

## **Analisa Kelayakan Tarif dan Kepuasan Penumpang dari Suroboyo Bus Tumpuk Armada Bus Bank Mayapada**

**Raden Muhammad Azhar Ardlin Syah & Ibnu Sholichin**

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan tarif dari SBT menggunakan metode *Willingness to Pay (WTP)* dan mengetahui persentase tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan SBT menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden, diperoleh dari perhitungan jumlah sampel. Pengumpulan data menggunakan cara pembagian kuesioner kepada penumpang sepanjang rute SBT. Dari hasil penelitian kelayakan tarif didapat WTP untuk kelompok masyarakat umum sebesar Rp4.288,00 yang berarti butuh peningkatan pelayanan atau butuh penyesuaian tarif dan WTP untuk kelompok pelajar/mahasiswa sebesar Rp3.815,00 yang berarti memiliki keleluasaan meningkatkan tarif tanpa harus meningkatkan pelayanan. Dalam hasil penelitian kepuasan penumpang didapatkan nilai CSI sebesar 91,89 %, hal ini berarti penumpang sangat puas dengan pelayanan yang ada tetapi bukan berarti tidak ada yang perlu ditingkatkan terutama kesopanan dan kepedulian petugas SBT.

*Kata Kunci: Customer Satisfaction Index (CSI), Kelayakan Tarif, Kepuasan Penumpang, Suroboyo Bus Tumpuk (SBT), Willingness to Pay (WTP).*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the feasibility of SBT fares using the Willingness to Pay (WTP) method and to determine the percentage of passenger satisfaction with SBT services using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. A sample of 100 respondents was taken, obtained from the sample size calculation. Data collection was conducted by distributing questionnaires to passengers along the SBT route. The results of the fare feasibility study showed a WTP of Rp 4,288.00 for the general public, indicating a need for improved service or fare adjustments, and a WTP of Rp3,815.00 for students, indicating the flexibility to increase fares without needing to improve service. In the passenger satisfaction study results, the CSI value was 91.89%, indicating that passengers are highly satisfied with the existing service but this does not mean there is nothing to improve, particularly the courtesy and concern of SBT staff.*

*Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), feasibility of the fare, Passengers Satisfaction, Suroboyo Bus Tumpuk (SBT), Willingness to Pay (WTP).*



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**\*Corresponding Author:**

E-Mail : [ibnu.ts@upnjatim.ac.id](mailto:ibnu.ts@upnjatim.ac.id)

Address : Jl. Raya Rungkut Madya No. 1, Gunung Anvar, Surabaya, 60294

Page: 31-44

OPEN  ACCESS

## **PENDAHULUAN**

Untuk lalu lintas di jalan raya, transportasi umum harus diprioritaskan daripada kendaraan pribadi [1]. Transportasi umum sering digunakan sebagai sarana transportasi yang digunakan untuk berpindah-pindah tempat baik untuk memindahkan manusia maupun barang. Dalam proses perpindahan manusia atau barang dibutuhkan upah atau tarif untuk membayar sarana transportasi yang digunakan. Transportasi umum penumpang merupakan transportasi yang dalam pelaksanaannya menggunakan sistem bayar ataupun sewa, yang tercantum dalam penafsiran transportasi umum penumpang semacam transportasi kota (bis, minibus, kereta, transportasi air serta transportasi udara) [2].

Suroboyo Bus Tumpuk (SBT) merupakan salah satu angkutan publik yang terdapat serta beroperasi di Kota Surabaya sejak tahun 2018. Suroboyo Bus Tumpuk (SBT) merupakan bus sumbangan (CSR) dari Bank Mayapada yang beroperasi pada rute Terminal Purabaya-Halte Pirngadi (Pulang-Pergi). Dalam menaiki Suroboyo Bus Tumpuk (SBT) pastinya diharuskan untuk membayar tarif yang telah diterapkan, tetapi hal ini tidak berarti penumpang bersedia untuk membayar tarif tersebut, kesediaan dari penumpang untuk membayar dapat dilihat dari seberapa besar manfaat SBT terhadap penumpang, pendapatan yang didapat oleh penumpang dari bekerja, dan penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh SBT. Pelayanan yang disediakan oleh SBT sangat bagus tetapi bukan berarti penumpang puas dengan hal itu. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dikaji permasalahan-permasalahan seperti dibawah:

- a. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Suroboyo Bus Tumpuk menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*?
- b. Berapa besar tarif yang layak diterapkan kepada penumpang Suroboyo Bus Tumpuk menggunakan metode *Willingness to Pay*?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kelayakan tarif dari SBT menggunakan metode *Willingness to Pay* (WTP) dan mengetahui persentase tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan SBT menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## **METODE**

### **Kelayakan Tarif**

Berdasarkan KBBI kata kelayakan bermula dari kata layak yang mempunyai 2 arti adalah patut; pantas; wajar serta terhormat; mulia [3]. Dalam menentukan besarnya tarif transportasi umum hendaknya ditinjau berdasar pelayanan yang diberikan, kenaikan pada harga yang menunjang transportasi umum seperti BBM dan juga kondisi ekonomi masyarakat seperti yang tertulis pada Peraturan Walikota Kota Surabaya nomor 56 tahun 2021 pada pasal 8 ayat 2 “Peninjauan tarif layanan Bus Surabaya didasarkan pada hasil evaluasi pelaksanaan dan/atau adanya perubahan atau kenaikan harga komponen jasa sarana, serta tingkat perekonomian masyarakat” [4].

Kebijakan tarif angkutan umum terbagi dalam 3 (tiga) kategori, yaitu [5]:

- a. *Cost of service pricing* yaitu biaya yang didasarkan pada outcom pihak fasilitator jasa dari angkutan yang dipergunakan untuk pengembangan usaha kedepannya.
- b. *Value of service pricing*, yaitu biaya yang didasarkan pada kesediaan konsumen untuk membayar layanan yang telah disediakan oleh fasilitator jasa angkutan.
- c. *Charging what the traffic willbear*, yaitu biaya yang didasarkan pada jumlah angkutan tertentu yang membuahkan hasil dengan penerimaan bersih paling banyak.

### **Sampel**

Jumlah dari sampel yang hendak digunakan pada penelitian ini dapat ditentukan mengaplikasikan rumus slovin seperti dibawah [6]:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel yang diperlukan  
N = Jumlah populasi  
e = Batas toleransi

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan atau satisfaction merupakan perasaan senang maupun kecewa pengguna yang muncul disebabkan menimbang-nimbang kinerja yang sudah dicitrakan produk (maupun hasil) atas harapan pengguna [7]. Kepuasan dari penumpang adalah salah satu tolak ukur penyedia jasa angkutan untuk bisa meningkatkan maupun mempertahankan pelayanan yang terdapat pada jasa angkutan tersebut. Peningkatan pada aspek pelayanan adalah salah satu taktik guna menarik atensi masyarakat umum agar hendak menggunakan barang ataupun jasa yang disediakan, sehingga mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan adalah hal penting dalam memperjualkan barang atau jasa.

Dalam menentukan klasifikasi tingkat kepuasan penumpang dapat menggunakan rentang skala dengan persamaan berikut [6]:

$$RS = \frac{r_1 - r_2}{n}$$

Keterangan:

- $r_1$  = Persentase tinggi  
 $r_2$  = Persentase rendah  
n = Jumlah klasifikasi

Dari perhitungan rumus tersebut didapat RS sebesar 20% yang berarti dapat disimpulkan bahwa klasifikasi dari tingkat kepuasan penelitian adalah sebagai berikut:

- 0% < nilai CSI ≤ 20% = Sangat Tidak Puas  
20% < nilai CSI ≤ 40% = Tidak Puas  
40% < nilai CSI ≤ 60% = Cukup Puas  
60% < nilai CSI ≤ 80% = Puas  
80% < nilai CSI ≤ 100% = Sangat Puas

Tabel 1. Tabel Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Atribut	Rata-Rata Skor Harapan (I)	Rata-Rata Skor Kinerja (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	S = I x P
<b>Skor Total</b>	Total (I) = Y		Total (S) = T

Sumber: Panduan pengolahan data *Service Quality (SQ)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Index Performance Analysis (IPA)* dengan *Software Excel* dan *SPSS*

### Metode *Customer Satisfaction Index*

Perhitungan atas *Customer Satisfaction Index* ataupun disebut indeks kepuasan pelanggan dibutuhkan dikarenakan hasil dari perhitnugan itu bisa dipakai sebagai acuan guna memastikan sasaran di tahun yang akan datang [8]. Langkah pertama yang dilakukan dalam perhitungan CSI adalah menghitung rata-rata skoring data dengan persamaan sebagai berikut [6]:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n}$$

dan

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}_I$  = Rata-rata dari indikator pada kinerja

$\bar{Y}_I$  = Rata-rata dari indikator pada harapan

$X_i$  = Skor dari setiap indikator pada kinerja

$Y_i$  = Skor dari setiap indikator pada harapan

k = Jumlah dari indikator baik kinerja (X) maupun harapan (Y)

n = Jumlah responden

Dalam menghitung CSI pada penelitian ini, dibantu dengan tabel berikut [9]:

Data yang didapatkan dari pengolahan tabel, diaplikasikan kedalam rumus berikut [9]:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI = Nilai dari *Customer Satisfaction Index (CSI)*

T = Total nilai skor pada tabel 2.1

Y = Total nilai harapan pada tabel

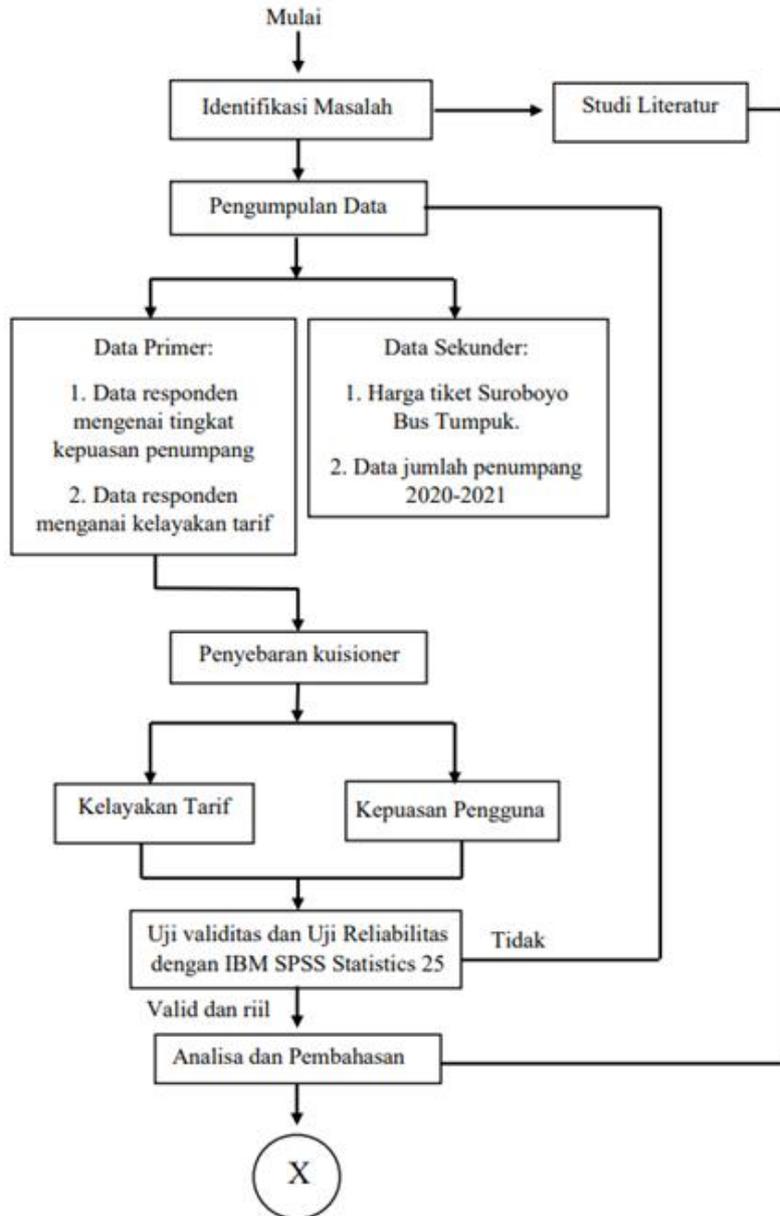
### Metode *Willingness to Pay*

Jumlah puncak atau maksimum keadaan individu seseorang dalam kemauan membayar terhadap suatu jasa maupun barang merupakan definisi dari *willingness to pay* [10]. Dalam menaiki transportasi umum pastinya diharuskan untuk membayar tarif yang telah diterapkan, tetapi hal ini tidak berarti penumpang bersedia untuk membayar tarif tersebut, kesediaan dari penumpang untuk membayar dapat dilihat dari seberapa besar manfaat

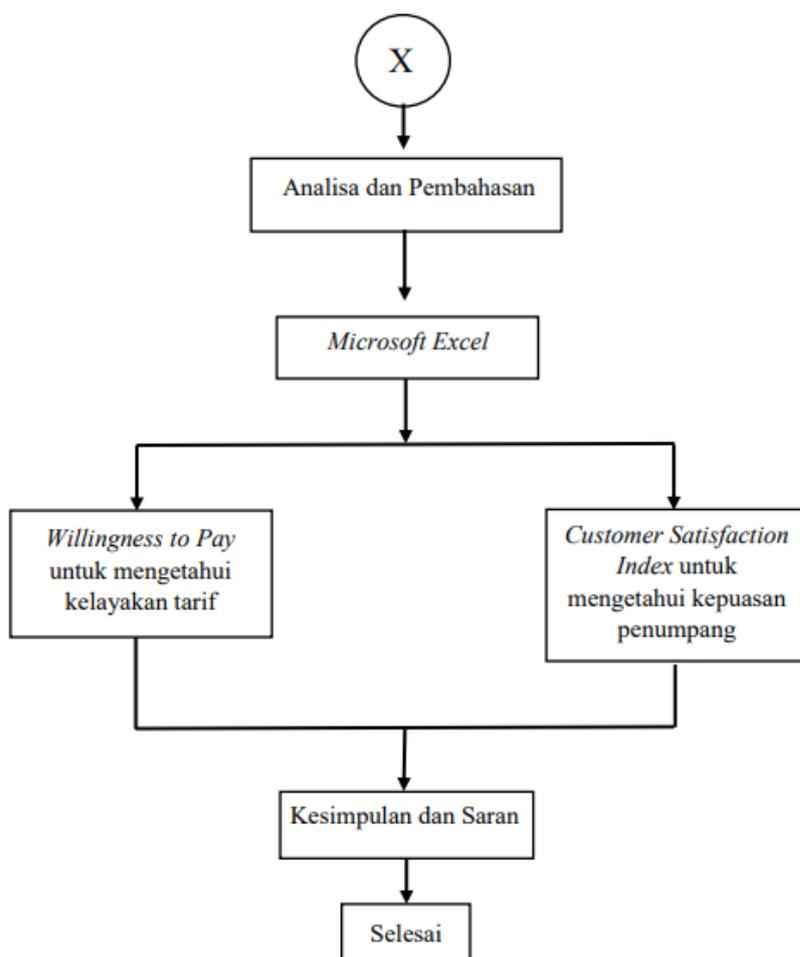
transportasi umum tersebut terhadap penumpang, pendapatan yang didapat oleh penumpang dari bekerja, dan penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh SBT.

Dalam menentukan nilai dari *Willingness to Pay*, dapat menggunakan rumus sebagai berikut [5]:

$$WTP_{Pekerjaan} = \frac{\sum(\text{Tarif yang dipilih} \times \text{jumlah responden})}{\text{Jumlah responden tiap pekerjaan}}$$



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian



Gambar 2. Bagan Alir Penelitian

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan sepanjang rute SBT mulai dari Terminal Purabaya-Halte Pirngadi (Pulang-Pergi) yang melewati 35 halte.

### Pengumpulan Data

Informasi tentang isu yang dibahas dalam penelitian yang dilakukan diperoleh dari kegiatan pengumpulan data. Terdapat 2 data pada penelitian kali ini yaitu:

a. Data primer

Kuisisioner yang sudah dibuat dengan bantuan Google Form, lalu disebarakan dengan tujuan untuk meengumpulkan data primer. Kuisisioner ini berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden mengenai data pribadi dan juga pernyataan-pernyataan seputar pelayanan Suroboyo Bus Tumpuk yang telah diberi 5 opsi skor mulai dari 1 (sangat tidak puas/penting), 2 (tidak puas/penting), 3 (cukup puas/penting), 4 (puas/penting) dan yang terakhir 5 (sangat puas/penting).

b. Data sekunder

Harga tarif tiket yang telah diterapkan merupakan data sekunder yang didapat dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Social Media milik Suroboyo Bus maupun melalui poster yang berada di Suroboyo Bus Tumpuk dan jumlah penumpang Suroboyo Bus

Tumpuk dalam 4 tahun terakhir yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

### Uji Data

Setelah mendapatkan data primer, selanjutnya peneliti melakukan uji terhadap data yang telah didapatkan dengan 2 macam uji, yaitu:

a. Uji validitas

Uji validitas di penelitian ini dilakukan dengan tujuan guna menunjukkan ketepatan atau kevalidan dari angket kuisisioner yang telah disebarakan kepada responden atau sampel guna mendapatkan data penelitian yang diinginkan.

a. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas di penelitian ini dilakukan dengan tujuan guna menunjukkan tingkat stabilitas dari kuisisioner yang dibuat, sehingga diketahui angket kuisisioner tersebut apakah tetap bisa digunakan berulang kali pada penelitian yang sama atau berbeda walaupun dengan waktu pengambilan data yang berbeda.

### Analisa dan Pembahasan

Setelah pengujian data dilaksanakan sebelumnya, langkah yang akan dilaksanakan selanjutnya yaitu melakukan analisis terhadap data. Berikut analisis-analisis terhadap data yang akan dilaksanakan yaitu:

a. Analisa Hasil Survei Kelayakan Tarif Suroboyo Bus Tumpuk

Berdasarkan tanggapan responden atas kuesioner yang berisikan beberapa pertanyaan, opini publik terhadap tarif Suroboyo Bus Tumpuk diolah menggunakan metode *Willingness to Pay* (WTP) dengan bantuan *Microsoft Excel*.

b. Analisa Hasil Survei Kepuasan Penumpang Suroboyo Bus Tumpuk

Berdasarkan tanggapan responden atas kuesioner yang berisikan beberapa pertanyaan, opini publik terhadap pelayanan Suroboyo Bus Tumpuk diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dibantu dengan *software Microsoft Excel*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengumpulan Sampel

Jumlah sampel yang akan diambil, dapat diketahui menggunakan rumus slovin. Dalam perhitungan menggunakan rumus slovin, dibutuhkan jumlah populasi dari obyek yang dituju. Dalam penelitian ini, diambil jumlah populasi dari pengguna Suroboyo Bus Tumpuk tahun 2018-2021 yang didapatkan dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Populasi Pengguna SBT

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)
2018	17.089
2019	21.134
2020	0
2021	11.330

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Karena jumlah populasi yang tertinggi terdapat pada tahun 2019, maka jumlah populasi yang digunakan adalah 21.134 orang. Penelitian ini menggunakan batas toleransi sebesar 10%, dimana keakuratan yang digunakan adalah sebesar 90%. Sehingga jumlah responden yang diperoleh dari perhitungan memakai rumus slovin adalah sebanyak 100 responden.

Dalam penelitian ini, klasifikasi dari responden dibagi menjadi 7 kelompok diantaranya yaitu, jenis kelamin, usia, asal daerah, maksud atau tujuan kepergian, pekerjaan, rata-rata pendapatan dalam 1 bulan, frekuensi penggunaan SBT dalam 1 minggu. Berdasarkan hasil analisa, berikut adalah tabel-tabel dari penumpang SBT menurut klasifikasi masing-masing:

Tabel 3. Penumpang menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	32	32%
2.	Perempuan	68	68%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisa Data

Tabel 4. Penumpang menurut Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	17 – 25 tahun	34	34%
2.	26 – 35 tahun	12	12%
3.	36 – 45 tahun	9	9%
4.	46 – 55 tahun	19	19%
5.	Diatas 55 tahun	26	26%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisa Data

Tabel 5. Penumpang menurut Asal Daerah

No.	Asal Daerah	Jumlah	Persentase
1.	Jawa Timur	93	93%
2.	Luar Jawa Timur	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisa Data

Tabel 6. Penumpang menurut Maksud atau Tujuan Kepergian

No.	Maksud atau Tujuan Kepergian	Jumlah	Persentase
1.	Bisnis (bekerja/dinas/dagang)	26	26%
2.	Kepentingan keluarga	12	12%
3.	Wisata	31	31%
4.	Kuliah (sekolah)	14	14%
5.	Lainnya	17	17%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisa Data

Tabel 7. Penumpang menurut Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS/TNI/POLRI	3	3%
2.	Wiraswasta	17	17%
3.	Karyawan Swasta	24	24%
4.	Pelajar	27	27%
5.	Lainnya	29	29%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisa Data

Tabel 8. Penumpang menurut Rata-Rata Pendapatan dalam 1 Bulan

No.	Rata-Rata Pendapatan dalam 1 Bulan	Jumlah	Persentase
1.	< Rp1.000.000,00	47	47%
2.	Rp1.000.000,00 - Rp3.000.000,00	27	27%
3.	Rp3.000.000,00 - Rp5.000.000,00	19	19%
4.	> Rp.5.000.000,00	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisa Data

Tabel 9. Penumpang menurut Frekuensi Penggunaan SBT dalam 1 Minggu

No.	Frekuensi Penggunaan SBT dalam 1 Minggu	Jumlah	Persentase
1.	1 kali	43	43%
2.	2-3 kali	38	38%
3.	4-5 kali	9	9%
4.	6-7 kali	10	10%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisa Data

### Uji Validitas

Suatu data bisa dikatakan valid bila memenuhi  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, namun bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel jadi data dikatakan tidak valid. Untuk mencari  $r$  hitung data diolah memakai bantuan dari *software* SPSS, sedangkan tabel distribusidari dari nilai  $r$  tabel digunakan untuk mencari  $r$  tabel. Pada penelitian ini jumlah respondennya adalah 100 orang, sehingga untuk  $r$  tabel yang digunakan dengan signifikansi 5% adalah 0,195 dan untuk signifikansi 1% adalah 0,256. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh data  $r$  hitung dari 20 indikator, baik dari kinerja maupun harapan, memiliki angka lebih besar dari  $r$  tabel jadi bisa dikatakan bahwa data yang didapat adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini diolah dengan menggunakan *software* SPSS. Suatu data dapat dikatan reliabel ketika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0,6. Sehingga, bila nilai dari *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $<$  0,6 jadi variabel tersebut tidak reliabel. Dari uji yang dilakukan didapat nilai dari *Cronbach Alpha* atas harapan sebesar 0,967 dan nilai dari *Cronbach Alpha* atas kinerja sebesar 0,955 yang berarti kedua nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0,6 sehingga data dapat dikatakan reliabel.

Tabel 10. Penumpang menurut Frekuensi Penggunaan SBT dalam 1 Minggu

Indikator	Rata-Rata Skor Kinerja (P)	Rata-Rata Skor Harapan (I)	Skor = P x I
T1	4,48	4,69	21,0112
T2	4,45	4,56	20,292
T3	4,54	4,68	21,2472
T4	4,37	4,55	19,8835
T5	4,1	4,31	17,671
RP1	4,4	4,58	20,152
RP2	4,32	4,59	19,8288
RP3	4,29	4,61	19,7769
RP4	4,25	4,56	19,38
A1	4,43	4,65	20,5995
A2	4,48	4,76	21,3248
A3	4,45	4,59	20,4255
E1	4,48	4,48	20,0704
E2	4,42	4,42	19,5364
E3	4,72	4,72	22,2784
E4	4,65	4,65	21,6225
RL1	4,67	4,67	21,8089
RL2	4,6	4,6	21,16
RL3	4,59	4,59	21,0681
RL4	4,59	4,59	21,0681
<b>Total</b>	<b>89,28</b>	<b>91,85</b>	<b>410,2052</b>

Sumber: Hasil Analisa Data

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Penggunaan rumus CSI diawali dengan menghitung rata-rata skoring data dengan rumus 3 dan 4 setelah itu direkap pada tabel 1, seperti tabel 10. Dari tabel 10 didapatkan total keseluruhan skor (T) sebanyak 410,2052 dan total keseluruhan kinerja (Y) adalah 89,28. Dari data yang didapat, tahap selanjutnya adalah memasukkan data tersebut kedalam rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{410,2052}{5(89,28)} \times 100\%$$

$$CSI = 91,89\%$$

Hasil perhitungan CSI diperoleh nilai sebesar 91,89%. Nilai tersebut masuk dalam rentang nilai  $80\% < \text{nilai CSI} \leq 100\%$ , yang dapat diartikan seluruh atribut pelayanan dari SBT masuk dalam klasifikasi sangat puas.

### **Willingness to Pay (WTP)**

Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan, didapatkan responden dengan pemilihan skenario tarif yang telah disediakan. Data-data tersebut direkap menjadi satu dan disajikan seperti tabel 11.

Tabel 11. Rekap Responden berdasarkan Skenario WTP

Jenis Pekerjaan		Skenario WTP (Rp.)						Total
		2000	3000	4000	5000	6000	7000	
PNS/TNI/POLRI	Jml	0	1	0	2	0	0	3
	%	0,00	1,00	0,00	2,00	0,00	0,00	3,00
Wiraswasta	Jml	1	0	2	14	0	0	17
	%	1,00	0,00	2,00	14,00	0,00	0,00	17,00
Karyawan Swasta	Jml	4	3	2	14	0	1	24
	%	4,00	3,00	2,00	14,00	0,00	1,00	24,00
Lainnya	Jml	7	6	0	16	0	0	29
	%	7,00	6,00	0,00	16,00	0,00	0,00	29,00
Pelajar	Jml	6	6	2	13	0	0	27
	%	6,00	6,00	2,00	13,00	0,00	0,00	27,00
Total	Jml	18	16	6	59	0	1	100
	%	18,00	16,00	6,00	59,00	0,00	1,00	100,00

Sumber: Hasil Analisa Data

Tabel 12. Perhitungan *Willingness to Pay*

Pekerjaan	ΣKemauan untuk Membayar (Rp.)	Jumlah Responden	WTP
PNS/TNI/POLRI	13.000,00	3	4.333,33
Wiraswasta	80.000,00	17	4.705,88
Karyawan Swasta	102.000,00	24	4.250,00
Lainnya	112.000,00	29	3.862,07
Pelajar/Mahasiswa	103.000,00	27	3.814,81

Sumber: Hasil Analisa Data

Pada penelitian ini menghitung kelayakan tarif dibantu dengan metode *Willingness to Pay*, rumus dari WTP ini menggunakan rumus 5 dari setiap pekerjaan. Perhitungan WTP menggunakan pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebagai contoh seperti berikut:

$$WTP_{\text{PNS/TNI/POLRI}} = \frac{\Sigma(\text{Tarif yang dipilih} \times \text{jumlah responden})}{\text{Jumlah responden tiap pekerjaan}}$$

$$WTP_{\text{PNS/TNI/POLRI}} = \frac{(2000 \times 0) + (3000 \times 1) + (4000 \times 0) + (5000 \times 2) + (6000 \times 0) + (7000 \times 0)}{3}$$

$$WTP_{\text{PNS/TNI/POLRI}} = \frac{13000}{3}$$

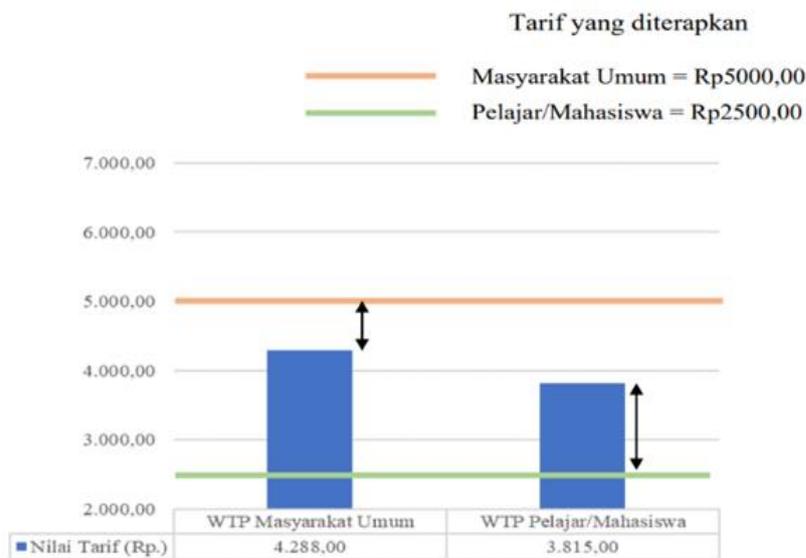
$$WTP_{\text{PNS/TNI/POLRI}} = 4.333,33$$

Dari hasil perhitungan pada tabel 12 dilakukan pengelompokan menjadi 2 kelompok yaitu kelompok masyarakat umum dan pelajar/mahasiswa. Pengelompokan ini disajikan dalam tabel 13.

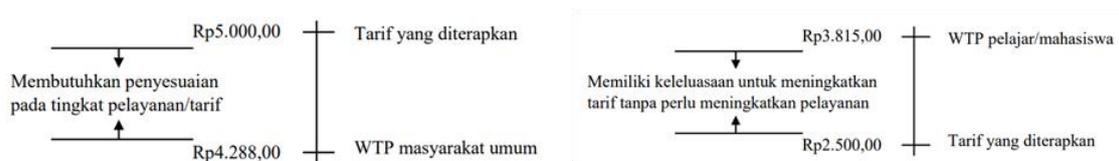
Tabel 13. Nilai WTP berdasarkan Kelompok

Kelompok	Pekerjaan	WTP Tiap Pekerja	WTP Tiap Kelompok	Dibulatkan
Masyarakat Umum	PNS/TNI/POLRI	4.333,33	4.287,82	4.288,00
	Wiraswasta	4.705,88		
	Karyawan Swasta	4.250,00		
	Lainnya	3.862,07		
Pelajar/Mahasiswa	Pelajar	3.814,81	3.814,81	3.815,00

Sumber: Hasil Analisa Data



Gambar 3. Skema Tarif dari Tarif yang Diterapkan dan WTP Tiap Kelompok



Gambar 4. Hubungan WTP dengan Tarif yang Diterapkan pada Kelompok Masyarakat Umum dan Kelompok Pelajar/Mahasiswa

Dari tabel 13, data yang didapatkan dari pengolahan data tersebut dibuat skema tarif yang berdasar kepada tarif yang diterapkan dan WTP dari tiap kelompok, skema tersebut bisa dilihat di gambar 3. Dari gambar tersebut didapatkan hubungan antara WTP tiap kelompok dengan tarif yang diterapkan seperti gambar 4.

Dari gambar 4 dapat dikatakan bahwa WTP dari kelompok masyarakat umum lebih kecil dari tarif yang diterapkan. Sehingga tarif yang diterapkan oleh pemerintah/pihak yang berwenang membutuhkan penyesuaian dari tingkat pelayanan atau dari besaran tarifnya. Sedangkan untuk WTP dari kelompok pelajar/mahasiswa lebih besar dari tarif yang diterapkan. Sehingga pemerintah/pihak yang berwenang memiliki keleluasaan untuk meningkatkan tarif tanpa perlu meningkatkan pelayanan

## **KESIMPULAN**

Setelah melaksanakan penelitian, didapatkan beberapa kesimpulan:

- a. Besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Suroboyo Bus Tumpuk memakai metode CSI ialah sebesar 91,89%. Nilai itu masuk dalam rentang nilai  $80\% < \text{nilai CSI} \leq 100\%$ , yang dapat diartikan seluruh atribut pelayanan dari SBT termasuk dalam klasifikasi sangat puas namun tidak berarti SBT tidak perlu meningkatkan kualitas pelayanannya, karena dari hasil wawancara, ada beberapa responden yang merasa sikap dari beberapa petugas tidak sopan, tidak ramah dan kurang peduli kepada penumpang lainnya serta rute yang dilalui SBT kurang banyak dan terlalu jauh rute yang saat ini dilalui.
- b. Besaran tarif yang layak diterapkan pada kelompok masyarakat umum menggunakan metode WTP yaitu sebesar Rp4.288,00, besaran tarif ini lebih kecil dari tarif yang telah diterapkan, sehingga tarif yang diterapkan oleh pemerintah/pihak yang berwenang membutuhkan penyesuaian dari tingkat pelayanan atau penyesuaian dari besaran tarifnya. Sedangkan besaran tarif yang layak diterapkan pada kelompok pelajar/mahasiswa yaitu sebesar Rp3.815,00, besaran tarif ini lebih besar dari tarif yang telah diterapkan, sehingga pemerintah/pihak yang berwenang memiliki keleluasaan untuk meningkatkan tarif tanpa perlu meningkatkan pelayanan.

Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya perlu menambah indikator yang dibutuhkan, sehingga data kualitas pelayanannya bisa lebih rinci lagi. Sebaiknya untuk analisa tingkat kepuasan penumpang hendaknya menambah metode Important Performance Analysis atau biasa juga disingkat IPA untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih rinci lagi mengenai pelayanan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan. Sedangkan untuk analisa kelayakan tarif hendaknya menambah metode Ability to Pay (ATP) dengan tujuan untuk mendapatkan perbandingan lebih dari satu metode.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] D. Purwanto dan Ismiyati, "Pengelolaan Transportasi Berwawasan Lingkungan Sebagai Dampak Perkembangan Perkotaan Tak Terkendali (Studi Kasus Kota Semarang)," *Media Komunikasi Teknik Sipil*, vol. 20, no. 1, hlm. 93–101, 2014.
- [2] B. Turasno, R. Anggraini, dan Y. Darma, "Analisa Tarif Bus Trans Koetaradja Koridor 2A (Pusat Kota – Blang Bintang) berdasarkan Biaya Operasi Kendaraan, *Ability to Pay dan Willingness to Pay*," *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, vol. 2, no. 1, hlm. 11–21, Mar 2019.

- [3] A. Sirat, “Telaah atas Kewenangan Kementerian Keuangan (C.Q. Ditjen Anggaran) dalam Menilai Kelayakan Proposal Anggaran Kementerian/Lembaga,” *Jurnal Anggaran dan Keuangan Negara Indonesia (AKURASI)*, vol. 1, no. 2, hlm. 24–24, 2017.
- [4] Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur, “Peraturan Walikota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021,” 2021.
- [5] E. Jalil, R. Anggraini, dan S. Sugiarto, “Analisis Biaya Operasional Kendaraan, *Ability to Pay dan Willingness to Pay* untuk Penentuan Tarif Bus Trans Koetaradja Koridor III,” *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, vol. 1, no. 4, hlm. 1–10, 2018.
- [6] F. Jamil, “Kinerja Operasional dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Jogja Trayek 6A dan 6B (*Operational Performance and Customer Satisfaction of Public Transport Trans Jogja on Lines 6A and 6B*),” 2021.
- [7] H. Widagdo dan Faradila Meirisa, “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Jasa Transportasi BRT Trans Musi Kota Palembang,” *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, vol. 16, no. 2, hlm. 1–29, 2018.
- [8] F. Estikhamah dan N. Utomo, “Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*,” *KERN: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, vol. 5, no. 2, hlm. 23–28, 2019.
- [9] B. Nababan, “Panduan Pengolahan Data Service Quality (SQ), *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Index Performance Analysis (IPA)* dengan *Software Excel* dan *SPSS*,” dalam *Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara.*, 2018.
- [10] N. Mulyatno, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar (*Willingness to Pay*) dan Kemampuan Membayar (*Ability to Pay*) Pasien Poli Umum pada RSUD Kota Tangerang Selatan dengan Metode *Contingent Valuation*,” *Jurnal Quality*, vol. 6, no. 23, hlm. 300–3019, 2016.