Jurnal Teknik
Vol. 01 No.01 Maret 2025
Page : 01-10

S I L I T E K
ISSN 2808-5825 (Online)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS AKAP RUTE TANAH TORAJA – MAKASSAR

Misbahuddin[1, *)], Jasman[2)], Hakzah[3)], Isfan Sarullah[4)], Hendro[5)]
[1]Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare, umpar.misbah@gmail.com
[2]Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare, Jasmanyusuf70@gmail.com
[3]Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare, hakzahs@gmail.com
[4]Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare, ozne289@gmail.com
[5]Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare, hendrowidarto@gmail.com

ABSTRAK

Sistem pelayanan yang diberikan bus di Tanah Toraja telah menjadikannya bus Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) pertama yang menjadi kepercayaan para calon penumpang untuk melakukan perjalanan Tanah Toraja-Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan atau tingkat harapan serta tingkat kinerja pelayanan bus AKAP.
Metode penelitian yang di gunakan yaitu metode Costumer Saticfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan jumlah responden 200 orang yang diambil dari 12 armada yang saat ini beroperasi di 3 kelas bus yaitu kelas ekslusif, ekonomi dan VIP.
Hasil penelitian memperlihatkan tidak ada satupun indikator yang kurang baik untuk memenuhi harapan penumpang, dimana untuk kualitas pelayanan bus AKAP berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Costumer Saticfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) maka telah didapatkan masing-masing kelas berada pada tingkat kesesuaian pelayanan atau harapan dan kinerja seperti di kelas ekslusif berada pada nilai 83,74% atau tingakat pelayanannya berada dalam kategori Cukup puas, kelas ekonomi berada pada nilai 80% atau tingkat pelayanannya berada dalam kategori puas dan kelas VIP berada pada nilai 84,76% atau tingkat pelayanannya berada dalam kategori Cukup puas.

Kata kunci : pelayanan, tingkat kinerja, CSI, Importance Performance Analysis (IPA)

@2021 Penerbit : Fakultas Teknik Universitas Pasifik Morotai

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa angkutan umum memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan perekonomian, dalam mewujudkan hal tersebut jasa angkutan umum memerlukan penangan serius (Hakzah et al., 2020). Jasa angkutan umum merupakan elemen penting dalam pertumbuhan perekonomian karena berkaitan dengan distribusi jasa, barang, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota (Firdaus et al., 2021). Berbagai macam bentuk moda transportasi angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan

keamanan terhadap penumpang sehingga menimbulkan persaingan dengan angkutan umum lainnya (Pasanga', 2019).

Tana Toraja adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan, yang berjarak kurang lebih 350 km dengan waktu tempuh 7 sampai 9 jam, maka dari itu dibutuhkan moda transportasi darat seperti bus AKAP (Angkutan Kota Antar Provinsi). Dalam era globalisasi dan mobilitas yang tinggi, kualitas layanan transportasi menjadi faktor krusial dalam memenangkan persaingan. Masyarakat tidak lagi hanya mencari transportasi yang murah dan cepat, tetapi juga yang nyaman, aman, dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, penyedia layanan transportasi bus perlu berinvestasi dalam peningkatan kualitas layanan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelaynan dan evaluasi sehingga instansi tersebut memiliki pelanggan yang setia. Banyak orang-orang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena transportasi umum tidak selalu memenuhi kebutuhan penggunanya yang dapat mengakibatkan mereka beralih menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi umum lainnya sehingga terjadi penurunan jumlah penumpang (Muliadi dan sholihati, 2021)

Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan semakin kecewa dan citra instasi tersebut berkurng di mata pelanggan. Transportasi yang difasilitasi dengan ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi. Dengan demikian, peningkatan pelayanan sangat penting dilakukan demi perbaikan kualitas angkutan umum dan mengurangi masalah dalam sistem transportasi (Yulistyari et al., 2019).

Dilihat dari hal ini tidak salah jika perusahaan swasta berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang menghubungkan Toraja-Makassar. Untuk sekarang tersedia 12 armada bus pariwisata yang meliputi tiga kelas yaitu kelas kslusif berkapasitas 25-32 penumpang, kelase konomi berkapasitas 30-40 penumpang dan kelas VIP berkapasitas 25-32 penumpang sama dengan kelas ekslusif cuman berbeda pada tingkat pelayanannya. Sistem pelayanan yang diberikan menjadi kepercayaan para calon penumpang untuk melakukan perjalanan. Namun dengan hadirnya competitor lain atau armada bus saat ini yang sejenis dengan menawarkan pelayanan yang sama kepada calon penumpang maka ini menjadi tantangan bagaimana mempertahankan bahkan meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dengan hadirnya masalah tersebut maka penulis ingin mengangkat judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Bus Rute Tanah Toraja – Makassar".

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "bagaimana analisis karakteristik penumpang, kualitas kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan menggunakan metode Cosrumer Saticfaction Index (CSI) dan metode IPA (Importance Performance Analysis) pada bus AKAP".

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah “Mengetahui karakteristik penumpang dan kualitas kinerja pelayanan dengan menggunakan metode *Cosrumer Saticfaction Index* (CSI) dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada bus AKAP”

1.4 Urgensi Penelitian

Secara teoritis nilai urgensi penelitian ini adalah secara spesifik sebagai bahan acuan untuk penelitian berikutnya memperoleh informasi tentang karakteristik penumpang yang memilih bus angkutan umum.

Secara praktis nilai urgensi penelitian ini adalah memberikan alternatif solusi atau informasi tentang kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan bagi para pengguna dan pemilik perusahaan.

2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis (Universitas Muhammadiyah Parepare, 2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan bus AKAP.

Penelitian ini dilakukan di beberapa *shelter* bus atau tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang bus AKAP di Kabupaten Tana Toraja yang dilaksanakan pada bulan Mei–Juli 2024.

Penelitian ini mengumpulkan berbagai jenis data menggunakan berupa kuisioner. Peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran lembar kuesioner di rute perjalanan bus AKAP yang dibagikan secara acak dan diisi oleh penumpang bus sebanyak 200 orang. Peneliti mengumpulkan data melalui lembar observasi (kuesioner) yang dibagikan dan di isi oleh penumpang dari 12 aramada yang beroperasisaat ini.

Pada tahap analisis peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data yang telah di lakukan sebelumnya yang menggunaka metode Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis kuadran.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid. Nilai validitas yang ditunjukkan pun berada di atas 0,30 serta nilai r hitung > r tabel dengan nilai r tabel 0,3610. Hasil uji reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha menunjukkan bahwa seluruh item pernyatan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan berada di atas 0,6 dengan masing-masing nilai Cronbach Alpha yaitu 0,837 dan 0,879 yang berarti seluruh item pernyataan reliabel (Fadhilah & Amalia, 2021).

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik responden penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan sistematis yang sama kepada banyak

orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis (Universitas Muhammadiyah Parepare, 2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan bus AKA.

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 200 orang responden penelitian maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden
(Hasil Olah Data, 2024)

Karakteristik Responden	Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	120	60
	Wanita	80	40
Jumlah		**200**	**100%**
Usia	17-24 tahun	46	23
	25-34 tahun	121	60.5
	35-49 tahun	25	12.5
	50-64> tahun	8	4
Jumlah		**200**	**100%**
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	49	24.5
	Pegawai negeri	50	25
	Pegawai swasta	30	15
	Buruh	26	13
	Pedagang	15	7,5
	Tidak bekerja	11	5.5
	Ibu Rumah Tangga	5	2,5
	Petani	14	7
Jumlah		**200**	**100%**
Tujuan Perjalanan	Enrekang	10	5
	Sidrap	20	10
	Pere pere	29	14.5
	Barru	26	13
	Maros	40	20
	Makassar	75	37.5
Jumlah		**200**	**100%**
Kelas Bus	Ekslusif	70	35
	Ekonomi	80	40
	VIP	50	25
Jumlah		**200**	**100%**

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki 120 orang dengan persentase 60% sedangkan perempuan sebanyak 80 orang dengan persentase 40%. Usia responden paling banyak berumur 25-34 Tahun tahun dengan jumlah 121 orang atau 60,5%, penumpang yang berumur 35-49 tahun sejumlah 25 orang atau 12,5%, dan paling sedikit berumur 50-64> tahun dengan jumlah 8 orang atau 4%. Pekerjaan responden yang berstatus Pelajar/ Mahasiswa yaitu sejumlah 49 Orang atau 24,5%, Pegawai negeri Sejumlah 50 orang atau 25%, Pegawai swasta sejumlah 30 Orang atau 15%, Buruh sejumlah 26 Orang atau 13%, Pedagang 15 orang atau 7,5%, Tidak bekerja sejumlah 11 Orang atau 5,5%, Ibu rumah tangga sejumlah 5 orang atau 2,5%, dan Petani sejumlah 14 Orang atau 7%. Tujuan

Perjalanan ke Enrekang merupakan yang paling sedikit yaitu 10 Orang atau 5%, dan sebagian besar bertujuan ke Makassar yaitu 75 orang atau 37,5%. Responden yang menggunakan kelas bus jenis Ekslusif yaitu 70 Orang atau 35%, yang memilih bus jenis Ekonomi yaitu 80 orang atau 40%, dan yang memilih bus jenis VIP yaitu 50 orang atau 25%.

4.2 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

1) Skor kinerja dan tingkat kepentingan di kelas Ekslusif

Tabel 2. Skor Kinerja dan Kepentingan di kelas Ekslusif

(Hasil Olah Data, 2024)

P	Jumlah Skor X*i*	Jumlah Skor Y*i*	Tk*i* (%)
P1	322	312	103
P2	288	275	104
P3	310	302	102
P4	294	294	100
P5	302	310	97,42
P6	316	312	101
P7	314	275	114
P8	295	283	104
P9	306	299	102
P10	297	278	106
P11	302	283	106
P12	289	268	107
P13	302	285	105
P14	274	284	96,47
P15	280	272	102
P16	257	278	92,44
P17	278	279	99,64
P18	295	292	101
P19	266	270	98,51
P20	269	276	97,46
Total	**5856**	**5727**	
Rata-rata	**83,28**	**81,72**	**104,07**

Dari tabel 2 dapat di ketahui bahwa pada item pertanyaan pertama (P1) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 322 dengan rata-rata penilaia 4,6 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 312 dengan rata-rata penilaian 4,45 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 103 yang berarti sangat baik, pada item petanyaan ke dua (P2) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 288 dengan rata-rata penilaian 4,11 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 275 dengan rata-rata penilaian 3,92 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 104 yang berarti sangat baik, dst. Kemudian, total nilai Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 5856 dengan total rata-rata 83,28 dan total nilai Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 5727 dengan rata-rata 81,72.

a) Tingkat kesesuaian total (Tk*i* total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan/kepentingan)

Σ^{X_i} = 5856

Σ^{Y_i} = 5727

Tk*i* Total = $\frac{\Sigma^{X_i}}{\Sigma^{Y_i}}$ x 100%

Tk*i* Total = $\frac{5856}{5727}$ x 100%

Tk*i* Total = 102%

Dari hasil perhitungan diatas dapat di ketahui bahwa nilai Tk*i* total yaitu sebesar 102% maka berarti tingkat kesesuaian antara harapan konsumen secara keseluruhan yaitu sudah sangat baik atau kinerja perusahaan dengan harapan konsumen di kelas Ekslusif sudah sudah cukup terpenuhi.

b) Perhitungan CSI

Csi: $\frac{\Sigma_{i=1}^{p} wsi}{HS}$ X 100%

(*Csi*: $\frac{4,187}{5}$ X 100% = 83,74)

Dari hasil perhitungan diatas nilai dari tingkat Customer Satifaction Index (CSI) yang di dapatkan yaitu sebesar 83,74%. Nilai tersebut pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada rentang nilai 80-84% (cukup puas).

Tabel 3. Interpretasi nilai CSI
(Oktiviani, 2006)

Interval (%)	Kriteria
X < 64	Sangat buruk
64 < X < 71	Buruk
71 < X < 77	Perlu perhatian
77 < X < 80	Kurang puas
80 < X < 84	Cukup puas
84 < X < 87	Puas
87 < X	Sempurna

c) Analisis kuadran di kelas Ekslusif

Perhitungan yang digunakan dalam mengukur tingkat kepentingan atau harapan di kelas ekslusif menggunakan diagram kartesius adalah sebagai berikut:

$\bar{\bar{X}} = \frac{\Sigma^{X_i}}{k}$

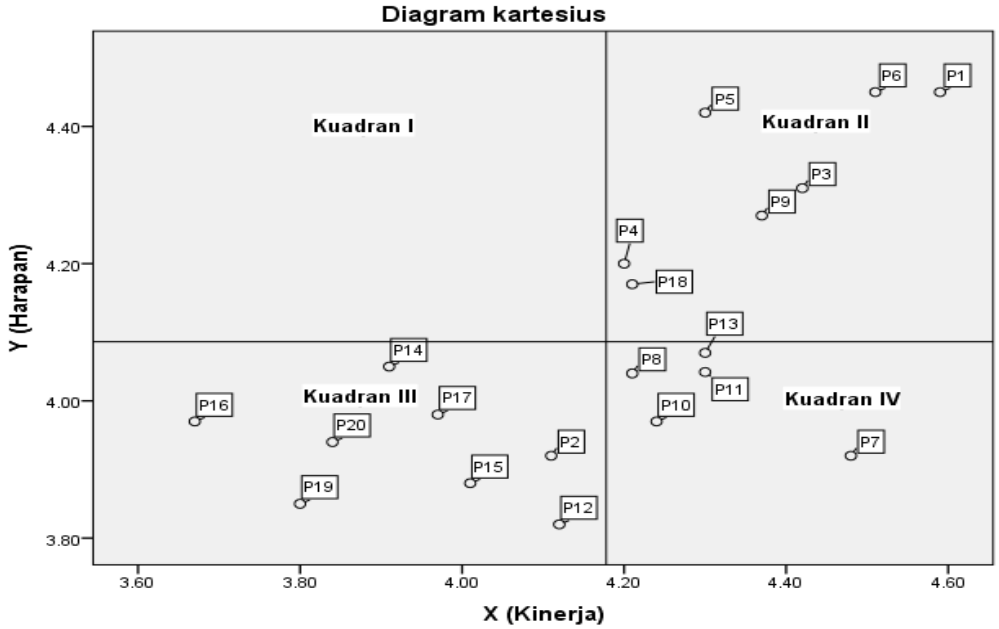
$\bar{\bar{X}} = \frac{83,28}{25}$

$\bar{\bar{X}}$ = 3,33

$\bar{\bar{Y}} = \frac{\Sigma^{Y_i}}{k}$

$\bar{\bar{Y}} = \frac{81,72}{25}$ = 3,26

Dari hasil perhitungan di atas telah diketahui bahawa titik potong sumbuh $\bar{\bar{X}}$ Performance atau tingkat kinerja berada di nilai 3,33 sedangka titik potong sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ Importance atau tingkat harapan berada di nilai 3,26. Berikut adalah hasil olah data yang di konversi ke gambar diagram *Importance Performance Analysisi* (IPA) yang di olah menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS).



Gambar 1. Importance performance analysis pelayana jasa bus di kelas Ekslusif

Keterangan :

1. Kuadran I (Priorita Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuasakan. Atribut-atribut prioritas utama ini untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Pada kuadran 1 menunjukkan bahwa tidak ada atribut yang tidak memuaskan bagi penumpang.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya juga memuaskan.

Atribut P1: Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai

Atribut P3: Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.

Atribut P4: Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih

Atribut P5: Apakah bagian dalam bus tidak bau

Atribut P6: Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman

Atribut P9: Bagaimana Perilaku supir ketika mangemudi

Atribut P18: Apakah Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan.

Atribut P2: Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.

Atribut P12: Apakah Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah

Atribut P14: Apakah Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan

Atribut P15: Apakah Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang

Atribut P16: Apakah Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU

Atribut P17: Apakah Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan

Atribut P19: Apakah Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan

Atribut P20: Apakah Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, tetapi pelayanannya memuaskan.

Atribut P7: Apakah ruang bagasi bus memadai

Atribut P8: Lama waktu perjalanan

Atribut P10: Apakah Harga tiket bus terjangkau

Atribut P11: Bagaimana Kenyamanan bus saat berkendara

Atribut P13: Apakah Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang

2) Skor kinerja dan tingkat kepentingan di kelas Ekonomi

Tabel 4. Skor Kinerja dan Kepentingan di kelas Ekonomi

(Hasil Olah Data, 2024)

P	Jumlah Skor X*i*	Jumlah Skor Y*i*	Tk*i* (%)
P1	336	342	98,24
P2	309	300	103
P3	280	333	84,08
P4	327	340	96,17
P5	297	358	82,96
P6	281	360	78,05
P7	295	297	99,32
P8	336	309	108
P9	334	327	102
P10	326	304	107
P11	351	313	112
P12	331	326	101
P13	348	312	111
P14	304	309	98,38
P15	331	328	100
P16	315	332	94,87
P17	314	311	100
P18	315	316	99,68
P19	309	310	99,67
P20	329	317	103

Total	**6368**	**6444**	
Rata-rata	**79.525**	**80.50**	**104,7**

Dari tabel 4 dapat di ketahui bahwa pada item pertanyaan pertama (P1) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 366 dengan rata-rata penilaian 4,2 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 342 dengan rata-rata penilaian 4,27 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 98,24 yang berarti sangat baik, pada item petanyaan ke dua (P2) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 309 dengan rata-rata penilaian 3,86 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 300 dengan rata-rata penilaian 3,75 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 103 yang berarti sangat baik, dst. Kemudian, total nilai Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 6368 dengan total rata-rata 79,52 dan total nilai dari Yi tingkat harapan yaitu sebesar 6444 dengan total rata-rata 80,50.

a) Tingkat kesesuaian total (Tk*i* total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan/kepentingan)

Σ^{X_i} = 6368

Σ^{Y_i} = 6444

Tk*i* Total = $\frac{\Sigma^{X_i}}{\Sigma^{Y_i}}$ x 100%

Tk*i* Total = $\frac{6368}{6444}$ x 100%

Tk*i* Total = 98%

Dari hasil perhitungan diatas dapat di ketahui bahwa nilai Tk*i* total yaitu sebesar 98% maka berarti tingkat kesesuaian antara harapan konsumen secara keseluruhan yaitu sudah sangat baik atau kinerja perusahaan dengan harapan konsumen di kelas Ekonomi sudah sudah cukup terpenuhi.

b) Perhitungan CSI

Csi: $\frac{\Sigma_{i=1}^{p} wsi}{HS}$ X 100%

(*Csi*: $\frac{4}{5}$ X 100% = 80%)

Dari hasil perhitungan diatas nilai dari tingkat Customer Satifaction Index (CSI) yang di dapatkan yaitu sebesar 80%. Nilai tersebut pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada rentang nilai 80-84% (cukup puas). Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 3.

c) Analisis kuadran di kelas Ekonomi

Perhitungan yang digunakan dalam mengukur tingkat kepentingan atau harapan di standar fasilitas kelas ekonomi menggunakan diagram kartesius adalah sebagai berikut:

$\bar{\bar{X}} = \frac{\Sigma^{X_i}}{k}$

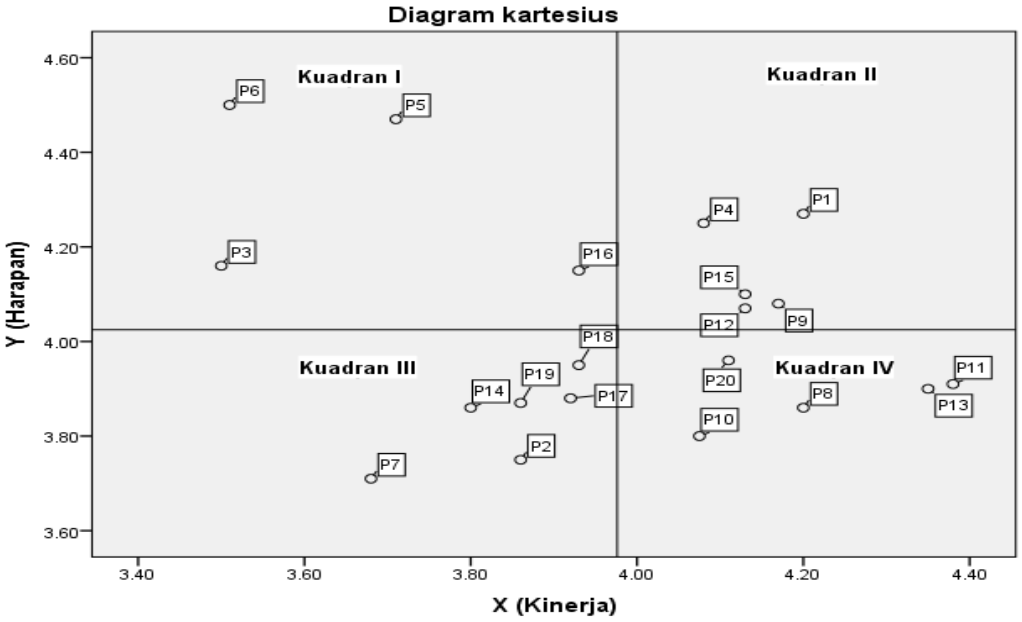
$\bar{\bar{X}} = \frac{79{,}525}{25}$

$\bar{\bar{X}}$ = 3,18

$\bar{\bar{Y}} = \frac{\Sigma^{Y}i}{k}$

$\bar{\bar{Y}} = \frac{80,50}{25}$ = 3,22

Dari hasil perhitungan di atas telah diketahui bahawa titik potong sumbuh $\bar{\bar{X}}$ Performance atau tingkat kinerja berada di nilai 3,18 sedangka titik potong sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ Importance atau tingkat harapan berada di nilai 3,22. Berikut adalah hasil olah data yang di konversi ke gambar diagram *Importance Performance Analysisi* (IPA) yang di olah menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS).



Gambar 2. Importance performance analysis pelayana jasa bus di kelas Ekonomi

Keterangan :

1. Kuadran I (Priorita Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuasakan. Atribut-atribut prioritas utama ini untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Atribut P3: Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.

Atribut P5: Apakah bagian dalam bus tidak bau

Atribut P6: Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman

Atribut P16: Apakah Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya juga memuaskan.

Atribut P1: Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai

Atribut P4: Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih

Atribut P9: Bagaimana Perilaku supir ketika mangemudi

Atribut P12: Apakah Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah

Atribut P15: Apakah Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan.

Atribut P2: Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.

Atribut P7: Apakah ruang bagasi bus memadai

Atribut P14: Apakah Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan

Atribut P17: Apakah Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan

Atribut P18: Apakah Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik

Atribut P19: Apakah Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, tetapi pelayanannya memuaskan.

Atribut P8: Lama waktu perjalanan

Atribut P10: Apakah Harga tiket bus terjangkau

Atribut P11: Bagaimana Kenyamanan bus saat berkendara

Atribut P13: Apakah Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang

Atribut P20: Apakah Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan

3) Skor kinerja dan tingkat kepentingan di kelas VIP

Tabel 5. Skor Kinerja dan Kepentingan di kelas VIP

(Hasil Olah Data, 2024)

P	Jumlah Skor X*i*	Jumlah Skor Y*i*	Tk*i* (%)
P1	231	200	115
P2	210	197	106
P3	229	224	102
P4	214	212	100
P5	217	218	99,54
P6	226	226	100
P7	229	199	115
P8	211	197	107
P9	211	205	102
P10	209	198	105
P11	221	202	109
P12	220	207	106
P13	215	200	107
P14	189	199	94,97
P15	205	198	103
P16	203	207	98,06
P17	202	200	100
P18	198	196	100

P19	190	190	100
P20	202	200	101
Total	**4232**	**4075**	
Rata-rata	**84.64**	**81.5**	**104,59**

Dari tabel 5 dapat di ketahui bahwa pada item pertanyaan pertama (P1) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 231 dengan rata-rata penilaia 4,62 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 200 dengan rata-rata penilaian 4 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 115 yang berarti sangt baik, pada item petanyaan ke dua (P2) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 210 dengan rata-rata penilaian 4,2 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 197 dengan rata-rata penilaian 3,49 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 106 yang berarti sangat baik, dst. Kemudian, total nilai Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 4232 dengan total rata-rata 84,64 dan total nilai dari Yi tingkat harapan yaitu sebesar 4077 dengan total rata-rata 81,5.

a) Tingkat kesesuaian total (Tk*i* total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan/kepentingan)

Σ^{X_i} = 4232

Σ^{Y_i} = 4075

Tk*i* Total = $\frac{\Sigma^{X_i}}{\Sigma^{Y_i}}$ x 100%

Tk*i* Total = $\frac{4232}{4075}$ x 100%

Tk*i* Total = 103%

Dari hasil perhitungan diatas dapat di ketahui bahwa nilai Tk*i* total yaitu sebesar 103% maka berarti tingkat kesesuaian antara harapan konsumen secara keseluruhan yaitu sudah sangat baik atau kinerja perusahaan dengan harapan konsumen di kelas VIP sudah sudah cukup terpenuhi.

b) Perhitungan CSI

Csi: $\frac{\Sigma_{i=1}^{p} wsi}{HS}$ X 100%

(*Csi*: $\frac{4,238}{5}$ X 100% = 84,76%)

Dari hasil perhitungan diatas nilai dari tingkat Customer Satifaction Index (CSI) yang di dapatkan yaitu sebesar 84,76%. Nilai tersebut pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada rentang nilai 80-84% (Puas). Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 3.

c) Analisis kuadran di kelas Ekonomi

Perhitungan yang digunakan dalam mengukur tingkat kepentingan atau harapan di kelas ekonomi menggunakan diagram kartesius adalah sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\Sigma X_i}{k}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{84{,}64}{25}$$

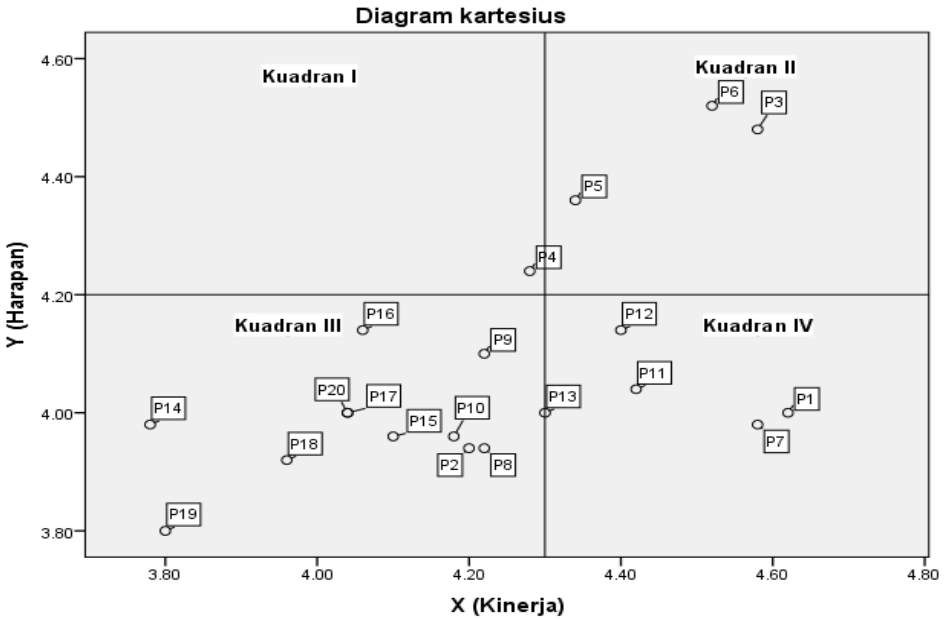
$$\bar{\bar{X}} = 3{,}38$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\Sigma Y_i}{k}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{81{,}5}{25}$$

$$\bar{\bar{Y}} = 3{,}26$$

Dari hasil perhitungan di atas telah diketahui bahawa titik potong sumbuh $\bar{\bar{X}}$ Performance atau tingkat kinerja berada di nilai 3,38 sedangka titik potong sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ Importance atau tingkat harapan berada di nilai 3,26. Berikut adalah hasil olah data yang di konversi ke gambar diagram *Importance Performance Analysisi* (IPA) yang di olah menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS).



Gambar 3. Importance performance analysis pelayana jasa bus di kelas VIP

Keterangan :

1. Kuadran I (Priorita Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuasakan. Atribut-atribut prioritas utama ini untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Atribut P4: Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya juga memuaskan.

Atribut P3: Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.

Atribut P5: Apakah bagian dalam bus tidak bau

Atribut P6: Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan.

Atribut P2: Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.

Atribut P8: Lama waktu perjalanan

Atribut P9: Bagaimana Perilaku supir ketika mangemudi

Atribut P10: Apakah Harga tiket bus terjangkau

Atribut P14: Apakah Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan

Atribut P15: Apakah Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang

Atribut P16: Apakah Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU

Atribut P17: Apakah Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan

Atribut P18: Apakah Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik

Atribut P19: Apakah Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan

Atribut P20: Apakah Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, tetapi pelayanannya memuaskan.

Atribut P1: Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai

Atribut P7: Apakah ruang bagasi bus memadai

Atribut P11: Bagaimana Kenyamanan bus saat berkendara

Atribut P12: Apakah Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah

Atribut P13: Apakah Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kwalitas pelayanan bus AKAP (Angkutan Kota Antar Provinsi) rute Tanah Toraja – Makassar, di ketahui bawah responden yang paling dominan atau paling banyak mekukan aktivitas perjalanan menggunakan bus pariwisata yaitu berdasarkan karakteristik responden dengan jenis kelamin di ketahui bahwa jumlah responden laki-laki dan responden perempuan berada pada jumlah yaitu 120 responden laki-laki dan 80 responden perempuan, untuk umur responden yang paling dominan melakukan perjalanan mengguna kan bus yaitu berada pada umur 23-34 tahun dengan jumlah 121 orang, pada jenis pekerjaan responden yg paling dominan melakukan aktivitas perjalanan menggunakan bus yaitu pegawai negri dengan jumlah 50 orang, sedangkan tujuan perjalanan yang paling banyak di pilih responden yaitu bus dengan tujuan perjalanan ke makassar dengan jumlah 75 orang, pada pemilihan kelas bus yang paling dominan di pilih responden yaitu kelas Ekonomi sebanyak 80 orang, untuk kualitas pelayanan bus pariwisata berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Costumer Saticfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance* Analysis (IPA) maka telah didapatkan masing-masing kelas berada pada tingkat pelayanan seperti di kelas ekslusif berada pada nilai 83,74% atau tingakat pelayanannya berada dalam kategori cukup puas, kelas ekonomi berada pada nilai 80% atau tingkat

pelayanannya berada dalam kategori cukup puas dan kelas VIP berada pada nilai 84,76% atau tingkat pelayanannya berada dalam kategori puas.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Alwi, M. A. A., Hakzah, & Didi, A. B. (2023). *Analisa Karakteristik Angkutan Penumpang (Studi Kasus: Bus Pariwisata di Kabupaten Tana Toraja)*. *xx*(xx), 1–13.

[2] Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, *1*(2). https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05

[3] Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, *7*(3), 150–162. https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254

[4] Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya. *Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, *9*(1), 47–56.

[5] Hakzah, H., Ramli, M. I., & Pawelloi, A. I. (2020). the Characteristics Operational Cost of Freight Transport in South Sulawesi Province - Indonesia. *Sinergi*, *25*(1), 81. https://doi.org/10.22441/sinergi.2021.1.011

[6] Hakzah, Samang, L., Ramli, M. I., & Djamaluddin, R. (2023). KARAKTERISTIK ANGKUTAN BARANG ANTAR KOTA Di Provinsi Sulawesi Selatan. *Seminar III Teknik Sipil*, *January*, 213–219.

[7] Haryanto, D., & Sektiyaningsih, I. S. (2021). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Carter Wisata Pt . Hiba Utama Jakarta Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction in Bus Carter Tourism Pt . Main Hiba Jakarta. *JMBA - JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS Vol.07/No.01/2021 E-ISSN:*, *07*(01).

[8] Hidayat, D. W., Satwika Gayatri, N. K., Soimun, A., & Ahmad, R. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Bus Trans Metro Dewata Saat Pandemi Berdasarkan Pedoman Departemen Perhubungan. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, *9*(1), 52–59. https://doi.org/10.46447/ktj.v9i1.422

[9] Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, *11*(1), 372–384. https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5662

[10] Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, *1*(1), 22. https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29

[11] Nst, R. M. H., Isya, M., & Saleh, S. M. (2022). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja. *Journal of The Civil Engineering Student*, *4*(3), 302–308. https://doi.org/10.24815/journalces.v4i3.19213

[12] Nursalim, & Sancono, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, *20*(1), 253–260. https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.679

[13] Oktariansyaha, Reina Damayantib, Benny Usmanc, & Andri Eko Putra. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui KinerjaTerhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* , *15*(1), 49–61. http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs

[14] Pasanga', A. D. A. (2019). Pengaruh World of Mouth, Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kelas Ekslusif Pelayanan Bus Litha&Co antar Kota Toraja-Makassar. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(1), 1–14.

[15] Prasojo, H. Y., Munang, A., & Yamani, A. Z. (2023). Analisis kepuasan pelajar terhadap layanan bus trans banyumas dalam segi kualitas pelayanan fasilitas dan harga. *JENIUS : Jurnal Terapan Teknik Industri*, *4*(2), 201–211. https://doi.org/10.37373/jenius.v4i2.500

[16] Sabir Gazali, Hakzah, & Imam Fadly. (2022). Perilaku Pengendara Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Barru. *Jurnal Karajata Engineering*, *2*(1), 9–18. https://doi.org/10.31850/karajata.v2i1.1593

[17] Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekuivalensi*, *7*(2), 250–264. https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.579

[18] Universitas Muhammadiyah Parepare. (2021). *Panduan Penulisan Proposal Dan Skripsi 2021-2023*. Parepare: UMPAR Pres.

[19] Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan

Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, *12*(1), 25–39.
[20] Yulistyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, *11*(2), 144. https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024