



ANALISIS FASILITAS, TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI BUS RAPID TRANS (BRT) DI KOTA SEMARANG

Kusdibyo ^a

^a Fakultas Ekonomi Bisnis / Prodi Transportasi, email: kusdibyo86@gmail.com, Universitas Maritim AMNI

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of service quality, fares, facilities on the decision to use the Semarang Bus Rapid Trans (BRT) service. The problems faced are in the form of a lack of pedestrian facilities and the use of bicycles, less comfortable and safe shelters or bus stops, no digital or non-digital information media for notifications regarding the arrival of buses or the routes traversed by the Semarang BRT. In addition, the fare factor also plays an important role in public transportation, affordable fares for all people and the many benefits that can be obtained will increase public interest in using public transportation. This research uses descriptive analysis method with a quantitative approach. The population and samples were taken from 100 passengers of Semarang BRT. Data analysis was carried out by grouping data based on variables and types of respondents, tabulating data based on variables from all respondents, presenting data for each variable studied. The results of the study are that tariffs have a positive value and have a significant effect on the decision to use BRT services. Furthermore, the facility has a positive value and has a significant effect on the decision to use BRT services. The conclusion is that service quality is in a fairly high category in driving decisions to use Semarang BRT services. besides that the facility is included in the fairly strong category in the decision to use BRT Semarang services

Keywords: facilities, rates, quality of service.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, tarif, fasilitas terhadap keputusan terhadap keputusan menggunakan jasa Bus Rapid Trans (BRT) Semarang. Permasalahan yang dihadapi berupa kurangnya fasilitas pejalan kaki dan penggunaan sepeda, shelter atau halte kurang nyaman dan aman, tidak ada media informasi digital atau non digital untuk pemberitahuan mengenai kedatangan bus atau rute yang dilalui oleh BRT Semarang. Selain itu faktor tarif juga berperan penting di dalam angkutan umum, tarif yang terjangkau bagi semua kalangan serta manfaat yang di dapat juga banyak itu akan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum. penelitian ini menggunakan analisis metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasidan sampel diambil dari penumpang BRT Semarang sebanyak 100 penumpang. analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti. Hasil penelitian yaitu tarif memiliki nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa BRT. Selanjutnya fasilitas memiliki nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa BRT. Kesimpulan kualitas pelayanan termasuk kategori cukup tinggi dalam mendorong keputusan menggunakan jasa BRT Semarang. selain itu Fasilitas termasuk kategori cukup kuat dalam keputusan menggunakan jasa BRT Semarang

Kata Kunci: fasilitas, tarif, kualitas pelayanan

1. PENDAHULUAN

Saat ini transportasi sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat dan memiliki peranan penting dalam kehidupan di masyarakat. Pertumbuhan penggunaan transportasi selalu berbanding lurus dengan jumlah penduduk yang ada, artinya semakin banyak penduduk maka penggunaan alat transportasi semakin banyak juga. Mobilitas yang tinggi harus diimbangi dengan infrastruktur yang memadai, tetapi kenyataan di lapangan transportasi publik belum memadai. Sehingga masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi untuk di jadikan alat transportasi sehari-hari. Jumlah kendaraan pribadi di kota Semarang pada tahun 2020 sebesar 17.864.480 unit atau setara 13,40 persen dari jumlah kendaraan bermotor nasional (Badan Pusat Statistik, 2020).

Angkutan umum merupakan sarana yang cukup penting untuk melayani kebutuhan transportasi masyarakat dan memiliki peranan cukup besar dalam sistem transportasi. jenis transportasi massal berupa Bus Rapid Trans (BRT) merupakan Salah satu yang di perkenalkan dalam sistem angkutan umum di wilayah kota semarang pada tahun 2009. Bus Rapid Trans (BRT) Semarang merupakan perusahaan transportasi yang beroperasi dan telah menerapkan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) yang berbeda dengan sistem transportasi pada umumnya. Bus Rapid Trans (BRT) Semarang salah penyedia jasa yang berupaya menciptakan keunggulan bersaing dengan alat transportasi lain yang ada di Semarang. Bus Rapid Trans (BRT) Semarang sendiri di kelola oleh BLU UPTD Terminal Mangkang.

Kualitas pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk minat konsumen menggunakan jasa Bus Rapid Trans (BRT) Semarang. BRT Semarang dianggap masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena masih jauh dari harapan yang ada. Masih banyak kekurangan yang terjadi pada pelayanan BRT Semarang. Hal yang terjadi pada BRT Semarang yaitu tidak memiliki jalur khusus karena ruas jalan yang tidak memungkinkan diadakannya jalur khusus untuk BRT sehingga jadwal BRT Semarang tidak pasti. Fasilitas juga menjadi kendala dari BRT Semarang, kurangnya fasilitas pejalan kaki dan penggunaan sepeda mendorong timbulnya perjalanan yang bergantung dengan sepeda motor atau mobil pribadi. Permasalahan juga terdapat pada shelter atau halte, baik dari segi penempatan maupun kenyamanan dan keamanan halte. Selain itu, tidak ada media informasi digital atau non digital untuk pemberitahuan mengenai kedatangan bus atau rute yang dilalui oleh Trans Semarang. Selain itu faktor tarif juga berperan penting di dalam angkutan umum, tarif yang terjangkau bagi semua kalangan serta manfaat yang di dapat juga banyak itu akan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Keputusan Menggunakan Jasa BRT

Menurut Argitama (2020) dalam Rinaldi dkk, (2020) keputusan penggunaan merupakan sebuah seleksi atau pemilihan terhadap berbagai pemilihan alternatif atau dengan kata lain, merupakan suatu keharusan bagi setiap konsumen dalam melaksanakan sebuah keputusan penggunaan yang benar-benar dibutuhkan oleh konsumen itu sendiri. Sedangkan menurut Dahlan (2019) dalam Rinaldi dkk, (2020) keputusan penggunaan merupakan berbagai tahapan-tahapan yang harus dihadapi oleh customer untuk menentukan pilihan tentang produk ataupun jasa yang hendak dibeli baik untuk harga yang bernilai jual rendah (low involvement) yaitu sebuah proses pengambilan keputusan yang dilakukan dengan mudah dan untuk harga yang bernilai jual tinggi (high involvement) yaitu proses pengambilan keputusan yang terjadi secara matang dan telah dipertimbangkan dengan sebaik-baiknya.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Yudha, dkk (2019) kualitas adalah suatu ukuran untuk menilai suatu barang atau jasa telah memiliki nilai guna yang dikehendaki atau dapat diartikan barang atau jasa dianggap memiliki kualitas, apabila berfungsi dan memiliki nilai guna yang dikehendaki. Sedangkan Menurut Panjaitan dan Yulianti (2016) kualitas pelayanan akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu loyalitas, yang mana jika kepuasan pelanggan terbentuk maka pertumbuhan perusahaan akan terjamin (Dian, W et al, 2022). Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

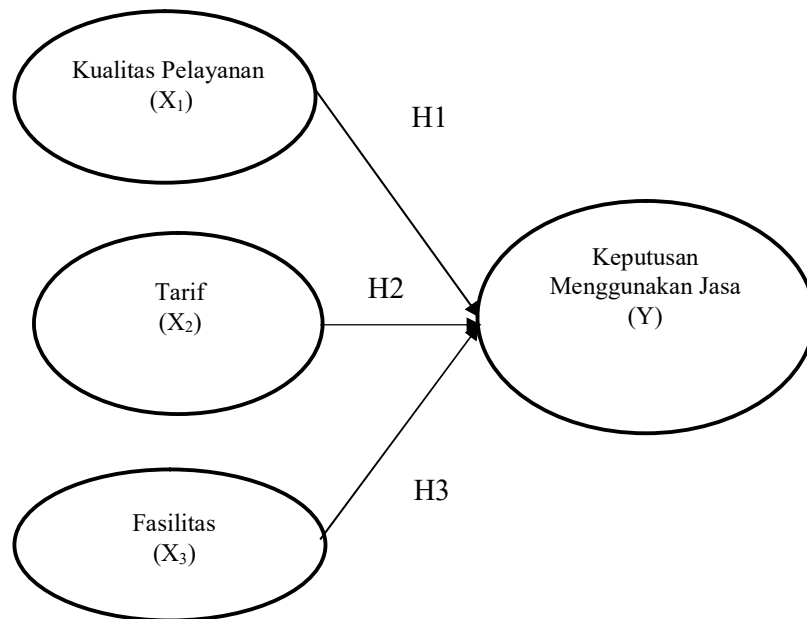
2.3. Tarif

Menurut Aptaguna dan Pitaloka (2016) tarif merupakan jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Menurut Yuliyana dan Febryani (2018) tarif adalah

sebagai jumlah uang (satuan moneter) atau aspek lain (non moneter) mengandung utilitas dan kegunaan tertentu yang dibutuhkan untuk mendapatkan jasa. Beberapa studi menunjukan bahwasanya persepsi konsumen terhadap kualitas produk selalu berubah-ubah seiring dengan perubahan tarif. Apabila tarif sebuah barang atau jasa yang dibeli konsumen bisa memberikan hasil memuaskan, dapat dikatakan bahwa penjualan pada suatu perusahaan akan berada pada tingkat yang memuaskan

2.4. Fasilitas

Menurut Susanti dan Wahyuni (2017) fasilitas adalah bukti fisik representasi dari jasa yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan sebuah perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Fasilitas merupakan sarana baik berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan untuk mewujudkan keputusan dan kepuasan pelanggannya.



H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Bus Rapid Trans (BRT) Semarang

H2 : Tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Bus Rapid Trans (BRT) Semarang

H3 : fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Bus Rapid Trans (BRT) Semarang.

3. METODOLOGI PENELITIAN

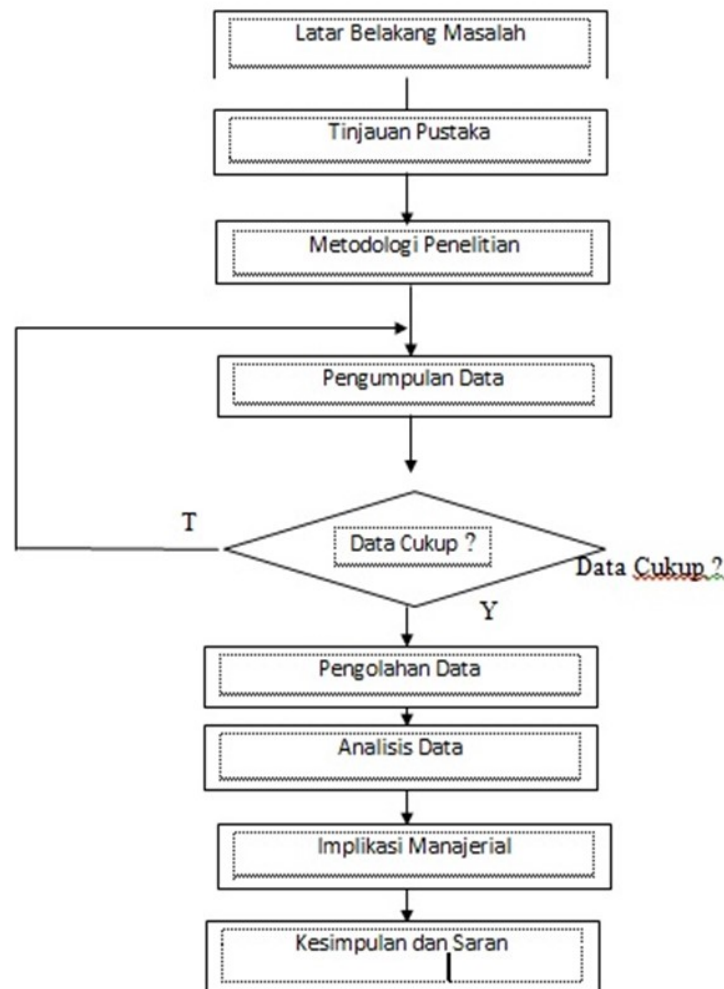
penelitian ini menggunakan analisis metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang sedang diselidiki. agar mendapatkan data kuantitatif digunakan skala likert.

Populasi dalam penelitian adalah penumpang Bus Rapid Trans (BRT) Trans Semarang. Dalam penelitian ini sampel yang dipakai adalah Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,

yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel dari penelitian ini sebanyak 100 penumpang dengan kriteria responden yang akan di jadikan sampel penelitian adalah Responden yang pernah menggunakan BRT, berusia antara 17- 40 tahun, berpendidikan SD sampai dengan Perguruan Tinggi.

Sumber data primer diperoleh langsung dari obyek yang akan dianalisis, dalam hal ini hasil pengisian kuesioner. Sedangkan Data sekunder diperoleh dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Metode pengumpulan dalam penelitian ini di peroleh melalui Metode Observasi, Studi Pustaka, Wawancara, Dokumentasi dan Metode Kuesioner (Angket).

analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan $< 0,05$. Sedangkan pengukuran reliabilitas dibuktikan dengan menguji konsistensi dan stabilitas. Menurut Ghazali (2018:45) menunjukkan bahwa Alpha cronbach's dapat diterima jika $> 0,7$. Semakin dekat alpha cronbach's dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal. Uji reliabilitas ini diolah menggunakan software SPSS 25.0 for Windows. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorof Smirnov (K-S). Uji K-S dapat dilihat dari nilai test statistik dan nilai signifikansi pada kolom unstandardized residual $> 0,05$ maka datanya sudah terdistribusi secara normal.



Gambar diagram alir penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

responden yang berjenis kelamin Pria sebanyak 52 responden (52%), dan jenis kelamin Wanita sebanyak 48 responden (48%). Sedangkan responden yang berusia 17 – 24 tahun sebesar 24 responden (24%), usia 25 – 32 tahun sebesar 36 responden (36%), usia 33 – 40 tahun sebesar 19 responden (19%) dan usia >40 tahun sebesar 21 responden (21%). Selanjutnya responden dengan tingkat Perguruan Tinggi sebesar 49 responden (49%), responden dengan pendidikan SMA sebesar 43 responden (43%), responden dengan pendidikan SMP sebesar 8 responden (8%).

4.1. Uji validitas

no	Indikator Penelitian	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X1)			
	• X1.1	0,861	0,1966	Valid
		0,915	0,1966	Valid
	• X1.2	0,875	0,1966	Valid
	• X1.3			
2	Tarif (X2)			
	• X2.1	0,882	0,1966	Valid
	• X2.2	0,918	0,1966	Valid
	• X3.3	0,896	0,1966	Valid
3	Fasilitas (X3)			
	• X3.1	0,882	0,1966	Valid
	• X3.2	0,918	0,1966	Valid
	• X3.3	0,896	0,1966	Valid
4	Keputusan Menggunakan Jasa (Y)			
	• Y1	0,816	0,1966	Valid
		0,836	0,1966	Valid
	• Y2	0,827	0,1966	Valid
	• Y3			

Sumber : Data primer yang diolah (output SPSS v.25)

Pada tabel menunjukan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable-variable yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r table = 0,1966 (nilai r table untuk df = n-2 dimana n = 100 dan signifikansi uji dua arah 0,05), sehingga indikator tersebut dinyatakan valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,852	0,7	Reliabel
Tarif (X2)	0,899	0,7	Reliabel
Fasilitas (X3)	0,880	0,7	Reliabel

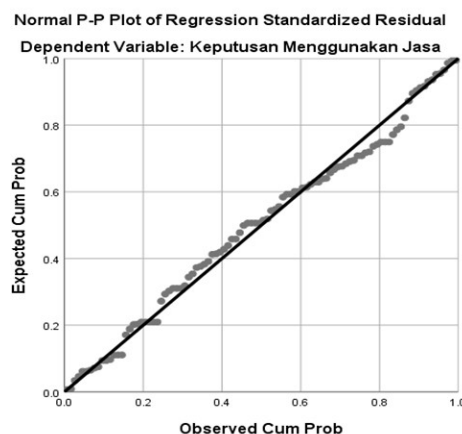
Analisis Fasilitas , Tarif Dan Kualitas Pelayanan Penggunaan Transportasi Bus Rapi Trans (BRT) Di Kota Semarang (Kusdibyo)

Keputusan Menggunakan Jasa (Y)	0,767	0,7	Reliabel
--------------------------------	-------	-----	----------

Sumber : Data primer yang diolah (output SPSS v.25)

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas diatas, dapat dijelaskan bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan semua konsep pengukur masing – masing variabel penelitian dari kuesioner adalah valid dan reliabel.

4.3. Uji Normalitas



Gambar Grafik Uji Normalitas P-P Plot

Dari gambar diatas hasil uji normalitas P-P Plot of regression standardizer residual menunjukkan titik-titik berhimpit disekitar garis diagonal dan hal ini menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

4.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	1.814	1.073		1.690	.094
Kualitas Pelayanan	.277	.083	.269	3.330	.001
Tarif	.248	.079	.276	3.160	.002
Fasilitas	.274	.070	.344	3.906	.000

Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa BRT

Sumber : Data primer yang diolah (output SPSS v.25)

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.24 diatas dengan menggunakan alat bantu SPSS v.24 dapat diketahui bahwa model penelitian dari persamaan Regresi linier berganda adalah :

$$Y = 1,814 + 0,277.X_1 + 0,248.X_2 + 0,274.X_3 + \mu$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas dapat dilihat pada kolom Unstandardized Coefficients pada tabel 4.23 analisis regresi dapat di jelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 1,814 menyatakan bahwa jika variabel independen (kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas) di anggap konstan, maka faktor keputusan menggunakan jasa tetap dan tidak berubah nilainya sebesar 1,814.
- b. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,277 artinya jika variabel independen kualitas pelayan ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka variabel keputusan menggunakan jasa (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,277.
- c. Koefisien regresi tarif (X2) sebesar 0,248 artinya jika variabel independen tarif ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka variabel (Y) keputusan menggunakan jasa mengalami peningkatan sebesar 0,248.
- d. Koefisien regresi fasilitas (X3) sebesar 0,274 artinya jika variabel independen fasilitas ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka variabel keputusan menggunakan jasa (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,274.
- e. Maka μ adalah variabel lain yang tidak terdeteksi.

Berdasarkan hasil koefisien regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Tarif (X2) berada pada urutan ketiga diantara ketiga variabel yang mempengaruhi Keputusan Menggunakan Jasa (Y). Hal ini ditunjukkan pada koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,248 dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Dengan demikian Tarif memiliki nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa. Implikasi manajerialnya adalah BRT Semarang perlu melakukan peningkatan terkait variabel tarif. Karena berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan tarif merupakan variabel yang paling kurang dominan dalam mempengaruhi keputusan menggunakan jasa pada BRT Semarang, oleh karena itu diharapkan BRT Semarang harus meningkatkan kestabilan tarif dan menyesuaikan tarif agar tidak kalah saing dengan moda transportasi lain, sehingga keputusan menggunakan jasa pada BRT Semarang semakin meningkat.

Berdasarkan hasil koefisien regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X3) berada pada urutan kedua diantara ketiga variabel yang mempengaruhi Keputusan Menggunakan Jasa (Y). Hal ini ditunjukkan pada koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,274 dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Dengan demikian Fasilitas memiliki nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa. Implikasi manajerialnya adalah BRT Semarang meningkatkan kesungguhan dalam memberikan fasilitas dalam peningkatan kepuasan yang saling menguntungkan (antara perusahaan dengan pelanggan), fasilitas yang baik dalam memberikan pengaruh positif terhadap lingkungan, dan memiliki integritas yang baik dalam menjalankan perusahaannya. Kesesuaian dan kelayakan kendaraan yang digunakan sangatlah berpengaruh dalam pemilihan moda di kalangan pengguna jasa BRT.

Implikasi manajerial pengoperasian BRT Semarang perlu meningkatkan kesungguhan/ketulusan dalam memberikan kualitas pelayanan untuk meningkat keputusan menggunakan jasa, dengan cara meningkatkan : 1.) Reliability (kehandalan) yaitu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat ini dan sesegera mungkin menyelesaikan keluhan yang dialami oleh pelanggan. 2.) Responsiveness (daya tanggap) melakukan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan mengenai keinginan konsumen untuk dilayani secara cepat dan tepat. 3.) Assurance (jaminan) meningkatkan jaminan yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sikap karyawan yang ramah membuat pelanggan senang dan nyaman ketika diberikan pelayanan, keamanan yang diberikan pihak BRT terhadap pelanggan sudah cukup baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan termasuk kategori cukup tinggi dalam mendorong keputusan menggunakan jasa BRT Semarang. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh poin dirasa lemah dalam kualitas pelayanan yang dan perlu ditingkatkan. Tarif termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong keputusan menggunakan jasa BRT Semarang. Fasilitas termasuk kategori cukup kuat dalam keputusan menggunakan jasa BRT Semarang. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menerangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini atau juga bisa digunakan untuk penelitian dengan menggunakan metode yang lain agar menambah wawasan dan terciptanya kebijakan dalam penelitian yang akan dilakukan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. Widyakala: Journal Of Pembangunan Jaya University, 3, 49-56.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. Magistra, 29(99).
- Badan Pusat Statistik. Di akses 20 Maret 2021, dari <https://semarangkota.bps.go.id>
- Batu, R. L., Suryani, N. I., Septia, N., & Sekaryahya, P. F. (2020). Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 1(1), 1-22.
- Dian, W., Pambudi, W., Leonardus, S., Sukrisno, S., & Kundori, K. (2022). The mediating role of environmental sustainability between green human resources management, green supply chain, and green business: A conceptual model. Uncertain Supply Chain Management, 10(3), 933-946.
- Fatoni, A., & Hardianti, D. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Mrt Atau Mass Rapid Transit. Mediastima, 26(1), 117-134.
- Imam, G. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 68.
- Kotler, P., & Kevin, K. (2016). Marketing Management, Edition New Jersey.
- Yani, J. A. Sugiyono.(2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.