



SEMINAR NASIONAL
Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



PROCEEDING

SEMINAR NASIONAL PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (SNP2M) 2021

"Sustainable Development Goals (SDGs) melalui Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi!"



SNP2M

DESEMBER 2021 VOL 1 NO 1

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MAARIF HASYIM LATIF
SIDOARJO**



LPPM
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

ITATS





SEMINAR NASIONAL

Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

23 DESEMBER 2021

TEMA

"Sustainable Development Goals (SDGs) melalui Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi."

PENYELENGGARA



SPONSOR DAN MEDIA PARTNER



SAMBUTAN KETUA PANITIA SEMINAR NASIONAL (SNP2M)

Kepada Yang Terhormat Para PENELITI & PENGABDI 2021

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan YME, berkat rahmat dan karunia-Nya semoga semua diberikan kesehatan, limpahan rahmat, taufik serta hidayah semoga selalu menyertai kita semua sehingga dapat berkumpul secara virtual menggunakan zoom meeting ini pada acara Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 2021 (SNP2M2021) yang diadakan pada tanggal 23 Desember 2021. Sholawat dan Salam semoga tetap tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad SWT. Kami juga turut berterima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo. Bapak Dr. H. Achmad Fathoni Rodli, M.Pd
2. Ketua LPPM Umaha. Bapak Khoirul Ngibad, M.Si
3. Ketua Panitia Semnas. Ibu Lilla Puji Lestari, S.Pd., M.Si
4. Para Wakil Rektor, Para Dekan , Para Kaprodi dan Ketua Lembaga dilingkungan UMAHA Sidoarjo
5. Narasumber yang telah hadir
6. Para Peserta yang terdiri dari para dosen, akademisi, praktisi dan juga para mahasiswa.
7. Para Host Kampus yang berasal dari :
 - a. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa timur
 - b. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
 - c. Universitas Islam Lamongan
 - d. Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya
 - e. Sekolah Tinggi Kesehatan Karya Putra Bangsa Tulungagung
8. Para pengelola jurnal internal Umaha

Seminar Nasional Pendidikan dan Pengabdian kali ini di selenggarakan dengan cara yang berbeda dari seminar–seminar sebelumnya karena keberadaan virus Covid -19 yang melanda seluruh dunia ini telah mengubah seluruh tatanan kehidupan dan kebiasaan normal kita, baik dalam bekerja maupun dalam keseharian kita, termasuk dalam penyelenggaraan Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat .

Pandemi ini tidak dapat diprediksi kapan akan berakhir, namun roda kehidupan tetap berputar dan kita harus dapat menyesuaikan diri untuk hidup “berdampingan “ dengan virus COVID-19 secara aman dengan cara memanfaatkan semua pengetahuan dan keahlian kita. Seminar Nasional kali ini dengan tema “***Sustainable Development Goal (SDGs) Melalui Penelitian dan Pengabdian Kepada Berbasis Digital*** “.Meliputi Bidang Sains dan Teknologi, Kesehatan, Sosial Humaniora serta Pengabdian Kepada Masyarakat.

Peranan dari para dosen dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sangat diperlukan dalam mengantisipasi situasi dan kondisi Pandemi Covid-19 Menuju Era Tatanan Kehidupan Baru, diharapkan dapat menjadi ajang komunikasi hasil-hasil penelitian di bidang Penelitian maupun Pengabdian. Jaringan kerjasama antara peneliti dan praktisi sehingga dapat tercapai sinergisme dalam mempercepat terwujudnya masyarakat yang unggul, sehat, cerdas dan berkualitas.

Pelaksanaan kegiatan Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dengan tema " Sustainable Development Goals (SDGs) Melalui Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Digital " mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Menyediakan media publikasi ilmiah tingkat Nasional kepada dosen, peneliti dan pengabdian dalam rangka publikasi hasil penelitian dan pengabdian masyarakat.
2. Memberikan informasi dan pengetahuan seluas-luasnya kepada masyarakat terkait berbagai hasil penelitian dan pengabdian masyarakat terbaru yang dilakukan dosen, peneliti dan pengabdian
3. Membangun jaringan kerja (networking) di antara komunitas ilmuwan dalam pengembangan kapasitas penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan publikasi di jurnal nasional terakreditasi.
4. Memantapkan peran perguruan tinggi dalam rangka memajukan bidang sains, teknologi, kesehatan, social, humaniora dan pengabdian masyarakat.

Target yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dengan tema " Sustainable Development Goals (SDGs) Melalui Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Digital " adalah sebagai berikut :

1. Berbagai hasil penelitian atau pengabdian masyarakat yang dihasilkan oleh para dosen, peneliti dan pengabdian dapat terpublikasi secara luas di tingkat nasional.
2. Masyarakat luas di tingkat nasional dapat secara langsung mengambil manfaat dari berbagai informasi dan temuan hasil penelitian dan pengabdian masyarakat yang dipublikasikan dalam seminar nasional ini.
3. Peserta dan pemakalah seminar nasional ini dapat saling berinteraksi secara berkelanjutan baik di dalam prosesi seminar maupun setelah seminar untuk mempererat jalinan kerjasama ilmiah antar dosen, peneliti dan pengabdian di tingkat nasional.

Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian ini diikuti oleh 250 orang peserta yang terdiri dari 84 peserta non pemakalah yang terdiri dari dosen , mahasiswa, para guru SMA, SMK dan praktisi. Para peserta baik pemakalah maupun non pemakalah tersebut berasal dari Jawa Timur Jawa Tengah Jawa Barat, Kalimantan, Riau, Nusa Tenggara Barat. Topik Untuk

Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat ke I tahun 2021 adalah sebagai berikut :

- a. Sains dan Teknologi
- b. Sosial Humaniora
- c. Kesehatan
- d. Pengabdian Masyarakat

Selaku Pembicara Eksternal dalam SNP2M adalah :

- a. Dr (H.C). Drs Abdul Halim Iskandar, M.Pd (Menteri Pembangunan Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi)
- b. Dr. H. Emil Elestiano Dardak, B.Bus, M.Sc (Wakil Gubernur Jawa Timur)
- c. Achmad Syafiuddin, S.Si, M.Phil, PhD (Ketua LPPM Universitas Nahdatul Ulama Surabaya)
- d. Dr. Hj.Marissa Grace Haque, M.Hum, M.BA, M.H, M.Si (Pemerhati Pendidikan)

Ucapan terimakasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada semua anggota panitia yang telah bekerja dan berusaha keras dan semangat kerja sama yang tinggi sehingga acara ini dapat terlaksana dengan baik dan terbitnya prosiding SNP2M 2021.

Wassaalammualaikum Wr.Wb.

Sidoarjo, 30 Desember 2021

Ketua Panitia

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

Penanggung Jawab

Khoirul Ngibad, S.Si., M.Si., Universitas Maarif Hasyim Latif, Indonesia

Pimpinan Editor

Lilla Puji Lestari, S.Pd., M.Si., Universitas Maarif Hasyim Latif, Indonesia

DEWAN EDITOR

| No | Nama | Institusi | Negara |
|----|------------------------------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Muhammad Farkhan, M.Kom. | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 2 | Yunita Nur Afifah, S.Pd,M.Si | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 3 | Asri Dwi Puspita, S.ST, M.T. | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |

ASISTEN EDITOR

| No | Nama | Institusi | Negara |
|----|-----------------------------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Moh. Cholisatur Rizaq, S.Sn | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 2 | Amirul Fattah, S.Kom. | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 3 | Samsi | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 4 | Heru Cahyono, S.Pt. | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |

REVIEWER

| No | Nama | Institusi | Negara |
|----|---|--|-----------|
| 1 | Dr. H.Achmad Fathoni Rodli, M.Pd. | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 2 | Prof. Dr. Gempur Santoso, M.Kes | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 3 | Dr. Ratna Ekasari, MM. | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 4 | Dr. Evy Ratnasari Ekawati, S.Si., M.Si | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 5 | Dr. M. Zamroni, S.H., M.Hum | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 6 | Dr. Christina Destri Wiwis Wijayanti, S.Si., M.Imun. | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 7 | Dr. Siti Nur Husnul Yusmiati, S.TP, M.Kes | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 8 | Dr. Pancanto Kuat Prabowo, M.MT | Universitas Maarif Hasyim Latif | Indonesia |
| 9 | Prof. Dr. Mulyanto Nugroho MM.,CMA.,CPA | Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (UNTAG) | Indonesia |
| 10 | Achmad Syafiuddin S.Si., M.Phil., Ph.D | Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya | Indonesia |
| 11 | Dr. Ika Oktavia Wulandari, S.Si., M.Si | Universitas Brawijaya | Indonesia |
| 12 | Muhammad Kris Yuan Hidayatulloh, M.Pd. | Universitas KH. A. Wahab Hasbullah (UNWAHA) Jombang | Indonesia |

| | | | |
|-----------|---|---|-----------|
| 13 | Iswahyudi, S.TP., M.Si | Universitas Islam Madura (UIM) Pamekasan | Indonesia |
| 14 | Machrus Ali, ST., MT., IPM | Universitas Darul 'Ulum | Indonesia |
| 15 | Mohammad Arfi Setiawan, S.Si., M.Si. | Universitas PGRI Madiun | Indonesia |

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI TERHADAP OKUPANSI PENUMPANG PADA ANGKUTAN KOTA DI SURABAYA

Agung Firmansyah¹, Riyan Sisiawan Putra², Mohamad Rijal Iskandar³, Okis Safitri⁴

^{1,2,3,4}Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Teknologi Digital
Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, Indonesia

e-mail : agungfirmansyah009.mj20@student.unusa.ac.id, [riyan sisiawan@unusa.ac.id](mailto:riyan_sisiawan@unusa.ac.id),
rijal.iskandar@unusa.ac.id, okisafitri004.mj20@student.unusa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian yang kami lakukan bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi terhadap okupansi penumpang pada Angkutan Kota di Surabaya. Metode yang digunakan adalah metode literature review dengan cara mengambil data pustaka dari hasil penelitian sebelumnya. Sasaran dari penelitian yang kami lakukan adalah pihak Angkutan Kota jurusan Bungurasih – Jembatan merah dalam memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk menarik penumpang. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar dan informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam memberikan fasilitas terhadap penumpang. Harapannya dari perbaikan tersebut dapat merubah dan memberikan peningkatan pelayanan pada Angkutan Kota di Surabaya. Sedangkan bagi peneliti dan akademisi harapannya dapat memberikan tambahan informasi, wawasan dan pengetahuan terhadap bidang ilmu yang di tempuh serta dapat menjadi evaluasi terhadap penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan hasil penelitian ini. Hasil penelitian terdapat pengaruh dari fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi terhadap okupansi penumpang pada angkutan kota sehingga perlu adanya evaluasi dan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan okupansi penumpang pada angkutan kota.

Kata kunci: Angkutan kota, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Okupansi Penumpang

ABSTRACT

The research we conducted aims to determine the effect of facilities and quality of transportation services on passenger occupancy on City Transportation in Surabaya. The method used is the literature review method by taking library data from the results of previous research. The target of our research is the City Transportation Department of Bungurasih – Jembatan Merah in providing facilities and quality of service to attract passengers. The results obtained from this study can be used as a basis and information to improve service quality in providing facilities to passengers. It is hoped that these improvements can change and provide improved services for City Transportation in Surabaya. As for researchers and academics, it is hoped that they can provide additional information, insight and knowledge on the field of science being pursued and can be an evaluation of further research that is related to the results of this study. The results of the study showed the influence of facilities and quality of transportation services on passenger occupancy in urban transportation so it is necessary to evaluate and improve facilities and service quality to be able to increase passenger occupancy in urban transportation.

Keywords : City Transportation, Facilities, Passenger Occupancy, Quality of Service,

PENDAHULUAN

Salah satu unsur penting yang dinilai dan dirasakan oleh pengguna transportasi baik darat, laut dan udara adalah dari segi fasilitas dan kualitas pelayanannya. Fasilitas pada umumnya dicirikan dalam dua kategori yang berbeda. Pada awalnya, fasilitas adalah pendirian protes fisik pada gadget yang merupakan bagian dari yayasan. Saat ini fasilitas merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang, baik berupa benda fisik maupun benda non fisik seperti administrasi penginapan,

administrasi alamat, administrasi transportasi dan administrasi terbuka lainnya. (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018).

Telah diakui bahwa salah satu kunci kesuksesan suatu moda transportasi adalah dengan memberikan suatu layanan yang baik dan berkualitas. Hal ini dikarenakan peningkatan dari suatu kualitas pelayanan akan sangat berdampak pada tingkat pelanggan. Melihat kondisi yang ada persaingan yang begitu tinggi dari segi pemberian pelayanan terhadap pelanggan pada moda

transportasi dapat mempengaruhi terhadap tingkat okupansi penumpang. Pemeberian pelayanan yang berkualitas dan baik cenderung memberikan dampak yang tinggi terhadap okupansi penumpang pada moda transportasi.

Salah satu moda transportasi yang cenderung menurun dari segi tingkat okupansi penumpang saat ini adalah ANGKOT (Angkutan Kota). Berdasarkan data yang ada menurut Kabid Angkutan Dishub Surabaya Sunoto mengatakan, perkembangan uji kir tahun ini kurang menggembirakan jika dibandingkan dengan tahun lalu. Ada penurunan sekitar 70 persen. Jika tahun lalu terdapat 486 di antara 521 angkot yang terdaftar, tahun ini hanya 121 angkot yang sudah melakukan uji Kir. Hal tersebut disebabkan karena menurunnya okupansi penumpang pada angkutan kota sehingga menyebabkan terjadinya penurunan uji kir pada angkutan kota di Surabaya (Wahyu, 2021).

Penyebab dari penurunan okupansi penumpang yang terjadi saat ini disebabkan oleh dampak dari pandemi covid-19. Dimana, karena adanya covid-19 menyebabkan pemerintah mengeluarkan kebijakan pembatasan sosial bersekala besar dan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (Sudjarwo, 2021) Kebijakan tersebut menjadikan masyarakat harus melakukan kegiatan aktivitas sehari-hari seperti pekerjaan, sekolah dan lainnya di rumah saja.

Selain hal tersebut, dengan kembalinya aktivitas masyarakat di masa *new normal* keadaan okupansi penumpang masih menurun, hal ini disebabkan oleh hadirnya moda transportasi baru berbasis digital yang memang fasilitas dan kualitas pelayanannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas kami menyusun artikel ini untuk dapat menguji pengaruh dari fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi terhadap okupansi penumpang pada angkutan kota di Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data kepustakaan atau penelitian yang objeknya ditelusuri dan digali melalui berbagai informasi kepustakaan. Metode ini dilakukan dengan melakukan kajian literatur atau penelitian *literature review* dimana dalam meneliti melakukan tinjauan dan kajian dari gagasan atau temuan yang terdapat pada literatur akademika secara kritis dan merumuskan teoritis beserta metodologisnya untuk bahan pembahasan tertentu (Yudha Prawira et al., 2021).

Literatur review memiliki tujuan untuk membuat analisis dan sintesis untuk memasukan pada ruang kosong pada topik yang akan diteliti . Tujuan rinci nya yaitu (1) memberikan dasar teori sebagai bahan penelitian, (2) mengamati teori yang sudah ada sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti dan (3)

memberikan jawaban pada pertanyaan dari peneliti terdahulu (Ulhaq & Rahmayanti, 2019).

Pada metode ini peneliti melakukan kajian pustaka dari penelitian terkait. Peneliti dapat mencari data pustaka dengan mencari terlebih dahulu kata kunci yang telah ditentukan agar pada saat pencarian peneliti akan lebih mudah dalam menemukan data pustaka yang dibutuhkan.

Selanjutnya setelah peneliti menemukan bahan data pustaka lalu peneliti melakukan penyeleksian paper sebagai berikut: (1) mengeliminasi literatur berdasarkan judul yang tidak sesuai dengan kata kunci. (2) Eliminasi data berdasarkan abstrak dan (3) Eliminasi literatur berdasarkan tahun penerbitan 2016-2020 (Wahyudin & Rahayu, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian *Systematic Literature Review* (SLR) ini dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh dari fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi terhadap okupansi penumpang pada angkutan kota di Surabaya.

Data didapatkan oleh peneliti melalui situs <https://scholar.google.com>. Data yang digunakan hanya berhubungan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap okupansi penumpang angkutan kota. Hasil yang didapatkan yakni sebanyak 10 literatur.

Kemudian data yang didapatkan lalu diseleksi kembali. Tahap pertama yaitu melakukan seleksi jurnal berdasarkan judul dan kata kunci, dari 10 literatur didapatkan 8 literatur yang judulnya terdapat relevansi dengan kata kunci, kebanyakan literatur tidak berfokus pada fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap okupansi penumpang pada angkutan kota.

Tahap kedua, peneliti menyeleksi berdasarkan abstrak, didapat dari 8 literatur hanya 6 literatur yang sesuai judul dan kata kunci yang ditentukan. Pada tahap terakhir diseleksi kembali berdasarkan tahun dari 2016-2020 terdapat 5 literatur yang sesuai dengan syarat yang ditentukan. Hasil literatur tersebut yang kami gunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian *systematic literature review*.

| No | Judul | Peneliti dan Tahun | Metode |
|----|--|--------------------------|--|
| 1. | Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya | (Widayanti et al., 2014) | <i>fish bone</i> dan analisis deskriptif |
| 2. | Evaluasi Pelayanan Bus dan Mpu Kota Surabaya | (Muhtadi et al., 2012) | literatur, observasi lapangan |
| 3. | Evaluasi Kinerja Angkutan Kota | (Hadi P, 2011) | kajian dan evaluasi kinerja dengan |

| | | | |
|----|---|--------------------------------|--|
| | Lyn T2 Jurusan Terminal Joyoboyo – Wisma Permai Surabaya | | menghitung <i>Load factor</i> , <i>Headway</i> , jalur operasional |
| 4. | Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mamboro Manonda Line B2) | (Anastasia et al., 2015) | Perumusan variabel sebagai acuan pokok untuk menjawab rumusan masalah |
| 5. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang di Kota Kupang | (Semiun, 2018) | pendekatan PLS |
| 6. | Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan | (Nurdjanah & Kurniawati, 2016) | observasi lapangan, wawancara dan survei terhadap pengguna dan operator angkutan |
| 7. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Angkutan Kota Cv Sepakat Karya Bersama | (Sabatini et al., 2015) | penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>) dan Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>) |
| 8. | Dinamika Pengemudi Angkot Kota Malang Dalam Era Transportasi Berbasis Online | (Pratama & Purnomo, 2020) | menggunakan observasi data kuantitatif dan wawancara secara <i>snowball</i> |
| 9. | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Minat Beli Penumpang | (Yuliana & Febriyani, 2018) | metode kuantitatif dengan pendekatan survey |

| | | | |
|-----|---|----------------|------------------------|
| | Bus Damri Unit Angkutan Kota Bandung | | |
| 10. | Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang | (Jeklin, 2016) | kuantitatif deskriptif |

pemilihan moda yang digunakan oleh penumpang angkutan kota adalah fasilitas, keamanan, kebersihan, harga dan pelayanan angkutan kota yang memadai. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut perlu dilakukan perbaikan pada setiap armada angkutan kota, perbaikan pada sistem pelayanan dan perbaikan pada manajemen operasional serta pengaturan keuangan dengan memperhatikan semua kepentingan. (Widayanti et al., 2014).

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah Kota Surabaya seharusnya sudah mengembangkan angkutan kota agar angka kemacetan semakin menurun. Meningkatkan pemberdayaan kualitas pelayanan angkutan umum guna menunjang transportasi secara berkelanjutan. (Muhtadi et al., 2012).

Hasil analisa pada Angkutan kota Lyn T2 mengenai sistem oprasional dihasilkan bahwa pada waktu hari kerja diperlukan jeda waktu keberangkatan 9 menit dan jeda waktu keberangkatan 12 menit daripemberangkatan sebaiknya. Jumlah armada yang diperlukan untuk hari kerja berjumlah 20 kendaraan dan diperlukan 13 kendaraan untuk hari libur. (Hadi P, 2011)

Berkas pemenuhan pelaksanaan administrasi angkutan kota berdasarkan pengakuan klien, harga yang paling rendah adalah lama menunggu masuk angkot sebesar 33,5%, sedangkan daftar penghargaan klien yang paling menonjol terkait perilaku pengemudi dari penggunaan dialek yang digunakan dalam memberikan data adalah 55,5% (Anastasia et al., 2015).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan angkutan kota belum mencapai tingkat kategori memuaskan penumpang dengan nilai CSI sebesar 57,21% (sangat buruk). Hasil analisis model PLS mengungkapkan bahwa kepentingan dan kinerja berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang, sedangkan untuk kepentingan negatif mempengaruhi kinerja. (Semiun, 2018).

hasil penelitian pada pengguna Angkutan Kota bahwa tercatat responden yang tidak bersedia untuk menggunakan moda transportasi Angkutan Kota sebanyak 44%. Rendahnya presentase penggunaan Angkutan kota tersebut disebabkan oleh waktu tempuh dan waktu tunggu yang lama. (Nurdjanah & Kurniawati, 2016).

Penelitian menunjukkan timbulnya pertimbangan tersebut tampak bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas manfaat dan pengabdian penduduk wisatawan dalam menggunakan transportasi kota dan kehandalan klien tinggi dan dapat diperjelas dengan kualitas manfaat sebesar 41,9. (Sabatini et al, 2015).

Hasil penelitian penurunan penghasilan pengemudi angkutan kota sangat signifikan. Penurunan ini disebabkan oleh hadirnya transportasi berbasis online. Pengemudi angkutan kota dapat mengatasi dengan melakukan adaptasi dengan melakukan perbaikan fasilitas serta pelayanan. Peningkatan layanan dari pengemudi angkot telah di dukung oleh pemerintah dalam bentuk regulas. (Pratama & Purnomo, 2020).

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa tarif dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap daya minat pengguna angkutan kota. Penelitian ini bisa membantu angkutan kota untuk meningkatkan okupansi penumpang. (Yuliana & Febriyani, 2018).

Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat suatu pengaruh signifikan dari kualitas budaya kerja pada supir angkutan kota terhadap kepuasan penumpang dimana perlu adanya peran pemerintah dalam mendiskusikan dan memperbaiki kualitas supir angkutan kota dengan pelatihan kerja yang dapat memberikan peningkatan kepuasan pengguna. (Jeklin, 2016).

| No | Judul | Penulis dan Tahun | Metode |
|----|--|-----------------------------|---|
| 1. | Dinamika Pengemudi Angkot Kota Malang Dalam Era Transportasi Berbasis Online | (Pratama & Purnomo, 2020) | menggunakan observasi data kuantitatif dan wawancara secara <i>snowball</i> |
| 2. | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Minat Beli Penumpang Bus Damri Unit Angkutan Kota Bandung | (Yuliana & Febriyani, 2018) | metode kuantitatif dengan pendekatan survey |
| 3. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang | (Semiun, 2018) | pendekatan PLS |

| | | | |
|----|---|--------------------------------|--|
| | di Kota Kupang | | |
| 4. | Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan | (Nurdjanah & Kurniawati, 2016) | observasi lapangan, wawancara dan survei terhadap pengguna dan operator angkutan |
| 5. | Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang | (Jeklin, 2016) | kuantitatif deskriptif |

Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi terhadap okupansi penumpang pada angkutan kota dinilai sangat memiliki pengaruh. Dalam hasil penelitian Jeklin, 2016 dinyatakan terbukti terdapat pengaruh signifikan dari kualitas budaya kerja supir angkot terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dari hasil penelitian Nurdjanah dan Kurniawati, 2016 rendahnya penggunaan angkutan kota oleh waktu tunggu dan waktu tempuh yang lama.

Hasil penelitian Semiun, 2008 menyatakan bahwa pelayanan angkutan kota belum mencapai tingkat kategori memuaskan. Di lanjut dengan hasil penelitian Yuliana dan Febriani, 2018 menyatakan bahwa kualitas oelayan dan tarif keduanya sangat berpengaruh pada tingkat penumpang dan hasil yang dinyatakan oleh Pratama dan Purnomo, 2020 penurunan disebabkan oleh terdisrupsi oleh pengendara transportasi online yang unggul dari segi kualitas dan pelayanan.

Dengan hal itu, terdapat pengaruh dari fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi terhadap okupansi penumpang pada angkutan kota sehingga harus adanya peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan okupansi penumpang pada angkutan kota.

PENUTUP

Kesimpulan yang didapatkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi terhadap okupansi penumpang pada angkutan kota. Dengan itu, perlu adanya evaluasi dri fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh angkutan kota saat ini perlu juga adanya pengembangan berbasis teknologi untuk memudahkan penumpang dalam menggunakan angkutan kota seperti pembuatan aplikasi yang dapat melihat posisi angkot, berapa angkot yang berjalan dan fasilitas kenyamanan pada saat didalam angkot agar penumpang tidak sumpek dan kepanasan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada berbagai pihak yang telah membantu dan bekerjasama dalam proses penyusunan artikel penelitian ini. Harapnya penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi seluruh pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, A., Dwi Ari, I., & Agustin, I. (2015). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mambo Manonda Line B2). *Indonesian Green Technology Journal*, 4(3), 61–67.
- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Hadi P, A. F. (2011). Evaluasi Kinerja Angkutan Kota Lyn T2 Jurusan Terminal Joyoboyo - Wisma Permai Surabaya. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 9(1), 34. <https://doi.org/10.12962/j12345678.v9i1.2713>
- Jeklin, A. (2016). *Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang*. 13(July), 1–23.
- Muhtadi, A., Wasono, S. B., Artaya, I. P., & Mudjanarko, S. W. (2012). *EVALUASI PELAYANAN BUS dan MPU KOTA SURABAYA*. October 2017, 2–7.
- Nurdjanah, N., & Kurniawati, F. (2016). Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 18, 147–170.
- Pratama, A., & Purnomo, A. (2020). Dinamika Pengemudi Angkot Kota Malang Dalam Era Transportasi Berbasis Online. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(2), 251. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i2.18908>
- Sabatini, P., Lie, D., Butarbutar, M., & Efendi, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Angkutan Kota Cv Sepakat Karya Bersama (Studi Kasus Mahasiswa Stie Sultan Agung Pematangsiantar). *Maker: Jurnal Manajemen*, 1(1), 56–62. <https://maker.ac.id/index.php/maker/article/view/8>
- Semiun, O. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang di Kota Kupang. *Rekayasa Sipil*, 12(1), 39–49. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasasipil/2018.012.01.6>
- Sudjarwo, E. (2021). *Terdampak PPKM Berkepanjangan, Sopir Angkot Mengaku Lelah Cari Penumpang*. News.Detik.Com. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5677922/terdampak-ppkm-berkepanjangan-sopir-angkot-mengaku-lelah-cari-penumpang>
- Ulhaq, Z. S., & Rahmayanti, M. (2019). Panduan Penulisan Skripsi Literatur Review. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wahyu, D. (2021). *Penumpang Anjlok, Hanya 23 Persen Angkot di Surabaya Patuhi Uji Kir*. Jawapos.Com. <https://www.jawapos.com/surabaya/20/09/2021/penumpang-anjlok-hanya-23-persen-angkot-di-surabaya-patuhi-uji-kir/>
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Widayanti, A., Soeparno, & Karunia, B. (2014). Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 14(1), 53–60.
- Yudha Prawira, A., Prabowo, E., & Febrianto, F. (2021). Model Pembelajaran Olahraga Renang Anak Usia Dini: Literature Review. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 7(2), 300–308. <https://doi.org/10.31949/educatio.v7i2.995>
- Yuliana, W., & Febriyani, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Minat Beli Penumpang Bus Damri Unit Angkutan Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(Mei), 4. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/691/442>



LPPM
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



ITATS

SERTIFIKAT

Diberikan kepada :

Agung Firmansyah
Sebagai PEMAHALAH

Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

“Sustainable Development Goals (SDGs) Melalui Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Digital”

Dilaksanakan Pada Tanggal 23 Desember 2021
Universitas Maarif Hasyim Latif (UMAHA) Sidoarjo

Ketua Panitia
Semnas UMAHA



SEMINAR NASIONAL
Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
UNIVERSITAS MAARIF HASYIM LATIF (UMAHA)

Lilla Puji Lestari, S.Pd, M.Si

Ketua
LPPM UMAHA



Khoirul Ngibad, S.Si, M.Si

Media Patners dan Sponsor :



Panggon Digital

