

ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Ahmad Akbar Navis, Mohammad Debby Rizani, Farida Yudaningrum

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Informatika Universitas PGRI Semarang

E-mail: ahmadakbarnavis@gmail.com

Abstrak

Terminal Penggaron adalah terminal tipe B di kawasan Kecamatan Pedurungan yang melayani jurusan seperti Mangkang, Karang Ayu, Solo, Wonosobo, Kebumen, Cepu, Purwodadi, dan kota atau kabupaten dalam provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat layanan di terminal Penggaron dengan metode *importance performance analysis (IPA)*. Penelitian ini telah dilakukan di terminal tipe-B Penggaron selama dua minggu, minggu pertama penyebaran kuesioner pada responden dilakukan hari senin dan minggu pada pagi pukul 07:00-10:00 WIB dan sore pukul 16:00-18:00 WIB. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan data primer yaitu data yang didapat dari jawaban para responden terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Data sekunder dari studi pustaka berupa dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal, karya ilmiah, data pendukung yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analisis (IPA)* dalam diagram kartesius layanan fasilitas di terminal bus Penggaron dominan berada pada kuadran 2 yaitu menunjukkan antara harapan dan kenyataan tinggi serta kuadran 4 yang berarti harapan dari penggunaan rendah dan kenyataannya tinggi. Namun terdapat sebagian kecil layanan fasilitas yang berada di kuadran yang berarti harapan dari pengguna tinggi tetapi kenyataannya rendah. Jadi berdasarkan penilaian pengguna layanan di terminal Penggaron sudah cukup baik.

Kata Kunci: layanan, metode *IPA*, kepuasan pengguna, Terminal Penggaron.

Abstract

Penggaron Terminal is a type B terminal in the Pedurungan District area which serves departments such as Mangkang, Karang Ayu, Solo, Wonosobo, Kebumen, Cepu, Purwodadi, and cities or regencies within the province of Central Java. This research aims to determine the level of service at the Penggaron terminal using the importance performance analysis (IPA) method. This research was conducted at the Penggaron type-B terminal for two weeks, the first week the questionnaires were distributed to respondents on Mondays and Sundays in the morning at 07:00-10:00 WIB and in the afternoon at 16:00-18:00 WIB. This research is included in the quantitative research with a descriptive research approach. Data collection uses primary data, namely data obtained from the answers of the respondents to the questions posed by the researcher. Secondary data from literature study in the form of documents, laws and regulations, journals, scientific papers, supporting data relating to the problem under study. Based on the results of data analysis and processing using the Importance Performance Analysis (IPA) method in the Cartesian diagram, the service facilities at the Penggaron bus terminal are dominant in quadrant 2, which shows high expectations and reality, and quadrant 4, which means expectations of low use and high reality. However, there are a small number of service facilities that are in the quadrant, which means that the expectations from users are high but the reality

is low. So, based on user evaluation, the service at the Penggaron terminal is quite good.

Keywords: *service, IPA method, user satisfaction, Penggaron Terminal.*

I. PENDAHULUAN

Penggaron merupakan sebuah kelurahan yang terletak di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Penggaron termasuk kedalam Kota Semarang bagian timur yang letaknya di Kecamatan Pedurungan, dengan Luas wilayah Kecamatan Pedurungan adalah ± 2.072 ha. Di kelurahan Penggaron terdapat salah satu terminal yang aktif digunakan masyarakat yang ada di Kota Semarang bagian timur yaitu adalah Terminal Penggaron. Terminal Penggaron yang berada di ujung barat kota Semarang perbatasan dengan Kabupaten Demak, lebih tepatnya terletak di Penggaron Kidul, Pedurungan, Semarang. Terminal Penggaron melayani trayek angkutan kota, angkutan perbatasan, Trans Semarang, dan angkutan antar kota.

Terminal Penggaron adalah terminal tipe B di kawasan kecamatan Pedurungan yang melayani jurusan seperti Mangkang, Karang Ayu, Solo, Wonosobo, Kebumen, Cepu, Purwodadi, dan kota atau kabupaten dalam provinsi Jawa Tengah. Fasilitas di terminal Penggaron yaitu diantaranya ruang tunggu yang cukup bersih, halte BRT Trans Semarang Koridor 1 rute Terminal Penggaron – Terminal Mangkang, beberapa warung makan, ruang informasi, kantor petugas terminal Penggaron. Selain faktor lokasi terminal, pengaturan konfigurasi fasilitas terminal dan penataan lay out terminal faktor lain yang terpenting dan perlu pula mendapat perhatian terminal dapat berfungsi dengan baik adalah agar faktor ketersediaan kapasitas terminal untuk menampung intensitas kendaraan yang masuk terminal. (Sedaya, 2019).

Dari penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh beberapa penelitian tentang pelayanan yang diberikan terminal terhadap penggunanya, seperti dijelaskan oleh Sedaya (2019) dalam artikelnya bahwa pengelolaan fasilitas Penggaron sudah lengkap namun dalam beberapa hal fasilitas yang ada belum mumpuni masih banyak yang harus dibenahi. Beberapa hal yang harus menjadi fokus pembenahan yaitu tempat duduk di ruang tunggu penumpang

belum memiliki sandaran, kondisi toilet penumpang yang memprihatinkan, letak fasilitas musholla yang kurang strategis halte BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang yang kondisinya agak memprihatinkan.

Dari permasalahan permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian oleh peneliti dengan judul “Analisis Layanan Fasilitas Terminal Penggaron Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”. Permasalahan yang dirumuskan yaitu bagaimana tingkat layanan di terminal Penggaron dengan metode *importance performance analysis (IPA)*?

II. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif mengolah data yang didapat baik dari hasil survei maupun data sekunder dari instansi terkait penelitian yang dilakukan.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di terminal tipe-B Penggaron selama dua minggu, minggu pertama penyebaran kuesioner pada responden dilakukan hari senin dan minggu pada pagi pukul 07:00-10:00 WIB dan sore pukul 16:00-18:00 WIB.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Responden yang menjawab kuesioner tersebut

adalah pengguna jasa baik penumpang maupun pengunjung, *crew bus*, pedagang sekitar terminal, dan pengelola terminal yang ada di Terminal Penggaron mengenai tingkatan kualitas layanan.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi pustaka berupa buku-buku, dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal, karya ilmiah, data pendukung yang berkaitan dengan terminal Penggaron atau yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti dari berbagai sumber lainnya.

Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji validasi bertujuan untuk mengetahui kinerja kuesioner, bukan untuk mengambil inferensi suatu karakteristik populasi dengan sampel.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang dibuat merupakan alat pengukur yang dapat diandalkan. Jika suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur sesuatu yang sama dan hasil kedua pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.

III. HASIL PENELITIAN

A. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

| No. | Pernyataan | r hitung: kenyataan | r hitung: harapan | r tabel | Keterangan |
|-----|---|---------------------|-------------------|---------|------------|
| 1 | Luas ruang tunggu | 0,429 | 0,428 | 0,197 | Valid |
| 2 | Kebersihan di dalam ruang Tunggu | 0,314 | 0,396 | 0,197 | Valid |
| 3 | Jumlah kursi dalam ruang Tunggu | 0,261 | 0,244 | 0,197 | Valid |
| 4 | Kenyamanan saat berada di ruang tunggu | 0,418 | 0,336 | 0,197 | Valid |
| 5 | Fasilitas yang tersedia | 0,538 | 0,486 | 0,197 | Valid |
| 6 | Kebersihan di kamar mandi | 0,487 | 0,237 | 0,197 | Valid |
| 7 | Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin) | 0,723 | 0,442 | 0,197 | Valid |
| 8 | Luas kamar mandi | 0,660 | 0,421 | 0,197 | Valid |

| | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|-------|
| 9 | Kenyamanan saat di kamar Mandi | 0,637 | 0,428 | 0,197 | Valid |
| 10 | Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi) | 0,580 | 0,433 | 0,197 | Valid |
| 11 | Ketersediaan kebutuhan obat-Obatan | 0,608 | 0,504 | 0,197 | Valid |
| 12 | Kebersihan ruangan | 0,611 | 0,431 | 0,197 | Valid |
| 13 | Tersedia petugas Kesehatan | 0,585 | 0,295 | 0,197 | Valid |
| 14 | Fasilitas penunjang lainnya | 0,603 | 0,346 | 0,197 | Valid |
| 15 | Kenyamanan ruangan | 0,636 | 0,439 | 0,197 | Valid |
| 16 | Besaran biaya retribusi | 0,478 | 0,435 | 0,197 | Valid |
| 17 | Pengadaan retribusi | 0,608 | 0,535 | 0,197 | Valid |
| 18 | Kenaikan retribusi | 0,652 | 0,285 | 0,197 | Valid |
| 19 | Retribusi sangat perlu | 0,354 | 0,346 | 0,197 | Valid |
| 20 | Tersedia papan informasi yang jelas | 0,554 | 0,236 | 0,197 | Valid |
| 21 | Informasi keberangkatan bus | 0,587 | 0,526 | 0,197 | Valid |
| 22 | Kebersihan sekitar ruangan | 0,558 | 0,421 | 0,197 | Valid |
| 23 | Luas ruangan | 0,465 | 0,446 | 0,197 | Valid |
| 24 | Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi | 0,437 | 0,233 | 0,197 | Valid |
| 25 | Tersedia petugas keamanan | 0,266 | 0,317 | 0,197 | Valid |
| 26 | Tingkat kriminalitas dalam terminal | 0,226 | 0,377 | 0,197 | Valid |
| 27 | Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan | 0,445 | 0,459 | 0,197 | Valid |
| 28 | Terdapat media pengaduan Keamanan. | 0,476 | 0,424 | 0,197 | Valid |
| 29 | Fasilitas penyandang cacat (<i>difable</i>) | 0,496 | 0,538 | 0,197 | Valid |
| 30 | Tersedia ruang Ibu menyusui | 0,512 | 0,426 | 0,197 | Valid |

Sumber: Peneliti 2023

B. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan

| Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
|------------------|------------|------------|
| 0,896 | 30 | Reliabel |

Sumber: Peneliti 2023

Tabel 3. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

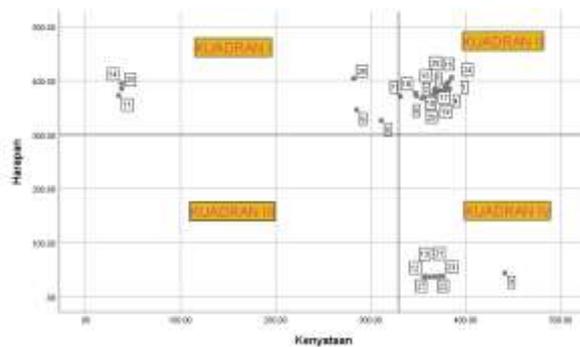
| Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
|------------------|------------|------------|
| 0,814 | 30 | Reliabel |

Sumber: Peneliti 2023

IV. PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan dengan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar kuadran kartesius metode IPA (*Importance Performance Analisis*) layanan fasilitas terminal bus tipe-B Penggaron Semarang:



Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber: Peneliti 2023

Berdasarkan analisa diatas, tingkat layanan terminal Penggaron adalah cukup baik. Dimana tersedianya beberapa fasilitas disana yang berada pada posisi kuadran 2 dan kuadran 4. Pada kuadran 2 yaitu antara harapan dan kenyataan sudah tinggi atau sesuai. Sehingga beberapa fasilitas yang berada pada kaudran ini harus dipertahankan. Fasilitas tersebut diantaranya luas ruang tunggu, kebersihan di dalam ruang tunggu, kenyamanan saat berada di ruang tunggu, fasilitas yang tersedia, fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin), luas kamar mandi, jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi), kenyamanan ruangan, besaran biaya retribusi, pengadaan retribusi, kenaikan retribusi, retribusi sangat perlu, tersedia papan informasi yang jelas, terdapat informasi po bus yang beroperasi, terdapat media pengaduan keamanan, dan fasilitas penyandang cacat (*difable*).

Sementara pada kuadran 4 yaitu menunjukkan harapan dari pengguna rendah dan kenyataan tinggi, jadi fasilitas yang masuk pada kuadran ini sudah sangat baik. Beberapa fasilitas yang berada pada kuadran ini diantaranya yaitu jumlah kursi dalam ruang tunggu, kebersihan ruangan p3k, tersedia petugas kesehatan, informasi keberangkatan bus, kebersihan sekitar ruangan informasi, luas ruangan informasi,

tersedia cctv sebagai penunjang keamanan, dan tersedia ruang ibu menyusui.

Namun, ada beberapa fasilitas terminal yang berada pada kuadran 1. Dimana pada kuadran ini harapan dari pengguna tinggi dan kenyataan rendah artinya fasilitas yang berada di kuadran ini harus di tingkatkan dan diperbaiki lagi oleh pihak pengelola. Fasilitas yang terdapat diantaranya yaitu kebersihan di kamar mandi, kenyamanan saat di kamar mandi, ketersediaan kebutuhan obat- obatan, fasilitas penunjang lainnya, tersedia petugas keamanan, dan tingkat kriminalitas dalam terminal.

V. KESIMPULAN/RINGKASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analisis (IPA)* yang disajikan dalam diagram kartesius layanan fasilitas di terminal bus Penggaron dominan berada di kuadran 2 dan kuadran 4. Dimana pada kuadran 2 menunjukkan bahwa antara harapan dan kenyataan tinggi. Lalu pada kuadran 4 yang berarti harapan dari penggunaan rendah dan kenyataannya tinggi. Namun, ada Sebagian kecil layanan fasilitas yang berada di kuadran yang berarti harapan dari pengguna tinggi tetapi kenyataannya rendah. Jadi berdasarkan penilaian pengguna layanan di terminal Penggaron sudah cukup baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya karya tulis ini. Terima kasih kepada pengelola Terminal Penggaron yang telah membantu dan mengijinkan untuk melakukan penelitian disana.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Siti, Nur, Fadlilah. (2015). Pengempangan Stasiun Kereta Api Merdeka Medan sebagai City Air Terminal untuk Bandara

- Internasional. Kualanamu. Jurnal Penelitian Transportasi Darat. Vol. 17 (4).
- Ainni, M. & Reisha. (2022). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto Berdasarkan Persepsi Pengguna. Diploma Thesis, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Fadhilah, M.W. & S. Amalia. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). Jurnal Riset Bisnis dan Investasi. Vol. 7, (3).
- Farida, I., Raden, T.P.S., & Athaya, Z. (2022). Evaluasi Penataan Terminal Angkutan Darat Pameungpeuk Kabupaten Garut. Jurnal Ilmiah Teknik Sipil. Vol. 3 (2).
- Firmansyah, R.A. & Kurnia, H.S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum "Surboyo Bus" Rute Halte Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur.
- Gultom, D.K., Muhammad, A., & M. Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Vol. 3 (2).
- Handriarti, A.A. Sunaryo, & Vembri, N.H. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Servperf- IPA-CSI. Jurusan Teknik Industri. Vol. 21 No. 4: 178-190.
- Indahsari, N. Utami. (2018). Terminal Angkutan Umum Tipe B di Bengkayang. Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura.
- Irawan, B.B. & Momon. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri. Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil. Vol. 18 (2).
- Juliaden. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan Terminal di Kota Semarang. Tesis ITS.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Nelson Francisco A.D. S. Silva, Harnen Sulistio, Sobri Abusini. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). Media Teknik Sipil, Teknik Sipil, Universitas Brawijaya. Vol. 13 (1).
- Nursetyo, Gatot. (2016). Kajian Manajemen Sirkulasi Terminal Bus (Studi Kasus : Terminal Bus Tirtonadi Surakarta). Jurnal Teknik Sipil dan Arsitektur.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw- Hill.
- Patombongi, Eden Kesia, Aristotulus E. Tungka, dan Ingerid L. Moniaga. (2020). Terminal Tipe C di Tahuna Arsitektur Neo Vernakular. Jurnal Arsitektur Daseng Vol 9 (1), hal 273-282.
- Rahman, Rahmatang. (2012). Analisa Biaya Operasi Kendaraan (BOK) Angkutan Umum Antar Kota dalam Proponi Rite Palu-Poso. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Transportasi. Vol. 2 (1).
- Sedayu, C.P. & Susi, S. (2019). Analisis Fasilitas Terminal Penggaron Kota Semarang. Departemen Adinistrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Sedayu & Agung. (2014). *Importance Performance Analysis to Erjosari Terminal. Journal of Architecture and Built Environment*. Vol. 41 (2).
- Selan, A.S., Andy, K.A., Pamela, D.R. (2018). Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang dengan Metode IPA (*Importance Performance Analisis*). Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan dan Infrastruktur (SENTIKUIN). Vol. 1.
- Septian, D. Tri. (2016). Kajian Kinerja Terminal Talangagung di Kepancen Kabupaten Malang. SKRIPSI. Teknik Sipil. Universitas Brawijaya: Malang.
- Sumarwan, U. (2012). Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB Press.
- Supranto. (2011), Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta; Rineka Cipta.
- Utama, P., Ody, W., M. Zainul A., A. Wicaksono. (2015). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya. Vol. 1 (3).
- Yamit, Z. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zubizaretta, Z.D., Dicky A.S., H. Sulistio, A. Wicaksono. Kajian Kinerja Pelayanan dan

Operasional Bus Sekolah Gratis Kota
Malang Menggunakan Metode IPA dan
Analisis BOK. Jurnal Mahasiswa Jurusan
Teknik Sipil. Universitas Brawijaya.