

Kualitas Pelayanan Armada Bus Bandara Menurut Persepsi Masyarakat Pengguna Di Kota Makassar

Airport Bus Fleet Service Quality According to User Perceptions in Makassar City

Erna Cahyani*¹, Andi Ibrahim Yunus², Dede Rohman³, Rukaiyah⁴

*Email: ernaichacahyani@gmail.com

¹Program Studi Bina Wisata Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Fajar

²Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Fajar

³Program Studi Hubungan Internasional Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Fajar

⁴Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Fajar

Diterima: 10 Mei 2022 / Disetujui: 30 Agustus 2022

ABSTRAK

Volume kendaraan pribadi besar yang beraktifitas di jalan raya, menimbulkan permasalahan diantaranya terjadi kemacetan yang disebabkan kepadatan lalu lintas,. Tujuan penelitian untuk mengetahui persentase kualitas pelayanan armada bus dalam melayani masyarakat pengguna. Metode yang digunakan untuk mengolah data primer yang diperoleh dari lapangan yaitu Software Microsoft Excel 2010. Adapun hasil penelitian, yaitu: persentase kualitas layanan terhadap penumpang sebesar 4%. Sehingga disimpulkan bahwa kualitas layanan armada bus terhadap penumpang, diperoleh dari nilai pelayanan operator armada sebesar 1566 (48%), kategori cukup baik; nilai pelayanan operator armada bus sebesar 720 (56%), kategori cukup baik; sehingga diperoleh persentase jumlah penumpang armada bus sebesar 4%..

Kata Kunci: Armada, Pelayanan, Penumpang, Bandara

ABSTRACT

The volume of large private vehicles that are active on the highway, causes problems including congestion caused by traffic density,. The purpose of the study was to determine the percentage of the service quality of the bus fleet in serving the user community. The method used to process primary data obtained from the field is Microsoft Excel 2010 software. The results of the study are: the percentage of service quality to passengers is 4%. So it can be concluded that the service quality of the bus fleet to passengers is obtained from the service value of the fleet operator of 1566 (48%), the category is quite good; the service value of the bus fleet operator is 720 (56%), quite good category; so that the percentage of the number of passengers in the bus fleet is 4%.

Keywords: Fleet, Service, Passengers, Air Port



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Armada bus yang ada diseluruh Indonesia, pada dasarnya adalah sebagai upaya atau faktor utama yang dasarnya untuk membangun batas jalan. Volume kendaraan pribadi besar yang beraktifitas di jalan raya, menimbulkan permasalahan

diantaranya terjadi kemacetan yang disebabkan kepadatan lalu lintas, sehingga berdampak pada terbatasnya ruang gerak kendaraan secara langsung yang berakibat tidak ada batas jalan. Salah satu penyebab kemacetan di jalan raya adanya peningkatan jumlah

kendaraan sehingga volume kendaraan yang tinggi, menyebabkan terjadi kemacetan di jalur lalu lintas pada jalan raya.

Kota Makassar merupakan salah satu daerah perkotaan yang mengalami kemajuan yang sangat pesat. Sebagai kota metropolitan yang maju dengan cepat akan memiliki beberapa masalah, salah satunya adalah masalah kemacetan di jalan raya. Volume kendaraan pribadi besar yang tidak diimbangi dengan pesatnya perkembangan dan tidak adanya kedisiplinan pengemudi.

Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara angkutan umum yang berupaya memberikan bantuan yang baik kepada klien armada bus. Administrasi transportasi sangat identik dengan pemenuhan wilayah setempat, dan tidak dapat dipisahkan dari sifat administrasi, khususnya yang menggunakan transportasi umum. Armada bus di Bandara Internasional Sultan Hasanudin diawasi oleh Dinas Perhubungan Kota Makassar yang bertekad untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, dan juga dapat mempermudah penduduk Makassar atau wisatawan yang ingin berpergian ke Bandara Internasional Sultan Hasanudin Kota Makassar.

Armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin ini berkecepatan 3.907 cc yang bisa memuat penumpang maksimal 25 penumpang terdiri dari 17 penumpang yang duduk dan 8 penumpang berdiri. Armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin memiliki 2 *counter* yang masing-masing memiliki 2 pengawas yang pertama di Jalan Ribura'ne (seberang RRI) dan di Bandara Internasional Sultan Hasanudin. Armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin juga menyediakan tempat untuk menyimpan koper dan box barang bawaan penumpang, agar koper-koper dan barang bawaan lainnya penumpang tidak berantakan dilorong armada bus. Tarif perjalanan sebesar Rp.30.000,- sekali jalan dengan waktu tempuh $\pm 30 - 45$ menit dengan jalur yang dilalui. Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan armada bus dalam melayani masyarakat pengguna.

B. METODE PENELITIAN

Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, yaitu: a) catatan hasil wawancara responden dengan menggunakan koesuner, b) hasil observasi lapangan, c) melakukan survai lapangan,

dan d) mengevaluasi kinerja operasional armada bus dengan standar pelayanan. Data sekunder dan informasi yang bersumber dari instansi terkait, Dinas Perhubungan Kota Makassar.

Data primer yang diperoleh dari lapangan digunakan dalam studi kasus penelitian ini, kemudian data diolah menggunakan *Software Microsoft Excel*.

Untuk mendapatkan informasi yang signifikan dan lengkap, eksplorasi ini menggunakan beberapa prosedur untuk mengumpulkan informasi. Strategi yang digunakan dalam eksplorasi ini yaitu persepsi, pelanggan, dan dokumentasi. Hasil pengolahan data dalam bentuk tabel, yaitu kualitas pelayanan armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin terhadap penumpang, berupa: pelayanan operator, ketersediaan fasilitas, dan jumlah penumpang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan terhadap responden. Pengambilan data dilakukan secara acak kepada seluruh penumpang armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin baik yang berangkat ke bandara maupun penumpang yang pulang dari bandara. Adapun pengamatan survai kualitas pelayanan armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin selama

satu hari. Frekuensi armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin sebesar 1,16 menit.

1. Kualitas Pelayanan Armada Bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin Terhadap Penumpang

a. Pelayanan Operator

Tabel 1. Pelayanan Operator Armada Bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	1328	41%
2	Cukup Baik	1566	48%
3	Kurang Baik	330	10%
4	Tidak Baik	31	1%
Total		3255	100%

Sumber: Iswanto Marsaoly, 2021

Berdasarkan Tabel 1 di atas, perhitungan penilaian responden terhadap pelayanan operator armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin dengan kategori cukup baik, frekuensi sebesar 1566 dan persentase sebesar 48%.

b. Ketersediaan Fasilitas

Fasilitas adalah sarana yang disiapkan untuk pelanggan atau penumpang di halte bus, armada bus, dan fasilitas yang berada di dalam bus tempat duduk, tempat menyimpan koper, AC, Kamera CCTV, dan radio.

Tabel 2. Ketersediaan Fasilitas Armada Bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	344	27%
2	Cukup Baik	720	56%
3	Kurang Baik	204	16%
4	Tidak Baik	22	2%
Total		1290	100%

Sumber: Iswanto Marsaoly, 2021

Berdasarkan Tabel 2 di atas,

perhitungan penilaian responden terhadap ketersediaan fasilitas armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin, kategori cukup baik frekuensi sebesar 720 dan persentase sebesar 56%.

c. Jumlah Penumpang

Tabel 3. Jumlah Penumpang Armada Bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin

No Sampel	Data Bulan Tahun 2021						Jumlah
	Januari	Februari	Maret	Apri	Mei	Juni	
DD.7902.AC	209	202	388	287	162	298	1546
DD.7912.AC	299	209	218	310	157	295	1488
DD.7905.AC	178	138	243	178	123	182	1042
Jumlah Penumpang							4076
Jumlah Sampel							150
Persentase							4%

Sumber: Iswanto Marsaoly, 2021

Berdasarkan Tabel 3 di atas, perhitungan penilaian responden terhadap nilai persentase jumlah penumpang armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin sebesar 4%.



Gambar 1. Menaikkan Barang Penumpang Armada Bus



Gambar 2. Menunggu Penumpang di Area Kedatangan



Gambar 3. Parkir Depan Kedatangan

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas

layanan armada bus dalam melayani masyarakat pengguna pada kategori pelayanan operator yaitu cukup baik, frekuensi sebesar 1.566 kali dengan nilai persentase sebesar 48%, sedangkan kategori ketersediaan fasilitas berupa cukup baik, frekuensi sebesar 720 kali dan persentase sebesar 56%, dan nilai persentase jumlah penumpang armada bus Bandara Internasional Sultan Hasanudin sebesar 4%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainum Roma, Ahmad. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Cetakan Kedua. Malaang: Program Sekolah PLaCIDS (Publik Policy Analysis and Community Development Studies) dan KID (Komunitas Indoneisa Untuk Demokrasi).
- Abubakar, I. 1996. Manajemen Transportasi Perkotaan. Masyarakat Transportasi Indonesia. Jakarta.
- Akdon dan Riduwan. 2005. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Alfabeta. Bandung.
- Anonim. 1993. Angkutan Jalan. Peraturan Pemerintah. Jakarta.
- Anonim. 2002. Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. Penerbit Perhubungan Darat. Jakarta.
- Anonim. 2003. Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum. Penerbit Perhubungan Darat. Jakarta.
- Alan N (2010), Bus Damri Makassar: Nasibmu Kini, <http://majalahversi.net/keliling/busdamri-makassar-nasibmu-kini> .
- Herawati Mutharudin, Badan Litbang Perhubungan Jalan Merdeka Timur No 5 Jakarta Pusat
- Iqbal, Muhammad. 2007. Pelayanan yang Memuaskan. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nur Hadija Yunanti, Sri Wahyuni Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Bosowa
- Marsaoly, I. 2021. Studi Efisiensi BRT Perum Damri Bandara Internasional Sultan Hasanudin dalam Melayani Penumpang (Skripsi). Universitas Fajar. Makassar.
- Muh Nur (1465142019) Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Potlak Sinambela, Lijan. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Cetakan Ketiga. Jakrta: PT. Bumi Aksara.
- Santoso, Pandji, Abd. 2013. Manajemen Pemaasaran Jasa: Pendekatan Integratif antara Teori dan Implementasi. Cetakan Pertama. Bogor: IPB Pres.
- Santoso, Pandji. 2008. Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance. Cetakan Petma. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, 2016. Metode penelitian Kuantitatif, Kualiatatif dan R&D. Cetakan Ke-23. Bandung: Alfabeta.