

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS BUS TRANS MEBIDANG

Oleh:

Yusuf Aulia Lubis ¹⁾

Janer Napitupulu ²⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2,3)}

E-mail:

Cupteh@gmail.com ¹⁾

janernapitupulu@gmail.com ²⁾

ABSTRACT

Transportation is a very vital thing that supports daily human life and the movement of logistics goods. The transportation system is said to be good if the cost is economical and affordable. However, it seems that the city of Medan has not been implemented; only the costs are determined by the government and public transport organizations without involving the community. The low quality of service in terms of security, comfort, feasibility, convenience and efficiency of public transportation, gives a feeling of being less comfortable and safe for users of public transportation services. The increasing number of people who use private vehicles in the city of Medan is increasing traffic congestion which results in longer travel times, because there are many vehicles and lower speeds. Therefore, private vehicle users cause congestion, inefficiency in the use of road space, and reduce road capacity. To reduce congestion in the city of Medan, the Medan city government entered into cooperation with Deli Serdang Regency and Binjai City; Trans Me Field Bus was established to overcome traffic jams. Therefore, researchers are interested in knowing the service quality of buses through public perception.

Keywords: *Transportation, Public Transportation, Trans Field*

ABSTRAK

Transportasi merupakan hal yang sangat vital yang menunjang kehidupan manusia sehari-hari dan pergerakan barang logistik. Sistem transportasi dikatakan baik jika biayanya ekonomis dan terjangkau. Namun sepertinya kota Medan belum terlaksana, hanya biaya ditentukan oleh pemerintah dan organisasi angkutan umum tanpa melibatkan masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan dari segi keamanan, kenyamanan, kelayakan, kemudahan dan efisiensi angkutan umum, memberikan perasaan yang kurang nyaman dan aman bagi pengguna angkutan umum jasa. Meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi di kota Medan semakin meningkat kemacetan lalu lintas yang mengakibatkan waktu tempuh lebih lama, karena banyak kendaraan dan kecepatan yang lebih rendah. Oleh sebab itu pengguna kendaraan pribadi menyebabkan kemacetan, inefisiensi penggunaan ruang jalan, dan mengurangi kapasitas jalan. Untuk mengurangi kemacetan di kota Medan, pemerintah kota Medan mengadakan kerjasama dengan Kabupaten Deli Serdang dan Kota Binjai; Bus Trans Mebidang didirikan untuk

mengatasi kemacetan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan dari bus melalui persepsi publik.

Kata Kunci : Transportasi, Angkutan Umum, Trans Mebidang

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan transportasi dalam suatu kota merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat untuk beraktivitas. Transportasi membantu orang perjalanan dari kota ke desa dan sebaliknya. Evers mengatakan bahwa urbanisme di Asia Tenggara sedang berkembang negara, khususnya Asia Tenggara, memiliki perbedaan mencolok antara pusat kota dan pinggiran (desa) dari segi geografis, sosial, budaya, dan politik [1]. Kegiatan masyarakat di kota dan perdesaan membutuhkan sarana transportasi umum yang baik sehingga masyarakat selalu menggunakan angkutan umum sebagai modus perjalanan. Warpani dalam Taufiqurrahman mengatakan angkutan umum dikatakan baik jika kinerjanya sudah baik, dan tujuan utamanya tercapai [2]. Upaya pemerintah daerah untuk mengurangi kemacetan dengan membatasi kendaraan pribadi dan mengarahkan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum fasilitas untuk mengatasi kemacetan sejauh ini belum ditanggapi oleh masyarakat. Berdasarkan Taufikurrahman, persepsi umum masyarakat tentang angkutan umum merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam keputusan untuk menggunakan jasa angkutan umum atau tidak [2]. Masyarakat hanya menginginkan transportasi yang baik, jadisingat penting untuk melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan angkutan umum agar rekomendasi yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan meliputi aspek keamanan, akurasi, keteraturan, kenyamanan, kecepatan, kesenangan dan kepuasan pengguna dengan memperhatikan persepsi masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan dari segi keamanan, kenyamanan, kelayakan, kemudahan, dan efisiensi masyarakat transportasi, memberikan perasaan yang kurang nyaman dan aman bagi pengguna jasa angkutan umum. Meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi di kota Medan meningkatkan lalu lintas kemacetan yang mengakibatkan waktu tempuh lebih lama, karena banyak kendaraan dan kecepatan lebih rendah/rendah. Inti nya apakah pengguna kendaraan pribadi menyebabkan kemacetan, tidak efisiensi penggunaan ruang jalan, dan mengurangi kapasitas jalan [3].

2. TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi Masyarakat Terhadap Bus Rapid Transit

Salah satu tujuan dari persepsi publik adalah untuk menilai kemampuan, dan kelayakan yang tidak hanya dilihat dari aspek fisik tetapi juga mencakup aspek non fisik. [4]. Penilaian persepsi public dalam penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi setiap variabel yang ada pada Bus Trans Mebidang. Biasa Permasalahan yang terjadi adalah kinerja sektor transportasi belum memadai atau tidak sesuai dengan yang diharapkan. Masalah ini bisa disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya adalah keterbatasan dana. Keterbatasan dana ini akan menimbulkan masalah berikutnya, yang meliputi pemeliharaan infrastruktur yang tidak memadai, tidak efisien penyediaan layanan, dan respon terhadap peningkatan permintaan transportasi tidak dilakukan dengan baik [5]. Publik

diperlukan persepsi dalam menilai Bus Rapid Transit untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat keinginan untuk naik bus akan meningkat [6].

Tingkat Kualitas Layanan Bus Rapid Transit

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan [2]. Secara operasional kualitas Pelayanan adalah kemampuan penyelenggara angkutan umum untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menggunakan SERVQUAL yang terdiri dari lima: dimensi: (a) keandalan, (b) daya tanggap, (c) jaminan, (d) empati, (e) bukti fisik. Lima variabel dapat digunakan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan [6]. Keandalan adalah kemampuan untuk mengeksekusi yang ditawarkan melayani; Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan melayani dengan cepat dan tepat. Jaminan adalah milik karyawan Pemahaman dan kesopanan untuk membangun kepercayaan Empati adalah

Peduli dan perhatian kepada pelanggan individu, bukti fisik dan fasilitas, alat karyawan dan alat komunikasi.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap tingkat kualitas Trans Layanan bus mebidang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Variabel penelitian yang dipilih adalah hasil dari interpretasi dari beberapa studi literatur yang mempengaruhi kualitas pelayanan bus Trans Mebidang.

4. HASIL DAN PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan responden yang merupakan pengemudi harian bus Mebidang yang berprofesi sebagai karyawan, pedagang, mahasiswa, dll. Dari hasil wawancara, 75% responden menyatakan bahwa Bus Mebidang sudah memberikan pelayanan terbaiknya, sedangkan sisanya 25% menyatakan pelayanannya sudah baik. Hasil penelitian ini difokuskan pada dimensi pelayanan bus Trans Mebidang dimana :

Tabel 1. Hasil wawancara responen terhadap kualitas pelayanan bus Trans mebidang

No	Variabel	Indikator	Sumber	Hasil
1	Keandalan	Jadwal	Interview	Menunggu Cukup Lama
		Tarif	Interview	Lumayan Murah
		Kecepatan	Interview	Merasa Nyaman
2	Daya Tanggap	Petugas	Interview	Petugas Tiket Tidak Melayani dengan Baik
		Melayani Keluhan	Interview	Kurangnya informasi tentang keluhan pelayanan membuat para informan kesulitan jika mau menyampaikan keluhan atau kritik yang ditunjukkan kepada bus
3	Keamanan	Keamanan	Interview	Ketiadaan pengamen dan kriminal membuat penumpang cukup aman
4	Empati	Petugas	Interview	Kurangnya inisiatif petugas untuk menolong

		Papan Info	Interview	Kurangnya papan info membuat pengguna bingung
5	Bukti Fisik	Kondisi Bus	Interview	Penampilan bus sangat menarik
		kondisi petugas	Interview	Seragam rapi dan bersih
		Fasilitas Infrastuktur	Interview	Armada bus dan perlengkapannya bagus
				Ada juga infrastruktur fisik seperti penampilan dan kondisi kursi, tempat berpegangan tangan, dan tirai jendela masih bagus

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Mebidang bus tergolong baik atau memuaskan. Pandangan ini juga diturunkan dari persepsi mereka terhadap keamanan, kenyamanan, dan keandalan yang disediakan oleh bus. Selain itu, fasilitas bus juga sangat representatif didukung dengan pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan. Ditinjau dari profesionalisme pengemudi dan proses pembelian tiket, pelanggan juga bersaksi bahwa kedua hal ini telah memuaskan mereka. Oleh karena itu, keberlangsungan bus Mebidang penyediaan diperlukan demi menyediakan masyarakat dengan transportasi yang lebih baik dengan layanan yang lebih baik dan fasilitas, terutama untuk melayani warga Binjai, Medan, Deli Serdang yang memancarkan begitu banyak ekonomi potensi.

Menurut Danang Parikesit di Hairulsyah, porsi angkutan umum menciptakan signifikan dampak terhadap kebijakan publik dalam menyelesaikan mobilitas lokal di perkotaan [3]. Tantangan bagi kota Medan yang jumlah pengguna angkotnya tinggi hanyalah perawatan dan layanan tepat waktu dan kemacetan lalu lintas. Jika Medan dapat mengatasi tantangan ini, penumpang public transportasi bisa lebih tinggi.

Bus Trans Mebidang terus melakukan pelatihan bagi karyawannya untuk

memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, seperti memberikan informasi yang benar dengan sopan. Untuk meningkatkan ketepatan waktu, Bus Trans Mebidang memiliki membuat waktu keberangkatan di website. Disarankan agar bus Mebidang harus menyediakan toilet di dalam bus, sofa yang lebih nyaman, sabuk pengaman dan wifi gratis membuat pelanggan tetap menggunakannya. Peningkatan fasilitas dapat meningkatkan penumpang. Hal ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengevaluasi layanan dan kebijakan bus. Partisipasi masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan merupakan hal yang sangat penting hal untuk meningkatkan pelayanan bus Trans Mebidang.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, aspek keandalan bus Mebidang dinilai memuaskan oleh masyarakat berdasarkan penilaian harga tiket yang terjangkau dan kecepatan bus. Tapi untuk jadwal dan ketepatan waktu bus, responden percaya bahwa ada kamar yang harus diperbaiki. Responden juga menyarankan agar bus harus menyediakan sistem GPS online sehingga penumpang dapat melacak bus dengan mudah. Untuk item responsiveness, responden percaya bahwa karyawan bus harus dilatih untuk melayani pelanggan dengan baik karena

mereka merasa proses pembelian tiket sangat lambat. Kepastian dari keselamatan bus sudah baik, menurut responden karena tidak adanya catatan kriminal dan kecelakaan pernah terjadi. Semua orang merasa aman saat naik bus. Pada aspek empati responden mengatakan pelayanan kurang baik karena jika penumpang baru menggunakan bus, mereka pasti akan bingung karena tidak ada papan nama. Hal ini dikarenakan papan penunjuk jalan yang kurang memadai dan petugas kurang merespon jika orang ingin bertanya. Perlu adanya pelatihan bagi petugas untuk memiliki sikap yang baik bagi masyarakat sehingga penumpang bus akan meningkat. Aspek nyata adalah dinilai oleh responden sangat baik, terlihat bahwa responden senang melihat kondisi fisik, fasilitas, dan penampilan petugas bus lapangan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Evers, H. D., & Korff, R. (2010). *Urbanisme di Asia Tenggara: Makna dan kekuasaan dalam ruang-ruang sosial*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- [2] Taufikurrahman, T. (2016). *ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MALANG*. Prosiding Semnas Hasil Penelitian.
- [3] Hairulsyah (2013) *Analisis Pengaruh partisipasi Masyarakat terhadap Transportasi Berkelanjutan Dan Pengembangan Wilayah di Kota Medan*, USU Press Medan.
- [4] MHM, M. A., Agustin, T., & Hastuti, S. (2006). ? Analisis Variabel Layanan Angkutan Umum Bus Kota Menurut Persepsi Penumpang dengan Teknik Stated Preference (Studi Kasus Angkutan Umum Bus di Kota Surakarta). *Media Teknik Sipil*, 6(1).
- [5] Herman, H. (2011). *INDIKATOR PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM SISTEM TRANSPORTASI BERKELANJUTAN*. *Jurnal Transportasi*, 11(1).
- [6] Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2016). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL ARJOSARI KOTA MALANG*. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 1(1), 23-42.
- [7] Trisnawati, Y., & Sunaryo, B. (2014). *Keberadaan Moda Transportasi Umum Tidak Bermotor Dalam Mendukung Aktivitas Pariwisata Di Kawasan Malioboro, YOGYAKARTA*. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 3(4), 1013-1024.