

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENGGUNA BUS TERHADAP TARIF BUS STUDI KASUS : BUS BANDUNG - JAKARTA

Antono Damayanto

Dosen Teknik Sipil
Universitas Jenderal Achmad Yani
Jl. Ters. Jend. Sudirman - Cimahi Indonesia
antono@ymail.com

Ramli

Dosen Teknik Sipil
Universitas Jenderal Achmad Yani
Jl. Ters. Jend. Sudirman - Cimahi Indonesia
ramlist123@gmail.com

Silma Utami

Teknik Sipil
Universitas Jenderal Achmad Yani
Jl. Ters. Jend. Sudirman - Cimahi Indonesia
silmautami474@gmail.com

Bela Febrianti

Teknik Sipil
Universitas Jenderal Achmad Yani
Jl. Ters. Jend. Sudirman - Cimahi Indonesia
belafebriani8@gmail.com

Abstract

AKAP bus is one of the public transportation modes that serves the Bandung and Jakarta routes. The purpose of this research is to determine the level of customer service satisfaction regarding bus fares between Bandung and Jakarta using the Ability to Pay (ATP) and Willingness to Pay (WTP) aspect methodology. The study shows that the PJ bus fare based on ATP is Rp.165,825 and WTP is Rp.61,744.35, the MGI bus route from Leuwipanjang terminal to Kampung Rambutan terminal is based on ATP is Rp. 118,047.54 and WTP is Rp.68,870.67. The analysis results of PJ bus fares at a price of Rp.85,000/seat and MGI Bus at a price of Rp.80,000/seat, a profit of 41% and 33% was obtained. And from the satisfaction aspect with the fares on the PJ Bus and MGI Bus, 74% and 82% of respondents stated that they were not satisfied. Service aspects that need to be improved are related to responsiveness and empathy.

Keywords: Ability to Pay (ATP), Willingness to Pay (WTP), BKBOK, customer satisfaction

Abstrak

Bus AKAP adalah salah satu moda transportasi angkutan umum yang melayani rute Bandung dan Jakarta. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pelanggan bus terhadap tarif bus antara Bandung – Jakarta dengan menggunakan metodologi aspek Ability to Pay (ATP) dan Willingness to Pay (WTP). Penelitian menunjukkan tarif bus PJ berdasarkan ATP Rp. 165.825 dan WTP Rp. 61.744,35, bus MGI trayek terminal Leuwipanjang – terminal Kampung Rambutan berdasarkan ATP Rp. 118.047,54 dan WTP Rp. 68.870,67. Hasil analisis tarif bus PJ dengan harga Rp. 85.000/seat dan Bus MGI dengan harga Rp. 80.000 /seat di dapat keuntungan sebesar 41% dan 33%. Dan dari aspek kepuasan tarif di Bus PJ dan Bus MGI tersebut, 74% dan 82% responden menyatakan kurang puas. Aspek pelayanan yang perlu tingkatkan terkait dengan aspek ketanggapan dan empati.

Kata Kunci: Ability to Pay (ATP). Willingness to Pay (WTP), BKBOK, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transportasi masyarakat dilayani oleh berbagai moda transportasi publik dan untuk rute Bandung – Jakarta dan sebaliknya ada beberapa jenis moda transportasi yang beroperasi diantaranya adalah angkutan kota, travel dan lainnya termasuk bus. Bus adalah moda angkutan yang sering digunakan masyarakat sebagai sarana transportasi. Dengan banyaknya jenis moda angkutan umum, maka tingkat persaingan semakin besar.

Pada penelitian ini, peneliti ingin melihat bagaimana beberapa PO (Perusahaan Otobus) bus dengan rute Bandung – Jakarta dan sebaliknya (Antara Kota Antar Provinsi/AKAP) mampu bertahan dalam persaingan ini. Oleh karena itu akan dilakukan suatu kajian terhadap kepuasan pelayanan terhadap perusahaan bus dan di evaluasi mengenai tarif perjalanannya.

Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dituju pada penelitian ini adalah:

1. Apakah tarif bus Bandung - Jakarta sesuai kemampuan dan keinginan dari pengguna bus Bandung - Jakarta?
2. Berapakah nilai Besar Keuntungan Biaya Operasional Kendaraan (BKBOK) pada bus Bandung - Jakarta?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan pengguna bus terhadap tarif bus Bandung - Jakarta?

Tujuan penelitian

Tujuan makalah ini adalah:

1. Mengetahui besar nilai kemampuan dan keinginan pengguna bus dalam membayar tarif bus Bandung - Jakarta.
2. Mengetahui besaran nilai besar keuntungan biaya operasional kendaraan (BKBOK) bus Bandung - Jakarta.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pengguna bus terhadap tarif bus Bandung - Jakarta.

METODOLOGI PENELITIAN

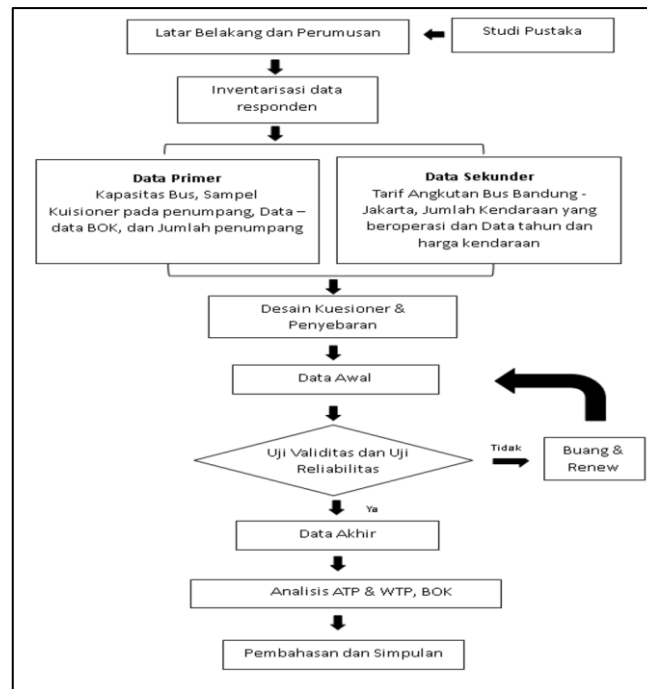
Alur Penelitian

Metodologi agar penelitian ini berjalan baik dituangkan dalam bagan alir pada gambar 1.

Metoda sampling adalah metode *non probability sampling* dengan pendekatan teknik *convenience sampling*. Rumus untuk menentukan Jumlah responden adalah:

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

Keterangan: N= Besar populasi, n= Jumlah sampel, e = Error level (tingkat kesalahan), digunakan sebesar 10%



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Angkutan Umum

Masyarakat pengguna angkutan umum diminta untuk membayar tarif sebagai biaya angkut. Di Indonesia, sistem operasi angkutan umum berpedoman pada Permenhub RI Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek dan Undang-Undang No 22/2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan mulai dari pasal 138 sampai pasal 159. Kriteria penyelenggaraan angkutan umum adalah nyaman, aman, selamat dan terjangkau. Pemerintah mempunyai kewajiban dalam penyelenggaraan angkutan umum sebagai sarana transportasi masal yang memfasilitasi kebutuhan pergerakan masyarakat. Dalam permenhub tersebut, tipe angkutan adalah:

1. Angkutan Lintas Batas Negara adalah bus dengan trayek tertentu yang melayani pergerakan dari suatu kota ke kota lain dan lintas batas negara .
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) adalah bus dengan trayek tertentu melayani angkutan dari suatu kota ke kota lain melewati satu atau lebih daerah kabupaten/kota atau provinsi.
3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah bus dengan trayek tertentu melayani angkutan dari suatu kota ke kota lain yang melewati satu atau lebih daerah kabupaten/kota dalam satu provinsi.

Selain ke 3 tipe angkutan tersebut, tipe lain adalah Angkutan Kota, Angkutan Perdesaan dan Angkutan Masal.

Jenis angkutan umum bervariasi, tetapi dalam penelitian ini difokuskan pada Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan rute tetap.

Bus antar kota dapat didefinisikan sebagai bus yang beroperasi untuk membawa penumpang umum dari satu titik atau lebih di suatu kota ke titik-titik di kota lain. Bus antar kota ini memiliki trayek yang tetap, memiliki jadwal operasi, memiliki terminal asal tujuan yang spesifik, dan memiliki perhentian yang khusus.

Tarif

Tarif (Rp.) per penumpang per kilometer disebut tarif dasar dan digunakan sebagai dasar perhitungan batas atas dan batas bawah tarif yang ditetapkan oleh Dirjenhub. Tarif dasar ini mencerminkan biaya pokok yang diperlukan untuk mengoperasikan layanan transportasi, termasuk biaya bahan bakar, pemeliharaan kendaraan, gaji kru, biaya administrasi, dan lain sebagainya.

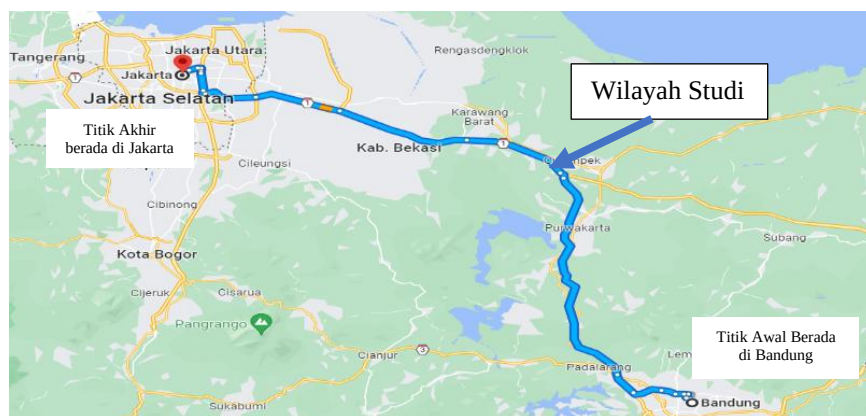
Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pelayanan pengguna Bus terhadap tarif dilakukan dengan mengevaluasi lima aspek yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*. Proses analisa kepuasan pelayanan ini menentukan tingkat kepuasan pengguna bus, sehingga didapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dan dipertahankan.

PEMBAHASAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu pada trayek Bus Bandung - Jakarta, sebagai berikut :



Sumber : Google Maps

Gambar 2. Denah Lokasi Penelitian

Analisis Tarif

Jalan Bandung – Jakarta berjarak sekitar 145 km dengan putaran trip / hari 2 kali. Rute Bandung – Jakarta melewati jalan dengan kemiringan jalan relatif sedikit daerah tanjakan dan turunan. Armada bus yang digunakan pada trayek Bandung – Jakarta secara umum berkapasitas 45 penumpang duduk. Berdasarkan hasil survey di dapatkan bahwa rata- rata *Ability To Pay* dan *load factor* dari bus adalah 70%.

ATP - WTP

- Bus PJ

Karakteristik responden, pendapatan pengguna bus per bulan seperti berikut.



Sumber : Hasil penelitian

Gambar 3. Grafik Karakteristik Pendapatan Responden Perbulan

Pendapatan rata-rata responden Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 adalah 24%. Alokasi pendapatan rata-rata responden untuk biaya transportasi sekitar lebih dari 50% dan rata-rata alokasi biaya transportasi Bus PJ Bandung - Jakarta adalah 10%.

Tabel 1. Rekapitulasi Perhitungan ATP Bus PJ

No	Komponen Survei	Rata-Rata
1	Pendapatan per Bulan (Rp)	Rp 3.015.000
2	Persentase Alokasi Biaya Transportasi (%)	33%
3	Biaya Transport per Bulan (Rp)	Rp 502.500
4	Persentase Alokasi Biaya Transportasi Bus (%)	21%
5	Alokasi Biaya Transportasi Bus	Rp 107.484
6	Frekuensi Naik Bus Rata-rata	6%
Nilai ATP (Rp)		Rp 165.825

Sumber: Hasil Penelitian

Pada tabel diatas dapat dilihat rata-rata persentase alokasi biaya transportasi responden yaitu 33% dimana biaya untuk transportasi berkisar Rp. 502.500 perbulan. Alokasi biaya transportasi dengan menggunakan Bus PJ yaitu 21% dari alokasi biaya transportasi responden. Hal menunjukkan, nilai ATP rata-rata Rp. 165.825.

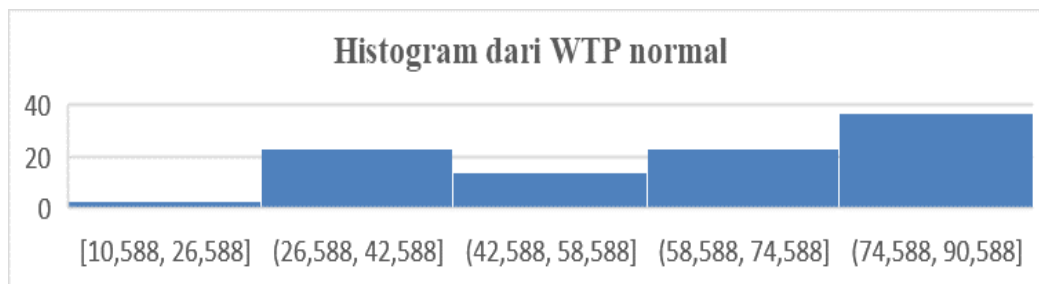
Tabel 2. Distribusi *Willingness To Pay* Bus PJ

No	WTP Responden	Frekuensi	% Frekuensi
1	10.5 - 26.5	3	3%
2	26.5 - 42.5	23	23%

No	WTP Responden	Frekuensi	% Frekuensi
3	42.5 - 58.5	14	14%
4	58.5 - 74.5	23	23%
5	74.5 - 90.5	37	37%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian

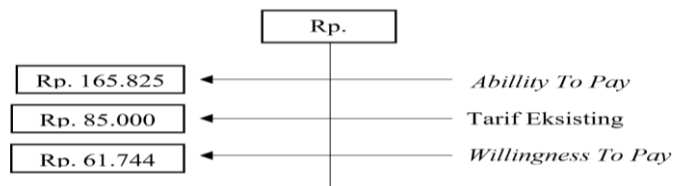
Nilai *WTP* paling banyak adalah pada range 74.5 – 90.5 dan *WTP* rata-rata responden adalah Rp. 61.744.



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 4. Histogram WTP Responden Bus PJ

Komparasi nilai *Ability To Pay*, *Willingness To Pay* dan tarif eksisting adalah:



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 5. Komparasi Nilai ATP, WTP dan Tarif Eksisting Bus PJ

Nilai *Ability To Pay* di bawah nilai *Willingness To Pay* ($ATP < WTP$). Hal ini menunjukkan kemampuan bayar lebih besar dari keinginan untuk membayar jasa transportasi. Hal ini terjadi pada saat pengguna jasa mempunyai pendapatan relatif tinggi, namun utilitas atau pergerakan dengan jasa transportasi rendah.

- Bus MGI

Rata-rata responden dengan persentase 86% adalah pelajar/mahasiswa yang belum memiliki pendapatan, pendapatan responden tertinggi kedua yaitu 7% dengan nilai Rp.1.000.000. Rata-rata alokasi pendapatan responden dan biaya transportasi sekitar 10%

Tabel 3. Rekapitulasi Perhitungan ATP Bus MGI

No	Komponen Survei	Rata-Rata
1	Pendapatan per bulan (Rp)	Rp 1.000.000
2	Persentase alokasi biaya transportasi (%)	22,18%

No	Komponen Survei	Rata-Rata
3	Biaya transportasi per bulan (Rp)	Rp 221.818
4	Persentase alokasi biaya transportasi bus (%)	15%
5	Alokasi biaya transportasi bus	Rp 32.899
6	Frekuensi naik bus rata-rata	2,08%
Nilai ATP (Rp)		Rp 106.643

Sumber: Hasil Penelitian

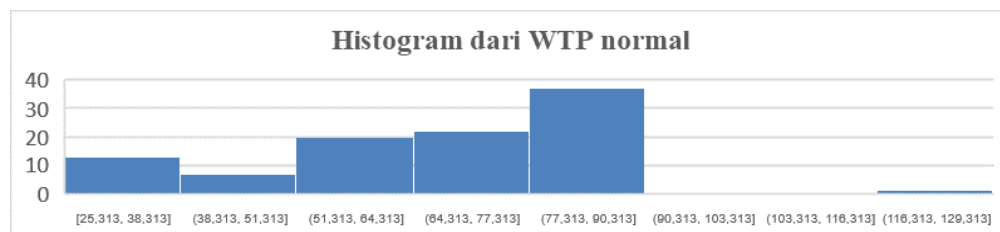
Pada tabel diatas dapat dilihat rata-rata persentase alokasi biaya transportasi responden yaitu 22,18% dimana biaya untuk transportasi berkisar Rp. 221.818 perbulan. Alokasi biaya transportasi dengan menggunakan Bus MGI yaitu 15% dari alokasi biaya transportasi responden. Dari hasil tersebut, didapat nilai ATP rata-rata sebesar Rp. 106.643.

Tabel 4. Distribusi *Willingness To Pay* Bus MGI

No	WTP Responden	Frekuensi	% Frekuensi
1	25.3 - 38.3	13	13%
2	38.3 - 51.3	7	7%
3	51.3 - 64.3	20	20%
4	64.3 - 77.3	22	22%
5	77.3 - 90.3	37	37%
6	90.3 - 103.3	0	0%
7	103.3 - 116.3	0	0%
8	116.3 - 129.3	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian

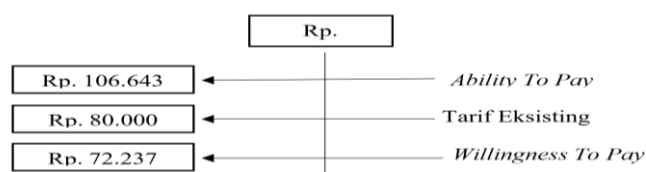
Nilai *WTP* paling besar terdapat pada range 77.3 - 90.3 dan *WTP* rata-rata responden adalah Rp. 72.237.



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 6. Histogram WTP Responden Bus MGI

Komparasi nilai *ability to pay*, *willingness to pay* dan tarif eksisting adalah:



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 7. Komparasi nilai ATP, WTP dan Tarif Eksisting Bus MGI

Nilai *Ability To Pay* berada di atas nilai *Willingness To Pay* ($ATP > WTP$). Hal ini menunjukkan kemampuan bayar lebih besar dari keinginan untuk membayar jasa transportasi.

Analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK)

Biaya tetap (BT) merupakan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengusaha bus, walau bus tidak beroperasi, seperti biaya depresiasi, dan lainnya. Biaya tidak tetap (BTT) merupakan biaya yang dikeluarkan terkait dengan operasional bus seperti biaya BBM, biaya ban, teknis dan lainnya. Biaya Overhead (BOV) adalah biaya kepentingan manajemen dan lainnya.

- Bus PJ

Biaya tetap dan tidak tetap Bus PJ berdasarkan analisis, didapatkan sebagai berikut:

Tabel 5. Biaya Tetap (BT) dan Biaya Tidak tetap (BTT) Bus PJ

No	Uraian	Biaya/tahun	Biaya/km	Biaya/km/seat
1	Total Biaya Tetap	Rp. 357.172.857	Rp. 4.105,44	Rp. 87,35
2	Total Biaya Tidak Tetap	Rp. 467.089.200	Rp. 5.368,84	Rp. 1.073,77

Sumber: Hasil Penelitian

BOV diasumsikan 20% dari jumlah biaya tetap dan biaya tidak tetap, yaitu Rp. 164.852.411/tahun atau Rp. 1.894,86/km

Biaya Total Operasional Kendaraan (BOK) Bus PJ di dapat:

1. BOK per tahun bus PJ = BT + BTT + BOV = Rp. 989.114.468/tahun
2. BOK per km bus PJ = Rp. 11.369,13/km

- Bus MGI

Biaya tetap dan tidak tetap Bus MGI berdasarkan analisis, didapatkan sebagai berikut:

Tabel 6. Biaya Tetap (BT) dan Biaya Tidak tetap (BTT) Bus MGI

No	Uraian	Biaya/tahun	Biaya/km	Biaya/km/seat
1	Total Biaya Tetap	Rp. 357.172.857	Rp. 4.105,44	Rp. 87,35
2	Total Biaya Tidak Tetap	Rp. 495.124.200	Rp. 5.691,08	Rp. 1.138,22

Sumber: Hasil Penelitian

BOV diasumsikan 20% dari jumlah biaya tetap dan biaya tidak tetap, yaitu Rp. 170.459.411/tahun atau Rp. 1.959,30/km

Biaya Total Operasional Kendaraan (BOK) Bus MGI di dapat:

1. BOK per tahun Bus MGI = Rp. 1.022.756.468/tahun
2. BOK per km Bus MGI = Rp. 11.755,82/km

Kepuasan terhadap tarif

Perhitungan tarif di dasarkan pada rumus:

$$Tarif = \frac{\text{Biaya pada load factor 100\% per km-seat}}{\text{Load factor}} \quad (1)$$

Tarif Bus Bandung -Jakarta yang berlaku saat penelitian:

Bus PJ adalah Rp. 85.000 / Seat

Bus MGI adalah Rp. 80.000 / seat

Berdasarkan analisis kepuasan terhadap tarif yang berlaku, dapat disimpulkan:

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tarif

Subjek Penelitian	Keuntungan (%)	Tarif (Rp)	Puas	Tidak Puas
PJ	41%	Rp. 85.000	26 orang (26%)	74 orang (74%)
MGI	33%	Rp. 80.000	18 orang (18%)	82 orang (82%)

Sumber: Hasil Penelitian

Kepuasan pelayanan terhadap tarif

Survey kepuasan pelayanan pengguna bus terhadap tarif ditinjau dari aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*. Hasil survey kepuasan pelayanan di bandingkan dengan tarif, didapatkan bahwa hal yang perlu diperbaiki terutama pada aspek *Empaty* dan *Responsiveness*.

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada tarif bus PJ tujuan Bandung – Jakarta dengan trayek terminal Leuwipanjang - Pool Primajasa Cililitan, nilai *Ability To Pay* (ATP) Rp. 165.825. Dan nilai *Willingness To Pay* (WTP) Rp. 61.744,35. Nilai BKBOK sebesar Rp. 989.114.468,57,-/tahun dan sebesar Rp. 11.369,13,-/km.
2. Pada tarif bus MGI tujuan Bandung – Jakarta dengan trayek Terminal Leuwipanjang – Terminal Kampung Rambutan, nilai *Ability To Pay* (ATP) Rp. 106.643,36. dan *Willingness To Pay* (WTP) Rp. 72.237,65. Nilai BKBOK sebesar Rp. 1.022.756.468,57,-/tahun dan sebesar Rp. 11.755,82,-/km.
3. Berdasarkan hasil analisis tarif bus PJ dengan harga Rp. 85.000/seat dan Bus MGI dengan harga Rp. 80.000 /seat di dapat keuntungan sebesar 41% dan 33%. Dan dari aspek kepuasan tarif di Bus PJ dan Bus MGI tersebut, 74% dan 82% responden menyatakan kurang puas.
4. Hasil survey kepuasan pelayanan di bandingkan dengan tarif, didapatkan bahwa hal yang perlu diperbaiki terutama pada aspek *Empaty* dan *Responsiveness*.

DAFTAR PUSTAKA

- Antika, L. N., & Supoyo, S. (2017). Analisis Tarif Angkutan Umum Bus Jurusan Terboyo Semarang – Tirtonadi Solo Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (PO. ROYAL SAFARI). *Teknika*, 12(1), 21. <https://doi.org/10.26623/teknika.v12i1.1189>
- Febriani Wardoyo, M. (2023). Standar Pelayanan Kenyamanan Angkutan Umum: Analisis

- Pasal 141 Ayat (1) Huruf C Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. *Legal Standing*, 7(1), 95–112. <https://news.detik.com/berita/d-3567290/polling-58-masyarakat-puas-kinerja-kpk>,
- Fitria, R. (2018). Komitmen Perusahaan Bus Akap Dan Pariwisata Terhadap Penerapan Standar Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 4(3), 325. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v4i3.158>
- Frans, J., Messah, Y., & Issu, N. (2016). Kajian Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (Bok), Ability To Pay (Atp) Dan Willingness To Pay (Wtp) Di Kabupaten Tts. *Jurnal Teknik Sipil*, 5(2), 185–198.
- Kamal, M. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Willingness to Pay Pengguna TransJogja. KTI_Tri Basuki_Survei ATP dan WTP-p.* (n.d.).
- Mahalli, K. (2015). Analisis Ability To Pay dan Willingness To Pay Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Kualanamu (Airport Railink Service). *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 2(3), 167–179.
- Maryam, S., Said, L. B., & Adju, D. A. (2020). *Analisis Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (Akap) Di Gorontalo*. 4(1), 11–20.
- Nugroho, H., & Purwaningsih, R. (2015). Analisis Tarif berdasarkan biaya operasional kendaraan (BOK) dan willingness to pay (WTP) pada bus AKAP kelas executive. *Jurnal Teknik Industri*, X(X), 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/ieoj>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan.
- Safitri, R. (2016). ATP WTP Tarif Angkutan. *Jurnal Fropil*, 4(2), 156–164.
- Suryoputro, J., Sumarsono, A., & Djumari. (2015). Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan ATP, WTP Dan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) (Studi Kasus Trans Jogja Rute 4A dan 4B). *E-Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 3(2), 586–592.
- Tamin, O. Z., Rahman, H., Kusumawati, A., Munandar, A. S., & Setiadji, B. H. (1999). ‘Ability To Pay ’(Atp) Dan ‘Willingnes To Pay’ (Wtp). *Jurnal Transportasi, Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi (FSTPT)*, 1(2), 121–139.
- Undang-undang (UU) Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan
- Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.