

KAJIAN PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN LANJUTAN DAMRI DI BANDARA SAM RATULANGI - MANADO

THE SERVICES IMPROVEMENT FOR DAMRI FEEDER TRANSPORT AS SAM RATULANGI IN MANADO

Win Akustia

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email : win.akustia@yahoo.com](mailto:win.akustia@yahoo.com)

Diterima: 5 November 2013, Revisi 1: 28 November 2013, Revisi 2: 11 Desember 2013, Disetujui: 23 Desember 2013

ABSTRAK

Kelancaran transportasi di suatu kota antara lain ditandai dengan orang dapat beralih moda dengan relatif mudah. Dalam rangka kelancaran alih moda penumpang dari pesawat ke bus Damri dan sebaliknya, serta peningkatan pelayanan angkutan Damri di Bandara Sam Ratulangi, maka perlu diketahui kondisi alih moda disini. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang peningkatan pelayanan angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi – Manado, dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi – Manado. Hasil penelitian adalah : Pelayanan yang perlu terus dipertahankan adalah , trolley tersedia dalam jumlah yang cukup, tempat duduk di dalam halte tersedia cukup, tarif bus Damri terjangkau (tidak mahal). Rencana PT. Damri untuk mengoperasikan bus baru dan beberapa rute baru serta mengaktifkan kembali halte yang ada di dalam bandara, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi – Manado. Untuk itu perlu penambahan prasarana pendukung antara lain pembuatan atap dari halte menuju gedung terminal (sekitar 50 meter saat ini tidak terlindungi atap). Disarankan agar kondisi AC bus harus terus terjaga.

Kata kunci : alih moda, angkutan Damri, kelancaran.

ABSTRACT

The fluency of transportation in the city is characterized by peoples who can switch modes with relative ease. In order to smooth over the modes of passenger aircraft to Damri bus and vice versa, as well as an increase Damri's transportation service in Sam Ratulangi airport, it is necessary to know the condition over modes here. For that we need to do research about the enhancement of Damri advanced freight service in Sam Ratulangi Airport - Manado, in order to determine the Damri advanced freight service in Sam Ratulangi Airport - Manado. The result is: the current service that needs to be maintained is, trolley available in sufficient quantities, a seat in the shelter sufficient, affordable Damri bus fare (not expensive). The plans of PT. Damri to operate the new buses and some new routes and re-enable the stop in the airport, it is expected to improve the Damri advanced transportation services at Sam Ratulangi Airport - Manado. The need for additional infrastructure to support, among others, making the roof from the stops to the terminal building (approximately 50 feet is not protected by the roof). It is advisable that the condition of AC buses should be maintained.

Keywords: transfer modes, Damri transport, fluency.

PENDAHULUAN

Kelancaran transportasi di suatu kota antara lain ditandai oleh orang yang dapat beralih moda dengan relatif mudah. Beralih moda dengan mudah dapat dilakukan bila ada moda yang tersedia dalam waktu tertentu, dan proses alih moda dilakukan dengan lancar. Hal ini terkait dengan beberapa komponen, seperti jalan penghubung antara dua simpul, tanda petunjuk/ informasi, petugas pengatur dan lain-lain. Bila salah satu kondisi komponen kurang baik, maka kelancaran alih moda juga menjadi kurang.

Pengembangan sektor transportasi diharapkan mampu mewujudkan transportasi yang lancar, termasuk perpindahan orang dari satu moda ke moda lain, seperti yang terjadi di Bandara Sam Ratulangi. Di bandara ini terjadi perpindahan penumpang dari pesawat ke angkutan lanjutan yaitu bus Damri, begitu juga sebaliknya. Bus Damri ini mengangkut penumpang dari bandara dengan tujuan kota Manado dan daerah lain pulang pergi.

Dalam rangka kelancaran alih moda penumpang dari pesawat ke bus Damri dan sebaliknya serta peningkatan pelayanan angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi – Manado, maka perlu diketahui kondisi alih moda serta pelayanan angkutan Damri disini. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang peningkatan pelayanan angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi – Manado, agar permasalahan yang ada dapat diketahui, dengan tujuan untuk membuat konsep peningkatan pelayanan angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi – Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Transportasi Antar Moda

Alih moda adalah perpindahan penumpang atau barang dari satu moda ke moda lain pada suatu simpul (terminal, stasiun, bandar udara, dan pelabuhan). Menurut tim dari Uni Eropa dalam suatu penelitian "*Towards Passenger Intermodality in the EU*", dikatakan bahwa transportasi antarmoda mempunyai peran untuk menghasilkan sebuah sistem transportasi yang efisien dan terintegrasi, berdasarkan terjadinya inter koneksi antar berbagai moda transportasi, dimana penumpang atau barang dapat melakukan perpindahan moda dengan mudah. Efektivitas transportasi antarmoda juga terletak pada hubungan atau interkoneksi yang baik antar moda, yaitu di terminal, stasiun kereta api, pelabuhan dan bandar udara.. Berkaitan dengan kajian ini, perpindahan orang dari pintu keluar ter-

minal Bandara Sam Ratulangi menuju tempat naik penumpang bus Damri, adalah salah satu sektor yang dikaji.

B. Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi

Vukan R. Vuchic (1981) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (*user*). Tingkat pelayanan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen-komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi.

Faktor utama yang membandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu unjuk kerja elemen-elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti kecepatan operasi, kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, mencakup elemen-elemen kualitatif pelayanan, seperti kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan, kebersihan, serta harga yang harus dibayar oleh pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan. Elemen-elemen tersebut juga yang dikaji, apakah berpengaruh terhadap keinginan penumpang untuk menggunakan bus Damri.

C. Jaringan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan

Dalam UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, diatur tentang penyelenggaraan angkutan umum perkotaan di Indonesia. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur, disebutkan bahwa penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur adalah suatu cara penyelenggaraan angkutan untuk memindahkan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan bus umum atau bus penumpang yang terikat dalam trayek tetap dan teratur dengan dipungut bayaran.

Dalam pasal 143 disebutkan bahwa kriteria angkutan orang dengan kendaraan bermotor dalam trayek, dipersyaratkan harus : memiliki rute tetap dan teratur, terjadwal, menaikkan dan menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antar kota dan lintas batas negara, menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan untuk angkutan perkotaan dan pedesaan.

Dari pasal 143 dapat disimpulkan bahwa, angkutan

perkotaan harus memiliki rute tetap dan terjadwal, serta menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan.

D. Tempat Perhentian Kendaraan Angkutan Umum

Berdasarkan Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. 271/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Perencanaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum, terdiri dari halte dan tempat perhentian bus. Halte adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Sedangkan tempat perhentian bus (*bus stop*) adalah tempat untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang. Tujuan dari perencanaan tempat perhentian kendaraan penumpang umum adalah :

menjamin kelancaran dan ketertiban lalu lintas; menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum; menjamin keselamatan untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang : memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus.

Menurut PT. Prospera Consulting Engineers (2013) dalam Studi Penyusunan Pedoman Penilaian Tingkat Keterpaduan Transportasi Antar Moda disebutkan bahwa persyaratan umum tempat perhentian kendaraan penumpang umum adalah : berada di sepanjang rute angkutan umum ; terletak pada jalur pejalan kaki dan dekat dengan fasilitas pejalan kaki ; diarahkan dekat dengan pusat kegiatan atau permukiman ; dilengkapi dengan rambu petunjuk ; tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas.

Berdasarkan ini berarti tempat pemberhentian bus Damri yang melayani rute Bandara Sam Ratulangi – Manado juga harus berada dalam jaringan rute yang ada, dekat dengan jalur pejalan kaki, dekat dengan pusat kegiatan (seperti bandara dan lain-lain), dan dilengkapi dengan rambu petunjuk, serta keberadaan tempat pemberhentian bus tidak mengganggu kelancaran lalu lintas.

E. Strategi Pengembangan Simpul

Dalam pengembangan simpul, ada beberapa hal yang harus dipenuhi, yaitu : pengembangan simpul harus mempertimbangkan hubungannya dengan moda lain untuk memudahkan penumpang mencapai tujuan mereka, terminal merupakan simpul transportasi yang berfungsi tidak hanya sebagai titik keberangkatan atau kedatangan, tetapi

juga sebagai tempat transit dimana pergerakan dalam terminal akan dilanjutkan dengan moda lain untuk mencapai tujuannya, dalam pengembangan transportasi dalam perspektif intermoda atau antarmoda, terminal merupakan simpul penting sebagai titik transfer, (Studi Optimalisasi Jaringan Prasarana Transportasi Dalam Mendukung Angkutan Multimoda, 2013). Berdasarkan ini maka simpul (*halte*) angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi harus memenuhi beberapa kriteria tersebut, yaitu sebagai titik transfer yang terhubung dengan simpul moda lain secara mudah sehingga efisien dan efektif.

F. Variabel Pelayanan Menurut Sistranas

Indikator pelayanan Sistranas merupakan alat ukur dalam menentukan tingkat pencapaian pelaksanaan Sistranas. Indikator Sistranas adalah ;

- | | |
|------------------|-------------------------|
| a. selamat | b. aksesibilitas tinggi |
| c. terpadu | d. kapasitas mencukupi |
| e. teratur | f. lancar dan cepat |
| g. mudah dicapai | h. tepat waktu |
| i. nyaman | j. tarif terjangkau |
| k. tertib | l. aman |
| m. polusi rendah | n. efisien |

Kajian peningkatan pelayanan angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi – Manado akan ditinjau dari beberapa indikator pelayanan menurut Sistranas, antara lain , terpadu, kapasitas mencukupi, lancar, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, dan aman.

METODOLOGI PENELITIAN

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sebelum dilakukan analisis CSI, terlebih dahulu dilakukan analisis : “*Importance-Performance*”.

Analisis “*Importance-Performance*” merupakan alat analisis yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna jasa apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkannya.

Importance Analysis

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. *Importance analysis* dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam

memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Likert*.

Performance Analysis

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. *Performance analysis* diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Untuk mengukur tingkat kepuasan ini juga digunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
- Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut diatas, digunakan *Importance-Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *Importance Analysis* dan *Performance Analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dengan:

- X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
- Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
- Xi = Skor penilaian tingkat kepuasan;
- Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- n = Jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang

diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti. Adapun empat kuadran dalam model *Importance - Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Dalam hal ini konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*)

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut:

menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentase, sehingga didapatkan *total weighting factors* 100%;

Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *weighted score*;

Kemudian *weighted score* dari setiap faktor. Hasilnya disebut *weighted average*;

Kemudian menjumlahkan *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, lalu dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diinterpretasikan pada gambar 1.



Gambar 1. Kuadran *Importance - Performance Grid*

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X = 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X = 77\%$	<i>Cause For Concern</i>
$77\% < X = 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X = 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X = 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Sumber: www.leadershipsactors.com

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa pilihan angkutan lanjutan yang digunakan dari dan ke Bandara Sam Ratulangi Manado, yaitu dengan kendaraan pribadi, taksi, angkutan kota (angkot), dan bus Trans Kawanua (operasional oleh Damri). Masing-masing punya kelebihan dan kekurangan. Kendaraan pribadi dan taksi jelas jangkauannya lebih luas, tetapi biaya relatif besar bila yang diangkut sedikit. Sedangkan angkot yang beroperasi saat ini tidak masuk areal bandara, hanya melintas di depan pintu luar bandara, untuk mencapai pintu terminal bandara, harus berjalan kaki kurang lebih 200 meter. Trayek angkot ke arah kota tidak mencapai pusat kota, hanya di pinggir kota (Paal dua) sehingga ada keterbatasan aksesibilitas, selain itu tidak dilengkapi tempat barang. Jadi angkot biasa digunakan penduduk

sekitar, dan sebagian pekerja di lingkungan bandara.

Angkutan lanjutan lain yaitu Trans Kawanua, adalah berupa bus sedang dengan ukuran 21 *seat*, dengan trayek Bandara Sam Ratulangi – Pusat Kota – Kolase (batas Manado dengan Tomohon). Kondisi bus saat ini banyak pintu yang rusak, dan hanya dilengkapi kipas tanpa AC. Bus Trans Kawanua awalnya masuk ke dalam areal Bandara Sam Ratulangi, tetapi sejak tahun 2012 bus ini tidak masuk lagi ke dalam areal bandara dengan alasan memperkecil pengeluaran, karena bila masuk ke areal bandara, pihak Damri harus membayar *pass* masuk bandara serta ditambah biaya parkir di dalam bandara padahal penumpang dari dalam bandara belum tentu ada. Atas dasar hal tersebut maka saat ini bus Trans Kawanua tidak masuk ke dalam areal bandara, dan halte terdekatnya (halte Pondok Bambu) berada kurang lebih 800 meter dari bandara.

Bus ini milik Pemerintah Kota Manado dan dioperasikan oleh PT. Damri melalui suatu kerja sama operasional. Dari pembicaraan dengan pihak Damri, mereka mengakui operasional bus ini merugi, sehingga pelayanan bus tidak dapat ditingkatkan. Kerja sama ini berakhir tahun 2014.

Menurut pihak Damri dalam waktu dekat akan diadakan operasional bus pemaduan moda dari dalam bandara ke beberapa tujuan, yaitu :

Bandara Sam Ratulangi – Bitung (40 km);

Bandara Sam Ratulangi – Tomohon (30 km);

Bandara Sam Ratulangi – Amurang (60 km), dan

Bandara Sam Ratulangi – pusat kota Manado.

Bus ini menggunakan 17 *seat*, dilengkapi dengan AC, TV dan tempat barang yang berada di belakang, samping dan di dalam bus. Saat ini sudah tersedia 5 bus, dan diharapkan dalam waktu dekat akan datang 5 bus lagi, sehingga tahap pertama pengoperasian bus berjumlah 10 bus. Rencana pengoperasian tahap pertama bus ini pada bulan Juli atau Agustus 2013.

Dari hasil peninjauan langsung ke lapangan diketahui bahwa :

antara terminal menuju halte Pondok Bambu, ada beberapa titik yang tidak terjangkau penerangan lampu, tetapi karena halte yang didalam bandara akan dihidupkan kembali maka faktor penerangan ini tidak dipermasalahkan karena penerangan dalam bandara cukup baik;

pemantauan petugas keamanan terhadap penumpang yang beralih moda dari terminal menuju halte untuk saat ini, tidak dapat terpantau

sepanjang jalan $\pm$ 800 meter, tetapi bila halte sudah berada dalam bandara maka hal ini cukup teratasi karena petugas keamanan bandara jumlahnya cukup memadai;

tidak ada atap pada jalan penghubung antara terminal dengan halte Pondok Bambu serta halte yang ada dalam bandara,

A. Hasil Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer didasarkan pada identifikasi 10 variabel pengamatan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Hasil pengumpulan data berdasarkan variabel tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Tulisan informasi tentang letak loket bus Damri terlihat jelas di dalam terminal

Hasil pengumpulan data primer terkait dengan variabel “di dalam terminal, tulisan informasi tentang letak loket bus Damri terlihat jelas”, sebagian besar responden menyatakan sangat tidak setuju atas pernyataan itu.

Tabel 2. Hasil Kompilasi Data untuk Variabel tulisan informasi tentang letak loket bus Damri terlihat jelas di dalam terminal (V01)

No	Aspek Penilaian	Jumlah Responden				
		Sangat Tidak Setuju atau Sangat Tidak Penting	Tidak Setuju atau Tidak Penting	Biasa Saja	Setuju atau Penting	Sangat Setuju atau Sangat Penting
1	Penilaian Kinerja	83	10	7	2	0
2	Penilaian Tingkat Kepentingan	1	5	8	30	58
Total		102	102	102	102	102

Sumber : Hasil olahan 2013

Dari hasil kompilasi tersebut, terlihat bahwa opini Responden tentang tulisan informasi letak loket bus Damri terlihat jelas, dinilai sangat tidak setuju. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang memilih menjawab sangat tidak setuju sebanyak 83 responden. Variabel ini dinilai responden cenderung sangat penting. Hal ini terlihat dari yang memilih menjawab sangat penting sebanyak 58 responden.

2. Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), Anda cukup berjalan kaki.

“dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), cukup berjalan kaki”, dinilai responden cenderung sangat tidak setuju (89,2 %). Dilihat dari tingkat kepentingannya, variabel ini dinilai responden cenderung sangat penting (86,2 %).

3. Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), menggunakan Anda angkot

“dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), menggunakan Angkot” dinilai cenderung sangat setuju (64,7 %). Di sisi lain, dilihat dari tingkat kepentingannya, variabel ini dinilai responden cenderung sangat penting (90,1 %).

4. Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), Anda menggunakan taksi

“dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), menggunakan taksi”, dinilai cenderung sangat tidak setuju (90,1 %). Dilihat dari tingkat kepentingannya, variabel ini dinilai responden cenderung sangat penting (89,2 %).

5. Trolly tersedia cukup

Sebagian besar responden menilai cenderung sangat setuju (45 %) . Di sisi lain, dilihat dari tingkat kepentingannya, variabel ini dinilai responden cenderung sangat penting (78,4 %).

6. Tersedia cukup tempat duduk di dalam halte

Hasil pengumpulan data primer terkait dengan variabel “tersedia cukup tempat duduk saat menunggu bus”, responden terbanyak menilai sangat setuju (50,0 %), dan variabel ini dinilai responden sangat penting (74,5 %).

7. Jarak berjalan kaki dari pintu keluar terminal menuju tempat naik bus Damri tidak jauh

“jarak berjalan kaki dari pintu keluar terminal menuju tempat naik bus Damri tidak jauh”, dinilai sangat tidak setuju (91,1 %), dan variabel ini dinilai responden sangat penting (87,2 %).

8. Waktu tunggu keberangkatan bus Damri tidak terlalu lama

“ waktu tunggu keberangkatan bus Damri tidak terlalu lama, responden terbanyak menilai sangat tidak setuju (43,1 %). Di sisi lain, dilihat dari tingkat kepentingannya, variabel ini dinilai responden sangat penting (70,5 %).

9. Tarif bus Damri cukup terjangkau (tidak mahal)

“ tarif bus Damri cukup terjangkau (tidak mahal)”,

dinilai sangat setuju (49,0 %). Variabel ini dinilai responden cenderung sangat penting (79,4 %).

10. Informasi dari awak bus Damri cukup baik

“informasi dari awak bus Damri cukup baik”, dinilai sangat setuju (44,1 %). Variabel ini dinilai responden penting (40,1 %).

11. Sistem pendingin (AC) dalam bus cukup baik (sama seperti dalam pesawat).

Opini responden tentang AC dalam bus ini cukup baik (sama seperti dalam pesawat tadi), dinilai sangat tidak setuju (95,0 %). Di sisi lain, dilihat dari tingkat kepentingannya, variabel ini dinilai responden sangat penting (84,3 %).

12. Pada bus Damri ini tersedia tempat barang yang cukup baik

Opini responden tentang pada bus Damri ini tersedia tempat barang yang cukup baik, dinilai sangat tidak setuju (50,9). Variabel ini dinilai responden penting (50,9).

B. Hasil Pengumpulan Data Skunder

1. Operasional Bus Trans Kawanua Tahun 2012

Data sekunder didapat dari beberapa instansi terkait, dan pengumpulan data primer dari hasil wawancara dengan penumpang yang naik dan turun di halte terdekat dengan bandara, yaitu halte Pondok Bambu. Hasil pengumpulan data seperti tertera pada tabel 3.

Tabel 3. Operasional Bus Trans Kawanua Tahun 2012

No.	Bulan	Rit	Km	Penumpang
1.	Januari	-	-	-
2.	Pebruari	1.052	27.352	4.178
3.	Maret	1.042	27.092	4.180
4.	April	1.004	26.104	4.811
5.	Mei	926	24.076	5.242
6.	Juni	966	25.116	5.377
7.	Juli	931	24.206	5.895
8.	Agustus	802	20.852	5.840
9.	September	648	16.848	5.025
10.	Oktober	698	18.148	4.818
11.	Nopember	606	15.756	2.957
12.	Desember	710	18.460	4.305
Jumlah		9.385	244.010	52.628

Sumber : Damri Cabang Manado 2013

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah bus yang menjalani trayek pulang pergi (rit) cenderung menurun, dengan jumlah penumpang per bulan yang cenderung tetap. Dari tabel 3 juga dapat diketahui tingkat *load factor* nya hanya sekitar 13 %.

2. Lalu Lintas Udara

Lalu lintas udara baik jumlah pesawat yang datang atau berangkat, dan jumlah penumpang yang datang atau berangkat, tertera pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Lalu Lintas Angkutan Udara Bandara Sam Ratulangi

No.	Tahun	Pesawat		Penumpang	
		Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
1.	2008	7.045	7.026	582.732	580.385
2.	2009	7.254	7.251	652.270	646.737
3.	2010	8.371	8.383	830.656	825.193
4.	2011	8.039	8.026	891.863	894.353
5.	2012	8.716	8.700	1.022.494	1.008.835

Sumber: PT. Persero Angkasa Pura I, 2013

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari tahun 2008 sampai tahun 2010, pesawat datang dan berangkat, serta penumpang datang dan berangkat terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2011 sedikit mengalami penurunan dibanding tahun 2010, tetapi kemudian pada tahun 2012 kembali mengalami peningkatan, melebihi tahun-tahun sebelumnya. Tahun 2012 rata-rata jumlah penumpang datang per hari sebanyak 2.801 orang, dan penumpang berangkat sebanyak 2.764 orang. Bila diasumsikan ada 10 % dari jumlah penumpang datang dan berangkat yaitu 556 orang menggunakan angkutan lanjutan bus Damri dengan tingkat *load factor* 60 %, maka jumlah bus (17 *seat*) yang dibutuhkan untuk mengangkut orang sebanyak itu adalah 55 bus yang dibagi dalam 4 rute dan jam pemberangkatan per hari. Ini hanya merupakan gambaran saja, karena jumlah bus pada masing-masing rute mungkin tidak sama.

C. Analisis

Proses analisis, dimulai dari perhitungan nilai rata-rata setiap variabel yang diamati, baik opini terhadap kinerjanya maupun tingkat kepentingannya, selanjutnya dilakukan pemetaan setiap variabel dalam suatu diagram cartesius untuk mengetahui

sampai sejauh mana kinerja setiap variable yang diamati tersebut terhadap tingkat kepentingannya. Akhirnya, proses analisis ini dilakukan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI - *Customer Satisfaction Index*).

1. Hasil Pemetaan Variabel dalam Diagram Cartesius

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata kinerja setiap variabel yang diamati dan nilai rata-rata tingkat kepentingannya, setiap variabel dipetakan dalam suatu diagram cartesius. Hasil pemetaannya, disajikan pada gambar 2 dan terlihat bahwa terdapat beberapa variabel pengamatan yang berada dalam kuadran 1, 2, 3, maupun 4.

a. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran 1 adalah sebagai berikut:

Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), cukup berjalan kaki (V02); dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), menggunakan taksi (V04); jarak berjalan kaki dari pintu keluar terminal menuju tempat naik bus Damri tidak jauh (V07); AC dalam bus cukup baik (sama seperti dalam pesawat) (V11).

b. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran 2 adalah:

Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), biasanya menggunakan Angkot (V03); trolley tersedia dalam jumlah yang cukup (V05); tempat duduk di dalam halte cukup tersedia (V06); tarif bus Damri cukup terjangkau (V09).

c. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran 3 adalah sebagai berikut:

Waktu tunggu keberangkatan bus Damri tidak terlalu lama (V08); tulisan informasi tentang letak loket bus Damri di dalam terminal terlihat jelas (V01); pada bus Damri ini tersedia tempat barang yang cukup baik (V12).

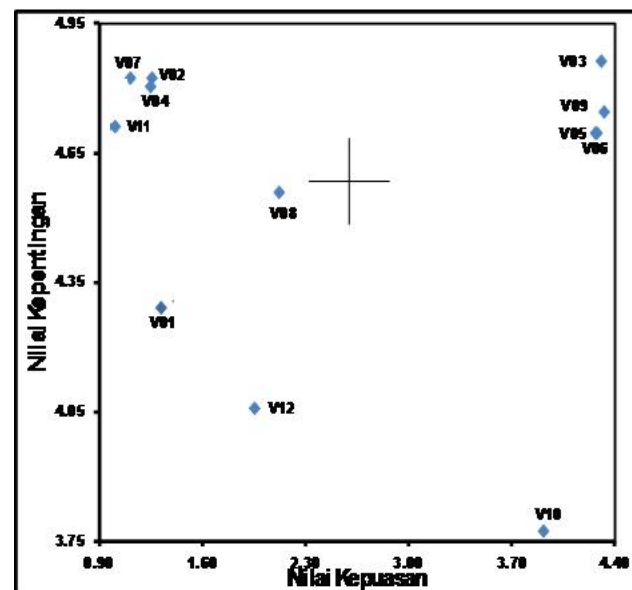
d. Variabel yang masuk dalam kuadran 4 adalah :

Informasi yang didapat dari awak bus Damri cukup baik (V10).

2. Hasil perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan (CSI - *Customer Satisfaction Index*)

Proses perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan dapat diuraikan sebagai berikut:

Hitung *Weighting Factors* (WF), dengan cara membagi nilai rata-rata tingkat kepentingan yang



Gambar 2. Pemetaan Variabel dalam Diagram Cartesius

diperoleh tiap-tiap faktor dengan total tingkat kepentingan secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai tingkat kepentingan menjadi angka persentase, sehingga didapatkan total *Weighting Factors* 100% ;

Kalikan nilai *Weighting Factors* dengan nilai rata-rata kinerja pengamatan yang dirasakan, sehingga didapatkan *Weighted Score* (WS);

Jumlahkan *Weighted Score* setiap faktor. Hasilnya *Weighted Total* (WT);

Bagi *Weighted Total* dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *Customer Satisfaction Index* atau Indeks Kepuasan Pelanggan. Dalam hal ini, nilai skala maksimum yang digunakan adalah 5.

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) diperoleh nilai sebesar 51,64. Sedangkan proses perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) secara lengkap disajikan pada tabel 5.

D. Pembahasan

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) diperoleh nilai sebesar 51,64, ini artinya antara kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan lanjutan Damri di Bandara Sam Ratulangi masih menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat rendah, dan ada aspek tertentu yang gapnya terlalu besar. Gap yang besar ini aspeknya perlu diperbaiki.

Variabel yang dinilai paling tinggi kinerjanya adalah **dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), anda menggunakan angkot**, yaitu mencapai 4.3039. Ini berarti para penumpang yang

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

No	Nama Variabel	Kd_Var	Nilai Ke- pentingan	Weighting Factor (WF %)	Nilai Kinerja	Weighted Score (WS)
1	Di dalam terminal tadi, tulisan informasi tentang letak loket bus Damri terlihat jelas.	V01	4.3627	7.93%	1.2941	0.1026
2	Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), anda cukup berjalan kaki.	V02	4.8235	8.77%	1.2549	0.1100
3	Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), anda menggunakan Angkot.	V03	4.8627	8.84%	4.3039	0.3805
4	Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), anda menggunakan taksi.	V04	4.8039	8.73%	1.2451	0.1087
5	Tersedia trolley yang cukup untuk mengangkat barang dalam area bandara.	V05	4.6961	8.54%	4.2647	0.3641
6	Tersedia cukup tempat duduk saat menunggu bus.	V06	4.6961	8.54%	4.2745	0.3649
7	Jarak berjalan kaki dari pintu keluar terminal menuju tempat naik bus Damri tidak jauh.	V07	4.8235	8.77%	1.1078	0.0971
8	Waktu tunggu keberangkatan bus Damri tidak terlalu lama.	V08	4.5588	8.29%	2.1176	0.1755
9	Tarif yang dikenakan untuk naik bus Damri cukup terjangkau (tidak mahal).	V09	4.7451	8.63%	4.3235	0.3729
10	Informasi dari awak bus Damri cukup baik.	V10	3.7745	6.86%	3.9118	0.2684
11	Sistem pendingin dalam bus ini cukup baik (sama seperti dalam pesawat tadi).	V11	4.8039	8.73%	1.0686	0.0933
12	Pada bus Damri ini tersedia tempat barang yang cukup baik.	V12	4.0588	7.38%	1.9510	0.1440
Total			100.00%		2.5821	
Nilai CSI					51,64	

Sumber: Hasil Olahan, 2013

beralih moda dengan angkutan umum bus Damri merasa dari terminal bandara untuk menuju halte bus Damri atau sebaliknya, untuk saat ini paling bagus menggunakan Angkot. Sedangkan nilai rata-rata persepsi terhadap tingkat kepentingan variabel, yang dinilai paling tinggi juga terdapat pada dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), anda menggunakan Angkot, yaitu mencapai 4.8627. Ini berarti para penumpang merasa penggunaan Angkot dalam beralih moda disini sangat penting untuk saat ini.

Bila dilihat dari gambar kuadran, diketahui bahwa variabel-variabel yang masuk dalam kuadran 1 adalah : Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), cukup berjalan kaki (V02) ; Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), menggunakan taksi (V04) ; Jarak berjalan kaki dari pintu keluar terminal menuju tempat naik bus Damri tidak jauh (V07) ; Sistem pendingin dalam bus Damri cukup baik (sama seperti dalam pesawat tadi) (V11);

Variabel-variabel yang masuk kuadran I ini harus diperbaiki karena produk atau pelayanan berada

pada tingkat tinggi, tetapi dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Ini berarti dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), jangan terlalu jauh agar tidak perlu menggunakan taksi, tetapi cukup berjalan kaki, ini artinya halte bus harus berada dalam lingkungan bandara, agar jaraknya dekat. Selain itu sistem pendingin (AC) dalam bus Damri harus cukup baik setara dengan dalam pesawat. Hal ini sesuai dengan rencana PT. Damri mengaktifkan kembali halte yang ada di dalam bandara, untuk mengoperasikan angkutan lanjutan bus 17 *seat* dilengkapi AC dan tempat barang dengan rute :

Bandara Sam Ratulangi – Bitung

Bandara Sam Ratulangi – Tomohon

Bandara Sam Ratulangi – Amurang

Bandara Sam Ratulangi – pusat kota Manado

Variabel yang masuk dalam kuadran 2 adalah :

Dari terminal bandara menuju halte bus (atau sebaliknya), anda menggunakan Angkot (V03); Trolley yang cukup untuk mengangkat barang dalam area bandara (V05); Tersedia cukup tempat duduk

saat menunggu bus (V06); Tarif yang dikenakan untuk naik bus Damri cukup terjangkau (tidak mahal) (V09).

Variabel yang masuk dalam kuadran 2, tingkat kepentingannya tinggi dan kinerjanya juga tinggi. Ini artinya variabel-variabel berikut perlu dipertahankan, yaitu tersedia trolley yang cukup untuk mengangkat barang dalam area bandara, tersedia cukup tempat duduk saat menunggu bus, tarif yang dikenakan untuk naik bus Damri cukup terjangkau (tidak mahal), dari terminal bandara menuju halte bus atau sebaliknya menggunakan Angkot (ini adalah pilihan terbaik saat ini) sedangkan waktu yang akan datang, ini tidak perlu lagi rencana PT. Damri bekerja sama dengan Perum Angkasa Pura dan Otoritas Bandara, dalam waktu dekat akan mengaktifkan kembali halte yang ada dalam areal Bandara Sam Ratulangi, sehingga dari bandara menuju halte terdekat cukup berjalan kaki (jarak lebih kurang 150 meter).

Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran 3 adalah sebagai berikut:

Di dalam terminal, tulisan informasi tentang letak loket bus Damri terlihat jelas (V01); Waktu tunggu keberangkatan bus Damri tidak terlalu lama (V08); Pada bus Damri ini tersedia tempat barang yang cukup baik (V12).

Variabel-variabel yang masuk kuadran 3 tingkat kepentingannya rendah dan kinerjanya juga rendah. Ini berarti kurang pengaruhnya bagi konsumen saat ini. Pada dasarnya hal ini tidak menjadi masalah bagi konsumen.

Sedangkan **variabel yang masuk dalam kuadran 4** adalah: Informasi dari awak bus cukup baik.

Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran 4 dianggap kurang penting, tetapi konsumen merasa sudah sangat puas. Jadi yang masuk kuadran ini tidak ada masalah dan tidak dibahas.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan lanjutan Damri ke Bandara Sam Ratulangi masih sangat rendah. Mengaktifkan kembali halte yang ada di dalam bandara, agar penumpang yang keluar dari pintu terminal dapat langsung berjalan kaki menuju halte Damri. Untuk itu perlu penambahan prasarana pendukung antara lain pembuatan atap dari halte menuju gedung terminal (sekitar 50 meter saat ini tidak terlindungi atap).

Pelayanan saat ini yang perlu terus dipertahankan dalam meningkatkan konsumen untuk berpindah moda menggunakan jasa angkutan lanjutan adalah : tersedia trolley yang cukup, tempat duduk di dalam halte cukup tersedia, tarif bus Damri cukup terjangkau (tidak mahal).

B. Saran

Dalam peningkatan pelayanan angkutan lanjutan di Bandara Sam Ratulangi ada beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu : kondisi AC bus harus terus terjaga, waktu tunggu keberangkatan bus Damri dan tulisan informasi tentang letak loket bus Damri di dalam terminal harus tetap diperhatikan, serta bila memungkinkan perlu pergeseran halte agar penumpang pesawat yang keluar dari pintu terminal dapat langsung melihat halte.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, RL., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Departemen Perhubungan, 2003, *Sistem Transportasi Nasional*.
- European Commission DG Energy and Transport Unit G3, 2004, *Motorways of The Sea and Intermodality*, ILS NRW.
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Bandung, Rineka Cipta.
- Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. SK 687/AJ.206/DRJD/2002, tentang *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan*.
- Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No.271 HK.105/DRJD/96 tentang *Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum*.
- PT. Prospera Consulting Engineers, Thn. 2013, *Studi Penyusunan Pedoman Penilaian Tingkat Keterpaduan Transportasi Antar Moda*.
- PT. NAVAC MITRA UTAMA, Thn. 2013, *Studi Optimalisasi Jaringan Prasarana Transportasi Dalam Mendukung Angkutan Multimoda*.
- Richard RL. Oliver, 1997, *Importance Performance Grid*.
- Vukan R. Vuchic, 1981, *Urban Public Transportation*, New Jersey.
- munawar.staff.ugm.ac.id, Trans Kawanua