

ANALISA TERMINAL RAJAKWESI BOJONEGORO TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERMINAL

Ahmad Ilham Noer¹, Yulis Widhiastuti², Alfia Nur Rahmawati³

^{1,2,3}Universitas Bojonegoro, Jl. Lettu Suyitno no.2 Bojonegoro
ilhamnoer929@gmail.com

ABSTRAK

Terminal merupakan tempat untuk menurunkan dan menaikkan penumpang, dan sebagai sarana transportasi paling umum di gunakan untuk berpergian dari satu tempat ke tempat lain tanpa menggunakan kendaraan pribadi, selain mudah dan simple, terminal juga salah satu pilihan paling ekonomis untuk, melakukan perjalanan jauh dikarenakan dapat sedikit menyingkat waktu dan harga tiket yang relative lebih murah daripada BBM. Sebagai tempat pemberhentian dan menaikkan penumpang, maka terminal harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan mumpuni sebagai fasilitas penunjang kenyamanan penumpang, maka dari itu upaya dalam pengoptimasian fasilitas terminal dan terminal itu sendiri perlu dilakukan analisa kinerja guna memberikan nilai plus dan menarik bagi pengguna maupun masyarakat sekitarnya. Dalam study kasus terminal Rajakwesi Bojonegoro yang mana keadaan terminal yang fasilitasnya kurang di dimanfaatkan oleh pengguna dengan optimal maka perlu adanya analisa kinerja sebagai upaya pengoptimasian, diantara banyaknya metode analisa dengan tujuan optimasi maka dipilihlah satu metode yang dirasa paling sesuai dengan keadaan dan kemampuan, yaitu dengan menggunakan metode tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terminal, yang manana dilakukan dengan beberapa wawancara dan quisioner sebagai langkah awal pengambilan datanya.

Kata kunci : terminal, kinerja fasilitas, Rajakwesi Bojonegoro, metode optimasi, kepentingan dan kepuasan pengguna terminal.

ABSTRACT

The terminal is a place to drop off and pick up passengers, and as a the most common means of transportation used to travel from one place to another without using a private vehicle, besides being easy and simple, the terminal is also one of the most economical options for traveling long distances because it can shorten the time and ticket prices are relatively cheaper than fuel. As a place to stop and board passengers, the terminal must have adequate and qualified facilities and infrastructure as facilities to support passenger comfort, therefore efforts to optimize terminal facilities and the terminal itself need to to be analyzed to provide added value and attract users and the surrounding community. In the case study of the Rajakwesi Bojonegoro terminal, where the terminal facilities are less optimally used by users, it is necessary to analyze performance as an optimization effort, among the many methods of analysis with the aim of optimization, one method was chosen that was deemed most appropriate to the circumstances and capabilities, namely by using the method of the level of importance and satisfaction of terminal users, which was carried out with several interviews and questionnaires as the first step in data collection.

Keywords: terminal, facility performance, Rajakwesi Bojonegoro, optimization method, interest and satisfaction of terminal users.

1. PENDAHULUAN

Bojonegoro banyak mengalami perkembangan pesat disegala bidang disebabkan sebagai salah satu Kota yang mengalami kemajuan pesat dalam pembangunan. Faktor tersebut yang mengakibatkan semakin tingginya arus mobilitas yang ada di Bojonegoro. Arus mobilitas yang besar menuju pusat perbelanjaan, perkantaraan atau perkotaan tentunya harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik agar tidak menimbulkan masalah-masalah yang berdampak pada efektifitas transportasi.

Terminal Rajakwesi Bojonegoro merupakan terminal tipe A yang menjadikannya sebagai pusat pemberhentian dan pemberangkatan bus, angkot dan lain lain. diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat Bojonegoro dan sekitarnya. Terminal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam melayani kendaraan umum antar propinsi maupun antar kota dalam propinsi, dan angkutan umum. Namun dikarenakan kurang optimalnya sarana pendukung terminal seperti ruang tunggu penumpang, loket, toilet/wc mushola dan sarana prasarana lainnya yang kurang memadai yang menjadikan terminal kurang bisa beroperasi dengan baik.

Tingkat kepuasan penumpang akan sangat bergantung pada faktor-faktor kualitas pelayanan. Faktor-faktor kualitas pelayanan tersebut meliputi: pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahandan keterjangkauan (aksesibilitas), pelayanan kesetaraan. Hal-hal tersebut merupakan faktor penunjang untuk mengetahui tingkat kepuasan/ketidakpuasan penumpang terhadap akses dari berbagai wilayah sekitar di Bojonegoro dari dan menuju terminal rajakwesi Bojonegoro.

Tingkat kepuasan penumpang akan sangat bergantung pada faktor-faktor kualitas pelayanan. Faktor-faktor kualitas pelayanan tersebut meliputi: pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahandan keterjangkauan (aksesibilitas), pelayanan kesetaraan. Hal-hal tersebut merupakan faktor penunjang untuk mengetahui tingkat kepuasan/ketidakpuasan penumpang terhadap akses dari berbagai wilayah sekitar di Bojonegoro dari dan menuju terminal rajakwesi Bojonegoro.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran kuisisioner langsung di lapangan yang dilakukan untuk mendapatkan data primer berupa data kinerja fasilitas dan harapan pengguna terminal. Sedangkan Data sekunder berupa data pengguna terminal pertahun yang di dapat dari dinas terkait. Penelitian ini dilakukan di terminal Rajakwesi Bojonegoro dengan waktu penyebaran kuisisioner bertahap selama 7 hari dari Senin sampai Minggu.

Alat yang digunakan dalam penelitian yaitu:

- a. Kamera untuk mengambil gambar.
- b. Alat tulis untuk mencatat data.
- c. Laptop untuk mengolah data penelitian.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

RESPONDEN

Untuk penentuan jumlah sampel ditentukan berdasarkan data sekunder dari pengelola terminal, data tersebut digunakan sebagai ukuran populasi yang mengacu pada tingkat kedatangan dan keberangkatan tahun 2022 yaitu 235,513 penumpang per tahun, rata rata per hari 3,735 orang dengan batas kesalahan 10%. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi dalam hal ini adalah jumlah penumpang Terminal rajakwesi bojonegoro per hari menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

Dengan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

E = persen kelonggaran ketidak telitian karena pengambilan sampel (10%)

$$n = \frac{3,735}{1+(3,735 \times 0,1)^2}$$

$n = 97,392$ di genapkan menjadi 100

Dari sampel tersebut maka dibagi menjadi dua yaitu 50 untuk penumpang yang melakukan perpindahan moda dalam terminal, 50 untuk penumpang yang melakukan perpindahan moda di luar terminal rajakwesi bojonegoro

Desain kuisisioner

Adapun tahapan dalam mendesain kuesioner adalah sebagai berikut: Kuesioner dibuat dalam 3 (tiga) bagian :

Bagian I : Latar belakang responden/pelanggan (*User*), yaitu untuk mengetahui latar belakang pengguna jasa terminal Rajakwesi Bojonegoro.

Bagian II : Untuk mengetahui bagaimana penilaian atau persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang dirasakan (tingkat kinerja) di terminal Rajakwesi Bojonegoro.

Bagian III : Untuk mengetahui bagaimana penilaian atau persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diharapkan di Terminal Rajakwesi Bojonegoro

Masing-masing indikator dinyatakan dalam skala likert 1 sampai 5 yang menunjukkan

1. Sangat penting, diberi bobot 5.
2. Penting, diberi bobot 4.

3. Cukup penting, diberi bobot 3.
4. Kurang penting, diberi bobot 2.
5. Tidak penting, diberi bobot 1.

Tabel 1. tabel desain kuisisioner

No	Jenis Pelayanan	Indicator
A Keandalan (<i>Reability</i>)		
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	-Ketersediaan
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	-Keteraturan
3	Loket penjualan tiket	-Ketersediaan
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali dan manajemen sistem informasi terminal	-Ketersediaan
5	Petugas operasional terminal	-Keteraturan
6	Ketepatan jadwal pemberangkatan dan pendaratan	-Ketersediaan
B Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
7	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	-Ketersediaan dan
8	Informasi angkutan lanjutan	-Keteraturan
9	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	- Keteraturan
C Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)		
10	Media pengaduan gangguan keamanan	-Intensitas Suara
11	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	-Tempat
12	Lampu penerangan ruangan di terminal	- Kondisi
13	Fasilitas pengguna dalam bus	-ketersediaan
D Empati, Perhatian (<i>Empathy</i>)		
14	Informasi fasilitas kesehatan	-Ketersediaan
15	Informasi pelayanan	-Ketersediaan petugas
E Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)		
16	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	- Ketersediaan
17	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	- tempat/ ruang
18	Fasilitas peribadatan/musholah	- Ketersediaan
19	Rumah makan	- tempat/ ruang
20	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	- tempat/ ruang
21	Tempat penitipan barang	- ketersediaan
22	Toilet, WC/MCK	- tempat/ ruang
F Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
23	Lokasi terminal mudah dijangkau	-Aksesibilitas, Jarak
24	Tempat naik dan turun penumpang	- Aksesibilitas
25	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	- Aksesibilitas
26	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	-Ketersediaan
27	Letak jalur pemberangkatan	- Aksesibilitas
28	Letak jalur kedatangan	- Aksesibilitas

Sumber: Penelitian, 2023

Hasil Kuisiner

Hasil kuisiner sebagai berikut:

Table 2. Hasil kuisiner

no	JK	USIA	pekerjaan	kandalan	ketanggapan	kenyamanan	empati	nyata	kemudahan
1	1	34	3	22	10	15	6	30	21
2	2	32	3	21	11	15	7	26	22
3	1	17	2	21	10	15	7	23	23
4	1	39	3	21	11	15	8	30	23
5	1	17	2	22	11	15	7	30	25
6	2	20	2	20	10	14	7	25	23
7	2	20	2	20	11	14	8	21	21
8	2	20	2	22	9	16	7	24	24
9	2	21	2	22	11	15	8	25	22
10	2	20	2	22	10	14	7	26	21
11	1	24	2	23	13	15	7	27	22
12	1	25	3	22	11	14	7	25	21
13	1	22	3	23	11	14	5	26	24
14	2	20	2	21	11	14	7	26	21
15	1	28	3	22	11	15	7	27	23
16	1	45	3	22	10	15	7	29	23
17	2	49	3	23	10	14	6	27	24
18	1	18	2	21	10	15	8	28	23
19	2	34	3	23	11	15	8	27	22
20	1	31	3	18	11	15	8	28	24
21	2	29	3	22	12	15	8	30	24
22	1	30	3	20	12	16	8	28	23
23	1	29	3	23	11	14	8	29	23
24	1	16	2	24	11	14	9	30	23
25	2	18	2	21	11	16	9	30	23
26	2	27	3	20	10	12	7	26	18
27	1	19	2	21	10	13	8	28	21
28	1	21	2	23	11	14	7	28	21
29	1	22	2	22	11	14	8	30	23
30	1	22	2	22	11	14	8	28	23
31	1	20	2	23	11	14	7	27	22
32	2	26	3	21	11	14	7	28	21
33	2	26	3	21	11	14	8	27	23
34	2	27	3	22	9	14	6	30	23
35	1	41	3	23	10	12	8	25	21
36	1	30	3	22	11	14	8	28	23
37	2	19	2	21	11	15	8	29	24
38	1	23	2	20	11	15	8	27	23
39	1	21	2	23	11	15	8	28	18
40	1	22	2	24	11	14	8	29	23
41	1	20	3	22	8	13	6	28	14
42	2	23	3	22	11	13	6	22	16
43	1	22	3	24	11	12	5	21	18
44	1	17	2	23	11	15	7	27	23

45	1	29	3	23	10	15	8	26	23
46	2	19	2	18	12	10	8	16	22
47	2	30	3	22	9	15	6	25	23
48	1	25	3	21	11	14	7	23	21
49	2	20	2	27	12	19	9	33	25
50	2	21	2	21	10	15	6	23	21
51	2	20	2	19	12	13	5	24	20
52	1	20	2	21	9	14	7	24	22
53	1	15	2	26	10	17	7	31	24
54	2	22	2	26	14	19	7	34	23
55	1	18	2	24	9	19	9	30	23
56	2	23	3	25	14	16	8	33	22
57	1	3	3	19	11	14	8	27	23
58	1	13	2	20	11	13	8	27	23
59	2	18	2	24	11	16	7	35	24
60	1	15	2	23	14	16	9	33	23
61	2	15	2	24	13	17	9	32	23
62	1	28	3	26	11	16	9	33	25
63	2	19	2	26	14	16	10	33	22
64	1	34	3	22	12	15	8	27	23
65	1	17	2	25	14	17	10	34	29
66	1	25	2	24	11	16	8	28	24
67	1	18	2	21	8	9	7	22	16
68	2	17	2	21	11	13	7	26	18
69	1	39	3	22	8	18	6	24	21
70	1	32	3	24	15	18	10	30	29
71	1	18	2	23	12	18	8	31	24
72	2	18	2	24	12	15	8	30	24
73	1	23	3	26	11	16	7	29	21
74	1	17	2	28	12	17	9	28	23
75	1	18	2	22	9	14	8	29	20
76	1	18	2	24	12	14	8	22	18
77	1	19	2	30	15	17	10	34	25
78	1	23	2	24	11	16	8	28	24
79	2	28	3	21	10	16	6	25	29
80	1	38	1	30	13	19	10	34	28
81	1	22	2	25	15	16	8	27	24
82	2	24	2	24	12	16	8	28	24
83	1	34	3	21	13	14	8	29	23
84	1	26	3	23	11	15	9	29	24
85	2	25	3	21	12	15	8	28	22
86	1	23	2	24	14	17	8	28	29
87	1	22	3	22	10	14	10	33	22
88	2	17	2	24	13	13	8	33	23
89	1	39	3	21	15	16	6	27	23
90	1	32	3	24	12	16	10	34	24
91	1	18	2	23	13	17	8	28	23
92	2	18	2	21	15	16	8	22	23
93	1	23	3	24	12	16	8	26	25
94	1	17	2	22	13	15	9	24	22
95	1	18	2	24	11	17	8	30	23
96	1	18	2	21	12	16	8	31	29

97	1	18	2	24	14	9	9	30	24
98	2	34	3	24	10	13	8	29	16
99	1	31	3	30	13	18	8	24	18
100	2	29	3	24	15	18	8	31	21

Sumber : data survey

Sekor Rata-Rata Tingkat Kinerja(X) Dan Harapan(Y)

Untuk menghitung rata rata tingkat kinerja dan harapan maka bias didapatkan dari jumlah rata rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

Maka :

$$X = \frac{107,25}{28}$$

$$= 3,83$$

$$Y = \frac{119,26}{28}$$

$$= 4,25$$

Analisa Kuadran

Dalam pembahasan analisa kuadran ini akan menggunakan alat berupa diagram kartesuis yang mana akan di bagi menjadi 4 bagian sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang kondisi tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan.

2. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran ini layanan yang terdapat dalam kuadran menunjukkan bahwa indikator layanan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Indikator layanan ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

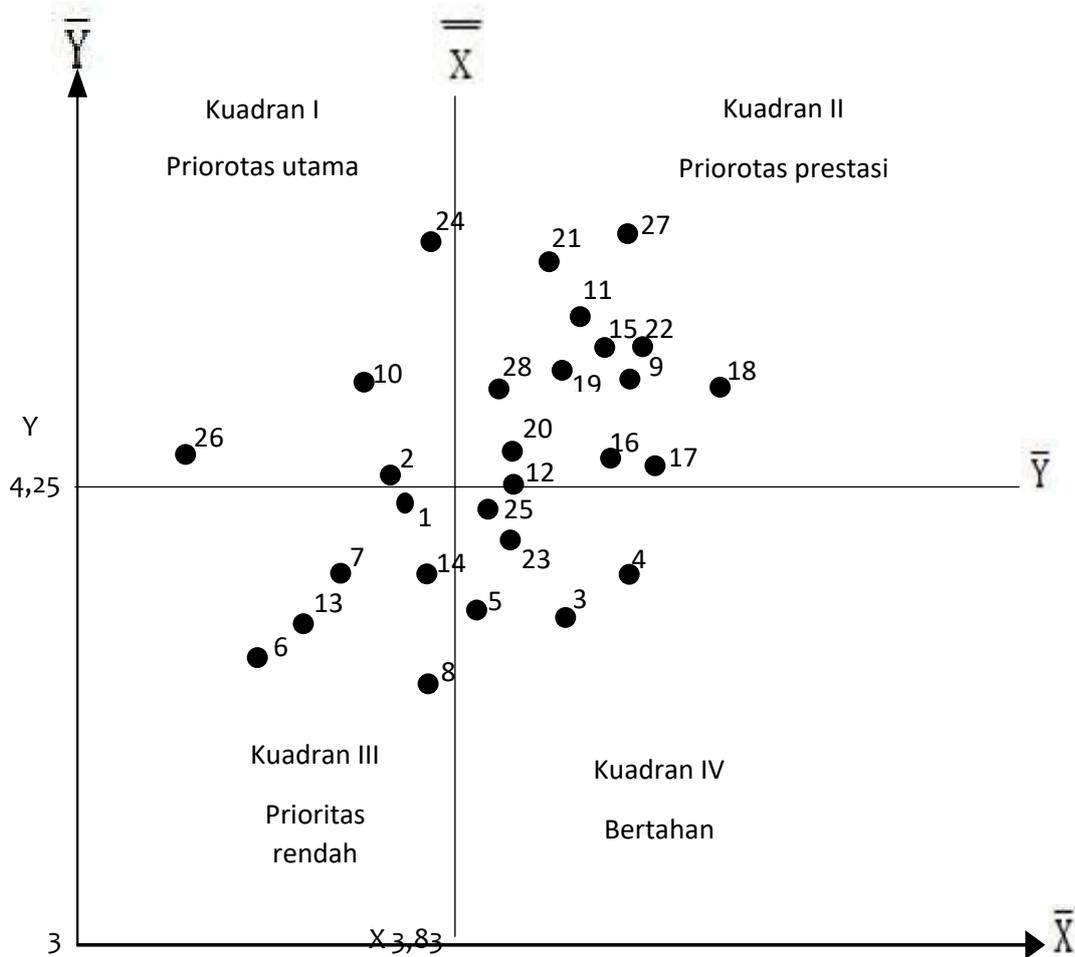
3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Indikator layanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap indikator layanan yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa sangat kecil.

4. Kuadran IV (Bertahan)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan (berlebihan).

Tabel 3. diagram kuadran



Dari gambar diagram diatas dapat di sederhanakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. ringkasan diagram kartesius

KUADRAN I	2,10,24,26
KUADRAN II	9,11,12,15,16,17,18,19,20,21,22,27,28
KUADRAN III	1,6,7,8,13,14
KUADRAN IV	3,4,5,12,23,25

Sumber: hasil analisa

Dari tabel diatas dalam kuadran I di dalamnya memuat kinerja dan harapan responden yang harus di tangani dengan prioritas utama yaitu mengenai:

1. Jadwal keberangkatan secara tertulis (kuisiornr reability-2)
2. media pengaduan gangguan keamanan (kuisiонер assurance-10)
3. tempat naik dan turun penumpang (kuisiонер aksebility-24)
4. fasilitas penyandang cacat (kuisiонер aksebility-26)

kemudian dalam kuadran II yaitu prioritas prestasi di dalamnya termasuk:

1. Fasilitas keselamatan jalan terminal (responsive-9)
2. Petugas keamanan terminal menjaga ketertiban penumpang(assurance-11)
3. Lampu penerangan ruang di terminal(assurance-12)
4. Informasi pelayanan(empathy-15)
5. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan(tangible-16)
6. Ruang tunggu keberangkatan(tangible-17)
7. Fasilitas peribadatan /mushola(tangible-18)
8. Rumah makan (tangible-19)
9. Fasilitas dan petugas kebersihan terminal(tangible-20)
10. Fasilitas penitipan barang(tangible-21)
11. Toilet,wc/mkc(tangible-22)
12. letak jalur pemberangkatan(accsebility-27)

untuk kuadran III menunjukkan skala prioritas rendah sebagai berikut:

1. jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis(reability-1)
2. ketepatan jadwal keberangkatan(reability-6)
3. informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum(responsive-7)
4. informasi angkutan lanjut (responsive-8)
5. kenyamanan pengguna dalam bus (assurance-13)
6. Informasi fasilitas kesehatan(empaty-14)

Sedangkan untuk kuadran IV menunjukkan kuadran bertahan sebagai berikut:

1. Loket Penjualan Tiket (Reability-3)
2. Kantor Penyelenggaraan Terminal(Reability-4)
3. Petugas Oprasional Terminal(Reability-5)
4. Lampu Penerangan Ruang Terminal (Assurance-12)
5. Lokasi Terminal Mudah Dijangkau(Aksebility-23)
6. Tempat Parker Kendaraan Umum Dan Kendaraan Pribadi (Accsebility-25)

4. KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat di tarik beberapa kesimpulan yang nantinya mungkin bias di gunakan dalam pengembangan kinerja dan oprasional terminal yaitu menurut persepsi responden yang menggunakan jasa terminal baik pengguna luar dan dalam merasa kurang puas dengan kinerja terminal yang mana

harapan dari responden lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan, dengan persentase total tingkat kesesuaian kinerja terminal dan harapan dari responden sebesar 90%.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, I. (1996), *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta
- Aritonang , R, L. (2005), *pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Arfan, U.S (2013), *Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa kontruksi profesional ruko di kawasan bussines park kota Gorontalo*, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol. 3, No. 1, Maret 2013 Issn 2087-9334 (6-13)
- Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Andy Wahyu Hermanto (2008), *Analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan terminal peti kemas*, Tesis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arman Mardoko (2008), *Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Terminal di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya*. ITS Surabaya : Tesis (tidak diterbitkan).
- Zulyaden(2016), *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminaldi Kota Semarang (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang)* Tesis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996).*Tentang Studi standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum*. Departemen perhubungan, Jakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.