

## ANALISIS ANGKUTAN UMUM DI KABUPATEN GIANYAR (STUDI KASUS: TRAYEK TERMINAL BATUBULAN-UBUD)

*I Gusti Ngurah Surya Arta<sup>1)</sup> dan I Nyoman Suta Widnyana<sup>2)</sup>*  
E-mail : [gussuta@yahoo.com](mailto:gussuta@yahoo.com) <sup>1,2)</sup>

*<sup>1,2</sup> Jurusan Teknik Sipil Universitas Hindu Indonesia*

### ABSTRAK

Kondisi angkutan umum di Kota Gianyar sedang terpuruk. Masyarakat enggan menggunakan angkutan umum yang tidak memberikan pelayanan yang memadai dan lebih memilih kendaraan pribadi sebagai alat angkut dalam melakukan perjalanan. Akibatnya, terjadi peningkatan kendaraan pribadi, baik roda dua maupun roda empat yang melintas pada ruas-ruas jalan Kota Gianyar. Peningkatan kepemilikan kendaraan pribadi ini tidak sebanding dengan perluasan prasarana jalan, sehingga terjadi kemacetan akibat ketimpangan antara supply dan demand. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja angkutan umum yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan angkutan umum dan kinerja rute trayek. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden, dan observasi langsung ke lapangan, yaitu pada rute trayek Batubulan-Ubud, sebagai data primer. Kuesioner memuat serangkaian pernyataan yang meminta persepsi responden sebagai jawaban. Data sekunder berupa daftar rute jalan yang melayani trayek ini. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap data awal sebanyak 30 kuesioner, untuk mengetahui keakuratan dan kehandalan instrumen. Selanjutnya dilakukan uji t (parsial), F (simultan), model regresi dan koef. determinasi (R<sup>2</sup>). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi eksisting rute Trayek Terminal Ubud-Batubulan yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yakni masyarakat merasa kurangnya keandalan dalam pelayanan angkutan umum serta daerah pelayanan trayek tidak mencukupi kebutuhan. Pelayanan angkutan umum (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja angkutan umum (Y) pada trayek Batubulan-Ubud dengan nilai t hitung > t tabel ( $7,865 > 1,966$ ). Kinerja trayek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja angkutan umum (Y) pada trayek Batubulan-Ubud dengan nilai T hitung > T tabel ( $6,847 > 1,966$ ). Pelayanan angkutan umum (X1) dan kinerja trayek (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja angkutan umum (Y) pada trayek Batubulan-Ubud dengan nilai F hitung > F tabel ( $209,162 > 3,02$ ). Adapun persamaan regresi yang didapat yakni:  $Y = 3,640 + 0,290X1 + 0,294X2$ . Berdasarkan hasil tersebut maka untuk meningkatkan kinerja angkutan umum maka perlu kebijakan maupun regulasi untuk mengoptimalkan pelayanan angkutan umum dan meningkatkan kinerja trayek pada rute trayek Batubulan-Ubud.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja Trayek, Kinerja Angkutan Umum, Model Regresi

### ABSTRACT

*The condition of public transportation in Gianyar City is in a slump. People are reluctant to use public transportation that does not provide adequate services and prefer private vehicles as a means of transportation in traveling. As a result, there has been an increase in private vehicles, both two-wheeled and four-wheeled, that pass through the streets of Gianyar City. This increase in private vehicle ownership is not proportional to the expansion of road infrastructure, resulting in congestion due to the imbalance between supply and demand. The purpose of this study is to analyze the performance of public transport which is influenced by the quality of public transport services and route performance. The data collection method in this study was by distributing questionnaires to 400 respondents, and direct observation to the field, namely the Batubulan-Ubud route, as primary data. The questionnaire contains a series of statements asking the respondent's perception as an answer. Secondary data is a list of road routes that serve this route. Validity and reliability tests were carried out on the initial data of 30 questionnaires, to determine the accuracy and reliability of the instrument. Furthermore, the t test (partial), F (simultaneous), regression model and coefficients were carried out.*

determination (R<sup>2</sup>). The results showed that the existing condition of the Ubud-Batubulan Terminal Route which was obtained from the results of distributing questionnaires, namely the community felt that there was a lack of reliability in public transportation services and the route service area did not meet their needs. Public transportation services (X<sub>1</sub>) have a positive and significant effect on the performance of public transportation (Y) on the Batubulan-Ubud route with a value of  $t$  count  $>$   $t$  table ( $7.865 > 1.966$ ). The performance of the route (X<sub>2</sub>) has a positive and significant effect on the performance of public transportation (Y) on the Batubulan-Ubud route with a  $T$  count  $>$   $T$  table ( $6.847 > 1.966$ ). Public transportation services (X<sub>1</sub>) and route performance (X<sub>2</sub>) simultaneously have a positive and significant effect on the performance of public transportation (Y) on the Batubulan-Ubud route with an  $F$  arithmetic value  $>$   $F$  table ( $209.162 > 3.02$ ). The regression equation obtained is:  $Y = 3.640 + 0.290X_1 + 0.294X_2$ . Based on these results, to improve the performance of public transportation, it is necessary to have policies and regulations to optimize public transportation services and improve route performance on the Batubulan-Ubud route.

**Keywords:** Service Quality, Route Performance, Public Transport Performance, Regression Models.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam Angkutan umum saat ini sedang berada dalam kondisi terpuruk. Pihak penyedia transportasi mengaku tidak mampu memberikan mutu layanan lebih baik karena alasan biaya operasional yang tinggi sebagai akibat mahalnya suku cadang dan naiknya harga BBM. Sistem angkutan massal yang buruk menyebabkan masyarakat beralih ke kendaraan pribadi. Akibatnya penambahan sarana angkutan jalan yaitu kendaraan bermotor roda dua dan roda empat menjadi tidak sebanding dengan pembangunan prasarana jalan serta perbaikan sistem transportasi angkutan massal. Akibat lebih lanjut adalah membuat ketimpangan antara supply dan demand transportasi yang menyebabkan terjadinya kemacetan di mana-mana dan biaya transportasi menjadi tinggi. Pemerintah sebagai pemegang kebijaksanaan telah berusaha untuk membangun prasarana transportasi yang memadai (Priyambodo, 2015, Prabowo, 2008).

Banyak masyarakat khususnya warga perkotaan memilih enggan untuk menggunakan karena moda transportasi ini tidak menawarkan kenyamanan dan keamanan, bahkan kerap dinilai tidak bersih dan tidak sehat. Akan tetapi, terpaksa mereka gunakan karena tidak ada pilihan lain sebab tidak memiliki kendaraan pribadi. Di lain pihak, masyarakat sebagai pembayar pajak dan sekaligus pengguna angkutan umum menuntut agar pemerintah lebih terbuka untuk mengurangi kebocoran dana dalam pembangunan sarana penunjang transportasi dan bersikap lebih ketat dalam memberikan ijin operasi kendaraan. Berbagai keluhan tadi menunjukkan bahwa tidak ada satu pun pihak yang merasa puas dan diuntungkan dari keadaan angkutan umum sekarang ini (Andika, 2020, Prabowo, 2008).

Tujuan transportasi sesungguhnya adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan transportasi yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan nyaman serta berdayaguna dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat, menunjang pemerataan pertumbuhan dan stabilitas, sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa (Warpani, 1990). Hal ini sesuai dengan tujuan dan sasaran dari Sistem Transportasi Nasional (Sistranas), yaitu: selamat, terpadu, kapasitas mencukupi, lancar dan cepat, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, polusi rendah, efektif dan efisien (Permenhub No. 49. 2005) Ahtin (2017), menganalisis kinerja angkutan umum pedesaan di Kabupaten Purworejo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum Kabupaten Purworejo Jalur A dan B. Hasil penelitian diperoleh tingkat pelayanan yang belum ideal baik dari jalur A dan jalur B dilihat dari waktu operasional perlu penertiban untuk waktu selesai beroperasi, dari faktor muat jalur A adalah 34,35% sedangkan jalur B 45,25% masih lebih rendah dari nilai faktor muat yang ditentukan oleh peraturan pemerintah yaitu 70%. Headway untuk jalur A 2,24 menit dan jalur B 7,95 menit masih dibawah standar yang ditentukan pemerintah maka kinerja angkutan umum jalur A dan B dalam kondisi baik karena dapat melayani penumpang dalam waktu tunggu yang tidak lama. Ditinjau dari aspek kecepatan angkutan umum pedesaan jalur A dan jalur B masih sangat lambat masih jauh di bawah standar karena sering berhenti mencari penumpang.

### 1.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kondisi eksisting rute Trayek Terminal Batubulan- Ubud?

2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja rute trayek terhadap kinerja angkutan umum?

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Transportasi**

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin.

#### **2.1.1 Sistem Transportasi**

Sistem transportasi adalah merupakan suatu bentuk keterkaitan antara penumpang, barang, sarana, dan prasarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam suatu tatanan baik secara alami maupun rekayasa.

#### **2.1.2 Moda Transportasi**

Moda transportasi merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lain. Moda yang biasanya digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar di perairan laut dan pedalaman, serta moda yang terbang di udara.

#### **2.1.3 Kinerja Operasional Angkutan Umum**

Untuk mengetahui kinerja angkutan umum, ada beberapa elemen yang dapat dijadikan acuan dan menggambarkan karakteristik angkutan yang diharapkan seperti yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini Departemen Perhubungan baik dari segi kuantitas maupun kualitas angkutan.

#### **2.1.4 Angkutan Umum**

Angkutan umum adalah sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan dipungut bayaran (Warpani, 2002). Perangkutan dalam hal ini angkutan umum memegang peranan penting dalam menggerakkan perekonomian maka pengelolaan dan penataan angkutan umum di suatu wilayah harus disempurnakan dalam rangka menunjang perkembangan dan pertumbuhan wilayah tersebut.

### **2.2 Trayek**

Untuk mengisi kebutuhan terhadap permintaan angkutan dengan pelayanan angkutan umum maka dibentuk disusun trayek sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut, yang merupakan trayek yang sudah ada, perpanjangan, modifikasi rute serta rute-rute baru.

#### **2.2.1 Trayek Angkutan**

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 143 ayat (1) berbunyi "Pengertian angkutan umum dalam trayek adalah memiliki rute tetap dan teratur, terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antarkota dan lintas batas negara; dan, menaikan dan menurunkan penumpang pada tempat yang 14 ditentukan untuk angkutan antar kota dan perdesaan. Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas.

### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Menurut American Society for Quality Control, kualitas adalah ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan Kotler (2000) mendefinisikan kualitas: "Quality is the totality of feature and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs." Simamora (2002) mengatakan bahwa kualitas sebenarnya adalah persepsi. Jadi pemasar harus melihat bahwa realitas adalah bukan realitas tetapi realitas adalah persepsi.

### 2.3.1 Pengertian Kualitas

Definisi kualitas menurut Goetsch Davis, dalam (Yamit, 2005) yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### 2.3.2 Standar Pelayanan Minimal

Angkutan Standar Pelayanan Minimal Angkutan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Minimal adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa Angkutan secara minimal (Permen No. 9 tahun 2020).

### 2.3.3 Parameter Kinerja Angkutan

Umum Parameter kinerja angkutan umum merupakan pengukuran utama yang digunakan dalam analisa.

#### 1. Load Faktor

Load faktor merupakan perbandingan antara kapasitas terjual dan kapasitas tersedia untuk satu perjalanan yang biasa dinyatakan dalam persen (%).

#### 2. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan perjalanan merupakan perbandingan antara jarak dan waktu tempuh kendaraan angkutan umum dalam melintasi rute trayek atau segmen yang dilalui.

#### 3. Frekuensi Pelayanan

Frekuensi pelayanan merupakan banyaknya kendaraan umum penumpang per satuan waktu tertentu

#### 4. Waktu Antara (Headway) dan Waktu Tunggu

Headway merupakan interval waktu antara saat dimana bagian depan satu kendaraan melalui satu titik sampai saat bagian depan kendaraan berikutnya melalui titik yang sama (Morlok, 2015)

## 2.4 Minat Pengguna

Minat dapat didefinisikan dengan kecenderungan untuk melakukan respon dengan cara tertentu disekitarnya.

## 2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi dalam bentuk daftar pertanyaan. Kuesioner merupakan teknik pengambilan data berisi serangkaian pertanyaan tertulis yang ditujukan untuk responden.

### 2.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar, 2007).

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$r_{xy}$  = nilai korelasi *Product Moment Pearson*

N = jumlah subjek

X = skor suatu dimensi

Y = skor total

Tabel 1. Nilai-nilai produk momen *pearson*

n (1)	Interval Kepercayaan		n (1)	Interval Kepercayaan		n (1)	Interval Kepercayaan	
	95% (2)	99 % (3)		95 % (2)	99 % (3)		95 % (2)	99 % (3)
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,874	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
116	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,396	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,276	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono, 2010

### 2.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur suatu konsep atau konstruk (Jogiyanto, 2011)

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas alpha k

k = jumlah item pertanyaan

$\sum b^2$  = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$  = varians total.

Tabel 2. Nilai dan keterangan

Nilai	Keterangan
$r_{11} < 0,20$	Sangat Rendah
$0,20 \leq r_{11} < 0,40$	Rendah
$0,40 \leq r_{11} < 0,70$	Sedang
$0,70 \leq r_{11} < 0,90$	Tinggi
$0,90 \leq r_{11} < 1,00$	Sangat Tinggi

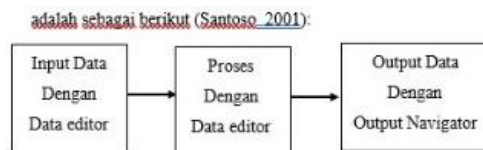
Sumber: Russefendi, 2005

## 2.7 Uji Regresi Linear

Analisis regresi berganda adalah suatu metode untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen. Lebih mudahnya yaitu untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih dari dua variabel independen  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_i$  terhadap satu variabel terikat  $Y$ . Persamaan umum analisis regresi.

## 2.8 Program dan Cara Kerja SPSS

Statistik adalah ilmu yang berhubungan dengan angka. Oleh karena itu statistik sering dikaitkan dengan data-data yang bersifat kuantitatif (angka) yang salah satunya adalah program SPSS.



Gambar 2. 1 Cara kerja proses perhitungan dengan SPSS  
Sumber: Santoso, 2015

## 2.9 Populasi Dan Sampel Penelitian

Menentukan ukuran sampel penelitian merupakan bagian yang penting pada penelitian yang menggunakan metode survei.

## 2.10 Korelasi Tunggal

Korelasi adalah bentuk analisis variabel penelitian untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan, bentuk, atau arah hubungan di antara variabel-variabel, dan besarnya variabel yang satu (variabel bebas atau variabel independen) terhadap variabel.

lainnya (variabel terikat atau variabel dependen) (Misbahuddin, Hasan, 2013).

1. Jika  $r$  bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif. Artinya jika variabel satu naik/turun maka variabel yang lain juga naik/turun. Semakin dekat nilai  $r$  ke  $+1$  semakin kuat korelasi positifnya.
2. Jika  $r$  bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negatif. Artinya jika variabel yang satu naik/turun maka variabel yang lain juga naik/turun. Semakin dekat nilai  $r$  ke  $-1$ , semakin kuat korelasi negatifnya.
3. Jika  $r$  bernilai  $0$  (nol) maka variabel-variabel tidak menunjukkan korelasi. Jika  $r$  bernilai  $+1$  dan  $-1$  maka variabel-variabel menunjukkan korelasi

## 3. METODE PENELITIAN

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan jasa angkutan umum dari Terminal Batubulan menuju Ubud. Jalan yang di lewati adalah: Batubulan-Celuk Sukawati-Sakah-Mas Ubud-Teges Ubud-Pliatan Ubud-Pertigaan Ubud ke barat dan tujuan terakhir Pasar Seni Ubud.

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

1. Studi Kepustakaan

Studi pustaka ini dilakukan untuk memperoleh teori-teori, konsep-konsep serta variabel-variabel

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara teliti dan sistematis atas gejala-gejala (fenomena) yang sedang diteliti.

3. Kuesioner

Kuesioner dibuat untuk memperoleh data primer yang disusun berdasarkan parameter-parameter analisis yang dibutuhkan dan relevan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian ini.

### **3.4 Sumber Data**

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu :

a) Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan survey ke lapangan melalui kuesioner dan wawancara sesuai dengan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini 400 sampel.

b) Data skunder, merupakan pelengkap data primer yang umumnya diperoleh dari sumber kepustakaan dan dari dinas departemen perhubungan seperti literatur-literatur, bahan kuliah, catatan, laporan, situs web, internet, karya tulis, buku dan sumber- sumber lainnya yang erat dalam penelitian ini.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian menggunakan teknik survai dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data penelitian. Kuesioner dirancang dalam 3 (tiga)

1. Data responden

Pada bagian ini dikumpulkan data mengenai identitas responden yang terdiri dari nama, umur, jenis kelamin dan pekerjaan.

2. Tata cara pengisian kuesioner

### **3.6 Metode Pengolahan Data**

Proses pengolahan data adalah mengolah data yang di kumpulkan dari penelitian sehingga dapat disimpulkan kebenarannya untuk menjawab masalah yang diajukan likert. Dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert antara rentang skala 1-5. Lima pilihan skala pengukuran yang terdapat dalam kuesioner adalah dengan format seperti;

### **3.7 Alur Kerja Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, dan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dirumuskan seperti pada penjelasan dibawah ini

- a) Rumusan masalah b) Tujuan penelitian c) Tinjauan Pustaka
- d) Pengumpulan Data e) Data primer
- f) Data primer g) Tabulasi
- h) Analisis data i) Kesimpulan dan saran

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Trayek Batubulan-Ubud yang dilewati microlet yang mengangkut 7– 8 orang, melewati beberapa desa kurangnya armada yangtersedia menjadi penyebab pemberhentian sembarangan.

### **4.2. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengumpulan kuesioner, dapat dijabarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan menggunakan trayek

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi	Jumlah Responden (orang)	Presentase Responden (%)
Laki – Laki	301	75,3
Perempuan	99	24,8
Jumlah	400	100

Sumber: Hasil Analisis (2021)



Gambar 4.1 Proporsi Reponden Menurut Jenis Kelamin  
Sumber : Hasil Analisis (2021)

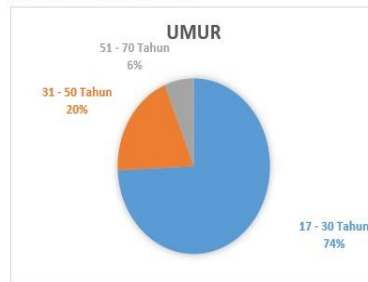
#### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner maka dapat dijabarkan karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Klasifikasi	Jumlah Responden (orang)	Presentase Responden (%)
17 - 30 Tahun	297	74,3
31 - 50 Tahun	78	19,5
51 - 70 Tahun	25	6,3
Jumlah	400	100

Sumber: Hasil Analisis (2021)



Gambar 4.2 Proporsi Reponden Menurut Umur  
Sumber : Hasil Analisis (2021)

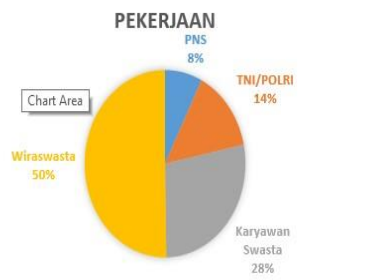
#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner maka dapat dijabarkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Klasifikasi	Jumlah Responden (orang)	Presentase Responden (%)
PNS	30	7,5
TNI/POLRI	57	14,3
Karyawan Swasta	112	28,0
Wiraswasta	201	50,3
Jumlah	400	100,0

Sumber: Hasil Analisis (2021)



Gambar 4.3 Proporsi Reponden Menurut Pekerjaan  
Sumber : Hasil Analisis (2021)



#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Trayek

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner maka dapat dijabarkan karakteristik responden berdasarkan menggunakan trayek sebagai berikut.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Trayek

Klasifikasi	Jumlah Responden (orang)	Presentase Responden (%)
Sekali Seminggu	40	10,0
2 - 4 Kali Seminggu	290	72,5
Setiap Hari	70	17,5
Jumlah	400	100,0

Sumber: Hasil Analisis (2021)



Gambar 4.4 Proporsi Reponden Menurut Menggunakan Trayek

Sumber: Hasil Analisis (2021)

### 4.3. Hasil Pengujian Instrumen

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas ini menggunakan korelasi bivariate antara masing – masing skor indikator dengan total skor kontruk dengan menggunakan *correlation coefficients pearson* (Ghozali,2016).

Tabel 4.5 Uji Validitas Instrumen

No	Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	X1.1	0,842	Valid
		X1.2	0,875	Valid
		X1.3	0,824	Valid
		X1.4	0,875	Valid
		X1.5	0,884	Valid
2	Kinerja Trayek	X2.1	0,890	Valid
		X2.2	0,907	Valid
		X2.3	0,856	Valid
		X2.4	0,920	Valid
		X2.5	0,877	Valid
3	Kinerja Angkutan Umum	Y.1	0,896	Valid
		Y.2	0,911	Valid
		Y.3	0,900	Valid
		Y.4	0,878	Valid

Sumber: Hasil Analisis (2021)

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

*Cronbach's Alpha* adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 (Ghozali,2016).

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,910	Reliabel
2	Kinerja Trayek	0,933	Reliabel
3	Kinerja Angkutan Umum	0,923	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis (2021)

### 4.4. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel penelitian (Sugiyono;2015).

Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	400	12	25	20,37	3,793
Kinerja Trayek	400	12	25	20,83	3,268
Kinerja Angkutan Umum	400	12	20	15,67	2,686
Valid N (listwise)	400				

Sumber: Hasil Analisis (2021)

#### 4.5. Distribusi Jawaban Responden

Pengumpulan data melalui kuesioner terdiri atas pernyataan responden berdasarkan masing-masing variabel, yaitu: variabel kualitas pelayanan, kinerja trayek dan kinerja angkutan umum. Penilaian responden mengenai variabel variabel dalam penelitian perlu dilakukan penentuan distribusi frekuensi berdasarkan nilai intervalnya, adapun untuk menentukan nilai interval yang dimaksud adalah sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Skor pada penelitian ini memiliki nilai tertinggi maksimal 5 dan terendah minimal 1.

Tabel 4.8 Kriteria dan Katagori Penilaian Dari Jawaban Responden

No	Kriteria	Katagori Penilaian
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 – 3,40	Agak Setuju
4	3,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono, 2020

#### 4.5.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan variabel bebas yang diukur dengan menggunakan 5 pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Frekuensi Respon					Rata-rata	Kategori
	STS	TS	AS	S	SS		
Kurangnya keandalan dalam pelayanan angkutan umum	0	5	82	121	192	4,25	Sangat Setuju
Ruang kendaraan kurang memberikan kenyamanan	0	3	71	158	168	4,23	Sangat Setuju
Kendaraan sering berhenti menunggu calon penumpang	0	28	80	162	130	3,99	Setuju
Waktu pelayanan tidak dapat di prediksi	0	30	88	141	141	3,98	Setuju
Pengemudi angkutan umum tidak didampingi kernet	0	47	72	145	136	3,92	Setuju
Rata-Rata Keseluruhan						4,07	Setuju

Sumber: Hasil Analisis (2021)

#### 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier

Berganda Analisis kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi berganda adalah suatu analisis yang digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variable dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor (Sugiyono,2015).

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,640	0,613		5,933	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,290	0,037	0,410	7,865	0,000
	Kinerja Trayek	0,294	0,043	0,357	6,847	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Angkutan Umum

Sumber: Hasil Analisis (2021)

Berdasarkan hasil analisis regresi seperti yang disajikan pada Tabel maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut:  $Y = 3,640 + 0,290X_1 + 0,294X_2$ .

#### 4.6.1 Uji Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel X terhadap variabel Y secara bersamaan (Sugiyono, 2015:184).

Tabel 4.16 Hasil Analisis Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.716 <sup>a</sup>	.513	.511	1.879	.513	209.162	2	397	.000

a. Predictors: (Constant), Kinerja Trayek, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis (2021)

#### 4.6.2 Uji Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan anatara dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang berkala interval atau rasio. Korelasi dapat menghasilkan angka positif (+) atau negatif (-). Jika angka korelasi positif berarti hubungan bersifat searah. Searah artinya jika variabel bebas besar maka variabel terikat juga akan semakin besar.

Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja

Angkutan Umum (Y)

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kinerja Angkutan Umum
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
Kinerja Angkutan Umum	Pearson Correlation	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Analisis (2021)

Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi Kinerja Trayek (X2) dan Kinerja Angkutan Umum (Y)

Correlations			
		Kinerja Trayek	Kinerja Angkutan Umum
Kinerja Trayek	Pearson Correlation	1	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
Kinerja Angkutan Umum	Pearson Correlation	.661**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Analisis (2021)

#### 4.6.3 Uji Signifikansi Koefisien Secara Simultan ( Uji F )

Uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Uji ini digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat.

Tabel 4.20 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1476,861	2	738,430	209,162	0,000 <sup>b</sup>
Residual	1401,579	397	3,530		
Total	2878,440	399			

a. Dependent Variable: Kinerja Angkutan Umum

b. Predictors: (Constant), Kinerja Trayek, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis (2021)

#### 4.6.4 Uji Signifikansi Koefisien Secara Parsial ( Uji T )

Uji t digunakan pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen atau bebas secara individual dapat menjelaskan variasi variabel dependen atau terikat.

Tabel 4.21 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,640	0,613		5,933	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,290	0,037	0,410	7,865	0,000
	Kinerja Trayek	0,294	0,043	0,357	6,847	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Angkutan Umum

Sumber: Hasil Analisis (2021)

#### **4.6.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Trayek terhadap Kinerja Angkutan Umum**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F hitung  $> F$  tabel ( $209,162 > 3,02$ ), sehingga hipotesis diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kinerja trayek terhadap kinerja angkutan umum. Hal ini berarti semakin meningkat kualitas pelayanan dan kinerja trayek maka kinerja angkutan umum akan semakin meningkat. Sedangkan jika kualitas pelayanan dan kinerja trayek angkutan umum. Hal ini berarti semakin meningkat kinerja trayek maka kinerja angkutan umum akan semakin meningkat. Sedangkan jika kinerja trayek menurun maka kinerja angkutan umum akan menurun.

### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kondisi eksisting rute Trayek Terminal Ubud-Batubulan yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yakni masyarakat merasa kurangnya keandalan dalam pelayanan angkutan umum serta daerah pelayanan trayek tidak mencukupi kebutuhan.
2. Kualitas pelayanan dan kinerja trayek secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja angkutan umum. Hasil ini diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal tersebut berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja trayek maka akan terjadi peningkatan kinerja angkutan umum, begitu pula sebaliknya setiap penurunan kualitas pelayanan dan kinerja trayek maka akan terjadi penurunan kinerja angkutan umum.
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja angkutan umum. Hasil ini diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal tersebut berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan maka akan terjadi peningkatan kinerja angkutan umum, begitu pula sebaliknya setiap penurunan kualitas pelayanan maka akan terjadi penurunan kinerja angkutan umum.
4. Kinerja trayek secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja angkutan umum. Gianyar. Hasil ini diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal tersebut berarti setiap peningkatan kinerja trayek maka akan terjadi peningkatan kinerja angkutan umum, begitu pula sebaliknya setiap penurunan kinerja trayek maka akan terjadi penurunan kinerja angkutan umum.

### **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Ahtin, I. (2017). Analisis Kinerja Angkutan Umum di Kabupaten Purworejo. Skripsi. Purworejo: Program Stud Teknik Sipil FT Univ. Muhammadiyah Purworejo.