

Analisis Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Akap (Studi Kasus PO. Haryanto Kelas Executive Trayek Jepara – Jakarta)

Analysis of Operational Performance and Akap Bus Services (Case Study of PO. Haryanto Executive Class Jepara – Jakarta Route)

M Reza Syahputra¹, Mira Lestira Hariani^{1*}, Martinus Agus S¹, Ohan Farhan¹, Shinta Novriani¹

¹Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Swadaya Gunung Jati

Koresponden*, Email : Rezasyahputra@gmail.com, lestiramira@gmail.com, martinus@gmail.com, shinta@gmail.com

Info Artikel

Diajukan : 7 Agustus 2023
Diperbaiki : 17 September 2023
Disetujui : 10 September 2023

Keywords: Public Transport
Performace, Public Transport Services,
Public Transport Tariffs, Vehicle
Operational Costs (VOC).

Abstract

PO. Haryanto is an Otobus company from Kudus, Central Java, which is engaged in Inter-City Inter-Provincial (AKAP) bus transportation services, one of which operates from Jepara to Jakarta with the type of service Executive Class. This study aims to determine the performance and tariffs based on vehicle operating costs. In this study, data was collected through observation, interviews and questionnaires directed to service users. The method for analyzing operational performance, calculating tariffs and operating costs for vehicles refers to the method of the Ministry of Transportation SK.687/AJ.206/DRJD/2002, and analysis of service performance using the method of Importance Performance Analysis (IPA). Results of operational performance in terms of load factor obtained by 70,79%, the value of travel speed is 53,70 km/hour, the frequency of service is obtained 4 vehicles/hour, the service time is obtained 2 hours (morning and evening), the travel time is 1,14 minutes/km, the number of fleets operating 100%, and circulation time of 34,05 hours. The actual fare for the PO. Haryanto bus for the Jepara – Jakarta route is IDR 240.000. The results of the tariff analysis based on the BOK with the furthest distance traveled obtained a BOK value of IDR 4.803.356,79 with a tariff value of IDR 251.604,40. PO. Haryanto bus service performance results with the method IPA shows some performance indicators that should be maintained and some that should be improved.

Abstrak

Kata kunci: Kinerja Angkutan Umum,
Pelayanan Angkutan Umum, Tarif
Angkutan Umum, Biaya Operasional
Kendaraan (BOK)

PO. Haryanto merupakan Perusahaan Otobus asal Kudus Jawa Tengah, yang bergerak dalam layanan jasa transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), yang salah satunya beroperasi dari Jepara ke Jakarta dengan jenis pelayanan Executive Class. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional dan tarif berdasarkan biaya operasional kendaraan. Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner yang ditunjukkan kepada pengguna jasa. Metode analisis kinerja operasional, perhitungan tarif dan biaya operasional kendaraan mengacu pada metode Departemen Perhubungan SK.687/AJ.206/DRJD/2002, dan analisis kinerja pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil kinerja operasional dari segi load factor diperoleh sebesar 70,79%, nilai kecepatan perjalanan sebesar 53,70 km/jam, frekuensi pelayanan diperoleh 4 kend/jam, waktu pelayanan diperoleh 2 jam (pagi dan sore), waktu perjalanan sebesar 1,14 menit/km, jumlah armada beroperasi sebesar 100%, dan waktu sirkulasi sebesar 34,05 jam. Untuk tarif yang sebenarnya bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta sebesar Rp 240.000. Hasil analisis tarif berdasarkan BOK dengan jarak tempuh terjauh didapatkan nilai BOK sebesar Rp 4.803.356,79 dengan nilai tarif sebesar Rp 251.604,40. Hasil kinerja pelayanan bus PO. Haryanto dengan metode IPA menunjukkan beberapa indikator kinerja yang harus dipertahankan dan beberapa yang harus ditingkatkan.

1. Pendahuluan

Transportasi darat khususnya angkutan umum bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) merupakan salah satu bentuk jasa transportasi yang berperan penting dalam meningkatkan transportasi masyarakat diberbagai daerah. Sebagai salah satu moda transportasi yang menghubungkan antar kota antar provinsi bus mempunyai peran sangat penting demi tercapainya kelancaran transportasi [1].

Dari Jepara, Kudus dan Demak untuk menjangkau kota Jakarta ataupun sebaliknya hanya terdapat transportasi umum bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), disebabkan transportasi darat lainnya yaitu kereta api hanya beroperasi sampai kota Semarang. Hal ini memberi peluang bagi para penyedia jasa transportasi khususnya bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) untuk membuka trayek Jepara ke Jakarta. Banyaknya jumlah PO bus trayek Jepara - Jakarta membuat masyarakat atau penumpang memiliki banyak alternative untuk memilih PO bus yang akan dinaiki untuk menempuh perjalanan rute Jepara ke Jakarta.

Salah satu perusahaan otobus yang paling diminati oleh masyarakat di wilayah Muria Raya adalah PO. Haryanto. PO. Haryanto adalah perusahaan otobus asal Kudus Jawa Tengah, yang bergerak dalam layanan jasa transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), yang salah satunya beroperasi dari Jepara ke Jakarta dengan jenis pelayanan Executive Class. Dalam menentukan pemilihan bus terdapat berbagai faktor yang dipertimbangkan oleh pengguna bus, seperti fasilitas, harga tiket/tarif, ketepatan waktu keberangkatan dan waktu kedatangan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional dan kinerja pelayanan bus Antar Kota Antar Provinsi dan untuk mengetahui tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan.

Penelitian terkait kinerja operasional dan kinerja pelayanan angkutan umum sudah banyak dilakukan. Seperti, [2] melakukan penelitian kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang bus trans Jogja trayek 6A dan 6B, hasil analisis kinerja operasional dari segi load factor didapat sebesar 7,99% untuk Trayek 6A dan sebesar 5,46% untuk Trayek 6B. Nilai headway sebesar 21,37 menit untuk Trayek 6A dan sebesar 20,48 menit untuk Trayek 6B. Waktu sirkulasi rata-rata sebesar 0,73 jam untuk Trayek 6A dan 6B. Kecepatan perjalanan sebesar 22,42 km/jam untuk Trayek 6A dan sebesar 23,22 km/jam untuk Trayek 6B. Tingkat kepuasan penumpang dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada trayek 6A sebesar 82,298% dan pada trayek 6B sebesar 79,273% yang artinya tingkat kepuasan penumpang pada trayek 6A dan 6B sudah puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Referensi [3] dalam penelitian ini menganalisis Biaya Operasional Kendaraan dengan menggunakan metode LAPI-ITB (1997) dan perhitungan tarif mengacu pada metode Departemen Perhubungan SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pada kecepatan 75 km/jam diperoleh BOK sebesar Rp. 4.422.851 dengan nilai tarif yang diperoleh sebesar 536.683 dan untuk BOK dengan kecepatan berjalan 70 km/jam sebesar Rp. 4.339.521 dengan tarif yang diperoleh sebesar Rp. 531.846 dengan rata-rata tarif yang didapatkan Rp. 1.039.208 kemudian untuk tarif yang berlaku sebesar Rp. 792.7155.

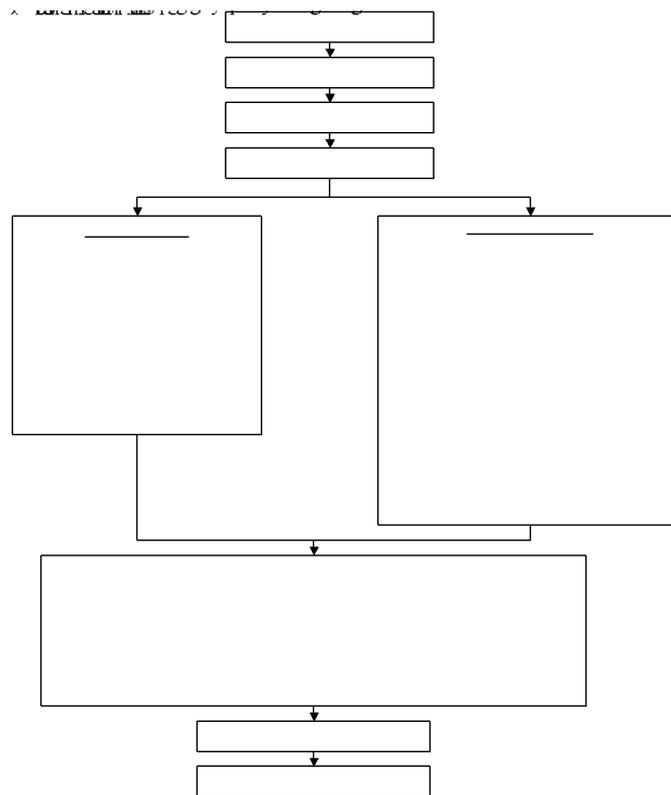
Referensi [4] menganalisis tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan dan menganalisis kemampuan penumpang untuk membayar jasa atau pelayanan angkutan umum (ATP) dan kesediaan penumpang untuk membayar atas jasa atau pelayanan yang sudah diperolehnya (WTP). Hasil analisis tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan adalah sebesar Rp 27.000,00, berdasarkan Ability To Pay diperoleh tarif sebesar Rp 40.043,05 dan nilai tarif Willingness To Pay Rp 22.779,49. Dalam penelitian [5] menganalisis kinerja operasional bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) kelas eksekutif trayek Malang – Jakarta, untuk analisis kinerja menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan analisis tarif menggunakan metode Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP). Hasil analisis kinerja dengan menggunakan metode IPA didapatkan nilai rata – rata sebesar 84,55%, hal ini berarti menunjukkan kinerja bus AKAP trayek Malang – Jakarta sangat memuaskan penumpang. Akan tetapi ada beberapa atribut pelayanan yang harus ditingkatkan seperti diadakannya Alat Pemadam Api Ringan (APAR), sabuk keselamatan (seat belt), ketepatan jadwal pemberangkatan. Hasil analisis tarif berdasarkan Ability To Pay (ATP) didapatkan nilai tarif sebesar Rp 184.187 dan nilai tarif berdasarkan Willingness To Pay (WTP) sebesar Rp 289.219. kemudian diperoleh besarnya nilai tarif berdasarkan ATP dan WTP adalah sebesar Rp 278.000.

Referensi [6] menganalisis kinerja angkutan umum penumpang trayek LYN D jurusan terminal Rajekwesi – Dander Kabupaten Bojonegoro menggunakan metode Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Hasil analisis kinerja dari segi load factor pada jam sibuk diperoleh 53% dan pada jam tidak sibuk sebesar 43%, frekuensi pelayanan rata – rata diperoleh 2 kend/jam, kecepatan perjalanan rata – rata didapatkan sebesar 27,10 km/jam, headway rata – rata sebesar 38 menit, waktu perjalanan rata – rata sebesar 2,35 menit/km, waktu tunggu rata – rata sebesar 19 menit, waktu pelayanan selama 7 jam,

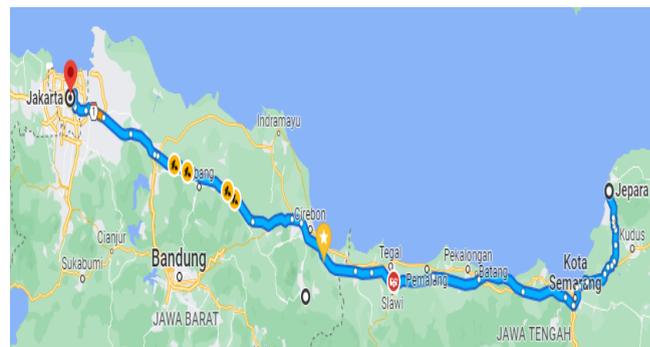
dan jumlah armada yang beroperasi sebesar 45%. Terdapat beberapa parameter kinerja yang belum memenuhi standart yaitu load factor, headway, frekuensi pelayanan, waktu pelayanan, dan jumlah armada yang beroperasi sehingga perlu adanya evaluasi dari Dinas Perhubungan.

2. Metode

Tahapan awal dalam penelitian ini dengan melakukan persiapan termasuk menyusun formulir survei data – data yang akan digunakan dalam penelitian ini dan melakukan survei uji coba kuesioner kemudian diolah dengan uji validitas dan uji reabilitas menggunakan software SPSS. Kemudian dilanjutkan dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dengan pengamatan lapangan. Data primer yang diperlukan yaitu jumlah penumpang, waktu tempuh, jarak tempuh, kecepatan perjalanan, sirkulasi waktu, dan jawaban responden dari kuesioner kinerja pelayanan. Data sekunder diperoleh dari literatur dan intansi terkait. Data sekunder diperoleh dengan melakukan wawancara langsung pihak PO. Haryanto. Data yang diperoleh yaitu harga bus, harga sparepart atau suku cadang dan pemakaian, komponen biaya langsung dan komponen biaya tidak langsung, jumlah armada yang beroperasi, jadwal keberangkatan, rute trayek.



Gambar 1. Alur Penelitian



Gambar 2. Rute Jepara – Jakarta

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Terminal tipe A Jati, Jalan AKBP Agil Kusumadya, Jati wetan, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59346.

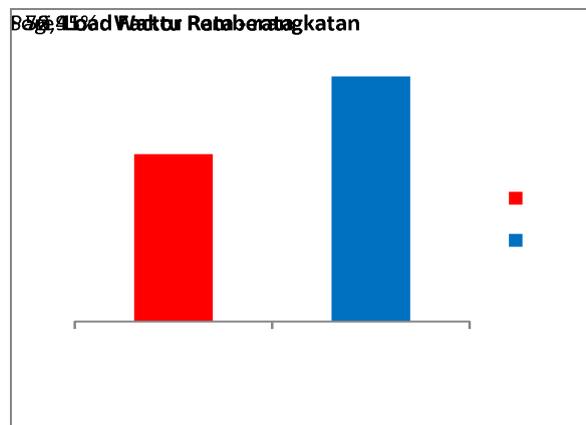
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Evaluasi Kinerja Operasional

a. Load factor

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai load factor rata – rata bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta yang didapat di lapangan selama 2 hari masa survei yaitu sebesar 70,79%. Nilai load factor yang didapat sudah memenuhi standar rata – rata yang diacu dari Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 yang nilainya sebesar 70%.

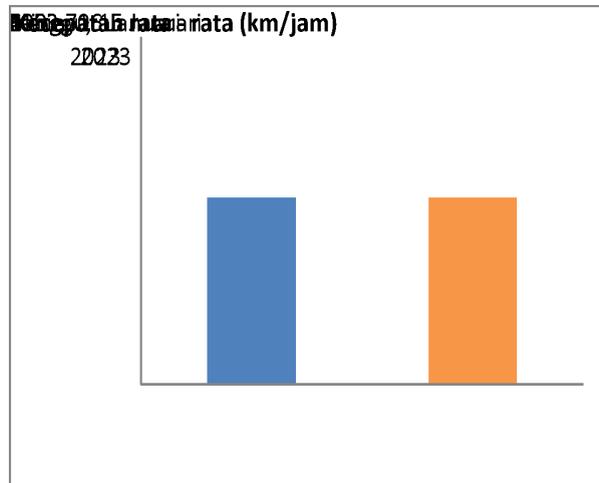
Dalam hal ini kinerja bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta untuk mengangkut penumpang tentu sudah optimal dan hal ini sangat berpengaruh terhadap biaya operasional kendaraan, tingkat okupansi penumpang pada hari libur (weekend) lebih tinggi dibandingkan dengan hari kerja (weekday) itu dikarenakan penumpang pada hari libur (weekend) lebih didominasi oleh para pekerja yang akan melakukan aktivitasnya pada hari senin besok.



Gambar 3. Load Factor Hari Minggu dan Senin

b. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan perjalanan rata - rata yang terjadi di hari libur (weekend) sebesar 53,71 km/jam dan pada hari kerja (weekday) sebesar 53,70 km/jam. Dari hasil yang didapat dapat dilihat bahwa nilai kecepatan perjalanan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti situasi lalu lintas pada jalan arteri maupun jalan tol, waktu untuk menaikkan penumpang di beberapa agen resmi atau terminal, dan waktu untuk beristirahat.



Gambar 4. Kecepatan Perjalanan Rata – rata

c. Frekuensi Pelayanan

Frekuensi pelayanan bus PO. Haryanto Trayek Jepara – Jakarta pada hari libur (weekend) dan hari kerja (weekday) diperoleh 8 armada bus per hari dalam sekali jalan.

Tabel 1. Frekuensi Pelayanan

No	Jam Pemberangkatan	Jumlah Kendaraan
1	06.30 WIB	2
2	15.30 WIB	2
3	15.45 WIB	2
4	16.00 WIB	2

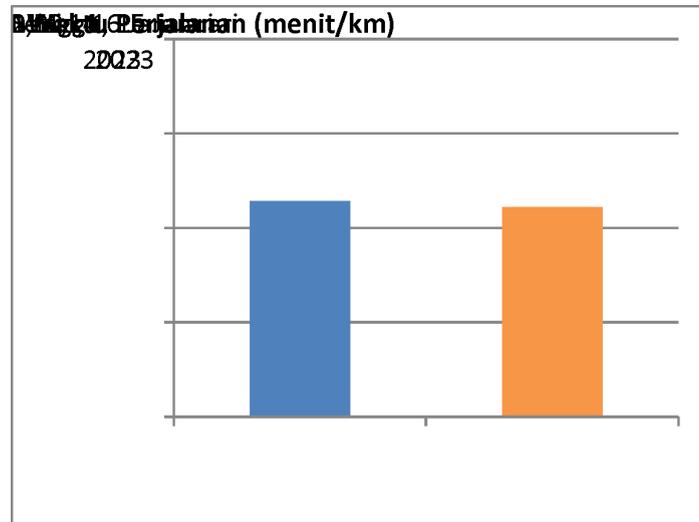
Pada jam pemberangkatan pagi (06.30 WIB) sebanyak 2 armada bus dan pada jam pemberangkatan sore (15.30 WIB, 15.45 WIB, 16.00 WIB) sebanyak 6 armada bus. Frekuensi pelayanan lebih didominasi pada sore hari dikarenakan tingkat okupansi penumpang lebih tinggi dibandingkan pada pagi hari.

d. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan bus PO. Haryanto Trayek Jepara – Jakarta dimulai dari jam pemberangkatan pagi pukul 06.30 WIB dan jam pemberangkatan sore pukul 15.30 – 16.00. waktu pelayanan ini disesuaikan dengan permintaan dan aktivitas pengguna angkutan umum khususnya dari Jepara menuju Jakarta dan sekitarnya. Waktu pelayanan lebih didominasi pada jam pemberangkatan sore hari hal dikarenakan pengguna lebih menginginkan sampai pada pagi hari.

e. Waktu Perjalanan

Perolehan hasil dari waktu perjalanan rata – rata pada hari Minggu, 15 Januari 2023 sebesar 1,14 menit/km dan pada hari Senin, 16 Januari 2023 sebesar 1,11 menit/km. Waktu perjalanan yang didapat tergolong cepat dikarenakan bus hanya mengambil penumpang pada agen resmi dan terminal yang artinya bus tidak mencari penumpang di jalan dan kondisi lalu lintas di jalan arteri maupun jalan tol tergolong lancar.



Gambar 5. Waktu Perjalanan Rata – rata

f. Jumlah Armada yang Beroperasi

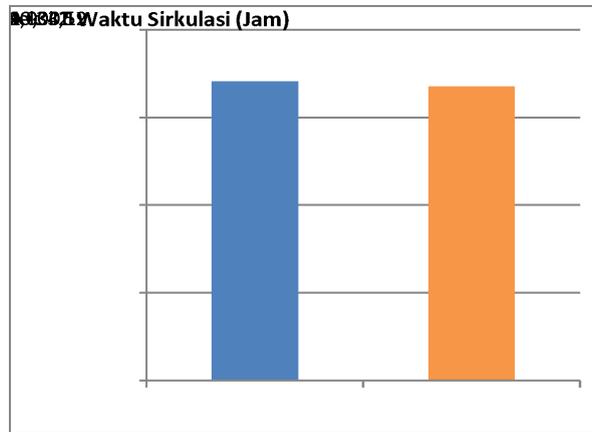
Jumlah armada bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta yaitu berjumlah total 16 armada bus dan berdasarkan jumlah ijin trayek sebesar 16 armada bus. Dari jumlah total 16 armada bus tersebut dibagi menjadi 2 lokasi pemberangkatan yaitu 8 armada bus beroperasi dari Jepara menuju Jakarta dan sebaliknya 8 armada bus beroperasi dari Jakarta menuju Jepara.

Tabel 2. Data Armada Beroperasi

No	Plat/Kode Bus
1	B 7406 VGA (HM 172)
2	B 7366 VGA (HM 095)
3	B 7391 VGA (HM 020)
4	B 7393 VGA (HM 022)
5	B 7285 VGA (HM 151)
6	B 7272 VGA (HM 120)
7	B 7251 VGA (HM 150)
8	B 7385 VGA (HM 139)
9	B 7360 VGA (HM 014)
10	B 7361 VGA (HM 168)
11	B 7208 VGA (HM 066)
12	B 7255 VGA (HM 149)
13	B 7399 VGA (HM 173)
14	B 7199 VGA (HM 067)
15	B 7383 VGA (HM 140)
16	B 7358 VGA (HM 016)

g. Waktu Sirkulasi

Pencatatan waktu sirkulasi bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta dilakukan dengan 2 seksi pencatatan waktu sirkulasi. Seksi 1 dilakukan pada hari Minggu, 15 Januari 2023 sampai hari Senin, 16 Januari 2023 dan seksi 2 dilakukan pada hari Senin, 16 Januari 2023 sampai hari Selasa, 17 Januari 2023 dengan menjumlahkan waktu tempuh dari awal keberangkatan bus, waktu henti bus di tujuan sampai dengan waktu kedatangan bus kembali ke asal setelah melintasi rute dalam satu putaran penuh.



Gambar 6. Waktu Sirkulasi Rata - rata

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa waktu sirkulasi pada seksi 1 hari Minggu, 15 Januari 2023 sampai hari Senin, 16 Januari 2023 dan seksi 2 hari Senin, 16 Januari 2023 sampai hari Selasa, 17 Januari 2023 tidak berbeda jauh dan hasil rata – rata waktu sirkulasi yang diperoleh sebesar 34,05 jam, dengan hasil yang didapat maka bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta beroperasi dalam 1 rit (pulang – pergi) kurang lebihnya memakan waktu selama 2 hari.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional

Parameter Kinerja	Standar	Hasil	Keterangan
Load Factor	70%	70,79%	Memenuhi
Kecepatan Perjalanan	>10 km /jam	53,70 km/jam	Memenuhi
Frekuensi	>6 kend/jam	4 kend/jam	Belum memenuhi
Waktu Pelayanan	10 – 15 Jam	2 jam (pagi dan sore)	Belum memenuhi
Waktu Perjalanan	<6 menit/km	1,14 menit/km	Memenuhi
Jumlah armada beroperasi	100%	100%	Memenuhi

3.2 Analisis Kinerja Tarif

a. Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan

Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan pada penelitian ini menggunakan metode Direktur Jendral Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Sebagai sampel perhitungan jarak tempuh yang diambil sebesar 638,7 km/trip dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4. BOK Jarak Tempuh 638,7 km

No	Komponen	Rp bus - km
A.	Biaya langsung	
1	Biaya penyusutan	Rp 1.600,47
2	Biaya awak bus	Rp 665,41
3	Biaya Bahan Bakar Minyak (BBM)	Rp 2.720,00
4	Biaya Tol	Rp 704,56
5	Ban	Rp 440,00
6	Service Kecil	Rp 226,00
7	Service besar	Rp 93,75
8	Biaya cuci bus	Rp 78,28
9	Restribusi Terminal	Rp 39,14
10	STNK / Pajak kendaraan	Rp 11,42
11	Uji KIR	Rp 6,52
12	Biaya GPS	Rp 2,39
B.	Biaya Tidak Langsung	Rp 248,88
C.	Biaya Pokok (A+B)	Rp 6.836,84
D.	Biaya overhead (Biaya pokok x 10%)	Rp 683,68

E. Total BOK (Biaya pokok + Biaya overhead) Rp 7.520,52

Hasil perhitungan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) PO. Haryanto dengan jarak tempuh yang berbeda dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi BOK Jarak Tempuh Berbeda

No	Jarak Tempuh	BOK
1	638,7 km	Rp 4.803.356,79
2	632,1 km	Rp 4.778.093,81
3	626,3 km	Rp 4.755.893,00
4	620,2 km	Rp 4.732.543,88
5	612,4 km	Rp 4.702.687,62
6	611,3 km	Rp 4.698.477,13
7	610,8 km	Rp 4.696.563,26
8	610,1 km	Rp 4.693.883,86
9	606 km	Rp 4.678.190,18
10	603,9 km	Rp 4.670.151,96
11	601,3 km	Rp 4.660.199,88
12	600,9 km	Rp 4.658.668,79
13	599,6 km	Rp 4.653.692,74
14	597,2 km	Rp 4.644.506,20
15	592,6 km	Rp 4.626.898,67
16	588 km	Rp 4.609.291,13

b. Analisis Tarif Berdasarkan BOK

Setelah melakukan perhitungan Biaya Operasional Kendaraan di atas, kemudian melakukan perhitungan tarif. Untuk tarif yang berlaku pada bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta sebesar Rp 270.000 akan tetapi tarif tersebut dikurangi oleh biaya lain yaitu :

- Biaya komisi agen = Rp 15.000 / tiket
- Biaya konsumsi = Rp 15.000

Jadi tarif bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta yang sebenarnya diberlakukan setelah di kurangi komisi agen dan biaya konsumsi menjadi $Rp\ 270.000 - (15.000 + 15.000) = Rp\ 240.000$.

Perhitungan tarif menggunakan Pedoman Departemen Perhubungan SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Sebagai contoh perhitungan tarif menggunakan Biaya Operasional Kendaraan yang sudah dilakukan perhitungan di atas yaitu sebesar Rp 7.520,52 /bus – km dengan load factor sebesar 70%.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Tarif Berdasarkan BOK dengan Jarak Tempuh 638,7 km

No	Komponen	Rp bus - km	Rp pnp - km	Rp / pnp	%
A.	Biaya langsung				
1	Biaya penyusutan	Rp 1.600,47	Rp 76,21	Rp 48.677,25	21,28
2	Biaya awak bus	Rp 665,41	Rp 31,69	Rp 20.238,10	8,85
3	Biaya Bahan Bakar Minyak (BBM)	Rp 2.720,00	Rp 129,52	Rp 82.726,86	36,17
4	Biaya Tol	Rp 704,56	Rp 33,55	Rp 21.428,57	9,37
5	Ban	Rp 440,00	Rp 20,95	Rp 13.382,29	5,85
6	Service Kecil	Rp 226,00	Rp 10,76	Rp 6.873,63	3,01
7	Service besar	Rp 93,75	Rp 4,46	Rp 2.851,34	1,25
8	Biaya cuci bus	Rp 78,28	Rp 3,73	Rp 2.380,95	1,04
9	Restribusi Terminal	Rp 39,14	Rp 1,86	Rp 1.190,48	0,52
10	STNK / Pajak kendaraan	Rp 11,42	Rp 0,54	Rp 347,46	0,15
11	Uji KIR	Rp 6,52	Rp 0,31	Rp 198,41	0,09
12	Biaya GPS	Rp 2,39	Rp 0,11	Rp 72,75	0,03
B.	Biaya Tidak Langsung	Rp 248,88	Rp 11,85	Rp 7.569,44	3,31
C.	Biaya Pokok (A+B)	Rp 6.836,84	Rp 325,56	Rp 207.937,52	90,91

D.	Biaya overhead (Biaya pokok x 10%)	Rp 683,68	Rp 32,56	Rp 20.793,75	9,09
E.	Total BOK (Biaya pokok + Biaya overhead)	Rp 7.520,52	Rp 358,12	Rp 228.731,28	100,00

Hasil perhitungan analisis tarif bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan

No	Jarak Tempuh	BOK	Load Factor (70%)	Tarif	Tarif Sebenarnya
1	638,7 km	Rp 4.803.356,79	21 Penumpang	Rp 251.604,40	Rp 240.000
2	632,1 km	Rp 4.778.093,81	21 Penumpang	Rp 250.281,10	Rp 240.000
3	626,3 km	Rp 4.755.893,00	21 Penumpang	Rp 249.118,20	Rp 240.000
4	620,2 km	Rp 4.732.543,88	21 Penumpang	Rp 247.895,16	Rp 240.000
5	612,4 km	Rp 4.702.687,62	21 Penumpang	Rp 246.331,26	Rp 240.000
6	611,3 km	Rp 4.698.477,13	21 Penumpang	Rp 246.110,71	Rp 240.000
7	610,8 km	Rp 4.696.563,26	21 Penumpang	Rp 246.010,46	Rp 240.000
8	610,1 km	Rp 4.693.883,86	21 Penumpang	Rp 245.870,11	Rp 240.000
9	606 km	Rp 4.678.190,18	21 Penumpang	Rp 245.048,06	Rp 240.000
10	603,9 km	Rp 4.670.151,96	21 Penumpang	Rp 244.627,01	Rp 240.000
11	601,3 km	Rp 4.660.199,88	21 Penumpang	Rp 244.105,71	Rp 240.000
12	600,9 km	Rp 4.658.668,79	21 Penumpang	Rp 244.025,51	Rp 240.000
13	599,6 km	Rp 4.653.692,74	21 Penumpang	Rp 243.764,86	Rp 240.000
14	597,2 km	Rp 4.644.506,20	21 Penumpang	Rp 243.283,66	Rp 240.000
15	592,6 km	Rp 4.626.898,67	21 Penumpang	Rp 242.361,36	Rp 240.000
16	588 km	Rp 4.609.291,13	21 Penumpang	Rp 241.439,06	Rp 240.000

Berdasarkan hasil analisis perhitungan Biaya Operasional Kendaraan, diperoleh nilai tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan pada jarak tempuh 638,7 km yaitu sebesar Rp 251.604,40 dan pada jarak tempuh 588 km diperoleh nilai tarif sebesar Rp 241.439,06 dan untuk tarif yang sebenarnya adalah Rp 240.000 Berdasarkan hasil tersebut tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan lebih tinggi dibandingkan dengan tarif yang sebenarnya, maka pihak perusahaan dapat menaikkan tarif menjadi sebesar Rp250.000 berdasarkan pada perhitungan Biaya Operasional Kendaraan dengan jarak tempuh terjauh agar perusahaan tidak merugi demi keberlangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan.

3.3 Kinerja Pelayanan Berdasarkan Persepsi Penumpang

Populasi dalam penelitian ini merupakan penumpang/ pengguna bus PO. Haryanto. Jumlah penumpang bus PO. Haryanto dari data yang diperoleh pada bulan Oktober 2022 pada hari kerja (weekday) berjumlah 147 penumpang dan untuk hari libur (weekend) sebanyak 164 penumpang (Data dari PT. Haryanto Motor Indonesia, 2022). Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan persen sampling error (e) yang digunakan sebesar 10%, sehingga banyaknya sampel responden untuk weekday sebesar 60 orang dan untuk weekend 62 orang. Indikator dan atribut pelayanan yang digunakan sebagai variabel pertanyaan dalam mengukur kinerja pelayanan terhadap penumpang dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Indikator dan Atribut Pelayanan

No	Indikator	Atribut Pelayanan
1.	Aspek Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lampu penerangan di dalam bus berfungsi dengan baik 2. Tersedianya alat pemukul / pemecah kaca di dalam bus 3. Tersedianya alat pemadam api ringan (APAR) di dalam bus 4. Tersedianya fasilitas kesehatan berupa kotak P3K 5. Pintu darurat berfungsi dengan baik 6. Kondisi pintu memudahkan naik dan turun dari bus
2.	Aspek Kenyamanan	<ol style="list-style-type: none"> 7. Lorong untuk berjalan cukup luas 8. Kursi luas, empuk dan nyaman 9. Jarak antar kursi luas

10. Terdianya nomor kursi
11. Reclining seat (pengatur kursi) berfungsi dengan baik
12. Terdianya fasilitas selimut dan bantal
13. Fasilitas AC berfungsi dengan baik
14. Fasilitas rak bagasi di dalam bus luas
15. Fasilitas bagasi bawah luas
16. Tersedianya fasilitas kebersihan (Tempat sampah)
17. Toilet bersih dan menyediakan air yang bersih
18. Fasilitas hiburan (visual audio) berfungsi dengan baik
19. Jam pemberangkatan sesuai dengan jadwal
20. Ketepatan waktu kedatangan

Dalam penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis untuk menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diharapkan. Hasil dari analisis data kuesioner sebanyak 62 orang untuk weekend dan 60 orang untuk weekday yang dianggap mewakili seluruh populasi pengguna bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta, didapatkan hasil perhitungan keseluruhan indikator pada hari Minggu, 15 Januari 2023 dan hari Senin, 16 Januari 2023 dapat dilihat pada Tabel 9 dan Tabel 10.

Tabel 9. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kinerja dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan (Minggu, 15 Januari 2023)

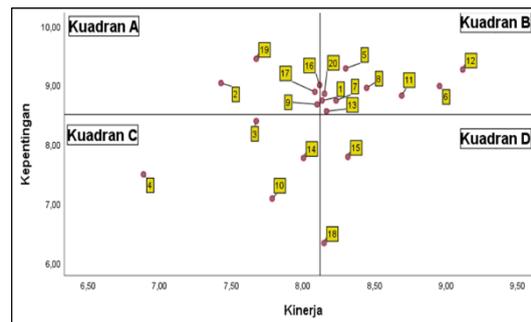
Indikator	Skor Jawaban			
	Kinerja	Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
r	a	n		
1	250	272	4,032	4,387
2	228	282	3,677	4,548
3	236	264	3,806	4,258
4	212	238	3,419	3,839
5	254	285	4,097	4,597
6	275	279	4,435	4,500
7	255	271	4,113	4,371
8	261	276	4,210	4,452
9	252	269	4,065	4,339
10	246	223	3,968	3,597
11	270	273	4,355	4,403
12	284	289	4,581	4,661
13	255	266	4,113	4,290
14	242	248	3,903	4,000
15	257	244	4,145	3,935
16	251	281	4,048	4,532
17	250	278	4,032	4,484
18	255	194	4,113	3,129
19	237	293	3,823	4,726
20	249	275	4,016	4,435
Total	5019		80,95	85,48
		5300	2	4
Rata – rata (\bar{X} dan \bar{Y})			4,048	4,274

Tabel 10. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kinerja dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan (Senin, 16 Januari 2023)

Indikator	Skor Jawaban			
	Kinerja	Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
r	a	n		
1	246	261	4.100	4.350
2	225	269	3.750	4.483
3	232	248	3.867	4.133

4	208	219	3.467	3.650
5	252	281	4.200	4.683
6	271	269	4.517	4.483
7	247	262	4.117	4.367
8	254	270	4.233	4.500
9	242	260	4.033	4.333
10	229	209	3.817	3.483
11	260	265	4.333	4.417
12	272	276	4.533	4.600
13	243	256	4.050	4.267
14	246	226	4.100	3.767
15	250	231	4.167	3.850
16	244	268	4.067	4.467
17	243	264	4.050	4.400
18	242	192	4.033	3.200
19	231	283	3.850	4.717
20	248	265	4.133	4.417
Total			81.41	84.56
	4885	5074	7	7
Rata – rata (\bar{X} dan \bar{Y})			4.071	4.228

Nilai \bar{X} dan (\bar{Y}) semuanya diplotkan pada diagram kartesius sehingga diperoleh indikator yang masuk ke dalam setiap kuadran, yang diantaranya yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Nilai – nilai yang telah diplotkan pada diagram kartesius maka dapat diketahui kinerja tiap indikator sesuai dengan letak setiap kuadran, selanjutnya hasil analisis pada tiap indikator sesuai dengan letak kuadrannya dijelaskan sebagai berikut ini.

1) Kuadran A

Indikator di kuadran A adalah indikator yang dianggap sangat penting dan prioritas utama dalam hal kualitas pelayanan, namun pada kenyataannya masih perlu ditingkatkan kinerjanya karena penumpang merasa kurang memuaskan. berikut adalah indikator yang terdapat pada kuadran A.

- Indikator nomor 2, Tersedianya alat pemukul /pemecah kaca di dalam Bus
- Indikator nomor 9, Jarak antar kursi luas
- Indikator nomor 16, Tersedianya fasilitas kebersihan (Tempat sampah)
- Indikator nomor 17, Toilet bersih dan menyediakan air yang bersih
- Indikator nomor 19, Jam pemberangkatan sesuai dengan jadwal

2) Kuadran B

Indikator yang ada pada kuadran B ini merupakan atribut pelayanan yang dianggap penting dan bahkan sudah memenuhi harapan penumpang, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan. Berikut adalah indikator yang termasuk dalam kuadran B.

- Indikator nomor 1, Lampu penerangan di dalam Bus berfungsi dengan baik
- Indikator nomor 5, Pintu darurat berfungsi dengan baik
- Indikator nomor 6, Kondisi pintu memudahkan naik dan turun dari bus
- Indikator nomor 7, Lorong untuk berjalan cukup luas
- Indikator nomor 8, Kursi luas, empuk dan nyaman
- Indikator nomor 11, Reclining seat (pengatur kursi) berfungsi dengan baik
- Indikator nomor 12, Tersedianya fasilitas selimut dan bantal

- Indikator nomor 13, Fasilitas AC berfungsi dengan baik
- Indikator nomor 20, Ketepatan waktu kedatangan

3) Kuadran C

Indikator di kuadran C merupakan atribut pelayanan yang kinerjanya dianggap sudah sesuai namun belum maksimal dalam pelayanannya dan penumpang tidak terlalu mengharapkannya. Sehingga pelayanan dan kinerjanya tidak perlu diprioritaskan atau diutamakan oleh penyedia jasa. Indikator yang termasuk dalam kuadran C adalah sebagai berikut.

- Indikator nomor 3, Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di dalam Bus
- Indikator nomor 4, Tersedianya fasilitas kesehatan berupa kotak P3K
- Indikator nomor 10, Tersedianya nomor kursi
- Indikator nomor 14, Fasilitas rak bagasi di dalam Bus luas

4) Kuadran D

Indikator yang terdapat pada kuadran D ini merupakan atribut pelayanan yang dianggap baik dalam pelaksanaannya, akan tetapi penumpang tidak terlalu mementingkannya. Terdapat 2 indikator yang masuk ke dalam kuadran D sebagai berikut ini.

- Indikator nomor 15, Fasilitas bagasi bawah luas
- Indikator nomor 18, Fasilitas hiburan (visual audio) berfungsi dengan baik.

4. Simpulan

Hasil analisis dan pembahasan terkait kinerja dan tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan pada bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut ini.

1. Kinerja Operasional bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta

- a. Diperoleh rata – rata nilai load factor selama dua hari masa survei yaitu sebesar 70,79%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa load factor memenuhi standar yang diacu dari DirJend Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 yaitu 70%.
- b. Kecepatan perjalanan rata – rata yang diperoleh pada hari Minggu, 15 Januari 2023 sebesar 53,71 km/jam dan hari senin, 16 Januari sebesar 53,70 km/jam. Hasil tersebut memenuhi standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu berada diatas 10 km/jam.
- c. Frekuensi pelayanan diperoleh 4 kendaraan/jam, terbagi dalam dua jam pemberangkatan yaitu pemberangkatan pagi sebanyak 2 armada bus dan sore sebanyak 6 armada bus. Hasil yang diperoleh belum memenuhi standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu 6 kend/jam.
- d. Waktu pelayanan dimulai dari jam pemberangkatan pagi pukul 06.30 WIB dan jam pemberangkatan sore pukul 15.30 – 16.00 WIB.
- e. Waktu perjalanan rata – rata yang diperoleh pada hari Minggu, 15 Januari 2023 sebesar 1,14 menit/km dan pada hari Senin, 16 Januari 2023 sebesar 1,11 menit/km. Dari hasil tersebut waktu perjalanan rata – rata telah sesuai standar, menurut DirJend Perhubungan Darat parameter waktu perjalanan yang ideal adalah kurang dari 6 menit/km.
- f. Jumlah armada yang beroperasi sebanyak 16 armada bus dan berdasarkan jumlah ijin trayek sebanyak 16 armada bus. Dari jumlah total 16 armada bus dibagi menjadi 2 lokasi pemberangkatan yaitu 8 armada bus beroperasi dari Jepara menuju Jakarta dan sebaliknya 8 armada bus beroperasi dari Jakarta menuju Jepara.
- g. Waktu sirkulasi rata – rata yang diperoleh selama 34,05 jam, dengan hasil tersebut maka bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta beroperasi dalam 1 rit (pulang – pergi) kurang lebihnya memakan waktu selama 2 hari.
- h. Besarnya Biaya Operasional Kendaraan bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta pada jarak tempuh terjauh 638,7 km sebesar Rp 4.803.356,79 dan pada jarak tempuh terdekat 588 km didapatkan nilai BOK sebesar Rp 4.609.291,13. Dari semua jenis Biaya Operasional Kendaraan, biaya untuk BBM merupakan persentase terbesar sekitar 34,70 – 36,17%. Sehingga harga BBM sangat berpengaruh terhadap besaran nilai tarif yang ditetapkan oleh Perusahaan Otobus/Operator.
- i. Besarnya nilai tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) bus PO. Haryanto trayek Jepara – Jakarta pada jarak tempuh 638,7 km sebesar Rp 251.604,40 dan pada jarak tempuh 588 km diperoleh nilai tarif sebesar Rp 241.439,06 lebih tinggi dibandingkan dengan tarif yang sebenarnya yaitu sebesar Rp 240.000. Berdasarkan hasil tersebut, maka pihak perusahaan dapat menaikkan tarif menjadi sebesar Rp. 250.000 berdasarkan pada

perhitungan Biaya Operasional Kendaraan dengan jarak tempuh terjauh agar perusahaan tidak merugi demi keberlangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan.

Daftar Pustaka

- [1] H. Nugroho and R. Purwaningsih, "Analisis Tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Dan Willingness To Pay (Wtp) Pada Bus Akap Kelas Executive (Studi Kasus: Bus Rosalia Indah Kelas Executive Jurusan Solo–Jabodetabek)," *Ind. Eng. Online J.*, vol. 4, no. 2, 2015.
- [2] F. Jamil, "Kinerja Operasional dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Jogja Trayek 6A dan 6B," 2021.
- [3] F. Firman, "Analisa Tarif Bus Rasa Sayang Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK)(Studi Kasus PT. Bus Rasa Sayang Trayek Bima-Jakarta)," 2022.
- [4] A. B. Saputra, S. Sunarto, and S. Samin, "Analisis tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan, Ability To Pay dan Willingness To Pay," *J. Tek. Sipil Ranc. Bangun*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2021.
- [5] A. Sahara, E. Setyaningsih, M. Z. Arifin, and R. Kusumaningrum, "Kajian Kinerja Operasional Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Kelas Eksekutif Trayek Malang-Jakarta." Brawijaya University, 2015.
- [6] L. N. F. Murti and T. M. C. Agusdini, "evaluasi Kinerja angkutan umum penumpang trayek lyn d jurusan terminal Rajekwesi–dander Kabupaten Bojonegoro," in *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur*, 2019, vol. 1, no. 1, pp. 84–90.