

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI BUS TRANS BANJARBAKULA

### AN ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION IN USING TRANS BANJARBAKULA BUS TRANSPORTATION

Beni Akhmad<sup>1\*</sup>

Mita Sari<sup>2</sup>

Norkhadiza<sup>3</sup>

Fitriani<sup>4</sup>

Putri Irianti Sintaman<sup>5</sup>

\*1 Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari,  
Banjarmasin, Kalimantan  
Selatan, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Muhammadiyah  
Palangka Raya, Palangka Raya,  
Kalimantan Tengah, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari,  
Banjarmasin, Kalimantan  
Selatan, Indonesia

<sup>4</sup> Universitas Muhammadiyah  
Palangka Raya, Palangka Raya,  
Kalimantan Tengah, Indonesia

<sup>5</sup> Universitas Muhammadiyah  
Palangka Raya, Palangka Raya,  
Kalimantan Tengah, Indonesia

\*email: [beniap03@gmail.com](mailto:beniap03@gmail.com)

#### Abstrak

Bus trans banjarbakula, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan masyarakat dalam menggunakan transportasi bus trans banjarbakula provinsi kalimantan selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi dengan 100 orang responden penumpang bus trans banjarbakula.

Analisis tingkat kepuasan penumpang pada terminal gambut barakat menghasilkan *customer satisfaction index* (csi), secara keseluruhan dimensi servqual adalah sebesar 90,28% yang artinya penumpang merasa sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan nilai csi berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan 90,75%, ketanggapan 88,50%, jaminan 90,20%, empati 90,05%, dan bukti fisik 91,90%. Bukti fisik (tangible) merupakan dimensi servqual yang menempati urutan pertama dalam hal pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang

#### Kata Kunci:

Transportasi  
Kualitas Pelayanan  
Trans Banjarbakula

#### Keywords:

Transportation  
Quality of Service  
Trans Banjarbakula

#### Abstract

Trans Banjarbakula bus, this research aimed to find out how is the representation of community satisfaction in using trans Banjarbakula bus transportation in South Kalimantan Province. Methodology used in this research is descriptive quantitative. Data collection technique used in this research are observation, questionnaire and documentation with 100 passengers of trans Banjarbakula bus as respondents.

Analysis of passenger' satisfactions in Gambut Barakat Terminal bring in customer satisfaction index (CSI), overall dimensions servqual is about 90.28% which mean the passengers are satisfied. Result of this research shows the CSI value based on 5 dimensions which are reliability 90,75%, responsiveness 88,50%, guarantee 90,20%, empathy 90,05%, and physical evidence 91,90%. Physical evidence (tangible) is servqual dimension occupied the first rank in terms of its' influence on passenger satisfactions.



## PENDAHULUAN

Perkembangan dan pertumbuhan suatu daerah memang memberikan manfaat peningkatan kesejahteraan. Hal inilah yang menyebabkan perpindahan penduduk ke wilayah perkotaan dengan maksud untuk dapat meningkatkan taraf hidup mereka. Masifnya perpindahan penduduk ini, ditambah perputaran perekonomian yang cenderung berpusat di wilayah perkotaan, menyebabkan satu masalah klasik, yaitu kemacetan, dikarenakan banyaknya orang yang mengakses wilayah tersebut. Kondisi tersebut ditambah dengan maraknya penggunaan kendaraan pribadi. Tentu saja, pemerintah tidak berdiam diri dengan hal tersebut. Berbagai program dilakukan oleh pemerintah seperti pembangunan *fly over*, *underpass*, pembangunan jalan tol, maupun pelebaran ruas jalan yang dimaksudkan untuk memecah kemacetan yang terjadi.

Program yang dijalankan dalam prakteknya lebih memang mampu memecah kemacetan sesaat, namun dalam jangka waktu lama akan lebih cenderung menambah kepemilikan kendaraan pribadi. Maka dari itu, solusi untuk mengurai kemacetan dalam jangka waktu lama adalah dengan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, dan memindahkan penggunaanya kepada angkutan massal.

Angkutan transportasi massal seperti *Buy The Service* (BTS) Trans Banjarbakula kini kian diminati masyarakat Kalimantan Selatan (Kalsel). *Buy The Service* (BTS) merupakan wujud kehadiran pemerintah dalam memberikan subsidi pelayanan transportasi publik yang dilakukan bekerja sama dengan operator. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum.

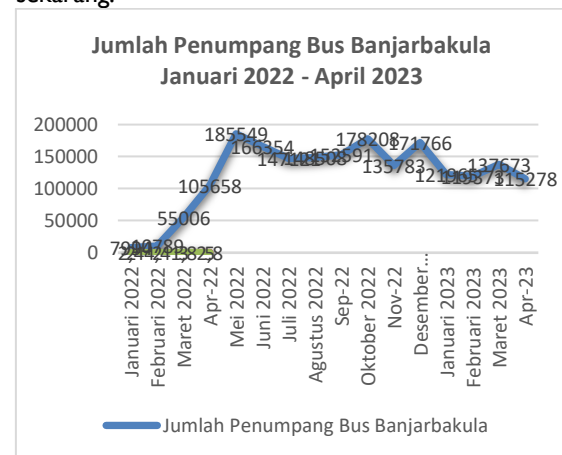
Skema *Buy The Service* suatu kegiatan untuk mengembangkan sistem transportasi yang terintegrasi kemudian berupaya mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, kemacetan dan sebagainya. Sehingga diharapkan tentunya roda perekonomian di daerah bisa lebih baik, transportasi berjalan lebih baik, masyarakat pun mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan lebih layak.

Bus Trans Banjarbakula dengan konsep Program *Buy The Service* (BTS) di Provinsi Kalimantan Selatan, resmi diluncurkan pada tanggal 22 Desember 2021. Sebanyak 77 armada Teman Bus atau *Buy The Service* (BTS) melayani penumpang di empat rute layanan dengan 195 titik halte atau bus setop di Banjarbakula, Kalimantan Selatan mulai September 2021. Banjarbakula merupakan kawasan aglomerasi yang terdiri dari Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar, Kabupaten Barito Kuala, dan Kabupaten Tanah Laut. Program BTS dilakukan dengan membeli layanan (memberikan subsidi 100%) dari operator dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan (Aprianoor, 2021).

Program BTS ini terdapat dua strategi yaitu *push strategy* dan *pull strategy*. Strategi *pull* adalah upaya pemerintah untuk menarik masyarakat untuk

memilih menggunakan angkutan umum. Dalam skema BTS, strategi *pull* dilaksanakan dengan membeli layanan angkutan massal dari operator. Pemerintah mengambil alih risiko pelayanan bus dan menggratiskan layanan angkutan umum kepada masyarakat. Sementara strategi *push* adalah upaya pemerintah untuk mendorong masyarakat lebih memilih angkutan umum untuk perjalanan mereka. Strategi ini dijalankan dalam skema BTS melalui penetapan SPM yang harus dipenuhi oleh operator apabila terpilih untuk mengoperasikan layanan BTS tersebut (Kuncoro, 2022).

BTS Trans Banjarbakula atau tertulis di badan busnya "Teman Bus" mulai resmi dioperasikan pada tanggal 22 Desember 2021, Bus ini memiliki 2 jenis kapasitas penumpang, yang pertama jenis mikro dengan kapasitas minimum 15 penumpang dan maksimumnya 20 penumpang, kedua adalah medium dengan kapasitas minimum 25 penumpang sedangkan maksimumnya 35 penumpang. Jumlah peningkatan penumpang setiap bulannya mulai dari awal bus beroperasi hingga sekarang.



Gambar 1. Grafik Jumlah Penumpang

Grafik diatas menggambarkan penurunan dan peningkatan jumlah penumpang disetiap bulannya. Pada bulan januari tahun 2022 bus Trans Banjarbakula memiliki paling sedikit penumpang yaitu berjumlah 7994 orang, dikarenakan masih tahap awal bus beroperasi dan pada saat itu masyarakat masih banyak yang belum mengetahui bus tersebut. Dan pada bulan mei tahun 2022 bus Trans Bnjarbakula memiliki paling banyak kenaikan penumpang yaitu sebanyak 185.549 orang, dikarenakan masyarakat sering melihat bus Trans Banjarbakula sering berlalualang dan waktu itu belum ada ongkos tarif pada saat menaiki bus, tetapi mulai bulan oktober, tepatnya pada 31 oktober pemerintah dishub sudah mulai menerapkan tarif berbayar sebesar Rp 4.300 per orang.

Jasa transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai sendi kehidupan. Orang akan menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan angkutan umum guna mengantarkan dirinya kesuatu tempat tujuan, demikian pula perusahaan membutuhkan armada transportasi guna medistribusikan barangnya dari gudang untuk dapat sampai kepada konsumen di pasar. Produk yang diminati

dan memuaskan konsumen, perusahaan harus memperhatikan antara harapan yang diinginkan oleh konsumen perusahaan dengan jasa yang diberikan oleh karena itu penelitian ini bertujuan:

1. mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Banjarbakula.
2. mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa Bus Trans Banjarbakula

## METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang gambaran tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Banjarbakula. Penelitian ini pada dasarnya merupakan kegiatan penelitian untuk mengumpulkan data, menyajikan informasi untuk kemudian mendeskripsikan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan mengenai Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Bus Trans Banjarbakula.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang terminal tipe A Gambut Barakat yang berjumlah 1.301.780 orang menurut data dari Terminal Tipe A Gambut Barakat BPTD Wilayah XV Kalimantan Selatan tahun 2022.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Insidental (*accidental sampling*) yaitu teknik pengambilan sampel dengan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. (Sugiyono, 2014). Perhitungan besar sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus *slovin*, sebagai berikut:

Terminal Tipe A Gambut Barakat BPTD Wilayah XV Kalimantan Selatan, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{1.301.780}{1 + (1.301.780 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.301.780}{13.018,8}$$

$$n = 99,99 = 100 \text{ orang.}$$

Dalam rumus tersebut, terlihat berbagai unsur rumus seperti *n*, *N*, dan *e*, berikut adalah penjelasannya:

- *n* adalah jumlah sampel minimum
- *N* adalah jumlah populasi
- *e* adalah toleransi kesalahan (10%) kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi, konstanta (0,1 atau 10%)

Pengambilan sampel sebanyak 100 orang sudah mewakili 1.301.780 orang populasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini, dilakukan identifikasi kepuasan pelanggan menggunakan indikator-indikator *ServQual (Service Quality)* untuk menilai kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan yang telah diberikan perusahaan. *Customer Satisfaction Index (CSI)* menjadi pertanyaan tentang pelayanan apa saja yang membuat pelanggan merasa puas dan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan untuk masing-masing dimensi. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diidentifikasi melalui beberapa cara, yaitu menyebar kuisioner melalui google form berisi pertanyaan-pertanyaan tentang pelayanan dalam dua sisi, yaitu kepentingan dan kinerja lalu menghitung rata-rata dari jawaban yang telah diberikan pelanggan, menghitung *weight factors* dan *weight score*, lalu menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Berikut disajikan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* setiap indikator berdasarkan jawaban yang didapat dari pelanggan.

### I. Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk dimensi kehandalan menunjukkan seberapa besar pelanggan puas terhadap atribut-atribut pelayanan dalam bentuk kehandalan yang telah diberikan oleh perusahaan. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1, Nilai *Customer Satisfaction Index* Kehandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
1.	Kehandalan sopir bus dalam mengemudi	3,93	3,67	0,201	0,739
2.	Tarif ongkos penumpang bus murah/terjangkau	3,88	3,71	0,199	0,737
3.	Bus memiliki jadwal sesuai dengan kebutuhan penumpang	3,87	3,6	0,198	0,713
4.	Bus berhenti di halte-halte tertentu sesuai dengan jadwal yang tertera	3,91	3,63	0,200	0,727
5.	Bus datang dan berangkat tepat waktu	3,94	3,54	0,202	0,714
Total MIS		19,53			
Weight Total					3,630
<b>CSI</b>					<b>90,75%</b>

Hasil perhitungan untuk MIS (*Mean Importance Score*) didapat dari jumlah total atribut kepentingan ke-n seluruh responden dibagi dengan total responden, begitu juga dengan MSS (*Mean Satisfaction Score*) dari jumlah total atribut kinerja ke-n seluruh responden dibagi dengan total responden. Untuk mencari *weighted factors* didapat dari nilai MIS dibagi dengan total jumlah atribut yang mempengaruhi dalam bentuk persen, perhitungan *weighted score* didapat dari nilai MSS dikali dengan WF, dan perhitungan *weight total* didapat dari total jumlah nilai WS. Terakhir pada perhitungan *customer satisfaction index* didapat dari hasil

WT dibagi dengan *high scale* yaitu 4 dalam bentuk persen.

Berdasarkan data dalam Tabel 1, hasil perhitungan pada dimensi kehandalan memiliki nilai CSI sebesar 90,75% = sangat puas. Maka dinyatakan pelanggan bus Trans Banjarbakula **sangat puas** terhadap dimensi pelayanan kehandalan yang diberikan oleh perusahaan. Atribut dengan *weight score* tertinggi yang dapat menimbulkan kepuasan terbesar bagi pelanggan yaitu “Kehandalan sopir bus dalam mengemudi” dengan *weight score* sebesar 0.739. Atribut ini telah melakukan kinerja yang baik karena pengemudi bus handal dalam mengemudi dan selalu berhati-hati dalam mengendarai bus yang membuat pelanggan atau penumpang merasa nyaman dan aman saat menaiki bus.

Sedangkan nilai *weight score* paling terendah dalam pernyataan dimensi kehandalan (*Reliability*) yaitu pada pernyataan “Bus memiliki jadwal sesuai dengan kebutuhan penumpang” dengan *weight score* 0,713. Asumsi peneliti, hal ini dikarenakan beberapa responden terkadang mendapat bus adanya sedikit ketidaksesuaian jadwal bus beberapa menit dari jadwal seharusnya dapat menjadi faktor utama yang menyebabkan ada yang merasa sedikit tidak puas. Jika jadwal bus tidak disesuaikan dengan waktu yang paling sering digunakan oleh penumpang, seperti saat jam sibuk atau jam kerja, maka penumpang akan menghadapi ketidaknyamanan dalam menunggu bus yang jarang datang atau terlambat. Ketidaksesuaian jadwal dapat mengakibatkan pelanggan kesulitan untuk mengatur jadwal pribadi mereka, mengganggu produktivitas, atau memperpanjang waktu perjalanan mereka.

**2. Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk dimensi ketanggapan menunjukkan seberapa besar pelanggan puas terhadap atribut-atribut pelayanan dalam bentuk daya tanggap yang telah diberikan oleh perusahaan. Hasil perhitungan berdasarkan nilai kinerja yang diberikan oleh 100 responden disajikan pada Tabel 2, sebagai berikut:

Tabel 2, Nilai *Customer Satisfaction Index* Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
1.	Petugas bus memberikan informasi atau petunjuk terkait tindakan yang harus dilakukan saat terjadi keadaan darurat	3,88	3,43	0,199	0,682
2.	Petugas bus ramah kepada penumpang	3,89	3,55	0,199	0,708
3.	Petugas bus bersedia menjawab pertanyaan dari para penumpang	3,88	3,58	0,199	0,712
4.	Petugas bus teliti dalam bekerja	3,94	3,6	0,202	0,727
5.	Mudah bagi masyarakat untuk mengakses informasi tentang	3,91	3,54	0,201	0,710

jadwal keberangkatan bus		
Total MIS	19,5	
Weight Total		3.540
<b>CSI</b>		<b>88,50%</b>

Berdasarkan Tabel 2, hasil perhitungan pada dimensi kehandalan memiliki nilai CSI sebesar 88,50% dan dinyatakan konsumen **sangat puas** terhadap dimensi pelayanan ketanggapan.

Atribut dengan *weight score* tertinggi yang dapat menimbulkan kepuasan terbesar bagi konsumen yaitu “Petugas bus teliti dalam bekerja” dengan *weight score* 0.727. Atribut ini berarti petugas telah melakukan kinerja yang baik karena pengemudi bus teliti pada saat bekerja. Ketelitian dalam bekerja mencakup berbagai aspek, seperti memastikan pembayaran penumpang dilakukan dengan akurat, menjaga kebersihan dan keteraturan bus, serta mengelola penumpang dengan efisien dan tepat. Misalnya saat penumpang ingin menaiki bus dilarang melalui pintu tengah/belakang karena pintu itu untuk penumpang yang akan turun, jadi penumpang yang naik ke bus harus melalui pintu depan dan begitupun sebaliknya, pengemudi juga teliti pada saat penumpang membayar saat baru menaiki bus harus scan qris melalui *m-banking* atau *scan* dengan menggunakan kartu.

Adapun nilai *weight score* paling terendah dalam pernyataan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu pada pernyataan “Petugas bus memberikan informasi atau petunjuk terkait tindakan yang harus dilakukan saat terjadi keadaan darurat” dengan *weight score* 0,682. Asumsi peneliti, hal ini disebabkan mungkin ada beberapa responden yang mengalami pengalaman kurangnya kesiapan dan komunikasi yang efektif dari petugas bus dalam menghadapi situasi darurat atau responden ada yang belum pernah mengalami keadaan darurat yang mengharuskan mereka berkomunikasi dengan petugas bus sehingga responden menjawab “Kurang penting” pada kolom pernyataan ataupun kenyataan.

Namun, dalam situasi darurat, seperti kecelakaan atau insiden yang memerlukan evakuasi atau tindakan cepat, penting bagi petugas bus untuk memberikan informasi yang jelas dan petunjuk yang tepat kepada penumpang. Informasi dan petunjuk yang diberikan tersebut dapat mencakup langkah-langkah evakuasi, lokasi keluar darurat, atau cara menghadapi situasi krisis lainnya. Jika petugas bus tidak mampu memberikan informasi atau petunjuk yang memadai, pelanggan mungkin merasa tidak terbantu atau tidak siap menghadapi situasi darurat tersebut. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

**3. Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)**

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk dimensi jaminan menunjukkan seberapa besar konsumen puas terhadap atribut-atribut pelayanan

dalam bentuk Jaminan yang telah diberikah oleh perusahaan. Berikut hasil perhitungan dari total 100 responden terhadap nilai kinerja dimensi jaminan pada Tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3, Nilai *Customer Satisfaction Index* Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
1.	Petugas menjamin keamanan dalam bus dan perjalanan	3,92	3,64	0,200	0,729
2.	Petugas bus baik dalam menunjukkan kesediaan dan kemampuan dalam memberikan bantuan pada penumpang dalam situasi darurat	3,91	3,52	0,200	0,703
3.	Informasi yang diberikan petugas bus jelas dan mudah dipahami mengenai fasilitas, rute, dan kondisi bus	3,91	3,6	0,200	0,719
4.	Terjaminnya keamanan barang bawaan penumpang selama perjalanan	3,92	3,61	0,200	0,723
5.	Terjaminnya fasilitas kenyamanan pada bus seperti AC, kursi yang nyaman, dan kursi khusus disabilitas	3,91	3,67	0,200	0,733
	Total MIS	19,57			
	Weight Total				3,608
	<b>CSI</b>				<b>90,20%</b>

Berdasarkan Tabel 3, didapat hasil perhitungan CSI pada dimensi jaminan sebesar 90,20% = sangat puas, maka pelanggan bus Trans Banjarbakula dinyatakan **sangat puas** terhadap kinerja pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Adapun atribut dengan *weight score* tertinggi yang dapat menimbulkan kepuasan terbesar bagi konsumen yaitu “Terjaminnya fasilitas kenyamanan pada bus seperti AC, kursi yang nyaman, dan kursi khusus disabilitas” dengan *weight score* 0,733. Atribut ini sudah dirasakan puas oleh pelanggan karena layanan bus ini menjamin fasilitas yang ada didalam bus (seperti kondisi bus bagus/layak, didalam bus ada CCTV, AC, kursi yang nyaman, kursi khusus disabilitas, dan diluar bus ada pengait untuk menaruh sepeda,).

Adapun nilai *weight score* paling terendah dalam pernyataan dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu pada pernyataan “Petugas bus baik dalam menunjukkan kesediaan dan kemampuan dalam memberikan bantuan pada penumpang dalam situasi darurat” dengan *weight score* 0,703. Asumsi peneliti, hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi penumpang terhadap kemampuan petugas bus dalam memberikan bantuan dalam situasi darurat dan kenyataan yang terjadi atau responden belum pernah mengalami hal darurat, sehingga menjawab atribut ini kurang penting. Namun, apabila penumpang mengalami keadaan darurat, seperti kecelakaan, kehilangan barang berharga, atau keadaan medis mendesak, mereka berharap petugas bus dapat memberikan bantuan dengan cepat dan efektif. Namun, jika petugas bus tidak menunjukkan kesediaan atau tidak

memiliki keterampilan yang memadai dalam menangani situasi darurat, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan, rasa ketidakamanan, dan kekhawatiran bagi penumpang.

Jika petugas bus tidak dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi situasi darurat, mereka mungkin tidak dapat memberikan bantuan yang efektif atau memberikan informasi yang tepat kepada penumpang.

#### 4. Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Empati (*Empathy*)

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk dimensi empati menunjukkan seberapa besar pelanggan puas terhadap atribut-atribut pelayanan dalam bentuk empati yang telah diberikan oleh perusahaan. Hasil perhitungan berdasarkan total 100 responden disajikan pada Tabel 4, sebagai berikut:

Tabel 4, Nilai *Customer Satisfaction Index* Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
1.	Petugas bus memberikan dukungan dan bantuan saat pelanggan menghadapi situasi darurat	3,9	3,53	0,200	0,706
2.	Petugas bus membantu pelanggan dengan informasi yang dibutuhkan seperti rute perjalanan	3,91	3,56	0,200	0,713
3.	Petugas bus baik dalam memberikan pelayanan yang ramah pada penumpang	3,87	3,62	0,198	0,718
4.	Petugas bus respon cepat dan membantu penumpang yang kebingungan	3,91	3,64	0,200	0,729
5.	Petugas bus mendahulukan orang tua, ibu hamil, dan orang sakit untuk menggunakan kursi duduk penumpang	3,92	3,66	0,201	0,735
	Total MIS	19,51			
	Weight Total				3,602
	<b>CSI</b>				<b>90,05%</b>

Berdasarkan tabel 4, diketahui hasil perhitungan CSI pada dimensi empati sebesar 90,05% = sangat puas. Maka, pelanggan bus Trans Banjarbakula dinyatakan **sangat puas** terhadap kinerja pelayanan indikator empati yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Adapun atribut pada dimensi Empati dengan nilai *weight score* tertinggi yang didapat menimbulkan kepuasan terbesar bagi pelanggan yaitu “Petugas bus mendahulukan orang tua, ibu hamil, dan orang sakit untuk menggunakan kursi duduk penumpang” dengan *weight score* 0,735. Atribut ini sudah dirasakan puas oleh penumpang karena karyawan sudah melakukan kerjanya dengan baik.

Atribut ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan. Pemberian prioritas kepada orang tua, ibu hamil, dan orang sakit

mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap keselamatan dan kesejahteraan pelanggan yang membutuhkan perlindungan ekstra. Tindakan ini memberikan pengalaman positif kepada penumpang yang merasa dihargai dan diakui dalam kondisi khusus mereka. Selain itu, hal ini juga menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua penumpang, di mana setiap individu merasa diperlakukan dengan adil dan setara. Dalam jangka panjang, pemberian prioritas ini dapat memperkuat loyalitas pelanggan, menghasilkan rekomendasi positif, dan memperkuat citra Bus Banjarbakula sebagai layanan transportasi yang peduli dan bertanggung jawab.

Adapun nilai *weight score* paling terendah dalam pernyataan dimensi Empati (*Emphaty*) pada pernyataan item yaitu "Petugas bus memberikan dukungan dan bantuan saat pelanggan menghadapi situasi darurat," dengan *weight score* = 0,706. Menurut peneliti, hal ini bisa saja disebabkan oleh ketidaktepatan atau kurangnya respons petugas bus dalam memberikan dukungan dan bantuan saat pelanggan menghadapi situasi darurat. Situasi darurat seringkali membutuhkan tindakan yang cepat dan tepat untuk melindungi dan membantu pelanggan. Petugas bus harus siap dan mampu memberikan bantuan yang diperlukan dengan empati dan kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan dalam situasi yang mengkhawatirkan atau berbahaya.

### 5. Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

Nilai *Customer Satisfaction Index* untuk dimensi bukti fisik menunjukkan seberapa besar pelanggan puas terhadap atribut-atribut pelayanan dalam bentuk bukti fisik yang telah diberikan oleh perusahaan. Berikut hasil perhitungan disajikan pada tabel 5, sebagai berikut:

Tabel 5, Nilai *Customer Satisfaction Index* Bukti fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
1.	Teknologi modern yang digunakan di dalam bus seperti sistem pembayaran scan (Qris)	3,88	3,66	0,199	0,727
2.	Di dalam bus dilengkapi AC, CCTV, dan pegangan untuk penumpang yang berdiri	3,93	3,72	0,201	0,748
3.	Penampilan petugas selalu rapi dan profesional	3,91	3,66	0,200	0,732
4.	Kondisi bus, layak dan bersih	3,93	3,72	0,201	0,748
5.	Akses mudah bagi pelanggan ke area terminal atau halte bus	3,89	3,62	0,199	0,721
	Total MIS	19,54			
	Weight Total				3,676
	<b>CSI</b>				<b>91,90%</b>

Berdasarkan data dalam Tabel 5, dimensi bukti fisik memiliki nilai CSI sebesar 91,90%. menurut Aritonang dalam Salsabila (2016) jika memiliki nilai 81%-100% = Sangat puas. Maka pelanggan bus Trans

Banjarbakula dinyatakan **sangat puas** terhadap pelayanan dalam bentuk bukti fisik yang diberikan oleh perusahaan. Atribut *weight score* paling tinggi dapat menimbulkan kepuasan terbesar bagi pelanggan yaitu "Di dalam bus dilengkapi AC, CCTV, dan pegangan untuk penumpang yang berdiri dan Kondisi bus, layak dan bersih" dengan *weight score* 0,748. Hal ini dikarenakan bus Trans Banjarbakula memiliki fasilitas yang memadai, membuat penumpang betah dan nyaman berada di dalam bus yang bersih dengan fasilitas penunjang lainnya yang membuat pelanggan selalu betah berada didalam bus, apalagi menaiki bus ini dengan harga yang terbilang relatif murah.

Adapun nilai *weight score* paling terendah dalam pernyataan dimensi bukti fisik (*Tangible*) yaitu pada pernyataan "Akses mudah bagi pelanggan ke area terminal atau halte bus" dengan *weight score* 0,721. Asumsi peneliti, hal ini dikarenakan beberapa faktor. Salah satu faktor yang mungkin menyebabkan nilai rendah ini adalah kurangnya infrastruktur dan penataan yang memadai di area terminal atau halte bus yang dilayani oleh Bus Trans Banjarbakula. Hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan menghabiskan waktu tambahan serta ongkos untuk sampai di halte bagi penumpang untuk mencapai tujuan mereka

### KESIMPULAN

Kepuasan masyarakat terhadap bus Trans Banjarbakula berdasarkan dimensi kehandalan 90,75%, ketanggapan 88,50%, jaminan 90,20%, empati 90,05%, dan bukti fisik 91,90%. Analisis tingkat kepuasan penumpang pada Terminal Gambut Barakat menghasilkan *Customer Satisfaction Index* (CSI), secara keseluruhan dimensi SERVQUAL adalah sebesar 90,28% yang artinya penumpang merasa sangat puas.

Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan dimensi Servqual yang menempati urutan pertama dalam hal pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang terhadap dimensi SERVQUAL, artinya penumpang menganggap bukti fisik yang meliputi fasilitas bus, gedung, kebersihan, kerapian dan lainnya yang berada dalam proses jasa sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, dengan begitu perusahaan dapat lebih fokus ke dimensi servqual kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dianggap kurang memuaskan konsumen.

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan dimensi yang nilai CSI nya paling rendah diantara empat dimensi lainnya yaitu 88,50%. Dan atribut pernyataan "Petugas bus memberikan informasi atau petunjuk terkait tindakan yang harus dilakukan saat terjadi keadaan darurat" memiliki *weight score* paling terendah yaitu 0,682.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih serta penghargaan kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan penelitian yang dilakukan yaitu FISIP UNISKA MAB, narasumber, Tim peneliti, serta Masyarakat yang telah membantu pelaksanaan kegiatan penelitian

## REFERENSI

- Agung Syahputra, 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinang - Pekanbaru Baru). Skripsi Sarjana Teknik Sipil Universitas Islam Riau. Pekanbaru
- Agus Supriatna, Muljadi. 2019. Pengaruh Responsiveness Dan Assurance terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus trans Kota tangerang Di Kota Tangerang. Jurnal Perilaku dan Strategis Bisnis, Volume 7 No 1 Halaman 10-30, Program studi Manajemen Universitas Mercu Buana Yogyakarta
- Bertilla Vanessa Kusuma Prabantari. 2020. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. Jurnal Transaksi Volume 12 No 1 Halaman 25-39, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Unika Atma Jaya Jakarta
- Cornelius Ary Kristiyanto dan Yunada Arpan. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Bus Damri Cabang Lampung. Jurnal Gema, Volume XII Nomor 1 Halaman 11-19. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras Bandar Lampung
- Faisal Amri, 2023. Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Publik Di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus Pada Layanan Bus Trans Banyumas). Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri. Purwokerto
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality, and Satisfaction. Andi. Yogyakarta.
- Gaspersz, V., 2002. Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001 :2000 MBNQA dan HCCP, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Husein, Umar 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Irawan, Handi 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kamilia Azhaari Ginting, 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan - Lapangan Merdeka. Skripsi Sarjana Teknik Sipil Universitas Medan Area. Medan
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Jilid I (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- M. Indra Afriansyah, 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Damri Trayek Palembang-Sekayu. Skripsi Sarjana Teknik Sipil Universitas Tridinanti. Palembang
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhamad Said Amir, dkk. 2022. Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat (Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan). Jurnal Kontruksi:Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 3 Halaman 31-42. Program Pascasarjana UMI Makassar
- Prima J O, Wita M, Erwin K. 2022. Kinerja Pelayanan “Bis Kita” Trans Pakuan Bogor Berdasarkan Persepsi Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Koridor 2 Rute Terminal Bubulak – Ciawi. Jurnal Artesis Volume 2 No 2 Halaman 192-199. Program Studi Teknik Sipil Universitas Pancasila
- Rayi Endah. 2008. “Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Rexsizwilbta Putra, 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Bus Rapid Transit Trans Musi Kota Palembang . Skripsi Sarjana Teknik Sipil Universitas Brawijaya. Malang
- Rinaldi, N. Prayudyanto, Syaiful, 2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek Dengan Metode Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi Linear Berganda. Seminar Nasional Ketekniksipilan, Infrastruktur dan Industri Jasa Konstruksi (KIJK). Bogor
- Siregar, Syofian. 2010. Statiska Deskriptif Untuk Penelitian. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Statiska Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suprptono, S., 1998. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Murjani Sampit. Thesis Magister Rumah Sakit UGM. Yogyakarta.
- Suwardjoko Warpani, 1990. Merencanakan Sistem Perangkutan, Bandung : Deskripsi Fisik.
- Tjiptono, F dan Gregorius, C.2005. Service, Quality, and Satisfaction. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Wisnu Rayhan, Sumitro Hutagalung. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan. Jurnal Visi Manajemen, Volume 9 Nomor 1 Halaman 60-70, STIEPARI Semarang.
- Yamit, Zulian. 2005. Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonosia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.