



PROSIDING DIES NATALIS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

1961
2016

"Strategi Peningkatan
Daya Saing dan
Peran Ekonomi Daerah
Dalam Mendukung
Pembangunan Nasional"



Editor:

Dr. Yeni Absah, SE, M.Si.

Dr. Rina Bukit, M.Si., Ak., CA

Dr. Sitti Raha Agoes Salim, M.Sc.

Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si.

Prof. Dr. Prihatin Lumban Raja, SE, M.Si.

Kamis
24
Nopember
2016

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sumatera Utara
Medan

Nopember 2016

USU Press

Art Design, Publishing & Printing

Gedung F, Pusat Sistem Informasi (PSI) Kampus USU

Jl. Universitas No. 9

Medan 20155, Indonesia

Telp. 061-8213737; Fax 061-8213737

usupress.usu.ac.id

© USU Press 2016

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang; dilarang memperbanyak menyalin, merekam sebagian atau seluruh bagian buku ini dalam bahasa atau bentuk apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

ISBN 979 458 917 9

Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Prosiding Dies Natalis FEB USU / Editor: Yeni Absah; [et.al.] – Medan: USU Press, 2016.

vi, 299 p.: illus.; 29 cm

ISBN: 979-458-917-9

1. Ekonomi

I. Judul

Dicetak di Medan, Indonesia

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN DEKAN.....	iii
DAFTAR ISI	iv

AKUNTANSI

ANALISIS PENGARUH PIUTANG TERHADAP LABA PERUSAHAAN (BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL, TBK) Thomas Sumarsan Goh.....	3
PERILAKU INVESTOR DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN INVESTASI DENGAN PENDEKATAN KEUANGAN DAN NON KEUANGAN Dian Prandana, Reni Juliani Sagala, Dewi Sapta Lestari, Rina Bukit.....	9
PENTINGNYA PENGENDALIAN INTERNAL DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN PEMERINTAH PUSAT DAN DAERAH Felix Bi Kuantha Ginting, Tengku Hasan Basri, dan Robiah Afdawiyah, Rina Bukit	16
<i>ACCOUNTING BEHAVIORAL ISSUE: MANAJEMEN LABA, FRAUD ATAU STRATEGI</i> Furi Windari, Amir Hamzah Nasution, Sukaina Rusyda, Rina Bukit.....	23
SUATU TINJAUAN PERILAKU DALAM <i>CREATIVE ACCOUNTING</i> Yulia Fitri, Musafran Harahap, Zulkheiri SP Siregar, Rina Bukit.....	30
KAJIAN LITERATUR PERILAKU DISFUNGSIONAL AUDITOR Intan Arifin, Anisa Fitri, Putri Fadhillah Hadi Mirsa, Rina Bukit.....	37

MANAJEMEN

PERBANDINGAN SEBELUM PEMBERIAN KREDIT DENGAN SESUDAH ADANYA PEMBERIAN KREDIT MIKRO SUMUT SEJAHTERA II TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS UMKM DI SIMPANG KWALA MEDAN Bunga Aditi	51
PENGARUH INOVASI PRODUK DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SAMSUNG <i>GALAXY J7</i> DI KOTA MEDAN Wan Suryani	60
SISTEM SERTIFIKASI KOMPETENSI, PARADIGMA BARU PENYIAPAN TENAGA KERJA BERKUALITAS DI PERUSAHAAN DAN MENGHADAPI PERSAINGAN GLOBAL Tetty Yuliaty	69
PENGARUH PROMOSI DAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN Nel Arianty, SE, MM.....	76
MODERASI HARGA ATAS PENGARUH LABEL HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANANOLAHAN PRODUKSI UKM PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Yeni Absah	88

ANALISIS DISKRIMINAN KUALITAS PELAYANAN PASAR TRADISIONAL PADA PASAR YANG TERTATA DENGAN BAIK DAN BELUM TERTATA DENGAN BAIK Arlina Nurbaity Lubis, Prihatin Lumbanraja.....	93
GENERASI MILLENIAL: NET PROMOTER SCORE DAN NET EMOTIONAL VALUE Syafrizal Helmi Situmorang, Minanda Annisa, Arief Hadian	100
ANALISIS SWOT PADA IMPLEMENTASI MANAJEMEN PRODUKSI UMKM DI SUMATERA UTARA Lila Bismala	108
MANAJEMEN STRES DALAM MENEKAN <i>INTENTION TO LEAVE</i> Elisabet Siahaan	116
PENGARUH FAKTOR PRIBADI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEUDE KUPIE ULEE KARENG Dr. MANSYUR MEDAN Muhammad Nursyah Putra Lubis, Beby Karina F Sembiring.....	122
PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN KOMITMENT ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK MANIDIR (PERSERO) TBK CLUSTER MEDAN IMAM BONJOL II Dahrul Siregar, Ritha F Dalimunthe, Siti Raha Agoes Salim	131
MODEL VB-SLA GROUP LENDING SEBAGAI ALTERNATIF PEMBIAYAAN UMKM (Studi Kasus Pada Industri Kerajinan Rotan di Kota Medan) Hasrul Siregar, May Handri	139
PENGARUH DISIPLIN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL WASHLIYAH MEDAN Hardi Mulyono	146
PENGARUH PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PT. KEMAS ANUGERAH SWASTIKA MEDAN Immanuel Tarigan, Desy Permata Sari.....	155
PENGARUH <i>CELEBRITY ENDORSEMENT</i> , SIKAP MAHASISWA DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA PRODUK <i>HIJAB</i> DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN (STUDI KASUS MAHASISWI UNPAB MEDAN) Elfitra Desy Surya, Husni Muharram Ritonga	163
PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN LABEL HALAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK WARDAH DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MEDAN AREA Adelina Lubis.....	173
PENGARUH SARANA DAN PRASARANA TRANSPORTASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MEDAN Alfonsius, Marlon Sihombing, Rujiman, Agus Purwoko	180
EVALUASI KINERJA KARYAWAN MELALUI MODEL PELATIHANDAN KECERDASAN EMOSIONAL PADA PT COCA-COLA BOTTLING INDONESIA NORTHERN SUMATRA OPERATION Febrilian Lestario.....	187

PENGARUH SARANA DAN PRASARANA TRANSPORTASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MEDAN

Alfonsius¹⁾, Marlon Sihombing²⁾, Rujiman³⁾, Agus Purwoko⁴⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Doktor Perencanaan Wilayah, Universitas Sumatera Utara, alfon_pncei@yahoo.com

²⁾ Fakultas Ilmu-ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, mrlnsihombing@gmail.com

³⁾ Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, ruji.ira66@yahoo.com

⁴⁾ Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara, aguspurwokousu@yahoo.com

Abstract

Without transportation facilities and infrastructure will not be possible to mobile, to access and to connect the land transportation of goods and people or services. The main important factor in determining the effectiveness and efficiency of a quality service of the land transportation of people and goods facilities and infrastructure are adequate of the facility. The sample of this research is all users of public transportation in Medan are 400 people. The methods of collecting data are interviews, distribution of questionnaires, and documentary studies. The model analysis of the data used to answer the hypothesis is the multiple regression. The result of the research indicates that transportation facilities and infrastructure jointly and significantly affect the quality of public transport services in Medan and partially the most dominant factor is transportation infrastructure.

Keywords: transportation facilities and infrastructure, the quality of service.

1.PENDAHULUAN

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum masal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Kondisi angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun seringkali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (*safety*), keandalan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008).

Penurunan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum ini antara lain disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan. Tingkat pelayanan ini semakin memburuk dengan tidak adanya tempat henti (ngetem) yang tetap dan tidak ada jadwal. Jika dianalisis secara lebih mendalam, akar permasalahan rendahnya kualitas pelayanan angkutan umum di kota Medan ini adalah sistem pengelolaan yang tidak tepat dan berhentinya angkutan umum di sembarang tempat. Kedua hal ini menimbulkan masalah lain, seperti trayek yang tidak dilayani, waktu tunggu yang tidak menentu, dan gangguan pada lalulintas. Keadaan ini semakin diperparah dengan ketidakamanan angkutan umum di Kota Medan, yaitu seringkali banyak pencopet di dalam angkutan umum.

Perubahan *lifestyle* masyarakat disebabkan karena kelompok masyarakat tertentu menganggap bahwa angkutan umum adalah sarana transportasi kelas dua. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena fenomena yang kita lihat saat ini kualitas pelayanan angkutan umum jauh dari memadai. Sarana transportasi bagi mereka bukan hanya untuk mencapai tempat tujuan, tetapi yang mereka beli juga kualitas pelayanan berupa kecepatan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan.

Sebelumnya sudah dijelaskan bahwa pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan

kendaraan pribadi. Tujuan ini akan tercapai apabila kualitas pelayanan angkutan umum menjadi semakin baik. Keberadaan Trans Mebidang (Medan-Binjai-Deli Serdang) merupakan salah satu upaya untuk itu. Namun Trans Mebidangpun ternyata mempunyai trayek yang terbatas, aksesibilitasnya belum dapat menjangkau seluruh pelosok dalam Kota Medan.

ILLANDASAN TEORI

1.1. Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Angkutan umum massal adalah layanan jasa angkutan yang memiliki trayek dan jadwal yang tetap. Dalam hal massal, biaya angkutan umum menjadi beban tanggungan bersama, sehingga sistem angkutan umum menjadi efisien dalam biaya karena sangat murah. Peranan angkutan umum itu sendiri adalah melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melakukan kegiatannya. Aspek lain pelayanan angkutan umum adalah peranannya dalam pengendalian lalu lintas, penghematan energi dan pengembangan wilayah. Karena melibatkan banyak orang maka pengguna harus memiliki kesamaan dalam berbagai hal antara lain: asal, tujuan, lintasan dan waktu. Berbagai kesamaan ini pada akhirnya akan menimbulkan berbagai masalah keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Pelayanan angkutan umum akan berjalan dengan baik apabila dapat tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan (Warpani, 1990).

Kebutuhan akan pelayanan angkutan penumpang pada daerah perkotaan, biasanya dilayani oleh angkutan kota. Setijowarno dan Frazila (2001) menyebutkan angkutan kota adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam suatu wilayah kota dengan menggunakan mobil bis umum dan/atau mobil penumpang umum yang terikat pada trayek yang tetap dan teratur.

Angkutan umum perkotaan adalah merupakan salah satu tulang punggung (*backbone*) ekonomi perkotaan dimana kota yang "baik" dan "sehat" dapat ditandai dengan melihat kondisi sistem angkutan umum perkotaannya. Hal ini disebabkan karena transportasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat manusia selama hal itu dibutuhkan dan pendistribusian bahan, pergerakan aktivitas manusia maupun barang sebagai komponen mikro suatu perekonomian. Sektor transportasi harus mampu memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat dalam segala kegiatan di semua lokasi yang berbeda dan tersebar dengan karakteristik fisik yang berbeda pula.

Transportasi yang aman dan lancar, selain mencerminkan keteraturan kota, juga mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian kota. Angkutan umum perkotaan sangat dibutuhkan oleh masyarakat perkotaan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar masyarakat perkotaan yang berpenghasilan menengah ke bawah akan menggunakan angkutan umum untuk menunjang kegiatan sehari-hari sehingga mobilitas jasa angkutan umum ini sangat dirasakan penting keberadaannya. Selain itu, angkutan umum harus direncanakan dan dikoordinasikan sebaik-baiknya sehingga pelayanan angkutan umum bisa menjangkau setiap inci dari daerah perkotaan yang ada khususnya daerah permukiman, daerah perkantoran dan pertokoan.

1.2. Prasarana Transportasi

Jaringan jalan merupakan prasarana transportasi yang mempunyai daya rangsang terhadap pertumbuhan disekitarnya. Tidak seimbang penyediaan jaringan jalan terhadap jumlah pertumbuhan kebutuhan ruang jalan merupakan gambaran permasalahan yang besar akan timpangnya sistem penyediaan (*supply*) dengan sistem permintaan (*demand*). Transportasi selalu dikaitkan dengan tujuan misalnya perjalanan dari rumah ke tempat bekerja, ke pasar atau tempat rekreasi.

Ciri utama prasarana transportasi adalah melayani pengguna, bukan merupakan barang atau komoditas. Oleh karena itu, prasarana tersebut tidak mungkin disimpan dan digunakan hanya pada saat diperlukan. Prasarana transportasi harus dapat digunakan dimanapun dan kapanpun, karena jika tidak, kita akan kehilangan manfaatnya. Menurut UU No 13, 1980; pasal 1, prasarana transportasi adalah jalan.

Pada dasarnya, prasarana transportasi ini mempunyai dua peranan utama yaitu:

1. Sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di perkotaan
2. Sebagai prasarana pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Oleh sebab itu, kebijakan yang harus dilakukan adalah menyediakan sistem prasarana transportasi dengan kualitas minimal agar dapat dilalui. Adanya keterhubungan ini menyebabkan kawasan tersebut mudah dicapai dan orang mau tinggal disana.

Prasarana angkutan yang menyangkut peralulintasan adalah terminal, fasilitas pejalan kaki, fasilitas parkir, dan tempat henti.

- a. Terminal
Terminal transportasi adalah prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang, dan juga sebagai alat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas. Terminal transportasi merupakan titik simpul dalam jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum yang juga merupakan unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan.
- b. Fasilitas Pejalan Kaki
Pejalan kaki adalah suatu bentuk transportasi yang penting di daerah perkotaan, sebagai contoh DKI Jakarta 40% dari seluruh perjalanan dilakukan dengan berjalan kaki. Begitu juga yang terjadi di kota-kota besar di negara-negara maju. Oleh karena itu kebutuhan para pejalan kaki merupakan suatu bagian terpadu dalam sistem transportasi jalan.
Para pejalan kaki berada pada posisi yang lemah jika mereka bercampur dengan kendaraan, maka mereka memperlambat arus lalu lintas. Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari manajemen lalu lintas adalah berusaha untuk memisahkan pejalan kaki dari arus kendaraan bermotor, tanpa menimbulkan gangguan-gangguan yang besar terhadap aksesibilitas.
- c. Fasilitas Parkir Kendaraan
Kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor maupun truk adalah sangat penting. Kebutuhan tersebut sangat berbeda dan bervariasi tergantung dari bentuk dan karakteristik masing-masing kendaraan dengan desain dan lokasi parkir.
- d. Halte adalah tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan.

2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2001) Sedangkan menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menegaskan bahwa realitas adalah persepsi, Payne menyatakan bahwa ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan. Oleh karena itu menurut Payne kualitas jasa memiliki dua komponen penting, yaitu:

- Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
- Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

Parasuraman menggunakan 5 dimensi dalam kualitas pelayanan, antara lain *Tangible*, pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. *Reliability* adalah kehandalan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Assurance* adalah kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual (Dwiyanto, 2008).

Menurut Yamit (2001) pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan adalah;

- *Excellent* adalah standar kinerja yang diperoleh.
- *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

- *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.
- Menurut Garperz (2002) dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa adalah:
1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
 2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.
 4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
 5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
 6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
 7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan, dan lain-lain.
 8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
 9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
- Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk kota Medan yang berjumlah 1.439.213 orang yang berusia antara 15-59 tahun (Medan Dalam Angka, 2015). Pengambilan sampel ditentukan dengan tingkat kelonggaran kesalahan (e) sebesar 5%. Penentuan besarnya sampel digunakan rumus Slovin (Umar, 2008), maka jumlah sampel adalah 400 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yang menjadi responden dari jumlah sampel yang ditetapkan adalah masyarakat pengguna jenis angkutan umum di Kota Medan dengan cara mengobservasi, mengisi kuesioner dan studi dokumentasi.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda, dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

IV. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil regresi dari data yang diolah dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Koefisien Regresi Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-1.397	1.315	
Sarana transportasi	.567	.078	.281
Prasarana transportasi	.907	.063	.556

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1. dapat dibuat persamaan sebagai berikut:
 $Y = -1,397 + 0,567 X_1 + 0,907 X_2$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi X_1 (sarana transportasi) bernilai positif (0,567), koefisien regresi X_2 (prasarana transportasi) bernilai positif (0,907). Dengan kata lain, koefisien regresi yang positif membuktikan kontribusinya terhadap kualitas pelayanan (Y) angkutan umum di kota Medan dan memiliki kemampuan mempengaruhi kualitas pelayanan angkutan umum di kota Medan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.529	.527	3.97347

a. Predictors: (Constant), Prasarana transportasi, Sarana transportasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)

Dari Tabel 2. diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,529. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana transportasi memiliki kemampuan menjelaskan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan sebesar 52,9%. Sedangkan sisanya sebesar 47,1,0% adalah pengaruh dari variabel bebas yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Serempak

Hasil uji secara serempak pengaruh variabel sarana dan prasarana transportasi terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3. berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Serempak ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7053.752	2	3526.876	223.383	.000 ^b
Residual	6268.026	397	15.788		
Total	13321.778	399			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Prasarana transportasi, Sarana transportasi

Sumber: Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3. diperoleh bahwa nilai F_{hitung} (223,383) lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} (3,018), dan *sig. a* (0,000^b) lebih kecil dari α 5% (0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian secara serempak sarana transportasi (X_1) dan prasarana transportasi (X_2) berpengaruh *highly significant* terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan. Makna *highly significant* menunjukkan bahwa sarana dan prasarana transportasi menunjukkan berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan.

Uji Parsial

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4. sebagai berikut:

a. Depe
Sumber

1. Nil
(1,5

Ber
tran
kua

2. Nil
(1,5

Ber
tran
kua

kualita

masyar
perkem

mencap
jumlah

diduku
daerah

transpo
diberik
umum.

memeg

bertam
dengan

kota, b
menaik

yang d

Umum

umum,
semest
kenyan

dan be

orang.
optimu

pelaya
untuk

penum
dan ke

penum

Tabel 4. Hasil Uji Parsial Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-1,062	.289
	Sarana transportasi	7,276	.000
	Prasarana transportasi	14,411	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
 Sumber: Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel sarana transportasi (7,276) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,966), atau nilai sig. t untuk variabel sarana transportasi (0,000) lebih kecil dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk variabel sarana transportasi. Dengan demikian, secara parsial sarana transportasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel prasarana transportasi (14,411) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,966), atau nilai sig. t untuk variabel prasarana transportasi (0,000) lebih kecil dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk variabel prasarana transportasi. Dengan demikian, secara parsial prasarana transportasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan.

Berdasarkan dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan adalah prasarana transportasi.

Kota Medan merupakan salah satu kota metropolitan Indonesia dan menjadi pusat kegiatan masyarakat di sektor perdagangan, perindustrian, dan pendidikan di Sumatera Utara. Seiring dengan perkembangan, jumlah penduduk di Kota Medan terus bertambah dari tahun ke tahun, dan telah mencapai 2.191.140 jiwa dengan luas wilayah 265,10 Km² (Medan Dalam Angka, 2015). Peningkatan jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi mengakibatkan pertumbuhan mobilitas masyarakat yang perlu didukung oleh prasarana dan sarana transportasi yang memadai. Hal ini yang mendorong pemerintah daerah terus mengupayakan penyediaan sarana dan prasarana kota untuk memberikan pelayanan transportasi guna mendukung kegiatan masyarakat di Kota Medan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah daerah demi menunjang kelancaran mobilitas masyarakat adalah jasa angkutan umum.

Angkutan umum sebagai salah satu prasarana transportasi perkotaan bagi masyarakat sangat memegang peranan penting, akan tetapi jumlah kendaraan angkutan umum dari waktu ke waktu terus bertambah bahkan jumlahnya melebihi daripada kebutuhan masyarakat, hal tersebut tidak diimbangi dengan penambahan prasarana transportasi yang berkaitan langsung dengan hal itu seperti; terminal kota, halte, ditambah lagi tindakan yang kurang disiplin oleh pengemudi angkutan umum dalam menaikkan dan menurunkan penumpang di jalan, hal ini mengakibatkan kemacetan di ruas-ruas jalan yang dilalui angkutan umum makin macet dan kecelakaan lalu lintas, yang kian hari kian meningkat. Umumnya dampak yang ditimbulkan langsung dirasakan oleh penumpang dan pengguna kendaraan umum, penumpang akan terasa terganggu dalam perjalanan karena kepadatan yang meningkat, padahal semestinya penumpang mendapatkan pelayanan yang aman dan nyaman, waktu perjalanan singkat, kenyamanan dalam angkutan umum, dan ongkos yang terjangkau.

Penyediaan prasarana dan sarana angkutan umum oleh Pemerintah Kota Medan sangat terbatas dan belum berkembang dengan baik. Penyediaan sarana angkutan umum dengan standard kapasitas 12 orang. Berhubung dengan keterbatasan itu, maka pelayanan angkutan umum di kota Medan belum optimum.

Hasil pengamatan yang dijumpai dalam transportasi di Kota Medan menunjukkan bahwa pelayanan angkutan kota yang ada belum memadai, sehingga belum menimbulkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum. Hal ini dapat dilihat pada kondisi fisik kendaraan, banyaknya penumpang yang menunggu angkutan kota pada beberapa titik lokasi, kondisi penumpang berdesakan, dan kenyamanan dalam kendaraan kurang. Selain itu pada jam-jam tertentu kondisi angkutan kota sepi penumpang, yang mengakibatkan pemasukan operator berkurang sehingga mengalami kerugian. Hal-hal

tersebut berkaitan juga dengan kebijakan Pemerintah menyangkut harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dan kemudahan mendapatkan kredit sepeda motor. Jika kondisi ini dibiarkan akan mengakibatkan semakin banyaknya pengguna sepeda motor dan mobil pribadi dan angkutan umum semakin tidak diminati penumpang, volume kendaraan yang dilayani ruas jalan dan problem transportasi Kota Medan juga semakin meningkat.

Mengingat kondisi di atas, apabila tidak ditangani secara serius, akan semakin buruk dan pengaruh yang ditimbulkan semakin meluas, sehingga perencanaan operasional pelayanan angkutan umum harus dilakukan sebaik mungkin. Selain itu, pelayanan yang sudah ada pun perlu dievaluasi dari waktu ke waktu untuk dapat memahami apakah pelayanan yang diberikan masih memadai atau sudah perlu ditingkatkan. Perencanaan pelayanan angkutan umum dan evaluasi kinerjanya hanya dapat dilakukan berdasarkan data dan informasi yang lengkap dan akurat. Data dan informasi yang dibutuhkan akan diperoleh melalui proses pengumpulan data yang cukup komprehensif. Serta perlunya juga pemetaan jaringan trayek angkutan umum untuk melihat tingkat pelayanan dan kebutuhan angkutan umum di suatu tempat.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis, dengan menggunakan analisis uji serempak diperoleh hasil bahwa sarana dan prasarana transportasi secara bersama-sama berpengaruh *highly significant* terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan yang artinya bahwa sarana dan prasarana transportasi secara bersama-sama berpengaruh secara nyata dan menentukan kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan.
2. Secara parsial, prasarana transportasi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan, yang artinya prasarana transportasi merupakan variabel yang paling menentukan tingginya kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Medan.

REFERENSI

- Basuki, Imam. 2008. Tanggapan Masyarakat terhadap pengoperasian Bis Perkotaan Patas Transjoga. *Jurnal Transportasi*, Vol. 8 Edisi khusus No. 1 Oktober 2008.
- [BPS] Badan Pusat Statistik. *Medan Dalam Angka 2015*. Medan.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Services Marketing, Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Setijowarno, D. dan Frazila, R.B. 2001. *Pengantar Sistem Transportasi*. Edisi Pertama. Semarang: Penerbit Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sutomo, Heru. 2008. Prioritas Angkutan Umum untuk Menggapai Keberlanjutan. *Jurnal Transportasi* Vol. 8 Edisi Khusus No. 3 Oktober 2008.
- Umar, Husein. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Undang Undang No. 13 Tahun 1980 tentang : Jalan.
- Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

Biodata Penulis

Alfonsius, memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), Jurusan Manajemen STIE Graha Kirana, lulus tahun 2008. Memperoleh gelar Magister Science (MSi) Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Manajemen Sumatera Utara, lulus tahun 2011. Saat ini menjadi Dosen di STIE Professional Manajemen College Indonesia Program Studi Manajemen.