

Evaluasi Kinerja Bus Pariwisata PO. Orbit Trans Wisata Tahun 2023 - 2024

Prasetio Ari Wibowo^{1*}, Ismail Dwi Cahyo², Nur Sodik³

^{1,2,3} Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Pengetahuan Sosial, Universitas Indraprasta PGRI

* E-mail: wibowoprasatio648@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengidentifikasi masalah dan menemukan solusinya dari berbagai permasalahan yang mempengaruhi kinerja pelayanan dari PO. Orbit Trans Wisata. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan melibatkan 30 responden konsumen bus pariwisata. Penelitian ini menggunakan metode Servqual (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menggunakan metode Servqual diperoleh nilai gap keseluruhan sebesar 1,82. Hal tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PO. Orbit Trans Wisata telah memberikan kepuasan kepada konsumen dengan lingkup yang kecil. Upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pada pelayanan bus Pariwisata menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada kuadran I (prioritas utama) dengan menggunakan SPSS 30 melalui diagram kartesius didapat sebanyak 2 atribut. Atribut terpenting yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan agar sesuai dengan harapan konsumen dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 63,80 yaitu pada atribut PO. Orbit Trans Wisata Memberikan Perhatian Khusus Secara Individu.

Kata kunci: *Headway, Frekuensi, Load Factor, Kecepatan Perjalanan, dan Waktu Perjalanan*

ABSTRACT

This study was conducted to identify problems and find solutions to various problems that affect the service performance of PO. Orbit Trans Wisata. The data collection method used a questionnaire involving 30 respondents of tourist bus consumers. This study used the Servqual method (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study using the Servqual method obtained an overall gap value of 1.82. This states that the service provided by PO. Orbit Trans Wisata has provided satisfaction to consumers with a small scope. Improvement efforts to increase satisfaction with tourist bus services using the Importance Performance Analysis method in quadrant I (top priority) through a Cartesian diagram obtained 2 attributes. The most important attribute that is the top priority in improvement to match consumer expectations with a suitability level value of 63.80 is the PO attribute. Orbit Trans Wisata Provides Special Attention Individually.

Keywords: *Headway, Frequency, Load Factor, Travel Speed, and Travel Time*

A. PENDAHULUAN

Sistem transportasi dibangun untuk memungkinkan pergerakan manusia dan barang berjalan dengan efisiensi waktu dan biaya, keamanan, kenyamanan, dan kelancaran. Lalu lintas kendaraan menjadi padat, terutama pada jam sibuk, karena banyaknya lokasi bangkitan dan tarikan perjalanan di kawasan perkotaan seperti sekolah, perkantoran, pusat perbelanjaan dan bisnis, perumahan, dan sebagainya. Sistem transportasi pariwisata mengatur pergerakan orang dan barang antara lokasi awal dan tujuan di suatu wilayah wisata, baik antar kota dalam satu provinsi maupun antar kota di antara provinsi. Transportasi adalah proses pemindahan barang, termasuk barang mati atau hidup, dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi yang baik sangat penting untuk pembangunan suatu wilayah karena dapat mempermudah pergerakan orang, barang, jasa, dan informasi dari satu tempat ke tempat lain. Ciri utama transportasi adalah melayani pelanggan, dan sistem transportasi berusaha memberikan layanan yang aman, cepat, dan murah.

Pariwisata merupakan sektor penting dalam perekonomian yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan daerah maupun nasional. Dalam mendukung aktivitas wisata, transportasi memiliki peran krusial, terutama bus pariwisata yang menjadi pilihan utama bagi wisatawan dalam perjalanan kelompok. Namun, meskipun permintaan terhadap layanan bus pariwisata terus meningkat, masih terdapat berbagai permasalahan terkait kinerja operasionalnya. Bis pariwisata di Indonesia memiliki peran penting dalam industri transportasi dan pariwisata. Sebagai negara kepulauan dengan destinasi wisata yang beragam, Indonesia membutuhkan moda transportasi yang nyaman, aman, dan efisien untuk mengakomodasi perjalanan wisatawan domestik maupun mancanegara. Bis pariwisata menjadi salah satu pilihan utama karena mampu menampung banyak penumpang, memberikan kenyamanan selama perjalanan, serta memiliki fleksibilitas dalam menjangkau berbagai destinasi, baik di dalam kota maupun antarprovinsi. Selain itu, keberadaan perusahaan otobus (PO) yang menyediakan layanan bis pariwisata semakin berkembang, menawarkan berbagai fasilitas modern seperti AC, kursi *reclining*, Wi-Fi, dan hiburan di dalam bus. Dalam perkembangannya, industri bis pariwisata di Indonesia juga mengalami inovasi, baik dalam hal teknologi, regulasi, maupun standar pelayanan. Pemerintah dan pelaku industri terus berupaya meningkatkan kualitas layanan untuk mendukung pertumbuhan sektor pariwisata nasional. Hal ini dikarenakan sumber daya perusahaan dan keunggulan kompetitif berpengaruh positif terhadap strategi bisnis dan kinerja usaha (Ariwibowo, Syahiddin, dan Insana, 2022).

Beberapa isu utama yang sering muncul meliputi kenyamanan penumpang, ketepatan waktu, efisiensi bahan bakar, keselamatan, serta kualitas layanan secara keseluruhan. Kinerja bus yang tidak optimal dapat berdampak negatif terhadap pengalaman wisatawan dan bahkan dapat menurunkan minat terhadap destinasi wisata tertentu. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan variabel *tangible* (berwujud) memiliki pengaruh dominan (Larasati dan Dewi, 2024). Hal ini menekankan pentingnya fasilitas armada dan pelayanan kru dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Haryono (2010) melakukan penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan angkutan umum (bus kota) di kota Yogyakarta. Penelitiannya dengan metode *servqual* menunjukkan bahwa responden tidak puas dengan kualitas pelayanan angkutan umum di Yogyakarta. Kinerja dalam kategori sedang sebesar 2,79 melawan rata-rata harapan sebesar 4,55. Apriliani dan Silvanita (2015) melakukan penelitian Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri di Kota Bandung (Studi pada

Trayek Leuwipanjang-Dipatiukur non AC). Penelitian Apriliani dan Silvianita (2015) menemukan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perum Damri berada dalam kategori "sangat penting" berdasarkan hasil analisis deskriptif secara keseluruhan, dengan persentase 89.33 persen. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, Perum Damri memiliki persentase sebesar 69,74% dan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,77%. Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan konsumen, nilai tersebut menunjukkan bahwa penilaian pelanggan berada dalam kriteria "tidak puas" karena tingkat kepuasan ini mengacu pada hasil perhitungan IPK yang membandingkan kinerja sebenarnya perusahaan dengan kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Amal (2016) yang mengevaluasi kinerja operasional bus patas PO. Rukun Jaya pada rute Surabaya-Blitar. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor muat (*load factor*) rata-rata selama tujuh hari pada interval waktu survei tertentu berada dalam kriteria baik. Namun, penelitian ini juga menekankan perlunya evaluasi berkelanjutan untuk peningkatan kinerja layanan. Sedangkan menurut TriPrasetyo (2009), bahwa memberikan wawasan tentang kinerja layanan bus di Yogyakarta, yang juga merupakan destinasi wisata utama. Evaluasi mencakup aspek seperti faktor muat, waktu tempuh, dan *headway*, yang relevan untuk peningkatan layanan bus pariwisata. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah (2019) yang mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan bus DAMRI pada trayek Bogor – Bandara Internasional Soekarno Hatta. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kinerja operasional dinilai sangat baik berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan kinerja pelayanan menurut responden dinilai baik dengan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan kepentingan sebesar 84% (Fauziah, 2019). Meskipun fokusnya pada bus pemuat moda, temuan ini dapat memberikan wawasan untuk peningkatan layanan bus pariwisata.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi kinerja bus pariwisata PT. Orbit Trans Wisata dari berbagai aspek, termasuk faktor teknis, operasional, serta kepuasan pelanggan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja bus, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemilik armada, operator transportasi, dan pemangku kepentingan lainnya dalam meningkatkan standar layanan, keselamatan, serta efisiensi operasional bus pariwisata.

Melalui evaluasi ini, diharapkan industri transportasi pariwisata dapat memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan daya saing sektor pariwisata di Indonesia.

B. KAJIAN PUSTAKA

Pariwisata

Pariwisata dapat didefinisikan sebagai aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok ke suatu tempat di luar lingkungan tempat tinggalnya untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau keperluan lainnya dalam jangka waktu tertentu (UNWTO, 2020). Menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Menurut Yoeti (2008), pariwisata dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

1. Pariwisata Alam: Wisata yang berhubungan dengan keindahan alam seperti gunung, pantai, dan hutan.
2. Pariwisata Budaya: Wisata yang terkait dengan budaya lokal, seperti wisata sejarah, seni, dan kuliner.
3. Pariwisata Buatan: Wisata yang mengandalkan infrastruktur buatan manusia, seperti taman hiburan dan resort.

4. **Pariwisata Religi:** Wisata yang dilakukan untuk tujuan keagamaan, seperti ziarah atau ibadah.
5. **Pariwisata Bisnis (MICE):** Wisata yang dilakukan dalam rangka kegiatan bisnis, seminar, atau konferensi.

Menurut Gunn (1994), terdapat lima komponen utama dalam industri pariwisata yang dikenal dengan 5 A :

1. *Attractions* (Daya Tarik Wisata): Segala sesuatu yang menarik wisatawan, baik alam maupun buatan manusia.
2. *Accessibility* (Aksesibilitas): Kemudahan dalam mencapai destinasi, termasuk infrastruktur transportasi.
3. *Accommodation* (Akomodasi): Fasilitas penginapan seperti hotel, homestay, dan resort.
4. *Amenities* (Fasilitas Penunjang): Sarana pendukung seperti restoran, pusat informasi, dan fasilitas kesehatan.
5. *Activities* (Kegiatan Wisata): Aktivitas yang dapat dilakukan wisatawan di destinasi wisata.

Pariwisata memiliki dampak yang luas terhadap berbagai aspek kehidupan. Menurut M^oathieson dan Wall (1982), dampak pariwisata dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. **Dampak Ekonomi :** Meningkatkan pendapatan daerah, membuka lapangan kerja, dan mendorong perkembangan bisnis lokal.
2. **Dampak Sosial dan Budaya :** Dapat melestarikan budaya lokal tetapi juga berisiko menyebabkan perubahan sosial dan komersialisasi budaya.
3. **Dampak Lingkungan:** Pariwisata yang tidak terkelola dapat menyebabkan pencemaran dan degradasi lingkungan. Oleh karena itu, konsep pariwisata berkelanjutan menjadi penting untuk menjaga keseimbangan antara ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Pariwisata berkelanjutan adalah konsep pengelolaan pariwisata yang memperhatikan keberlanjutan lingkungan, sosial, dan ekonomi (UNWTO, 2017). Prinsip utama dalam pariwisata berkelanjutan meliputi:

1. **Konservasi Sumber Daya Alam:** Meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan.
2. **Partisipasi Masyarakat Lokal:** Masyarakat harus terlibat dalam pengelolaan pariwisata agar mendapat manfaat langsung.
3. **Keberlanjutan Ekonomi:** Mengembangkan pariwisata tanpa merugikan generasi mendatang.

Maka, Pariwisata merupakan sektor yang kompleks dengan berbagai aspek yang harus diperhatikan, termasuk ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan. Untuk mencapai manfaat yang optimal, pengelolaan pariwisata harus mempertimbangkan prinsip keberlanjutan agar dapat memberikan dampak positif jangka panjang bagi masyarakat dan lingkungan.

Kinerja

Kinerja Bus Pariwisata

Kinerja bus pariwisata dapat dikaji dari beberapa perspektif, antara lain :

1. Kinerja Operasional

- a. Efisiensi Bahan Bakar : Konsumsi bahan bakar per kilometer dan dampaknya terhadap biaya operasional.
- b. Keandalan Armada : Frekuensi perawatan dan tingkat keterlambatan akibat kerusakan teknis.
- c. Kapasitas dan Kenyamanan : Jumlah kursi, ruang kaki, fasilitas di dalam bus seperti AC, toilet, dan hiburan.

2. Kinerja Keselamatan

- a. Sistem Keamanan : Fitur seperti sabuk pengaman, sistem pengereman otomatis, dan sensor tabrakan.
- b. Kepatuhan terhadap Regulasi : Standar keselamatan kendaraan sesuai dengan regulasi pemerintah.
- c. Kualitas Pengemudi : Pelatihan, sertifikasi, dan pengalaman pengemudi dalam mengoperasikan bus pariwisata.

3. Kinerja Pelayanan

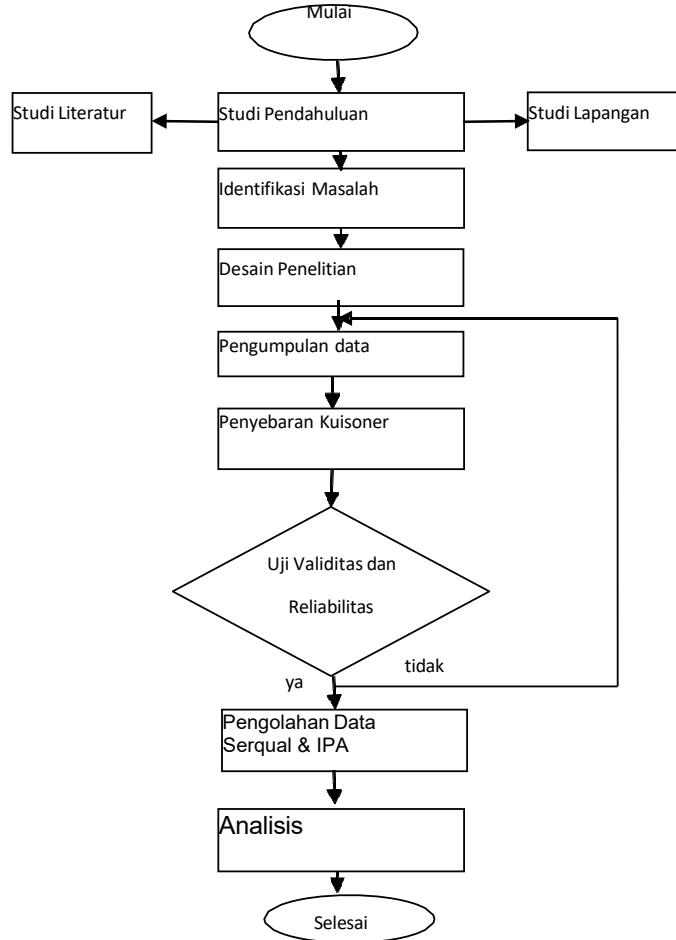
- a. Kepuasan Pelanggan: Penilaian terhadap kenyamanan, keramahan awak bus, dan ketepatan waktu perjalanan.
- b. Fasilitas Pendukung: *Wi-Fi*, *reclining seat*, tempat penyimpanan barang, dan sistem hiburan.
- c. Manajemen Rute dan Jadwal : Efisiensi dalam perencanaan perjalanan untuk meminimalkan keterlambatan dan kemacetan.

4. Kinerja Keberlanjutan dan Lingkungan

- a. Emisi Gas Buang : Dampak lingkungan dari penggunaan bahan bakar dan adopsi teknologi ramah lingkungan.
- b. Teknologi Transportasi Hijau : Penggunaan bus listrik atau hybrid dalam operasional pariwisata.
- c. Dampak terhadap Pariwisata Berkelanjutan : Kontribusi terhadap pengurangan jejak karbon dalam industri pariwisata.

C. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada 43 orang yang menggunakan bus pariwisata PO Orbit Trans Wisata selama tahun 2023 hingga tahun 2024 berturut-turut. Sugiono (2010) mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak untuk penelitian berkisar antara 30 dan 500. Ada lima poin pada skala likert, dengan satu poin menunjukkan sangat tidak puas, dua menunjukkan tidak puas, tiga menunjukkan cukup puas, empat menunjukkan puas, dan lima menunjukkan sangat puas. Pada penelitian ini, lima dimensi kualitas pelayanan digunakan: realitas (kehandalan), responsivitas (daya tanggap), keyakinan (jaminan), empati (perhatian), dan tangible (bukti fisik). Tahapan-tahapan pelaksanaan pada penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan-Tahapan Alur Penelitian

Sumber : Data Sekunder Peneliti (2025)

Sedangkan desain penelitian pada penelitian ini pada variabel *Servqual* dapat diketahui pada tabel 1, berupa :

Tabel 1.
 Atribut Kualitas Pelayanan pada Variabel *Servqual* (X1)

Dimensi	Atribut	Variabel
<i>eliability</i>	PO. Orbit Trans Wisata melayani dengan cepat dan tepat	X1.1
	Kecepatan pelayanan crew apabila terdapat permintaan yang terlalu banyak.	X1.2
	PO. Orbit Trans Wisata memberikan perhatian khusus secara individu.	X1.3

(Kehandalan)	PO. Orbit Trans Wisata membantu memasukan barang ke bagasi	X1.4
X1		
	PO. Orbit Trans Wisata memberikan solusi ketika terjadi kesalahan.	X1.5
	AC Bus Dingin	X2.1
<i>Responsiveness</i>	PO. Orbit Trans Wisata bersedia membantu konsumen jika dibutuhkan.	X2.2
(Daya Tanggap)	Kejelasan crew memberikan informasi lokasi peralatan yang dibutuhkan.	X2.3
X2	Kecepatan serta ketanggapan yang baik dalam menanggapi keluhan konsumen.	X2.4
	Kemampuan supir untuk mengendarai sangat teliti	X2.5
<i>Assurance</i>	Adanya Toilet di Dalam Bis	X3.1
(Jaminan)	Tersedia tanda informasi yang jelas	X3.2
X3	Kursi Bus Nyaman	X3.3
	Pemecah Kaca <i>Tools</i>	X3.4
	Perjalanan Aman dan Nyaman	X3.5
	PO. Orbit Trans Wisata bersedia membantu tanpa di minta	X4.1
	PO. Orbit Trans Wisata ramah dan sopan	X4.2
<i>Empathy</i>	Terdapat Crew yang stanby bila diperlukan	X4.3
(Perhatian)	Komunikasi yang baik antara crew dan pelanggan dalam pelayanan	X4.4
(X4)		

	Crew memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan usia.	X4.5
Tangible (Bukti Fisik) (X5)	Tersedia hotspot bagi pelanggan	X5.1
	Tersedia kotak P3K	X5.2
	Crew berpenampilan rapih	X5.3
	Kemudahan Berkomunikasi dengan Crew PO. Orbit Trans Wisata	X5.4
	Jarak antar kursi luas	X5.5

Sumber : Yuslistyari dan Fachrozy (2019)

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Servqual* untuk menganalisis data mengenai *service quality* dan menggunakan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis (IPA)*) yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

Servqual menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1998) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apa seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode *servqual* adalah sebagai berikut:

- Tentukan rata - rata nilai persepsi (Pi) untuk setiap variabel
- Tentukan rata-rata nilai harapan (Eri) untuk setiap variabel
- Tentukan *Servqual* Score (S) untuk setiap variabel

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 2.
Jumlah penumpang PO. Orbit Trans Wisata periode Januari - Desember 2023

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	867
2	Februari	726
3	Maret	750
4	April	258
5	Mei	887
6	Juni	825
7	Juli	657
8	Agustus	596
9	September	534

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
10	Oktober	783
11	November	725
12	Desember	805

Sumber : PO. Orbit Trans Wisata (2025)

Perusahaan harus mampu mengurangi ketidakpuasan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan yang semakin baik setiap hari, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1, sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Analisa kepuasan pelanggan (IPA) dan metode servqual adalah dua metode yang dapat digunakan untuk melakukannya.

Haryono (2010) melakukan penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan angkutan umum (bus kota) di kota Yogyakarta, dengan menggunakan metode servqual dan menemukan bahwa responden tidak puas dengan kualitas pelayanan angkutan umum di Yogyakarta. Kinerja sedang sebesar 2,79 melawan rata-rata harapan sebesar 4,55 dalam kategori sangat tinggi. Studi Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri di Kota Bandung dilakukan oleh Apriliani dan Silvianita (2015). Studi ini dilakukan pada Trayek Leuwipanjang-Dipatiukur non AC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perum Damri berada dalam kategori "sangat penting" (dengan persentase 89.33 %) dan kinerja pelayanan Perum Damri berada dalam kategori "baik" (dengan persentase 69.74 %). Hasil analisis indeks kepuasan konsumen Perum Damri menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0.77, yang menunjukkan bahwa penilaian pelanggan berada dalam kriteria "tidak puas". Tingkat kepuasan ini didasarkan pada hasil perhitungan indeks kepuasan konsumen (IPK), yang membandingkan kinerja sebenarnya perusahaan dengan harapan pelanggan tentang layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi factor-faktor kinerja khususnya mengenai kualitas pelayanan bus PO. Orbit Trans Wisata. Hasilnya akan membantu pihak-pihak yang terkait dengan masalah transportasi membuat kebijakan yang berfokus pada kepuasan pelanggan sarana transportasi. Untuk mengukur kualitas pelayanan, *Service Quality and Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan. IPA dimaksudkan untuk memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*).

Tabel 3.
Jumlah penumpang PO. Orbit Trans Wisata periode Januari - Desember 2024

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	794
2	Februari	853
3	Maret	753
4	April	274
5	Mei	837
6	Juni	793
7	Juli	648
8	Agustus	528
9	September	583
10	Oktober	639

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
11	November	743
12	Desember	817

Sumber : PO. Orbit Trans Wisata (2025)

Berdasarkan tabel 2., selama tahun 2024 sejak bulan Januari hingga Desember, dapat diketahui bahwa jumlah penumpang Bus PO. Orbit Trans Wisata mengalami kenaikan dan penurunan jumlah penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa pihak perusahaan harus mampu meningkatkan pelayanan yang semakin membaik agar jumlah penumpang pun akan selalu mengalami kenaikan secara mayoritas dari bulan ke bulan pada tahun 2025 dan tahun-tahun berikutnya.

Kinerja merupakan satuan hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan telah melewati berbagai tahapan maupun prosedur pekerjaan yang telah ditetapkan menjadi suatu standar operasional (S.O.P). Banyak terdapat kategori atau variabel yang digunakan sebagai tolak ukur dalam pengukuran kinerja bus pariwisata khususnya PT. Orbit Trans Wisata selama periode tahun 2023 dan tahun 2024, diantaranya :

1. Hasil Analisis Perhitungan GAP

Tabel 4. Hasil Perhitungan GAP

Dimensi	Atribut	Nilai Rata-rata		GAP	Rata-Rata GAP
		Persepsi	Harapan		
<i>Eliability</i> (Kehandalan)	X1.1	4,46	5	0,54	1,26
	X1.2	4,23	6,7	2,47	
	X1.3	4,02	6,3	2,28	
	X1.4	4,39	6,7	2,31	
	X1.5	4,30	3	-1,3	
	X2.1	4,49	7,3	2,81	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X2.2	4,44	6,3	1,86	2,36
	X2.3	2,76	7	4,24	
	X2.4	4,35	5	0,65	
	X2.5	4,47	6,7	2,23	

	X3.1	4,19	5,7	1,51	
		4,23	6,7	2,47	
<i>Assurance</i>	X3.2				
(Jaminan)	X3.3	4,26	7,3	3,04	1,47
	X3.4	4,30	5,3	1	
		4,49	3,8	- 0,69	
	X3.5				
		4,23	7,7	3,47	
	X4.1				
		1,98	4	2,02	
	X4.2				
<i>Empathy</i>		4,37	7,3	2,93	
(Perhatian)	X4.3				2,37
		4,41	6,3	1,89	
	X4.4				
		4,47	6	1,53	
	X4.5				
		3,74	5,8	2,06	
	X5.1				
<i>Tangible</i>	X5.2	4,14	6,6	2,46	1,64
(Bukti Fisik)	X5.3	4,44	6,2	1,76	
	X5.4	4,42	5,1	0,68	
	X5.5	3,98	5,2	1,22	

Sumber : Data Primer Peneliti yang Telah Diolah Dengan SERVQUAL (2025)

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan menunjukkan bahwa mayoritas nilai gap positif atau lebih besar dari 0 berarti telah terdapat berbagai jenis pelayanan perusahaan yang diharapkan telah sesuai bahkan melebihi ekspektasi dengan apa yang diterima oleh pelanggan atau konsumen dari PO. Orbit Trans Wisata.

Namun dari Tabel 3 pula dapat diketahui bahwa terdapat beberapa nilai gap negatif atau lebih kecil dari 0 berarti pelayanan perusahaan yang diharapkan pelanggan belum memuaskan dengan apa yang diterima pelanggan di PO. Orbit Trans Wisata yaitu mengenai :

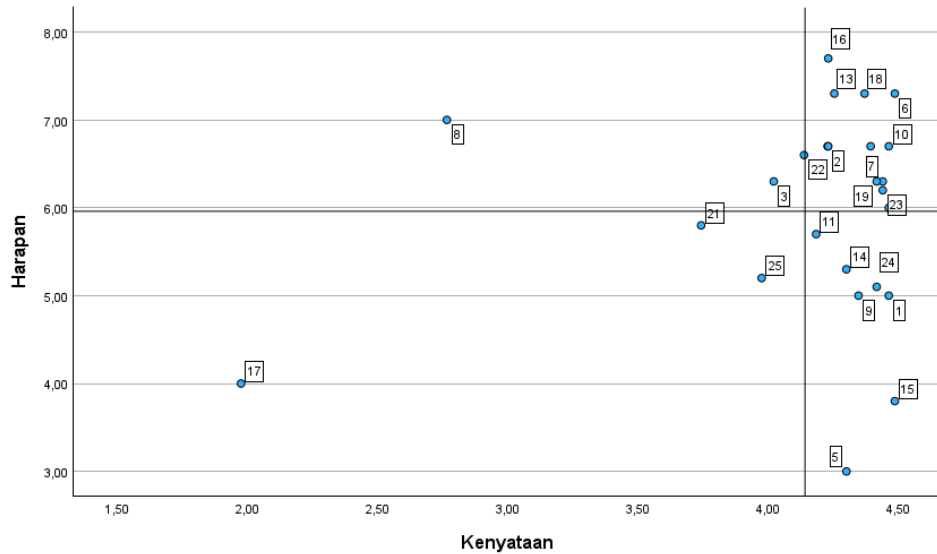
a.PO. Orbit Trans Wisata Memberikan Solusi Ketika terjadi Kesalahan

Pada pernyataan ini, menurut tabel 3, terjadi nilai GAP sebesar (-) 1,31. Hal ini menunjukkan bahwa terkadang bahkan menurut para konsumen dan pelanggan pernah menemui suatu kondisi kesalahan seperti keterlambatan “Jam Keberangkatan – Ketibaan” yang tidak sesuai *schedule* yang telah disepakati saat “akad”, onderdil/sparepart yang bermasalah hingga agak mengganggu kenyamanan dalam perjalanan, tidak adanya menu makan malam atau makan siang pengganti, ketika konsumen/pelanggan mengalami jam tidur di bis yang melebihi batas makan yang disediakan oleh Crew kepada pelanggan/konsumen PO. Orbit Trans Wisata

b. Perjalanan Aman dan Nyaman

Berdasarkan tabel 3 dan hasil interview dengan beberapa pelanggan PT. Orbit Trans Wisata dapat diketahui bahwa terjadi nilai GAP sebesar (-) 0,69. Hal ini dikarenakan sebenarnya para pelanggan menikmati kenyamanan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Namun pelanggan masih merasa bahwa semua fasilitas yang diberikan perusahaan terhadap armada-armada yang dikonsumsi oleh para pelanggan masih bersifat “nanggung” (kurang maksimal). Harapan pelanggan adalah dari sejumlah dana yang telah pelanggan bayarkan, hendaknya perusahaan menyediakan fasilitas AC, Sparepart/Onderdil mesin dll. Yang empuk, *safety*, dan nyaman, Toilet, Lampu penerangan di saat tidur, baca, dan masih beraktivitas, music dan karaoke, bagasi dan kabin, kursi yang luas dan nyaman, bantal dan selimut, mini café, di dalam 1 armada. Selain itu, terdapat sesekali suasana kernet dan sopir di saat jam istirahat di malam hari terlalu berisik (intonasi tinggi) dan asap rokok sesekali masuk ke area penumpang sehingga suasana perjalanan menjadi tidak aman dan nyaman bagi para pelanggan PO. Orbit Trans Wisata saat itu.

2. Analisis Diagram Kartesius



Gambar 1 Diagram Kartesius

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah Peneliti Dengan SPSS Versi 30 (2025)

Dari Gambar 1., dapat diketahui bahwa Diagram Kartesius tersebut menggambarkan pemetaan berdasarkan tingkat persepsi dan tingkat harapan, sehingga pihak PO. Orbit Trans Wisata memungkinkan untuk melakukan perbaikan, evaluasi dan mungkin melakukan peningkatan.

3. Analisis Tingkat Kesesuaian

Dengan Rumus :

$$\text{Tingkat Kesesuaian (TK)} = (\text{Skor Kinerja} / \text{Skor Harapan}) \times 100\%$$

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran, yaitu :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Kuadran I

Atribut	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian	Rank
X1.3	PO. Orbit Trans Wisata Memberikan Perhatian Khusus Secara Individu	63,80 %	1
X2.3	Kejelasan Crew memberikan informasi lokasi peralatan yang dibutuhkan	39,43 %	2

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah Peneliti Dengan SPSS Versi 30 (2025)

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting namun pihak produsen belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Atribut yang masuk dalam kuadran I dapat dilihat pada Tabel 4.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Wilayah yang memuat atribut-atribut dianggap penting oleh konsumen dan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan konsumen. Atribut yang masuk pada kuadran II dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Kuadran II

Atribut	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian	Rank
X1.2	Kecepatan Pelayanan Crew apabila terdapat permintaan yang terlalu banyak	63,13 %	7
X1.4	PO. Orbit Trans Wisata membantu memasukkan barang ke bagasi Bus	65,52 %	6
X2.1	AC bus dingin (baik Ketika dalam perjalanan maupun berhenti)	61,51%	9

X2.2	PO. Orbit Trans Wisata bersedia membantu konsumen Ketika dibutuhkan	70,48%	3
X2.5	Kemampuan Supir untuk mengendarai sangat teliti	66,72%	5
X3.3	Kursi bus nyaman	58,36 %	10
X4.1	PO. Orbit Trans Wisata bersedia membantu tanpa diminta	54,94 %	11
X4.2	PO. Orbit Trans Wisata ramah dan sopan	49,5 %	13
X4.3	Terdapat Crew yang StandBy bila diperlukan	59,86%	12
X4.4	Komunikasi yang baik antara crew dan pelanggan dalam pelayanan	70 %	4
X4.5	Crew memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan usia	74,50 %	1
X5.2	Tersedia kotak P3K	62,72 %	8
X5.3	Crew berpenampilan rapih	71,61%	2

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah Peneliti Dengan SPSS Versi 30 (2025)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua atribut ini menjadikan atribut tersebut unggul di mata konsumen.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut yang masuk kuadran III dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian Kuadran III

Atribut	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian	Rank
X3.2	PO. Orbit Trans Wisata Ramah dan Sopan	63,13 %	3
X5.1	Tersedia Hotspot Bagi Pelanggan	65,17 %	2
X5.5	Jarak Antar Kursi Luas	76,54 %	1

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah Peneliti Dengan SPSS Versi 30 (2025)

Peningkatan atribut yang termasuk kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen kecil.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap tidak penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran IV dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 8. Tingkat Kesesuaian Kuadran IV

Atribut	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian	Rank
X1.1	PO. Orbit Trans Wisata melayani dengan cepat dan tepat	89,20 %	3
X1.5	PO. Orbit Trans Wisata memberikan solusi Ketika terjadi kesalahan	143,33 %	1
X2.4	Kecepatan serta ketanggapan yang baik dalam menanggapi keluhan konsumen	87 %	4
X3.1	Adanya Toilet dalam Bus	73,51 %	7
X3.4	Tersedia Pemecah Kaca <i>Tools</i>	81,13 %	6
X3.5	Perjalanan aman dan nyaman	118,16 %	2
X5.4	Kemudahan berkomunikasi dengan Crew PO. Orbit Trans Wisata	86,67 %	5

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah Peneliti Dengan SPSS Versi 30 (2025)

Pembahasan

Servqual

Pada table 4.1., Masing-masing dimensi memiliki Gap sebesar $X1 = 1,26$, $X2 = 2,36$, $X3 = 1,47$, $X4 = 2,37$ dan $X5 = 1,64$. Sehingga, nilai Gap secara keseluruhan sebesar 9,10 yang menunjukkan bahwa nilai gap positif atau lebih besar dari 0 berarti pelayanan yang diharapkan pelanggan sudah cukup memuaskan dengan apa yang diterima pelanggan di PO. Orbit Trans Wisata. Dimensi dengan gap terbesar yaitu 2,37 (X3) mengenai *Assurance* (Jaminan) yaitu pada bukti fisik sedangkan dimensi dengan gap terkecil sebesar 1,26 yaitu pada kehandalan. Hal tersebut. Bukti fisik bagi pengguna jasa transportasi sangat penting dalam memberikan keamanan, kenyamanan, dan jaminan realisasi setelah akad dalam menggunakan fasilitas yang ada pada bus pariwisata tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Agnetasia (2010), bahwa PO. Rosalia Indah telah memberikan kejelasan dalam penyampaian informasi waktu, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kepada para konsumen/pelanggannya PO. Rosalia Indah. Begitu juga menurut Kholili (2007) mengatakan bahwa responsi wisatawan terhadap P.O Bus Samijaya, hal-hal yang menjadi prioritas utama yang diperhatikan konsumen adalah dari Variabel Keandalan, Jaminan, dan Bukti langsung.

Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait

dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dinyatakan dalam empat kuadran diantaranya: kuadran I (prioritas utama) terdiri atas 2 atribut, kuadran II (pertahankan prestasi) terdiri atas 13 atribut, kuadran III (prioritas rendah) terdiri dari 3 atribut, dan kuadran IV (Berlebihan) terdiri atas 7 atribut. Dalam upaya memperbaiki pelayanan yang di berikan oleh PO. Orbit Trans Wisata sebagai penyedia jasa transportasi bus pariwisata pada kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pelayanan. Adapun atribut pada kuadran I dengan nilai tingkat kesesuaian paling dominan sebesar 63,80 pada atribut tersedianya tanda informasi jelas. Hal tersebut akan berdampak pada perilaku yang dimunculkan oleh pengguna bus pariwisata untuk melakukan tindakan yang semestinya. Jika informasi tersebut mudah untuk di pahami oleh pelanggan akan memberikan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas yang ada. Sedangkan atribut yang paling rendah sebesar 39,43 yaitu Kejelasan Crew memberikan informasi lokasi peralatan yang dibutuhkan. Hal tersebut dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh kru bus dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Sehingga diperlukan pelatihan khusus secara berkala untuk meningkatkan keahlian dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan pentingnya fasilitas dan lingkungan kerja dalam organisasi pemberi pelayanan, maka petugas pelayanandiperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja pelayanan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Elfian & Ariwibowo, 2018; Hermanto, Armani, Vidyastutik, dan Herlambang, 2019)

Sedangkan menurut Saputra dan Savitri (2020), dengan menggunakan metode analisis yang sama yaitu metode IPA, dapat diketahui bahwa indikator yang paling diprioritaskan oleh perusahaan selaku penyedia layanan jasa adalah kualitas penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas (*crew*) kepada para penumpang armada Suroboyo Bus.

E. KESIMPULAN

Hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bus pariwisata PO. yaitu 2,37 (X3) mengenai *Assurance* (Jaminan) yaitu pada bukti fisik sedangkan dimensi dengan gap terkecil sebesar 1,26 yaitu pada kehandalan. Trans Wisata berdasarkan metode Servqual tidak memenuhi harapan konsumen secara keseluruhan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai gap nyaitu 2,37 (X3) mengenai *Assurance* (Jaminan) yaitu pada bukti fisik sedangkan dimensi dengan gap terkecil sebesar 1,26 yaitu pada kehandalan.

Menurut metode Analisis Kinerja *Importance* (IPA), dibagi menjadi empat kuadran, diantaranya Kuadran I menunjukkan prioritas utama dan terdiri dari dua atribut, Kuadran II menunjukkan pertahanan prestasi dan terdiri dari tiga belas atribut, Kuadran III menunjukkan prioritas rendah dan terdiri dari lima atribut, Kuadran IV menunjukkan berlebihan dan terdiri dari tujuh atribut.

Selain itu, dari hasil penelitian ini pula dapat disimpulkan bahwa atribut yang paling rendah sebesar 39,43 yaitu Kejelasan *Crew* memberikan informasi lokasi peralatan yang dibutuhkan. Hal tersebut dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh Crew bus dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Sehingga diperlukan pelatihan khusus secara berkala untuk meningkatkan keahlian dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnetasia, P. C. (2010). *Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Biro Perjalanan Umum Rosalia Indah*. Laporan Tugas Akhir D-III. Universitas Sebelas Maret Surakarta. Url : <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/15932>
- Amal, A. S. (2016). Evaluasi Kinerja Bus Patas Antar Kota Dalam Propinsi Po. Rukun Jaya (Studi Kasus Trayek Surabaya-Blitar). *Media Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang*, 14(2), 116-122. Url :
- Apriliani, M., & Silvianita, A. (2015). Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri di Kota Bandung (Studi pada trayek Leuwipanjang-Dipatiukur Non AC). *E-Proceeding of Management*. 2 (2), 1, 8.
- Ariwibowo, P., Syahiddin, M., & Insana, D. R. M. (2022). Korelasi Blueprint Sumber Daya Perusahaan Dan Keunggulan Kompetitif Terhadap Manifestasi Umkm Dengan Intervensi Strategi Bisnis. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 31–48. <https://doi.org/10.26740/jepk.v10n1.p31-48>
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05>
- Fauziah, Ratu Ayu. (2019) *Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Tarif Bus Pemandu Moda (Studi kasus: trayek Bogor - Bandara Internasional Soekarno Hatta)*. S1 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta. Retrieved from <http://repository.mercubuana.ac.id/id/eprint/81121>
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-14. Url : https://kuliahtransportasi.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/10/sigit_haryono_naskah.pdf
- Hermanto, H., Amani, T. ., Dwi Vidyastutik, E. ., & Herlambang, T. . (2019). Fasilitas dan Lingkungan Kerja Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan pelanggan. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 9(2), 55–64. <https://doi.org/10.30741/wiga.v9i2.461>
- Kholili, A. N. (2007). *Responsi Wisatawan terhadap pemilihan PO Bus Pariwisata Samijaya: Suatu analisis dengan pendekatan Logit Model*. Thesis Undergraduate. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim). Url : <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/44038>.
- Larasati, Sri & Dewi, Risna Fristica. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Pariwisata (Studi Kasus Di Djogja Transport). *Jurnal Nusantara*, 7(1), 19–25. Retrieved from <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/76>.
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), 239-253.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Triprasetyo, A. Y. (2009). *Evaluasi Kinerja Bus Transjogja (Studi Kasus: Bus Jalur 2A dan 2B)* (Doctoral Dissertation, UAJY). Retrieved from <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/3050>
- UNWTO. (2017). *Global Report on Food Tourism*. Retrieved from cf.cdn.unwto.org.
- Yoety, O. A. (2008). *Ekonomi pariwisata: introduksi, informasi, dan aplikasi*. Penerbit Buku Kompas.