

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan analisis data yang diuraikan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik pengguna jasa CV.PO. Sampagul meliputi usia penumpang tertinggi usia 31-40 tahun sebesar 58%, jenis kelamin terbanyak yaitu laki-laki sebesar 76%, asal dan tujuan perjalanan tertinggi yaitu Pekanbaru dengan tujuan Padang Sidempuan 82%, pekerjaan tertinggi yaitu wiraswasta sebesar 50%, maksud perjalanan tertinggi yaitu kepentingan pribadi sebesar 66%, dan alasan menggunakan jasa PO. Sampagul tertinggi yaitu karena tidak adanya moda lain sebesar 62%.
2. Atribut yang terdapat pada masing-masing kuadran dalam peta *Importance Performance Analysis*, berdasarkan Diagram Kartesius metode IPA terdapat 4 kuadran yaitu:

Kuadran I, kriteria pada kuadran I adalah pernyataan nomor 7, 8, 11, dan 24.

7 : Ketersediaan buku panduan penumpang

8 : Ketersediaan sabuk keselamatan / seat belt

11 : Ketersediaan Asuransi kecelakaan

Menyiapkan kontak keadaan darurat (emergency call)

24 : dan protokol keselamatan jika terjadi keadaan darurat selama perjalanan

Kuadran II, kriteria yang termasuk kedalam kuadran II ada lima kriteria adalah 9, 10, 18, 19, dan 25. Kriteria tersebut sudah cukup memuaskan sehingga perlu dipertahankan, antara lain:

- 9 : Pengecekan terhadap kendaraan yang akan beroperasi
- 10 : Pengemudi mematuhi marka/rambu lalu lintas
- 18 : Ketersediaan fasilitas kesehatan berupa kotak P3K
- 19 : Melaksanakan pemeriksaan suhu tubuh pengemudi dan penumpang sesuai dengan protokol kesehatan
- 25 : Memastikan seluruh personil sarana transportasi selalu mengenakan peralatan kesehatan

Kuadran III, kriteria-kriteria yang termasuk dalam kuadran III adalah 3, 4, 5, 6, 12, 16 dan 17.

- 3 : Ketersediaan reel korden dijendela
- 4 : Fasilitas pegangan tangan penumpang berdiri
- 5 : Ketersediaan alat pemukul/pemecah kaca dan Alat pemadam api ringan (APAR)
- 6 : Ketersediaan pintu darurat
- 12 : Ketersediaan nomor tempat duduk penumpang
- 16 : Ketersediaan fasilitas Visual audio
- 17 : Merokok pada saat berkendara

Kuadran IV, kriteria-kriteria yang termasuk dalam kuadran IV adalah 1,2,13, 14, 15, 21, 22, 23, dan 26.

- 1 : Kondisi fisik pengemudi dalam keadaan Sehat
- 2 : Adanya Jam istirahat yang diberikan pengemudi
- 13 : Ketersediaan fasilitas sirkulasi udara
- 14 : Ketersediaan Rak Bagasi
- 15 : Ketersediaan Fasilitas Kebersihan

- 20 : menyediakan cadangan personil sarana transportasi untuk perjalanan jarak jauh
- 21 : Melakukan sterilisasi armada transportasi (penyemprotan disinfektan)
- 22 : Menyiapkan tempat cuci tangan atau penyanitasi tangan (hand sanitizer)
- 23 : Penempelan garis kuning di lantai berjarak 1 meter atau antar tempat duduk sebagai penanda batas antrian dibatasi jarak satu Loker Pembelian (jika masih ada yang offline)
- 26 : Menyediakan peralatan pengecekan kesehatan

Penilaian kualitas yang bisa dilihat dari diagram kartesius metode IPA terdapat 4 kriteria yang ada dalam kuadran I. Atribut-atribut yang berada pada kuadran I dinyatakan kualitas kinerja pelayanannya belum memuaskan sehingga atribut tersebut harus diperhatikan atau ditingkatkan lagi oleh pihak pengelola/manajer agar pelayanan menjadi maksimal. Pernyataan yang terdapat dalam kuadran I adalah Kuadran I, kriteria pada kuadran I adalah pernyataan nomor 7, 8, 11 , dan 24.

3. Tingkat Kepuasan dan kepentingan penumpang CV.PO.Sampagul berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Fuzzy – Servqual* yaitu :
 - a. Nilai gap tertinggi : Ketersediaan asuransi kecelakaan dengan nilai gap – 5,25
 - b. Nilai gap terendah: Menyediakan cadangan personil sarana transportasi untuk perjalanan jarak jauh dengan nilai gap – 0,73

V.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Memperbaiki infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pengoperasian. Perbaikan yang harus dilakukan sebagai berikut:
 - a. Melakukan peremajaan armada.
 - b. Menjaga kondisi armada agar tetap prima.
 - c. Menjaga kebersihan armada dan menyediakan tempat duduk yang nyaman dan menjamin keamanan barang bawaan penumpang aman.
2. Mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan etika pengemudi saat di jalan. Pengemudi serta penumpang juga harus memperhatikan peraturan dan aspek-aspek yang sudah ditetapkan dalam PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
3. Memperbaiki atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. atribut yang menjadi prioritas utama perusahaan harus segera melakukan pembenahan yaitu : Menyediakan buku panduan penumpang , sabuk keselamatan / seat belt , Asuransi kecelakaan, dan Menyiapkan kontak keadaan darurat (emergency call) dan protokol keselamatan jika terjadi keadaan darurat selama perjalanan. Dari hasil nilai Gap negative penumpang belum merasa puas, sehingga segera perlu dilakukan perbaikan. Setiap keputusan yang diambil, hendaknya pihak CV.PO.Sampangul banyak melakukan koordinasi dan perhitungan yang matang demi memperkecil resiko kerugian.

a) Rekomendasi

1. Sosialisasi fasilitas tanggap darurat untuk mengantisipasi tingkat fatalitas kecelakaan lalu lintas PO Sampagul wajib mensosialisasikan fasilitas tanggap darurat dalam bentuk:

- a. Informasi tertulis yang jelas dan mudah terbaca dalam bentuk selebaran atau pamphlet pada setiap tempat duduk penumpang.
 - b. Informasi lisan secara langsung oleh awak bus kepada penumpang sebelum bus diberangkatkan.
2. Membuat panduan penumpang mengenai petunjuk praktis penggunaan fasilitas tanggap darurat. Informasi mengenai:
- a) Letak dari fasilitas tanggap darurat kecelakaan.
 - b) Fungsi dari fasilitas tanggap darurat kecelakaan.
 - c) Prosedur penggunaan fasilitas tanggap darurat kecelakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2011) *Skripsi Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pada PO. CV. Sampagul Cabang Pekanbaru*. UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
- Ariga, W. dan Bastia, E. (2020) "Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar - Bukittinggi," *Teknik*, 3(1), hal. 59–65.
- Arivin, A. N. U. R. (2019) "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengoperasian Angkutan Umum Menggunakan Metode Swot Guna Meningkatkan Keselamatan Transportasi Jalan (Studi Kasus: PT PO Nusantara)."
- Ayu, M. dkk. (2013) "Important Performance Analysis (IPA).," *Jurnal Teknik Sipil*, 2(1), hal. 1–15.
- Azhar, H. M. (2018) *Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Trayek Bus Yogyakarta – Denpasar Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Bus Malam Po Safari Dharma Raya)*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Binangun, J. T. (2021) *Skripsi evaluasi tingkat kenyamanan dan keamanan pengguna ojek*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Fajri, L., Sugiarto, S. dan Anggraini, R. (2019) "Penerapan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus : Koridor I Keudah – Darussalam)," *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 2(2), hal. 164–173. doi: 10.24815/jarsp.v2i2.13453.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A. dan Neyland, J. S. C. (2012) "Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), hal. 1–11.
- Kampar (2017) *Dihantam Bus Sampagul, Mobil Camat Terguling*, *riaupotenza.com*. Tersedia pada: <http://riaupotenza.com/berita/8237/dihantam-bus-sampagul-mobil-camat-terguling> (Diakses: 20 Januari 2022).
- Kurniawan, R. (2019) *Angka Kecelakaan Lalu Lintas di 2019 Meningkat*, *Kompas.com*. Tersedia pada: <https://otomotif.kompas.com/read/2019/12/30/172100015/angka-kecelakaan-lalu-lintas-di-2019-meningkat> (Diakses: 19 Januari 2022).
- Ligoresi, R. R. dkk. (2017) "Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual)

- Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan," *J-Icon*, 5(2), hal. 48–58.
- Muzammil, Kevin, Junita Koesoemawati, D. dan Kriswardhana, W. (2019) "Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember," *Rekayasa Sipil*, 13(2), hal. 89–96. doi: 10.21776/ub.rekayasasipil.2019.013.02.2.
- PM 15 (2019) "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek," *PERMEN Perhubungan Republik Indonesia*, 2(2), hal. 13. Tersedia pada: http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_180_Tahun_2015.pdf.
- PM 18 (2020) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. Tersedia pada: <http://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101>.
- PM 29 (2015) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam T, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kemenhub*.
- Sandhyavitri, A. dan Saputra, N. (2019) "Analisis Risiko Jalan Tol Tahap Pra Konstruksi (Studi Kasus Jalan Tol Pekanbaru-Dumai)," *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), hal. 1–19. doi: 10.28932/jts.v9i1.1366.
- Sari, F. M. (2019) *5 Transportasi Umum Andalan Warga Jakarta*, *liputan6.com*. Tersedia pada: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3958542/5-transportasi-umum-andalan-warga-jakarta> (Diakses: 19 Januari 2022).
- Septiana, I. (2020) "Penerapan Metode Fuzzy Dan Service Quality Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Padang Koridor 1."
- Seran, E. N. B. dan Joewono, T. B. (2019) "Atribut Kualitas Pelayanan ANgkutan Publik di Kota Bandung," *Jurnal Teknik Sipil*, 11(2), hal.1-109. doi: 10.28932/jts.v11i2.1406.
- Sugiyono (2017) "Download metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d sugiyono

pdf," hal. 380.

Undang-Undang No.22, T. L. (2009) *UU 22 Th 2009, JDIH Kementerian Perhubungan*.
Kementerian Perhubungan. Tersedia pada: <https://jdih.dephub.go.id>.

UU No.25 (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Wijaya, R. (2017) "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode SERVQUAL dan Peningkatan Performa Pelayanan Dengan Importance-Performance Analysis (IPA) di CV. Erdy Service Surabaya," *Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri*, hal. 1-11.