

STUDI TINGKAT LAYANAN TERMINAL BUS KAMPUNG MELAYU DILIHAT DARI SISI PENGGUNA

Winoto Hadi

Abstrak

Pelayanan transportasi kepada masyarakat yang langsung dapat dirasakan adalah pelayanan publik yang terdapat di dalam Terminal Bus. Terminal Bus di DKI Jakarta diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada pengguna jasa angkutan dan juga pengguna pelayanan yang terdapat di dalam Terminal. Salah satu Terminal Bus yang terdapat di DKI Jakarta dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat kota Jakarta adalah Terminal Bus Kampung Melayu. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat layanan Terminal Bus Kampung Melayu dilihat dari sisi pengguna. Teknik penelitian ini menggunakan metode survey untuk pengambilan sampel data (berupa kuisioner), adapun analisis pembahasannya menggunakan analisis deskriptif, metode Gap dengan cara menghitung skor *Serqual* dan diagram kartesius.

Kata kunci: gap, serqual, tingkat layanan,

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kondisi pelayanan transportasi di Provinsi DKI Jakarta banyak mendapatkan perhatian dari berbagai masyarakat dan merupakan sebuah gambaran bahwasannya Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta belum mendapat mendapatkan solusi yang tepat guna mengurangi masalah kemacetan yang terus berlarut-larut. Selama pembangunan dan pelayanan Transportasi di Pemprov DKI Jakarta hanyalah sebagai permasalahan teknis hanya *manage* transportasi skala mikro tidak memikirkan non teknisnya.

DKI Jakarta berusaha sebagai kota yang sejajar dengan kota-kota maju di dunia diharapkan mampu memiliki sistem transportasi yang memadai dimana para pengguna jasa angkutan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan tingginya tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan di kota Jakarta, maka masyarakat akan semakin percaya pada kebijakan-kebijakan Pemprov DKI Jakarta dalam bidang Perhubungan khususnya di bagian dinas perhubungan.

Winoto Hadi
Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil
Prodi DIII Transportasi Fak. Teknik Universitas Negeri Jakarta

Menurut **(Gaspersz,1997)** bahwa visi organisasi memberikan kerangka kerja yang menuntun suatu nilai dan kepercayaan perusahaan. Pernyataan visi dan misi dari suatu organisasi memainkan peranan penting dalam strategi pengembangan sistem kualitas. Visi dan misi juga memberikan identitas organisasi dan pemahaman terhadap arah bisnis yang ingin dituju.

Pelayanan transportasi kepada masyarakat yang langsung dapat dirasakan adalah pelayanan publik yang terdapat di dalam Terminal Bus. Terminal Bus di DKI Jakarta diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada pengguna jasa angkutan dan juga pengguna pelayanan yang terdapat di dalam Terminal. Keberadaan Terminal Bus yang sangat strategis dan menunjang untuk melakukan kegiatan para pengguna jasa pelayanan di Terminal Bus selama ini dinilai oleh masyarakat masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan dalam Terminal Bus itu sendiri.

Salah satu Terminal Bus yang terdapat di DKI Jakarta dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat kota Jakarta adalah Terminal Bus Kampung Melayu. Terminal ini letaknya di pinggir Kotamadya Jakarta Timur dan Kotamadya Jakarta Selatan yang memiliki peran sangat strategis sebagai akses transfer penumpang atau barang dari kedua kotamadya tersebut. Akses tersebut terlihat dari banyaknya pengguna jasa angkutan baik di dalam Terminal Bus maupun diluar terminal yang naik dan turun sehingga membutuhkan pelayanan yang maksimal dari aparat Dinas Perhubungan (Dishub) Pemprov DKI Jakarta. Namun kenyataan dilapangan masih banyak masalah-masalah yang timbul, antara lain: masih kurangnya fasilitas ruang tunggu, toilet, akses berjalan yang berakibatnya masyarakat harus menunggu bukan di ruang tunggu, toilet yang kotor dan akses berjalan menuju dari, ke terminal dan bus yang tidak aman.

Pada dasarnya keberadaan Terminal Bus merupakan ujung tombak pelayanan transportasi kepada masyarakat secara langsung. Pelayanan transportasi di dalam Terminal dapat dilakukan oleh Dishub Pemprov Propinsi DKI Jakarta dengan melakukan perubahan-perubahan dan pembaharuan dalam pelayanan tersebut.

Kelalaian Pemprov DKI Jakarta untuk menyediakan pelayanan transportasi yang optimal ataupun minimal yang mampu diberikan oleh pemerintah akan menimbulkan keresahan sosial di masyarakat. Bagi penyelenggara pelayanan transportasi di DKI Jakarta yaitu Dishub, jelas wajib dalam memberikan pelayanan transportasi kepada masyarakat Jakarta.

Disisi lain, bagi masyarakat, adanya pelayanan transportasi dari Pemerintah merupakan kepastian dari Pemerintah bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik dalam bidang transportasi. Kemampuan Terminal Bus dalam memberikan pelayanan yang optimal juga dihadapkan pada beberapa kendala yang diantaranya adalah dana dan prasarana yang dirasa masih kurang.

Menurut Peraturan Daerah (Perda) Pemprov DKI Jakarta tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai dan Danau serta Penyeberangan di Pemprov DKI Jakarta disebutkan bahwa Terminal angkutan jalan terdiri dari Terminal Penumpang dan Terminal Barang. Disebutkan pula bahwa pelaksanaan pembangunan dan pemeliharaan serta pengelolaan Terminal dilaksanakan oleh Dishub Pemprov DKI Jakarta, sehingga dengan dikeluarkannya Perda ini diharapkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari terminal bus yang berada di Jakarta dapat ditingkatkan dengan maksimal.

Selama ini aparat Terminal Bus hanya mengukur kepuasan konsumen dari sisi peningkatan dan penurunan PAD saja tetapi tidak melihat dari sisi lain yang dapat memberikan tolok ukur untuk kepuasan konsumen pengguna jasa pelayanan di Terminal Bus. Sisi lain itu adalah mengukur kepuasan konsumen dengan mengetahui harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen di dalam terminal Bus . Bila dalam mengukur kepuasan konsumen dengan sisi peningkatan dan penurunan PAD daerah saja, belum dapat dikatakan tepat karena masyarakat sebagai pengguna jasa secara langsung dapat merasakan tingkat layanan yang terjadi di luar maupun di dalam terminal.

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna jasa Terminal Bus Kampung Melayu. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat layanan yang diberikan Terminal Bus Kampung Melayu terhadap penggunanya.

METODE PENELITIAN

Metode ini menggunakan metode pengumpulan data baik berupa dengan cara studi literatur dan survey dengan melakukan penyebaran angket yang terstruktur melalui kuesioner.

Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner dengan cara mewawancarai responden secara

langsung terhadap masyarakat pengguna bus di terminal bus kampung Melayu. Data Sekunder yang diperoleh dari buku-buku acuan, jurnal atau literatur, laporan atau lainnya. Sedangkan laporan-laporan dapat berasal dari berbagai sumber terutama dari kantor lingkungan Dinas Perhubungan DKI Jakarta, kantor pengelola proyek Terminal Bus Kampung Melayu.

Teknik analisis data menggunakan metode *Service Quality* di mana dicari nilai gap (diperoleh dari selisih angka kenyataan dengan angka harapan pada masing-masing variabel untuk tiap jawaban responden dan secara matematis kualitas layanan) dan diagram kartesius.

LANDASAN TEORI

Transportasi

Transportasi di definisikan sebagai suatu sistem yang menghubungkan antara suatu tempat ke tempat lainnya (**Hail and Fagen, 1956**). Sedangkan menurut (**Salim, 2004**) " Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain". Dalam hubungan ini terlihat bahwa fungsi unsur-unsur transportasi/pengangkutan meliputi atas: (a) ada muatan (barang/pnp) yang diangkut, (b) tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya (moda), (c) ada jalanan yang dapat dilalui (fasilitas utama), (d) ada terminal asal dan terminal tujuan (fasilitas pendukung), (e) sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Kegiatan transportasi tersebut muncul sebagai akibat dari adanya permintaan (dalam hal ini permintaan transportasi). Permintaan Transportasi akan timbul sebagai akibat dari kegiatan sosial ekonomi pada suatu daerah karena adanya *time utility* dan *place utility* (kebutuhan waktu dan tempat). Menurut (**Kanafani, 1984**) adalah proses dari hubungan antara permintaan transportasi dengan aktivitas bangkitan sosial-ekonomi suatu daerah. Dalam prosesnya, jenis, tingkatan dan lokasi dari aktivitas manusia berhubungan dengan permintaan dari perpindahan penduduk/orang dan barang dalam beberapa aktivitas dari satu titik ke titik yang lainnya dalam suatu daerah.

Karena adanya fungsi-fungsi tersebut, maka transportasi membutuhkan adanya terminal-terminal baik terminal penumpang maupun terminal barang.

Terminal

Terminal adalah halte untuk semua route kendaraan yang berangkat menuju terminal tujuan dan datang dari terminal tujuan dan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem merupakan komponen penting dalam sistem transportasi. Terminal ini bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem tetapi juga sering merupakan prasarana yang memerlukan biaya yang besar dan titik dimana kongesti (kemacetan) mungkin terjadi (**Suryarini, 2006**).

Terminal adalah titik simpul berbagai moda angkutan, sebagai titik perpindahan penumpang dari moda satu ke moda lain atau dari berbagai moda ke suatu moda, juga suatu titik tujuan atau titik akhir orang setelah turun melanjutkan berjalan kaki ke tempat kerja, rumah atau pasar, dengan kata lain, Terminal adalah sebuah titik henti (**Hidayat, 1996**).

Berdasarkan Undang-Undang no 14 tahun 1992 terdapat beberapa pasal yang menjelaskan dan mengatur tentang terminal. Pasal-Pasal yang dimaksud adalah :

1) Pasal 1 ayat 5

Terminal adalah Sarana dan Prasarana jalan Transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang atau barang serba mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi.

2) Pasal 9 ayat 1

Untuk menunjang kelancaran mobilitas orang maupun arus barang dan untuk terlaksananya keterpaduan transportasi dan antar moda secara lancar dan tertib ditempat-tempat tertentu dapat dibangun dan diselenggarakan terminal.

3) Pasal 10 ayat 1

Terminal sebagaimana dimaksud pasal 9 ayat 1 dapat dilakukan kegiatan usaha penunjang.

4) Pasal 10 ayat 2

Kegiatan usaha penunjang usaha sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dapat dilakukan oleh badan hukum Indonesia akan warga negara Indonesia.

Fungsi Terminal

Fungsi Terminal didefinisikan sebagai fasilitas perpindahan penumpang tidak termasuk jenis fasilitas tempat henti (bus stop dan shelter).

Menurut (**bakar, 1996**) fungsi Terminal transportasi jalan dapat ditinjau dari 3 (tiga) unsur utama, yaitu: (1) fungsi Terminal bagi penumpang, (2) fungsi Terminal bagi

pemerintah, dan (3) fungsi Terminal bagi operator. Untuk fungsi Terminal bagi penumpang, adalah kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi. Fungsi Terminal bagi Pemerintah, adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas adalah untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan angkutan umum. Sedangkan fungsi Terminal bagi operator, adalah untuk pengaturan Operasi bus/angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

Jenis Terminal

Untuk Jenis Terminal (**bakar, 1996**) membedakan atas; (1) Terminal penumpang dan (2) Terminal barang, dimana :

Terminal Penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi serta tempat pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, dan Terminal Barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi.

Dalam Pasal 2 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 31 Tahun 1995 bahwa Terminal penumpang dapat dikelompokkan atas dasar tingkat penggunaan terminal kedalam tiga tipe sebagai berikut :

1. Terminal penumpang tipe A berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
2. Terminal penumpang tipe B berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
3. Terminal penumpang tipe C berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

Klasifikasi Terminal ini akan mendasari kriteria perencanaan yang akan disusun karena dengan fungsi pelayanan yang berbeda tentu akan menuntut fasilitas yang berbeda pula. Namun demikian, konsep perencanaan diantara ketiganya tidak akan berbeda sebagai fasilitas yang melayani perpindahan pergerakan penumpang pemakai jasa angkutan. Dalam satu kota dibutuhkan adanya satu buah Terminal type A atau sebuah Terminal type B dan beberapa Terminal Type C, dimana jumlah

dan sebenarnya tergantung pada jumlah penumpang yang dilayani dan bentuk kota. Biasanya Terminal C terletak dipinggir kota yang merupakan titik pertemuan antara angkutan kota dan angkutan pedesaan sehingga banyaknya Terminal lokal tergantung pada banyaknya titik pertemuan antara angkutan kota dan angkutan pedesaan.

Fasilitas Terminal

Dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 31 Tahun 1995 bahwa dijelaskan bahwa fasilitas terminal penumpang terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki di dalam terminal penumpang, semakin besar suatu terminal semakin banyak fasilitas yang bisa disediakan terdiri dari **(Hidayat, 1996)** :

1) Jalur Pemberangkatan Kendaraan Umum

Pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menaikkan penumpang dan memulai perjalanan.

2) Jalur Kedatangan Kendaraan Umum

Pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.

3) Tempat Parkir Kendaraan Umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum;

Pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.

4) Bangunan Kantor Terminal

Sebuah bangunan yang berada didalam wilayah terminal, yang bisa digabung dengan bangunan kantor terminal, menara pengawas, pos pemeriksa KPS, loket penjualan tiket dan rambu-rambu.

5) Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar

Bangunan berupa ruang tunggu di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan.

6) Menara pengawas

Tempat untuk memantau pergerakan penumpang didaerah sekitar terminal yang terkena dampak besar dan penting akibat dari rencana usaha atau kegiatan di sekitarnya.

7) Jalur Lintas

Pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melanjutkan perjalanan setelah menurunkan/menaikkan penumpang.

8) Loket penjualan tiket

Bangunan berupa ruangan di dalam terminal yang dipergunakan oleh masing-masing perusahaan untuk disediakan bagi penumpang yang akan melakukan pembelian tiket atau karcis sebagai pembayaran bus untuk melayani perjalanan dari tempat yang bersangkutan, loket ini biasanya terdapat di terminal dengan type A dan type B.

9) Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan.

Rambu yang digunakan untuk menyatakan petunjuk mengenai jurusan, jalan, situasi, kota, tempat, pengaturan, fasilitas dan lain-lain bagi pemakai jalan, hal ini harus tersedia karena penting untuk memberikan informasi bagi penumpang baik yang akan meninggalkan maupun baru tiba di terminal.

10) Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi.

Pelataran yang disediakan terminal bagi kendaraan pengantar penumpang untuk mengantar penumpang dan penumpang siap melakukan perjalanan menuju jalur pemberangkatan.

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf c, huruf f, huruf g, dan huruf i, diatas tidak berlaku untuk terminal penumpang tipe c.

11) Pos Pemeriksaan KPS,

Pos yang biasanya berlokasi dipintu masuk dari Terminal yang berfungsi memeriksa terhadap masing-masing kartu perjalanan yang dimiliki oleh masing-masing bus yang memasuki Terminal type A dan B.

Untuk fasilitas penunjang adalah fasilitas yang berfungsi sebagai fasilitas pelengkap yang berada didalam terminal, sebagai pengoperasian terminal.

Dalam Pasal 4 KM 31/95 diuraikan lebih lanjut mengenai fasilitas penunjang yang berupa antara lain :

1) Kamar Kecil/Toilet

Fasilitas umum yang berada didalam terminal menyediakan toilet yang dapat digunakan untuk penumpang baik laki-laki dan perempuan.

2) Mushola

Musholla adalah bangunan berupa ruangan didalam terminal atau tempat ibadah umat islam lebih kecil dari masjid yang biasanya digunakan sebagai ruang berdoa bagi penumpang untuk melakukan ibadah solat.

3) Kios/kantin

Tempat transaksi penjualan berbagai jenis barang kebutuhan primer dan kebutuhan penumpang dan fungsinya untuk melayani kebutuhan penumpang dalam melakukan perjalanan.

4) Ruang pengobatan

Tempat untuk melakukan pengobatan atau pemulihan bagi penumpang yang mengalami insiden atau kecelakaan di terminal.

5) Ruang informasi dan pengaduan

Tempat yang berada didalam terminal untuk memberitahukan permasalahan yang berada disekitar terminal.

6) Telepon umum

Sarana untuk melakukan panggilan ke suatu tempat untuk memberitahukan kebutuhan bagi penumpang.

Jumlah fasilitas telepon umum yang dibutuhkan tergantung dari tipe terminal dengan ketentuan terminal itu :

- a) Terminal Utama jumlah telepon umumnya 6 buah.
- b) Terminal Madya jumlah telepon umumnya 4 buah.
- c) Terminal Cabang jumlah telepon umumnya 2 buah.

7) Tempat penitipan barang

Bangunan berupa ruang didalam terminal untuk menitipkan barang-barang bawaan baik pengantar maupun penumpang yang menggunakan tempat tersebut.

8) Taman

Tempat yang berada didalam terminal sebagai sanitasi udara untuk penyaringan polusi disekitar area atau kawasan diterminal. Luas taman ditetapkan 30% dari luas areal terminal

Dalam Pasal 6 lebih lanjut mengenai fasilitas terminal agar dilengkapi dengan fasilitas bagi penumpang penderita cacat sesuai dengan kebutuhan.

Pelayanan

Keunggulan pelayanan ditentukan oleh sebuah organisasi yang mampu memberikan atau menghadirkan produk dan jasa yang baik. Keunikan ini dipengaruhi oleh sejauhmana perubahan dalam pelayanan tersebut di dalam organisasi.

Karakteristik dari jasa (pelayanan) dikemukakan oleh **(Tjiptono, 1998)** meliputi :

1. *Intangibility*

Konsep *Intangibility* memiliki dua pengertian yaitu :

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa;
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniiah.

2. *Inseparability*

Bahwa *service* biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability*

Service bersifat sangat *variable* karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana *service* tersebut dihasilkan.

(Zeithaml et al, 1990), mengemukakan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithaml et al (1990), memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yaitu :

1. *Tangibles* : Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya harus dapat diandalkan.
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dan tanpa kesalahan;
3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen;
5. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen guna memahami keinginan konsumen.

PEMBAHASAN

Langkah awal adalah melakukan identifikasi data-data apa saja yang dibutuhkan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terminal sesuai dengan tabel 1. Lima dimensi pelayanan berupa beberapa variabel indikator. Namun ada beberapa

indikator yang dihilangkan disesuaikan dengan kondisi lapangan Terminal Kampung Melayu sehingga menjadi 16 (enam belas) item pertanyaan.

Item pertanyaan tersebut antara lain : 1. Memiliki taman yang hijau (*tangible*), 2. Kemudahan dalam memperoleh informasi keberangkatan dan kedatangan bus, kejelasan penentuan tarif, kesiapan petugas dalam mengatur antrian penumpang di toilet (*reliability*), 3. Mempermudah penumpang memperoleh tiket bus, konsisten akan penentuan tarif yang ada (*responsivness*) 4. Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan atas pelayanan jasa di Terminal Bus Kampung Melayu (*emphaty*). Lihat Tabel 3.

Tabel 3. Lima dimensi dan variabel yang diteliti.

| DIMENSI | INDIKATOR (VARIABEL) |
|-------------------------------|--|
| a. Tangibles/Fisik | 1. Suasana yang rapih dan bersih 2. memiliki toilet/kamar kecil yang bersih 3. memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi penumpang 4. tempat ibadah yang bersih dan nyaman |
| b. Reliability/Kehandalan | 5. memiliki kios-kios yang tertata rapih 6. memiliki papan jurusan trayek yang jelas 7. penampilan petugas rapih dan sopan. 8. petugas yang terampil dan cekatan di lapangan |
| c. Responsiveness/Ketanggapan | 9. menyediakan pelayanan keamanan bagi penumpang 10. adanya kejelasan lajur keberangkatan bus |
| d. Assurance/Meyakinkan | 11. mudah untuk memperoleh informasi keberangkatan bus 12. mempermudah memperoleh keamanan di dalam terminal 13. Memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan penumpang angkutan umum |
| e. Empathy/Kepedulian | 14. petugas hendaknya bersikap ramah dan sopan kepada para penumpang 15. petugas berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan kepada para penumpang. 16. Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah keluhan penumpang. |

Tahap kedua melakukan analisis deskriptif, didapat :

Untuk (suasana rapih dan bersih) dan (memiliki toilet yang bersih) memiliki nilai 2,9 dan (tempat ibadah yang bersih) memberikan nilai 2,7. Keduanya memberikan kenyataan bahwa persepsi pengguna menyatakan cukup puas. Untuk (memiliki

ruang tunggu nyaman) memberikan nilai 2,3 (persepsi pengguna menyatakan kurang puas). Untuk (memiliki kios-kios yang tertata rapih), (memiliki papan jurusan trayek yang jelas), (penampilan petugas rapih dan sopan), (petugas yang terampil dan cekatan di lapangan), (menyediakan pelayanan keamanan bagi penumpang), (adanya kejelasan lajur keberangkatan bus), (mudah untuk memperoleh informasi keberangkatan bus) memberikan nilai antara 3,1 – 3,2 (persepsi pengguna menyatakan cukup puas). Untuk variabel (Memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan penumpang angkutan umum), (petugas hendaknya bersikap ramah dan sopan kepada para penumpang), (petugas berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan kepada para penumpang), (Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah keluhan penumpang) bernilai 3,4 – 3,5 (persepsi pengguna menyatakan lebih dari cukup puas).

Tahap ketiga melakukan analisis gap (metode Gap dengan skor *Serqual*) dengan hasil sebagai berikut :

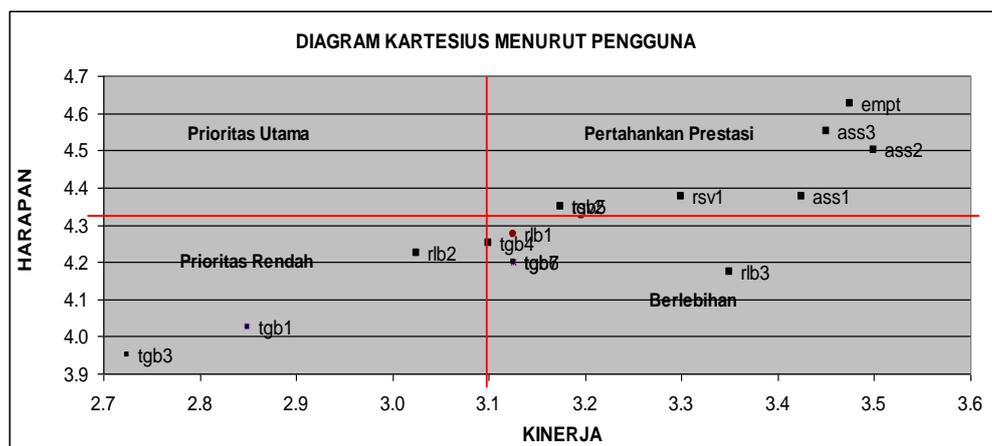
Tabel. 4. Nilai Skor Serqual Pengguna

| Responden | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 | X13 | X14 | X15 | X16 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | -1 | -1 | -2 | -1 | -2 | 0 | 0 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 |
| 2 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -2 | -1 | -2 | -1 | -2 |
| 3 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -2 | -1 | -1 |
| 4 | -1 | -1 | -2 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | -1 | -2 | -2 | -2 | -2 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 |
| 6 | -1 | -1 | -3 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -1 | -2 |
| 7 | -1 | -1 | -4 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -1 | -1 |
| 8 | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | -2 | -2 | -2 | -2 | -2 | -1 | -1 | -2 |
| 9 | 0 | 0 | -2 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | -1 | -2 | -2 | -2 | -2 | -1 | 0 | -2 | -2 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 |
| 11 | -1 | -1 | -3 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 12 | -1 | -2 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -3 | -1 | -1 | -1 | -2 | 0 | -2 | -1 | -1 |
| 13 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | 0 | -2 | -1 |
| 14 | -1 | -2 | -2 | -2 | -1 | -2 | -1 | -2 | 0 | 0 | -2 | -1 | 0 | -1 | -2 | -1 |
| 15 | -1 | -2 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | 0 | -1 | -3 | -3 | -1 | -2 | -3 | -1 |
| 16 | -1 | -1 | -2 | -2 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 |
| 17 | -2 | -1 | -2 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | -1 | 0 | -1 | -1 |
| 18 | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -1 | -1 | -2 | -1 | -2 | -1 | -2 | -2 |
| 19 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | -2 | -2 | -2 | -1 | 0 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 20 | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | 0 | -2 | 0 | 0 | -2 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 21 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 |
| 22 | 0 | -1 | -2 | -2 | -2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 23 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | -2 | -2 | -3 | -2 | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 24 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -1 | -2 | -2 |
| 25 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | 0 | -1 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 27 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | -3 | -2 | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 |
| 28 | -1 | -1 | -2 | -1 | 0 | -2 | -1 | 0 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -1 | -2 |
| 29 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 30 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 31 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 | 0 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -1 | -1 |
| 32 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 33 | -2 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -1 | 0 | -1 | -1 | -1 |
| 34 | -2 | -2 | -2 | -2 | -2 | -2 | -1 | -2 | -3 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 35 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | 0 | -2 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 36 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -1 | 0 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 |
| 37 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | -1 |
| 38 | -2 | -2 | -2 | -3 | -2 | -2 | -2 | -2 | -3 | -1 | -2 | -2 | -1 | -2 | -1 | -1 |
| 39 | -1 | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | 0 | -1 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 40 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | -1 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | -2 | -1 | -2 |
| Jumlah | -41 | -47 | -70 | -49 | -46 | -47 | -43 | -46 | -48 | -33 | -43 | -47 | -38 | -40 | -44 | -46 |
| Rerata | -1.03 | -1.18 | -1.75 | -1.23 | -1.15 | -1.18 | -1.08 | -1.15 | -1.20 | -0.83 | -1.08 | -1.18 | -0.96 | -1.00 | -1.10 | -1.15 |

Berdasarkan tabel 4. terlihat bahwa nilai yang paling besar diatas 1 (satu) berharga negatif adalah X3 (memiliki ruang tunggu yang nyaman), X4 (tempat ibadah yang bersih dan nyaman), X9 (pelayanan yang aman bagi penumpang), X2 (memiliki toilet yang bersih), X6 (memiliki papan jurusan trayek yang jelas), X12 (kemudahan memperoleh keamanan), X5 (memiliki kios tertata rapih), X8 (petugas terampil dan cekatan), X16 (petugas cepat tanggap), X15 (petugas memberi keamanan dan kenyamanan pada penumpang), X7 (penampilan petugas rapih dan sopan), dan X1 (suasana yang rapih dan bersih). Variabel tersebut bernilai negatif berarti nilai kinerjanya kurang dari harapan sedangkan nilainya diatas 1 (satu) yang menyatakan ada perbedaan satu tingkat/level yang berarti perlu dibenahi. Nilai X3 (memiliki ruang tunggu yang nyaman) hampir mendekati level 2 berbeda 2 (dua) tingkat yang berarti sangat perlu dibenahi.

Tahap ke empat dengan melakukan metode diagram kartesius.

Dalam metode ini akan memperlihatkan atribut/variabel mana saja yang perlu menjadi prioritas utama, prioritas rendah, pertahankan prestasi dan berlebih.



Gambar 1. Diagram Kartesius menurut Pengguna

Berdasarkan gambar 1. prioritas utama untuk ditingkatkan tidak ada, untuk prioritas rendah adalah tgb1 (suasana yang rapih dan bersih), tgb3 (memiliki ruang tunggu yang nyaman), tgb 4 (tempat ibadah yang bersih dan nyaman), rlb2 (menyediakan pelayanan keamanan bagi penumpang). Untuk mempertahankan prestasi empt (cepat tanggap petugas), ass3 (petugas memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang), ass2 (petugas yang ramah dan sopan bagi penumpang), ass1 (Memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan penumpang angkutan umum), rsv1 (Kemudahan untuk memperoleh informasi keberangkatan bus), tgb2 (Memiliki toilet/kamar kecil yang bersih), rsv2 (Kemudahan memperoleh keamanan di dalam

terminal). Untuk berlebihan adalah rlb3 (Adanya kejelasan lajur keberangkatan bus), tgb6 (Memiliki papan jurusan trayek yang jelas), tgb7 (Penampilan petugas rapih dan sopan), dan rlb1 (Petugas yang terampil dan cekatan di lapangan)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisa deskriptif didapat : untuk (suasana yang rapih dan bersih) dan (memiliki toilet yang bersih) bernilai 2,9 serta (tempat ibadah yang bersih dan nyaman) bernilai 2,7 sehingga rata-rata persepsi pengguna menyatakan mendekati cukup puas.
2. Untuk (memiliki ruang tunggu yang nyaman) bernilai 2,3 (persepsi pengguna menyatakan kurang puas),; untuk (memiliki kios tertata rapih), (memiliki papan jurusan trayek yang jelas), (penampilan petugas rapih dan sopan), (petugas terampil dan cekatan), (pelayanan yang aman bagi penumpang), (adanya lajur keberangkatan), (mudah untuk memperoleh informasi keberangkatan bus) dan (mudah memperoleh keamanan di dalam terminal) bernilai 3,1 – 3,2 (persepsi pengguna menyatakan cukup puas).
3. Untuk (memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan untuk penumpang umum), (petugas bersikap ramah dan sopan), (petugas memberikan kenyamanan dan keamanan kepada penumpang) dan (petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah penumpang) bernilai 3,4 – 3,5 (persepsi pengguna menyatakan lebih dari cukup puas).
4. Gap berdasarkan persepsi pengguna mempunyai nilai skor Serqual yang paling besar diatas 1 (satu) berharga negatif adalah (memiliki ruang tunggu yang nyaman), (tempat ibadah yang bersih dan nyaman), (pelayanan yang aman bagi penumpang), (memiliki toilet yang bersih), (memiliki papan jurusan trayek yang jelas), (kemudahan memperoleh keamanan), (memiliki kios tertata rapih), (petugas terampil dan cekatan), (petugas cepat tanggap), (petugas memberi keamanan dan kenyamanan pada penumpang), (penampilan petugas rapih dan sopan), dan (suasana yang rapih dan bersih) dengan arti nilai negatif berarti nilai kinerjanya kurang dari harapan dan nilai diatas 1 (satu) berarti ada perbedaan satu tingkat/level yang perlu dibenahi. Sedangkan untuk nilai (memiliki ruang tunggu yang nyaman) hampir mendekati level 2 berbeda 2 (dua) tingkat yang berarti sangat perlu dibenahi.

5. Dalam diagram kartesius memberikan hasil prioritas utama tidak ada yang perlu ditingkatkan, untuk prioritas rendah adalah tgb1 (suasana yang rapih dan bersih), tgb3 (memiliki ruang tunggu yang nyaman), tgb 4 (tempat ibadah yang bersih dan nyaman), rlb2 (menyediakan pelayanan keamanan bagi penumpang). Untuk mempertahankan prestasi empt (cepat tanggap petugas), ass3 (petugas memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang), ass2 (petugas yang ramah dan sopan bagi penumpang), ass1 (Memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan penumpang angkutan umum), rsv1 (Kemudahan untuk memperoleh informasi keberangkatan bus), tgb2 (Memiliki toilet/kamar kecil yang bersih), rsv2 (Kemudahan memperoleh keamanan di dalam terminal). Untuk berlebihan adalah rlb3 (Adanya kejelasan lajur keberangkatan bus), tgb6 (Memiliki papan jurusan trayek yang jelas), tgb7 (Penampilan petugas rapih dan sopan), dan rlb1 (Petugas yang terampil dan cekatan di lapangan).

SARAN

1. Untuk penelitian ini perlu adanya jumlah sampel yang memadai karena penarikan sampel sejumlah 105 (seratus lima) sampel belum cukup untuk mewakili.
2. Peran dishub sebagai operator Terminal Kampung Melayu perlu lebih ditingkatkan pada bagian layanannya kepada pengguna terminal baik itu masyarakat maupun operator angkutan.
3. Perlu adanya penelitian lanjutan dengan penarikan jumlah sampel yang besar sehingga tingkat keakuratan data dapat dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakar, Abu, 1996, *Analisa Kelayakan Teknis dan Operasional*, Puslitbang PU, Jakarta.
- Gasperez, 1997, *Organisasi Perusahaan*, Delta, Jakarta.
- Hail and Fagen, 1956, *Transportation system*, Prince Hall Inc, New York.
- Hidayat, Wahyu, 1996, *Menuju lalulintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib*, Dephub, Ditjen Hubdat, Jakarta.
- Kanafani, Adib, 1984, *Transport Demand Analysis*, Prince Hall Inc, New York.
- Kepmenhub UU No. 31 Tahun 1995 tentang *Terminal Transportasi Jalan*.
- Salim, Abbas, 2004, *Manajemen Transportasi*, PT GraFindo Persada, Jakarta.
- Suryarini, 2006, *Simulasi dan pemodelan terminal bus*, Litbang Hubdat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1998, *Prinsip-prinsip Total Service*, BFE, Yogyakarta.
- Zeithaml, A, Pasuraman, A., Berry, L, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press Division of Macmillan, Inc, New York.