

Analisis Kondisi Fisik dan Operasional Terminal Bus Masamba Berdasarkan Persepsi Penumpang

Muhammad Reza Darmawan¹, Muh Firgiawan², Asma Massara³,
Mukhtar Thahir Syarkawi⁴, Ilham Syafei⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muslim Indonesia

¹darmawanreza737@gmail.com, ²firginaktsanel@gmail.com, ³asma.massara@umi.ac.id,

⁴mukhtartahir.sarkawi@umi.ac.id, ⁵ilham.syafei@umi.ac.id

ABSTRAK

Meningkatnya kegiatan transportasi di Kota Masamba akibat perkembangan kota ini membawa konsekuensi terminal dipusatkan di satu lokasi di Kelurahan Baliase Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi fisik dan kinerja pelayanan Terminal Bus Masamba saat ini. Berdasarkan persepsi penumpang dengan analisa metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang melalui 5 indikator yang terdiri dari 36 atribut. Berdasarkan persepsi penumpang terhadap kondisi fisik di Terminal Bus Masamba dengan metode CSI melalui indikator berwujud (*tangible*) dengan nilai 49,87% nilai ini berada pada rentan 36%-50% yang berarti penumpang merasa tidak puas dan melalui metode IPA ada 6 atribut dari indikator berwujud (*tangible*) yang berada pada kuadran I prioritas utama yaitu atribut 24, 27, 28, 29, 35, dan 36. Berdasarkan persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan Terminal Bus Masamba dengan metode CSI melalui 5 indikator yaitu keandalan, responsif, keyakinan, empati dan berwujud didapatkan nilai keseluruhan dengan nilai 52,89% yang dimana nilai ini berada pada rentan 51%-65% yang berarti penumpang merasa cukup puas. Sedangkan melalui metode IPA terdapat 12 atribut yang masuk kedalam kuadran I yang menjadi prioritas utama yaitu atribut 2, 3, 8, 13, 18, 20, 24, 27, 28, 29, 35, dan 36.

Kata Kunci: Terminal, CSI, IPA

ABSTRACT

*The increase in transportation activities in the City of Masamba due to the development of this city has the consequence that the terminal is centered in one location in the Baliase Village, Masamba District, North Luwu Regency. This study aims to analyze the physical condition and service performance of the current Masamba Bus Terminal. Based on passenger perceptions by analyzing the Customer Statistics Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods by measuring the level of interest and satisfaction level of passengers through 5 indicators consisting of 36 attributes. Based on passenger perceptions of physical conditions at the Masamba Bus Terminal with the CSI method through tangible indicators with a value of 49.87% this value is at a vulnerable 36% -50% which means passengers are dissatisfied and through the IPA method there are 6 attributes of the indicator tangible (*tangible*) which is in the top priority quadrant I, namely attributes 24,27,28,29,35, and 36. Based on passenger perceptions of the service performance of the Masamba Bus Terminal with the CSI method through 5 indicators namely reliability, responsiveness, confidence, empathy and Tangibles obtained an overall value with a value of 52.89%, where this value is in the vulnerable range of 51% -65%, which means that passengers are quite satisfied. Whereas through the IPA method there are 12 attributes that fall into quadrant I which are the top priority, namely attributes 2,3,8,13,18,20,24,27,28,29,35 and 36.*

Keywords: Terminal, CSI,IPA

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Terminal angkutan umum merupakan salah satu simpul yang berfungsi sebagai tempat transit penumpang untuk beralih ke moda angkutan umum lain. Terminal sebagai salah satu prasarana pelayanan umum tentunya didukung dengan fasilitas pelayanan dan jasa pelayanan yang optimal sehingga kinerja pelayanan terminal dapat terwujud (Salam et al., 2017)

Keberadaan Terminal Bus Masamba sangat strategis dalam mendukung mobilitas penduduk di dalam dan dari luar Kota Masamba dan menciptakan ketertiban lalu lintas. Terminal Bus Masamba adalah terminal penumpang Tipe C yang terletak di Kelurahan Baliase Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Terminal Bus Masamba merupakan satu-satunya terminal di Kabupaten Luwu Utara yang melayani 18 trayek (rute) dengan rincian 7 trayek AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi), dan 11 (Angkutan Perkotaan). Keberadaan Terminal Bus Masamba sangat vital dalam memberikan kontribusi bagi efisiensi perjalanan masyarakat dalam penggunaan moda angkutan umum (Kasus et al., 2021)

Keberadaan Terminal Bus Masamba ini tidak berfungsi dengan efektif. Ketidakefektifan fungsi dari Terminal Bus Masamba dapat dilihat dari rendahnya pemanfaatan terminal tersebut. Hal ini disebabkan lokasi terminal yang cukup jauh dari jalan poros dan sebagian besar penumpang atau calon penumpang angkutan kota dalam provinsi (AKDP), dan calon penumpang angkutan kota (AK) tidak naik atau turun didalam terminal akhirnya menimbulkan terminal bayangan serta masih beroperasinya angkutan liar yang berupa mobil penumpang berplat hitam.

Adapun beberapa permasalahan pada Terminal Bus Masamba terkait dengan fasilitas dan kinerja pelayanan terminal khususnya kurangnya penerangan di

malam hari, penataan layout fasilitas terminal yang kurang tepat dan tidak memenuhi standar pelayanan terminal penumpang tipe C dari segi operasional, serta kondisi fasilitas yang kurang terawat. Pemilihan Terminal Bus Masamba sebagai sampel penelitian dikarenakan Terminal Bus Masamba satu-satunya Terminal di Kabupaten Luwu Utara maka operasional terminal tersebut sangatlah penting karena pelayanan terminal akan berpengaruh pada kelancaran jaringan pelayanan angkutan umum. Maka upaya yang akan dilakukan untuk mengetahui kondisi fisik dan operasional terminal masamba yakni melalui peninjauan fisik dan penumpang sebagai *stake holder*. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan maka kami selaku penulis melakukan penelitian sebagai bahan skripsi dengan judul “Analisis Kondisi Fisik dan Operasional Terminal Bus Masamba Berdasarkan Persepsi Penumpang” untuk mengetahui permasalahan apa saja yang menjadi alasan mengapa terminal bus masamba tidak beroperasi dengan maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai judul yang di kemukakan, terdapat beberapa pembahasan atau permasalahan yang mendasari penelitian yaitu :

1. Bagaimana persepsi penumpang terhadap kondisi fisik di Terminal Bus Masamba.
2. Bagaimana persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan di Terminal Bus Masamba.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kondisi fisik Terminal Bus Masamba.
2. Untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan Terminal Bus Masamba.

2. Metode Penelitian

2.1 Rancangan Penelitian

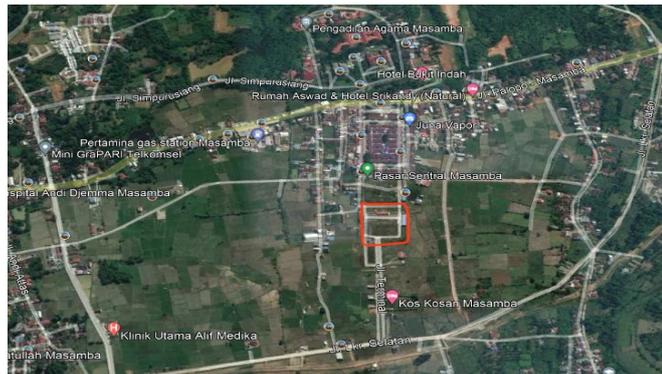
Metode Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Agar pelaksanaan penelitian dapat dilakukan dengan benar maka metode penelitian yang dilakukan

harus direncanakan sebaik mungkin (Arifin et al., 2017)

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

2.4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak di Terminal Bus Masamba Kelurahan Baliase Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan.



Gambar 1. Lokasi Terminal Bus Masamba
Sumber: Google Earth Peta Kota Masamba

2.4.2 Waktu Penelitian

Waktu Survei yang dilakukan selama 3 (tiga) hari yaitu:

1. Satu hari mewakili hari kerja yaitu hari senin
2. Dua hari mewakili hari libur yakni hari sabtu dan minggu.

Dalam satu hari dilakukan pengamatan pada waktu siang sampai malam hari dengan periode jam 15.00 – 21.00 Wita.

Dilakukannya penelitian dimulai pada jam 15.00 karena bus yang tiba pada pagi hari di Kota Masamba tidak lagi masuk kedalam terminal, dikarenakan akan mengganggu akses pasar sentral masamba yang dimana akses pasar sentral masamba ini juga menjadi akses sementara kendaraan angkutan umum menuju terminal maupun keluar dari Terminal Bus Masamba.

2.3 Subjek Penelitian

2.3.1 Populasi

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah penumpang yang berada di Terminal Bus Masamba dari jam 15.00 – 20.00 WITA pada waktu penelitian selama 3 (tiga hari) yakni Sabtu, Minggu, dan Senin.

2.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan nonprobability sampling, dikarenakan tidak ada data penumpang yang akurat di Terminal Bus Masamba. Accidental Sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Enny Istanti, 2019). Hal ini didasarkan pada suatu pertimbangan yang dibuat oleh peneliti sendiri yaitu akan mengambil sampel secara acak yang ditemui peneliti di wilayah Terminal Bus Masamba.

Apabila populasi berukuran besar atau jumlahnya tidak diketahui maka digunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2 1-\alpha / 2 P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{1,96^2 1-0,5 (1-0,5)}{0,1^2} \quad (2)$$

$$n = 96,04$$

Dibulatkan menjadi: 97 sampel

2.4 Uji Validasi

2.4.1 Uji Validitas

Dalam artikel ini, akan menjelaskan pengujian validitas yang mengkorelasikan antar masing-masing

skor item indikator dengan total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05.

1. Kriteria Pengujian yaitu:
 - H0 diterima apabila r hitung $>$ r tabel, (alat ukur yang digunakan valid).
 - H0 ditolak apabila r statistik \leq r tabel. (alat ukur yang digunakan tidak valid).
2. Cara menentukan nilai R tabel
 R tabel = $df (N-2)$, tingkat signifikansi uji dua arah. Misalnya R tabel= $df (13-2, 0,05)$. Untuk mendapatkan nilai R tabel kita harus melihat ditabel R .

2.4.2 Uji Realibilitas

Metode uji realibilitas yang digunakan yaitu metode *Cronbach's Alpha*, metode ini digunakan untuk mencari realibilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0. Pada metode

Cronbach's alpha digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right] \quad (3)$$

Perhitungan menggunakan rumus Cronbach's Alpha diterima, apabila perhitungan r hitung $>$ r tabel 5%

2.5 Analisa Data

Adapun untuk mencapai tujuan penelitian, maka metode analisa data yang digunakan untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap kondisi fisik dan kinerja pelayanan Terminal Bus Masamba yaitu menggunakan metode *Costumer Satisfaction Index (CSI)* dan *Important Performance Analysis (IPA)* dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang.

3. Analisis dan Pembahasan

3.1. Hasil Pengamatan Kondisi Fisik Terminal Bus Masamba

Tabel 1. Hasil Pengamatan Kondisi Fisik Terminal Bus Masamba

No	Jenis Fasilitas	Departemen Terminal Bus		Keterangan
		Perhubungan Tipe C	Masamba Tipe C	
1	Ruang parkir AKAP	-	-	-
2	Ruang parkir AKDP	-	-	-
3	Ruang parkir Angkutan Kota	√	-	Tidak Ada
4	Ruang parkir Angkutan Desa	√	-	Tidak Ada
5	Ruang parkir Angkutan pribadi	√	-	Tidak Ada
6	Ruang service	-	-	-
7	Pompa Bensin	-	-	-
8	Sirkulasi Kendaraan	√	√	Ada
9	Bengkel	-	-	-
10	Ruang Istirahat	√	√	Ada
11	Gudang	-	-	-
12	Ruang parkir cadangan	√	√	Ada
13	Ruang tunggu	√	√	Ada
14	Sirkulasi orang	√	√	Ada
15	Toilet	√	√	Ada
16	Kios	√	√	Ada
17	Mushola	√	√	Ada
18	Ruang administrasi	√	√	Ada
19	Ruang pengawas	√	√	Ada
20	Loket	√	√	Ada
21	Peron	√	-	Tidak Ada

22	Retribusi	√	√	Ada
23	Ruang informasi	√	√	Ada
24	Ruang P3K/Fasilitas Kesehatan	√	√	Ada
25	Ruang perkantoran	-	-	-
26	Taman	√	√	Ada

Sumber: Departemen Perhubungan 1996

Dari pengamatan kondisi fisik Terminal Bus Masamba yang dilakukan dengan observasi secara visual dilapangan, terdapat 4 poin yang tidak sesuai dengan

pedoman departemen perhubungan 1996, yaitu “ruang parkir angkutan kota”, “ruang parkir angkutan desa”, “ruang parkir angkutan pribadi”, dan “peron”.

3.2. Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa

Tabel 2 Kriteria Kualitas pelayanan Jasa

Indikator	Atribut	Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa
Keandalan (Reliability)	1	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di Terminal
	2	Lokasi terminal yang mudah dijangkau
	3	Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke Terminal
	4	Luas gerbang masuk dan keluar yang memadai
	5	Kemacetan arah masuk dan keluar terminal dapat diminimalisir
	6	Luas ruang parkir kendaraan angkutan pribadi
	7	Luas pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute dan jurusan
	8	Kebersihan dan keamanan terminal
Responsif (Responsiveness)	9	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa
	10	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam Terminal
	11	Kecepatan dan ketetapan petugas keamanan dalam melakukan pengawasan dalam dan luar terminal
	12	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna jasa
	13	Petugas dan karyawan menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa
Keyakinan (Confidence)	14	Kemampuan petugas dan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya
	15	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di Terminal
	16	Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum
	17	Tersedianya asuransi atau jaminan keselamatan
	18	Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal
	19	Adanya tanda bukti retribusi masuk terminal
Empati (Empathy)	20	Ketersediaan petugas dan karyawan untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa
	21	Ketersediaan petugas dan karyawan melayani bila ada keluhan pengguna jasa
	22	Keramahan petugas dan karyawan dalam melayani pengguna jasa
	23	Kebersihan ruang tunggu
Berwujud (Tangible)	24	Kebersihan Toilet, Mushola, Kios dan Kantin
	25	Ketersediaan ruang administrasi serta loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan
	26	Ketersediaan papan informasi terminal serta pos pelayanan pengaduan
	27	Tersedianya ruang P3K dan fasilitas kesehatan
	28	Kondisi jalan yang baik menuju terminal
	29	Tersedianya penerangan di malam hari yang memadai
	30	Tersedianya tempat penitipan barang
	31	Tersedianya tempat sampah organik dan anorganik
	32	Tersedianya pos petugas keamanan terminal

Analisis Kondisi Fisik dan Operasional Terminal Bus Masamba Berdasarkan Persepsi Penumpang

33	Tersedianya ruang perkantoran terminal	35	Tersedianya ruang dan pemisah jalur antara angkutankota, angkutan desa, AKAP, AKDP serta angkutan Pribadi
34	Tersedianya pemisah jalur antara pejalan kaki di dalam Terminal	36	Tersedianya ruang luar/penghijauan yang bersih dan Nyaman

3.3. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 3 Perhitungan CSI Penumpang

No	Atribut	Rata-rata	Rata-rata	Skor
		Kenyataan	Harapan	
		Xr	Yr	Xr x Yr
1	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di Terminal	3.11	3.95	12.28
2	Lokasi terminal yang mudah dijangkau	2.18	4.54	9.89
3	Mudahnya akses keluaran masuk kendaraan ke Terminal	2.09	4.85	10.13
4	Luas gerbang masuk dan keluar yang memadai	3.08	4	12.32
5	Kemacetan arah masuk dan keluar terminal dapat diminimalisir	3.13	3	9.39
6	Luas ruang parkir kendaraan angkutan pribadi	3.24	4.05	13.12
7	Luas pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute dan jurusan	3.08	3.2	9.85
8	Kebersihan dan keamanan terminal	2.39	4.46	10.66
9	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa	2.62	3.37	8.83
10	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal	2.59	3.28	8.49
11	Kecepatan dan ketetapan petugas keamanan dalam melakukan pengawasan dalam dan luar terminal	3.09	3.08	9.51
12	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna jasa	3.01	3.96	11.92
13	Petugas dan karyawan menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa	2.34	4.26	9.96

14	Kemampuan petugas dan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya	3.05	4.43	13.51
15	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di Terminal	2.59	3.42	8.85
16	Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum	3.28	4.11	13.48
17	Tersedianya asuransi atau jaminan keselamatan	3.38	3.22	10.88
18	Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal	2.25	4.04	9.09
19	Adanya tanda bukti retribusi masuk terminal	2.07	3.16	6.56
20	Ketersediaan petugas dan karyawan untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	2.28	4.05	9.23
21	Ketersediaan petugas dan karyawan melayani bila ada keluhan pengguna jasa	2.99	3.37	10.07
22	Keramahan petugas dan karyawan dalam melayani pengguna jasa	3.16	4.08	12.89
23	Kebersihan ruang tunggu	3.13	4.62	14.46
24	Kebersihan Toilet, Mushola, Kios dan Kantin	2.03	4.49	9.11
25	Ketersediaan ruang administrasi serta loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan	3.64	3.74	13.61
26	Ketersediaan papan informasi terminal serta pos pelayanan pengaduan	2.22	3.53	7.83
27	Tersedianya ruang P3K dan fasilitas kesehatan	1.87	3.96	7.4
28	Kondisi jalan yang baik menuju terminal	1.80	4.66	8.38
29	Tersedianya penerangan di malam hari yang memadai	2.18	4.09	8.91
30	Tersedianya tempat penitipan barang	3.16	2.97	9.38
31	Tersedianya tempat sampah organik dan anorganik	3.26	3.05	9.94
32	Tersedianya pos petugas keamanan terminal	3.24	3.36	10.88
33	Tersedianya ruang perkantoran terminal	2.32	3.22	7.47

Analisis Kondisi Fisik dan Operasional Terminal Bus Masamba Berdasarkan Persepsi Penumpang

34	Tersedianya pemisah jalurantara pejalan kaki di dalam terminal	3.37	3.16	10.65
35	Tersedianya ruang dan pemisah jalur antar angkutan kota, angkutan desa, AKAP, AKDP serta angkutan pribadi	1.71	3.93	6.72
36	Tersedianya ruang luar/penghijauan yang bersih dan nyaman	1.72	3.99	6.86
	Atribut	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Skor
		X1	Y1	X1*Y1
	JUMLAH	96.66	136.65	361.39

Sumber: *Perhitungan CSI 2023*

Untuk mengetahui nilai index keseluruhan maka digunakan rumus:

$$CSI = \frac{\text{Jumlah Skor}}{5 \times \text{rata-rata kepentingan}} \times 100\% \quad (4)$$

(nilai 5 adalah nilai maksimum skala pengukuran)

$$= \frac{361,39}{5 \times 136,57} \times 100\% \quad (5)$$

$$= 52,89\%$$

Berdasarkan Tabel perhitungan CSI diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja atribut terminal adalah sebesar 52,89% dan nilai ini berada pada rentang 51%-65% yang berarti secara keseluruhan penumpang cukup puas. Pada hasil analisis persepsi penumpang terhadap Terminal Bus Masamba dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui beberapa indikator seperti keandalan (*reability*), responsif (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) dan indikator tersebut terdiri dari beberapa atribut, agar lebih jelas dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Keandalan (*reability*)

Terdapat 8 atribut diantaranya yaitu ketetapan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di Terminal, lokasi terminal yang mudah dijangkau, mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke

Terminal, luas gerbang masuk dan keluar yang memadai, kemacetan arah masuk dan keluar terminal dapat diminimalisir, luas parkir kendaraan angkutan pribadi, luas pelalataran kedatangan angkutan umum sesuai rute dan jurusan, kebersihan dan keamanan terminal. Indikator tersebut memiliki jumlah skor 87,69 dan jumlah rata-rata kepentingan 32,05 maka nilai CSI yang didapatkan ialah 54,70% nilai ini berada pada rentang 51%-65% yang berarti secara keseluruhan penumpang cukup puas.

2. Responsif (*responsiveness*)

Terdapat 5 atribut diantaranya yaitu kecepatan dan ketetapan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa, kecepatan dalam merespon kondisi darurat didalam terminal, kecepatan dan ketetapan petugas keamanan dalam melakukan pengawasan dalam dan luar terminal, kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna jasa, petugas dan karyawan menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa. Indikator tersebut memiliki jumlah skor 48,73 dan jumlah rata-rata kepentingan 17,95 maka nilai CSI yang didapat ialah 54,29% nilai ini berada pada rentang 51%-65% yang berarti penumpang merasa cukup puas.

3. Keyakinan (*confidence*)

Terdapat 6 atribut diantaranya yaitu kemampuan petugas dan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, keamanan dan kenyamanan pada saat berada di Terminal, kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum, tersedianya asuransi atau jaminan keselamatan, kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal, adanya tanda bukti retribusi masuk terminal. Indikator tersebut memiliki jumlah skor 62,37 dan jumlah rata-rata kepentingan 22,38 maka nilai CSI yang didapat ialah 55,73%, nilai ini berada pada rentang 51%-65% yang berarti secara keseluruhan penumpang cukup puas.

4. Empati (*emphaty*)

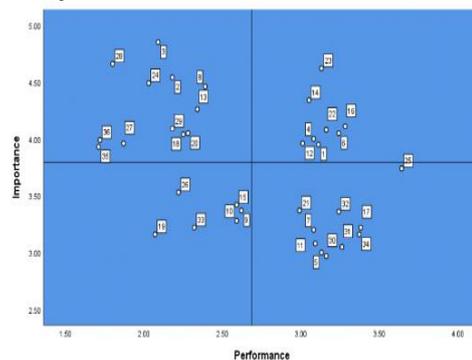
Terdapat 3 atribut diantaranya kesediaan petugas dan karyawan untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa kesediaan petugas dan karyawan melayani bila ada keluhan pengguna jasa, keramahan petugas dan karyawan dalam melayani pengguna jasa. Indikator tersebut memiliki jumlah skor 32,23 dan jumlah rata-rata kepentingan 11,51 maka nilai CSI yang didapat 56% nilai ini berada pada rentang 51%-65% yang berarti secara keseluruhan penumpang merasa cukup puas, menunjukkan bahwa variabel ini sudah dalam kondisi yang sangat baik dan dibutuhkan konsistensi dari pengelola untuk mempertahankan kinerja guna terselenggaranya kinerja pelayanan terminal secara berkelanjutan.

5. Berwujud (*tangible*)

Terdapat 14 atribut diantaranya yaitu kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, mushola, kios dan kantin, ketersediaan ruang administrasi serta loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan, ketersediaan papan informasi serta pos pelayanan pengaduan, tersedianya ruang P3K dan fasilitas Kesehatan, kondisi jalan menuju terminal, tersedianya

penerangan di malam hari, tersedianya tempat penitipan barang, tersedianya tempat sampah organik dan anorganik, tersedianya pos petugas keamanan terminal, tersedianya peron, ketersediaan ruang dan pemisah jalur antara angkutan kota, desa, AKAP, AKDP serta angkutan pribadi, tersedianya ruang luar/pernghijauan yang bersih dan nyaman. Indikator tersebut memiliki jumlah skor 131,6 dan jumlah rata-rata kepentingan 52,77 maka nilai CSI yang didapat ialah 49,87% nilai ini berada pada rentan 36%-50% yang berarti secara keseluruhan penumpang merasa tidak puas.

3.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 2. Diagram Cartesius
Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 26

Keterangan :

Kuadran I = Priotitas Utama

Kuadran II = Pertahankan Prestasi

Kuadran III = Priotitas Rendah

Kuadran IV = Berlebihan

3.5 Pembahasan

3.5.1 Pembahasan Pengamatan

Kondisi Fisik Terminal Bus Masamba

Berdasarkan hasil pengamatan kondisi fisik terminal bus masamba terdapat 4 poin yang tidak ada dengan pedoman departemen perhubungan 1996. Adapun 4 poin tersebut yaitu:

- Ruang parkir angkutan kota (AK) tidak ada pada Terminal Masamba

sedangkan pada pedoman departemen perhubungan ada. Ruang parkir angkutan desa dalam provinsi (ADES) tidak ada pada Terminal Masamba sedangkan pada pedoman departemen perhubungan ada.

- Ruang parkir angkutan pribadi tidak ada pada Terminal Bus Masamba sedangkan pada pedoman departemen perhubungan ada.
- Peron tidak ada pada Terminal Bus Masamba sedangkan pada pedoman departemen perhubungan ada.

3.5.2 Pembahasan Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Dari hasil analisis menggunakan metode *Customer satisfaction index* dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan responden terhadap kinerja atribut Terminal Bus Masamba adalah sebesar 52,89%, nilai ini berada pada rentan 51%-65% yang berarti secara keseluruhan penumpang merasa cukup puas.
2. Pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang melalui indikator keandalan (reliability) dengan nilai index 54,70%, responsif (responsiveness) dengan nilai index 54,29%, keyakinan (confidence) dengan nilai index 55,73%, empati (emphaty) dengan nilai index 56% , dan berwujud (tangible) dengan nilai index 49,87%. Dari nilai index 5 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator berwujud (tangible) mendapat nilai paling rendah sebesar 49,87% dan indikator empati (emphaty) mendapat nilai paling tinggi sebesar 56%.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dalam (Salam et al., 2017), Penulis menemukan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja atribut

terminal ini adalah sebesar 69.89 % dan nilai ini berada pada rentang 0.66%-0.80% yang berarti secara keseluruhan responden puas. Sedangkan tingkat kepuasan yang paling besar yaitu pada atribut *confidence* dengan nilai 73,43 % dan tingkat kepuasan paling kecil adalah tingkat kepuasan pada atribut *reliability* dengan nilai 64,22%.

3.5.3 Pembahasan Analisis Importance Performance Analisis

Dari hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analisis* atribut yang menjadi prioritas perbaikan terhadap Terminal Bus Masamba yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Berdasarkan persepsi penumpang atribut - atribut yang masuk kedalam Kuadran I (Prioritas Utama) sebanyak 12 atribut yaitu atribut nomor 2,3,8,13,17,18,20,24,27,28,35 dan 36. Kuadran I menjadi prioritas perbaikan dari keempat kuadran karena wilayah ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh penumpang tetapi kenyataannya atribut tersebut memiliki ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataannya. Atribut – atribut tersebut antara lain:

1. Atribut No. 2 “Lokasi Terminal yang mudah dijangkau”.
2. Atribut No. 3 “Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke Terminal”.
3. Atribut No. 8 “Kebersihan dan keamanan Terminal”.
4. Atribut No. 13 “Petugas dan karyawan selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu penumpang”.
5. Atribut No.18 “Kepastian Angkutan Umum masuk kedalam Terminal”.
6. Atribut No. 20 “Ketersediaan petugas dan karyawan untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang”.
7. Atribut No. 24 “Tersedianya toilet, mushollah, kios dan

- kantin”.
8. Atribut No. 27 “Tersedianya ruang P3K dan fasilitas kesehatan”.
 9. Atribut No. 28 “Kondisi jalan yang baik menuju terminal”.
 10. Atribut No. 29 “Tersedianya penerangan di malam hari yang memadai”.
 11. Atribut No. 35 “Tersedianya ruang dan pemisah jalur antara angkutan desa, angkutan kota, angkutan kota dalam provinsi, serta angkutan pribadi”.
 12. Atribut No. 36 “Tersedianya ruang/penghijauan yang bersih dan nyaman”.

Berdasarkan Hasil penelitian dalam (Angestiwi, 2018) menemukan yang menjadi prioritas perbaikan pada penelitian ini dengan evaluasi dari hasil metode IPA (*Importance Performance Analisis*) terhadap Terminal Terpadu Merak berdasarkan persepsi responden penumpang secara umum harus dilakukan perbaikan berdasarkan jumlah atribut yang berada pada Kuadran I sebanyak 11 atribut yaitu atribut no 1, 4, 10, 12, 16, 17, 18, 23, 24, 32, dan 33.

4. Penutup

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Persepsi penumpang terhadap kondisi fisik di Terminal Bus Masamba secara keseluruhan masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan metode CSI (*costumer satisfaction index*) pada indikator penampilan fisik/berwujud (tangible) didapatkan nilai 51,50% yang dimana nilai ini berada pada rentan 51 – 65% yang berarti persepsi penumpang terhadap Terminal Bus Masamba cukup puas. Sedangkan melalui metode

IPA (*Importance Performance Analisis*) berdasarkan persepsi penumpang ada beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada indikator penampilan fisik/berwujud (tangible) yaitu atribut “Tersedianya Toilet, Mushola, Kios dan kantin”, “Tersedianya ruang P3K dan fasilitas kesehatan”, “Kondisi jalan yang baik menuju terminal”, “Tersedianya ruang dan pemisah jalur antara Angkutan kota dalam provinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK), Angkutan desa (ADES) serta angkutan pribadi”, dan “Tersedianya ruang luar/penghijauan yang bersih dan nyaman”.

2. Berdasarkan persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan di terminal bus masamba melalui metode CSI (*costumer satisfaction index*) didapatkan nilai index keseluruhan dari 5 indikator dengan nilai 52,89% dimana nilai ini berada pada rentan nilai 51% - 65% yang berarti secara keseluruhan penumpang merasa cukup puas. Untuk hasil analisa Costumer Satisfaction Index (CSI) tiap indikator terhadap kinerja pelayanan Terminal Bus Masamba 5 indikator yaitu keandalan (reliability),responsif (responsiveness),keyakinan (confidence), empati (emphaty) masih perlu ditingkatkan kinerja dan pelayanannya.Sedangkan persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan Terminal Bus Masamba melalui metode IPA (*Importance Performance Analisis*), ada beberapa atribut yang harus dilakukan perbaikan diantaranya adalah atribut nomor 2, 3, 8, 13, 17, 18, 20, 24, 27, 28, 36, dan 35.

4.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Pemerintah selaku pengelola Terminal Bus Kota Masamba diharapkan untuk mengevaluasi fasilitas utama dan fasilitas penunjang pada Terminal Bus Masamba agar mengoptimalkan pemeliharaan terhadap kondisi fisik dan merealisasikan fasilitas-fasilitas yang belum ada pada Terminal Bus Masamba sesuai dengan pedoman departemen perhubungan. Diharapkan juga untuk melakukan penanganan khususnya terhadap kinerja pelayanan yang dianggap menjadi prioritas perbaikan oleh penumpang seperti, kebersihan dan keamanan terminal, ketersediaan petugas dan karyawan, ruang P3K dan fasilitas kesehatan, toilet, mushollah, kios/kantin, pemisah jalur antara angkutan desa, angkutan kota, angkutan kota dalam provinsi serta angkutan pribadi, tersedianya ruang/penghijauan yang bersih dan nyaman, guna tercapainya kinerja pelayanan terminal yang lebih baik sebagaimana yang diinginkan oleh pengguna jasa (penumpang).

2. Bagi mahasiswa

Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel variabel lain yang dapat mendukung hasil penelitian dan menjadikannya lebih efisiensi.

Daftar Pustaka

- Angestiwi, T. (2018). Kajian Kondisi Fisik Terminal Leuwipanjang Berdasarkan Persepsi Penumpang. *Jurnal Planologi*, 15(1), 49. <https://doi.org/10.30659/jpsa.v15i1.2660>
- Arifin, T. S. P., Intari, D. E., & . S. (2017). Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Samarinda Seberang). *Jurnal Fondasi*, 6(2), 1–8. <https://doi.org/10.36055/jft.v6i2.2428>
- Enny Istanti, A. F. (2019). No TitleEΛENH. *Ayan*, 8(5), 55.
- Kasus, S., Zona, D. I., Barat, B., Latif, F., Kaharu, A., & Yusuf, M. (2021). C

omposite journal. 1(2), 66–72.

- Salam, M. H., Anggraeni, S. K., & Umami, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon. *Jurnal Teknik Industri Untirta*. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/view/1437>