

Analisis Kepuasan Penumpang dan FINAnsial Pada Kinerja Pelayanan ALBN Perum Damri

Budi Dwi Hartanto

Puslitbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian

Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta, Indonesia

well_head02@yahoo.com

Diterima: 5 November 2018, Direvisi: 19 November 2018, Disetujui: 26 November 2018

ABSTRACT

Analysis of Passenger Satisfaction and Fundamental of Perum Damri's ALBN Service Performance: Damri is one of the public transport operators serving the border (ALBN) with the route Pontianak-Kuching. This business segment has the potential to be developed, because passengers of demand on this route is quite large, but only 16% of total demand is successfully transported by Damri. This shows that Perum Damri performance for ALBN business segment is less good. Therefore, analysis and evaluation on the performance of Damri ALBN needs to be done. The goal of this study is to evaluate performance of Perum Damri ALBN improve can be achieved. Through this study, the analysis and evaluation of the performance of Damri ALBN route Pontianak-Kuching to improve load factor. The research method used is evaluate from two points of view, the financial point of view and service point of view. From a financial point of view, the calculated indicators are Vehicle Operating Cost (BOK), expenditure, revenue, load factor, and load factor break event (LFBE). While from the point of view of service, analysis and evaluation through the method of Importance Performance Analysis (IPA). Based on the calculation results note that the LFBE value for all fleets ranged from 0.55 to 0.71 and still above the load factor value ranging from 0.38 to 0.68 or in other words the ALBN fleet in loss condition. While according to IPA analysis, Perum Damri ALBN can be improved by improving services to three variables that have high expectation is security/safety, regularity and equality.

Keywords: border transportation; vehicle operational cost; load factor break event.

ABSTRAK

Damri merupakan salah satu operator angkutan umum yang melayani Angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) dengan trayek Pontianak-Kuching. Segmen usaha ini berpotensi untuk dikembangkan, mengingat potensi demand penumpang pada trayek ini cukup besar, namun hanya 16% dari total demand tersebut yang berhasil diangkut oleh Damri. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Perum Damri untuk segmen usaha ALBN kurang bagus, oleh sebab itu analisa dan evaluasi terhadap kinerja ALBN Damri perlu untuk dilakukan. Tujuan dari kajian ini yaitu mengevaluasi kinerja angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) trayek Pontianak-Kuching untuk meningkatkan load factor angkutan ALBN. Metode analisis dan evaluasi kinerja angkutan ALBN Damri dalam kajian ini ditinjau dari dua sudut pandang yaitu sudut pandang finansial dan sudut pandang pelayanan. Dari sudut pandang finansial, indikator yang diperhitungkan adalah yaitu Biaya Operasional Kendaraan (BOK), pengeluaran, pendapatan, load factor, dan load factor break event (LFBE). Sedangkan dari sudut pandang pelayanan, analisa dan evaluasi melalui metode Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil kajian dapat diketahui bahwa nilai LFBE untuk semua armada berkisar antara 0,55-0,71 dan masih berada di atas nilai load factor yang berkisar antara 0,38 -0,68. Dengan nilai tersebut dapat di nyatakan bahwa pelayanan angkutan ALBN masih dalam kondisi rugi. Untuk meningkatkan kinerjaangkutan ALBN Perum Damri dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pelayanan pada tiga variabel yang memiliki nilai harapan tinggi yaitu, keamanan/keselamatan, keteraturan dan kesetaraan.

Kata Kunci: angkutan perbatasan; biaya operasional kendaraan; titik keseimbangan faktor muat.

I. Pendahuluan

Angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) trayek Pontianak-Kuching dilayani oleh beberapa armada baik yang berasal dari Indonesia maupun Malaysia. Sesuai dengan perjanjian Sosial Ekonomi Malaysia Indonesia (Sosek Malindo) masing-masing Negara mendapat kuota sebanyak 20 armada. Berdasarkan data Perhubungan Darat Dalam Angka Tahun 2014 terdapat tiga operator bus dari Indonesia yang mempunyai ijin pelaksanaan angkutan ALBN pada trayek tersebut, yaitu Perum Damri, PO. Setia Jiwana Sakti(SJS), dan PT. Adau Kapuas.

Meskipun jumlah kuota armada yang diberikan adalah sama, namun kuota tersebut belum dapat dimaksimalkan oleh operator bus yang berasal dari Indonesia. Untuk dapat memaksimalkan penggunaan armada yang telah memiliki ijin trayek tersebut maka Perum Damri sebagai salah satu operator angkutan ALBN sekaligus sebagai obyek dari kajian harus mampu menaikkan tingkat okupansi yang ada saat ini.

Untuk dapat meningkatkan tingkat okupansi, maka perlu adanya peningkatan kinerja. Dengan adanya peningkatan kinerja, maka diharapkan kualitas

pelayanan akan meningkat yang pada akhirnya akan berdampak pada meningkatnya jumlah penumpang.

Tujuan dari kajian ini adalah mengevaluasi kinerja angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) trayek Pontianak-Kuching untuk meningkatkan *load factor* angkutan ALBN. Kondisi kinerja dapat dilihat dari perbandingan antara *Load Factor Break Event* (LFBE) dan *Load Factor* (LF). Rumusan masalah dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapakah besaran BOK untuk angkutan ALBN Damri pada trayek Pontianak-Kuching?
2. Berapakah besaran Pendapatan untuk angkutan ALBN Damri pada trayek Pontianak-Kuching?
3. Berapakah faktor muat (*load factor*) angkutan ALBN Damri Pontianak untuk trayek Pontianak-Kuching?
4. Berapakah *load factor break event* dari angkutan ALBN Perum Damri untuk trayek Pontianak-Kuching?
5. Bagaimanakah kinerja pelayanan ALBN Damri Pontianak trayek Pontianak-Kuching?

Penelitian sebelumnya tentang ALBN telah membahas masalah kinerja sistem informasi, namun belum membahas masalah kinerja pelayanan dan finansial (Yasmi Afrizal, 2013).

Keterbaruan dalam penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya adalah bahwa dalam penelitian sebelumnya banyak membahas mengenai kinerja pelayanan angkutan umum dengan lingkup angkutan umum perkotaan, sedangkan penelitian mengenai AKAP belum membahas tentang angkutan ALBN (Hayati, Nunung, Badriani, Nining, Sonya, Sulistyono, Fitri, Fatwa, 2013), sehingga penelitian mengenai ALBN adalah penelitian yang baru.

Manfaat dari kajian ini adalah hasil kajian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk melakukan optimalisasi terhadap kinerja angkutan umum khususnya angkutan ALBN.

II. Tinjauan Pustaka

A. Kinerja

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi pada suatu periode waktu tertentu, sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi, dandilakukan secara legal, tidak melanggar hukum dansesuai dengan moral dan etika. Secara konseptual, kinerja dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja perseorangan anggota organisasi atau karyawan perusahaan, sedangkan kinerja organisasi merupakan total hasil kerja yang dicapai oleh organisasi. Pada dasarnya, kinerja

individu dan kinerja organisasi sangat terkait satu sama lain (Arini Tathagati S, 2015).

B. Angkutan Antar Lintas Batas Negara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang dimaksud dengan angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Sedangkan yang dimaksud dengan angkutan umum adalah angkutan yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Sehingga secara garis besar, angkutan umum penumpang dapat diartikan sebagai angkutan penumpang dengan menggunakan kendaraan umum dan dilaksanakan dengan sistem sewa atau bayar.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, kondisi armada angkutan umum dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu Siap Guna (SG), Siap Guna Operasi (SGO) dan Siap Operasi (SO). Siap Guna (SG) adalah sejumlah mobil bus/MPU yang disiapkan untuk pelayanan angkutan penumpang umum, termasuk bus/MPU yang sedang dalam perawatan dibengkel. Siap Guna Operasi (SGO) adalah sejumlah mobil bus/MPU yang secara teknis telah diperiksa dan dinyatakan laik jalan oleh petugas teknis tetapi kelengkapan administratif belum sempurna. Siap Operasi (SO) adalah mobil bus/MPU yang beroperasi langsung untuk memproduksi jasa angkutan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, yang dimaksud dengan angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.

C. Biaya Operasional Kendaraan

Biaya Operasional Kendaraan (BOK) adalah biaya yang secara ekonomi terjadi dengan sendirinya terhadap suatu kendaraan pada kondisi normal untuk suatu tujuan tertentu (Tamin, 2008). BOK dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu biaya langsung dan biaya tidak langsung.

D. Load Factor Break Event (LFBE)

Faktor muat (*load factor*) adalah perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dalam sebuah kendaraan dengan kapasitas tempat duduk yang dimiliki kendaraan tersebut dan dinyatakan

dalam satuan persen. Berikut adalah rumus untuk menghitung faktor muat:

$$LF = \frac{JP}{K} \times 100 \% \dots\dots\dots (1)$$

Dimana LF adalah *Load Factor* (Faktor Muat), JP adalah jumlah penumpang per kendaraan, dan K adalah kapasitas penumpang per kendaraan.

Keseimbangan antara biaya dan pendapatan bagi operator akan terjadi apabila diperoleh nilai *Load Factor* (LF) yang memberikan *break event* yang disebut *Load Factor Break Event* (LFBE). Dalam hal ini, perbandingan antara LF dan LFBE sama dengan perbandingan antara pendapatan dan biaya (Rahmawati Chairunnisa, 2010).

Untuk menentukan besaran LFBE digunakan rumus sebagai berikut:

$$LFBE = LF \times \frac{B}{P} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana L adalah *Load Factor*, LFBE adalah *Load Factor Break Even*, P adalah pendapatan dan B adalah biaya

E. Importance Performance Analysis

Dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dapat menggunakan beberapa metode salah satunya adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA), adalah suatu metode statistik dengan pendekatan deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 melalui karya mereka yang dimuat dalam *Journal Marketing* dengan judul *Importance Performance Analysis* (Seta Basri, 2011).

Metode IPA pada dasarnya adalah mengukur tingkat kepentingan konsumen (*customer importance*). Metode ini terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut pelayanan yang diplotkan berdasarkan tingkat harapan/kepentingan konsumen dan kinerja dari produsen/penyedia jasa. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat

kesenjangan antara kinerja produsen/penyedia jasa atas suatu atribut layanan dengan harapan konsumen terhadap atribut layanan tersebut (Reni Puspitasari, 2015).

III. Metodologi Penelitian

Penentuan kinerja angkutan ALBN Perum Damri trayek Pontianak-Kuching ditinjau dari dua segi sudut pandang. Sudut pandang pertama yaitu Perum Damri selaku *operator* (sudut pandang *internal*) melalui analisa kelayakan usaha dengan menghitung besaran LFBE. Dan sudut pandang kedua yaitu penumpang selaku pengguna jasa (sudut pandang *eksternal*) melalui analisa kepuasan penumpang dengan menggunakan metode IPA. Metode IPA yang digunakan pada penelitian ini memiliki enam variabel dengan tiga puluh atribut pelayanan yang diambil dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

IV. Hasil dan Pembahasan

A. Biaya Operasional Kendaraan (BOK)

BOK merupakan indikator yang menunjukkan besaran biaya yang dikeluarkan oleh suatu unit kendaraan untuk beroperasi per kilometer perjalanan. Sehingga satuan yang digunakan adalah Rp/km (rupiah per kilometer).

Terdapat dua hal utama yang perlu diperhitungkan dalam menentukan BOK, yaitu total pengeluaran selama kurun waktu tertentu dan total jarak tempuh kendaraan selama kurun waktu tertentu. Satuan waktu yang digunakan untuk perhitungan BOK pada kajian ini ditentukan selama satu bulan yaitu pada bulan Agustus 2016.

Kendaraan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah delapan unit bis milik Perum Damri yang melayani trayek Pontianak-Kuching dengan rincian sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Unit Armada ALBN Perum Damri Trayek Pontianak-Kuching

Kode Bis	Plat No Kendaraan	Kelas	Seat	Kondisi	Ket
4515	KB 7553 S	Eks	30	SO	R M
4677	KB 7872 A	Eks	34	SG	
4678	KB 7871 A	Eks	34	SO	
4679	KB 7873 A	Eks	34	SO	
5247	KB 7576 S	SE	24	SO	
5248	KB 7574 S	SE	22	SO	
5249	KB 7573 S	Eks	34	SO	
5215	KB 7637 S	SE	23	SO	

Sumber: Perum Damri Cabang Pontianak, 2016

1. Total Pengeluaran

Dalam kajian ini perhitungan total pengeluaran didasarkan pada laporan bulanan Perum Damri Cabang Pontianak pada bulan Agustus 2016 (**Tabel 2**). Total pengeluaran untuk bis ALBN trayek Pontianak-Kuching selama periode satu bulan adalah sebesar Rp577.142.501,00.

2. Total Jarak Tempuh

Jarak Terminal Ambawang di Pontianak (Indonesia) menuju Terminal Central di Kuching (Malaysia) adalah 329 km. Namun rata-rata jarak tempuh

untuksatu rit perjalanan adalah 447 km, sehingga jumlahkilometer kosong untuk tiap rit adalah 118 km. Totaljarak tempuh yang diperhitungkan dalam kajian ini adalah total jarak tempuh dari semua unit bis ALBN Perum Damri yang melayani trayek Pontianak-Kuching selama satu bulan operasi yaitu sebesar 59.898 km (**Tabel 3**).

3. Perhitungan BOK

Untuk mendapatkan besaran BOK dalam satuan Rp/km dapat diselesaikan dengan rumus berikut.

Tabel 2.
Total Pengeluaran Biaya Operasional Kendaraan Selama Satu Bulan

Komponen Biaya				Besaran Biaya
Biaya Operasional Kendaraan	Biaya Produksi	Biaya Tetap	Biaya STNK, KIR dan Asuransi Kendaraan	15.062.667
			Gaji Sopir	29.011.832
			Biaya Penyusutan	87.100.000
		Biaya Tidak Tetap	Biaya Ban	26.962.273
			Perawatan Bahan Bakar	104.899.799
			Bis Pelumas	7.391.141
			Biaya Cuci Bis	1.880.000
			Pemakaian Suku Cadang*	18.222.200
			Perbaikan AC	1.200.000
			Biaya Retribusi Terminal	7.554.075
	Perjalanan Uang Dinas Jalan (UDJ)	52.275.140		
		Bis		
	Biaya Organisasi	Biaya Perkantoran	ATK	2.645.667
			Listrik	1.158.305
			Fax	30.667
			Air	1.121.600
			Perawatan Komputer	133.333
			Peralatan Kerja Kantor	300.000
			Internet	479.706
		Gaji dan Tunjangan	Petugas PPA	9.761.216
			Pegawai Teknik	8.200.833
			Pegawai Administrasi dan Staf	13.394.629
		Jaminan Hari Tua		11.529.933
		Perjalanan Dinas Ka UPT		8.822.667
		BBM Kendaraan Dinas		193.333
		Biaya Umum	Honor-honor tim	2.133.333
Uang makan			65.146.733	
Jamuan Instansi terkait			4.551.120	
Sumbangan / Santunan			1.453.333	
Transport			15.753.333	
Biaya Lain-Lain			Ganti rugi pihak ke 3	3.570.000
		Admin Bank	76.667	
	Perawatan Bangunan dan Garasi	459.333		
Biaya Pemasaran	Komisi Agen		57.898.060	
	Extra Service		6.686.074	
	Extra Cover		8.866.832	
	Karcis		550.000	
	Harmonisasi		666.667	
Total Biaya Operasional Kendaraan				577.142.501

Sumber: Analisis, 2016

$$BOK = \frac{\text{Total Pengeluaran}}{\text{Total Jarak Tempuh}} \dots\dots\dots (3)$$

$$= \frac{Rp577.142.501}{59.898 \text{ km}}$$

$$= Rp9.635,42 / \text{km}$$

B. Pendapatan

Terdapat dua kelas layanan yang diberikan oleh Perum Damri untuk trayek Pontianak-Kuching yaitu kelas eksekutif dengan harga tiket Rp230.000,00 dan kelas super eksekutif sebesar Rp275.000,00. Kelas eksekutif mempunyai konfigurasi tempat duduk (*seat*) 2-2, dengan kapasitas tempat duduk antara 30-34 *seat* per bis. Sedangkan kelas super eksekutif mempunyai konfigurasi tempat duduk (*seat*) 2-1, dengan kapasitas tempat duduk 22-24 *seat* per bis. Berikut adalah perhitungan pendapatan selama satu bulan (**Tabel 4**).

C. Faktor Muat (Load Factor)

Faktor muat sangat dipengaruhi oleh dua indikator yaitu kapasitas tempat duduk (*seat*) dan jumlah penumpang. Pada kajian ini perhitungan *load factor* dilakukan terhadap masing-masing unit bis (**Tabel 5**), dapat dilihat bahwa rata-rata *load factor* adalah sebesar 0,52.

D. Load Factor Break Even (LFBE)

Nilai LFBE menggambarkan pada *load factor* berapa suatu unit kendaraan mulai memperoleh keuntungan, atau dengan kata lain nilai LFBE ini merupakan titik dimana biaya pengeluaran sama dengan pendapatan.

Untuk menghitung LFBE suatu unit bis diperlukan beberapa *input* data seperti jarak tempuh, BOK, pendapatan dan *load factor*. Jarak tempuh dan BOK digunakan untuk menghitung besaran pengeluaran. Berikut adalah contoh perhitungan LFBE untuk bis dengan menggunakan data dari bis dengan kode 4515 sebagai berikut:

1. Layanan : Eksekutif
2. Jumlah tempat duduk (*seat*) : 30
3. Jarak Tempuh per bulan (km) : 8.046
4. BOK (Rp/km) : 9.635
5. Total Biaya perbulan/B (Rp) : 77.526.605
6. *Load Factor*/LF : 0.53
7. Pendapatan/P (Rp) : 65.320.000

Berdasarkan data tersebut, maka LFBE bis 4515 dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

Tabel 3.
Jarak Tempuh ALBN Perum Damri Trayek Pontianak-Kuching

Kode Bis	Jarak Ambwang-Central	Km Kosong	Jarak Tempuh per rit	Jml Rit/bln	Total Jarak Tempuh
4515	329	118	447	18	8.046
4677	329	118	447	2	894
4678	329	118	447	12	5.364
4679	329	118	447	-	-
5247	329	118	447	30	13.410
5248	329	118	447	28	12.516
5249	329	118	447	20	8.940
5215	329	188	447	24	10.728
Total Jarak Tempuh					59.898

Sumber: Analisis, 2016

Tabel 4.
Total Pendapatan ALBN Perum Damri Selama Satu Bulan

Kode Bis	Kelas	Harga Tiket	Jml Pnp	Pendapatan
4515	EKS	230.000	284	65.320.000
4677	EKS	230.000	26	5.980.000
4678	EKS	230.000	173	39.790.000
4679	EKS	230.000	-	-
5247	SE	275.000	444	122.100.000
5248	SE	275.000	419	115.225.000
5249	EKS	230.000	261	60.030.000
5215	SE	275.000	346	95.150.000
Total Pendapatan				503.595.000

Sumber: Analisis, 2016

$$\begin{aligned}
 LFBE &= LF \times \frac{B}{P} \dots\dots\dots (4) \\
 &= 0,53 \times \frac{Rp77.526.605,-}{Rp65.320.000,-} \\
 &= 0,62
 \end{aligned}$$

Bis 4515 memiliki nilai LFBE yang lebih tinggi dari *load factor* yang ada, atau dengan kata lain bis 4515 berada pada kondisi rugi. Nilai LFBE dari semua unit bis masih lebih tinggi dari nilai *load factor* yang dimiliki oleh masing-masing bis tersebut. Dari sini terlihat bahwa semua bis masih dalam kondisi rugi (**Tabel 6**).

E. Kinerja

Nilai LFBE dapat dinaikkan dengan meningkatkan nilai *load factor*. Untuk dapat meningkatkan nilai *load factor* maka kinerja dari angkutan ALBN Damri harus ditingkatkan, mengingat potensi penumpang untuk rute Pontianak-Kuching yang besar. Berdasarkan data produksi penumpang di Terminal Sei Ambawang pada bulan Agustus 2016 jumlah penumpang yang berangkat dan tiba di terminal tersebut sebanyak 10.458 penumpang. Dari total penumpang tersebut, sekitar 16% atau 1.710 penumpang menggunakan bis dari Perum Damri. Pada **Gambar 1** menunjukkan besarnya potensi penumpang ALBN (Pontianak-Kuching).

Untuk melihat dan meningkatkan kinerja angkutan ALBN Damri digunakan metode IPA (*Importance*

Performance Analysis). Metode IPA yang digunakan dalam kajian ini didasarkan pada 36 atribut pelayanan yang terbagi ke dalam lima variabel (**Tabel 7**). Dasar penentuan atribut pelayanan adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Setelah dituangkan dalam lembar kuesioner dan diisi oleh 50 responden, maka menghasilkan diagram kartesius seperti pada **Gambar 2**.

Pada kuadran I diagram kartesius di atas terdapat variabel keamanan dan keselamatan, hal ini berarti keamanan dan keselamatan merupakan variabel yang dianggap penting oleh responden (penumpang) dan pihak Damri telah memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

Kuadran II terdapat dua variabel yaitu keteraturan dan empati atau kesetaraan. Hal ini berarti kedua variabel ini dianggap penting oleh responden, namun Damri memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang rendah (di bawah rata-rata).

Pada kuadran III terdapat variabel keterjangkauan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keterjangkauan dianggap tidak penting (dibawah rata-rata). Sejalan dengan hal tersebut Perum Damri juga memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang rendah.

Tabel 5.
Load Factor ALBN Perum Damri

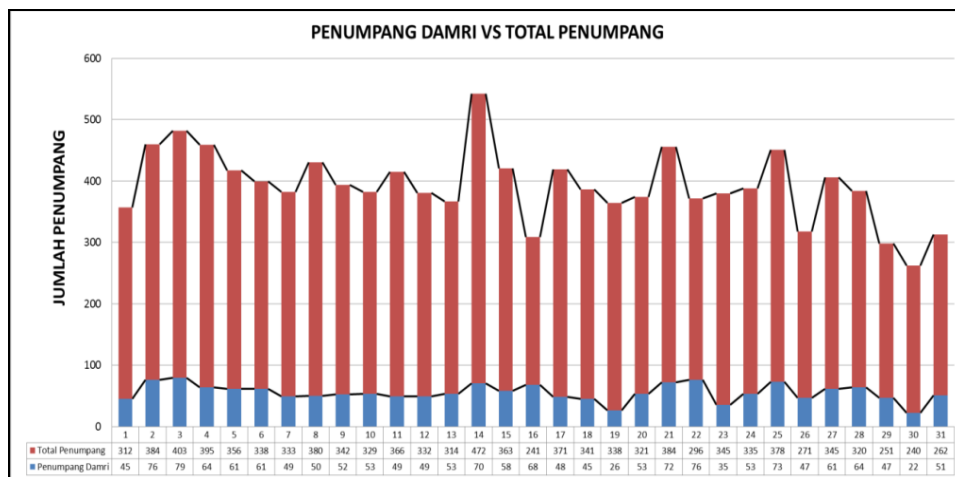
Kode Bis	Jumlah Seat	Jumlah Pnp/Bln	Jumlah Rit/Bln	Jumlah Pnp/Rit	Load Factor
4515	30	284	18	16	0.53
4677	34	26	2	13	0.38
4678	34	173	12	14	0.42
4679	34	-	-	-	-
5247	24	444	30	15	0.62
5248	22	419	28	15	0.68
5249	34	261	20	13	0.38
5215	23	346	24	14	0.63
Load Factor Rata-rata					0.52

Sumber: Analisis, 2016

Tabel 6.
Load Factor Break Event

Kode Bis	Biaya	LF	Pendapatan	LFBE
4515	77.526.605	0.53	65.320.000	0.62
4677	8.614.067	0.38	5.980.000	0.55
4678	51.684.403	0.42	39.790.000	0.55
4679	-	-	-	-
5247	129.211.008	0.62	122.100.000	0.65
5248	120.596.941	0.68	115.225.000	0.71
5249	86.140.672	0.38	60.030.000	0.55
5215	103.368.806	0.63	95.150.000	0.68

Sumber: Analisis, 2016



Sumber: Terminal Sei Ambawang, 2016

Gambar 1.
Potensi Penumpang ALBN di Terminal Sei Ambawang.

Tabel 7.
Atribut Pelayanan

Variabel	No.	Atribut Pelayanan	Variabel	No.	Variabel
Kenyamanan	1.	Kemampuan kru melayani Penumpang	Keamanan dan Keselamatan	20.	Fasilitas kesehatan (kotak P3K)
	2.	Kemampuan kru mengoperasikan kendaraan		21.	Buku panduan keselamatan
	3.	Kenyamanan tempat duduk		22.	Pintu darurat
	4.	Pengaturan tempat duduk		23.	Kondisi pintu masuk dan keluar
	5.	Adanya nomor pada tempat duduk	Keterjangkauan	24.	Pegangan tangan
	6.	Fasilitas sirkulasi udara		25.	Sabuk keselamatan
	7.	Pengaturan suhu udara		26.	Kelistrikan
	8.	Rak bagasi		27.	Asuransi
	9.	Bagasi bawah	Keteraturan	28.	Penerangan dalam bus
	10.	Kaca film		29.	Kemudahan akses menuju terminal
	11.	Sarana audio visual		30.	Kemudahan akses dari terminal ke tujuan
	12.	Gorden		31.	Jadwal keberangkatan dan kedatangan bus
	13.	Larangan merokok	Empati/ Kesetaraan	32.	Informasi harga tiket
	14.	Ruang khusus merokok		33.	Informasi trayek dan terminal yang dituju
	15.	Fasilitas kebersihan		34.	Informasi jika terjadi gangguan pada perjalanan bus
	16.	Ketersediaan Toilet		35.	Pemberian prioritas untuk penyandang cacat, manula, ibu hamil dan anak-anak
Keamanan dan Keselamatan	17.	Ketersediaan Lampu senter	Empati/ Kesetaraan	36.	Fasilitas Kesetaraan
	18.	Alat pemukul kaca			
	19.	Alat Pemadam Api Ringan			

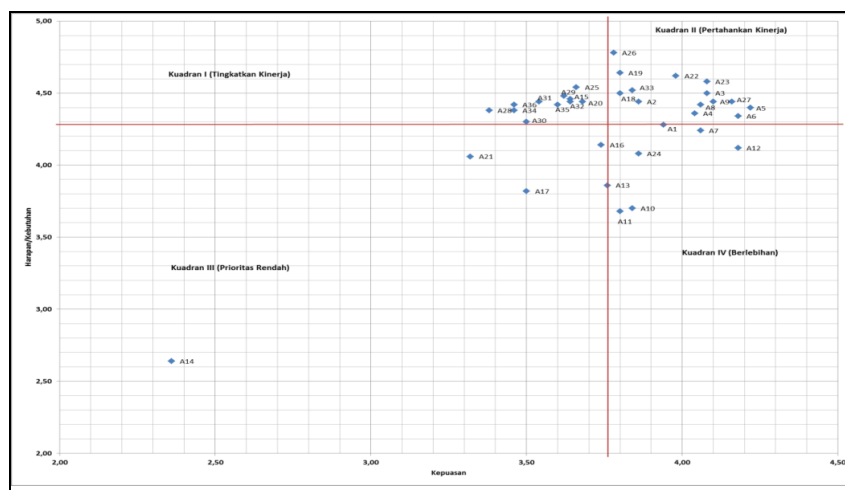
Sumber: Analisis, 2016

Sedangkan pada kuadran IV terdapat variabel kenyamanan. Hal ini berarti nyaman merupakan variabel yang dianggap tidak penting oleh responden namun sebaliknya perum Damri memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang maksimal kepada para penumpang. Sehingga hal ini dianggap terlalu berlebihan. Untuk meningkatkan kinerja ALBN, maka variabel pelayanan yang berada di kuadran I dan II (keamanan dan keselamatan,

keteraturan dan, empati/kesetaraan) perlu ditingkatkan.

V. Kesimpulan

Kinerja angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) Perum Damri untuk trayek Pontianak-Kuching kurang bagus, hal ini terlihat dari besaran nilai *Load Factor Break Event* (LFBE) untuk semua unit bus, lebih besar dari pada nilai *load factor* rata-



Sumber: Analisis, 2016

Gambar 2.
Diagram Kartesius IPA.

rata pada semua unit bus tersebut, dimana nilai LFBE berkisar antara 0,55-0,71 sedangkan rata-rata *load factor* adalah 0,52. Nilai *load factor* dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pelayanan pada tiga sektor yaitu keamanan/keselamatan, keteraturan dan kesetaraan.

VI. Saran

Untuk meningkatkan jumlah penumpang, Perum Damri sebaiknya melakukan peningkatan pelayanan pada tiga sektor yaitu keteraturan, empati dan keterjangkauan. Sedangkan faktor kenyamanan seperti tersedianya toilet di dalam bis merupakan hal yang dianggap tidak penting oleh penumpang, sehingga keberadaan toilet didalam bis sebaiknya ditinjau ulang. Akses untuk menuju Terminal Sei Ambawang dari pusat Kota Pontianak maupun sebaliknya dapat difasilitasi dengan menggunakan armada Damri dengan sistem tiket terpadu, dimana penumpang yang telah memiliki tiket angkutan ALBN Damri dapat menggunakan angkutan dalam kota Damri menuju dan ke Terminal Sei Ambawang secara gratis.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Perum Damri Cabang Pontianak dan Pengelola Terminal Tipe A Sei Ambawang yang telah bekerjasama dan memberikan bantuan dalam pengumpulan data sekunder dan primer, sehingga penelitian ini dapat terwujud.

Daftar Pustaka

- Afrizal, Yasmi. 2013. *Pengembangan Sistem Informasi Angkutan Lintas Batas Negara (SISINFO ALBN) Ditjen Perhubungan Darat*. Unikom: Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 7 No 1.
- Basri, Seta. 2011. *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik*. <http://setabasri01.blogspot.co.id>. Diakses 21 Agustus 2016.
- Chairunnisa, Rahmawati., Novitasari, Yeni. 2010. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kota Semarang Studi Kasus Bus Damri AC B 04 Trayek Ngaliyan-Pudang Gading dan Bus SRT Trayek Mangkang-Penggaron*. Disertasi. UNDIP: Fakultas Teknik.
- Ditjen Perhubungan Darat. 2015. *Perhubungan Darat Dalam Angka Tahun 2014*. Jakarta.
- Hayati, Nunung. Badriani, Nining. Sonya, Sulistyono. Fitri, Fatwa. 2016. *Evaluasi Kinerja Perusahaan Angkutan Umum Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Jawa Timur Berdasarkan PM Nomor 98 Tahun 2013*. UII : Symposium of FSTPT.
- Perum Damri Cabang Pontianak. 2016. *Profil Bidang Usaha Perum Damri Kantor Cabang Pontianak Tahun 2016*. Pontianak: Perum Damri.
- Puspitasari, Reni. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Dry Port dengan Metode Zone of Tolerance, Importance Performance Analysis dan Kano*. Tesis. Bandung: ITB.
- Soemohadiwidjojo, Arini Tathagati. 2015. *Panduan Praktis Menyusun KPI "Key Performance Indicator"*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi*. Bandung: ITB.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2002. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.2016/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta.