

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya dapat diketahui bahwa pelayanan operasional bus Elf jurusan Brebes-Tegal dinilai belum memuaskan. Hal ini dapat disimpulkan dari perhitungan rata-rata skor kinerja dan harapan pada setiap indikator atau atribut. Hasil perhitungan menunjukkan secara keseluruhan rata-rata skor kinerja lebih kecil dari pada rata-rata skor kepentingan atau harapan dan untuk rata-rata total skor kinerja juga menunjukkan nilai yang lebih kecil daripada total nilai skor kepentingan yaitu sebesar 2,38 dan 2,87. Oleh karena itu dapat disimpulkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal belum mampu memenuhi harapan penumpang.

Selain itu, berdasarkan analisa pada diagram kartesius menunjukkan bahwa faktor atau atribut operasionalisasi bus Elf terbagi menjadi empat kuadran yang meliputi:

1. Kuadran I

Menunjukkan faktor atau atribut operasional yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang bus Elf jurusan Brebes-Tegal. Penanganannya perlu diprioritaskan karena faktor-faktor ini dianggap penting oleh penumpang, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan penumpang sehingga tingkat pelaksanaannya mengecewakan atau tidak puas.

Terdapat 2 indikator pada kuadran I, yaitu:

- a. Kesigapan dalam melayani penumpang
- b. Ruangan di dalam bus Elf bersih

2. Kuadran II

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap

mempengaruhi kepuasan penumpang bus Elf jurusan Brebes-Tegal yang telah berhasil dilaksanakan pihak manajemen. Oleh karena itu wajib dipertahankan karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang sehingga sangat penting dan sangat memuaskan.

Terdapat 7 indikator pada kuadran II, yaitu:

- a. Tarif sesuai dengan pelayanan jasa yang di berikan
- b. Kemudahan masuk dan keluar penumpang
- c. Jam operasional bus Elf sesuai dengan kebutuhan penumpang
- d. Bangku penumpang dalam kondisi baik (jok terikat kuat, sandaran bangku kokoh, dll)
- e. Penetapan rute perjalanan bus Elf sesuai dengan kebutuhan penumpang
- f. Sopir bus Elf tertib lalu lintas saat mengemudikan bus
- g. Bus Elf dalam kondisi optimal untuk beroperasi

3. Kuadran III

Menunjukkan beberapa faktor atau atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi penumpang. Tingkat pelaksanaan oleh pihak manajemen biasa-biasa saja sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Terdapat 8 indikator pada kuadran III, yaitu:

- a. Kebersihan badan bus Elf dilihat dari luar terjaga dengan baik
- b. Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul selama perjalanan
- c. Posisi tempat duduk bus Elf sangat nyaman
- d. Jarak antar bangku tidak terlalu sempit
- e. Petugas memberikan informasi pelayanan dengan jelas selama perjalanan

- f. Petugas berpenampilan rapi
- g. Perlengkapan penunjang bus (seperti pemecah kaca, APAR, dll) tersedia dengan baik
- h. Tingkat kebisingan dan getaran bus Elf tidak mengganggu kenyamanan penumpang

4. Kuadran IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang bus terhadap operasionalisasi bus Elf yang kurang penting, tetapi tingkat pelaksanaannya berlebihan. Hal ini dikarenakan penumpang menganggap faktor tersebut kurang penting, tetapi tingkat pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh pihak manajemen sehingga dapat memuaskan.

Terdapat 1 item pada kuadran IV yaitu frekuensi kedatangan bus Elf tidak terlalu lama.

Dari hasil analisa diagram kartesius menunjukkan bahwa operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal harus meningkatkan kinerjanya, terutama pada kuadran I karena penumpang bus Elf jurusan Brebes-Tegal menilai pelaksanaan Operasionalisasi bus belum memuaskan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis mencoba memberikan saran dalam penyelenggaraan operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal, agar memperbaiki dan meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf, terutama pada kuadran I yang harus di jadikan prioritas utama yang meliputi:

1. Ruang di dalam bus Elf bersih

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan selalu menjaga kebersihan ruangan di dalam bus secara teratur sehingga penumpang dapat merasa nyaman berada di dalam bus Elf.

2. Kesigapan dalam melayani penumpang

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan selalu sigap dalam melayani penumpang agar penumpang merasa senang dan nyaman.

3. Kebersihan badan bus Elf dilihat dari luar terjaga dengan baik

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan selalu menjaga kebersihan secara badan luar bus secara teratur sehingga penumpang merasa nyaman.

4. Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul selama perjalanan

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan cara selalu cepat tanggap dalam menangani masalah atau keluhan yang timbul selama perjalanan sehingga penumpang menjadi senang dan nyaman menggunakan layanan Bus.

5. Posisi tempat duduk bus Elf sangat nyaman

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan cara memastikan agar posisi tempat duduk nyaman bagi penumpang.

6. Jarak antar bangku tidak terlalu sempit

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan memastikan jarak antar bangku tidak terlalu sempit sehingga penumpang bisa duduk dengan nyaman.

7. Petugas memberikan informasi pelayanan dengan jelas selama perjalanan

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan memberikan informasi dengan jelas selama perjalanan untuk memastikan penumpang

mengetahui informasi yang perlu diketahui selama perjalanan.

8. Petugas berpenampilan rapi

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan cara memastikan agar petugas berpenampilan rapi dan bersih.

9. Perlengkapan penunjang bus (seperti pemecah kaca, APAR, dll) tersedia dengan baik

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan melengkapi alat penunjang bus di tempat yang terlihat dan terjangkau oleh penumpang agar mudah untuk menggunakan fasilitas tersebut.

10. Tingkat kebisingan dan getaran bus Elf tidak mengganggu kenyamanan penumpang

Untuk meningkatkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal dapat dilakukan dengan mengurangi tingkat kebisingan dan getaran bus agar tidak mengganggu kenyamanan penumpang

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, N., 2016. *Evaluasi Operasional Angkutan Umum Kota Pariaman*. Rekayasa Sipil, Volume 13.
- Kase, E. F., Sidyn, T. A. A. & Tan, V., 2019. *Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Trayek Terminal Mena - Kota Ruteng*. TEKNOSIAR, Volume 13.
- Keputusan Menteri Perhubungan KM. 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum. Jakarta
- Kuncoro, M., 2016. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. In: Jakarta: Erlangga, p. 103.
- Kuncoro, M., 2019. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Murti, L. N. F. & Agusdini, T. M. C., 2019. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Penumpang Trayek LYN D Jurusan Terminal Rajeweksi-Dander Kabupaten Bojonegro*. FSTPT.
- Muryanto, D. & Santosa, R., 2018. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Layanan HBI Jurusan Tulangan-Terminal Iarangan Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Teknik WAKTU, Volume 16.
- Nasution, A., 2017. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2016. *Serv. Qual: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal of retailing.
- Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan. Jakarta
- Pratama, P. P., Sulistio, H. & Wicaksono, A., 2016. *Kajian Kinerja Operasional dan Pelayanan Angkutan Karyawan di Kawasan Industri Jabaneka I cikarang*, Rekayasa Sipil.
- Salim, H. A., 2018. *Manajemen transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin, O. Z., 2017. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: ITB.
- Tamin, O. Z., 2018. *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. Bandung: ITB.
- Tjiptono, F., 2017. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: ITS
- Todaro, M. & Smith, S., 2016. *Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Umari, Z. F., Andayani, R. & Irham, A., 2020. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan*

Kota Trayek Ampera-Km 5 Kota Palembang. Jurnal Desiminasi Teknologi,
Volume 8.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan
angkutan jalan. Jakarta

Warpani, S., 2016. *Merencanakan Sistem Transportasi.* Bandung: ITB.

Warpani, S., 2017. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.* Bandung: ITB.