

EKSPLORASI PREFERENSI PENUMPANG: PERBANDINGAN LIMA BUS ANTAR KOTA DENGAN PENUMPANG TERBANYAK DI BALI

Chavia Maulina Habibah
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Chaviahabibah03@gmail.com

Ni Putu Prima Kastarina Putri
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
primakastarina@gmail.com

Ni Komang Reza Sri Astuti
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
rezasriastuti28@gmail.com

Budi Mardikawati
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
mardikawati@poltradabali.ac.id

Abstract

The study aims to analyze passenger preferences for five Intercity Buses in the Province (AKDP) with the largest number of passengers in Bali Province. Data were collected through direct surveys with passengers at the Mengwi Type A Terminal. The factors studied were security, safety, comfort, affordability, equality, regularity and health protocols. The preference data analysis method used Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis, as well as Correlation-Regression analysis to determine the relationship between the number of superior services and improvements to the number of passengers. The results of the IPA analysis showed that PO Bus Sehati with the most passengers had the most superior services and the fewest repair services. This is also in accordance with the CSI value, where PO Bus Sehati has the highest value. The results of the Correlation-Regression Analysis show that there is an influence between the number of superior services and improvements to the number of passengers. This study provides useful insights for transportation companies in improving their services and for local governments in designing more effective transportation policies.

Keywords: *Passenger Preferences, Inter-City Buses Within Provinces, Public Transportation, Service Quality*

Abstrak

Penelitian bertujuan menganalisis preferensi penumpang terhadap lima Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan jumlah penumpang terbanyak di Provinsi Bali. Data dikumpulkan melalui survei langsung dengan penumpang di Terminal Tipe A Mengwi. Penelitian ini menelaah sejumlah faktor, meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, serta penerapan protokol kesehatan. Analisis preferensi dilakukan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu, metode analisis korelasi-regresi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara jumlah layanan unggulan dan upaya perbaikan terhadap jumlah penumpang. Hasil analisis IPA diketahui PO Bus Sehati dengan penumpang terbanyak memiliki layanan unggulan paling banyak dan layanan perbaikan paling sedikit. Hal ini juga sesuai dengan nilai CSI, PO Bus Sehati memiliki nilai tertinggi. Hasil Analisis Korelasi-Regresi menunjukkan terdapat pengaruh antara jumlah layanan unggulan dan perbaikan terhadap jumlah penumpang. Penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan transportasi dalam meningkatkan layanan mereka dan bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan transportasi yang lebih efektif.

Kata Kunci: Preferensi Penumpang, Bus Antar Kota Dalam Provinsi, Transportasi Umum, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu elemen penting dalam pembangunan infrastruktur dan mobilitas masyarakat (Mardikawati, 2023). Di Provinsi Bali, yang dikenal

sebagai salah satu destinasi pariwisata terkemuka di dunia, kebutuhan akan layanan transportasi yang andal, nyaman, dan efisien cukup tinggi. Bus antar kota menjadi salah satu moda transportasi yang banyak digunakan oleh penduduk lokal maupun wisatawan untuk berpindah dari satu kota ke kota lainnya di dalam provinsi ini.

Transportasi memegang peranan strategis dalam kehidupan manusia, mengingat dampaknya yang signifikan terhadap individu, masyarakat, serta perkembangan ekonomi dan sosial suatu negara. Oleh karena itu, perencanaan dan pengembangan sistem transportasi, khususnya moda angkutan darat, perlu dilakukan secara terencana sejak tahap awal (Natsir, 2016). Namun, dengan banyaknya pilihan bus antar kota yang tersedia, preferensi penumpang terhadap layanan-layanan tersebut menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pilihan penumpang dapat memberikan informasi berharga bagi perusahaan transportasi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini dikarenakan aktivitas manusia sebagai pengguna jalan mencakup beragam tindakan yang dilakukan individu di dalam ruang lalu lintas. Baik sebagai pengemudi maupun pejalan kaki, peran manusia sangat krusial dalam mewujudkan kondisi lalu lintas yang tertib dan aman (Mardikawati, 2023). Selain itu, informasi ini juga dapat membantu pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan pelayanan transportasi publik.

Provinsi Bali dikenal sebagai salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki daya tarik tinggi berkat keindahan alamnya. Kondisi ini menjadikan Bali sebagai destinasi yang menarik minat kunjungan, baik dari wisatawan domestik maupun mancanegara (Mardikawati, 2023). Bali dikenal sebagai destinasi wisata internasional yang menarik, dengan jumlah kunjungan wisatawan yang terus meningkat setiap tahunnya. Kenaikan ini turut diiringi dengan peningkatan dalam infrastruktur dan layanan transportasi di pulau tersebut. Salah satu moda transportasi umum yang banyak digunakan adalah bus antar kota, yang menghubungkan berbagai kota dan tempat wisata di Bali (Jayanthy, 2021).

Penelitian ini berfokus pada lima bus antar kota dengan jumlah penumpang terbanyak di Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap faktor-faktor dominan yang memengaruhi preferensi penumpang dalam pemilihan layanan bus antarkota tertentu melalui analisis terhadap kecenderungan pilihan mereka. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan sistem transportasi publik di Bali, meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui perbaikan mobilitas. Hasil kajian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan tersebut. Penyedia layanan bus mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat pengguna bus (Wardana, 2024).

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei guna memperoleh data primer terkait preferensi penumpang terhadap lima operator

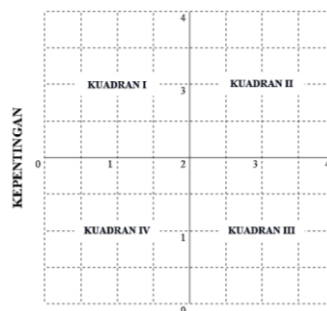
bus antar kota dengan jumlah penumpang tertinggi di Provinsi Bali. Data preferensi lima bus terbanyak dipilih untuk dianalisis, karena digunakan untuk mengetahui bagaimana layanan Bus AKDP yang baik menurut penumpang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada penumpang di Terminal Tipe A Mengwi, Badung Bali selama periode 1 bulan. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa semua Bus AKDP akan singgah di Terminal tersebut, sehingga dapat diperoleh gambaran preferensi pengguna dari semua PO Bus AKDP. Pemilihan 5 PO Bus AKDP berdasarkan dengan jumlah penumpang terbanyak. Berikut pada Tabel 1 Daftar jumlah penumpang dari semua PO Bus AKDP Bali.

Tabel 1 Daftar Peringkat Tertinggi Perusahaan Otobus Bus Antar Kota Dalam Provinsi Bali

No	Nama PO	Jumlah Perjalanan	Nilai	Jumlah Penumpang	Nilai	Total Nilai	Peringkat
52	Sehati	3.126	1	78916	1	2	1
28	Megah	671	3	10717	2	5	2
66	Yusa Darmadi	709	2	9541	3	5	3
15	Darma	581	4	8649	4	8	4
8	Bahagia	463	5	5999	5	10	5

Berdasarkan Tabel 1, diketahui PO Bus AKDP dengan 5 Peringkat tertinggi adalah PO Bus Sehati, PO Bus Megah, PO Bus Yusa Darmadi, PO Bus Darma, PO Bus Bahagia. Kuesioner dirancang untuk mengukur berbagai aspek layanan bus sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Terdapat 6 faktor dan 1 faktor tambahan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan serta protokol kesehatan.

Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil demografis responden dan distribusi jawaban kuesioner. Sementara itu, analisis inferensial digunakan analisis kualitas layanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang dilihat dari tingkat kinerja dan kepentingan dari tiap butir pertanyaan. Setiap butir soal akan di rata-rata untuk memperoleh nilai layanan. Selanjutnya akan dipasangkan nilai kinerja dan kepentingan dari tiap butir yang sama. Pasangan tersebut menjadi koordinat posisi butir soal, nilai kepentingan sebagai sumbu y dan kinerja pada sumbu x. Perpotongan dari kedua akan terbentuk 4 daerah yang disebut dengan kuadran, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 Kuadran Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

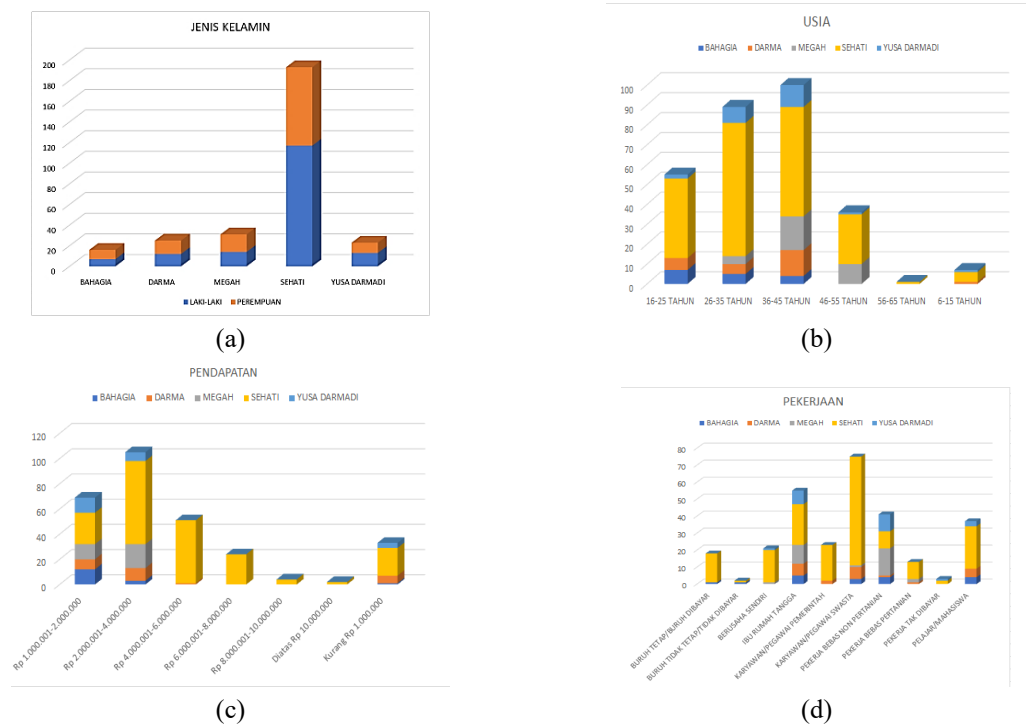
Selanjutnya hasil kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 1, diberikan rekomendasi pengembangan dan perbaikan, seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Rekomendasi Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)		
Daerah	Kriteria	Rekomendasi
Kuadran I	Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)	Item/layanan terletak pada kuadran I, dianggap responden sangat penting, tetapi kinerja tidak memuaskan, sehingga PO Bus AKDP harus meningkatkan kualitas kinerja.
Kuadran II	Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up The Good Work</i>)	Item/layanan terletak pada kuadran II, dianggap responden sangat penting dan kinerja sangat memuaskan, sehingga PO Bus AKDP harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
Kuadran III	Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>)	Item/layanan terletak pada kuadran III, dianggap responden tidak penting, tetapi kinerja memuaskan.
Kuadran IV	Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	Item/layanan terletak pada kuadran IV, dianggap responden tidak penting dan kinerja kurang memuaskan.

Pada artikel ini pembahasan, hanya berfokus pada Kuadran I dan II. Kuadran 1 sebagai layanan dengan kualitas yang perlu diperbaiki, dan Kuadran II sebagai layanan unggulan PO Bus.

Karakteristik Responden

Responden penelitian ini berjumlah 163 orang, dengan data karakteristik yang dikumpulkan adalah jenis kelamin, usia, pendapatan, dan pekerjaan. Hasil analisis deskriptif dari karakteristik responden pada Gambar 2.

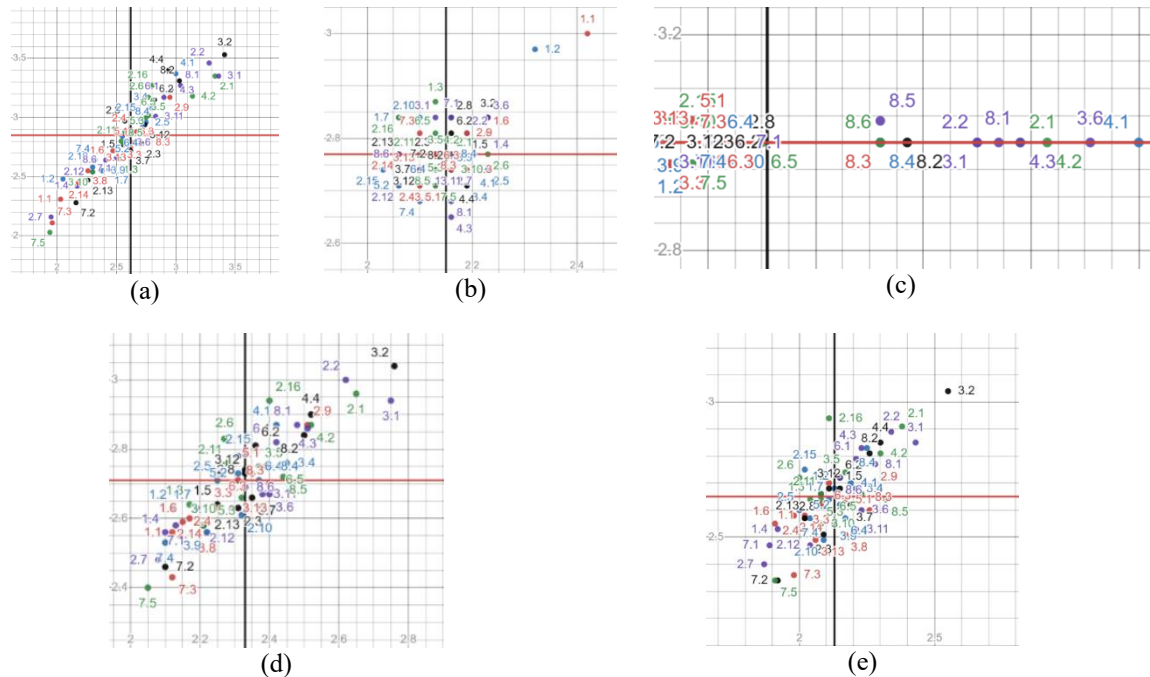


Gambar 2 Karakteristik Responden, (a) Jenis Kelamin, (b) Usia, (c) Pendapatan, dan (d) Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 2, diketahui Jenis kelamin dari responden PO Bus Sehati paling banyak Laki-laki (dengan persentase 60,62%), PO Bus Megah paling banyak Perempuan (dengan persentase 54,84%), PO Bus Yusa Darmadi paling banyak Laki-laki (dengan persentase 56,52%), PO Bus Darma paling banyak Perempuan (dengan persentase 52,00%), dan PO Bus Bahagia paling banyak Perempuan (dengan persentase 56,25%). Usia dari responden PO Bus Sehati paling banyak rentang 26-35 tahun (dengan persentase 34,72%), PO Bus Megah paling banyak rentang 36-45 tahun (dengan persentase 54,84%), PO Bus Yusa Darmadi paling banyak rentang 36-45 tahun (dengan persentase 47,83%), PO Bus Darma paling banyak rentang 36-45 tahun (dengan persentase 52,00%), dan PO Bus Bahagia paling banyak rentang 16-25 tahun (dengan persentase 43,75%). Pendapatan dari responden PO Bus Sehati paling banyak rentang Rp2.000.001–Rp4.000.000 (dengan persentase 34,20%), PO Bus Megah paling banyak rentang Rp2.000.001–Rp4.000.000 (dengan persentase 61,29%), PO Bus Yusa Darmadi paling banyak rentang Rp1.000.001–2.000.000 (dengan persentase 52,17%), PO Bus Darma paling banyak rentang Rp2.000.001–Rp4.000.000 (dengan persentase 52,00%), dan PO Bus Bahagia paling banyak rentang Rp1.000.001–2.000.000 (dengan persentase 75,00%). Pekerjaan dari Responden PO Bus Sehati paling banyak karyawan/pegawai swasta (dengan persentase 33,16%), PO Bus Megah paling banyak pekerja bebas non pertanian (dengan persentase 51,61%), PO Bus Yusa Darmadi paling banyak pekerja bebas non pertanian (dengan persentase 43,48%), PO Bus Darma paling banyak ibu rumah tangga (dengan persentase 30,43%) dan karyawan/pegawai swasta (dengan persentase 30,43%), dan PO Bus Bahagia paling banyak ibu rumah tangga (dengan persentase 27,78%).

Analisis Layanan

Selanjutnya dilakukan analisis preferensi layanan dari 5 PO Bus AKDP dengan metode IPA. Hasil analisis IPA dari kelima PO Bus AKDP pada Gambar 3. Berdasarkan dari Gambar 3, akan dilihat layanan yang berada pada kuadran I dan II, untuk mengetahui layanan yang perlu perbaikan dan layanan unggulan dari kelima PO Bus AKDP tersebut. Daftar layanan kuadran I dan II pada Tabel 3.



Gambar 3 Kuadran Hasil Analisis IPA dari Preferensi Layanan Penumpang 5 PO Bus AKDP

Tabel 3 Hasil Analisis IPA Kuadran I dan II dari Preferensi Layanan 5 Tertinggi PO Bus AKDP

Posisi	Kriteria	Sehati	Megah	Yusa Darmadi	Darma	Bahagia
Kuadran I	Layanan	2.4; 2.8; 5.2;	1.3; 1.7;	1.1; 1.3; 1.4; 1.5;	2.5; 2.6; 2.11;	1.2; 2.6; 2.8;
	Perbaikan	5.3; 6.3; 6.4	2.3; 2.10;	1.6; 1.7; 2.2; 2.3;	2.15; 3.3; 5.2	2.11; 2.15;
			2.11; 2.13;	2.4; 2.5; 2.6; 2.7;		2.16; 3.12;
			2.14; 2.16;	2.8; 2.9; 2.10;		6.3
			3.1; 3.5;	2.11; 2.12; 2.13;		
			5.3; 6.5;	2.14; 2.15; 2.16;		
			7.2; 7.3;	3.4; 3.5; 3.7; 3.8;		
			8.3; 8.6.	3.9; 3.10; 3.11;		
				3.12; 3.13; 5.1;		
				5.2; 5.3; 6.1; 6.2;		
				6.3; 6.4; 6.5; 7.1;		
				7.2; 7.3; 7.4		
Jumlah		6	16	42	6	8
Kuadran II	Layanan	2.1; 2.2; 2.4;	1.1; 1.2;	2.1; 3.1; 3.2; 3.6;	2.1; 2.2; 2.9;	1.2; 1.5; 2.1;
	Unggulan	2.5; 2.6; 2.9;	1.4; 1.5;	4.1; 4.2; 4.3; 4.4;	2.16; 3.1; 3.2;	2.2; 2.9; 3.1;
		2.15; 2.16;	1.6; 2.1;	8.1; 8.2; 8.3; 8.4;	3.4; 3.5; 4.1;	3.2; 3.4; 3.5;
		3.1; 3.2; 3.4;	2.2; 2.6;	8.5; 8.6	4.2; 4.3; 4.4;	4.1; 4.2; 4.3;
		3.5; 3.6; 3.11;	2.8; 2.9;		5.1; 6.1; 6.2;	4.4; 6.1; 6.2;
		3.12; 4.1; 4.2;	2.16; 3.1;		6.3; 6.4; 6.5;	6.5; 8.1; 8.2;
		4.3; 4.4; 5.1;	3.2; 3.6;		8.1; 8.2; 8.4;	8.4; 8.6
		6.1; 6.2; 6.3;	4.2; 4.4;		8.5	
		6.4; 6.5; 8.1;	5.1; 6.2;			
		8.2; 8.3; 8.4	6.5; 7.1; 8.4			
Jumlah		29	21	14	22	20

Keterangan untuk Tabel 3 dan Tabel 4 :

1.1	Terdapat bukti pembayaran penumpang	3.8	Terdapat fasilitas tambahan berupa kaca film
1.2	Terdapat bukti penyimpanan barang dibagasi	3.9	Terdapat fasilitas tambahan berupa sarana visual audio yang ditempatkan di ruang penumpang
1.3	Terdapat lampu tanda bahaya	3.10	Terdapat fasilitas tambahan gorden
1.4	Terdapat daftar nama penumpang	3.11	Terdapat fasilitas tambahan pengatur suhu ruangan
1.5	Awak kendaraan mengenakan tanda pengenalan	3.12	Terdapat fasilitas tambahan berupa kursi yang dapat diatur (untuk kenyamanan)

1.6	Pemberian informasi gangguan keamanan	3.13	Terdapat fasilitas tambahan berupa gambar/tulisan dilarang merokok
1.7	Pemberian informasi trayek dan identitas kendaraan	4.1	Bus mudah terjangkau dari rumah asal Saudara
2.1	Pengemudi selalu dalam kondisi fit saat berkendara	4.2	Bus melewati rute yang telah ditetapkan
2.2	Pengemudi mempunyai ketrampilan yang baik dalam berkendara	4.3	Diberikan informasi besaran tarif
2.3	Terdapat lampu senter	4.4	Tarif Bus terjangkau oleh Saudara
2.4	Terdapat alat pemukul/pemecah kaca atau martil	5.1	Terdapat prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak maupun wanita hamil
2.5	Terdapat Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	5.2	Terdapat prioritas naik/turun kendaraan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak maupun wanita hamil
2.6	Terdapat fasilitas kesehatan (berupa perlengkapan P3K)	5.3	Terdapat ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda
2.7	Terdapat buku panduan penumpang	6.1	Pemberian informasi pada loket tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan Bus
2.8	Terdapat pintu darurat	6.2	Pemberian informasi pada loket tentang tarif
2.9	Terdapat ban cadangan	6.3	Pemberian informasi pada loket tentang nama terminal yang akan dilayani
2.10	Terdapat rel gordien jendela	6.4	Pemberian informasi pada loket tentang trayek yang akan dilayani
2.11	Terdapat alat pembatas kecepatan	6.5	Petugas terminal memberikan informasi tentang gangguan perjalanan bus
2.12	Terdapat pegangan tangan	7.1	Bus dibersihkan secara berkala dengan disinfektan
2.13	Kelistrikan untuk audio visual memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI)	7.2	Tersedia <i>hand sanitizer</i> atau tempat mencuci tangan bagi penumpang yang akan naik dan turun dari transportasi
2.14	Terdapat sabuk keselamatan	7.3	Pemberian informasi kepada penumpang untuk menjalani protokol kesehatan yang disarankan
2.15	Dilakukan pengecekan kendaraan sebelum dioperasikan	7.4	Sirkulasi udara transportasi umum Anda baik, sehingga bisa meminimalisir penyebaran Covid-19
2.16	Terdapat asuransi kecelakaan lalu lintas	7.5	Dilakukan pengecekan suhu tubuh setiap orang yang hendak naik transportasi di pintu masuk
3.1	Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas Bus	8.1	Bus memiliki keandalan/ketepatan waktu
3.2	Terdapat fasilitas utama berupa tempat duduk	8.2	Bus mempunyai frekuensi layanan yang teratur
3.3	Terdapat fasilitas utama berupa nomor tempat duduk	8.3	Bus memiliki sedikit panjang antrean penumpang (Situmorang, Sugito, dan Mukid 2018)
3.4	Terdapat fasilitas utama berupa fasilitas sirkulasi udara	8.4	Armada Bus memenuhi kebutuhan konsumen (Latif dan Suhirkam 2013)
3.5	Terdapat fasilitas utama berupa rak bagasi	8.5	Terdapat fasilitas tempat duduk menunggu kedatangan Bus di Halte/Terminal (Latif dan Suhirkam 2013)
3.6	Terdapat fasilitas utama berupa bagasi bawah	8.6	Terdapat aplikasi pembelian tiket bus (Adriansyah 2023)
3.8	Terdapat fasilitas utama berupa fasilitas kesehatan (tempat sampah/kantung kertas/kantung plastik)		

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3, diketahui jumlah layanan perbaikan dan layanan unggulan dari 5 PO Bus AKDP. Selanjutnya jumlah tersebut digunakan dalam pemeringkatan pada Tabel 4. Selanjutnya diberikan rangkuman nilai CSI sebagai nilai kualitas layanan PO Bus pada Tabel 4.

Tabel 4 Rangkuman Nilai Kualitas Layanan CSI dari 5 PO Bus AKDP Bali

Penyedia Jasa	Nilai CSI	Kriteria
Bus Sehati	66,51	Cukup Puas
Bus Megah	53,69	Cukup Puas
Bus Yusa Darmadi	32,87	Kurang Baik
Bus Darma	58,36	Cukup Puas
Bus Bahagia	53,47	Cukup Puas

Berikutnya dianalisis hubungan antara jumlah layanan perbaikan (x_1) dan unggulan (x_2) terhadap jumlah penumpang (y), menggunakan analisis regresi dengan bantuan SPSS. Hasil analisis korelasi diperoleh nilai $R = 0,972$, dan persamaan regresi, sebagai berikut:

$$y = -197128,148 + 1856,817x_1 + 9005,953x_2 \quad (1)$$

Selanjutnya dilakukan pemeringkatan berdasarkan jumlah layanan perbaikan dan unggulan pada Tabel 5.

Tabel 5 Pemeringkatan dari 5 PO Bus AKDP Bali

Nama PO Bus	Layanan Perbaikan	Nilai	Layanan Unggulan	Nilai	Total Nilai	Peringkat
PO Bus Sehati	6	1	29	1	2	1
PO Bus Megah	16	4	21	3	7	3
PO Bus Yusa Darmadi	42	5	14	5	10	5
PO Bus Darma	6	1	22	2	3	2
PO Bus Bahagia	8	3	20	4	7	3

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa PO Bus Sehati tetap menempati peringkat 1 dari kelima PO Bus AKDP lainnya, PO Bus Sehati juga merupakan PO Bus dengan penumpang dan jumlah perjalanan paling banyak.

PEMBAHASAN

Dalam analisis deskriptif terhadap evaluasi kepuasan konsumen terhadap layanan PO Bus Gunung Harta, karakteristik responden yang terdiri dari 163 orang memberikan gambaran penting. Data demografis seperti jenis kelamin, usia, pendapatan, dan pekerjaan memberikan konteks yang kaya untuk memahami preferensi dan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, ditemukan bahwa jenis kelamin responden berbeda untuk setiap PO Bus AKDP: sebagian besar penumpang PO Bus Sehati adalah laki-laki, sedangkan mayoritas penumpang PO Bus Megah, PO Bus Darma, dan PO Bus Bahagia adalah perempuan. Usia responden juga bervariasi, dengan rentang usia terbesar di PO Bus Sehati adalah 26-35 tahun, sementara PO Bus Bahagia memiliki mayoritas penumpang berusia 16-25 tahun. Pendapatan responden juga menunjukkan variasi, di mana pendapatan sebagian besar penumpang PO Bus Sehati dan PO Bus Megah berada pada rentang Rp2.000.001–Rp4.000.000, sedangkan penumpang PO Bus Yusa Darmadi dan PO Bus Bahagia lebih banyak berada pada rentang Rp1.000.001–Rp2.000.000. Pekerjaan responden pun bervariasi dengan sebagian besar penumpang PO Bus Sehati adalah karyawan/pegawai swasta, sedangkan di PO Bus Megah dan PO Bus Yusa Darmadi mayoritasnya adalah pekerja bebas non pertanian.

Hasil analisis preferensi layanan menggunakan metode IPA menunjukkan adanya layanan yang perlu perbaikan dan layanan unggulan di masing-masing PO Bus AKDP.

Layanan perbaikan dari masing-masing PO Bus berbeda-beda. Pada aspek layanan unggulan, kelima operator menunjukkan kesamaan dalam beberapa indikator, antara lain pengemudi berada dalam kondisi prima saat mengemudi, bus beroperasi sesuai rute yang telah ditentukan, tarif perjalanan terjangkau bagi penumpang, jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas bus, tersedia fasilitas dasar berupa tempat duduk, serta armada bus mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi. Berdasarkan hasil analisis CSI diketahui PO Bus Sehati dengan jumlah penumpang paling banyak, memiliki kualitas layanan yang paling baik. Selanjutnya berdasarkan analisis jumlah layanan perbaikan dan unggulan diketahui PO Bus Sehati memiliki jumlah layanan unggulan paling banyak dan layanan perbaikan paling sedikit, yaitu 29 layanan unggulan dan 6 layanan perbaikan. Berdasarkan hasil analisis korelasi-regresi diketahui terdapat hubungan yang kuat antara jumlah layanan perbaikan dan layanan unggulan terhadap jumlah penumpang. Peningkatan berdasarkan jumlah layanan perbaikan dan layanan unggulan menunjukkan bahwa PO Bus Sehati menempati peringkat pertama dalam hal kualitas layanan, diikuti oleh PO Bus Darma di peringkat kedua. PO Bus Yusa Darmadi menempati peringkat terendah dengan jumlah layanan perbaikan yang paling banyak. Hasil analisis ini memberikan panduan yang jelas bagi PO Bus AKDP lainnya untuk fokus pada peningkatan layanan di bidang yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan. Selain itu, mempertahankan dan memperkuat layanan yang sudah menjadi unggulan juga penting untuk tetap kompetitif di industri transportasi. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan penumpang tetapi juga memperkuat citra positif dan daya saing perusahaan di pasar.

KESIMPULAN

Evaluasi preferensi penumpang PO Bus AKDP melalui analisis statistik menunjukkan pentingnya memahami karakteristik demografis responden. Analisis deskriptif mengungkap variasi dalam jenis kelamin, usia, pendapatan, dan pekerjaan yang mempengaruhi preferensi layanan. Metode IPA mampu digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang memerlukan perbaikan dan layanan unggulan di masing-masing PO Bus AKDP. PO Bus Sehati menunjukkan performa terbaik dengan lebih banyak layanan unggulan, sementara PO Bus Yusa Darmadi memerlukan perhatian lebih pada layanan yang perlu perbaikan. Hal ini sejalan dengan analisis kualitas layanan CSI. PO Bus Sehati memperoleh nilai tertinggi dan PO Bus Yusa Darmadi memperoleh nilai terendah. Hasil analisis korelasi-regresi diperoleh hubungan yang kuat antara jumlah layanan perbaikan dan unggulan terhadap jumlah penumpang. Hasil penelitian menjadi panduan strategis bagi PO Bus AKDP lainnya untuk fokus pada peningkatan kualitas layanan, khususnya di area yang masih memerlukan perbaikan, sambil mempertahankan dan memperkuat layanan unggulan. Langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan penumpang tetapi juga memperkuat citra positif dan daya saing di industri transportasi. Dengan keterbatasan penulis di dalam

kajian, diharapkan dilakukan kajian lanjutan dengan menggunakan faktor-faktor lain di luar faktor yang telah ada dalam kajian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Jayanthi, I. A. G. K. dan Parsa, I. B. M. 2021. *Preferensi Masyarakat dalam Pemanfaatan Bus Trans Sarbagita Sebagai Moda Angkutan Umum di Kawasan Sarbagita*. Jurnal Riset Planologi.
- Mardikawati, B., Suartawan, E., dan Mulyaningtyas, D. O. 2023. *Pelatihan Keselamatan Berlalu Lintas Sebagai Upaya Preventif Menurunkan Angka Kecelakaan*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2 (4): 169-180.
- Masyuni, I. A., Mardikawati, B., dan Nugraha, E. A. 2023. *Kenyamanan Sebagai Faktor Dominan Pemilihan Moda Transportasi Hasil Kuesioner Penumpang Bus Antar Propinsi Dari Terminal Mengwi Bali*. Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik, 4 (1): 73-84.
- Natsir, R. 2016. *Karakteristik Kinerja Moda Angkutan Umum Kota Palopo (Studi Kasus Penumpang Bus Executive, Suspensi Udara, Scania - Po Bintang Prima)*. Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik, 1 (2): 155-162.
- Wardana, I. P. G. N., Habibah, M. C., Maheswari, N. K. Y., dan Mardikawati, B. 2024. *Keselamatan Sebagai Layanan Paling Penting Hasil Analisis Kuesioner Layanan Bus Trans Metro Dewata Bali*. Berkala Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi, 2 (1): 115-124.