

ANALISIS PENILAIAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DI TERMINAL BUMIAYU DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)

Asep Asikin, Mohammad Debby Rizani, Farida Yudaningrum

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Semarang
E-mail: asepasikin1904@gmail.com

Abstrak

Terminal bus Bumiayu terletak di utara perempatan Langkap, jenis terminal ini yaitu termasuk terminal tipe-B dan setiap harinya terminal ini selalu ramai di padati penumpang terlebih lagi pada sore hari. Transportasi bus memerlukan prasarana infrastruktur pendukung yaitu berupa terminal bus karena apapun moda transportasi yang digunakan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak terdapat prasarana yang mendukungnya. Oleh karena itu, kemudian tidak hanya infrastruktur yang memadai terminal bus juga perlu memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dan memadai. Kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan menggunakan tingkat kepuasan pengguna layanan terminal. Berdasarkan analisa *Importance Performance Analisis (IPA)* Fasilitas ruang P3K, ruang informasi dan kesetaraan tidak ada, artinya tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 40 tahun 2015.

Kata kunci: penilaian pengguna, terminal Bumiayu, *Importance Performance Analisis*.

Abstract

The Bumiayu bus terminal is located north of the Langkap intersection, this type of terminal is a type-B terminal and every day this terminal is always crowded with passengers, especially in the afternoon. Bus transportation requires supporting infrastructure in the form of a bus terminal because whatever mode of transportation is used it will not work well if there is no infrastructure that supports it. Therefore, not only adequate infrastructure, bus terminals also need to have good and adequate service quality standards. The quality of terminal services can be determined by using the level of satisfaction of terminal service users. Based on the analysis of Importance Performance Analysis (IPA) First aid room facilities, information space and equality do not exist, meaning that they are not in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia No. 40 in 2015.

Keywords: user rating, Bumiayu terminal, *Importance Performance Analysis*.

I. PENDAHULUAN

Bumiayu merupakan sebuah kecamatan di kabupaten Brebes, Jawa Tengah. Bumiayu mempunyai terminal bus tipe-B yang berlokasi di sebelah utara perempatan Langkap. Menurut Tamin (1997) prasarana transportasi memiliki dua peranan utama, pertama sebagai alat bantu dalam mengarahkan dan meningkatkan pembangunan di daerah perkotaan. Kedua, sebagai prasarana pergerakan manusia dan atau

barang yang timbul akibat adanya suatu kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Salah satu kunci keberhasilan pembangunan wilayah yaitu dengan tersedianya sarana prasarana yang mampu menunjang kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan dapat terwujud apabila pemerintah menyediakan sarana prasarana pelayanan yang baik untuk masyarakat. Salah satunya ialah sarana prasarana pelayanan transportasi. tidak hanya infrastruktur yang memadai terminal bus juga

perlu memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dan memadai, agar nantinya masyarakat pengguna jasa transportasi bus dapat nyaman berada di terminal dan mudah dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan menggunakan tingkat kepuasan pengguna layanan terminal. Tjiptono (2008) menjelaskan ada lima indikator dalam peningkatan kepuasan pengguna diantaranya *Tangibles*, ialah kenampakan fisik fasilitas baik dari sisi gedung, peralatan, dan fasilitas lainnya. Kedua *Reliability* adalah kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan. Ketiga *Responsiveness* adalah sikap petugas pemberi pelayanan dalam melayani, empat *Assurance* adalah sikap petugas terhadap pengguna yang dapat dipercaya, dan yang terakhir *Empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan. Seperti beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti terdahulu mengenai pelayanan yang diberikan terminal kepada para penggunanya.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan disebutkan bahwa Tipe terminal penumpang serta penjelasan dari masing masing tipe terminal terdiri dari:

1) Terminal penumpang Tipe A, mempunyai peran utama melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas Negara dan/atau angkutan antar kota antar propinsi (AKAP) yang dipadukan dengan pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan perkotaan (Angkot), dan/atau angkutan pedesaan (Angdes). 2) Terminal penumpang Tipe B, mempunyai peran utama melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan angkot (Angkot) dan/atau angkutan pedesaan (Angdes).

3) Terminal penumpang tipe C, mempunyai peran utama melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan (Angkot) atau angkutan pedesaan (Angdes).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 40 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal angkutan jalan mencakup:

a. Pelayanan keselamatan (lajur pejalan kaki, fasilitas keselamatan jalan, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, fasilitas petugas kesehatan, fasilitas pemeriksa kendaraan umum, informasi fasilitas keselamatan,

b. Pelayanan keamanan (fasilitas keamanan CCTV, media pengaduan keamanan, petugas keamanan,

c. Pelayanan kehandalan/keteraturan (Petugas operasional terminal, loket penjualan tiket, jadwal keberangkatan dan kedatangan bus,

d. Pelayanan kenyamanan (ruang tunggu, kamar mandi, mushola, ruang terbuka hijau, tempat makan, petugas kebersihan, tempat istirahat awak kendaraan, area merokok, drainase, internet, ruang baca, lampu penerangan ruangan.

d. Pelayanan kemudahan/keterjangkauan (letak jalur pemberangkatan, letak jalur kedatangan, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan kendaraan, tempat penitipan barang, fasilitas pengisian baterai, tempat naik dan turun penumpang, tempat parkir kendaraan umum dan pribadi).

e. Pelayanan kesetaraan

(fasilitas penyandang cacat/difabel, ruang ibu menyusui).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di terminal Bumiayu, data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Survei dilakukan pada pengguna terminal Bumiayu, pengguna disini yaitu penumpang, kru bus, agen tiket, pemilik kios, pengelola terminal. Penelitian ini telah dilakukan di terminal tipe-B Bumiayu selama dua minggu, minggu pertama penyebaran kuesioner pada responden dilakukan hari selasa dan kamis, dan begitupun pada minggu kedua dilakukan hari selasa dan kamis masing-masing pada pagi pukul 07-10 WIB dan sore pukul 17:00-21:00. Teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan realibilitas, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

(Sugiyono,2014) menjelaskan sampel merupakan suatu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan kata lain sampel merupakan bagian dari papulasi. Dalam penelitian ini

teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non probability* sampling yakni sampling aksidental. Penentuan sampel penelitian mengacu pada persamaan Bernoulli dimana populasi bersifat heterogen dan heterogenesis. Sampel penelitian adalah 73 orang atau responden. Perhitungan sampel sebagai berikut:

$$N \geq \frac{\left(Z \frac{\alpha}{2}\right)^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{(0,05)^2}$$

$$N = 72,9 \approx 73$$

Sehingga di peroleh jumlah sampel yaitu 73 responden di terminal Bumiayu.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Importance Performance Analisis (IPA)

Importance Performance Analisis (IPA) Metode ini digunakan untuk memetakan hubungan antara kenyataan dengan kepentingan (harapan) dari masing-masing faktor menurut penelitian atau persepsi penumpang angkutan umum, kru bus, pemilik kios, agen tiket, dan pengelola terminal. Dalam penelitian ini metode IPA (*Importance Performance Analisis*) digunakan untuk mengetahui respon pengguna terminal tipe-B Bumiayu dengan menampilkannya pada suatu kuadran.

Berikut Nilai Gap dan Pengelompokan Kuadran

No	Pertanyaan	Gap	Kuadran
1	Luas ruang tunggu	-0.58	IV
2	Kebersihan di dalam ruang tunggu	-0.82	II
3	Jumlah kursi dalam ruang tunggu	-0.76	IV
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu	-0.64	II
5	Fasilitas yang tersedia	-0.77	II
6	Kebersihan di kamar	-0.97	II

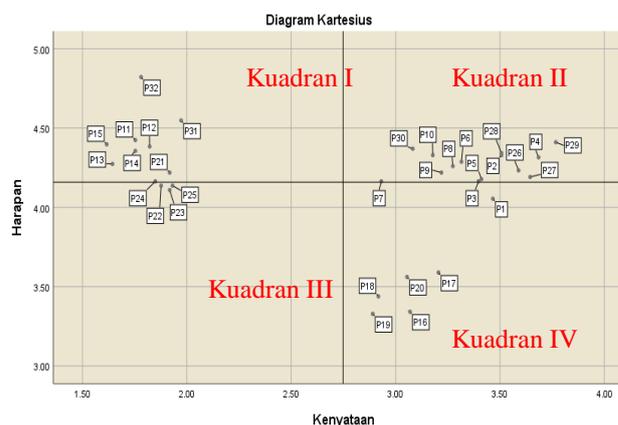
No	Pertanyaan	Gap	Kuadran
	mandi		
7	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)	-1.23	IV
8	Luas kamar mandi	-0.99	II
9	Kenyamanan saat di kamar mandi	-1	II
10	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)	-1.15	II
11	Ketersediaan kebutuhan obat-obatan	-2.67	I
12	Kebersihan ruangan	-2.56	I
13	Tersedia petugas kesehatan	-2.63	I
14	Fasilitas penunjang lainnya	-2.61	I
15	Kenyamanan ruangan	-2.78	I
16	Besaran biaya retribusi	-0.27	IV
17	Pengadaan retribusi	-0.38	IV
18	Retribusi saat pandemi (harusnya tetap ada atau di hilangkan)	-0.52	IV
19	Kenaikan retribusi (perlu atau tidak)	-0.44	IV
20	Retribusi sangat perlu	-0.51	IV
21	Tersedia papan informasi yang jelas	-2.3	I
22	Informasi	-2.26	III

No	Pertanyaan	Gap	Kuadran
	keberangkatan bus		
23	Kebersihan sekitar ruangan	-2.19	III
24	Luas ruangan	-2.31	III
25	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi	-2.21	III
26	Tersedia petugas keamanan	-0.64	II
27	Tingkat kriminalitas dalam terminal	-0.55	II
28	Keamanan Covid-19 (prokes Covid-19)	-0.83	II
29	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan	-0.64	II
30	Terdapat media pengaduan Keamanan	-1.29	II
31	Fasilitas penyandang cacat (<i>difable</i>)	-2.58	I
32	Tersedia ruang Ibu menyusui	-3.05	I

Sumber: Peneliti, 2021

Dari tabel di atas bisa dilihat Nilai *gap* dari masing-masing item pertanyaan kuesioner dan Nilai *gap* terbesar terdapat pada item pertanyaan Tersedia ruang Ibu menyusui sedangkan untuk Nilai *gap* terkecil pada item pertanyaan besaran biaya retribusi.

Berikut ini merupakan gambar kuadran kartesius metode IPA (*Importance Performance Analysis*) layanan fasilitas terminal bus tipe-B Bumiayu:



Dari gambar diagram kartesius di atas dapat dilihat letak dari setiap atribut dalam masing-masing kuadran yang ditampilkan. Berikut merupakan pengelompokan kuadran dari setiap atribut berdasarkan gambar diagram kartesius tersebut:

Kuadran I

Pada kuadran I ini terdapat beberapa item pertanyaan mengenai fasilitas yang ada di terminal Bumiayu. Dalam kuadran ini harapan dari pengguna tinggi dan kenyataan rendah artinya fasilitas di terminal Bumiayu yang berada di kuadran I harus di tingkatkan dan diperbaiki lagi oleh pihak pengelola

Kuadran II

Untuk item pertanyaan yang ada dalam kuadran II harapan pengguna tinggi dan kenyataan tinggi artinya fasilitas dari terminal Bumiayu sudah sesuai dengan harapan pengguna sehingga fasilitas yang ada pada kuadran ini harus di pertahankan pelayanannya.

Kuadran III

Setiap item pertanyaan yang ada pada kuadran III ini harapan dari pengguna rendah dan kenyataan juga rendah, artinya pihak terminal tidak perlu memperhatikan fasilitas tersebut sebab pengguna juga merasa bahwa fasilitas tersebut kurang penting.

Kuadran IV

Sedangkan untuk setiap item pertanyaan yang ada pada kuadran IV harapan dari pengguna rendah dan kenyataan tinggi, jadi fasilitas yang masu pada kuadran ini sudah baik sehingga pengelola terminal tidak perlu meningkatkan fasilitas yang ada di kuadran IV.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) lalu disajikan pada diagram kartesius layanan fasilitas di terminal bus Bumiayu pada tingkat kenyataan masih ada beberapa fasilitas yang berada pada kuadran I, artinya nilai fasilitas rendah yang artinya pengguna merasa tidak puas terhadap fasilitas tersebut. Seperti pada fasilitas ruang P3K, ruang informasi, retribusi, dan kesetaraan. Sedangkan dari tingkat harapan fasilitas tersebut memiliki nilai tinggi dari pengguna terminal. Di terminal bus Bumiayu masih ada beberapa fasilitas yang belum ada seperti fasilitas ruang P3K, ruang informasi, dan kesetaraan. Seharusnya ketiga fasilitas ini harus ada sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No. 40 tahun 2015 bahwa terminal bus tipe-A dan tipe-B harus mempunyai fasilitas-fasilitas penunjang diantaranya tiga fasilitas tersebut yang belum ada di terminal Bumiayu.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini, terimakasih untu pengelola terminal Bumiayu yang telah mengijinkan penelitian disana.

Daftar Pustaka

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Cv.
- Tamin, O. Z. (1997). Perencanaan dan Pemodelan Trnsportasi. Bandung.ITB.