

BAB V KESIMPULAN

1.1 Kesimpulan

Bagian akhir dari penelitian ini yaitu menyimpulkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah diproses melalui analisis pada bab selanjutnya. Adapun kesimpulannya adalah:

1.1.1 Persepsi dan Preferensi Penumpang Bus Damri Tentang Tingkat layanan Bus Damri Rute St. Gambir – Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya, Serta Kesenjangannya

Pada tabel di bawah ini, menjelaskan hasil dari analisis persepsi dan preferensi penumpang bus Damri secara keseluruhan serta kesenjangan persepsi dan preferensi dari tiap variabel.

**Tabel V- 1
Hasil Analisis Kesimpulan dan Kesenjangan Penumpang Bus Damri**

Variabel	No	Sub Variabel	X	Y	GAP
Ketersediaan	A.1	Jam operasional layanan	4,64	5,68	-1,03
	A.2	Jumlah bus per hari (frekuensi layanan)	4,63	5,65	-1,02
	A.3	Kedekatan tempat perhentian Damri di St. Gambir dari asal/tujuan perjalanan	5,39	5,57	-0,18
	A.4	Keteraturan layanan (tidak adanya gangguan yang disebabkan oleh kerusakan atau insiden)	5,63	5,72	-0,08
Aksesibilitas	B.1	Koneksi pool Damri (di St. Gambir) dengan moda transportasi lain(selain kereta api) mudah, seperti, taksi, sewa kendaraan, dll.	5,57	5,84	-0,28
	B.2	Akses mudah ke lokasi layanan Damri, baik di St. Gambir, maupun Soetta	5,64	5,87	-0,23
	B.3	Akses mudah bagi orang-orang dengan mobilitas terbatas menuju layanan Damri	4,97	6,08	-1,11
	B.4	Sistem pembelian tiket	5,78	5,81	-0,03
Informasi	C.1	Informasi jam operasi kendaraan mudah diperoleh	4,62	5,90	-1,28
	C.2	Informasi tarif tiket mudah diperoleh	4,68	5,93	-1,24
	C.3	Informasi tersedia melalui teknologi komunikasi lain (internet, telepon, dll.)	5,57	5,91	-0,34

	C.4	Papan pengumuman yang jelas dan sederhana dengan informasi dan petunjuk arah di pool St. Gambir maupun Soetta	4,97	6,01	-1,04
Ketepatan Waktu	D.1	Ketepatan waktu keberangkatan dan sampai di tujuan	5,46	5,84	-0,38
	D.2	Kecepatan perjalanan	5,63	6,14	-0,52
	D.3	Waktu tunggu (di St. Gambir dan Soetta)	4,28	6,07	-1,79
Perhatian untuk pengguna	E.1	Penampilan karyawan	5,32	5,92	-0,60
	E.2	Kebaikan para karyawan	5,23	5,91	-0,68
	E.3	Efektivitas dan kecepatan karyawan dalam memberikan informasi dan menangani masalah	5,38	5,93	-0,55
	E.4	Kinerja Layanan Pelanggan (kantor, situs web, telepon, menangani keluhan, dll.)	4,54	6,33	-1,79
Kenyamanan	F.1	Kebersihan tempat menunggu	5,62	5,80	-0,18
	F.2	Kebersihan kendaraan	5,75	5,79	-0,04
	F.3	Pencahayaan di tempat menunggu	5,60	5,81	-0,21
	F.4	Pencahayaan di kendaraan	5,68	5,78	-0,11
	F.5	Ketersediaan kursi di tempat menunggu	5,61	5,68	-0,08
	F.6	Tingkat kenyamanan di kendaraan (ketersediaan kursi atau cukup ruang saat berdiri)	5,58	5,81	-0,23
	F.7	Sistem suhu dan ventilasi di kendaraan	5,68	5,78	-0,10
	F.8	Cara mengemudi driver	5,73	5,80	-0,08
	F.9	Cakupan untuk menggunakan ponsel dan 3G di tempat menunggu dan di kendaraan	5,68	6,01	-0,33
Keamanan	G.1	Rasa aman terhadap kecelakaan saat dalam perjalanan (tabrakan/kendaraan tergelincir)	5,07	5,83	-0,76
	G.2	Rasa aman terhadap pencurian dan penyerangan di pool dan kendaraan	5,73	5,88	-0,16
	G.3	Rasa aman terhadap terpeleset, jatuh dan kecelakaan di pintu kendaraan dan eskalator.	5,67	5,98	-0,31
	G.4	Tanda pintu keluar darurat dan alat pemadam kebakaran	5,52	5,80	-0,28
Pencemaran Lingkungan	H.1	Tingkat kebisingan di pool	4,70	5,81	-1,11
	H.2	Tingkat kebisingan di kendaraan	5,44	5,88	-0,43
	H.3	Tingkat getaran pada kendaraan	5,58	5,79	-0,21

Sumber : Hasil Analisis 2021

Dari tabel di atas bisa dilihat tentang persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum serta kesenjangan, dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel V- 2
Hasil Kesimpulan Kesenjangan Setiap Variabel

Sub Variabel Baik dan Baik Sekali	Sub Variabel yang Kurang Baik dan Cukup Baik
<p>A.3 Kedekatan tempat perhentian Damri di St. Gambir dari asal/tujuan perjalanan</p> <p>A4. Keteraturan layanan (tidak adanya gangguan yang disebabkan oleh kerusakan atau insiden)</p> <p>B.1 Koneksi pool Damri (di St. Gambir) dengan moda transportasi lainN(selain kereta api) mudah, seperti, taksi, sewa kendaraan, dll.</p> <p>B.2 Akses mudah ke lokasi layanan Damri, baik di St. Gambir, maupun Soetta</p> <p>B.4 Sistem pembelian tiket</p> <p>C.3 Informasi tersedia melalui teknologi komunikasi lain (internet, telepon, dll.)</p> <p>D.1 Ketepatan waktu keberangkatan dan sampai di tujuan</p> <p>D.2 Kecepatan perjalanan</p> <p>E.1 Penampilan karyawan</p> <p>E.2 Kebaikan para karyawan</p> <p>E.3 Efektivitas dan kecepatan karyawan dalam memberikan informasi dan menangani masalah</p> <p>F.1 Kebersihan tempat menunggu,</p> <p>F.2 Kebersihan kendaraan,</p> <p>F.3 Pencahayaan di tempat menunggu,</p> <p>F.4 Pencahayaan di kendaraan,</p> <p>F.5 Ketersediaan kursi di tempat menunggu.</p> <p>F.6 Tingkat kenyamanan di kendaraan (ketersediaan kursi atau cukup ruang saat berdiri)</p> <p>F.7 Sistem suhu dan ventilasi di kendaraan</p> <p>F.8 Cara mengemudi driver</p> <p>F.9 Cakupan untuk menggunakan ponsel dan 3G di tempat menunggu dan di kendaraan.</p> <p>G.2 Rasa aman terhadap pencurian dan penyerangan di pool dan kendaraan</p>	<p>A.1 Jam operasional layanan</p> <p>A.2 Jumlah bus per hari (frekuensi layanan)</p> <p>B.3 Akses mudah bagi orang-orang dengan mobilitas terbatas menuju layanan Damri</p> <p>C.1 Informasi jam operasi kendaraan mudah diperoleh</p> <p>C.2 Informasi tarif tiket mudah diperoleh</p> <p>C.4 Papan pengumuman yang jelas dan sederhana dengan informasi dan petunjuk arah di pool St. Gambir maupun Soetta</p> <p>D.3 Waktu tunggu (di St. Gambir dan Soetta)</p> <p>E.4 Kinerja Layanan Pelanggan (kantor, situs web, telepon, menangani keluhan, dll.)</p> <p>H.1 Tingkat kebisingan di pool</p>

<p>G.3 Rasa aman terhadap terpeleset, jatuh dan kecelakaan di pintu kendaraan dan eskalator.</p> <p>G.4 Tanda pintu keluar darurat dan alat pemadam kebakaran</p> <p>H.3 Tingkat getaran pada kendaraan</p>	
<p>Sub Variabel Penting dan Sangat Penting</p>	<p>Sub Variabel Cukup Penting</p>
<p>A.1 Jam operasional layanan</p> <p>A.2 Jumlah bus per hari (frekuensi layanan)</p> <p>B.3 Akses mudah bagi orang-orang dengan mobilitas terbatas menuju layanan Damri</p> <p>C.1 Informasi jam operasi kendaraan mudah diperoleh</p> <p>C.2 Informasi tarif tiket mudah diperoleh</p> <p>C.4 Papan pengumuman yang jelas dan sederhana dengan informasi dan petunjuk arah di pool St. Gambir maupun Soetta</p> <p>D.3 Waktu tunggu (di St. Gambir dan Soetta)</p> <p>E.4 Kinerja Layanan Pelanggan (kantor, situs web, telepon, menangani keluhan, dll.)</p> <p>H.1 Tingkat kebisingan di pool</p> <p>A.3 Kedekatan tempat perhentian Damri di St. Gambir dari asal/tujuan perjalanan</p> <p>A4. Keteraturan layanan (tidak adanya gangguan yang disebabkan oleh kerusakan atau insiden)</p> <p>B.1 Koneksi pool Damri (di St. Gambir) dengan moda transportasi lain (selain kereta api) mudah, seperti, taksi, sewa kendaraan, dll.</p> <p>B.2 Akses mudah ke lokasi layanan Damri, baik di St. Gambir, maupun Soetta</p> <p>B.4 Sistem pembelian tiket</p> <p>C.3 Informasi tersedia melalui teknologi komunikasi lain (internet, telepon, dll.)</p> <p>D.1 Ketepatan waktu keberangkatan dan sampai di tujuan</p> <p>D.2 Kecepatan perjalanan</p> <p>E.1 Penampilan karyawan</p>	<p>TIDAK ADA</p>

E.2 Kebaikan para karyawan	
E.3 Efektivitas dan kecepatan karyawan dalam memberikan informasi dan menangani masalah	
F.1 Kebersihan tempat menunggu,	
F.2 Kebersihan kendaraan,	
F.3 Pencahayaan di tempat menunggu,	
F.4 Pencahayaan di kendaraan,	
F.5 Ketersediaan kursi di tempat menunggu.	
F.6 Tingkat kenyamanan di kendaraan (ketersediaan kursi atau cukup ruang saat berdiri)	
F.7 Sistem suhu dan ventilasi di kendaraan	
F.8 Cara mengemudi driver	
F.9 Cakupan untuk menggunakan ponsel dan 3G di tempat menunggu dan di kendaraan.	

Kesenjangan terkecil adalah sub variabel-sub variabel yang sudah baik penggunaannya dan harus dipertahankan yaitu : (A,3 Kedekatan tempat perhentian Damri di St. Gambir dari asal/tujuan perjalanan), (A4. Keteraturan layanan (tidak adanya gangguan yang disebabkan oleh kerusakan atau insiden), (B.1 Koneksi pool Damri (di St. Gambir) dengan moda transportasi lain (selain kereta api) mudah, seperti, taksi, sewa kendaraan, dll.), (B.2 Akses mudah ke lokasi layanan Damri, baik di St. Gambir, maupun Soetta), (B.4 Sistem pembelian tiket), (C.3 Informasi tersedia melalui teknologi komunikasi lain (internet, telepon, dll.)), (D.1 Ketepatan waktu keberangkatan dan sampai di tujuan), (Variabel Kenyamanan), (G.2 Rasa aman terhadap pencurian dan penyerangan di pool dan kendaraan), (G.3 Rasa aman terhadap terpeleset, jatuh dan kecelakaan di pintu kendaraan dan eskalator.), (G.4 Tanda pintu keluar darurat dan alat pemadam kebakaran), (H.3 Tingkat getaran pada kendaraan). Sedangkan Variabel yang dinilai cukup baik dan harus ditingkatkan lagi adalah (D.2 Kecepatan perjalanan), (E.1 Penampilan karyawan), (E.2 Kebaikan para karyawan), (E.3 Efektivitas dan kecepatan karyawan dalam memberikan informasi dan menangani masalah) dan (F.9 Cakupan untuk menggunakan ponsel dan 3G di tempat menunggu dan di kendaraan). sedangkan

variabel yang dirasakan penting oleh penumpang angkutan umum adalah Variabel ketersediaan, aksesibilitas, informasi, ketepatan waktu, perhatian untuk pengguna, kenyamanan, keamanan, dan variabel pencemaran lingkungan. Dari hasil penelitian tersebut akan dijadikan suatu pertimbangan perencanaan tentang layanan bus Damri.

1.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang disampaikan untuk masukan pemerintah khususnya pengelola layanan Bus Damri, Rute St. Gambir – Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya diambil dari hasil analisis dengan menggunakan teknik analisis Importance Performance Analisis.

1. Memprioritaskan perbaikan terhadap sub variabel-sub variabel prioritas utama dalam analisis kuadran yaitu: Akses mudah bagi orang-orang dengan mobilitas terbatas menuju layanan Damri, Informasi jam operasi kendaraan mudah diperoleh, Informasi tarif tiket mudah diperoleh, Papan pengumuman yang jelas dan sederhana dengan informasi dan petunjuk arah di pool St. Gambir maupun Soetta, Waktu tunggu (di St. Gambir dan Soetta), Ketersediaan kursi di tempat menunggu, Kinerja Layanan Pelanggan (kantor, situs web, telepon, menangani keluhan, dll.).
2. Mempertahankan sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam pertahankan di analisis kuadran. Agar sub variabel-sub variabel ini tidak menurun kualitas karena sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam pertahankan merupakan keunggulan dari kinerja pelayanan di mata responden. Pemerintah dan pengguna sama-sama perlu menjaga kualitas dan mempertahankan kinerja dari variabel-variabel tersebut. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini antara lain: Koneksi pool Damri (di St. Gambir) dengan moda transportasi lain(selain kereta api) mudah, seperti, taksi, sewa kendaraan, dll., Informasi tersedia melalui teknologi komunikasi lain (internet, telepon, dll.), Kecepatan perjalanan, Penampilan karyawan, Tingkat kenyamanan di kendaraan (ketersediaan kursi atau cukup ruang saat berdiri), Cakupan untuk menggunakan ponsel dan 3G di tempat menunggu dan di kendaraan, Rasa aman terhadap

pencurian dan penyerangan di pool dan kendaraan, Rasa aman terhadap terpeleset, jatuh dan kecelakaan di pintu kendaraan dan eskalator.

3. Mempertahankan dan mengembangkan variabel-variabel dari tiap aspek yang dianggap penting bagi pengguna.

1.3 Saran Studi Lanjut

Guna pengembangan layanan bus Damri, penelitian ini hanya menilai berdasarkan Persepsi dan preferensi dari responden penumpang. Hal ini dinilai masih belum cukup untuk memperbaiki seluruh atribut layanan bus Damri, maka diberi saran studi lanjut untuk dapat meneliti beberapa hal guna pengembangan layanan bus Damri yang lebih baik. Adapun saran studi lanjutannya adalah :

1. Studi mengenai perbandingan pada saat pandemic dan sebelum pandemi covid19 tentang layanan bus Damri.
2. Studi mengenai efektivitas pemilihan moda lain dari Bandara Soekarno Hatta dengan bus Damri.
3. Studi pengembangan pool Damri dalam melayani Angkutan penumpang Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya.