

## Evaluasi Pelayanan Angkutan Umum melalui Pembayaran Nontunai terhadap Jumlah Pengguna Bus Trans Padang

Yelviola Richi Sonia<sup>1</sup>, Jihan Melasari<sup>2</sup>, Rafki Imani<sup>3</sup>  
Universitas Putra Indonesia YPTK Padang  
e-mail : [yelviola06@gmail.com](mailto:yelviola06@gmail.com)

### ABSTRAK

Angkutan yang berjenis Bus Trans merupakan angkutan umum yang berperan penting pada kehidupan sehari-hari masyarakat kota Padang akibat menurunnya pengguna Bus Trans semenjak di luncurkannya kebijakan yang mengharuskan para penumpang menggunakan pembayaran non tunai.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh penggunaan pembayaran non-tunai terhadap pengguna Bus Trans Padang dengan tujuan Mengetahui perkembangan dari pembayaran non tunai pada Bus Trans Padang, dampak jumlah pengguna Bus Trans Padang untuk pembayaran non tunai dan pelayanan dari pembayaran Bus Trans Padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan dari pembayaran non tunai sudah cukup baik sebesar 98% namun ada beberapa hal yang harus lebih di perhatikan lagi contohnya perbanyak sosialisasi dan tempat pengisian saldo di setiap terminal atau halte, dampak pembayaran non tunai yang telah di tetapkan dan di harus kan oleh pemerintah kota padang menyebabkan penurunan penumpang pada tahun 2019 sebesar 10% , serta pelayanan yang di berikan sudah baik dari pihak Bus Trnas padang.

**Kata Kunci** : Bus Trnas Padang, Pembayaran non tunai, pelayanan

### 1. Pendahuluan

Seiring meningkatnya perkembangan transportasi maka meningkat pula permasalahan yang diakibatkan. Kepemilikan kendaraan pribadi menyebabkan padatnya jalan raya karena telah melebihi kapasitas terutama di jam-jam sibuk seperti jam pergi-pulang kantor. Solusinya adalah penggunaan angkutan umum massal oleh masyarakat, salah satunya adalah Bus Trans Padang. Pada era 4.0 ini serba canggih dan mudah, serta nyaman di gunakan sekarang di Kota Padang, bus trans nya pun menggunakan kartu elektronik untuk sistem pembayaran yang dilakukan di dalam bus tersebut.

Dalam pelayanan internal Bus Trans Padang meliputi *heading* bus, sistem penjualan tiket manual tidak efisien dari segi waktu, pelayanan jadwal keberangkatan, papan informasi, dan kapasitas bus juga dikeluhkan. Beberapa layanan bus trans Padang masih belum efisien. Faktor pelayanan internal bus banyak dikeluhkan, maka perlu disusun arahan peningkatan pelayanan Bus Trans Padang berdasarkan preferensi pengguna.

Menyikapi hal ini, Bus Trans Padang menggandeng kartu BRIZZI sebagai alat bertransaksi untuk penggunaan pembayaran non tunai, namun ini menuai banyak pro dan kontra antara banyak pengguna Bus Trans Padang. Kartu BRIZZI sendiri adalah sebuah produk uang elektronik atau *e-Money* berbentuk kartu diterbitkan oleh BRI untuk melayani dan memproses transaksi digital.

Sebagai sebuah produk *e-Money*, masyarakat bisa menggunakan BRIZZI sebagai pengganti uang tunai untuk melayani transaksi pembayaran sehari-hari. Namun sebagian masyarakat mengeluhkan pada kurang banyaknya tempat pengisian saldo bagi para pengguna Bus Trans Padang, dan sebagian masyarakat yang belum pahamnya akan kemudahan bertransaksi dengan kartu BRIZZI ini. Kejadian ini mengakibatkan menurunnya minat para penumpang untuk tetap menggunakan Bus Trans di bandingkan kendaraan pribadi yang membuat pihak UPT. Trans Padang harus tetap meningkatkan pelayanan dan membuat

penumpang nyaman akan fasilitas dan pelayanan yang di berikan untukhal ini.

Kondisi inilah yang melatarblakangi pneliti untuk meneliti perkembangan dari pembayaran non tunai pada Bus Trans Padang, dampak jumlah pengguna Bus Trans Padang untuk pembayaran non tunai dan pelayanan dari pembayaran bus trans Padang, dengan penelitian yang berjudul evaluasi pelayanan angkutan umum melalui pembayaran nontunai terhadap jumlah pengguna bus trans padang

## 2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer di dapatkan dengan cara membagikan kuesioner pada penumpang Bus Trans sedangkan data sekunder di dapat dari pengambilan data 4 tahun belakang di UPT.Trans Padang. Metode pembagian kuesioner dengan *probability sempeling* dan di ikuti oleh wawancara. Data yang dihasilkan kemudian dianalisis deskriptif kuantitatif dengan uji validitas dan realibilitas menggunakan SPSS.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Data Umum Responden

Data umum responden yaitu data pengguna Bus Trans Padang dengan rute Lubuk Buaya- Pasar Raya sebagai koridor I dan Teluk Bayur- Anak Air – Lubuk Buaya sebagai koridor IV yang diperoleh dari jawaban kuesioner pada bagian I. Pengolahan data umum responden ini menggunakan *Software* SPSS dengan analisa deskriptif untuk mengetahui frekuensi dan persentase yang valid dari variabel-variabel yang bersangkutan. Data umum responden yang diteliti adalah:

#### a. Data Jenis Kelamin Responden

Rekapitulasi hasil analisa deskriptif jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 4.1 .

**Tabel 4. 1** *Output* Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	17	34 %
Perempuan	33	66%
Total	50	100%

*Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)*

Dari nilai frekuensi dan persentase diatas, maka dapat di simpulkan bahwa responden rata-rata adalah perempuan.

#### b. Data Usia Responden

Rekapitulasi hasil analisa deskriptif data usia responden dapatdilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4. 2** *Output* Data Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persen
< 17 tahun	1	2%
18-25 tahun	27	54%

26-36 tahun	7	14%
37-46 tahun	9	18%
> 47 tahun	6	12%
Total	50	100%

*Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)*

Dari nilai frekuensi dan persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata berusia antara 18-25 Tahun.

c. Data Pekerjaan Responden

Rekapitulasi hasil analisa deskriptif data pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4. 3** *Output* Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
PNS	2	4%
Pegawai Swasta	8	16%
Plajar/Mahasiswa	21	42%
Wiraswasta	5	10%
Pegawai Negri	5	10%
Lainnya	9	18%
Total	50	100%

*Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)*

Dari nilai frekuensi dan persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata adalah pelajar dan mahasiswa.

d. Data Frekuensi Perjalanan Menggunakan Bus Trans Padang Rekapitulasi hasil analisa deskriptif data frekuensi perjalanan menggunakan Bus Trans Padang dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4. 4** *Output* Data Perjalanan Menggunakan Bus Trans Padang

Frekuensi Perjalanan	Frekuensi	Persen
< 2 kali	7	14%
2-5 kali	14	28%
> 5 kali	29	58%
Total	50	100%

*Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)*

Dari nilai frekuensi dan persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata melakukan perjalanan sebanyak > 5 kali.

e. Data Koridor Yang Pernah Digunakan

Rekapitulasi hasil analisa deskriptif data Koridor yang pernah digunakan dapat dilihat pada tabel 4.5.

**Tabel 4. 5** *Output* Data Koridor Yang Pernah Digunakan

Rute Perjalanan	Frekuensi	Persen
Koridor 1	29	58%
Koridor 2	21	42%
Total	50	100%

*Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)*

Dari nilai frekuensi dan persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata adalah pengguna dari rute Lubuk Buaya sampai Pasar Raya.

f. Kenyamanan Responden Terhadap Bus Trans Padang Rekapitulasi hasil analisa deskriptif data Kenyamanan Responden Terhadap Bus Trans Padang dapat dilihat pada tabel4.6.

**Tabel 4. 6** *Output* Kenyamanan Responden Terhadap Bus Trans Padang

Kenyamanan	Frekuensi	Persen
Ya	49	98%
Tidak	1	2%
Total	50	100%

*Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)*

Dari nilai frekuensi di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata adalah nyaman untuk menggunakan Bus Trans Padang sebagai alat transportasi sehari-hari.

### 3.1.1 Data Ketersediaan Fasilitas dan Pelayanan Bus trans Padang

Data ketersediaan fasilitas Bus Trans Padang adalah data fasilitas Bus Trans Padang di koridor I dan koridor IV yang diperoleh dari jawaban kuesioner pada bagian II. Pengolahan data ini menggunakan *Software* SPSS dengan analisa deskriptif untuk mengetahui frekuensi yang valid dari variabel-variabel yang bersangkutan. Fasilitas yang ditinjau sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan. Data ketersediaan fasilitas Bus Trans Padang yang diteliti adalah:

**Tabel 4. 7** Ketersediaan Fasilitas dan Pelayanan Bus trans Padang

No	Pertanyaan	Koridor I	Koridor IV
1	Terminal	18%	15%
2	Tempat Pengisian Saldo	25%	16%

---

3	Halte	29%	21%
4	Papan Rute	21%	14%
5	Petugas Pengisian Saldo	23%	17%
6	Petugas Pemeriksa Tiket	26%	19%

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)

### 3.2 Pengujian Kuesioner

Pengolahan data terhadap kuesioner dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Pengujian ini dilakukan terhadap kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Bus Trans padang yang berada di Koridor I dan IV.

#### A. Uji Validitas

**Tabel 4.8** Rekapitulasi Uji Validitas Presepsi Penumpang Terhadap Pembayaran Non Tunai

Korelasi Antara	Nilai	Probabilitas	Nilai Korelasi	Kesimpulan
	Korelasi	Korelasi	Tabel	
Soal 1 dengan total	0,653	0,000	0,284	Valid
Soal 2 dengan total	0,774	0,000	0,284	Valid
Soal 3 dengan total	0,706	0,000	0,284	Valid
Soal 4 dengan total	0,651	0,000	0,284	Valid
Soal 5 dengan total	0,638	0,000	0,284	Valid
Soal 6 dengan total	0,722	0,000	0,284	Valid
Soal 7 dengan total	0,778	0,000	0,284	Valid
Soal 8 dengan total	0,749	0,000	0,284	Valid
Soal 9 dengan total	0,680	0,000	0,284	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)

**Tabel 4.9** Rekapitulasi Uji Validitas Sikap Penumpang Terhadap Pembayaran Non Tunai

Korelasi Antara	Nilai	Probabilitas	Nilai Korelasi	Kesimpulan
	Korelasi	Korelasi	Tabel	
Soal 1 dengan total	0,937	0,000	0,284	Valid
Soal 2 dengan total	0,931	0,000	0,284	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)

**Tabel 4.10** Rekapitulasi Uji Validitas Minat Penumpang Terhadap Pembayaran Non

Korelasi Antara	Tunai		Nilai Korelasi Tabel	Kesimpulan
	Nilai Korelasi	Probabilitas Korelasi		
Soal 1 dengan total	0,904	0,000	0,284	Valid
Soal 2 dengan total	0,922	0,000	0,284	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)

Diketahui nilai df adalah 48, dengan rumus  $df = N - 2$ , selanjutnya di cari pada r tabel yang terdapat pada lampiran dengan r tabel 48 adalah 0,284. Maka, Dari tabel 4.17 dan 4.17 terlihat semua poin pertanyaan ditanyakan valid. Hal ini dikarenakan nilai probabilitas korelasi lebih kecil dari tingkat ketelitian 0,05 dan nilai korelasi yang didapat lebih besar dari nilai korelasi tabel ketetapan.

## B. Uji Reliabilitas

**Tabel 4.11** Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Bagian Kuesioner	Cronbach's Alpha	N of Items	Kesimpulan
Bagian IV	0,871	9	Reliabel
Bagian V	0,853	2	Reliabel
Bagian VI	0,799	2	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)

Dari tabel 4.19 terlihat bahwa hasil dari kuesioner bagian IV, V DAN VI memperoleh nilai *Alfa Cronbach* besar dari 0,06, hal ini menandakan data yang diolah *reliabel*.

### 3.3 Tingkat Kepuasan Terhadap Kegunaan Pembayaran Nontunai

Data ketersediaan fasilitas Bus Trans Padang adalah data fasilitas Bus Trans Padang di koridor I dan koridor IV yang diperoleh dari jawaban kuesioner pada bagian II. Pengolahan data ini menggunakan *Software* SPSS dengan analisa deskriptif untuk mengetahui frekuensi yang valid dari variabel-variabel yang bersangkutan. Sesuai table 4.12 di bawah ini :

**Tabel 4.11** Tingkat Kepuasan Terhadap Kegunaan Pembayaran Nontunai

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1`	Penghematan waktu	0%	0%	8%	32%	60%
2	Menjadikan sebagai alat pembayaran lain	0%	0%	14%	36%	50%
3	Tidak ada vatas waktu berlaku	0%	2%	8%	40%	50%
4	Kartu e-money dapat diperoleh dengan mudah	0%	4%	14%	34%	48%
5	Penggunaan kartu e-money sangat mudah	0%	0%	4%	24%	72%

# Civil Engineering Collaboration

Vol. 5 No. 2, Oktober 2020, HAL 61-69

eISSN: 2615-5915

6	Mudah dibawa kemana saja	0%	2%	4%	16%	78%
7	Mudah untuk diisi ulang dimana saja	0%	6%	20%	40%	34%
8	Mudah untuk diisi ulang kapan saja	0%	2%	26%	36%	36%
9	Mudah untuk dipinjamkan pada keluarga	0%	2%	6%	16%	76%
10	Kartu e-moey sebagai ide yang bijak	0%	2%	6%	28%	64%
11	Kenyamanan menggunakan kartu e-money	0%	2%	6%	28%	64%
12	Minat pengguna menggunakan pembayaran non tunai	0%	0%	10%	26%	64%
13	Minat dari penumpang itu sendiri	0%	4%	8%	30%	58%

### 3.4 Perbandingan Jumlah Penumpang 4 Tahun Belakang

Pada tahun 2014 mulai lah di operasikan Bus Trans Padang untuk mengangkut penumpang dari koridor I yakni rute Lubuk Buaya smapai Pasar Raya, kemudian karna banyak nya masyarakat yang berminat akan kehadiran Bus Trans Padang ini di buat lah koridor IV yang baru saja di operasikan pada tahun 2020 pada bulan Februari ini. Bisa di lihat pada gambar 4.21 bagaimana jumlah penumpangnya dari tahun 2016 sampai 2019



**Gambar 4.1** Diagram Penumpang Dari Tahun 2016-2019

*Sumber: Pengolahan Data Microsoft Excel*

Menurut tabel diatas bisa kita lihat peminat di 2018 lah yang paling tinggi namun pada saat mulai diwajibkan untuk menggunakan pembayaran non tunai pada tahun 2019 peminatpun menurun, hanya saja tak jauh sejauh penurunan saat di tahun 2017. Menurut bapak Agus Setiabudi. SAP selaku kepala UPT. Trans Padang berkata bahwa hal ini tidak akan menjadi masalah yang besar dan menunggu masyarakat untuk terbiasa agar memajukan kota Padang agar mengikuti perkembangan zaman di era 4.0 seperti saat ini.

#### 4. Kesimpulan

Dari data yang telah di kumpulkan oleh penulis melalui pengambilan kuesioner tertutup yang di di bagikan secara langsung pada penumpang Bus Trans Padang sebanyak 50 responden. Dari 50 responden yang ada pria sebanyak 34% dan wanita sebanyak 66%, untuk rata-rata usia yang sering menggunakan Bus Trans Padang ini adalah pada usia 18-25 tahun yang berjumlah 54% . kemudian koridor yang sering di gunakan untuk melakukan berpergian adalah koridor I yakni sebesar 58 %.

Untuk fasilitas dan pelayanan yang di dapat oleh para penumpang sudah baik sebesar 98 % namun masih tetap ada keluhan dari penumpang yang kurang puas akan pelayanan dari Bus Trans Padang ini yakni kurangnya tempat atau petugas pengisian saldo yang berjaga di bus atau pun di halted an terminal yang membuat para penumpang kesulitan untuk mengisi saldo saat keadaan mendesak.

Kemudian pada uji validitas dan realibilitas yang di dapat oleh penulis semua pertanyaan yang di ajukan pada responden valid pada uji validitas, dan pada uji reliabilitas data yang di dapat kan reliable. Sebesar 96% penumpang bus Trans Padang setuju dengan adanya penggunaan pembayaran non tunai. Pada tingkat kepuasan para penumpang terhadap pembayaran respon yang di dapat cukup baik dari penumpang namun ada beberapa hal yang di keluhkan oleh penumpang contohnya adalah tempat pengisian saldo yang kurang, kurang sosialisasi yang mengakibatkan ketidak pahamannya penumpang-penumpang yang baru menggunakan pembayaran non tunai, mahal nya kartu bagi penumpang kalangan kelas menengah kebawah, dan meminta untuk masih menerapkan pembayaran tunai tersebut.

Dari data yang di dapat 4 tahun terakhir bus trans Padang mengalami penurunan penumpang pada tahun 2019 sebesar 10% saat dimulainya pembayaran non tunai menggunakan kartu e money ini tak sama sama seperti pada tahun 2018 yang cukup banyak peminat Bus Trans Padang.

#### Daftar Pustaka

- [1] Adisasmita, S.A., 2015. *Perencanaan Sistem Transportasi Publik*. PT. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [2] Direktorat Jenderal Bina Marga, Departemen Pekerjaan Umum RI, 1997. *Manual Kapasitas Jalan Indonesia (MKJI)*. Jakarta.
- [3] Direktorat Jenderal Bina Marga (DJB M). 1992. *Panduan Survei Perhitungan Lalu lintas(cara manual)*. Jakarta: DJB M.
- [4] Federal Highway Administration. 2005. Kemacetan lalu lintas dan keandalan: *Trend dan Strategi Advanced* untuk Mitigasi Kemacetan. Washington DC, USA.
- [5] Kementerian Pekerjaan Umum, 2014. *Pedoman Kapasitas Jalan Perkotaan (PKJP)*. Jakarta.
- [6] Miro, 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Peencanaan, dan Praktisi*. Erlangga. Jakarta.
- [7] Santoso, Idwan dkk.1997, *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*, Badan Penerbit ITB, Bandung.

- [8] Sinulingga, B.D, 1999. *Pembangunan Kota, Tinjauan Regional dan Lokal*. Penerbit Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- [9] Soesilowati. Ety. 2008. *Dampak pertumbuhan ekonomi kota semarang terhadap kemacetan lalu lintas di wilayah pinggiran dan kebijakan yang ditempuhnya*. Penerbit UNNES. Jakarta. Semarang.
- [10] Suwardo, Iman Haryanto. 2016. *Perancangan Geometri Jalan*. Penerbit Gajah MadaUniversity. Yogyakarta.
- [11] Tamin Ofyar. Z. 2000. *Perencanaa dan Pemodelan Transportasi*. Penerbit ITB,Bandung.