)	3.736
33	Reclining Seat	3.223
34	Larangan Merokok	3.805

Penilaian tingkat kinerja yang paling rendah adalah nomor tempat duduk. Kurang begitu pentingnya nomor tempat duduk untuk moda transportasi umum bus menjadikan nilai tingkat kinerjanya rendah. Memang pada dasarnya bus jarak pendek seperti ini tidak memerlukan nomor tempat duduk seperti moda transportasi umum kereta api.

Selanjutnya penilaian tingkat kinerja yang dinilai kurang baik adalah buku panduan penumpang (tentang keselamatan). Untuk nomor tempat duduk kurang begitu penting, di karenakan bus Surabaya–Malang terdapat banyak armada. Jadi untuk calon penumpang yang kehabisan tempat duduk dapat menunggu keberangkatan bus selanjutnya.

Kinerja yang kurang baik selanjutnya adalah buku panduan doa. Untuk buku panduan doa sendiri hampir tidak pernah di temukan di dalam bus, harusnya PO bus menyediakan buku panduan doa di balik kursi penumpang .

Kinerja pelayanan yang paling baik adalah kompetensi pengemudi. Untuk saat ini kompetensi pengemudi bus khususnya untuk trayek Surabaya–Malang sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kecelakaan yang rendah, Sudah dewasanya pemikiran pengemudi bus adalah salah satu sebab mereka tidak ugal–ugalan di jalan raya dan mereka sangat memperhatikan tingkat keselamatan penumpang. Walaupun mereka mendapatkan target setoran tetapi tidak menjadikan itu alasan bahwa mereka harus ugal–ugalan di jalan seperti dulu.

4.4.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Ekonomi

Penilaian tingkat kepentingan ini bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan fasilitas pengguna stasiun. Jadi jika fasilitas yang kurang terpenuhi maka diharapkan akan menambah tingkat kepuasan pengguna bus ekonomi. Tabel di bawah ini menjelaskan mengenai tingkat kepentingan dari 34 pertanyaan yang diajukan kepada 220 responden.

Tabel 4.12 Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Ekonomi

No	Atribut Layanan	Rata-rata
1	Kondisi Fisik Pengemudi	3.982
2	Kompetensi Pengemudi	4.141
3	Jam Istirahat Pengemudi	3.932
4	Lampu Senter	3.441
5	Alat Pemecah Kaca (Martil)	4.141
6	Alat Pemadam Api Ringan	4.132
7	Fasilitas Kesehatan	3.914
8	Buku Panduan Penumpang (Tentang Keselamatan)	4.064
9	Buku Panduan Doa	3.218
10	Pintu Darurat	3.945
11	Pintu Keluar Masuk Penumpang Harus Tertutup	4.109
12	Ban Depan Yang Bukan Vulkanisir	4.145
13	Rel Gorden Di Jendela	4.009
14	Alat Pembatas Kecepatan	3.791
15	Pegangan Tangan	3.945
16	Pintu Keluar Masuk Pengemudi	3.905
17	Kelistrikan Audio Visual	4.064
18	Sabuk Keselamatan	4.254
19	Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan	4.145
20	Pengecekan Kendaraan Secara Rutin	4.155
21	Asuransi Kecelakaan	4.095
22	Kapasitas Angkut Maksimum 100%	4.145
23	Kenyamanan Tempat Duduk	3.986
24	Nomor Tempat Duduk	2.795
25	Fasilitas Sirkulasi Udara	3.932

Tabel 4.12 Penilaian Tingkat Kepentingan Bus Ekonomi (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Rata-rata
26	Rak Bagasi	4.082
27	Bagasi Bawah	4.027
28	Fasilitas Kebersihan	4.014
29	Kaca Film	3.936
30	Sarana Visual Audio	3.823
31	Gorden	4.141
32	Pengatur Suhu Ruangan (AC)	3.850
33	Reclining Seat	3.941
34	Larangan Merokok	4.141

Hal yang dirasa paling penting oleh pengguna adalah pintu darurat. Dalam peraturan pemerintah terbaru bus wajib memiliki pintu darurat, Oleh karena itu hendaknya PO bus mematuhi aturan tersebut dengan memberikan tambahan pintu darurat untuk armada lama mereka.

Kemudian yang penting adalah ban depan yang bukan vulkanisir. Ban adalah salah satu komponen terpenting untuk menunjang keselamatan, oleh karena itu PO bus harus bijak dalam membeli ban. Dengan tidak menggunakan ban vulkanisir adalah salah satu bentuk perlindungan konsumen dalam hal ini adalah penumpang bus. Ban vulkanisir sangatlah kurang layak apabila digunakan dan sangat mengancam keselamatan penumpang, karena pasti daya cengkram ban sudah sangat berbeda dengan ban baru.

Pelayanan selanjutnya yang penting adalah fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan, PO bus harus melakukan pemeliharaan armada secara rutin agar ketika melakukan perjalanan tidak terjadi hal yang dapat merugikan penumpang, Seperti rem blong yang dapat mengancam jiwa penumpang.

Atribut selanjutnya yang kurang penting adalah nomor tempat duduk. Untuk nomor tempat duduk kurang begitu penting, di karenakan bus Surabaya–Malang terdapat banyak armada. Jadi untuk calon penumpang yang kehabisan tempat duduk dapat menunggu keberangkatan bus selanjutnya.

4.4.7 Analisis Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Bus Ekonomi

Metode IPA terbagi menjadi 4 kuadran dimana sumbu X menunjukkan tingkat kepuasan dan sumbu Y menunjukkan tingkat kepentingan. Kemudian nilai X dan nilai Y masing-masing dirata-rata untuk menentukan garis tengah pembagian kuadran. Setelah diketahui sumbu tengah maka atribut diletakkan sesuai dengan titik koordinat yang telah dihitung. Tabel di bawah ini menunjukkan nilai X dan nilai Y kemudian nilai rata-rata pada X dan Y.

Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata IPA Bus Ekonomi

No	Atribut Layanan	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
1	Kondisi Fisik Pengemudi	4.018	3.982
2	Kompetensi Pengemudi	4.100	4.141
3	Jam Istirahat Pengemudi	3.264	3.932
4	Lampu Senter	2.641	3.441
5	Alat Pemecah Kaca (Martil)	3.709	4.141
6	Alat Pemadam Api Ringan	2.745	4.132
7	Fasilitas Kesehatan	3.023	3.914
8	Buku Panduan Penumpang (Tentang Keselamatan)	2.145	4.064
9	Buku Panduan Doa	2.273	3.218
10	Pintu Darurat	2.295	3.945
11	Pintu Keluar Masuk Penumpang Harus Tertutup	4.077	4.109
12	Ban Depan Yang Bukan Vulkanisir	3.245	4.145
13	Rel Gorden Di Jendela	3.864	4.009
14	Alat Pembatas Kecepatan	2.845	3.791
15	Pegangan Tangan	3.932	3.945
16	Pintu Keluar Masuk Pengemudi	3.395	3.905
17	Kelistrikan Audio Visual	3.386	4.064
18	Sabuk Keselamatan	3.309	4.254
19	Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan	3.495	4.145
20	Pengecekan Kendaraan Secara Rutin	3.705	4.155
21	Asuransi Kecelakaan	2.655	4.095

Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata IPA Bus Ekonomi (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
22	Kapasitas Angkut Maksimum 100%	3.027	4.145
23	Kenyamanan Tempat Duduk	3.795	3.986
24	Nomor Tempat Duduk	2.064	2.795
25	Fasilitas Sirkulasi Udara	3.395	3.932
26	Rak Bagasi	3.836	4.082
27	Bagasi Bawah	3.964	4.027
28	Fasilitas Kebersihan	3.432	4.014
29	Kaca Film	3.482	3.936
30	Sarana Visual Audio	3.309	3.823
31	Gorden	3.964	4.141
32	Pengatur Suhu Ruangan (AC)	3.736	3.850
33	Reclining Seat	3.223	3.941
34	Larangan Merokok	3.805	4.141
	MAKSIMUM	4.100	4.245
	MINIMUM	2.064	2.795
	GARIS TENGAH	3.312	3.951

Kemudian dari data di atas dibuat diagram kartesius IPA. Gambar di bawah ini adalah pembagian atribut berdasarkan kuadran yang telah ditentukan.

4.4.8 Diagram Kartesius Bus Ekonomi

Diagram kartesius ini telah dibagi menjadi empat kuadran yang tiap kuadrannya memiliki pengertian masing-masing menurut (supranto,1997) yaitu:

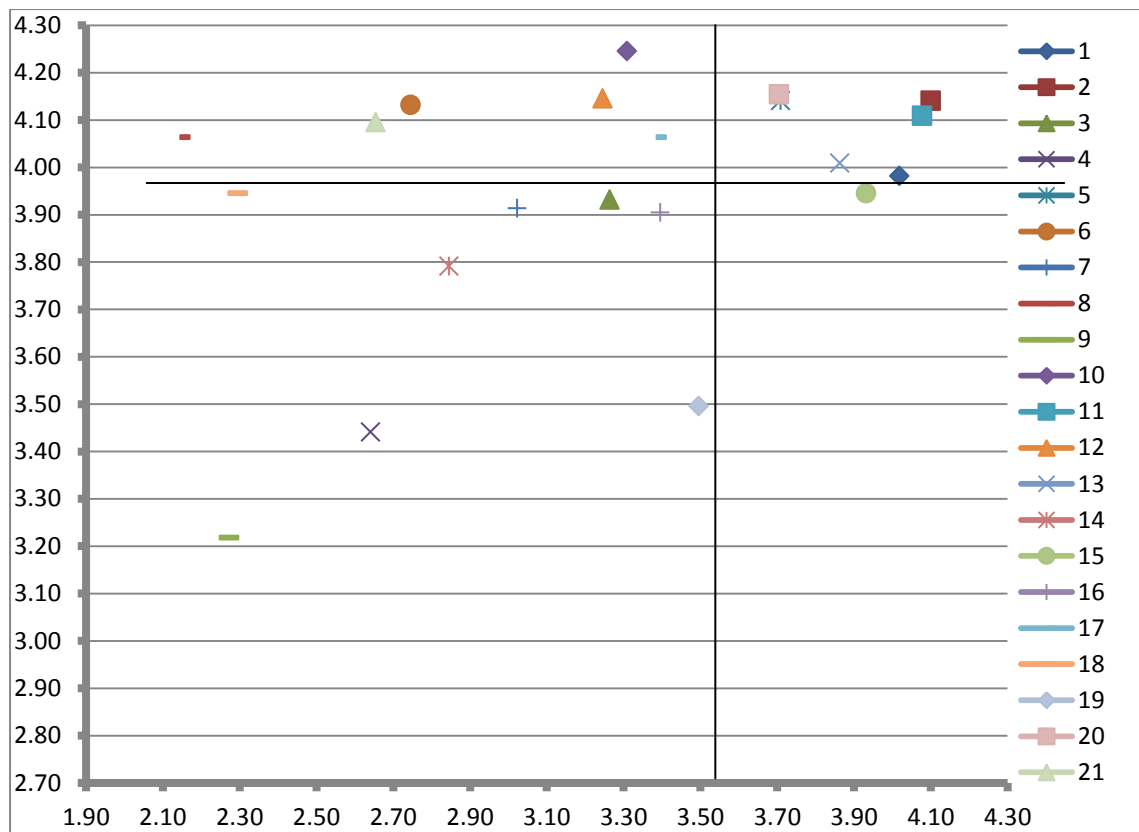
- Kuadran 1 menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak penyedia jasa belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.
- Kuadran 2 menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan atau penumpang telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, maka kini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.

- Kuadran 3 menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pelanggan dimana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.
- Kuadran 4 menunjukkan, unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan.

Selanjutnya, untuk mengetahui kinerja apa saja yang perlu ditingkatkan, data di atas diinputkan kedalam diagram kartesius yang nantinya dari diagram kartesius ini dapat diketahui masing-masing atribut pelayanan berada dalam kuadran berapa. Nilai X dan nilai Y masing masing atribut pelayanan diperoleh dengan membagi skor pada masing-masing atribut pelayanan dan dibagi dengan seluruh responden yaitu sejumlah 220 responden. Kemudian nilai batas kuadran sumbu X dan sumbu Y diperoleh dari rata-rata nilai X dan Nilai Y dari seluruh atribut pelayanan. Selengkapnya disajikan dalam gambar di bawah ini:

a. Keselamatan

Pada kategori keselamatan ini ada 21 aspek yang di survei yaitu kondisi fisik pengemudi, kompetensi pengemudi, jam istirahat pengemudi, lampu senter, alat pemecah kaca (martil), alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan, buku panduan penumpang (tentang keselamatan), buku panduan doa, pintu darurat, pintu keluar masuk penumpang harus tertutup, ban depan yang bukan vulkanisir, rel gordien di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan ditempat duduk, pintu keluar masuk pengemudi, kelistrikan audio visual, sabuk keselamatan, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan, pengecekan kendaraan secara rutin, dan asuransi kecelakaan. Dari hasil survei di masing-masing aspek akan dihitung nilai kepuasan dan kepentingannya. Serta di cari nilai kesesuaiannya. Setelah itu di cari nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan. Rata-rata kepuasan dan kepentingan tersebut didapatkan dari nilai kepentingan di bagi dengan jumlah responden, yaitu 220 responden.



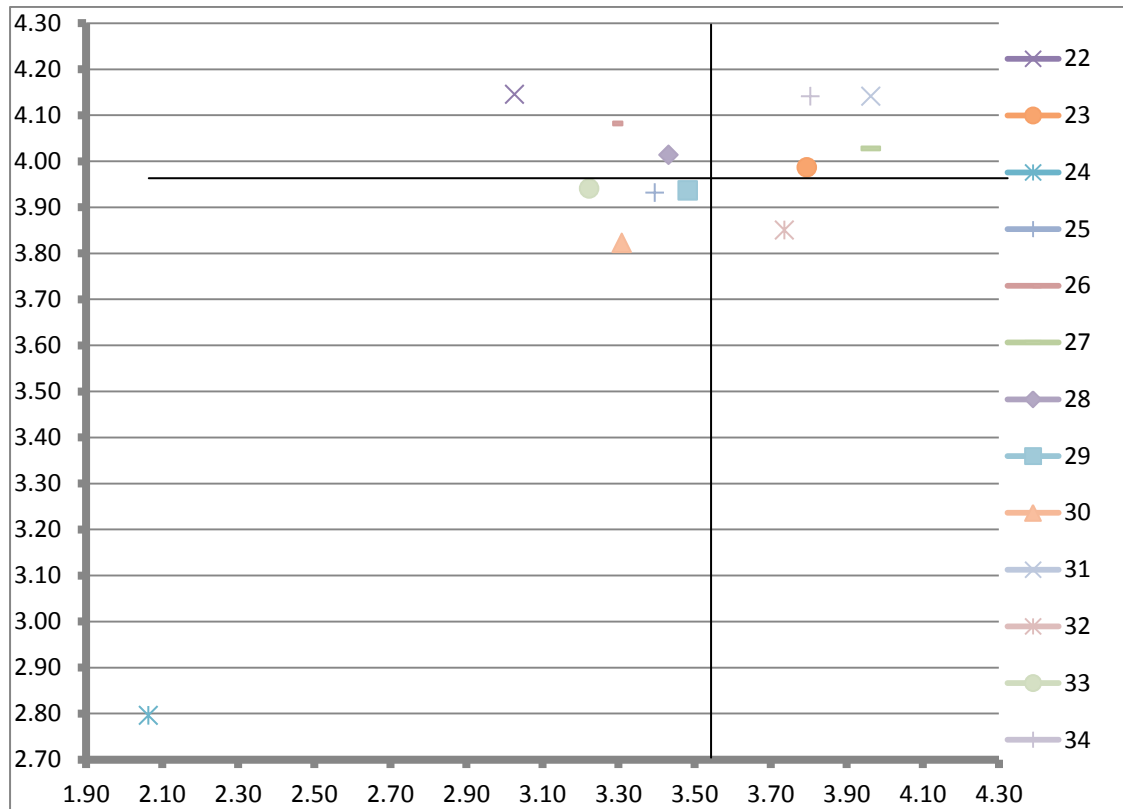
Gambar 4.25 Kuadran Keselamatan Bus Ekonomi

Dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan dari 21 aspek tersebut yang memenuhi standart yaitu kondisi fisik pengemudi, kompetensi pengemudi, alat pemecah kaca (martil), dan pintu keluar masuk penumpang harus tertutup. Kemudian pada aspek berikutnya, jam istirahat pengemudi, lampu senter, fasilitas kesehatan, dan alat pembatas kecepatan, pegangan tangan dikuadran keempat yang dianggap tidak terlalu penting namun pelaksanaannya rendah sehingga bukan prioritas utama untuk penanganan. Hal ini terjadi karena rata-rata persepsi masyarakat pada aspek kedua dan ketiga kurang begitu penting. Kemudian pada aspek alat pemadam api ringan, dan pintu darurat pada kuadran kesatu yang memiliki kepentingan yang tinggi namun kinerja yang belum memuaskan sehingga menjadi prioritas utama dalam penanganannya.

b. Kenyamanan

Pada kategori kenyamanan ini ada 13 aspek yang di survei yaitu kapasitas angkut maksimum 100%, kenyamanan tempat duduk, nomor tempat duduk, fasilitas sirkulasi udara, rak bagasi, bagasi bawah, fasilitas kebersihan, kaca film, sarana visual audio, gorden, pengatur suhu ruangan (AC), reclining seat (tempat duduk yang bisa diatur), dan larangan merokok.. Dari hasil survei di masing-masing aspek akan dihitung nilai kepuasan dan

kepentingannya. Serta di cari nilai kesesuaiannya. Setelah itu di cari nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan. Rata-rata kepuasan dan kepentingan tersebut didapatkan dari nilai kepentingan di bagi dengan jumlah responden, yaitu 220 responden.

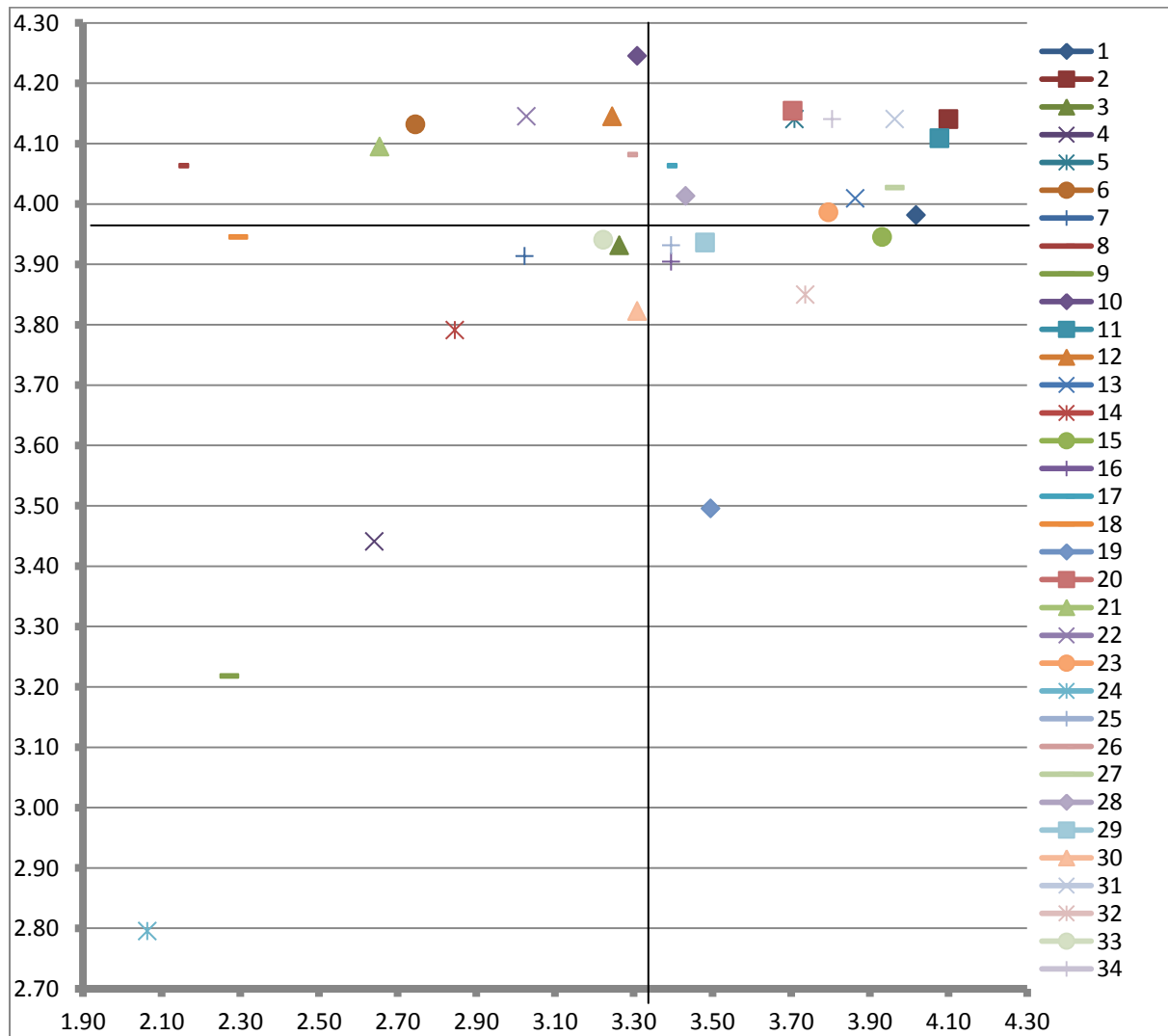


Gambar 4.26 Kuadran Kenyamanan Bus Ekonomi

Dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan dari 13 aspek tersebut yang memenuhi standart yaitu kenyamanan tempat duduk karena berada di kuadran dua yang memiliki kinerja yang baik. Kemudian pada aspek tentang tingkat kebersihan dan nomor tempat duduk berada di kuadran tiga yang memiliki kinerja yang buruk tetapi bukan prioritas utama untuk penanganan. Hal ini terjadi karena rata-rata persepsi masyarakat pada aspek kedua dan ketiga kurang begitu penting. Kemudian pada aspek asuransi kecelakaan, kapasitas angkut maksimum 100% dan rak bagasi berada di kuadran pertama yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya yang rendah sehingga menjadi prioritas utama dalam penanganan.

c. Gabungan dari kedua kategori

Dari kedua kategori yaitu keselamatan, dan kenyamanan tersebut akan di cari rata-rata dari nilai kepuasan dan kepentingan. Sehingga akan didapatkan diagram kartesius yang baru.



Gambar 4.27 Kuadran Gabungan Bus Ekonomi

Dari diagram kartesius tersebut dapat dilihat ada beberapa aspek yang berada di kuadran satu. Kuadran satu yaitu tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih belum memuaskan pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk dilakukan peningkatan. Ada beberapa yang berada di kuadran dua. Kuadran dua yaitu tingkat kepentingan sebanding dengan tingkat kepuasan. Dan ada beberapa pada kuadran tiga. Kuadran tiga yaitu penumpang angkutan kota menganggap tidak terlalu penting namun pelaksanaannya rendah. Tetapi tidak ada aspek yang berada di kuadran 4, itu artinya tidak aspek yang berlebih, yaitu penumpang menganggap aspek tersebut tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya baik.

Keterangan gambar diagram metode IPA ekonomi

Kuadran I (Prioritas Utama)

1. Alat pemadam api ringan (nomor 6)
2. Buku panduan penumpang (tentang keselamatan) (nomor 8)
3. Ban depan yang bukan vulkanisir (nomor 12)
4. Sabuk keselamatan (nomor 18)
5. Asuransi kecelakaan (nomor 21)
6. Kapasitas angkut maksimum 100% (nomor 22)
7. Rak bagasi (nomor 26)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

1. Kondisi fisik pengemudi (nomor 1)
2. Kompetensi pengemudi (nomor 2)
3. Alat Pemecah Kaca (Martil) (nomor 5)
4. Pintu keluar masuk penumpang harus tertutup (nomor 11)
5. Rel gorden di jendela (nomor 13)
6. Kelistrikan audio (nomor 17)
7. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (nomor 19)
8. Pengecekan kendaraan secara rutin (nomor 20)
9. Kenyamanan tempat duduk (nomor 23)
10. Bagasi bawah (nomor 27)
11. Fasilitas kebersihan (nomor 28)
12. Gordena (nomor 31)
13. Larangan merokok (nomor 34)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

1. Jam istirahat pengemudi (nomor 3)
2. Lampu senter (nomor 4)
3. Fasilitas kesehatan (nomor 7)
4. Buku panduan doa (nomor 9)
5. Pintu darurat (nomor 10)
6. Alat pembatas kecepatan (nomor 14)
7. Nomor tempat duduk (nomor 24)
8. Sarana visual audio (nomor 30)
9. Reclining seat (tempat duduk yang bisa diatur) (nomor 33)

Kuadran IV (Berlebihan)

1. Pegangan tangan (nomor 15)
2. Pintu keluar masuk pengemudi (nomor 16)
3. Fasilitas Sirkulasi udara (nomor 25)
4. Kaca film (nomor 29)
5. Pengatur suhu ruangan (AC) (nomor 32)

INTREPETASI METODE IPA

KUADRAN I

Atribut pada kuadran I adalah prioritas yang harus diutamakan untuk diperbaiki kinerjanya yang dirasa pengguna kurang optimal. Sehingga diperlukan perbaikan kinerja agar penumpang merasa puas dengan pelayanan yang ada. Berikut adalah atribut yang berada pada kuadran I yaitu :

1. Alat pemadam api ringan

Ketersediaan alat pemadam api ringan pada bus sangatlah kurang atau bahkan tidak ada sama sekali. Mengingat sering terjadi kasus bus yang terbakar, seharusnya pihak PO bus berbenah yang menyediakan minimal satu alat pemadam api ringan di dalam busnya. Dan dapat membantu para penumpang bus apabila terjadi kebakarang di ruang mesin bus atau kelistrikannya, Itu juga adalah salah satu bentuk perlindungan terhadap penumpang bus.

2. Buku panduan penumpang (tentang keselamatan)

Ada atau tidaknya buku panduan penumpang dalam bus mungkin penumpang banyak yang belum mengetahuinya, Padahal buku panduan tersebut sangatlah penting apabila dalam perjalanan bus mengalami hal yang tidak diinginkan. Di dalam buku tersebut terdapat cara pertolongan pertama menggunakan alat P3K dan sebagainya untuk membantu penumpang yang lainnya apabila terjadi hal yang tidak diinginkan.

3. Sabuk keselamatan

Sabuk keselamatan adalah salah satu aspek keselamatan yang penting dan sama sekali tidak ada di jumpai bus patas dan ekonomi untuk trayek Surabaya-Malang.

4. Ban depan yang bukan vulkanisir

Banyaknya ditemukan kasus ban bus yang menggunakan vulkanisir ketika di lakukan sidak oleh dinas yang bersangkutan, Hal ini lah yang harus dilakukan perbaikan oleh PO bus agar tidak lagi menggunakan ban yang vulkanisir untuk armadanya. Selain tidak

aman ban vulkanisir juga daya cengkramnya sangat berbeda jauh dengan ban baru, Dan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan penumpanglah yang sangat dirugikan.

5. Asuransi kecelakaan

Dalam hal ini untuk penumpang bus masih banyak yang belum mengetahui bahwa tiket yang mereka beli ada asuransi kecelakaanya. Mungkin perlu sosialisai agar para penumpang mengetahuinya, Dan lebih merasa aman dan nyaman dalam melakukan perjalanan menggunakan bus.

6. Kapasitas angkut maksimum 100%

Untuk kapasitas angkut maksimum 100% seringkali kru bus tidak memperdulikannya. Apabila untuk jam puncak atau libur panjang seringkali terlihat banyak penumpang yang berdiri dan melebihi kapasitas bus.

7. Rak bagasi

Ketersediaan rak bagasi untuk penumpang belum cukup memadai sehingga seringkali penumpang yang membawa barang bawaan cukup banyak meletakkan barang bawaannya di antara kursi penumpang. Hal ini tentunya berdampak dengan tingkat kenyamanan penumpang bus lainnya.

KUADRAN II

Pada kuadran ini, kinerja fasilitas sudah dianggap baik oleh pengguna stasiun sehingga prestasi yang didapatkan harus dipertahankan. Berikut adalah atribut yang masuk pada kuadran II yaitu :

1. Kondisi fisik pengemudi (nomor 1)
2. Kompetensi pengemudi (nomor 2)
3. Alat Pemecah Kaca (Martil) (nomor 5)
4. Pintu keluar masuk penumpang harus tertutup (nomor 11)
5. Rel gorden di jendela (nomor 13)
6. Kelistrikan audio (nomor 17)
7. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (nomor 19)
8. Pengecekan kendaraan secara rutin (nomor 20)
9. Kenyamanan tempat duduk (nomor 23)
10. Bagasi bawah (nomor 27)
11. Fasilitas kebersihan (nomor 28)
12. Gordena (nomor 31)
13. Larangan merokok (nomor 34)

Atribut yang dinilai baik oleh pengguna yaitu mengenai kompetensi pengemudi dan kenyamanan tempat duduk. Menurut penumpang kompetensi pengemudi dalam mengendarai bus sudah cukup baik, tetapi terkadang pengemudi bus seringkali ugal-ugalan di jalan ketika ada bus dengan jurusan yang sama ke Malang untuk berebut penumpang. Begitu juga dalam kenyamanan tempat duduk. Tersedianya tempat duduk yang bersih membuat penumpang merasa nyaman ketika menggunakan bus. Adanya larangan merokok juga membuat penumpang semakin nyaman untuk menggunakan bus ekonomi Surabaya-Malang.

KUADRAN III

Pada kuadran ini, atribut yang tersedia dinilai penumpang kurang penting dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu :

1. Jam istirahat pengemudi (nomor 3)
2. Lampu senter (nomor 4)
3. Fasilitas kesehatan (nomor 7)
4. Buku panduan doa (nomor 9)
5. Pintu darurat (nomor 10)
6. Alat pembatas kecepatan (nomor 14)
7. Nomor tempat duduk (nomor 24)
8. Sarana visual audio (nomor 30)
9. Reclining seat (tempat duduk yang bisa diatur) (nomor 33)

Pada kuadran ini meskipun oleh penumpang dianggap kurang berpengaruh namun harus tetap diperhatikan sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan penumpang agar aktivitas dalam menggunakan bus tetap berjalan lancar.

KUADRAN IV

Atribut yang termasuk di kuadran IV dinilai penumpang kurang penting namun kinerja yang dilakukan sudah baik sehingga terasa berlebihan. Atribut yang termasuk kuadran IV adalah sebagai berikut :

1. Pegangan tangan (nomor 15)
2. Pintu keluar masuk pengemudi (nomor 16)
3. Fasilitas sirkulasi udara (nomor 25)
4. Kaca film (nomor 29)
5. Pengatur suhu ruangan (AC) (nomor 32)

4.5 Hasil Analisis *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats* (SWOT)

4.5.1 Hasil Analisis SWOT Bus Patas

Hasil rata-rata bus patas ini didapatkan dengan menyebarkan kuisioner kepada 180 responden dan didapatkan rata-rata untuk faktor internal adalah 2,839 sedangkan untuk faktor eksternal adalah 2,780 pada penilaian kondisi saat ini. Untuk mengkategorikan faktor internal menjadi kekuatan (S) dan kelemahan (W), begitu pula faktor eksternal menjadi peluang (O) dan ancaman (T) maka nilai pada masing-masing atribut disesuaikan dengan nilai rata-rata faktor. Jika nilai yang diperoleh pada atribut lebih besar dari rata-rata maka dikategorikan sebagai kekuatan (S) atau peluang (O). sebaliknya jika nilai pada atribut lebih kecil dari nilai rata-rata maka dikategorikan sebagai kelemahan (W) dan ancaman (T). Tabel di bawah ini menjelaskan nilai dari masing-masing atribut pada faktor internal dan eksternal.

Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Faktor Bus Patas

No.	Faktor	Atribut	Rata-rata	Faktor
1	INTERNAL	Kurang rapinya seragam petugas bus	2,506	W
2		Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca,alat pemadam api ringan)	2,706	W
3		Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat	1,861	W
4		Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak	3,228	S
5		Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara	2,606	W
6		Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus	3,194	S
7		Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi	3,022	S
8		Kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang ada	3,206	S
9		Jumlah penumpang yang terus meningkat	3,306	S
10		Mempunyai pelayanan yang baik dan professional terhadap setiap penumpang	3,044	S
11		PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap	2,550	W
Rata - rata			2,839	

Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Faktor Bus Patas (Lanjutan)

No.	Faktor	Atribut	Rata-rata	Faktor
1	EKSTERNAL	Adanya kompetitor moda transportasi lainnya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket	2,650	T
2		Program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum dan kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah	3,372	O
3		Meningkatnya jumlah penduduk	3,078	O
4		Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang	3,111	O
5		Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan pribadi	3,044	O
6		Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu	2,411	T
7		Banyaknya kecelakaan lalu lintas	2,328	T
8		Dengan harga BBM yang semakin naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket	2,394	T
9		Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk kereta api seperti ditengah kota	2,633	T
Rata – Rata			2,780	

Dari penilaian di atas didapatkan pada faktor internal yaitu 6 kekuatan (S) dan 5 kelemahan (W). kemudian untuk faktor eksternal didapatkan 4 peluang (O) dan 5 ancaman (T). berikut adalah penjelasannya.

A. Kekuatan (S)

1. Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak

Ketika calon penumpang akan melakukan perjalanan menggunakan bus, tidak akan terburu-buru menuju terminal karena ketersediaan banyak jadwal keberangkatan. Dan kapanpun calon penumpang bisa berangkat menggunakan bus patas tersebut, karena jadwal keberangkatan hampir 24 jam.

2. Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus

Salah satu faktor yang membuat penumpang akan selalu menggunakan bus patas adalah kenyamanan tempat duduk, suhu yang dingin dan sejuk di dalam bus.

3. Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi

Pastinya dengan menggunakan angkutan umum akan lebih murah dibandingkan dengan kendaraan pribadi seperti mobil, tetapi dengan peluang tersebut PO bus harus terus melakukan perbaikan agar masyarakat tetap terus menggunakan bus sebagai moda transportasi.

4. Kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang ada

Dengan tarif yang relatif lebih mahal dari bus ekonomi maupun dengan kereta api, tetapi bus patas adalah moda transportasi dengan tingkat kenyamanan yang terbaik untuk trayek Surabaya-Malang.

5. Jumlah penumpang yang terus meningkat

Setiap hari jumlah penumpang yang mengalami terus peningkatan, apalagi hari libur dan akhir pekan harusnya dapat dimanfaatkan PO bus untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus.

6. Mempunyai pelayanan yang baik dan professional terhadap setiap penumpang

Dengan pelayanan yang baik dan professional yang terus ditingkatkan, bus patas akan tetap menjadi moda transportasi umum utama dibandingkan dengan bus ekonomi dan kereta api untuk trayek Surabaya- Malang.

B. Kelemahan (W)

1. Kurang rapinya seragam petugas bus

Petugas bus sering tidak memperhatikan kerapian mereka, yang harusnya bisa menjadi daya tarik untuk calon penumpang bus.

2. Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca, alat pemadam api ringan)

Salah satu aspek terpenting yang harus dilengkapi yaitu tersedianya berbagai macam alat pertolongan dalam keadaan darurat, agar penumpang merasakan aman dan nyaman.

3. Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat

Salah satu hal khusus yang perlu diperhatikan adalah aksesibilitas penyandang cacat. Karena jika jalan yang disediakan dicampur dengan orang maka akan mengganggu sirkulasi penumpang dan mengakibatkan kesulitan bagi difabel karena ruang yang tidak mencukupi.

4. Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara

Ketika penumpang menggunakan bus dan sopirnya mengemudikan dengan tidak hati – hati di jalan raya, maka penumpang akan merasakan tidak nyaman dan akan dapat beralih menggunakan moda transportasi umum lainnya atau kendaraan pribadi.

5. PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap

Berbeda dengan bus ekonomi, bus patas terkesan sangat lamban dan kurang dalam peremajaan armada bus yang ada saat ini. Masih sering ditemui banyak bus patas yang sudah relatif tua.

C. Peluang (O)

1. Program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum dan kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah

Salah satu cara pemerintah agar masyarakat menggunakan angkutan umum lagi, tetapi semua ini tidak akan berjalan dengan baik jika angkutan umum tidak berbenah menjadi lebih baik dan mulai tingginya minat masyarakat menggunakan angkutan umum, salah satunya bus patas Surabaya–Malang. Ini karena angkutan umum mulai berlomba–lomba meningkatkan pelayanan guna menarik minat konsumen.

2. Meningkatnya jumlah penduduk

Dengan populasi penduduk yang semakin bertambah adalah salah satu peluang yang harus bisa dimanfaatkan oleh PO bus.

3. Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang

Karena Malang adalah kota wisata dan kota pendidikan pasti banyak masyarakat yang menuju kota tersebut. Bus harus terus berinovasi dan memperbaiki pelayanan agar masyarakat agar menggunakan bus patas untuk transportasi menuju kota Malang.

4. Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan pribadi

Menggunakan transportasi umum pasti akan lebih menghemat pengeluaran, dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi. Tetapi biaya perjalanan menggunakan bus patas dinilai sebagian orang relatif mahal di banding dengan moda transportasi umum Surabaya–Malang pada saat ini.

D. Ancaman (T)

1. Adanya kompetitor moda transportasi lainnya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket

Dengan semakin banyaknya moda transportasi umum yang khususnya trayek Surabaya–Malang. PO bus harus terus berinovasi agar para penumpang bus tidak beralih menggunakan moda transportasi umum lainnya.

2. Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu

Sering terjadinya kemacetan yang sangat mengganggu perjalanan ketika menggunakan bus, Berbeda dengan saat menggunakan kereta api yang tidak terganggu karena macet.

3. Banyaknya kecelakaan lalu lintas

Dengan sopir yang kurang berhati-hati di jalan raya akan sangat rentan akan terjadinya kecelakaan, seharusnya PO bus menghimbau dan memberikan sanksi yang tegas agar sopir bus berhati-hati dalam berkendara.

4. Dengan harga BBM yang semakin naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket

Dengan biaya bus yang terus mengalami kenaikan, maka harusnya PO bus juga harus menyesuaikan dengan pelayanan yang ada. Masih banyak ditemui bus yang sudah relatif tua yang masih banyak beroperasi dan tingkat kenyamanannya tentu sangat berbeda dengan armada bus yang baru.

5. Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk kereta api seperti ditengah kota
Terdapat banyak stasiun kereta api di sepanjang Surabaya–Malang, dan ini akan dapat menyebabkan penumpang beralih ke kereta api.

4.5.2 Hasil IFAS-EFAS Bus Patas

FAKTOR INTERNAL PATAS

Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Faktor Internal Bus Patas

No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
1	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak	S	3,228	2,600	0,103	0,269
2	Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus	S	3,194	2,961	0,102	0,303
3	Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi	S	3,022	2,994	0,097	0,290
4	Kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang ada	S	3,206	3,206	0,103	0,329
5	Jumlah penumpang yang terus meningkat	S	3,306	3,161	0,106	0,335
6	Mempunyai pelayanan yang baik dan professional terhadap setiap penumpang	S	3,044	3,239	0,097	0,316
SUBTOTAL			19,000	18,161	0,608	1,841

Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Faktor Internal Bus Patas (Lanjutan)

No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
7	Kurang rapinya seragam petugas bus	W	2,506	2,661	0,080	0,214
8	Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca, alat pemadam api ringan)	W	2,706	3,300	0,087	0,286
9	Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat	W	1,861	3,011	0,060	0,179
10	Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara	W	2,606	2,883	0,083	0,241
11	PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap	W	2,550	3,089	0,082	0,252
SUBTOTAL			12,228	14,944	0,392	1,172
TOTAL					1,00	3,013

FAKTOR EKSTERNAL PATAS

Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Faktor Eksternal Bus Patas

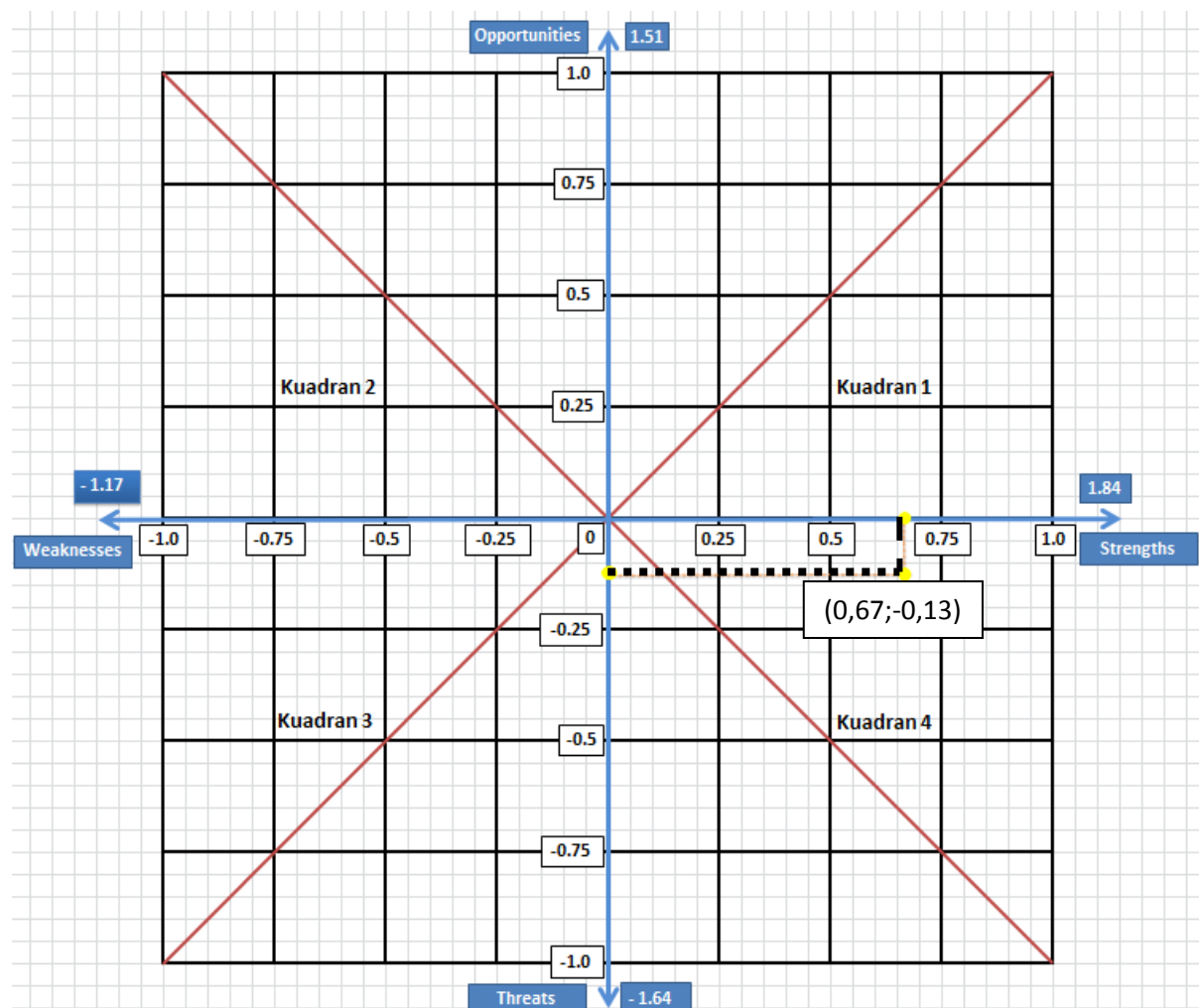
No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
1	Program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum dan kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah	O	3,372	2,989	0,135	0,403
2	Meningkatnya jumlah penduduk	O	3,078	3,033	0,123	0,373
3	Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang	O	3,111	2,967	0,124	0,369
4	Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan pribadi	O	3,044	3,022	0,122	0,368
SUBTOTAL			12,606	12,011	0,504	1,512

Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Faktor Eksternal Bus Patas (Lanjutan)

No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
5	Adanya kompetitor moda transportasi lainnya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket	T	2,650	3,383	0,106	0,358
6	Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu	T	2,411	3,328	0,096	0,321
7	Banyaknya kecelakaan lalu lintas	T	2,328	3,328	0,093	0,310
8	Dengan harga BBM yang semakin naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket	T	2,394	3,128	0,096	0,299
9	Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk kereta api seperti ditengah kota	T	2,633	3,350	0,105	0,353
SUBTOTAL			12,417	16,517	0,496	1,640
				TOTAL	1,00	3,153

Penyusunan Strategi SWOT

1. Strategi SO dibuat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi ini merupakan strategi yang sangat tepat untuk mendukung strategi pertumbuhan agresif.
2. Strategi ST adalah menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman. Strategi ini merupakan strategi yang sangat tepat untuk mendukung strategi diversifikasi.
3. Strategi WO diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi ini merupakan strategi yang sangat tepat untuk merebut peluang yang lebih baik dengan meminimalkan permasalahan internal yang ada.
4. Strategi WT didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada dan menghindari ancaman.



Gambar 4.28 Diagram IFAS–EFAS Bus Patas

Titik koordinat internal dan eksternal (0,67;-0,13) terletak di antara ancaman eksternal dan kekuatan internal yang disebut kuadran IV-A, yaitu area *Diversifikasi Conglomerate Strategy*. Artinya, PO bus patas trayek Surabaya–Malang perlu menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.

Tabel 4.17 Prioritas IFAS-EFAS Bus Patas

BUS PATAS			
EFAS	IFAS	S (1.84)	W (1.17)
	O (1.51)	$S (1.84) + O (1.51)$ $= 3.35$	$W (1.17) + O (1.51)$ $= 2.68$
	T (1.64)	$S (1.84) + T (1.64)$ $= 3.48$	$W (1.17) + T (1.64)$ $= 2.81$

Berdasarkan dari tabel di atas maka jika diurutkan berdasarkan prioritas diawali oleh strategi ST, kemudian dilanjutkan strategi SO, strategi WT, dan kemudian WO. Didukung dengan hasil dari grafik IFAS dan EFAS yang menyatakan menggunakan *Diversifikasi Conglomerate Strategy* yang artinya adalah PO bus patas trayek Surabaya–Malang perlu menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.

Tabel 4.18 Matriks SWOT BUS PATAS

Internal Eksternal	<u>Strengths (S)</u> • Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak • Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus • Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi • Kesesuaian biaya dengan pelayanan • Jumlah penumpang yang terus meningkat • Mempunyai pelayanan yang baik dan professional terhadap setiap penumpang	<u>Weaknesses (W)</u> • Kurang rapinya seragam petugas bus • Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca, alat pemadam api ringan) • Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat • Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara • PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap
<u>Opportunities (O)</u> • program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum • Kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah • Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang • Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan	<u>STRATEGI SO</u> • Dengan keberangkatan jadwal yang lebih banyak maka akan juga mensukseskan program pemerintah yang menganjurkan masyarakat menggunakan angkutan umum • Biaya perjalanan yang lebih murah dari kendaraan pribadidan kenyamanan menggunakan bus akan dapat menarik jumlah penumpang yang akan menuju ke kota Malang dan sekirtnya • Jumlah penumpang yang semakin meningkat dan besarnya pajak, operasional kendaraan dapat menarik minat penumpang untuk menggunakan bus	<u>STRATEGI WO</u> • Dengan terus melakukan peremajaan bus secara bertahap diharapkan akan menarik minat penumpang unruk menggunakan bus • Mulai melakukan perbaikan bus untuk melengkapi fasilitas keselamatan agar masyarakat merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan bus
<u>Threats (T)</u> • Adanya kompetitor moda transportasi lainya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket • Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu • Jadwal moda angkutan kereta semakin banyak • Dengan harga BBM yang semakin naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket • Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk Kereta api seperti ditengah kota	<u>STRATEGI ST</u> • Dengan biaya yang relatif mahal dibandingkan kereta api hendaknya bus patas terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk tetap bersaing dengan kereta api • Mempunyai pelayanan yang baik dan profesinonal akan dapat mengurangi tingkat kecelakaan di jalan raya • Jadwal keberangkatan yang lebih banyak dari kereta api akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan menggunakan bus	<u>STRATEGI WT</u> • Memperbaiki kualitas yang ada dan lebih memperhatikan kenyamanan dan keselamatan penumpang • PO bus harus menghimbau sopirnya untuk berhati-hati dalam berkendara guna mengurangi angka kecelakaan • Dengan adanya pemberhentiaan kereta api yang strategis hendaknya untuk bus patas tidak melewati tol pandaan agar menarik minat masyarakat yang berada di pasuruan dan sekitarnya

Dari hasil yang didapatkan untuk bus patas dari analisis metode SWOT dan menggunakan tabel matriks adalah strategi ST yang artinya adalah menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman, dan strategi yang kami dapatkan adalah sebagai berikut :

- Dengan biaya yang relatif mahal dibandingkan kereta api hendaknya bus patas terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk tetap bersaing dengan kereta api.
- Mempunyai pelayanan yang baik dan profesional akan dapat mengurangi tingkat kecelakaan di jalan raya.
- Jadwal keberangkatan yang lebih banyak dari kereta api akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan menggunakan bus.

4.5.3 Hasil analisis SWOT Bus Ekonomi

Hasil rata-rata bus ekonomi ini didapatkan dengan menyebarkan kuisioner kepada 220 responden dan didapatkan rata-rata untuk faktor internal adalah 3,053 sedangkan untuk faktor eksternal adalah 3,011 pada penilaian kondisi saat ini. Untuk mengkategorikan faktor internal menjadi kekuatan (S) dan kelemahan (W), begitu pula faktor eksternal menjadi peluang (O) dan ancaman (T) maka nilai pada masing-masing atribut disesuaikan dengan nilai rata-rata 940mpet. Jika nilai yang diperoleh pada atribut lebih besar dari rata-rata maka dikategorikan sebagai kekuatan (S) atau peluang (O). sebaliknya jika nilai pada atribut lebih kecil dari nilai rata-rata maka dikategorikan sebagai kelemahan (W) dan ancaman (T). Tabel di bawah ini menjelaskan nilai dari masing-masing atribut pada faktor internal dan eksternal.

Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Faktor Bus Ekonomi

No.	Faktor	Atribut	Rata-rata	Faktor
1	INTERNAL	Kurang rapinya seragam petugas bus	2,405	W
2		Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca, alat pemadam api ringan)	2,945	W
3		Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat	1,973	W
4		Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak	3,818	S
5		Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara	2,741	W
6		Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus	3,709	S
7		Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi	3,273	S

Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Faktor Bus Ekonomi (Lanjutan)

No.	Atribut	Rata-rata	Faktor
8	Kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang ada	2,700	W
9	Jumlah penumpang yang terus meningkat	3,245	S
10	Mempunyai pelayanan yang baik dan professional terhadap setiap penumpang	3,495	S
11	PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap	3,277	S
Rata – rata		3,053	
1	Adanya kompetitor moda transportasi lainnya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket	2,786	T
2	Program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum dan kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah	3,255	O
3	Meningkatnya jumlah penduduk	3,223	O
4	Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang	3,455	O
5	Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan pribadi	3,732	O
6	Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu	2,591	T
7	Banyaknya kecelakaan lalu lintas	2,745	T
8	Dengan harga BBM yang semakin naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket	2,918	T
9	Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk kereta api seperti ditengah kota	2,391	T
Rata – Rata		3,011	

EKSTERNAL

Dari penilaian di atas didapatkan pada faktor internal yaitu 6 kekuatan (S) dan 5 kelemahan (W). kemudian untuk faktor eksternal didapatkan 4 peluang (O) dan 5 ancaman (T). berikut adalah penjelasannya.

A. Kekuatan (S)

1. Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak

Ketika calon penumpang akan melakukan perjalanan menggunakan bus, tidak akan terburu-buru menuju terminal karena ketersediaan banyak jadwal keberangkatan. Dan

kapanpun calon penumpang bisa berangkat menggunakan bus patas tersebut, karena jadwal keberangkatan hampir 24 jam.

2. Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus

Salah satu faktor yang membuat penumpang akan selalu menggunakan bus patas adalah kenyamanan tempat duduk, suhu yang dingin dan sejuk di dalam bus.

3. Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi

Pastinya dengan menggunakan angkutan umum akan lebih murah dibandingkan dengan kendaraan pribadi seperti mobil, tetapi dengan peluang tersebut PO bus harus terus melakukan perbaikan agar masyarakat tetap terus menggunakan bus sebagai moda transportasi.

4. Jumlah penumpang yang terus meningkat

Setiap hari jumlah penumpang yang mengalami terus peningkatan, apalagi hari libur dan akhir pekan harusnya dapat dimanfaatkan PO bus untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus.

5. Mempunyai pelayanan yang baik dan professional terhadap setiap penumpang

Dengan pelayanan yang baik dan professional yang terus ditingkatkan, bus ekonomi akan tetap menjadi moda transportasi umum utama untuk jarak pendek dan panjang dibandingkan dengan bus patas dan kereta api untuk trayek Surabaya- Malang.

6. PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap

Bus ekonomi terus melakukan peremajaan armada secara bertahap. Pada saat ini bus yang baru lebih banyak didominasi oleh bus ekonomi dibandingkan bus patas.

B. Kelemahan (W)

1. Kurang rapinya seragam petugas bus

Petugas bus sering tidak memperhatikan kerapian mereka, yang harusnya bisa menjadi daya tarik untuk calon penumpang bus.

2. Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca, alat pemadam api ringan)

Salah satu aspek terpenting yang harus dilengkapi yaitu tersedianya berbagai macam alat pertolongan dalam keadaan darurat, agar penumpang merasakan aman dan nyaman.

3. Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat

Salah satu hal khusus yang perlu diperhatikan adalah aksesibilitas penyandang cacat. Karena jika jalan yang disediakan dicampur dengan orang maka akan mengganggu sirkulasi penumpang dan mengakibatkan kesulitan bagi difabel karena ruang yang tidak mencukupi.

4. Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara

Ketika penumpang menggunakan bus dan sopirnya mengemudikan dengan tidak hati – hati di jalan raya, maka penumpang akan merasakan tidak nyaman dan akan dapat beralih menggunakan moda transportasi umum lainnya atau kendaraan pribadi.

5. Kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang ada

Dengan tarif yang relatif lebih murah dibandingkan dengan bus patas, tetapi bus ekonomi sering *nge-tem* sembarangan ketika penumpang tidak memenuhi target mereka, ini sangat mengganggu tingkat kenyamanan penumpang.

C. Peluang (O)

1. Program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum dan kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah

Salah satu cara pemerintah agar masyarakat menggunakan angkutan umum lagi, tetapi semua ini tidak akan berjalan dengan baik jika angkutan umum tidak berbenah menjadi lebih baik dan mulai tingginya minat masyarakat menggunakan angkutan umum, salah satunya bus patas Surabaya–Malang. Ini karena angkutan umum mulai berlomba–lomba meningkatkan pelayanan guna menarik minat konsumen.

2. Meningkatnya jumlah penduduk

Dengan populasi penduduk yang semakin bertambah adalah salah satu peluang yang harus bisa dimanfaatkan oleh PO bus.

3. Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang

Karena Malang adalah kota wisata dan kota pendidikan pasti banyak masyarakat yang menuju kota tersebut. Bus harus terus berinovasi dan memperbaiki pelayanan agar masyarakat agar menggunakan bus patas untuk transportasi menuju kota Malang.

4. Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan pribadi

Menggunakan transportasi umum pasti akan lebih menghemat pengeluaran, dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi. Tetapi biaya perjalanan menggunakan bus patas dinilai sebagian orang relatif mahal di banding dengan moda transportasi umum Surabaya–Malang pada saat ini.

D. Ancaman (T)

1. Adanya kompetitor moda transportasi lainnya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket

Dengan semakin banyaknya moda transportasi umum yang khususnya trayek Surabaya–Malang. PO bus harus terus berinovasi agar para penumpang bus tidak beralih menggunakan moda transportasi umum lainnya.

2. Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu
Sering terjadinya kemacetan yang sangat mengganggu perjalanan ketika menggunakan bus, Berbeda dengan saat menggunakan kereta api yang tidak terganggu karena macet.
3. Banyaknya kecelakaan lalu lintas
Dengan sopir yang kurang berhati-hati di jalan raya akan sangat rentan akan terjadinya kecelakaan, seharusnya PO bus menghimbau dan memberikan sanksi yang tegas agar sopir bus berhati-hati dalam berkendara.
4. Dengan harga BBM yang semakin naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket
Dengan biaya bus yang terus mengalami kenaikan, maka harusnya PO bus juga harus menyesuaikan dengan pelayanan yang ada. Masih banyak ditemui bus yang sudah relatif tua yang masih banyak beroperasi dan tingkat kenyamanannya tentu sangat berbeda dengan armada bus yang baru.
5. Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk kereta api seperti ditengah kota
Terdapat banyak stasiun kereta api di sepanjang Surabaya–Malang, dan ini akan dapat menyebabkan penumpang beralih ke kereta api.

4.5.4 Hasil IFAS dan EFAS Bus Ekonomi

FAKTOR INTERNAL EKONOMI

Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Faktor Internal Bus Ekonomi

No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
1	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak	S	3,818	2,073	0,114	0,236
2	Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus	S	3,709	3,250	0,110	0,359
3	Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi	S	3,273	3,391	0,097	0,330
4	Jumlah penumpang yang terus meningkat	S	3,245	3,041	0,097	0,294
5	Mempunyai pelayanan yang baik dan professional terhadap setiap penumpang	S	3,495	3,209	0,104	0,334

Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Faktor Internal Bus Ekonomi (Lanjutan)

No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
6	PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap	S	3,277	2,882	0,098	0,281
SUBTOTAL			20,818	17,845	0,620	1,834
7	Kurang rapinya seragam petugas bus	W	2,405	2,805	0,072	0,201
8	Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca, alat pemadam api ringan)	W	2,945	3,023	0,088	0,265
9	Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat	W	1,973	3,468	0,059	0,204
10	Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara	W	2,741	2,800	0,082	0,229
11	Kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang ada	W	2,700	3,118	0,080	0,251
SUBTOTAL			12,764	15,214	0,380	1,149
TOTAL					1,000	2,983

FAKTOR EKSTERNAL EKONOMI

Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Faktor Eksternal Bus Ekonomi

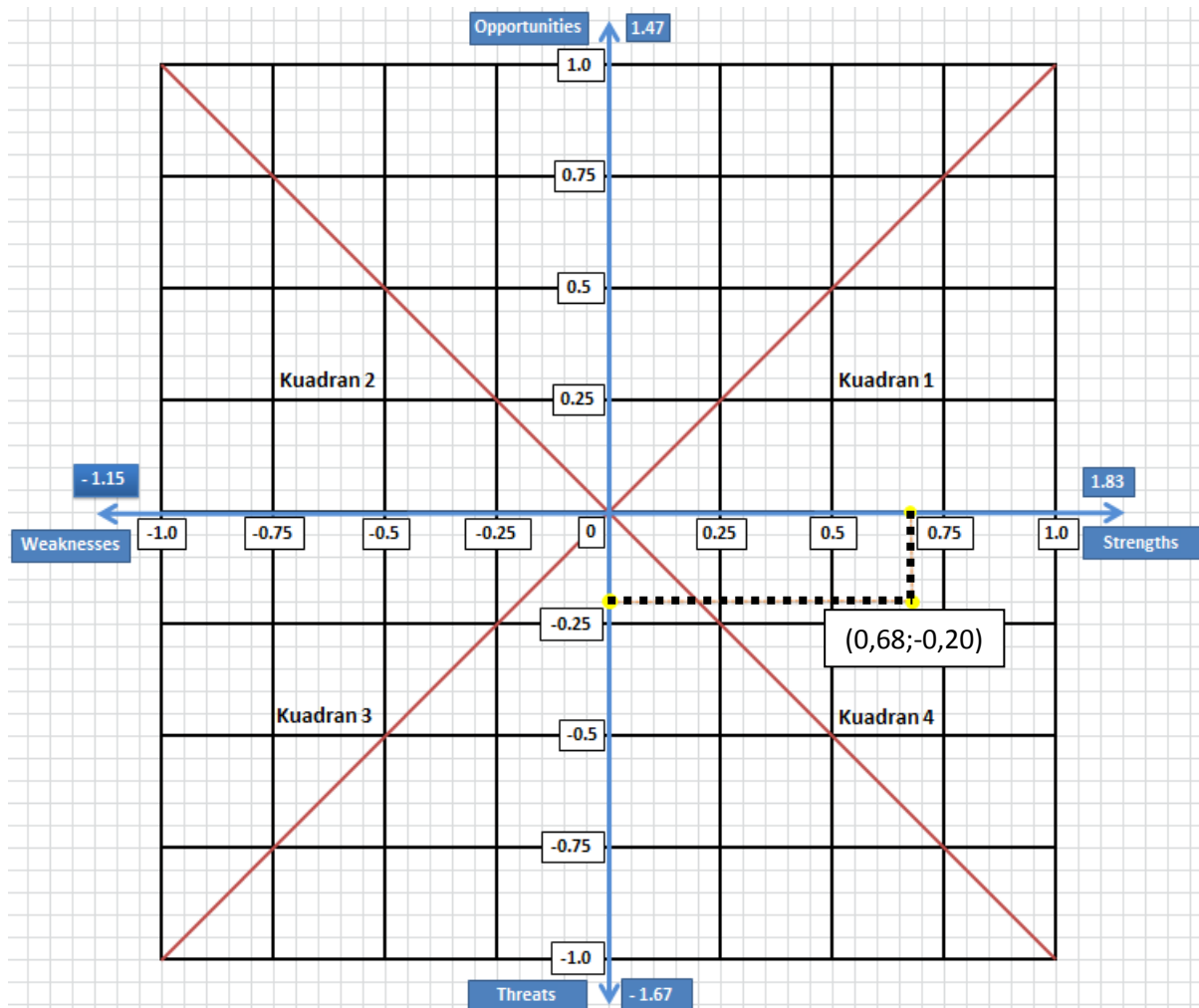
No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
1	Program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum dan kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah	O	3,255	2,995	0,120	0,360
2	Meningkatnya jumlah penduduk	O	3,223	2,641	0,119	0,314
3	Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang	O	3,455	3,073	0,127	0,392

Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Faktor Eksternal Bus Ekonomi (Lanjutan)

No.	Atribut	Faktor	Rerata Data	Rerata Urgensi	Bobot	Skor
4	Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan pribadi	O	3,732	2,905	0,138	0,400
SUBTOTAL			13,664	11,614	0,504	1,466
5	Adanya kompetitor moda transportasi lainnya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket	T	2,786	3,418	0,103	0,352
6	Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu	T	2,591	3,405	0,096	0,326
7	Banyaknya kecelakaan lalu lintas Dengan harga BBM yang semakin	T	2,745	3,295	0,101	0,334
8	naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket	T	2,918	3,418	0,108	0,368
9	Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk kereta api seperti ditengah kota	T	2,391	3,350	0,088	0,296
SUBTOTAL			13,432	16,886	0,496	1,675
TOTAL					1,000	3,140

Penyusunan Strategi SWOT

1. Strategi SO dibuat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi ini merupakan strategi yang sangat tepat untuk mendukung strategi pertumbuhan agresif.
2. Strategi ST adalah menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman. Strategi ini merupakan strategi yang sangat tepat untuk mendukung strategi diversifikasi.
3. Strategi WO diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi ini merupakan strategi yang sangat tepat untuk merebut peluang yang lebih baik dengan meminimalkan permasalahan internal yang ada.
4. Strategi WT didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada dan menghindari ancaman.



Gambar 4.29 Diagram IFAS-EFAS Bus Ekonomi

Titik koordinat internal dan eksternal (0,68;-0,20) terletak di antara peluang eksternal dan kelemahan internal yang disebut kuadran IV-A, yaitu area *Diversifikasi Conglomerate Strategy*. Artinya, PO bus patas trayek Surabaya–Malang perlu menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.

Tabel 4.22 Prioritas IFAS-EFAS Bus Ekonomi

BUS EKONOMI			
EFAS	IFAS	S (1.83)	W (1.15)
	O (1.47)	$S (1.83) + O (1.47)$ $= 3.30$	$W (1.15) + O (1.47)$ $= 2.62$
	T (1.67)	$S (1.83) + T (1.67)$ $= 3.50$	$W (1.15) + T (1.67)$ $= 2.82$

Berdasarkan dari tabel di atas maka jika diurutkan berdasarkan prioritas diawali oleh strategi ST, kemudian dilanjutkan strategi SO, strategi WT, dan kemudian WO. Didukung dengan hasil dari grafik IFAS dan EFAS yang menyatakan menggunakan *Diversifikasi Conglomerate Strategy* yang artinya adalah PO bus patas trayek Surabaya–Malang perlu menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.

Tabel 4.23 Matriks SWOT BUS EKONOMI

Internal Eksternal	<u>Strengths (S)</u>	<u>Weaknesses (W)</u>
	• Ketersediaan jadwal keberangkatan yang lebih banyak • Kenyamanan suhu dan tempat duduk dalam bus • Biaya perjalanan bus lebih murah dari kendaraan pribadi • Jumlah penumpang yang terus meningkat • Mempunyai pelayanan yang baik dan profesional terhadap setiap penumpang • PO bus terus melakukan peremajaan secara bertahap	• Kurang rapinya seragam petugas bus • Banyaknya bus yang beroperasi yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap (alat pecah kaca, alat pemadam api ringan) • Tidak tersedianya aksesibilitas penyandang cacat • Kurang hati-hatinya sopir bus dalam berkendara • Kesesuaian tarif bus dengan pelayanan yang ada
<u>Opportunities (O)</u> • program pemerintah tentang anjuran menggunakan angkutan umum dan kesadaran masyarakat menggunakan angkutan umum mulai bertambah • Meningkatnya jumlah penduduk • Banyaknya minat masyarakat menuju kota Malang • Besarnya pajak dan biaya operasional kendaraan	<u>STRATEGI SO</u> • Dengan keberangkatan jadwal yang lebih banyak maka akan juga mensukseskan program pemerintah yang menganjurkan masyarakat menggunakan angkutan umum • Biaya perjalanan yang lebih murah dari kendaraan pribadi dan kenyamanan menggunakan bus akan dapat menarik jumlah penumpang yang akan menuju ke kota Malang dan sekitarnya • Jumlah penumpang yang semakin meningkat dan besarnya pajak, operasional kendaraan dapat menarik minat penumpang untuk menggunakan bus	<u>STRATEGI WO</u> • Mulai melakukan perbaikan bus untuk melengkapi fasilitas keselamatan agar masyarakat merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan bus • Dengan tarif bus ekonomi yang terjangkau, hendaknya sopir bus tidak sering nge-tem sembarangan karena banyaknya minat masyarakat menuju Malang
<u>Threats (T)</u> • Adanya kompetitor moda transportasi lainnya seperti kereta api yang gencar melakukan promo tiket • Kemacetan lalu lintas membuat perjalanan bus terganggu • Banyaknya kecelakaan lalu lintas • Dengan harga BBM yang semakin naik akan mengakibatkan naiknya biaya operasional bus dan harga tiket • Adanya stasiun pemberhentian yang strategis untuk kereta api di tengah kota	<u>STRATEGI ST</u> • Dengan terus melakukan peremajaan bus secara bertahap diharapkan akan dapat bersaing dengan kereta api guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus • Mempunyai pelayanan yang baik dan profesional akan dapat mengurangi tingkat kecelakaan di jalan raya • Jadwal keberangkatan yang lebih banyak dari kereta api akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan menggunakan bus	<u>STRATEGI WT</u> • Memperbaiki kualitas yang ada dan lebih memperhatikan kenyamanan dan keselamatan penumpang • PO bus harus menghimbau sopirnya untuk berhati-hati dalam berkendara guna mengurangi angka kecelakaan

Dari hasil yang didapatkan untuk bus patas dari analisis metode SWOT dan menggunakan tabel matriks adalah strategi ST yang artinya adalah menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman, dan strategi yang kami dapatkan adalah sebagai berikut :

- Dengan terus melakukan peremajaan bus secara bertahap diharapkan akan dapat bersaing dengan kereta api guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus.
- Mempunyai pelayanan yang baik dan profesional akan dapat mengurangi tingkat kecelakaan di jalan raya.
- Jadwal keberangkatan yang lebih banyak dari kereta api akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan menggunakan bus.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil kajian yang dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan evaluasi kinerja yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap sebagian besar pelayanan bus AKDP trayek Surabaya - Malang. Untuk bus patas, dari hasil penempatan kuadran yang diperoleh terdapat 29 dari 34 atribut pelayanan yang masuk kategori selain kuadran I hal ini berarti pelayanannya sudah dinilai cukup baik oleh masyarakat. Sementara itu hanya terdapat 5 atribut pelayanan yang masuk kategori kuadran I dimana hal ini merupakan prioritas utama yang perlu ditingkatkan pelayanannya.

Kemudian untuk bus ekonomi hasil penempatan kuadran yang diperoleh terdapat 27 dari 34 atribut pelayanan yang masuk kategori selain kuadran I hal ini berarti pelayanannya sudah dinilai cukup baik oleh masyarakat. Sementara itu hanya terdapat 7 atribut pelayanan yang masuk kategori kuadran I dimana hal ini merupakan prioritas utama yang perlu ditingkatkan pelayanannya.

2. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya berarti suatu atribut pelayanan tersebut dinilai penting kebutuhannya oleh masyarakat namun kinerjanya dinilai belum maksimal. Untuk bus patas, terdapat 5 atribut pelayanan bus patas yang perlu ditingkatkan. Diantaranya yaitu, buku panduan penumpang (tentang keselamatan), sabuk keselamatan, asuransi kecelakaan, fasilitas kebersihan, dan alat pemadam api ringan.

Sedangkan untuk bus ekonomi terdapat 7 atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan. Diantaranya yaitu, Alat pemadam api ringan, buku panduan penumpang (tentang keselamatan), sabuk keselamatan, ban depan yang bukan vulkanisir, asuransi kecelakaan, kapasitas angkut maksimum 100% (jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut) , dan rak bagasi.

3. Strategi yang bisa digunakan bus patas untuk dapat menarik masyarakat adalah sebagai berikut
 - a) Dengan biaya yang relatif mahal dibandingkan kereta api hendaknya bus patas terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk tetap bersaing dengan kereta api.

- b) Mempunyai pelayanan yang baik dan profesional akan dapat mengurangi tingkat kecelakaan di jalan raya.
- c) Jadwal keberangkatan yang lebih banyak dari kereta api akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan menggunakan bus.

Dan strategi yang bisa digunakan bus ekonomi untuk menarik masyarakat adalah sebagai berikut

- a) Dengan terus melakukan peremajaan bus secara bertahap, diharapkan bus dapat bersaing dengan kereta api guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus.
- b) Mempunyai pelayanan yang baik dan profesional akan dapat mengurangi tingkat kecelakaan di jalan raya.
- c) Jadwal keberangkatan yang lebih banyak dari kereta api akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan menggunakan bus.

5.2 Saran

1. Untuk pengkaji selanjutnya dalam pembagian kuisioner pelayanan sebaiknya lebih selektif saat pemilihan responden supaya data yang diperoleh lebih merata, sehingga bisa mengetahui berapa besar potensi penumpang yang terjadi.
2. Untuk pengkaji berikutnya sebaiknya dalam penyusunan faktor-faktor dalam kuisioner *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* (SWOT), diharapkan berkonsultasi dengan pihak yang bersangkutan (PO bus Surabaya – Malang). Sehingga didapatkan faktor-faktor yang mewakili permasalahan yang terjadi.
3. Sebaiknya untuk penelitian sejenis, terutama kualitatif, mendampingi responden untuk pengisian kuisioner agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan jawaban.
4. Untuk pengkaji selanjutnya hendaknya menggunakan Peraturan Pemerintah yang paling baru, agar memiliki perbedaan dengan kajian – kajian sebelumnya.
5. Untuk pengkaji selanjutnya hendaknya menambahkan kuisioner esai guna menampung pendapat dan saran dari responden.
6. Setelah melakukan survei *Analisis Importance Performance Analysis* (IPA) dan mendapatkan atribut apa saja yang harus di perbaiki guna meningkatkan tingkat pelayanan, tahapan selanjutnya dilakukan survei dengan menggunakan metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* (SWOT) hasil atribut tersebut akan dijadikan rujukan untuk memperbaiki tingkat kinerja bus Surabaya – Malang saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 1993. *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Boone, Louis E., dan David L. Kurtz 2008. Pengantar Bisnis Kontemporer, buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- David, Fred R. 2002. *Manajemen Strategis: Konsep*. Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Departemen Perhubungan , 2015 . Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Jakarta.
- Septian, Dody T. dan David Chamora. 2016. Kajian Kinerja Terminal Talangagung Di Kepanjen Kabupaten Malang . Malang.
- Rangkuti, Freddy . 2005. Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia
- Hadihardjaja, J. 1997. *Sistem Transportasi*. Jakarta : Universitas Gunadarma.
- Martilla dan James . 1997 . *Importance and Performance Analysis . Journal Of Marketing* 41.
- Mukhsalmina 2012. Analisa tingkat pelayanan bus dengan *metode importance performance analysis*
- Nasution, H.M.N. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Papacostas. 1987 . *Fundamentals of Transportation Engineering. Prantice Hal I*. USA
- Pearce, John A. and Robinson Richard B. Jr. 2003 . Strategic Management Formulation, Implementation and Control. Mc Graw hill, Boston.
- Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Planning:A Nonsense Guide for Busy People Who Want Result Fast . New York : McGraw Hill.
- Kirana, Rimas K. dan Venishea Dea Odavita. 2016. Kajian Kinerja Stasiun Kereta Api Studi Kasus Stasiun Kediri Dan Stasiun Mojokerto
- Bradford, Robert W., Peter Duncan, dan Brian Tarcy . 2007 . Simplified Strategic Slovin. 2010. <http://www.docpdf.info/articles/rumus+slovin.com> (diakses 15 Mei 2017)
- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Tamin, O.Z. 1997. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tamin, O, Z. 2000 . *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung : ITB.

Thompson. 2008 . *Crafting & Executing Strategy; The Quest for Competitive advantage*, sixteenth edition. McGraw-Hill International Edition.

Tjiptono , 2005 . *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta.

Warpani . 1990 . *Merencanakan Sistem Perangkutan* . Bandung : ITB. Warpani . 2002 . *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : ITB

Wikipedia . https://id.wikipedia.org/wiki/Analisis_SWOT (diakses 14 Mei 2017)

Warni, Intan S. dan Syela Angela Febrianti. 2015. *Kinerja Operasional Bus Antar Kota dalam Provinsi (AKDP) Kelas Ekonomi AC dan kelas Eksekutif Trayek Malang - Surabaya* . Malang.