

Peningkatan Kualitas Pelayanan: Studi Kasus Layanan Penyedia Otobus Bus Gunung Harta Bali

Budi Mardikawati^{1*}, Neo Gracio Deo Kagatanaribe¹, Putu Satya Keshawa¹

¹ Politeknik Transportasi Darat Bali,
Email: mardikawati@poltradabali.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 27 Agustus 2024

Revised : 22 September 2024

Accepted : 25 September 2024

Keywords: Consumer Satisfaction, Transportation Services, Gunung Harta Bus Autobus Company, Service Standards.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Layanan Transportasi, Perusahaan Otobus Bus Gunung Harta, Standar Pelayanan

DOI: 10.62335

ABSTRACT

Understanding the service quality of the Gunung Harta Bus Autobus Company (PO) as a recommendation for service improvement. The research aims to evaluate the level of consumer satisfaction with the services provided by PO Bus Gunung Harta. The method used was a quantitative survey by collecting questionnaire data from passengers at PO Bus Gunung Harta, with a total of 140 respondents. The results of the analysis show that factors such as affordability, equality, regularity, and health protocols of the Gunung Harta Bus PO service are above average in terms of user satisfaction. Meanwhile, the services that need to be improved are security, safety, and comfort. The results of the analysis of indicators for each factor show that the comfort factor service, the indicator of the number of passengers carried according to the bus capacity, has the highest satisfaction value, but the safety factor service, the indicator of which is a passenger guide book, has the lowest value. It is hoped that this research can contribute to the development of strategies for improving service quality in the bus transportation industry in Indonesia.

ABSTRAK

Pemahaman kualitas pelayanan Perusahaan Otobus (PO) Bus Gunung Harta sebagai rekomendasi perbaikan layanan. Penelitian bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PO Bus Gunung Harta. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan pengumpulan data kuesioner kepada penumpang PO Bus Gunung Harta, dengan jumlah responden 140 orang. Hasil analisis menunjukkan faktor-faktor seperti keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan dan protokol kesehatan dari layanan PO Bus Gunung Harta di atas rata-rata kepuasan pengguna. Sedangkan layanan yang perlu ditingkatkan adalah keamanan, keselamatan dan kenyamanan. Hasil analisis indikator tiap faktor, layanan faktor kenyamanan indikator jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas Bus, mempunyai nilai kepuasan paling tinggi, namun layanan faktor keselamatan, indikator terdapat buku panduan penumpang,

mempunyai nilai paling rendah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan dalam industri transportasi bus di Indonesia.

1. LATAR BELAKANG

Industri transportasi merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan perekonomian suatu negara. Di Indonesia, Perusahaan Otobus (PO) menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat dalam melakukan perjalanan antarkota dan antarprovinsi. Dalam konteks ini, kualitas layanan yang diberikan oleh PO menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas mereka. PO Gunung Harta, sebagai salah satu pemain utama dalam industri transportasi bus di Indonesia, terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan kualitas interaksi dengan kru bus. Dalam memastikan kualitas layanan yang lebih baik, penerapan aturan yang jelas dan pengawasan terhadap operator diperlukan (Nurfazira, Kagatanaribe, Perdana, & Mardikawati, 2024). Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan konsumen menjadi penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan oleh PO Gunung Harta.

Konsep kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi para manajer pemasaran dimana kepuasan konsumen dapat mendorong pembelian ulang (Holis & Iskandar, 2023). Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri transportasi, Faktor kualitas pelayanan yaitu keselamatan, kecepatan, dan kenyamanan, pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor penentu kepuasan konsumen menjadi kunci keberhasilan (Rahadian & Sardjito, 2015). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan bagi PO Gunung Harta tetapi juga bagi pemangku kepentingan lainnya dalam industri transportasi bus di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan PO Gunung Harta serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memahami perspektif konsumen, manfaat dari hasil analisis penelitian dapat digunakan PO Gunung Harta dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanannya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan industri transportasi bus di Indonesia, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Angkutan Umum

Angkutan umum adalah sarana transportasi yang disediakan untuk melayani mobilitas masyarakat secara kolektif. Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan umum adalah kendaraan yang disediakan untuk mengangkut orang atau barang dengan memungut biaya, baik beroperasi dalam trayek (angkutan dalam trayek) maupun

tidak dalam trayek (angkutan tidak dalam trayek). Keberadaan angkutan umum sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat, mengurangi kemacetan, dan menekan tingkat polusi udara (Awahah, Widodo, & Radjikan, 6; Eka, Sukmayasa, & Mardikawati, 2022).

Layanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek merujuk pada sistem transportasi umum yang beroperasi dalam jalur atau rute tertentu yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sistem ini biasanya melibatkan angkutan seperti bus, angkot, atau mikrolet. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 15 Tahun 2019, kendaraan umum dalam trayek harus memenuhi standar pelayanan minimum yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Walaupun dalam implementasi terdapat faktor penghambat yang diidentifikasi meliputi ketidakcukupan dalam kebijakan, implementasi, target, lingkungan, proses, dan pemanfaatan (Larasati, Kismartini, & Suwitri, 2024). Namun pada setiap layanan terdapat layanan unggulan, seperti kenyamanan sebagai factor dominan dalam pemilihan Bus Antar Kota Antar Provinsi di Bali (Mardikawati, Masyuni, & Nugraha, 2023). Dengan demikian untuk perbaikan layanan, PO Bus dapat melakukan analisis kinerja layanan mereka berdasarkan preferensi pengguna, sehingga dapat menarik pengguna untuk setia dan tertarik menggunakan layanan transportasi mereka.

Pemilihan Moda Transportasi

Pemilihan moda transportasi umum melibatkan keputusan individu atau kelompok dalam memilih jenis transportasi umum yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Keputusan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti biaya, waktu tempuh, dan waktu tunggu dalam pemilihan angkutan umum bus atau shuttle (Ratnasari, Hendarto, Kusdian, & Siregar, 8). Pemilihan moda transportasi umum juga sangat dipengaruhi oleh karakteristik perjalanan, seperti usia, pekerjaan, asal domisili, waktu kunjungan, alasan pemilihan moda, jarak tempuh perjalanan, biaya perjalanan, dan lama perjalanan (Dewi, Dwipayanti, Maulana, Suyasa, & Mardikawati, 2023).

Intensitas juga berpengaruh dalam pemilihan moda, seperti perjalanan harian, tentu akan berbeda dalam pemilihan moda. Perjalanan harian mengacu pada aktivitas pergerakan individu dari tempat tinggal menuju tempat kerja, sekolah, atau tujuan lain yang bersifat rutin. Perjalanan harian umumnya dilakukan menggunakan moda transportasi pribadi, dengan alasan biaya dan aman (Moi & Yuliana, 2022). Sedangkan untuk Masyarakat perkotaan pengguna angkutan umum, memilih angkutan BRT apabila jarak halte kurang dari 1 km dan waktu tunggu kurang dari 15 menit (Aghisna & Dewi, 2023). Dengan demikian untuk memahami pemilihan moda harian, perlu memahami kebutuhan harian Masyarakat akan kegiatan transportasi.

Selain melihat minat Masyarakat dalam pemilihan moda, juga perlu melihat ketersediaan sarana angkutan, ataupun kapasitas angkutan umum. Kapasitas angkutan umum merupakan kemampuan sistem transportasi untuk mengakomodasi jumlah penumpang pada suatu waktu. Kapasitas ini sangat penting dalam mengelola permintaan perjalanan harian di kota besar, terutama selama jam sibuk. Pada daerah perkotaan dengan system transportasi yang lebih maju, dimana angkutan BRT menjadi pilihan Masyarakat, memiliki kelemahan berupa rendahnya kapasitas, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan waktu tunggu yang lama. Kapasitas angkutan umum harus disesuaikan dengan permintaan perjalanan harian agar bisa berfungsi secara efektif. Lebih lanjut

terdapat kajian untuk perbaikan layanan angkutan umum berupa kebijakan pemerintah tentang Peningkatan kinerja dan pengembangan transportasi jalan, Penerapan sistem transportasi cerdas, Pengembangan sistem transportasi yang terpadu dan terintegrasi, dan Mewujudkan SDM yang handal, profesional dan kompeten (Aswal, 2024).

Berdasarkan studi pustaka di atas, diketahui bahwa angkutan umum memainkan peran penting dalam mobilitas masyarakat, terutama di wilayah perkotaan yang padat. Keberadaan angkutan umum tidak hanya mendukung mobilitas kolektif tetapi juga berperan dalam mengurangi kemacetan dan polusi udara, sebagaimana diatur dalam regulasi nasional dan peraturan pemerintah. Pemilihan moda transportasi umum dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti biaya, kenyamanan, waktu tempuh, dan waktu tunggu, yang sangat terkait dengan karakteristik perjalanan individu. Intensitas perjalanan, seperti perjalanan harian, lebih banyak menggunakan transportasi pribadi karena faktor biaya dan keamanan, sedangkan transportasi umum, seperti BRT, dipilih oleh pengguna di daerah perkotaan dengan jarak halte dan waktu tunggu yang lebih singkat. Kapasitas angkutan umum menjadi faktor penting dalam pemenuhan kebutuhan perjalanan, terutama pada jam sibuk, di mana kapasitas yang rendah dapat menyebabkan ketidaknyamanan pengguna. Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan angkutan umum, diperlukan kajian sebagai dasar kebijakan yang mendukung pengembangan sistem transportasi yang terpadu, penerapan teknologi cerdas, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang profesional dan kompeten dalam bidang transportasi sesuai preferensi dan kebutuhan pengguna.

3. METODE PENELITIAN

Data

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui preferensi pengguna PO Bus Gunung Harta sebagai penyedia layanan bus AKAP. Dua jenis data yang digunakan adalah data sekunder tentang lalu lintas harian bus AKAP yang singgah di terminal Mengwi dan data primer berupa data kuisisioner. Data lalu lintas harian digunakan untuk mengetahui jumlah populasi. Diketahui PO Bus Gunung Harta sebagai penyedia layanan dengan jumlah penumpang terbanyak. Pada tahun 2022 volume penumpang terbanyak pada bulan April berjumlah 458 orang. Digunakan rumus Slovin untuk menghitung target responden, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = target sampel

N = jumlah populasi

e = toleransi kesalahan, digunakan 10 %

(Nalendra, et al., 2021)

Berdasarkan perhitungan target responden dengan rumus Slovin diatas, diperoleh target responden sebanyak 84 orang. Responden adalah penumpang Bus Gunung Harta yang singgah di Terminal Mengwi. Kuesioner yang digunakan mencakup berbagai aspek layanan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan, dan satu tambahan faktor protokol kesehatan. Selain itu, juga dikumpulkan data demografis responden seperti usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

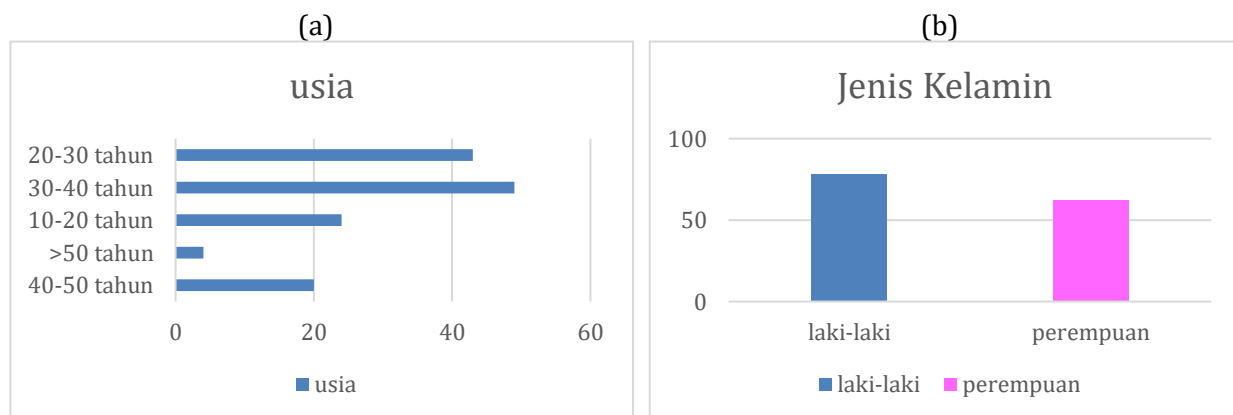
Analisis data yang digunakan berupa analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan profil responden dan distribusi tingkat kepuasan. Analisis profil responden digunakan untuk melihat karakteristik responden yang dominan. Sedangkan tingkat kepuasan, dianalisis per tiap faktor layanan, sehingga diketahui faktor yang perlu diperbaiki. Rekomendasi perbaikan faktor layanan dilihat dari indikator tiap faktor yang memiliki nilai dibawah rata-rata pilihan responden. Validitas dan reliabilitas kuesioner diuji terlebih dahulu untuk memastikan bahwa instrumen penelitian ini dapat diandalkan dan akurat dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen, dengan bantuan software SPSS.

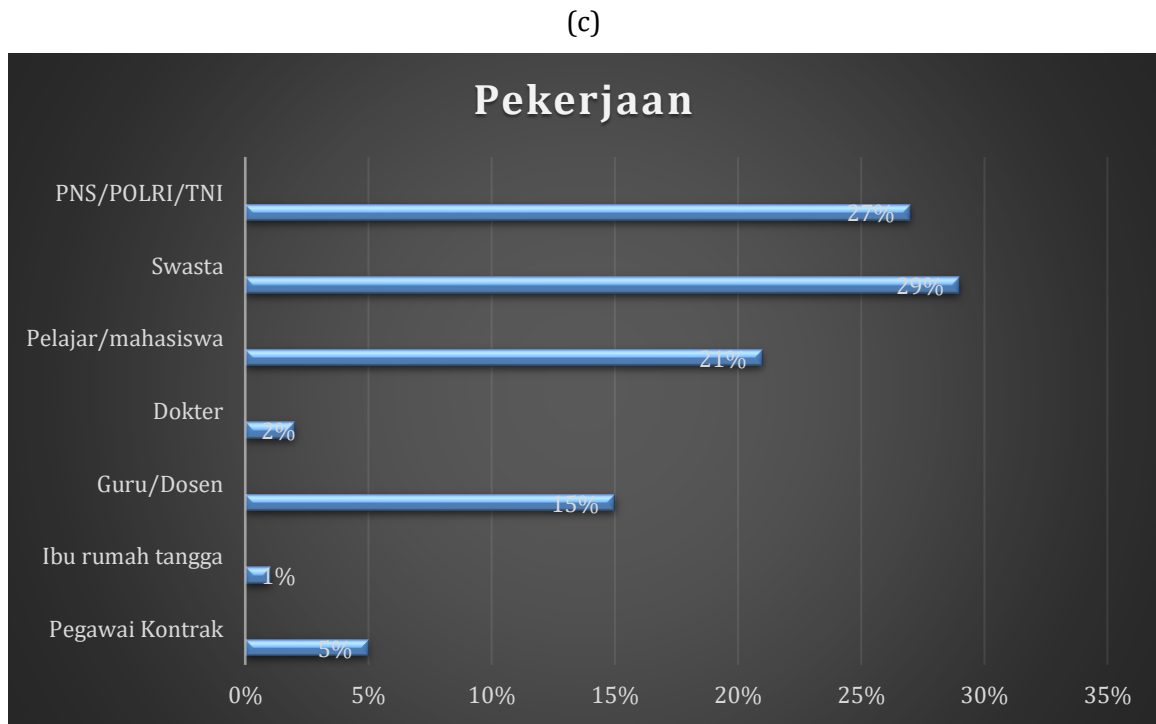
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 140 orang, melebihi target responden. Sebelum data di uji secara statistik, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Diperoleh setiap item soal valid dan reliabel, sehingga dapat dilanjutkan ke uji statistik berikutnya.

Karakteristik Responden

Jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 140 orang. Adapun data demografis responden seperti pada Gambar 1.



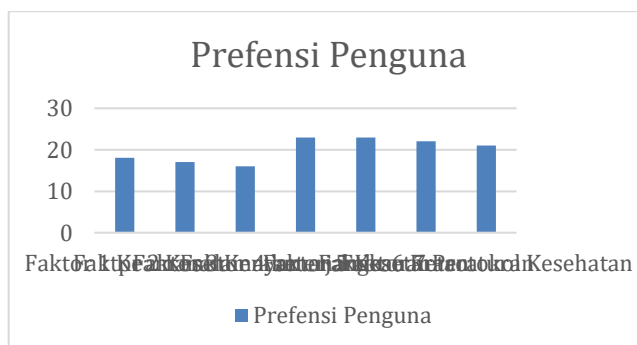


Gambar 1. Karakteristik Responden, (a) Usia, (b) Jenis Kelamin, (c) Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 1, diketahui responden penumpang Bus Gunung Harta terbanyak berusia 30-40 tahun sebesar 35%, baru selanjutnya 20-30 tahun sebesar 32%. Jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki dengan persentase 56%. Selanjutnya pekerjaan responden didominasi oleh karyawan swasta atau wiraswasta.

Kepuasan Penumpang Bus Gunung Harta

Hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan PO Bus Gunung Harta bervariasi berdasarkan beberapa aspek pelayanan. Dari 140 responden yang disurvei, 52,61% menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Secara garis besar, layanan keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan protokol kesehatan memiliki nilai di atas rata-rata. Sedangkan layanan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan mempunyai nilai di bawah rata-rata.



Gambar 2. Preferensi Pengguna

Berdasarkan gambar 2 diketahui faktor keselamatan dan faktor kenyamanan memperoleh nilai paling kecil, yaitu 12%. Selanjutnya nilai paling besar diperoleh dari faktor keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Faktor keamanan yang terdiri dari 7 indikator, memperoleh nilai rata-rata sebesar 50,20%. Namun, dari 7 indikator terdapat 2 indikator yang mempunyai nilai di atas rata-rata, yaitu: bukti pembayaran penumpang dan bukti penyimpanan barang dibagasi. Sedangkan indikator yang mempunyai nilai di bawah rata-rata adalah awak kendaraan mengenakan tanda pengenal, daftar nama penumpang, informasi gangguan keamanan, informasi trayek dan identitas kendaraan, dan lampu tanda bahaya.

Faktor keselamatan yang terdiri dari 16 indikator, memperoleh nilai rata-rata sebesar 46,56%. Ini adalah nilai layanan terendah dari nilai lainnya. Namun, dari 16 indikator terdapat 3 indikator yang mempunyai nilai di atas rata-rata, yaitu: pengemudi mempunyai ketrampilan yang baik dalam berkendara, pengemudi selalu dalam kondisi fit saat berkendara, dan terdapat alat pemukul/pemecah kaca atau martil. Sedangkan indikator yang mempunyai nilai di bawah rata-rata adalah dilakukan pengecekan kendaraan sebelum dioperasikan, kelistrikan untuk audio visual memenuhi standar nasional indonesia (SNI), terdapat Alat Pemadam Api Ringan (APAR), terdapat alat pembatas kecepatan, terdapat asuransi kecelakaan lalu lintas, terdapat ban cadangan, terdapat buku panduan penumpang, terdapat fasilitas kesehatan (berupa perlengkapan P3K), terdapat lampu senter, terdapat pegangan tangan, terdapat pintu darurat, dan terdapat rel gordena jendela,

Faktor kenyamanan yang terdiri dari 13 indikator, memperoleh nilai rata-rata sebesar 48,90%. Namun, dari 13 indikator terdapat 3 indikator yang mempunyai nilai di atas rata-rata, yaitu: jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas bus, terdapat fasilitas utama berupa tempat duduk, dan terdapat fasilitas utama berupa nomor tempat duduk. Sedangkan indikator yang mempunyai nilai di bawah rata-rata adalah terdapat fasilitas utama berupa fasilitas sirkulasi udara, terdapat fasilitas utama berupa rak bagasi, terdapat fasilitas utama berupa bagasi bawah, terdapat fasilitas utama berupa fasilitas kesehatan (tempat sampah/kantung kertas/kantung plastik), terdapat fasilitas tambahan berupa kaca film, terdapat fasilitas tambahan berupa sarana visual audio yang ditempatkan diruang penumpang, terdapat fasilitas tambahan gordena, terdapat fasilitas tambahan pengatur suhu ruangan, terdapat fasilitas tambahan berupa kursi yang dapat diatur (untuk kenyamanan), dan terdapat fasilitas tambahan berupa gambar/tulisan dilarang merokok.

Faktor keterjangkauan yang terdiri dari 4 indikator, memperoleh nilai rata-rata sebesar 65,18%. Ini adalah nilai tertinggi dari nilai aspek layanan lainnya. Dimana hanya terdapat 1 indikator yang mempunyai nilai di bawah rata-rata, yaitu: Tarif Bus terjangkau oleh Saudara. Sedangkan 3 indikator lainnya berada di atas rata-rata, yaitu: bus mudah terjangkau dari rumah asal Saudara, bus melewati rute yang telah ditetapkan, dan diberikan informasi besaran tarif.

Faktor kesetaraan yang terdiri dari 3 indikator, memperoleh nilai rata-rata sebesar 63,57%. Dimana hanya terdapat 1 indikator yang mempunyai nilai di bawah rata-rata, yaitu: ada ruang khusus di bagasi untuk penyimpangan kursi roda. Sedangkan 2 indikator lainnya berada di atas rata-rata, yaitu: ada prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak maupun wanita hamil dan ada prioritas naik/turun kendaraan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak maupun wanita hamil.

Faktor keteraturan yang terdiri dari 5 indikator, memperoleh nilai rata-rata sebesar 61,43%. Dimana hanya terdapat 3 indikator yang mempunyai nilai di atas rata-rata, yaitu: pada loket diberikan informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, tarif, dan nama terminal yang akan dilayani. Sedangkan 2 indikator lainnya berada di bawah rata-rata, yaitu: pada loket diberikan informasi tentang trayek yang akan dilayani dan petugas terminal memberikan informasi tentang gangguan perjalanan bus.

Faktor protokol kesehatan yang terdiri dari 5 indikator, memperoleh nilai rata-rata sebesar 59,57%. Dimana hanya terdapat 3 indikator yang mempunyai nilai di atas rata-rata, yaitu: bus dibersihkan secara berkala dengan disinfektan, tersedia hand sanitizer atau tempat mencuci tangan bagi penumpang yang akan naik dan turun dari transportasi, dan pemberian informasi kepada penumpang untuk menjalani protokol kesehatan yang telah disarankan. Sedangkan 2 indikator lainnya berada di bawah rata-rata, yaitu: sirkulasi udara transportasi umum Anda baik, sehingga bisa meminimalisir penyebaran virus corona Covid-19 dan pengecekan suhu tubuh setiap orang yang hendak naik transportasi di pintu masuk.

Pembahasan

Sebelum data diuji secara statistik, dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan software SPSS. Diperoleh hasil uji Pearson Correlation nilai Sig. (2-tailed) berada di bawah 0,05, dengan demikian setiap item pertanyaan valid dan dapat dilanjutkan ke analisis berikutnya. Selanjutnya hasil uji reliabilitas dengan uji Cronbach's Alpha lebih dari 0,6, dengan demikian setiap item pertanyaan reliabel.

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa layanan PO Bus Gunung Harta memiliki variasi tingkat kepuasan konsumen di berbagai aspek. Dari 140 responden, 52,61% menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Layanan keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan protokol kesehatan mendapatkan nilai di atas rata-rata, menunjukkan bahwa aspek-aspek ini berhasil memenuhi harapan penumpang. Di sisi lain, layanan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan masih memerlukan perbaikan karena berada di bawah rata-rata. Rinciannya, layanan keamanan memperoleh nilai rata-rata 50,20% dengan dua indikator di atas rata-rata dan lima di bawah rata-rata. Layanan keselamatan memperoleh nilai rata-rata 46,56%, dengan tiga indikator di atas rata-

rata dan 13 di bawah rata-rata. Layanan kenyamanan memperoleh nilai rata-rata 48,90%, dengan tiga indikator di atas rata-rata dan 10 di bawah rata-rata. Sebaliknya, layanan keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan masing-masing memperoleh nilai rata-rata 65,18%, 63,57%, dan 61,43%, menunjukkan performa yang relatif baik meskipun masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan. Aspek protokol kesehatan dengan nilai rata-rata 59,57% juga menunjukkan kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya kebersihan dan kesehatan di masa pandemi, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam sirkulasi udara dan pengecekan suhu tubuh. Keseluruhan hasil ini memberikan panduan yang jelas bagi PO Bus Gunung Harta untuk fokus pada peningkatan layanan di bidang keamanan, kenyamanan, dan keselamatan guna meningkatkan kepuasan penumpang secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, menunjukkan bahwa meskipun aspek keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan protokol kesehatan telah berhasil memenuhi harapan penumpang dengan nilai di atas rata-rata, layanan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan masih memerlukan perbaikan signifikan. Layanan keamanan, yang mencakup indikator seperti bukti pembayaran penumpang dan bukti penyimpanan barang, serta layanan keselamatan yang melibatkan keterampilan pengemudi dan kelengkapan peralatan darurat, harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan optimal. Selain itu, kenyamanan penumpang, yang melibatkan fasilitas utama dan tambahan, perlu diperhatikan lebih lanjut. Pengelola bus AKAP lainnya dapat menggunakan temuan ini sebagai referensi untuk fokus pada aspek-aspek yang membutuhkan perhatian lebih, seperti keamanan dan kenyamanan, sambil terus mempertahankan dan meningkatkan aspek yang sudah berada di atas rata-rata. Hal ini dikarenakan, PO Bus Gunung Harta sebagai PO Bus dengan jumlah penumpang paling banyak, dianggap sebagai PO Bus yang telah memberikan layanan sesuai kebutuhan dan preferensi penumpang, serta lebih banyak dipilih (Mardikawati, Masyuni, & Nugraha, 2023). Peningkatan menyeluruh di berbagai layanan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan penumpang tetapi juga memperkuat citra positif dan daya saing di industri transportasi.

5. PENUTUP / KESIMPULAN

Analisis data terhadap layanan PO Bus Gunung Harta menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek seperti keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan protokol kesehatan telah memenuhi harapan penumpang dengan nilai di atas rata-rata, masih terdapat kekurangan pada aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan yang memerlukan perbaikan signifikan. Dari 140 responden, 52,61% menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan, namun layanan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan mendapat nilai di bawah rata-rata, menunjukkan bahwa perhatian khusus perlu diberikan pada indikator-indikator yang relevan. Temuan ini dapat menjadi panduan berharga bagi pengelola bus AKAP lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada aspek-aspek yang memerlukan perhatian lebih, seperti keamanan dan kenyamanan, sambil mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek yang sudah menunjukkan performa baik. Dengan demikian, peningkatan layanan secara menyeluruh di berbagai aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan dan memperkuat daya saing di industri transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghisna, A., & Dewi, D. I. (2023, 9). Karakteristik Pola Perjalanan Pengguna Tunai BRT Trans Jogja. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 12(4), 289-296. doi:<https://doi.org/10.14710/tpwk.2023.34671>
- Aswal, M. (2024, 7). Kebijakan Pengembangan Infrastruktur dan Manajemen Umum Untuk Mengatasi Kemacetan di Kota Bandung. *Rekayasa Hijau: Jurnal Teknologi Ramah Lingkungan*, 8(2), 200-2016. doi:<https://doi.org/10.26760/jrh.v3i3.3428>
- Awahah, R. A., Widodo, J., & Radjikan, R. (6, 19). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum sebagai Upaya Mengurangi Kemacetan di Kota Surabaya Jawa Timur. *JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 2(3), 62-72. doi:<https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i3.1300>
- Dewi, N. M., Dwipayanti, K. V., Maulana, A., Suyasa, K. D., & Mardikawati, B. (2023, 12 2). Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi Wisatawan di Pantai Matahari Terbit dengan Metode Chi-Kuadrat. *Berkala FSTPT*, 1(3), 572-581. doi:<https://doi.org/10.19184/berkalafstpt.v1i3.598>
- Eka, S. P., Sukmayasa, I. M., & Mardikawati, B. (2022). Pengaruh Kebijakan Pembatasan Kegiatan Wilayah Bali terhadap Keluaran Emisi Gas Buang Kendaraan (CO dan NOX) di Jalan Imam Bonjol Denpasar pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 13(2), 20-29. Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/105175997/150-libre.pdf?1692633483=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kebijakan_Pembatasan_Kegiatan_W.pdf&Expires=1725423120&Signature=Qzm9E2ExZXZWhfe9blbry~xU23iOyeVcxXZOXRWUuwirrCQatvPQ9h~sN
- Holis, M. N., & Iskandar, Y. (2023, 4 19). Analisis Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Ulang Menggunakan Jasa Transportasi pada PO Gunung Harta Malang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*, 15(1), 54-62. Retrieved from <https://jurnal.stiekn.ac.id/index.php/jmj/article/view/227>
- Larasati, D., Kismartini, K., & Suwitri, S. (2024). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (Kasus Bus Trans Anggrek di Kota Tangerang Selatan). *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 1-20. doi:<https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.45302>
- Mardikawati, B., Masyuni, I. A., & Nugraha, A. E. (2023, 6 28). Kenyamanan sebagai Faktor Dominan Pemilihan Moda Transportasi Hasil Kuesioner Penumpang Bus antar Propinsi dari Terminal Mengwi Bali. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, 4(1), 73-84. Retrieved from <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/download/129/87>
- Moi, F., & Yuliana, N. P. (2022, 8). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Ke Kampus. *Jurnal Talenta Sipil*, 5(2), 305-310. doi:DOI 10.33087/talentsipil.v5i2.38
- Nalendra, A. R., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., . . . Zede, V. A. (2021). *Statistik Seri Dasar dengan SPSS*. Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia: PENERBIT MEDIA SAINS INDONESIA (CV. MEDIA SAINS INDONESIA). Retrieved from <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/297173/Buku-Digital---STATISTIKA-SERI-DASAR-DENGAN-SPPS.pdf>

- Nurfazira, N. R., Kagatanaribe, N. G., Perdana, P. D., & Mardikawati, B. (2024, 5 31). Keselamatan Merupakan Pilihan Utama Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Bus Antar Kota Terminal Mandalika pada Provinsi Lombok. *Berkala Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi*, 2(2), 355-363. doi:<https://doi.org/10.19184/berkalafstpt.v2i2.1000>
- Rahadian, J., & Sardjito. (2015). Preferensi Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Jakarta Barat (Studi Kasus: Koridor Jalan Daan Mogot). *JURNAL TEKNIK ITS*, 4(1), 1-6. Retrieved from <https://repository.its.ac.id/72799/2/3611100056-Paper.pdf>
- Ratnasari, S. M., Hendarto, S., Kusdian, D., & Siregar, C. A. (8, 1). Model Pemilihan Moda Transportasi antara Angkutan Umum Bus dan Shuttle Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-ilmu Teknik Sipil*, 8(2), 333-341. doi:<https://doi.org/10.32832/komposit.v8i2.15185>