



EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BENTOR BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA (STUDI KASUS: POLEWALI, KABUPATEN POLEWALI MANDAR, PROVINSI SULAWESI BARAT)

Muhammad Ismail^{1*}, Hamka², Andi Bustan Didi³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammdiyah Parepare

Koresponden Author : *muhammadismailfr1@gmail.com

Info Artikel	ABSTRAK
Diajukan : <i>Di isi tanggal pengiriman</i> Diperbaiki : Disetujui :	Sarana terpenting terhadap kehidupan sehari-hari di zaman modern, khususnya di kota-kota, adalah transportasi. Karena transportasi merupakan sarana untuk mengarahkan pertumbuhan kota, maka transportasi dapat dilihat sebagai cerminan dari tatanan kota yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan becak motor di wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar dan untuk mengidentifikasi faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna becak motor di wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Penelitian yang dilaksanakan di Kab. Polman, Sulbar ini menggunakan penelitian survei guna menilai kualitas layanan transportasi berdasarkan kesan pengguna terhadap aspek kenyamanan, keamanan, keandalan, waktu tempuh, dan biaya. Hasil penelitian adalah: Keandalan, kenyamanan, keamanan, lama perjalanan, dan biaya memiliki pengaruh sebesar 74,7% terhadap variabel kualitas layanan, berdasarkan uji koefisien determinasi yang menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,747. H_0 ditolak dan H_1 diterima pada Uji F karena nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil dari α (0,05) serta Fhitung 55,508 lebih besar daripada Ftabel 2,47. Ditetapkan bahwa model regresi linier berganda yang dikembangkan sesuai dalam situasi ketika kualitas layanan transportasi menggunakan bentor secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas kenyamanan, keamanan, ketergantungan, lama perjalanan, dan biaya secara bersamaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi, Bentor, Persepsi Pengguna

ABSTRACT

This article illustrates preparation of your paper using MS-WORD. The length of manuscript should be even and maximum 12 pages in this format using A4 single-sided papers. The title page should include the succinct title, the authors, and an abstract of around 200 words at the beginning of the manuscript. The paper begins with a title which uses 14pt Times New Roman. The affiliation, address and e-mail address should be listed below the author's names. Abstract should be written in english and indonesian using times new roman 9, Italic, and one spacing between lines. Abstract is written as one paragraph as this section. Abstract should contain background of research, purpose of research, methods of research, and conclusion. These all should be maintained as short as possible considering the number of words allowed. Please set your margin before you type your article by looking at the page setup of this template.

Keywords: should contain between 3-5 phrases in English, Alphabetically, Capitalized Each Word,

PENDAHULUAN

Sarana terpenting terhadap kehidupan sehari-hari di zaman modern, khususnya di kota-kota, adalah

transportasi. Karena transportasi merupakan sarana untuk mengarahkan pertumbuhan kota, maka transportasi dapat dilihat sebagai cerminan dari tatanan kota yang baik. (Arif 2017).

Transportasi juga merupakan prasarana yang memperlancar pergerakan orang atau barang sebagai hasil dari aktivitas perkotaan. Dengan demikian, kebutuhan akan transportasi—udara, laut, dan khususnya darat—memberikan cara bagi masyarakat untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Kendaraan seperti bus, angkutan kota, bemo, becak, dan bentor (sepeda motor roda tiga) merupakan contoh transportasi darat.

Becak dan sepeda motor telah dimodifikasi sehingga dapat memuat dua kursi pengguna pada arah depan kendaraan. Adapun transportasi jenis umum cukup ideal untuk perjalanan tidak jauh sekali atau dalam artian menengah adalah Bentor, yang efektif dalam menyambung kawasan pemukiman dengan jalur alat transportasi.

Evaluasi adalah pelaksanaan suatu penggunaan program guna memutuskan bagaimana perolehan suatu prosedur dalam capaian suatu tujuan yang telah diterapkan atau dilaksanakan sesuai perencanaan (Sugiyono, 2017).

Sistem Transportasi terdiri dari sejumlah bagian atau item yang saling berhubungan. Setiap kali satu komponen diubah, komponen lain juga akan diubah (Aprigyan Aditya, 2020).

Manengal (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan kondisi secara umum yang erat kaitannya dari proses, penafsiran, sumber daya manusia serta hasil yang yang dapat dicapai atau melampaui tingkat kualitas layanan yang dibutuhkan.

Persepsi merupakan hal yang membedakan individu satu dengan yang lain. Menurut Priansa (2017), prosedur atau pemikiran individu dalam menginterpretasi perasaan, pendapat, pengaturan yang diterimanya sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif dan bermakna tentang lingkungannya.

A. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Berikut ini adalah rumus untuk menghitung r hitung dan tabel r.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots (1)$$

Rumus r tabel:

Df = n –

k.....(2)

b) Uji Reliabilitas

Menemukan angka varians akan tiap poin pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (3)$$

Menghitung keseluruhan angka varians

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (4)$$

Menilai ketergantungan pengukuran

$$r_{II} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right] \dots\dots\dots (5)$$

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang dilaksanakan di Kab. Polman, Sulbar ini menggunakan penelitian survei guna menilai kualitas layanan transportasi berdasarkan kesan pengguna terhadap aspek kenyamanan, keamanan, keandalan, waktu tempuh, dan biaya. Penelitian survei merupakan teknik investigasi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi faktual tentang gejala-gejala yang sudah ada. Berdasarkan pandangan pengguna, hasil survei yang mendalam ini dianalisis untuk menilai kualitas layanan transportasi yang disediakan oleh penyedia jasa transportasi. Penelitian Populasi dan sampel sebagai objek studi pada penelitian ini adalah 100 orang yang mengunjungi atau menggunakan layanan transportasi bentor di Kec. Polewali, Kab. Polman, Sulawesi Barat merupakan populasi penelitian.

Rumus Slovin digunakan dalam penyelidikan ini untuk menentukan sampel.

, Piknometer, Alat Tekan Marshall, Alat Cetak Benda Uji, Alat Penumbuk Manual, Water Bath.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran Populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir,

e = 0,1

Berikut ini adalah klausa yang termasuk dalam rumus Slovin: Nilai untuk populasi besar adalah a) e = 0,1 (10%) dan populasi kecil adalah b) e = 0,2 (20%). Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan perhitungan berikut karena populasi dalam penelitian ini dibatasi pada wilayah Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar yang menggunakan jasa angkutan becak motor. Jumlah

penduduk di Kecamatan Polewali Mandar ditetapkan sebanyak 66.483 jiwa (BPS Kabupaten Polewali Mandar 2021), dan jumlah keseluruhan penduduk pengguna becak motor = 66.483 jiwa.

$$n = \frac{66.483}{1+66.483(0,1)^2}$$

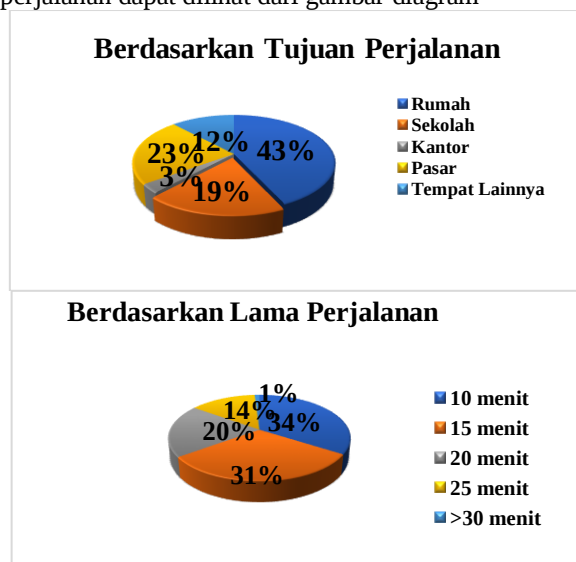
$$n = \frac{66.483}{665,83}$$

$n = 99,84$ Jumlah sampel penelitian ini adalah 100 responden pengguna jasa angkutan becak bermotor di Kecamatan Polewali Kab. Polman, yang dimodifikasi oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan distribusi tujuan perjalanan dapat dilihat dari gambar diagram



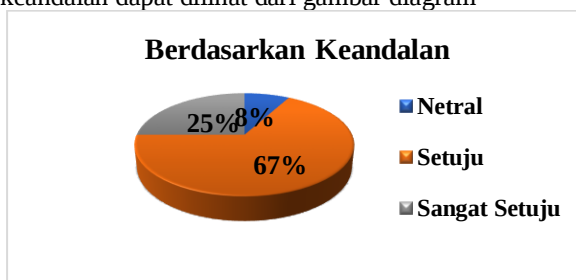
Gambar 1. Persentase responden terhadap tujuan perjalanan

perjalanan tersebut bahwa mayoritas respons (34%) termasuk dalam kategori waktu tempuh 10 menit. Setelah itu, 31% responden bertahan selama 15 menit, 20% selama 20 menit, 14% selama 25 menit, dan 1% selama lebih dari 30 menit. Gambar 1 memperlihatkan responden tujuan

B. Karakteristik Distribusi

a) Distribusi Keandalan

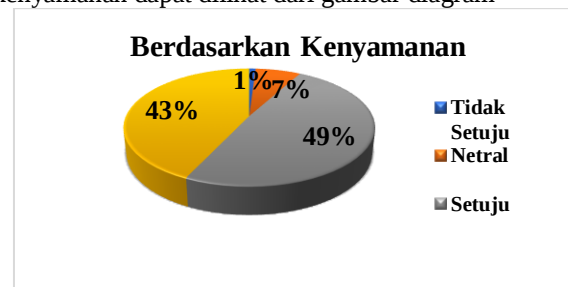
Karakteristik responden berdasarkan distribusi keandalan dapat dilihat dari gambar diagram



Gambar 2. Persentase informan terhadap keandalan Sesuai tabel itu dapat diketahui penumpang yang berpendapat tentang keandalan driver becak bermotor, 25% berpendapat sangat setuju, 67% berpendapat setuju, dan 8% berpendapat netral.

b) Distribusi kenyamanan

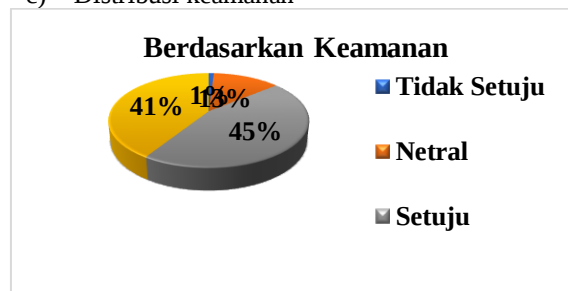
Karakteristik responden berdasarkan distribusi kenyamanan dapat dilihat dari gambar diagram



Gambar 3 Distribusi kenyamanan

Penumpang yang berpendapat tentang kenyamanan becak bermotor, 43% berpendapat sangat setuju, 49% berpendapat setuju, 7% berpendapat netral, dan 1% berpendapat tidak setuju.

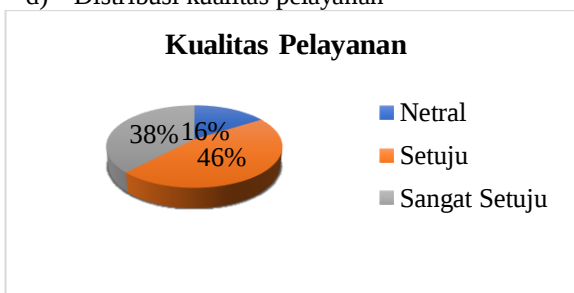
c) Distribusi keamanan



Gambar 4 Distribusi keamanan

Gambar 4 memperlihatkan penumpang yang berpendapat tentang keamanan becak bermotor, 41% berpendapat sangat setuju, 45% berpendapat setuju, 13% berpendapat netral, dan 1% berpendapat tidak setuju.

d) Distribusi kualitas pelayanan



Gambar 5 Kualitas pelayanan

Gambar 5 menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang kualitas pelayanan driver becak bermotor, 38% berpendapat sangat setuju, 46% berpendapat setuju, dan 16% berpendapat netral.

C. Pengujian Intrumen

a) Pengujian reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Rehabilitas Reliabilitas tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor di Polewali

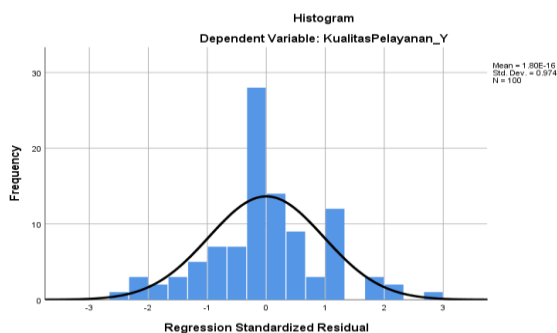
Variabel	α	Keterangan
Keandalan	0,717	Reliabel
Kenyamanan	0,795	Reliabel
Keamanan	0,876	Reliabel
Waktu Perjalanan	0,896	Reliabel
Biaya	0,890	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,876	Reliabel

Tabel 1 diperlihatkan mengenai hasil pengujian reliabilitas menunjukkan angkat yang tertera pada α (Cronbach's Alpha) melebihi 0,60, yang menunjukkan reliabilitas variabel yang dipakai.

a) Regresi linear berganda

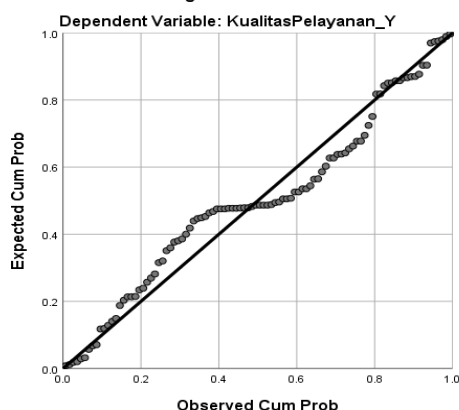
Tabel 1. Hasil Uji Regresi kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.125	1.388		.090	.929					
Keandalan_X1	.040	.082	.033	.50	.623	.523	.051	.026	.599	1.669
Kenyamanan_X2	.123	.100	.111	1.232	.221	.727	.126	.064	.334	2.992
Keamanan_X3	.243	.085	.242	2.851	.005	.743	.282	.148	.374	2.673
WaktuPerjalanan_X4	.383	.087	.395	4.425	.000	.802	.415	.229	.337	2.969
Biaya_X5	.209	.098	.199	2.130	.036	.768	.215	.110	.308	3.244



Gambar 6. Grafik Histogram kualitas pelayanan transportasi bentor berdasarkan persepsi pengguna

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 7. Grafik Regression kualitas pelayanan transportasi bentor berdasarkan persepsi pengguna
Berikut perolehan persamaan Regresinya
 $Y = 0,125 + 0,040 X1 + 0,123 X2 + 0,243 X3 + 0,383 X4 + 0,209 X5$

Berdasarkan uraian di atas, kenaikan variabel keandalan sebesar satu satuan dapat menaikkan kualitas pelayanan yaitu 0,125, kenaikan kenyamanan yaitu satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,040, kenaikan variabel keamanan sebesar satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,123, kenaikan variabel waktu tempuh sebesar satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,243, dan kenaikan variabel biaya sebesar satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,290.

D. Pengujian Hipotesis

a) Uji T (Uji Parsial)

Tabel 3. Perolehan uji T kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.125	1.388		.090	.929
Keandalan_X1	.040	.082	.033	.50	.623
Kenyamanan_X2	.123	.100	.111	1.232	.221
Keamanan_X3	.243	.085	.242	2.851	.005
WaktuPerjalanan_X4	.383	.087	.395	4.425	.000
Biaya_X5	.209	.098	.199	2.130	.036

Hebel %	Nilai VIM (%)	Spesifikasi	
		Min	Maks
20,00	4,87	3	5
25,00	4,80	3	5
30,00	4,29	3	5
35,00	4,65	3	5
40,00	3,94	3	5

Dari table 4 menunjukan pada limbah hebel 20 % sampai dengan 40 % nilai VIM tertinggi 4,87% pada hebel 20 % dan terendah 3,94 % pada hebel 40 %.. Berdasarkan persyaratan Spesifikasi Umum Bina Marga 2018 tentang ketentuan sifat-sifat campuran Laston nilai VIM (Void In Mix) yang memenuhi persyaratan yaitu sebesar 3% - 5 %. Nilai VIM (Void In Mix) yang memenuhi persyaratan yaitu pada hebel 20% sampai dengan 40%.

KESIMPULAN

Tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan becak motor di polewali yang merujuk pada beberapa variabel pada penelitian ini bahwa variabel keandalan, kenyamanan, keamanan, waktu perjalanan, serta biaya mampu memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor sebesar 74,7%. Ini berarti bahwa meningkatnya atau

menurunnya kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor 74,7% dapat dijelaskan oleh keandalan, kenyamanan, keamanan, waktu perjalanan, serta biaya sedangkan sisanya yaitu 25,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor berdasarkan perolehan hasil regresi linear berganda diketahui bahwa variabel keandalan (X1) berpengaruh secara parsial sebesar 0,017 (1,7%), variabel kenyamanan (X2) berpengaruh secara parsial sebesar 0,081 (8,1%), variabel keamanan (X3) berpengaruh

secara parsial sebesar 0,180 (18,7%), variabel waktu perjalanan (X4) berpengaruh secara parsial sebesar 0,317 (31,7%), serta variabel biaya (X5) berpengaruh secara parsial sebesar 0,153 (15,3%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor di Polewali, Kab. Polman, Sulbar yaitu variabel waktu perjalanan (X4) nilai parsial sebesar 0,317 (31,7%)

DAFTAR PUSTAKA

- [15][1] Alifuddin, A., Kasim, M. R., & Maruddin, M. (2024). PERMODELAN EMPAT TAHAPAN DALAM ANALISIS DAMPAK LALU LINTAS KAMPUS UNIVERSITAS ISLAM MAKASSAR. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v7i1.32267>
- [2] Aditya, R. B. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 17(1), 61-68.
- [3] Andi Fajar Anas, 2017. Pengendalian Becak Motor Sebagai Angkutan Umum Di Kota Makassar, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin Makassar
- [4] Andi Yusuf Katili dan Nolfi S. Tueno. 2020. Analisis Implementasi Kebijakan Pengaturan Pengoperasian Kendaraan Bentor Sebagai Moda Transportasi Di Gorontalo, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 9(1). Stia Bina Taruna Gorontalo, 45-54
- [5] Agus Zulianto, dkk. 2019. Hubungan Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Transportasi Umum Dengan Pemilihan Moda Transportasi Umum Di Kawasan Wisata Budaya Surakarta. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol. 1(2), 143-152
- [6] Agustina, Intisari Haryanti. 2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GRAB) Di Kota Bima. *Jurnal Manajemen*. Vol 11(2). 144-151
- [7] Arif, Chairul. 2017. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Transportasi Ojek Online Go-Jek (Studi Kasus pada Mahasiswa Feb Usu). Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan. Dipublikasikan.
- [8] Arikunto, S. & Jabar Abdul S.C. 2010. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksar
- [9] Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Managerial-Jurnal penelitian ilmu manajemen*, 2(2), 62-72.
- [10] Devie Indriany Moha. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Penggunaan Bentor Terhadap Pola Pergerakan Transportasi di Kota Gorontalo. *juRnal Peradaban Sains, Rekayasa dan Teknologi*. Vol 2(2). 92-103
- [11] Dzikra, F. M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- [12] Firmansyah, M. A. 2018. *Perilaku Konsumen*. Sleman.