

# **PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN MODA ANGKUTAN UMUM DI KOTA MANADO**

**Tampanatu P. F. Sompie<sup>1</sup> dan Syanne Pangemanan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> *Dosen Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Manado, Kampus Politeknik Manado, Telp 0431-815288,  
email: tpf\_sompie@yahoo.com*

<sup>2</sup> *Dosen Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Manado, Kampus Politeknik Manado, Telp 0431-815288,  
email: upe\_sp2000@yahoo.com*

## **ABSTRAK**

Dalam kehidupan sehari-hari berbagai aktivitas dilakukan oleh tiap orang dalam mengisi waktu seperti bekerja, sekolah, belanja maupun rekreasi. Segala aktivitas yang dilakukan ini merupakan kegiatan yang terpisah, dan dalam melaksanakan berbagai kegiatan ini orang harus melakukan perjalanan. Sarana transportasi diperlukan dalam melakukan berbagai perjalanan untuk maksud tersebut. Untuk dapat membuat lingkungan yang baik dan teratur, para pembuat kebijakan berusaha untuk mengatur dan mengelola perilaku perjalanan sehari-hari, misalnya melalui perencanaan perkotaan. Berbagai konsep sudah dihasilkan, salah satunya bertujuan untuk mengurangi penggunaan mobil pribadi dan memaksimalkan penggunaan angkutan umum.

Dalam penelitian ini dikaji berbagai atribut yang dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan moda angkutan umum. Metode yang dipakai berupa survey kepuasan masyarakat terhadap 209 responden yang melakukan perjalanan untuk tujuan bekerja maupun sekolah lewat penyebaran kuisioner. Pengolahan serta analisa data menggunakan Microsoft Excel serta deskriptif analisis. Moda angkutan yang menjadi bahan kajian adalah angkutan umum yang beroperasi di Kota Manado. Untuk atribut pelayanan moda transportasi yang dipergunakan berupa Waktu Tempuh, Kecepatan Perjalanan, Keselamatan Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Tindak Kriminal. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa untuk atribut waktu tempuh dan kecepatan perjalanan menunjukkan rata-rata masyarakat menyatakan kurang puas terhadap angkutan umum, yaitu sebesar 47% dan 45%. Sementara itu, sebanyak 51% dari responden merasa puas terhadap keselamatan mereka terhadap kecelakaan lalu lintas apabila menggunakan moda ini. Akan tetapi 50% dari pelaku perjalanan mengklaim kurang puas atas faktor kenyamanan dari angkutan umum. Sedangkan menyangkut aspek keamanan terhadap tindak kriminal di dalam angkutan umum sebanyak 46% responden yang melakukan perjalanan untuk beraktivitas menyatakan kurang puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak perbaikan yang harus dilakukan terhadap layanan moda angkutan umum di Kota Manado supaya masyarakat dapat lebih banyak berpindah moda untuk menggunakan angkutan umum dalam beraktivitas.

**Kata Kunci:** Angkutan umum, atribut pelayanan

## **1. PENDAHULUAN**

Salah satu indikator dari kemajuan suatu kota adalah terjadinya peningkatan sarana transportasi di kota tersebut. Seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang mendiami kota itu, aktivitas masyarakat juga semakin meningkat sehingga pemanfaatan sarana transportasi juga menjadi hal yang sangat dibutuhkan. Daya beli masyarakat terhadap mobil pribadi menjadikan banyaknya mobil pribadi yang lalu-lalang di jalanan kota, yang mengakibatkan terjadinya persoalan yang lain berupa kemacetan.

Dibutuhkan suatu perencanaan yang baik untuk dapat mengatasi persoalan-persoalan yang timbul akibat peningkatan aktivitas dalam suatu kota. Perencanaan transportasi sudah menjadi suatu bagian yang tidak terpisahkan dalam suatu perencanaan kota. Secara umum, perencanaan kota mempunyai tujuan untuk mempersiapkan kota dalam menghadapi perkembangan yang akan terjadi serta untuk dapat mencegah munculnya

persoalan-persoalan kota, hal ini bertujuan untuk dapat menjadikan kota tersebut menjadi suatu tempat kehidupan yang layak dan nyaman. Sedangkan perencanaan transportasi bertujuan untuk dapat mengembangkan suatu sistem transportasi dimana orang atau barang dapat bergerak dengan aman, murah, cepat dan nyaman.

Angkutan umum menjadi suatu solusi dari persoalan kemacetan di wilayah perkotaan yang masyarakatnya mempunyai mobilitas tinggi dalam beraktivitas. Hal ini menjadikan angkutan umum menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat. Salah satu ciri dari angkutan umum adalah dapat mengangkut penumpang lebih banyak dibandingkan dengan kendaraan pribadi, sehingga dapat mengurangi jumlah kendaraan yang melewati jalan-jalan di perkotaan. Tantangannya adalah bagaimana meyakinkan pengguna kendaraan pribadi untuk dapat beralih menggunakan moda angkutan umum dalam aktivitas kesehariannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus selalu baik karena hal ini berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna. Kualitas pelayanan angkutan umum yang baik akan berakibat pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan tinggi, sehingga masyarakat akan setia menggunakan angkutan umum. Hal sebaliknya akan terjadi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat akan turun, sehingga moda angkutan ini akan cenderung ditinggalkan oleh penggunanya.

## **2. PEMBATAAN MASALAH**

Untuk dapat melakukan aktivitas keseharian dari tiap individu, baik ke tempat kerja, sekolah, atau ke tempat tujuan tertentu membutuhkan sarana transportasi untuk sampai ke tempat tujuan yang dituju. Dari bermacam layanan moda transportasi yang tersedia untuk mendukung aktivitas masyarakat, maka permasalahan yang ditinjau dalam makalah ini adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan moda angkutan umum. Sedangkan atribut-atribut yang ditinjau dibatasi pada waktu tempuh, kecepatan perjalanan, keselamatan terhadap kecelakaan lalu lintas, kenyamanan, serta keamanan terhadap tindak kriminal. Terdapat banyak faktor yang turut berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna moda transportasi untuk memberikan hasil yang semakin lengkap. Akan tetapi disadari bahwa tidak semua atribut dapat dikaji pada saat ini dikarenakan oleh berbagai keterbatasan serta tujuan yang hendak dicapai.

## **3. TINJAUAN PUSTAKA**

Transportasi memainkan peranan yang sangat penting dalam aktivitas keseharian masyarakat, karena transportasi mempunyai pengaruh besar baik secara perorangan, masyarakat, bahkan pembangunan ekonomi dan sosial politik pada suatu wilayah. Seiring perkembangan jaman dan kemajuan teknologi, alat transportasi juga mengalami perkembangan mengikuti kemajuan yang terjadi. Sarana transportasi yang ada saat ini sudah bisa menjangkau sampai ke daerah-daerah terpencil sehingga peranannya sangat dibutuhkan terutama oleh masyarakat yang tinggal di pelosok-pelosok daerah. Secara umum angkutan ini sendiri dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat transportasi. Sistem yang digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang dengan menggunakan alat angkut tersebut disebut moda transportasi. Dalam perencanaan transportasi, pemilihan moda bisa dikategorikan sebagai tahap terpenting. Hal ini menyangkut efisiensi pergerakan di daerah perkotaan, ruang yang harus disediakan oleh kota tersebut untuk dijadikan prasarana transportasi, dan banyaknya pilihan moda transportasi yang dapat dipilih oleh masyarakatnya. Faktor ini adalah salah satu yang menjadi pertimbangan

pelaku perjalanan dalam menentukan moda angkutan umum yang akan digunakan. Angkutan umum mempunyai peran yang strategis dalam berbagai kebijakan transportasi. Hal ini terjadi oleh karena dalam penggunaannya moda angkutan umum menggunakan ruang jalan jauh lebih efisien daripada moda angkutan pribadi. Dalam sistem transportasi perkotaan terdapat berbagai macam permasalahan yang dihadapi, seperti kemacetan, keterlambatan, energi yang terbuang percuma serta polusi udara. Permasalahan ini berkaitan erat dengan pola tata guna lahan, karena sektor ini sangat berperan dalam menentukan kegiatan dan aktivitas pergerakan yang terjadi. Permasalahan ini harus segera ditangani dengan menggunakan sistem yang tepat yang memberikan solusi yang tepat pula, sehingga dampak dan permasalahan yang ditimbulkan bisa diminimalkan.

Salah satu faktor yang penting dalam suatu perencanaan sistem transportasi adalah pemilihan rute. Pemilihan rute tergantung pada alternatif terpendek, tercepat, dan termurah. Diasumsikan bahwa pemakai jalan mempunyai informasi yang cukup (misalnya tentang kemacetan lalu lintas), sehingga mereka dapat menentukan rute yang terbaik. Pemilihan rute dilakukan agar beban jalan dapat seimbang, sehingga kapasitas jalan akan terpakai secara optimal, yang pada akhirnya akan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna jalan itu sendiri. Arus lalu lintas berinteraksi dengan sistem jaringan transportasi, sehingga mempengaruhi kinerja suatu jalan. Dalam hal ini jumlah arus lalu lintas berpengaruh pada waktu tempuh. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan. Secara umum transportasi memegang peranan penting dalam dua hal yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non ekonomis.

Transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar terwujud lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib, nyaman dan efisien. Seluruh aktifitas yang berhubungan dengan pemenuhan pelayanan jasa transportasi haruslah dapat dinikmati oleh seluruh pengguna jasa transportasi. Kepuasan merupakan indikator terpenting dalam hal pelayanan, dalam melihat tingkat kepuasan maka masyarakat pengguna jasa perlu diberi kesempatan untuk menilai kinerja angkutan umum secara objektif dan terukur. Seperti orang yang akan memilih moda transportasi ke tempat kerja, dimana moda-moda pilihan yang tersedia merupakan alternatif yang harus dipilih. Apabila terdapat tiga moda, yakni angkutan umum, mobil, dan sepeda motor, dari ketiga moda itu masing-masing memiliki atribut yang berbeda dalam hal waktu tempuh, biaya, dan kenyamanan. Setiap individu akan memilih moda dengan bantuan informasi atribut yang ada pada setiap moda dan memutuskan pilihan moda sesuai dengan aturan pemilihan apakah menghendaki waktu tempuh cepat, biaya murah, atau kenyamanan yang menjanjikan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam teori pemilihan moda, terdapat elemen-elemen yang saling berkait, yakni pengambil keputusan, alternatif pilihan, atribut dari alternatif, dan aturan pemilihan.

### **Kepuasan Konsumen**

Kotler menyatakan kepuasan pelanggan adalah: *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.”* Secara umum kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja (*performance*) atau hasil yang dirasakannya terhadap apa yang diinginkannya.

Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan hasil dari perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Jika kualitas kinerja yang diberikan masih di bawah harapan, hasil yang didapat akan mengecewakan. Sebaliknya, jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan, maka kepuasan akan tercapai. Hasil yang lebih akan diperoleh apabila kinerja yang diterima melebihi dari apa yang diharapkan, maka hasilnya akan sangat puas.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, dimana hal tersebut lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Salah satu cara untuk menempatkan hasil pelayanan yang lebih unggul adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan cepat. Agar harapan konsumen terpenuhi, maka penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dapat diartikan sebagai pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan konsumen, jadi dengan kata lain memberikan pelayanan berkualitas berarti menyesuaikan diri dengan harapan konsumen. Ini merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam persaingan yang makin ketat.

Harapan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima, dapat dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran dari teman-teman dan iklan yang disampaikan perusahaan. Bila kualitas jasa yang mereka nikmati ternyata jauh dibawah kualitas jasa yang mereka harapkan maka konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya jika kualitas jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi harapannya, mereka cenderung akan memakai kembali jasa tersebut. Mengingat peranan individu yang menyampaikan jasa sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, maka setiap penyedia jasa memerlukan pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara dalam melayani konsumen secara memuaskan. Secara garis besar terdapat 4 (empat) faktor yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu : *Kecepatan; Ketepatan; Keramahan; dan Kenyamanan*. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi dimana pelayanan atau jasa menjadi tidak unggul bila ada komponen yang kurang.

Menurut Kotler dalam menilai persepsi dan tingkat kepentingan / harapan konsumen, setidaknya terdapat 5 (lima) kriteria yang menentukan kualitas jasa pelayanan agar pengguna dapat terpuaskan, yaitu:

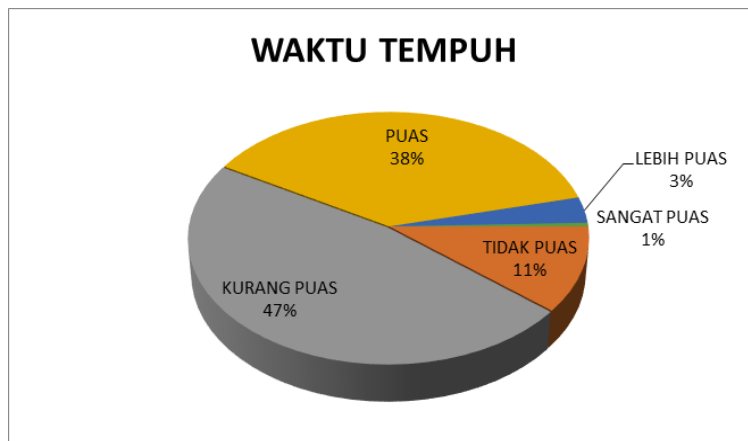
1. Wujud atau *tangibles*, yaitu penampilan fasilitas dan alat yang di gunakan secara fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa tersebut;
2. Keandalan atau *reliability*, yaitu tingkat kemampuan dari penyedia jasa dalam melaksanakan jasa pelayanan yang dapat dipercaya, tepat dan pasti sesuai dengan yang dijanjikan;
3. Ketanggapan atau *responsiveness*, yaitu kesediaan penyedia jasa dalam membantu konsumen serta memberikan usaha pelayanan yang cepat atau selalu tanggap;
4. Kepastian atau *assurance*, yaitu mempunyai pengetahuan atau kesopan-santunan kepada pengguna jasa, untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari pihak konsumen terhadap pemberi jasa;
5. Simpati atau *empathy*, yaitu mempunyai rasa perhatian dan kepedulian terhadap pengguna jasa.

Segala faktor-faktor tersebut di atas merupakan hal yang saling berhubungan dan terintegrasi dalam menentukan kualitas pelayanan, sehingga harus diperhatikan secara

husus oleh yang berkecimpung pada sektor pelayanan jasa baik individu maupun lembaga atau organisasi.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

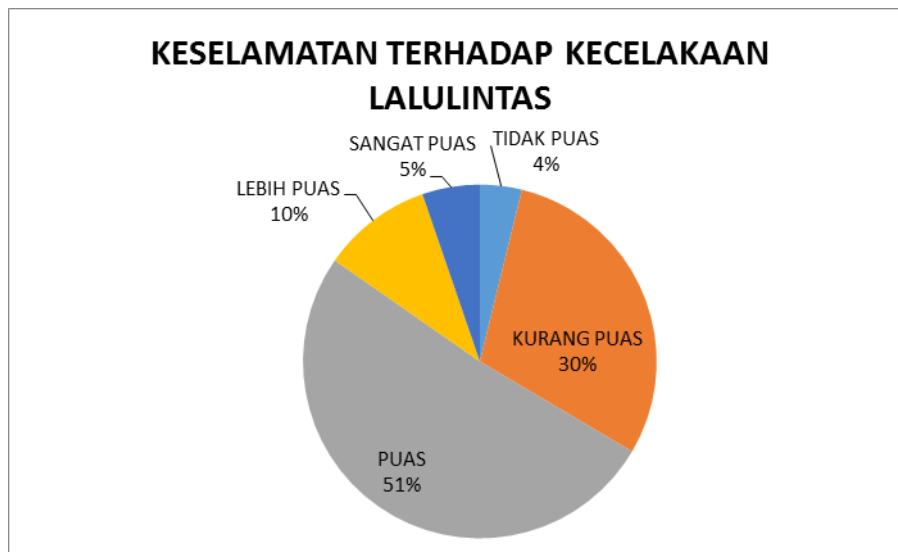
Survey kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan angkutan umum untuk keperluan perjalanan ke tempat kerja dan sekolah dilakukan dalam penelitian ini yang melibatkan 209 responden. Adapun atribut pelayanan moda angkutan umum yang dikaji yaitu: Waktu Tempuh, Kecepatan Perjalanan, Keselamatan Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Tindak Kriminal. Hasil dari pengolahan serta analisa data sebagai berikut:



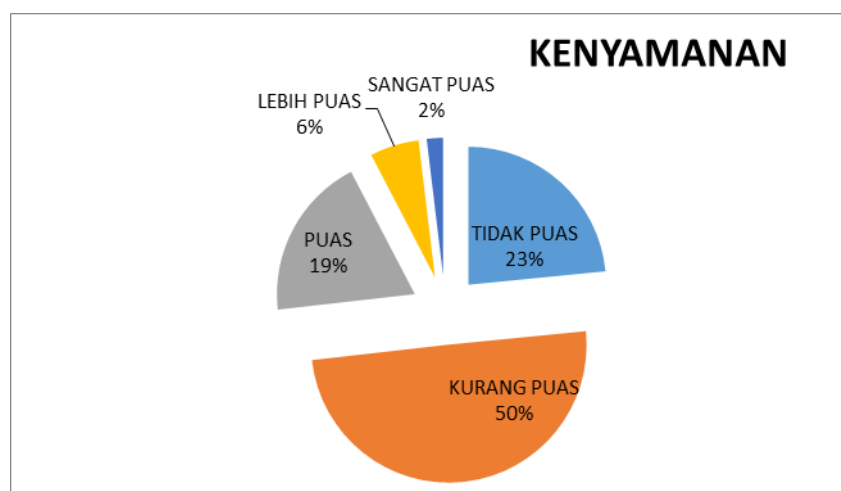
Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa untuk atribut waktu tempuh sebagian besar responden yaitu sebesar 47 persen menyatakan kurang puas dengan layanan angkutan umum, dan sebanyak 38 persen yang merasa puas menggunakan angkutan umum. Hal ini menunjukkan bahwa menggunakan angkutan umum belum bisa memberikan jaminan bagi penggunaannya untuk bisa tiba tepat waktu ke tempat tujuannya, sehingga harus menyediakan waktu lebih agar bisa tiba tepat waktu ke tempat yang dituju. Di dalam perhitungan waktu tempuh termasuk waktu tundaan (*delay*) yang terjadi selama dalam perjalanan antara tempat asal sampai ke tempat tujuan.



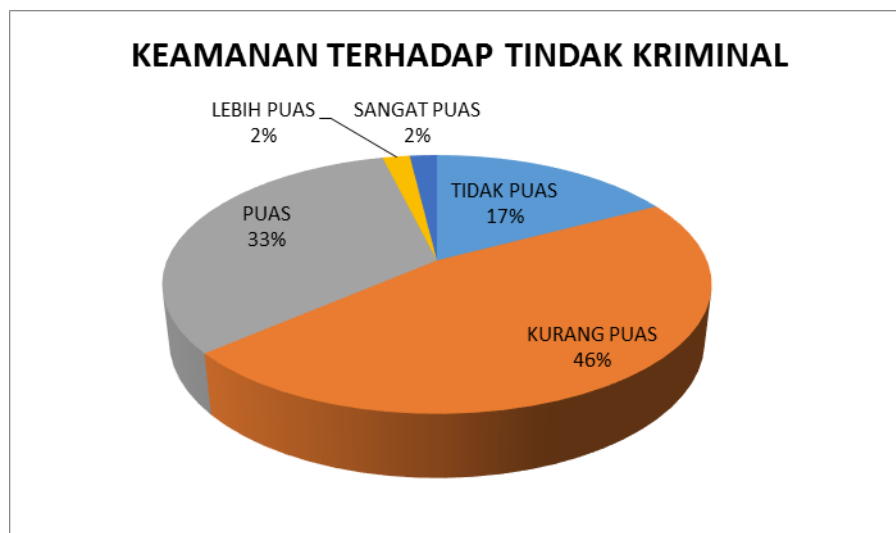
Begitu juga untuk atribut pelayanan berupa kecepatan perjalanan, sebanyak 45 persen dari responden menyatakan kurang puas dalam menggunakan angkutan umum, serta terdapat 11 persen responden yang tidak puas. Sementara, sebanyak 38 persen responden yang sudah merasa puas untuk penggunaan moda transportasi ini. Kecepatan perjalanan dari angkutan umum masih belum memberikan kepuasan bagi sebagian besar masyarakat pengguna. Kecepatan perjalanan berhubungan erat dengan waktu tempuh, dimana kecepatan perjalanan adalah kecepatan efektif kendaraan yang sedang dalam perjalanan antara dua tempat, dengan menghitung dari jarak antara kedua tempat tersebut dibagi dengan waktu tempuh antara kedua lokasi itu.



Sementara untuk faktor keselamatan terhadap kecelakaan lalu lintas, rata-rata responden sudah merasa puas dalam menggunakan sarana transportasi umum ini. Hal ini seperti terlihat pada grafik di atas yang menunjukkan bahwa sebesar 51 persen responden menyatakan puas, sementara yang menyatakan kurang puas sebesar 30 persen. Menggunakan angkutan umum bagi sebagian besar masyarakat dapat memberikan jaminan bagi keselamatan mereka selama dalam perjalanan dari kemungkinan terjadinya kecelakaan di jalan raya.



Sementara hal yang perlu mendapat perhatian dalam layanan angkutan umum adalah faktor kenyamanan. Seperti terlihat pada grafik di atas, rata-rata responden atau sebesar 50 persen menyatakan kurang puas apabila menggunakan angkutan umum, serta sebesar 23 persen merasa tidak puas terhadap layanan moda transportasi ini. Sementara yang puas terhadap angkutan umum ini sebesar 19 persen. Dari hasil di atas bisa dilihat bahwa kenyamanan menjadi persoalan terhadap moda angkutan umum. Angkutan umum belum bisa memberikan rasa nyaman bagi mayoritas penggunanya.



Angkutan umum juga masih dirasakan belum dapat memberikan rasa aman terhadap masyarakat saat berada di dalam angkutan umum selama dalam perjalanan terhadap kemungkinan terjadinya tindak kriminal. Sebesar 63 persen responden menyatakan kekurangpuasan bahkan ketidakpuasan mereka terhadap pemanfaatan angkutan umum dalam beraktifitas terhadap potensi terjadinya tindak kriminal terhadap mereka saat berada dalam angkutan umum. Di sisi lain, sebanyak 37 persen responden sudah merasa aman apabila menggunakan angkutan umum untuk beraktifitas ke tempat tujuannya. Masalah keamanan harus menjadi perhatian dari penyedia layanan angkutan umum terutama memberikan rasa aman bagi yang masih melakukan aktivitas di malam hari, sehingga faktor keamanan dan keselamatan bagi pengguna angkutan umum dapat terjamin.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa pengukuran yang diperoleh dari berbagai faktor dalam pemanfaatan moda angkutan umum menunjukkan bahwa untuk Waktu Tempuh menunjukkan rata-rata masyarakat menyatakan kekurang-puasannya, dimana sebesar 47 persen responden menyatakan hal tersebut. Hasil yang hampir serupa terlihat pada faktor Kecepatan Perjalanan yang menunjukkan sebesar 45 persen responden yang merasa kurang puas saat menggunakan moda ini. Akan tetapi, untuk atribut Keselamatan Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas, masyarakat memberikan apresiasi terhadap moda angkutan ini, dimana sebesar 51 persen dari responden merasa puas terhadap keselamatan mereka akan kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas selama di perjalanan. Namun, hasil yang sebaliknya diperoleh untuk faktor Kenyamanan, sebesar 50 persen responden menyatakan kekurang-puasan mereka terhadap kenyamanan di dalam angkutan umum. Begitu juga dengan aspek Keamanan

Terhadap Tindak Kriminal, 46 persen pelaku perjalanan merasa kurang puas pada kondisi angkutan umum terhadap kemungkinan terjadinya tindak kejahatan di dalam angkutan umum.

Layanan moda transportasi umum di Kota Manado masih memerlukan perbaikan serta peningkatan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat maupun para wisatawan. Hal ini diperlukan untuk bisa membuat masyarakat lebih banyak menggunakan moda angkutan umum, salah satunya agar permasalahan kemacetan dapat diminimalisir. Juga, dengan adanya sistem transportasi umum yang baik maka akan mendukung program Pemerintah Kota lainnya, termasuk program pariwisata yang sedang giat dilaksanakan dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Manado, sesuai Visi Kota Manado yaitu “Manado Kota Model Ekowisata” dan Misi Kota Manado yaitu “Menjadikan Kota Manado sebagai Kota yang menyenangkan.”

## 6. DAFTAR PUSTAKA

1. Cronin, J.J. Jr. and Taylor, S.A. (1992) *Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension*, Journal of Marketing, July, Vol 56, pp. 55-68.
2. Diana, M. (2012) Measuring the Satisfaction of Multimodal Travelers for Local Transit Services in Different Urban Contexts. *Transportation Research Part A* 46 (1–11).
3. Flicker, J. D & Whitford, R. K. (2004) *Fundamentals of Transportation Engineering, A Multimodal Systems Approach*, Pearson Prentice Hall, USA.
4. Gebeyehu, M & Takano, Shin-ei. (2008) Modeling the Relationship between Travelers' Level of Satisfaction and Their Mode Choice Behavior using Ordinal Models. *Journal of the Transportation Research Forum*, Vol. 47, No. 2, pp. 103-118.
5. Khisty, C. J. & Lall, B. K. (2006) *Dasar – Dasar Rekayasa Transportasi*, Jilid 2, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, Jakarta.
6. Kotler, P. (1994) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, And Control*, Eight Edition, Prentice Hall. Inc, New Jersey.
7. Miro, F. (2005) *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*, Erlangga, Jakarta.
8. Tamin, O. Z. (2000) *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Edisi ke-2, Penerbit ITB Bandung.
9. Wirasmita, R. H., Sitorus, R, Manurung, B. (1999) *Kamus Lengkap Ekonomi*, Pionir Jaya, Bandung.