

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PERUM DAMRI KOTA BANJARBARU

Santy, Erni Alfisah, Farida Yulianti
Email: santy1996.app@gmail.com

Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Perum Damri Kota Banjarbaru. 2) mengetahui bagaimana pelayanan yang sebaiknya dilakukan Perum Damri untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner, populasi penelitian seluruh penumpang bus damri kota banjarbaru dan sample 30 responden. Teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Perum Damri Kota Banjarbaru belum memuaskan. Hal ini dapat disimpulkan dari perhitungan rata-rata skor kinerja dan harapan pada setiap indikator pelayanan. Hasil perhitungan menunjukkan secara keseluruhan rata-rata skor kinerja (X) lebih kecil dari pada rata-rata skor harapan (Y), ($X < Y$), yaitu sebesar (X) = 4,11 dan (Y) = 4,23. Berdasarkan nilai kesesuaian antara kinerja dan harapan variabel jaminan dengan nilai rata-rata kesesuaian 100,77 %, variabel bukti fisik dan ketanggapan 96,68%, variabel kehandalan 96,24% dan variabel empati 94,80%. Analisis diagram kartesius menunjukkan hasil bahwa terdapat 2 indikator dalam kuadrat A, 8 indikator dalam kuadrat B, 3 indikator dalam kuadrat C, dan 2 indikator dalam kuadrat D. Meskipun pada kuadrat B terdapat banyak atribut yang dinilai memuaskan tetapi pelayanan harus selalu ditingkatkan terutama pada kuadrat A.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

The research aims to: 1) to know how the quality of service to the satisfaction of passengers in the Perum Damri Banjarbaru City. 2) Know how the service should be done by Perum Damri to increase the satisfaction of passengers.

The study uses descriptive methods, data collection techniques using literature studies, observations, documentation, interviews and questionnaires, research populations of all passengers of the city of Banjarbaru Damri Bus and sample 30 respondents. Data analysis techniques conducted using the Importance-Performance Analysis method or analysis of the level of importance and performance/customer satisfaction.

The results of this study showed that the service of Perum Damri Banjarbaru was not satisfactory. This can be deduced from the average calculation of performance scores and expectations on each service indicator. The calculation results show overall the average performance score (X) is smaller than the average expectation (Y), ($X < Y$), i.e. (X) = 4.11 and (Y) = 4.23. Based on the value of conformity between performance and expectation of a guarantee variable with an average value of 100.77% suitability, variable physical evidence and responsiveness of 96.68%, variable reliability of 96.24% and a variable empathy of 94.80%. The analysis of the Cartesian diagram shows the result that there are 2 indicators in the A-squared, 8 indicators in the B-square, 3 indicators in the C-squared, and 2 indicators in the D-squared. Although on square B there are many attributes that are valued satisfactorily but service should always be improved especially on squared A.

Keyword: Quality of service and passenger satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada jaman yang berkembang pesat saat ini transportasi sangat dibutuhkan pada kehidupan seseorang menjalankan aktifitasnya apalagi seseorang tersebut menjalankan perjalanan jarak jauh. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan politik dan betapa besar peran transportasi dalam kehidupan manusia. Transportasi diperkotaan sudah menjadi masalah besar di beberapa kota besar di Indonesia. Permintaan akan sarana transportasi yang dapat mengurangi kemacetan lalu lintas di kota dan tarif angkutan yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat menjadi pemicunya. Salah satu usaha menyediakan tingkat mobilitas yang tinggi adalah dengan menggunakan angkutan Bus Damri.

Perusahaan Umum (PERUM) Damri adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan angkutan penumpang umum, barang, dan jasa maka banyak tercipta dan saling bersaing, maka perlu diciptakan hubungan saling berusaha untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Candra, 2005), Kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan pernyataan diatas, Jika Bus Damri ingin memuaskan konsumennya, maka sudah seharusnya tingkat layanan yang diberikan sama atau bahkan melebihi ekspektasi mereka dalam memuaskan para konsumennya

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2008), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*diconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Pernah terdapat keluhan bus Damri Kota Banjarbaru, mengenai pelayanan seperti : AC yang tidak berfungsi dengan baik atau ac yang panas. Berdasarkan dari keluhan tersebut, maka pihak manajemen harus memperbaiki layanan agar dapat mengatasi keluhan dari pelanggan dan juga untuk mendapatkan kepercayaan

pelanggan serta memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi semua pelanggannya.

Salah satu tindakan memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan pikiran (Kotler,2000:50).

Kualitas pelayanan yang tinggi saat ini juga dipandang sebagai sarana bagi perusahaan jasa transportasi Bus Damri untuk memperoleh suatu keunggulan bersaing dengan kompetitornya. Manfaat dari kualitas pelayanan yang baik tersebut antara lain berkaitan dengan loyalitas penumpang Bus Damri, menarik calon penumpang baru, komitmen dan kepuasan semua karyawan armada Bus Damri, menaikkan citra Bus Damri dimata masyarakat agar masyarakat tersebut merasa nyaman atas fasilitas dan jasa yang diberikan Bus Damri dan masyarakat merasa terkesan akan kinerja pelayanan Bus Damri.

METODE

Adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

1) Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Analisis deskriptif yaitu analisis yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi data yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2009:97). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain (Sugiono,2006:11). Tujuan metode deskriptif menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti sehingga dapat memperoleh pendiskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi yang sebenarnya terjadi dengan cara mengumpulkan data, menjelaskan dan menganalisa secara objektif. Dengan demikian hasil penelitian ini lebih menekankan pada gambaran tentang pelaksanaan program Perum Damri Kota Banjarbaru. Analisis deskriptif yang digunakan yaitu analisis kepuasan penumpang terhadap kinerja perum damri kota banjarbaru ditinjau dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Desain penelitian :

- (1) Populasi penelitian, Populasi adalah jumlah keseluruhan yang mencakup semua anggota yang diteliti (Istijanto:113). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang telah menggunakan jasa bus damri kota banjarbaru.
- (2) Sampel penelitian, Sampel adalah suatu bagian yang ditarik dari populasi (Istinjanto:113). Sampel yang diambil berjumlah 30 orang.

2) Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jalan Trikora, RT.027 RW.004, Kelurahan Guntung Manggis, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70721.

3) Jenis data

(1) Data kualitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, gambar, serta tidak dapat diukur dalam skala numeric, misalnya data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden serta informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

(2) Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Penelitian kuantitatif menurut Sugiono (2014:13) adalah data yang berbentuk angka atau data yang kualitatif yang diangkakan (*scoring*).

4) Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini :

(1) Data primer

Yaitu data yang didapat dari sumber pertama seperti wawancara atau hasil observasi yang diperoleh dari observasi langsung lapangan.

(2) Data sekunder

Yaitu data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

5) Metode pengumpulan data

(1) Penelitian lapangan

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang diperlukan dengan cara pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan, baik melalui wawancara, observasi, penyebaran dan kuesioner

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara

(1.1) Wawancara, Menurut Setyadin dalam Gunawan (2013:160) wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

(1.2) Observasi, Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara kunjungan dan pengamatan langsung di Perum Damri Banjarbaru.

(1.3) Kuesioner, Teknik pengumpulan data melalui responden atau pelanggan perusahaan dengan menggunakan angket yang berisi beberapa pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan untuk dijawab.

6) Teknik Pembahasan

Dalam penelitian ini menggunakan analisis diskriptif yang tidak memerlukan perhitungan secara sistematis dan dilakukan dengan melihat hasil tabel/angka atas hasil jawaban dari pertanyaan yang diajukan dalam

kuesioner. Analisis data menggunakan skala 5 tingkat (Likert) yang terdiri dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju (dalam Supranto, 2001, 240). Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

- (1) Sangat Setuju diberi skor = 5
- (2) Setuju diberi skor = 4
- (3) Netral diberi skor = 3
- (4) Tidak Setuju diberi skor = 2
- (5) Sangat Tidak Setuju = 1

7) Teknis Analisis Data

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus damri digunakan Importance-Performance Analysis (Jhon A. Martila and Johns C. James dalam Supranto, 2001:239) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan. Dalam Importance Analysis respon dinilai menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di Importance-Performance Matrix (Tjiptono & Chandra, 2005:213). Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001:241).

HASIL DAN PEMBAHASAN

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa pelayanan pada Perum Damri Kota Banjarbaru dari perhitungan rata-rata skor kinerja dan harapan pada setiap indikator pelayanan. Hasil perhitungan menunjukkan secara keseluruhan rata-rata skor kinerja (X) lebih kecil dari pada rata-rata skor harapan (Y), ($X < Y$), yaitu (X) = 4,11 dan (Y) = 4,23, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja pelaksanaan Bus Damri Kota Banjarbaru dinilai belum memuaskan karena belum mampu memenuhi harapan penumpang Bus Damri Kota Banjarbaru.
- 2) Nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan di Perum Damri Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang karena dinilai sangat memuaskan dengan nilai rata-rata kesesuaian 100,77 untuk variabel bukti fisik dan ketanggapan memiliki nilai rata-rata kesesuaian 96,68 dan variabel kehandalan dengan nilai rata-rata kesesuaian 96,24. serta variabel empati dengan nilai rata-rata kesesuaian hanya 94,80.
- 3) Hasil diagram kartesius faktor-faktor yang menjadi prioritas utama bagi Perum Damri Kota Banjarbaru dan harus dilaksanakan karena faktor ini dianggap penting oleh pihak perusahaan dan konsumen antara lain:
 - (1) Kebersihan ruangan bus damri.
 - (2) Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan penumpang.

- 4) Dilihat dari hasil diagram kartesius faktor-faktor yang perlu dipertahankan prestasi karena kinerja dengan harapan konsumen telah sesuai : (1) Kenyamanan tempat duduk, (2) Kecakapan supir dalam mengemudi, (3) Ketepatan jam keberangkatan, (4) Ketertiban pengemudi di jalan, (5) Petugas sigap dalam memberi pelayanan kepada penumpang (6) Penumpang merasa aman dan terjamin saat menggunakan jasa bus damri, (7) Petugas memiliki tutur kata yang sopan dan ramah, (8) Keterbukaan pengelola badan karyawan perum damri untuk menerima saran.
- 5) Dilihat dari hasil diagram kartesius faktor-faktor yang termasuk dalam tingkat harapan yang rendah bagi konsumen dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja adalah : (1) Kecepatan angkutan, (2) Karyawan akan memberikan perhatian secara individual kepada konsumennya. (3) Petugas mengingatkan penumpang yang akan turun.
- 6) Dilihat dari hasil diagram kartesius faktor-faktor yang dalam pelaksanaannya konsumen menganggap tidak terlalu penting tetapi pihak perusahaan melaksanakan dengan sangat baik yaitu : (1) Petugas damri berpakaian rapi ,(2) Petugas menguasai keterampilan yang dibutuhkan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian ini, penulis mencoba memberikan saran yang dapat penulis rekomendasikan kepada Perum Damri Kota Banjarbaru dalam penyelenggaraan pelayanan Bus Damri, yaitu :

- 1) Mempertahankan kinerja pelayanan Bus Damri yang dinilai baik/memuaskan oleh penumpang bus.
- 2) Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan Bus Damri yang dinilai belum memuaskan kinerjanya oleh penumpang bus, terutama pada atribut pelayanan yang terdapat pada kuadrat A yang harus dijadikan prioritas utama meliputi :
 - (1) Kebersihan ruangan bus damri
Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan Bus Damri Kota Banjarbaru dapat dilakukan dengan selalu menjaga kebersihan ruangan didalam bus supaya penumpang dapat mendapatkan kenyamanan saat berada di dalam bus.
 - (2) Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan penumpang.
Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan Bus Damri Kota Banjarbaru dapat dilakukan dengan memberikan pembinaan dan pengarahan kepada pegawai Perum Damri untuk selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan dari penumpang dengan sikap yang baik dan ramah, serta segera menangani dan memperbaiki keluhan yang disampaikan sehingga penumpang menjadi senang dan nyaman menggunakan layanan bus Damri Kota Banjarbaru.

REFERENSI

Anggoman, J.P.E (2007), Dalam tesis. Studi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Damri Di Kota Manado.

- Barata, A. A.(2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Fatihudin, D.,& Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Pelanggan).Yogyakarta:Deepublish.
- Fathonah, Zilda. (2017). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di PT Anindya Mitra Internasional [skripsi]. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi.
- Gunawan, Imam.(2013) Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Istinjanto, (2009). Pengukuran Kepuasan Konsumen. Solo: Gramedia
- Rangkuti, Freddy (2006) Measuring Customer Satisfaction, Cetakan ketiga, Jakarta: Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama
- Riadi, M. (2020, 4 17). Kualitas Pelayanan Pelanggan.
<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html?m=1>
- Saputra, A.D., Nursalim, M., & Arumsari, G.P. (2018) dalam jurnal eksekutif: Volume 15 No 1, Juni 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura Di Malang.
- Sari, Intan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang [skripsi]. Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Wahyono, B. (2019,4 17). Pengertian dan Pengukur Kepuasan Konsumen.
<http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html?m=1>