



Studi Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Bus Transkoetaradja di Kota Banda Aceh (Studi Kasus: Koridor I Pusat Kota-Darussalam)

Study Perceptions of Community Regarding Services a Bus Transkoetardja in Banda Aceh City (Case Study: Corridor I Center City-Darussalam)

Hanyta Khairunnisa ^{a,*}, Ahmad Abrar Harizi^b, Alpin Maulidin^c

^a Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Almuslim, Matanglumpang Dua, Bireuen, Aceh, Indonesia

^b Program Studi Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung, Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Lhokseumawe, Jl. Banda Aceh-Medan Km 280,3 Buketrata, Kota Lhokseumawe, Aceh, Indonesia

^c Program Studi Teknologi Konstruksi Jalan dan Jembatan, Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Lhokseumawe, Jl. Banda Aceh-Medan Km 280,3 Buketrata, Kota Lhokseumawe, Aceh, Indonesia

Article Info

Keywords:

Bus of transkoetaradja
Quadrant analysis
Level of service
Bus transkoetaradja
Performance

ABSTRACT

Safe and smooth transportation, in addition to reflecting the orderliness of the city, also reflects the smoothness of the city's economic activities. Public transportation, especially buses, plays an important role in the provision of public transportation facilities in Indonesia. As is known, buses are one of the modes of transportation that have special characteristics and advantages, especially in their ability to transport passengers en masse. Transportation services in the city of Banda Aceh are supported by a public transportation system, one of which is the Transkoetaradja bus. Improving its services needs to be a concern for managers, where the condition of vehicles that do not fully meet comfort standards is a problem in public transportation modes. The purpose of this study was to analyze the level of service and quality of Transkoetaradja bus services. Transkoetaradja bus public transportation services use service standard indicators issued by the Directorate General of Land Transportation 2002, and for service quality the method used is the quadrant analysis method by distributing questionnaires to 381 passengers. Based on the results of the questionnaire distribution, it can be seen that public transportation passengers in Banda Aceh City are dominated by women, with most passengers aged 13-25 years who are students. From the research results, it was found that the performance of public transportation in Banda Aceh City is currently in the good category, but in several assessment parameters there are some that need to be improved again, and when viewed from the quality of each parameter studied. Based on the quality of service, it can be seen that the factors that are considered to greatly affect the performance of the Transkoetaradja bus are the service of the Transkoetaradja bus to the passenger's destination and the number of passengers using the Transkoetaradja bus. Transkoetaradja services users hope for improvements in all service attributes or Transkoetaradja performance in Banda Aceh city.

Info artikel

Kata Kunci:

Bus transkoetaradja
Analisis kuadran
Tingkat pelayanan
Kinerja bus
transkoetaradja

ABSTRAK

Transportasi yang aman dan lancar, selain mencerminkan keteraturan kota, juga mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian kota. Angkutan umum khususnya bus memegang peranan penting dalam pengadaan sarana angkutan umum di Indonesia. Sebagaimana diketahui bahwa bus merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus, terutama dalam kemampuannya mengangkut penumpang secara masal. Pelayanan transportasi di kota Banda Aceh didukung oleh sistem angkutan umum, salah satunya adalah bus Transkoetaradja. Peningkatan pelayanannya perlu menjadi perhatian pengelola, dimana kondisi kendaraan yang belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan menjadi permasalahan pada moda angkutan umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat pelayanan bus Transkoetaradja. Pelayanan angkutan umum bus Transkoetaradja menggunakan indikator standar pelayanan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Darat 2002, dan untuk kualitas pelayanan metode yang digunakan adalah metode analisis kuadran dengan menyebarkan kuesioner kepada 297 penumpang. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner dapat diketahui bahwa penumpang angkutan umum di Kota Banda Aceh didominasi oleh wanita, dengan kebanyakan penumpang usia produktif 13-25 tahun yang mana pelajar atau mahasiswa/w/i. Dari hasil penelitian didapat bahwa kinerja angkutan umum di Kota Banda Aceh saat ini dalam kategori baik, tetapi dalam beberapa parameter penilaian ada yang perlu ditingkatkan kembali. Berdasarkan kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang dianggap sangat mempengaruhi kinerja bus Transkoetaradja adalah sudah terlayannya bus Transkoetaradja ke tujuan penumpang dan banyaknya penumpang yang menggunakan bus Transkoetaradja. Pengguna jasa Transkoetaradja berharap adanya perbaikan pada seluruh atribut pelayanan atau kinerja Transkoetaradja di Kota Banda Aceh.

Received: 11 Desember 2024

Accepted: 19 Januari 2025

Published: 21 Januari 2025

Copyright ©2025 The Authors

This is an open access article under the [CC-BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) International License



PENDAHULUAN

Kebutuhan akan pengembangan teknologi dan manajemen transportasi memainkan peranan yang sangat penting dalam rangka mendukung perwujudan kesejahteraan masyarakat. Transportasi yang aman dan lancar, selain

* Corresponding authors | Hanyta Khairunnisa | Program Studi Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Almuslim, Matanglumpang Dua, Aceh, Indonesia

Alamat e-mail | Hanyta@umuslim.ac.id



<https://doi.org/10.51179/rkt.v7i1.1831>



<http://www.journal.umuslim.ac.id/index.php/rkt>

Khairunnisa, H., Harizi, A.H., Maulidin, A. (2025). Studi Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Bus Transkoetaradja di Kota Banda Aceh (Studi Kasus: Koridor I Pusat Kota-Darussalam). *Jurnal Rekayasa Teknik dan Teknologi*, 9(1), 52-56.

mencerminkan keteraturan kota, juga mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian kota. Selain itu, angkutan umum harus direncanakan dan dikoordinasikan sebaik-baiknya, sehingga pelayanan angkutan umum bisa menjangkau seluruh daerah perkotaan yang ada khususnya daerah pemukiman, daerah perkantoran dan pertokoan. Angkutan umum khususnya bus memegang peranan penting dalam pengadaan sarana angkutan umum di Indonesia. Pelayanan transportasi di kota Banda Aceh didukung oleh sistem angkutan umum, salah satunya adalah bus Transkoetaradja. Di sisi lain bus Transkoetaradja diperhadapkan dengan peluang yang menantang kinerja pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat dari hari ke hari karena peningkatan aktifitas pada pusat-pusat aktifitas dengan guna lahan yang bervariasi. Untuk mengetahui bagaimana seharusnya bus Transkoetaradja dapat meningkatkan kinerja pelayanannya, maka diperlukan suatu studi yang dapat memberikan penjelasan. Dalam penelitian ini dilakukan suatu studi tentang tingkat pelayanan bus Transkoetaradja dilihat dari sisi penyedia (supply), yaitu menyangkut aspek kinerja angkutan umum yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan dan dari sisi pengguna (demand) yang diperoleh dari hasil survei data primer untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan bus Transkoetaradja. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan bus Transkoetaradja pada Koridor I (pusat Kota-Darussalam). Diharapkan penelitian ini nantinya akan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam pembuatan kebijakan transportasi yang baik dan sebagai referensi ilmiah guna penelitian lebih lanjut dibidang transportasi.

METODE PENELITIAN

Peningkatan fasilitas angkutan umum dilakukan agar menarik minat masyarakat dalam memilih sarana tersebut dalam pergerakannya sehingga mengurangi beban lalu lintas terhadap jaringan jalan akibat penggunaan kendaraan pribadi. Kurang menariknya minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum disebabkan oleh rendahnya aksesibilitas pada jaringan transportasi tersebut. Metode penelitian menjelaskan secara rinci proses dan tahapan-tahapan pengumpulan data, pengolahan data, serta analisa data untuk hasil penelitian. Data yang diperlukan pada penelitian dikelompokkan dalam dua macam, yaitu data primer dan sekunder.

Pengumpulan Data

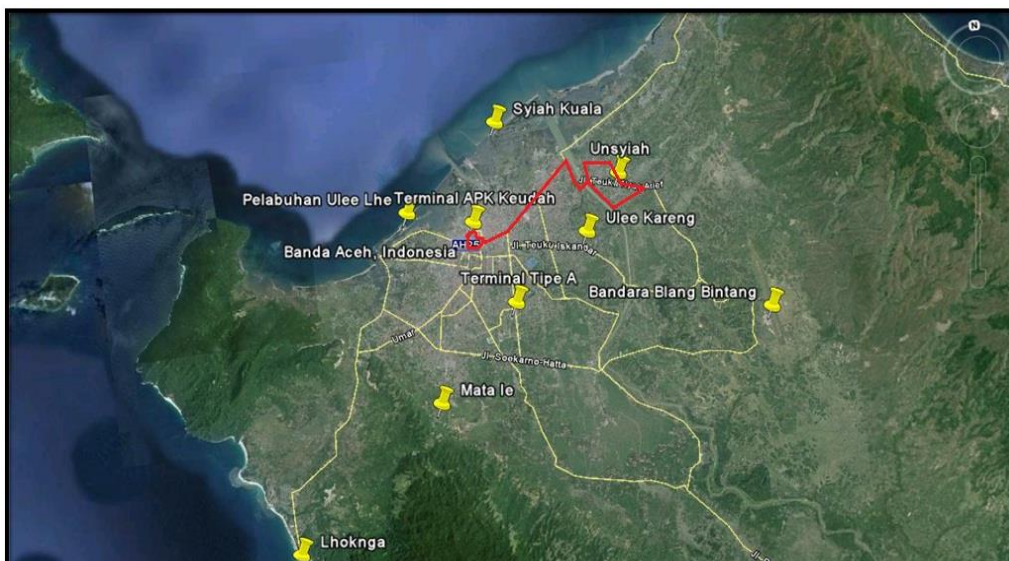
Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil kuesioner. Target responden pada wilayah koridor I (Pusat Kota-Darussalam) adalah masyarakat umum seperti pelajar, ibu rumah tangga, pekerja kantor, dan lain sebagainya yang melakukan aktivitas sehari-hari di kawasan tersebut. Pengumpulan data lapangan pada kondisi eksisting dilakukan selama 3 hari yaitu pada hari senin, selasa dan minggu. Dengan asumsi 2 hari mewakili hari kerja dan 1 hari mewakili hari. Pengamatan ini dimulai pada pukul 07.00 WIB sampai 17.00 WIB. Adapun data yang dikumpulkan yaitu:

1. Jumlah penumpang
2. Waktu antara (headway)
3. Waktu perjalanan kendaraan
4. Waktu pelayanan
5. Frekuensi
6. Waktu tunggu

Data Sekunder

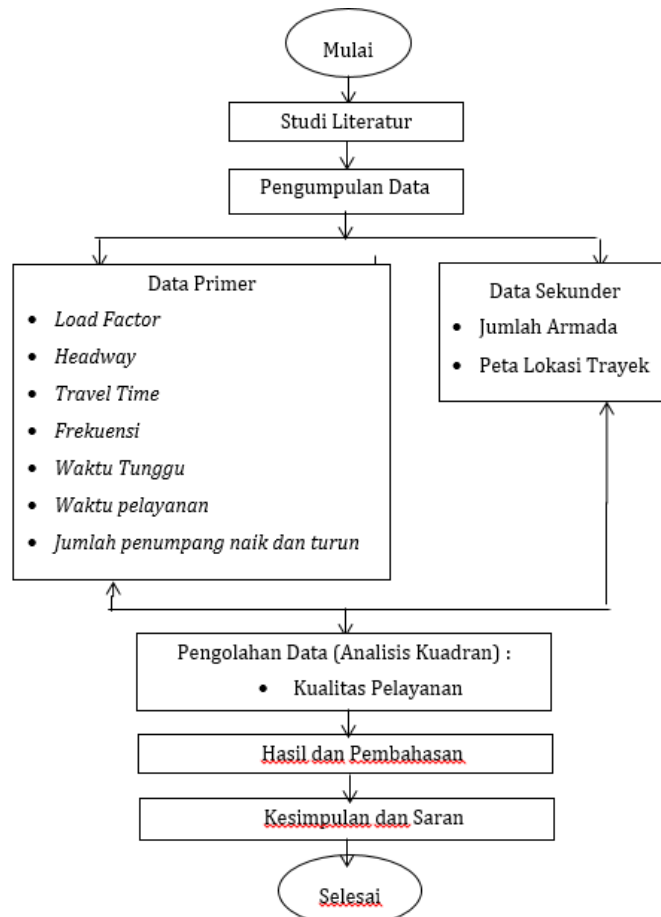
Jenis data yang kedua adalah data sekunder, merupakan jenis data yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung akan tetapi dari informasi sumber-sumber lain yang terkait, yang diperoleh dari Dinas Perhubungan.



Gambar 1. Peta Rute Angkutan Bus Transkoetaradja
Sumber: Analisa (2024)

Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dan diperoleh baik data primer maupun data sekunder diolah dengan menggunakan teori-teori yang ada, pengolahan data yang dilakukan adalah Tingkat Pelayanan Angkutan Umum. Data primer dan data sekunder yang didapat dari hasil survei penelitian terdahulu serta pengumpulan data dari instansi-instansi dipadukan. Selanjutnya waktu pengamatan dapat dikelompokkan menjadi hasil rata-rata pada jam puncak (*peak hour*) dan jam tidak puncak (*off peak hour*), untuk perjalanan pergi dan perjalanan pulang, untuk masing-masing jumlah penumpang, *headway*, frekuensi dan waktu tunggu. Penetapan periode puncak dan tidak puncak berdasarkan hasil penelitian Rahmayanti (2000) yang dikutip dari Isya dan Anggraini (2003:11), periode puncak lalu lintas terjadi pada jam 07.00 – 09.00 WIB, 13.00 – 14.00 WIB dan 17.00 – 18.00 WIB.



Gambar 2. Bagan Alir Penelitian
Sumber: Analisa (2024)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari pengamatan berdasarkan metode penelitian yang dilakukan pada koridor I diperoleh data yang digunakan untuk mendapatkan kondisi kinerja angkutan umum pada saat sekarang. Data yang diperoleh antara lain, jumlah penumpang yang naik dan turun pada setiap titik pemberhentian yang digunakan untuk mendapatkan *load factor*, kecepatan perjalanan, *headway*, waktu perjalanan, waktu pelayanan, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu tunggu, serta persepsi masyarakat mengenai moda transportasi dimasing – masing trayek.

Jumlah Penumpang

Berdasarkan data pengamatan dilapangan untuk Koridor I diperoleh jumlah penumpang rata-rata bus Transkoetaradja yaitu 40 penumpang. Jumlah penumpang Transkoetaradja yang diperoleh berbeda-beda dan berubah. Ini terjadi diakibatkan oleh perbedaan kegiatan yang tampak pada jumlah penumpang.

Load Factor

Nilai *load factor* pada Koridor I pada jam sibuk untuk bus Transkoetaradja diperoleh sebesar 0,87 (87% kondisi sedang karena 70-100%) dan pada jam tidak sibuk sebesar 1,19 (1,19% kondisi kurang karena >100%). Jika dilihat hal ini diperlukan suatu perbaikan pelayanan angkutan penumpang kota. Selanjutnya hasil pengolahan data *load factor* dikelompokkan menjadi *load factor* pada jam sibuk dan *load factor* diluar jam sibuk.

Kecepatan Perjalanan

Nilai rata-rata kecepatan perjalanan yang diperoleh untuk koridor I bus Transkoetaradja adalah 15 km/jam. Dari hasil rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa kinerja bus Transkoetaradja ditinjau dari segi kecepatan perjalanan termasuk dalam keadaan baik karena lebih besar dari standar yang digunakan yaitu >10 km/jam. Hasil ini juga menunjukkan penumpang dapat dengan mudah memperkirakan waktu sampai ketujuan sehingga dapat menghemat waktu. Namun dilapangan ada kendaraan yang melaju dengan kecepatan yang lebih dari hasil yang diperoleh, hal ini disebabkan karena adanya interval yang dibutuhkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta menunggu penumpang.

Waktu Antara (*headway*)

Headway diperoleh dari interval waktu keberangkatan angkutan umum pertama dan berikutnya dengan pengamatan disalah satu titik jalan, titik pengamatan berada di Terminal Keudah. Hasil pengolahan data rata-rata *headway* untuk bus Transkoetaradja pada jam puncak lebih pendek dari jam tidak puncak yaitu 19,68 menit dan 21,48 menit. Namun nilai *headway* kedua angkutan umum ini lebih besar dari standar yaitu >10. Sehingga dari segi *headway* pelayanan yang diberikan kurang.

Waktu Perjalanan

Dari hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa waktu perjalanan untuk bus Transkoetaradja dalam keadaan sedang karena dari standar yang digunakan yaitu 6-12 menit/km. Hasil ini menunjukkan penumpang dapat cepat sampai ke tempat tujuan tanpa harus lama menaiki kendaraan.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang diberikan oleh bus Transkoetaradja yang ditinjau adalah 10 jam. Angka ini masih berada dibawah standar yang ditetapkan, yaitu selama 13 jam per hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan untuk kedua angkutan umum ini masih dalam keadaan kurang baik.

Frekuensi

Frekuensi angkutan umum diperoleh dari jumlah angkutan umum yang melewati satu pias jalan. Titik pengamatannya berada di Terminal Keudah. Hasil pengolahan data frekuensi menunjukkan frekuensi sedang yang berkisar antara 4-6 kend/jam. Dari hasil frekuensi bus Transkoetaradja menunjukkan penumpang dapat dengan mudah mendapatkan bus Transkoetaradja tanpa harus menunggu lama.

Waktu Tunggu Penumpang

Waktu tunggu penumpang ini adalah $\frac{1}{2}$ dari waktu antara (*headway*) atau interval waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan angkutan umum dari bus Transkoetaradja 10,29 menit dari standar pelayanan angkutan umum yang adamenyatakan bahwa waktu tunggu yang baik yaitu <20 menit, yang mana pelayanan kedua angkutan umum tersebut dari sisi waktu tunggu mempunyai kinerja yang baik.

Awal dan Akhir Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dalam satu hari dari bus Transkoetaradja yaitu di awali sekitar jam 06.30 – 17.00 atau sekitar 10,5 jam. Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan angkutan umum ditinjau dari sisi awal dan akhir waktu pelayanan masih memiliki kinerja yang kurang baik karena kurang dari syarat standar yang digunakan yaitu 05.00 – 22.00 atau sekitar 17 jam.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan standar pelayanan dari Departemen Perhubungan dan dari hasil analisis di atas, berikut ini rekapitulasi hasil kualitas pelayanan bus Transkoetaradja.

Tabel 1. Hasil Penilaian Kinerja Pelayanan bus Transkoetaradja Berdasarkan Standar Departemen Perhubungan

No	Parameter Penilaian	Satuan	Standar Penilaian			Hasil Penilaian Transkoetaradja	Nilai
			Kurang	Sedang	Baik		
			1	2	3		
1	Load Factor Jam Sibuk	%	>100	80 - 100	<80	87,00	2
2	Load Factor Di luar Jam sibuk	%	>100	70 - 100	<70	119,00	1
3	Kecepatan Perjalanan	km/jam	<5	5 - 10	>10	15,00	3
4	Headway	menit	>15	10 - 15	<10	20,58	1
5	Waktu Perjalanan	menit/km	>12	6 - 12	<6	6,48	2
6	Waktu Pelayanan	jam	<13	13 - 15	>15	10	1
7	Frekuensi	kend./jam	<4	4 - 6	>6	4	2
8	Jumlah Kend. Beroperasi	%	<82	82 - 100	>100	90,91	2
9	Waktu Tunggu	menit	>30	20 - 30	<20	10,29	3

10	Awal & Akhir Perjalanan	jam	05.00 – 18.00	05.00 – 20.00	05.00-22.00	06.30 - 17.00	1
Total Penilaian							18

Berdasarkan hasil analisis yang diperlihatkan pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa hasil penilaian kualitas pelayanan bus Transkoetaradja yang diperoleh adalah sebesar 18. Hasil ini berada pada batas minimal nilai 18.00 – 24.00 yang berarti masuk pada kriteria baik.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan pelayanan angkutan umum di Kota Banda Aceh khususnya Bus Transkoetaradja hanya menghubungkan zona atau kawasan pusat kota dengan zona pinggiran kota saja, yang mengakibatkan jarak antara satu rute dengan rute lainnya semakin jauh pada wilayah dimana kedudukannya semakin jauh dari pusat kota. Besarnya nilai *load factor* yang diperoleh sangatlah tergantung pada perbandingan jumlah penumpang yang ada diatas kendaraan dengan kapasitas mobil itu sendiri. Semakin besar penumpang yang ada di dalam kendaraan maka semakin besar juga nilai *load factor* yang akan didapat. Sebaliknya, semakin kecil jumlah penumpang yang ada di dalam kendaraan tersebut maka semakin kecil juga nilai *load factor* yang akan didapat. Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja angkutan penumpang kota pada saat sekarang ini dalam kategori sedang, karena dalam beberapa parameter penilaian ada yang perlu ditingkatkan kembali, dan jika dilihat dari kualitas setiap parameter yang dikaji bus Transkoetaradja lebih baik dari labi-labi. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey yang dilakukan bahwa rata-rata responden memilih pelayanan bus Transkoetaradja sebagai angkutan umum di Kota Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Elisabet. (2006). *Analisis Indikator Kinerja Jasa Transportasi Angkutan Kota Di Surakarta*, Skripsi, UniversitasSebelasMaret. Surakarta.
- Isya, M. dan Anggraini, R. (2003). *Evaluasi Pelayanan Angkutan Umum Bus Rute Kota Banda Aceh – Darussalam*, Makalah Ilmiah Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh.
- Ridha, H. (2011). *Kajian Pelayanan Angkutan Penumpang Kota Di Kota Banda Aceh–Aceh Besar Studi Kasus Trayek Keudah – Lueng Bata dan Trayek Keudah – Lampeuneurut*, Tugas Akhir, Fakultas Teknik Universitas Syiah Kuala, Provinsi Aceh.
- Satrya, H. (2011). *Kajian Pelayanan Angkutan Penumpang Kota Di Kota Banda Aceh Studi Kasus Trayek Keudah – Ule Kareng dan Trayek Kuedah –Darussalam*, Tugas Akhir, Fakultas teknik Universitas Syiah Kuala, Provinsi Aceh.