

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Pustaka

Pada dasarnya pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan penerima dan penyelenggara pelayanan. Penelitian ini menggunakan model kuantitatif explanatory yaitu. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang diperiksa dan diuji. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik Simple Random Sampling yaitu menggunakan 100 sampel survei responden, setelah itu digunakan rumus Slovin. Kepuasan kota terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang baik dengan rata-rata 3.09%. Dari jawaban responden terlihat bahwa jawaban responden menjawab “Sangat setuju”, dengan persentase 36.8% responden 42.7% setuju. Dapat diartikan rata-rata pengguna BRT puas dan pelayanan BRT Kota Semarang baik (Saraswati dkk., 2020).

Penelitian menggunakan metode observasi, kuesioner dan wawancara. Kuesioner yang digunakan dalam penelitiannya dibagikan kepada penumpang di BRT Trans Semarang Koridor I – Koridor VI. Survei dilakukan secara tertutup dan dilakukan secara langsung dengan responden. Data hasil survei kemudian dianalisis menggunakan software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) untuk menentukan parameter statistik, analisis frekuensi dan analisis tabulasi silang yang akan digunakan untuk menentukan hubungan antara dua variabel kategori. Sebagian besar pengguna atau penumpang BRT Trans Semarang setiap hari menggunakan 32.7% yang terdiri dari pelajar dan pekerja. Penumpang lebih memilih Trans Semarang karena harganya lebih murah dan terjangkau. Hasil tabel juga menunjukkan bahwa tarif yang paling banyak dibayar oleh penumpang berkisar antara Rp. 2,000 sampai dengan Rp. 4,000 dengan porsi 37.7% (Moudia & Haryadi, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode Kano dengan hasil 31 atribut yaitu. Terdapat 26 atribut yang termasuk dalam kategori atraktif atau atribut yang menyenangkan (A), dimana pada kategori tersebut kepuasan pelanggan menjadi

sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut tersebut. . Kategori satu dimensi dari atribut yang diharapkan (O) mencakup 5 karakteristik, dalam kategori ini kepuasan pelanggan meningkat ketika kinerja produk memenuhi persyaratan pelanggan dan produk berfungsi (Sedayu dkk., 2020).

Pengumpulan data dilakukan terhadap responden perempuan yang menggunakan Bus Rapid Transit (BRT). Survei dan observasi lapangan digunakan sebagai metode pengumpulan data, setelah itu sampel diambil dari 300 penumpang wanita. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan mengukur perspektif penumpang wanita pada lalu lintas BRT dengan menggunakan metode ANOVA. Hasil yang diperoleh adalah aspek keuangan, kemudahan dan ketertelusuran yang dipengaruhi oleh faktor demografis responden. Ketiga aspek tersebut dapat diterapkan pada layanan aplikasi pembayaran elektronik (Romadlon dkk., 2020).

Penelitian dilakukan dengan survey secara langsung ke lokasi dan mengambil sampel secara acak kepada penumpang wanita dan diambil sebanyak 126 sampel berdasarkan demografi usia, pekerjaan, dan domisili. Analisis data dilakukan dengan cara statistika deskriptif menggunakan metode *Analysis of Variance* (ANOVA) *test* dengan bantuan *software* Minitab 16. Hasil data menggunakan uji ANOVA dengan R1 sebagai respons menunjukkan bahwa adanya perbedaan preferensi yang cukup signifikan terhadap faktor penumpang, waktu tunggu, serta jenis angkutan yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk kesiapan *smart mobility* namun operasional BRT hanya siap terhadap beberapa indikator yang membuat BRT hanya memenuhi standar minimum operasional (Romadlon, 2021). Adapun penelitian yang membahas mengenai analisis kinerja sistem BRT di Kota Kotamobagu dan mengetahui minat masyarakat terhadap pelayanan BRT. Metode penelitian menggunakan regresi linier dengan hasil penelitian yaitu aspek keselamatan, kenyamanan, dan kesetaraan dianggap baik dan efisien oleh pengguna dan didapatkan presentase pengaruh minat masyarakat terhadap pelayanan menggunakan BRT sebesar 38.4% (Lendeon dkk., 2014).

Survei kepuasan pelanggan menjadi suatu alat penting bagi calon penumpang transportasi umum dikarenakan perbaikan dalam kualitas dari atribut pelayanan tertentu dapat menyebabkan penggunaan publik yang lebih besar. Teknik yang

digunakan yaitu dengan merancang survey ad-hoc yang merupakan suatu pendekatan yang mewakili pengurangan yang cukup besar dalam suatu kuesioner. Hasil yang didapatkan menggunakan metode survei divalidasi menggunakan survei tatap muka konvensional. Analisis factorial, analisis regresi berganda serta model *Multiple Indicators Multiple Causes* (MMIC) diterapkan pada suatu sampel survei konvensional untuk menganalisis dan menurunkan pentingnya suatu atribut (Guirao dkk., 2016).

Penelitian tentang kepuasan penumpang pada *Bus Transit* yang biasa digunakan oleh mahasiswa Universitas Calabria untuk mencapai kampus dari daerah perkotaan Cosenza (Selatan Italia). Metode atau pendekatan yang digunakan yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM). SEM terdiri dari dua komponen yang pertama menggambarkan hubungan antara dua variabel laten endogen dan eksogen serta memungkinkan evaluasi keduanya arah dan kekuatan dari efek kausal di antara variabel – variabel ini (variabel laten) dan yang kedua menggambarkan hubungan antara laten dan variabel yang diamati. Diketahui untuk memperkirakan model, penyempitan parameter ke nilai yang sama dengan 1 sangat diperlukan. Semua parameter memiliki tanda yang benar dan mengasumsikan nilai yang berbeda secara statistik dari nol, pada a tingkat signifikansi yang baik dan hanya satu parameter yang kurang signifikan secara statistik dengan nilai tingkat signifikansi yaitu 9.0%. Nilai minimum fungsi diskrepansi adalah 304,705 dan nilai ini secara statistik signifikan menurut uji *chi-kuadrat*.

Meskipun metode SEM terkenal dan diterapkan secara luas dalam beberapa bidang penelitian, namun saat ini belum banyak aplikasi yang praktis di angkutan umum dan khusus untuk mengukur kepuasan pelanggan. Model yang diusulkan untuk mengidentifikasi layanan atribut kualitas dalam program peningkatan kualitas pelayanan dicirikan oleh tingkat kualitas yang lebih tinggi. Keterbatasan utama yang dari penelitian ini yaitu konteks eksperimental masih dibatasi dikarenakan survei sampel ditujukan untuk kategori tertentu dari penumpang atau mahasiswa kampus universitas (Eboli & Mazzulla, n.d.).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Cluster Analysis* dan *Decision trees*. *Cluster Analysis* dilakukan untuk mengekstrak profil pelanggan

secara rinci dengan memberikan penilaian serupa mengenai layanan. Pendekatan ini sangat memungkinkan untuk mendeteksi persyaratan dan kebutuhan khusus mengenai kualitas layanan dan untuk mempersonalisasikan strategi pemasaran. *Decision Trees* digunakan untuk mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan penting yang mempengaruhi evaluasi penumpang secara keseluruhan. Analisis ini mengidentifikasi empat kelompok penumpang dengan perbandingan menggunakan *decision trees* antara sampel keseluruhan dari semua pengguna dan berbagai kelompok penumpang yang diidentifikasi berdasarkan kluster analisis (Ona dkk., n.d.).

Penelitian tentang interval bernilai intuitif *fuzzy* berbasis AHP-WASPAS publik untuk mengevaluasi kualitas layanan transportasi dengan perpanjangan baru menggunakan model P-SERVQUAL 4.0. Model P-SERVQUAL merupakan penambahan model dari model SERVQUAL yang mana digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem transportasi umum dan dimodifikasi dengan mempertimbangkan persyaratan dari setiap perubahan zamannya. Model evaluasi kualitas layanan ini baru dibangun sebagai hierarki tiga tingkat struktur untuk mengevaluasi sistem transportasi umum selama pandemi (Tumsekcali dkk., 2021).

Penelitian membahas tentang *Public Satisfaction with Service Quality of Daewoo Urban Bus Service in Lahore*. Faktor salah urus hingga masalah keuangan membuat transportasi publik di Lahore menjadi kurang berkembang. Perbaikan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu memberikan survei kuesioner dan didapatkan 631 sampel yang akan digunakan. Data yang diambil untuk mengambil sampel dilakukan secara wawancara di tiga belas tempat berbeda lokasi. Sampel mewakili campuran dari responden secara baik dan dengan cara yang berbeda pada saat bepergian. Sekitar 76,7% responden merupakan laki-laki dan mayoritas responden berusia 20-35 tahun. Responden wanita lebih sedikit dikarenakan tingkat perjalanan wanita yaitu 1/3 dari tingkat perjalanan pria dan dapat dikatakan bahwa bagian responden wanita cukup baik dalam sampel (Ashraf dkk., 2015). Rincian dari penelitian sejenis tersebut dapat dijelaskan melalui Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Perbandingan Metode dan Objek Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Objek	Hasil
1	Saraswati, dkk (2020)	Pengguna Bus Rapid Trans Kota Semarang	Berdasarkan hasil data yang didapat dari responden, menyatakan bahwa pelayanan terhadap penumpang BRT Trans Semarang sudah baik.
2	Moudia & Haryadi (2018)	Penumpang Bus Rapid Trans Kota Semarang	Berdasarkan hasil data yang didapat dari responden menyatakan bahwa pelayanan terhadap BRT merasa puas dikarenakan mayoritas penumpang memilih agar lebih hemat dalam biaya perjalanan.
3	Sedayu & Salsabilla (2020)	Pengguna BRT Trans Semarang	Usaha dan upaya yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, BRT Semarang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengevaluasi kinerja pegawai dan meningkatkan strategi pelayanan.
4	Romadlon, dkk (2020)	Pengguna BRT Purwokerto - Purbalingga	Hasil penelitian dapat dilanjutkan dengan penekanan pada peningkatan kenyamanan serta keamanan bagi penumpang khususnya untuk penumpang wanita.
5	Guirao, dkk (2016)	Pengguna Transportasi Umum	Hasil menunjukkan bahwa setelah beberapa masalah tumbuh, pentingnya atribut kualitas yang dinyatakan dapat diperkirakan secara langsung, sehingga memberi perusahaan manajemen transportasi alat yang sederhana dan berguna untuk diterapkan dalam suvei kepuasan pelanggan.

No	Penulis	Objek	Hasil
6	Romadlon, dkk (2021)	Pengguna Wanita BRT Purwokerto-Purbalingga	Beberapa indikator masih belum siap untuk memenuhi <i>smart mobility</i> di Kabupaten Banyumas.
7	Eboli & Mazzulla (2007)	Pengguna Bus Transit	Analisis kualitas layanan angkutan umum yang lebih akurat harus didasarkan pada survei yang ditujukan kepada semua kategori pengguna angkutan umum.
8	Ona, dkk (2015)	Penumpang Angkutan umum	Penelitian ini akan dapat membantu manajer angkutan umum untuk lebih memahami perilaku penumpang dan merumuskan pemasaran yang dipersonalisasi yang berfokus pada kelompok-kelompok ini.
9	Tumsekcali, dkk (2021)	Penumpang Transportasi Publik	Dengan penerapan model P-SERVQUAL 4.0 didapat hasil bahwa marmaray ditentukan sebagai alternatif terbaik pada penelitian ini untuk meningkatkan strategi dan operasi mereka dalam mengadaptasi Industri 4.0 serta mencegah penyebaran SARS-CoV-2 (COVID-19).
10	Lendeon, dkk (2014)	Penumpang BRT Kota Kotamobagu	Menggunakan metode regresi linier untuk menganalisis pengaruh minat masyarakat terhadap pelayanan BRT di Kotamobagu. Hasilnya yaitu aspek keselamatan, kenyamanan, dan kesetaraan dianggap baik dan efisien oleh pengguna dan presentase

			pengaruh minat masyarakat menggunakan BRT sebesar 38.4%.
--	--	--	--

Berdasarkan rincian pada Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa penelitian tentang persepsi penumpang terhadap pelayanan BRT koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem masih belum ada yang melakukannya. Penelitian sebelumnya yaitu pada BRT Purwokerto – Purbalingga menggunakan metode ANOVA. Uniknya BRT Trans Banyumas ini dioperasikan pertama kali saat pandemi COVID-19 berlangsung. Sehingga pada penelitian ini akan mencoba kembali metode ANOVA kombinasi dengan menggunakan metode SERVQUAL pada pengambilan sampel data untuk mengetahui persepsi kepuasan penumpang BRT Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem di masa pandemi COVID-19. Pengambilan sampel menggunakan metode SERVQUAL dan akan disebarakan kepada penumpang BRT Trans Banyumas koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem. Kemudian hasil kuesioner yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode ANOVA. Hasil pengolahan data kuesioner diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan penumpang serta atribut apa saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dan dipertahankan.

2.2 Dasar Teori

Dasar teori yang akan dicantumkan dalam subbab ini terkait kepuasan penumpang, pelayanan transportasi, sistem transportasi perkotaan, konsep BRT Trans Banyumas, pengertian mengenai fasilitas, dan penjelasan mengenai pandemi COVID-19.

2.2.1 Kepuasan Penumpang

Kepuasan dan loyalitas penumpang sudah diteliti sejak pertengahan 1960-an. Kepuasan merupakan suatu jembatan yang menghubungkan kualitas pelayanan dan loyalitas. Kepuasan penumpang merupakan salah satu aspek utama yang berkaitan dengan loyalitas suatu penumpang dan hubungan yang saling kontinu diantara keduanya (Semiun, 2018). Kepuasan penumpang akan didapatkan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan dengan mengkondisikan segala

aspek keadaan. Keadaan yang dimaksud yaitu supir tidak mengendarai kendaraan dengan cara ugal – ugalan, kejar setoran, serta tanggung jawab terhadap penumpang demi menjaga keselamatan penumpangnya (Rialdy, 2016).

Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah proses antara penjual, pembeli, dan pihak ketiga yang memfasilitasi pertukaran produk atau layanan dalam jangka pendek, seperti B. transaksi tunggal, atau jangka panjang, semacam itu. persetujuan Efisiensi juga merupakan fungsi kerja atau aktivitas dalam perusahaan, yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada periode tertentu. Kualitas pelayanan merupakan ukuran yang relatif tinggi, sehingga dapat digunakan sebagai ukuran kinerja birokrasi publik yang sederhana dan murah (Subekti, 2017).

2.2.2 Pelayanan Transportasi

Tingkat kebutuhan masyarakat semakin meningkat terhadap pelayanan publik, sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi yang terbaik. Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada bagi setiap warga negara maupun penduduk. Upaya peningkatan dan perbaikan kualitas transportasi publik harus dilaksanakan secara terus menerus untuk mengajak masyarakat beralih menggunakan yang sebelumnya menggunakan kendaraan pribadi menjadi kendaraan umum dengan pelayanan yang lebih baik sehingga mencapai kepuasan masyarakat (Dewi dkk., 2018).

Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan atau pengguna dengan memberikan layanan yang terbaik guna memfasilitasi pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasan agar selalu loyal terhadap organisasi. Pelayanan publik lebih kearah kemampuan organisasi untuk mengenali beberapa kebutuhan masyarakat, serta menyusun agenda maupun prioritas pelayanan dan mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan (Harahap & Hasibuan, 2021).

2.2.3 Sistem Transportasi Perkotaan

Sistem transportasi merupakan elemen fundamental dari infrastruktur yang mempengaruhi pembangunan perkotaan. Transportasi dan pengembangan lahan memegang peranan penting dalam setiap kebijakan dan program pemerintah. Ekspansi infrastruktur di sector transportasi pada akhirnya menimbulkan biaya tinggi. Keterlibatan masyarakat dalam pembaharuan dan restrukturisasi sector transportasi sangat dibutuhkan (Siti Aminah, 2018).

Permasalahan transportasi adalah bagaimana cara membawa orang dari distribusi awal ke distribusi spasial akhir tertentu dengan biaya yang paling murah. Dalam hal ini, biasa termasuk biaya perjalanan atau waktu. Kebijakan lalu lintas merupakan salah satu cara untuk meminimalisir permasalahan lalu lintas di perkotaan (Adi dkk., 2018).

2.2.4 Konsep BRT Trans Banyumas

Bus Rapid Transit (BRT) adalah bentuk transportasi kolektif berbasis bus dengan desain, layanan, dan infrastruktur yang disesuaikan untuk meningkatkan kualitas sistem dan menghilangkan masalah seperti penundaan kedatangan dan keberangkatan yang umum terjadi pada sistem bus reguler. BRT menawarkan mobilitas, tarif murah, dan pemberhentian tertutup, sistem pembayaran yang rumit dengan memindai kode batang aplikasi (Yang dkk., 2020).

BRT Trans Banyumas adalah layanan angkutan massal di Kabupaten Banyumas yang sudah resmi dioperasikan guna menghubungkan titik-titik peluang kerja baru dan aksesibilitas terhadap fasilitas kesehatan (Romadlon dkk., 2020). Sasaran dalam program BRT Trans Banyumas ini adalah seluruh masyarakat, karena Banyumas yang lebih tepatnya berada di Kabupaten Purwokerto memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak sehingga dapat mengurangi kemacetan dikarekan akan berkurangnya pengemudi kendaraan pribadi (Saraswati dkk., 2020).

2.2.5 Fasilitas Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi umum harus didukung dengan fasilitas yang baik dan juga sumber daya manusia yang memadai bagi para penumpang. Fasilitas

sendiri merupakan sarana yang diberikan untuk mempermudah sesuatu pekerjaan atau pelayanan yang diberikan kepada penumpang (Yoga dkk., 2020). Terdapat beberapa fasilitas yang biasanya diberikan untuk pengguna moda transportasi umum diantaranya yaitu terdapat halte yang memadai, tempat duduk untuk menunggu kedatangan transportasi umum, adanya atap pada setiap halte sebagai pelindung terhadap cahaya matahari, dan ketersediaan papan informasi (Faisal dkk., 2020). Adanya fasilitas umum yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan terhadap penumpang.

2.2.6 Pandemi COVID-19

Tahun 2020 sudah sebagai tahun yg sangat sulit bagi orang-orang pada semua global. Pada tahun tadi terjadi endemi penyakit yg ditimbulkan sang virus COVID-19. Virus ini Mengganggu seluruh kegiatan pada global. COVID-19 adalah virus penyakit menular yg ditimbulkan sang virus corona SARS-CoV-dua yg pertama kali timbul dalam Desember 2019 pada kota Wuhan. Virus ini sudah menginfeksi hampir semua negara pada global termasuk Indonesia, sebagai akibatnya Badan Kesehatan Dunia (WHO) menyatakannya menjadi pandemi global. Di Indonesia perkara pertama terdeteksi dalam dua Maret 2020 (Azwar & Abdurrohman, 2021).

Masa pandemi COVID-19 ini seluruh dunia mengalami perubahan pada semua segi kehidupan masyarakat, baik di kota-kota besar maupun di kota-kota kecil. Segi ekonomi, sosial, maupun pendidikan semua mengalami perubahan yang sangat signifikan. Semenjak adanya COVID-19 dunia terasa berhenti berputar dan kota-kotapun terasa sepi dari suara kendaraan (Agusmaniza & Novriza, 2021).

Perubahan yang sangat terasa keberadaannya pada masa COVID-19 adalah berkurangnya masyarakat melakukan kegiatan bepergian dari suatu tempat ke tempat lain terkecuali sangat mendesak yang disebabkan oleh adanya imbau dari pemerintah untuk tidak melakukan bepergian atau melakukan kegiatan diluar rumah kecuali mobil angkutan barang (Sitohang dkk., 2021).

2.2.7 SERVQUAL (*Service Quality*)

Atribut pelayanan pada penelitian ini menggunakan metode *servqual* yaitu merupakan metode yang sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam sistem transportasi umum (Prananda dkk., 2019). Metode *servqual* sudah menjadi standar penilaian untuk berbagai dimensi kualitas pelayanan (Irawan, 2020). Ada beberapa hal yang menjadi indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang berdasarkan beberapa dimensi atau atribut dari *servqual*, diantaranya yaitu; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *safety*, dan *emphaty* (Febrianti dkk., 2021).

Atribut *tangible* merupakan wujud atau bukti langsung layanan yang diterima oleh konsumen. Beberapa *item tangible* yang digunakan pada penelitian ini yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan karyawan. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa terbaik. *Responsiveness* merupakan keinginan dalam membantu penumpang dan memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tanggap. *Safety* merupakan jaminan keamanan dan ketepatan waktu pada saat diperjalanan. *Emphaty* merupakan sikap pelayanan karyawan serta tanggapan terhadap keluhan yang diberikan (Fahmida, 2018). Kriteria baru pada metode *servqual* menambahkan aspek pandemic untuk penilaian terhadap pelayanan di masa pandemi. Penerapan protokol COVID-19 merupakan suatu kemampuan dari karyawan untuk menghimbau para penumpang agar menerapkan protokol kesehatan yang telah diamanatkan oleh pemerintah dalam melawan COVID-19. Adapun aspek *digital technology* yang digunakan dalam penelitian ini untuk penilaian kepuasan terhadap pelayanan berbasis *digital technology* yang diberikan kepada masyarakat. Penambahan aspek pandemi dan *digital technology* membuat metode ini dinamakan metode *servqual 4.0* (Tumsekali dkk., 2021). Total atribut yang dipakai pada penelitian ini yaitu berjumlah tujuh atribut pelayanan. *Service Quality* merupakan hasil dari keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan. *Customer Satisfaction* merupakan kepuasan pelanggan atau penumpang yang telah menggunakan jasa yang telah diberikan oleh karyawan BRT Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem (Chuenyindee dkk., 2022).