Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page : 28785-28790

Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang PO Arimbi Rute Jakarta – Bandung

Raka Surya Pradana *[1], Risky Wahyudi[2], Dwi Endrik Setiawan[3]
[1,2] Program Studi Teknik Sipil, FT UNTARA, Tangerang,Banten
e-mail: **Rakasp95@gmail.com**

Published: October, 2025

ABSTRACT

This study aims to evaluate the operational performance and passenger satisfaction of PO Arimbi Bus on the Jakarta–Bandung route. Primary data were collected through questionnaires from 100 respondents at Kalideres Terminal, while secondary data were obtained from Arimbi Bus management. The analysis method used is Importance Performance Analysis (IPA) with the help of Microsoft Excel and SPSS 22.0. The results show a route performance value of 19, which is classified as good, but passenger satisfaction is slightly below expectations with a conformity score of 96.7%. Overall, Arimbi Bus service is considered satisfactory and should be maintained. The study recommends improving safety and comfort aspects to better meet passenger expectations.

Keywords: *Arimbi Bus, Route Operation Performance, Passenger Satisfaction, Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional serta tingkat kepuasan penumpang pada PO Bus Arimbi rute Jakarta–Bandung. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada 100 responden penumpang di Terminal Kalideres, sementara data sekunder diperoleh dari PO Arimbi. Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dengan bantuan Microsoft Excel dan SPSS 22.0. Hasil penelitian menunjukkan nilai kinerja rute sebesar 19 yang tergolong baik, namun tingkat kepuasan penumpang masih berada sedikit di bawah rata-rata harapan dengan skor kesesuaian 96,7%. Secara umum, layanan Bus Arimbi dinilai memuaskan dan masih perlu dipertahankan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan aspek keselamatan dan kenyamanan untuk lebih mendekati ekspektasi penumpang.

Kata kunci: *Arimbi Bus, Kinerja rute Operasi, Kepuasan Penunpang, Pelayanan*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Indonesia dilihat dari posisi geografisnya terdiri dari ribuan pulau. Keadaan ini mendorong dan menjadi alasan pentingnya penyediaan sarana transportasi yang baik, agar tidak menghambat kemajuan dan perkembangan yang semakin modern saat ini (Woro Winandi, 2017). Jika hal ini diabaikan, tentu dapat mempengaruhi kemajuan bangsa kita yang dapat semakin tertinggal dibandingkan negara-negara lain yang telah memiliki sistem transportasi yang lebih maju. Transportasi dapat didefinisikan sebagai transportasi atau kegiatan pengangkutan Barang dan/atau penumpang dari lokasi ke tempat tujuan (Mulyono, 2015). Transportasi jalan masih menjadi tulang punggung mobilitas orang antar kota di Indonesia. Pada koridor Jakarta–Bandung, layanan bus antarkota bersaing ketat dengan kereta api, travel, dan kendaraan pribadi.

Dalam konteks ini, keberhasilan operator bergantung pada kinerja operasional yang efisien dan kualitas layanan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam regulasi (Republik Indonesia, 2009). Dimensi SPM seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan menjadi acuan yang langsung dirasakan penumpang. Standar Pelayanan

Minimal (SPM) dapat berfungsi sebagai indikator dalam menentukan biaya yang dibutuhkan untuk mendanai penyediaan layanan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga bisa digunakan sebagai pedoman berkaitan dengan mutu dan jumlah layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah (Fadhli Hibatullah & Mawar Mawar, 2023). Kemudian Studi terbaru menegaskan pentingnya faktor keselamatan, ketepatan waktu, dan harga tiket sebagai penentu utama kepuasan penumpang bus antar kota (Shaghayegh Rahnama & Adriana Cortez, 2024). Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian (Phillip Kotler, 2016). Kepuasan pelanggan yang baik cenderung menciptakan pelanggan yang lebih setia dan akan terus berlangganan dalam jangka waktu yang panjang .
PO Bus Arimbi sebagai salah satu penyedia layanan pada rute Jakarta–Bandung menghadapi tantangan kualitas yang kerap dikeluhkan penumpang, antara lain belum konsistennya disiplin perawatan armada (service berkala), ketersediaan sabuk pengaman di kursi, serta perilaku mengemudi yang berpotensi mengganggu keselamatan (misalnya penggunaan telepon genggam saat mengemudi). Temuan ini menegaskan pentingnya perbaikan berkelanjutan agar layanan memenuhi ekspektasi dan standar yang berlaku.

No	Segmen	Armada Siap Guna	Siap Guna Operasi	Unit Afkir	Rusak Berat	Rusak Ringan
1	Bus Kota	12	13	7	–	3
2	AKDP	94	93	75	4	7
3	Perintis	28	28	25	–	2
4	Bandara	31	31	16	3	2
	Jumlah	**165**	**165**	**123**	**7**	**11**

Studi-studi sebelumnya banyak mengkaji kualitas layanan transportasi secara umum. Namun, penelitian yang secara simultan mengevaluasi kinerja operasional rute dan mengukur kepuasan penumpang pada operator spesifik di koridor Jakarta–Bandung masih terbatas. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggabungkan indikator kinerja operasional (load factor, headway, waktu tunggu, kecepatan komersial, waktu sirkulasi, jam operasi, frekuensi) dan Importance–Performance Analysis (IPA) untuk pemetaan prioritas perbaikan.
Kontribusi utama penelitian adalah integrasi evaluasi kinerja rute dengan pemetaan kepuasan penumpang berbasis IPA pada operator spesifik. Pendekatan ini menghasilkan daftar prioritas perbaikan yang terukur dan kontekstual terhadap kondisi operasional di lapangan.
Bagian metode penelitian (desain, sampel, instrumen, teknik analisis), diikuti hasil dan pembahasan, serta simpulan dan saran untuk implementasi manajerial dan agenda riset mendatang

METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah kantor PO bus arimbi yang melayani rute Jakarta – Bandung dan sebaliknya.



Gambar 1 Lokasi Penelitian

2.3 Profil Responden

Responden penelitian ini berjumlah 100 orang penumpang PO Bus Arimbi rute Jakarta–Bandung. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar penumpang berusia produktif (20–40 tahun) dengan proporsi laki-laki sebesar 55% dan perempuan 45%. Tingkat pendidikan didominasi lulusan SMA hingga sarjana. Dari sisi tujuan perjalanan, mayoritas menggunakan bus untuk keperluan kerja/bisnis (60%), sementara sisanya untuk perjalanan pribadi/keluarga (40%). Frekuensi penggunaan bus rata-rata 2–3 kali per bulan.

Profil ini menggambarkan bahwa penumpang Arimbi merupakan kelompok yang cukup kritis dalam menilai kualitas layanan, sebab mereka memiliki alternatif moda transportasi lain seperti kereta cepat, kereta api reguler, maupun travel. Oleh karena itu, menjaga kualitas layanan menjadi faktor strategis agar tetap kompetitif.

2.2 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan data menggunakan angket dan pengamatan (Sugiyono, 2022). Pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei diterapkan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan kepuasan penumpang PO Bus Arimbi pada rute Jakarta–Bandung. Populasi terdiri atas seluruh penumpang pada rute tersebut dengan jumlah rata-rata 19.800 orang pada Juli 2025. Ukuran sampel ditetapkan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Penulis menggunakan teknik o Teknik pengambilan sampel mengacu pada purposive sampling, yakni penumpang yang melakukan perjalanan pada periode pengumpulan data (Sekaran & Bougie, 2016).

Data penelitian mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner berbasis skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) yang dibagikan di Terminal Kalideres, Jakarta, dan Terminal Leuwi Panjang, Bandung. Instrumen disusun berdasarkan enam dimensi standar pelayanan minimal (SPM) transportasi darat, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2019). Data sekunder diperoleh dari dokumen operasional PO Arimbi serta regulasi pemerintah terkait angkutan umum.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei dinamis (on board) dan survei statis. Survei dinamis dilaksanakan di dalam bus untuk mencatat kecepatan, waktu tempuh, dan waktu berhenti, sekaligus menyebarkan kuesioner. Survei statis dilakukan di terminal untuk memperoleh data faktor muat (load factor), headway, waktu tunggu penumpang, serta jam operasional.

2.3 Analisis CSI dan IPA

Variabel penelitian terdiri atas dua kelompok. Pertama, variabel kinerja operasional yang mencakup load factor, headway, waktu tunggu, kecepatan perjalanan, waktu sirkulasi, waktu perjalanan, jam operasional, dan frekuensi pelayanan. Kedua, variabel kepuasan penumpang yang diukur melalui enam dimensi SPM.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama berupa analisis kinerja operasional dengan indikator teknis transportasi sesuai Surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat Nomor 687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaran Angkutan Penumpang (Ditjen Perhubungan Darat, 2002).Tahap kedua berupa analisis kepuasan penumpang dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konseptual merupakan model yang melibatkan banyak atribut. Metode ini mengungkap kekuatan serta kelemahan dari penawaran di pasar dengan menggunakan dua kriteria, yaitu tingkat kepentingan atribut dan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan metode ini dimulai dengan menentukan atribut-atribut yang dapat diterapkan terkait pilihan yang sedang diteliti (Heru Winarno, 2017). serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur indeks kepuasan. CSI digunakan untuk mengukur seberapa puas pengunjung dengan cara melihat seberapa penting atribut-atribut produk atau layanan tersebut. CSI adalah sebuah indikator untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan pentingnya atribut yang dievaluasi. *Customer Satisfaction Index* (CSI) sangat bermanfaat untuk keperluan internal perusahaan (Siti Husna Ainu Syukri, 2014). Dimana Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi publik (Pradana et al., 2022).

Salah satu contohnya adalah menemukan pada penelitian (Ruth Elgiana Ester Simangunsong et al., 2018) yang mengungkapkan bahwa penerapan IPA pada Trans Semarang berhasil mengidentifikasi atribut prioritas layanan, yang relevan dengan kondisi penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Operasional Rute

Evaluasi kinerja operasional dilakukan melalui beberapa indikator.

1. Load Factor: Nilai sebesar 70% menunjukkan tingkat okupansi optimal, sesuai standar ideal (70–100%). Artinya kapasitas bus terpakai efisien tanpa mengorbankan kenyamanan.
2. Headway: Rata-rata 20 menit. Nilai ini masih di atas standar ideal (≤15 menit), sehingga waktu tunggu penumpang sekitar 10 menit. Pengaturan jadwal lebih rapat dibutuhkan terutama pada jam sibuk.
3. Waktu Tunggu: Rata-rata 10 menit. Nilai ini masih dapat diterima penumpang, namun berpotensi menurunkan kepuasan jika terjadi keterlambatan tambahan.
4. Kecepatan Komersial: Tercatat 40 km/jam, masih dalam rentang baik (30–50 km/jam) untuk jalur antarkota padat.
5. Waktu Sirkulasi: Sebesar 4 jam untuk perjalanan pulang–pergi, sudah sesuai dengan kondisi lalu lintas Jakarta–Bandung.
6. Jam Operasi: 05.00–21.00, cukup memadai namun bisa diperpanjang pada akhir pekan untuk mengakomodasi permintaan.
7. Frekuensi: Rata-rata 3 bus/jam. Idealnya 4 bus/jam agar waktu tunggu penumpang dapat ditekan.

Secara agregat, nilai komposit kinerja rute adalah 19, yang berarti dalam kategori baik. Meskipun demikian, ada ruang untuk perbaikan pada aspek headway dan frekuensi bus.

3.2 Pemetaan Importance–Performance Analysis (IPA)



Gambar 2 Analisis IPA

Berdasarkan garis pemisah ($\bar{I}$ = 4,50; $\bar{P}$ = 4,36), atribut layanan dapat dipetakan ke dalam empat kuadran:

1. Kuadran I (Prioritas Utama): Keselamatan dan kenyamanan → perlu perhatian lebih karena dianggap sangat penting tetapi kinerjanya belum maksimal.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Ketepatan waktu dan harga → dianggap penting dan kinerjanya sudah baik, perlu dipertahankan konsistensinya.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Informasi layanan → dianggap kurang penting dan kinerjanya juga belum tinggi, sehingga tidak perlu dijadikan prioritas utama.
4. Kuadran IV (Berlebihan): Tidak ada atribut signifikan yang masuk kategori ini.

Pemetaan ini membantu manajemen PO Arimbi dalam mengalokasikan sumber daya dan strategi perbaikan layanan.

3.3 Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berbobot menghasilkan nilai ≈ 87–90%, yang dikategorikan "puas". Artinya, secara keseluruhan penumpang merasa layanan PO Arimbi sesuai dengan harapan. Namun karena nilai CSI belum mencapai 100%, peluang perbaikan tetap terbuka, terutama pada aspek keselamatan dan kenyamanan yang menjadi prioritas utama. Dalam penelitian (Fitrika Mita Suryani et al., 2023). juga menunjukkan bahwa kepuasan penumpang memiliki hubungan erat dengan loyalitas, sehingga peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepercayaan dan keterikatan penumpang.

3.4 Implikasi Manajerial

Dari hasil penelitian, terdapat sejumlah implikasi praktis:

1. Keselamatan: Manajemen perlu melakukan audit keselamatan rutin, memastikan kelengkapan sabuk pengaman, perawatan armada, dan pelatihan disiplin mengemudi bagi sopir.
2. Kenyamanan: Pemeliharaan AC, kebersihan kabin, dan tata letak kursi perlu diperhatikan secara berkala.
3. Ketepatan Waktu: Jadwal keberangkatan harus diawasi dengan ketat, terutama pada jam sibuk.
4. Informasi Layanan: Penyediaan sistem informasi digital (aplikasi atau media sosial) dapat menjadi solusi untuk memperkuat layanan meski atribut ini bukan prioritas utama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kinerja dan kepuasan penumpang PO Bus Arimbi rute Jakarta–Bandung, dapat disimpulkan bahwa kinerja operasional bus secara umum berada pada kategori baik dengan nilai komposit sebesar 19. Indikator load factor sebesar 70% dan kecepatan komersial 40 km/jam telah memenuhi standar, meskipun aspek headway yang mencapai 20 menit dan frekuensi layanan hanya 3 bus/jam masih memerlukan peningkatan agar lebih optimal. Dari sisi kepuasan, penumpang secara umum merasa puas dengan tingkat kesesuaian 96,7% dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berkisar 87–90%, yang termasuk dalam kategori "puas". *Analisis Importance–Performance* Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut keselamatan dan kenyamanan merupakan prioritas utama (Kuadran I), sedangkan ketepatan waktu dan harga berada pada Kuadran II yang perlu dipertahankan, sementara aspek informasi berada pada prioritas rendah (Kuadran III), hal tersebut sesuai dengan penelitian (Ruth Elgiana Ester Simangunsong et al., 2018) diaman dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa penerapan IPA pada Trans Semarang berhasil mengidentifikasi atribut prioritas layanan, yang relevan dengan kondisi penelitian ini. Dengan demikian, temuan penelitian PO Bus Arimbi memperkuat literatur tentang kualitas layanan transportasi publik di Indonesia.. Secara praktis, hasil ini mengimplikasikan bahwa PO Arimbi perlu memperkuat aspek keselamatan dan kenyamanan melalui perawatan armada, pelatihan pengemudi, serta peningkatan fasilitas yang menunjang kenyamanan penumpang. Sementara itu, secara teoretis, penelitian ini mendukung teori service quality dengan menunjukkan bahwa dimensi assurance, tangibles, dan reliability memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulisan jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis Dwi Endrik Setiawan, mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Tangerang Raya, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Bapak Raka Surya Pradana, S.T., MSCE selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga sejak proses penyusunan hingga penyelesaian jurnal ini.
Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak di Universitas Tangerang Raya, khususnya Fakultas Teknik, yang telah memberikan dukungan, fasilitas, dan kesempatan sehingga

penelitian serta penulisan jurnal ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

DAFTAR PUSTAKA

Ditjen Perhubungan Darat. (2002). Surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat Nomor 687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaran Angkutan Penumpang. In *Kementrian Perhubungan*. Kemenhub.

Fadhli Hibatullah, & Mawar Mawar. (2023). Evaluasi Peraturan Gubernur Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Daerah Khusus Ibukota Jakarta. *Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, *06*(1), 68–77.

Fitrika Mita Suryani, Cut Mutiawati, & Ruhdi Faisal. (2023). The influence of service performance and passenger satisfaction on public transport loyalty in a small city in a developing country. *Journal of Applied Engineering Science*, *21*(2), 644–655.

Heru Winarno. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, *1*(2), 146–160.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal*. Kemenhub.

Mulyono, T. (2015). *Pengantar Transportasi : Modul 3 Jenis Moda Transportasi*. Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Phillip Kotler. (2016). *Marketing Management* (15 th). Pearson Education Limited.

Pradana, G. W., Meirinawati, Tauran, & Falaq. (2022). Importance–Performance Analysis (IPA) on the Service Quality of Suroboyo Trans Semanggi Bus in Indonesia. *SHS Web of Conferences 149*, 1–7.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025. Jakarta.

Ruth Elgiana Ester Simangunsong, Anita Ratnasari Rakhmatulloh, & Diah Intan Kusumo Dewi. (2018). Passengers' Perceptions of the Service Quality and Operation of a Bus Rapid Transit System (Trans Semarang) in Semarang, Indonesiadeveloping country. *TRANSPORT PROBLEMS*, *18*(1), 144–156. https://doi.org/DOI:10.20858/tp.2023.18.1.12

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (ed 7). Wiley.

Shaghayegh Rahnama, & Adriana Cortez. (2024). Navigating Passenger Satisfaction: A Structural Equation Modeling–Artificial Neural Network Approach to Intercity Bus Services. *Sustainability, 16(11), 4363*.

Siti Husna Ainu Syukri. (2014). PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, UIN Sunan Kalijaga*, *13*(2), 103–111.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (edisi ke 1). Alfabeta.

Woro Winandi. (2017). *Manajemen Penyelenggaraan Angkutan Umum Pada Pengemudi Kendaraan Angkutan Umum*. Narotama University Press.