

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBANG

## *ANALYSIS ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN THE IMPLEMENTATION OF THE BOARDING PASS SYSTEM AT THE DEPARTURE OF INTEGRATED TERMINALS IN PULO GEBANG*

Siti Sahara <sup>1\*</sup>, Delvia Yuliana <sup>2</sup>,

<sup>a</sup> Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta Timur, Indonesia

<sup>b</sup> Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta Timur, Indonesia

<sup>1\*</sup> [sitisahara@unj.ac.id](mailto:sitisahara@unj.ac.id),

\*corresponding e-mail:

---

### ABSTRACT

*The Pulo Gebang Integrated Terminal is the first type A passenger terminal in Indonesia to implement a boarding pass system. The boarding pass system in December 2019- January 2020 is in the trial phase, but in February-March 2020 this system has been implemented 100%. The purpose of this study is to determine whether the passengers are satisfied in using the boarding pass system at the Departure Gate of the Pulo Gebang Integrated Terminal. The research method was carried out by distributing questionnaires to passengers at the Pulo Gebang Integrated Terminal and conducting a few mini interviews with the passengers. This type of research used in this research is quantitative research. In distributing the questionnaire, a purposive sampling. The results of the study were the level of satisfaction with the officers was 82.6%, the level of satisfaction with the terminal facilities was 82.4%, the level of satisfaction with the accessibility was 84.3%, the level of satisfaction with security and comfort was 96%, and the level of satisfaction with the tariffs by 81.8%.*

**Keywords** : *Satisfaction, Customers, Boarding Pass, Terminal*

### ABSTRAK

Terminal Terpadu Pulo Gebang merupakan terminal penumpang tipe A pertama di Indonesia yang menerapkan sistem *boarding pass*. Sistem boarding pass pada bulan Desember 2019-Januari 2020 dalam tahap uji coba, namun pada bulan Februari-Maret 2020 sistem ini sudah diberlakukan 100%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah para penumpang puas dalam menggunakan sistem *boarding pass* di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang serta wawancara kepada para penumpang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penyebaran kuisioner menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil dari penelitian yaitu tingkat kepuasan terhadap petugas sebesar 82,6%, tingkat kepuasan terhadap fasilitas terminal sebesar 82,4%, tingkat kepuasan terhadap aksesibilitas sebesar 84,3%, tingkat kepuasan terhadap keamanan dan kenyamanan sebesar 96%, dan tingkat kepuasan terhadap tarif sebesar 81,8%.

**Kata kunci** : *Kepuasan, Pelanggan, Boarding Pass, Terminal*

## A. Pendahuluan

Wilayah DKI Jakarta sebagai pusat Ibukota Negara Republik Indonesia, terus berbenah diri dari tahun ke tahun. Perkembangannya wilayah DKI Jakarta yang sangat cepat, bahkan telah menjadi pusat dari kegiatan pembangunan mulai dari komersil, hiburan, sosial dan kemasyarakatan, serta pendidikan. Perkembangan wilayah inilah yang memaksa terjadinya perkembangan dalam ranah transportasi.

Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan (Henita Rahmayanti, 2008). Sedangkan menurut Miro, transportasi adalah sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Santoso Sri Handoyo, 2008). Transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat pembangunan ekonomi, dan sosial politik suatu Negara (Salim, 2016). Untuk itulah diperlukan transportasi yang dapat memberikan rasa nyaman, dan aman bagi

para penggunanya khususnya pada terminal yang merupakan tempat perpindahan moda transportasi.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor yang diperuntukan sebagai tempat mengaturnya kedatangan dan keberangkatan, menaikan dan menurunkan orang/barang dan menjadi tempat perpindahan moda angkutan (M. P. R. Indonesia, 2015). Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dengan demikian terminal merupakan komponen utama dalam sistem jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi. Berdasarkan Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, fungsi Terminal

Angkutan Jalan dapat ditinjau dari 3 unsur (P. R. Indonesia, 2009):

1. Fungsi terminal bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parker kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah, adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalulintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi operator / pengusaha adalah pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

Berdasarkan fungsi tersebut Terminal Terpadu Pulo Gebang menerapkan sistem *boarding pass*. Sistem *boarding pass* adalah sistem yang dibangun untuk mencetak kertas *boarding pass* bagi penumpang dan pengantar sebelum memasuki area keberangkatan terminal bus (Dinas Perhubungan, 2020). Sistem ini sendiri diberlakukan untuk para penumpang yang memiliki tiket dan pengantar yang bisa memasuki area keberangkatan yang sudah disediakan Terminal Terpadu Pulo Gebang.

Terminal Terpadu Pulo Gebang menerapkan sistem *boarding pass* kepada para penumpang untuk meningkatkan standar pelayanan terminal agar lebih prima baik dari segi keamanan dan fasilitas penunjang untuk para penumpang.

Terminal Terpadu Pulo Gebang menjadi terminal penumpang type A pertama di Indonesia yang menerapkan sistem *boarding pass* diantara terminal penumpang type A seperti Terminal Kampung Rambutan dan Terminal Kalideres yang dinilai sulit menerapkan sistem tersebut. Hal ini dikarenakan Terminal Terpadu Pulo Gebang memiliki ruang tertutup yang luas dan steril. Para penumpang dan pengantar dikenakan biaya 500 rupiah/1 kali print *boarding pass* untuk biaya retribusi peron. Apabila sudah memiliki *boarding pass* penumpang langsung menuju ke tempat tunggu keberangkatan yang terletak di lantai 2.

Terminal Terpadu Pulo Gebang memiliki 2 Gate keberangkatan yang terletak di lantai MZ, yaitu Gate keberangkatan 1 dan 2. Pada bulan Desember 2019 - Januari 2020 terdapat Gate keberangkatan 1 yang sudah memberlakukan sistem *boarding pass* dan Gate Keberangkatan 2 melalui cara manual / konvensional. Sistem *boarding pass* masih belum di terapkan 100% di Terminal Terpadu Pulo Gebang dikarenakan masih

dalam tahap uji coba dan masih dalam tahap sosialisasi kepada para penumpang. Berdasarkan saat observasi 80,98% para penumpang lebih memilih Gate keberangkatan yang manual/konvensional dikarenakan di Gate tersebut belum terpasang alat *boarding pass* sehingga para penumpang lebih cepat memasuki Gate keberangkatan karena tidak perlu mencetak *boarding pass* dan scan *boarding pass*. Selain itu, masih banyak penumpang yang belum mengetahui tata cara penggunaan *boarding pass* itu sendiri. Para penumpang juga melihat dari segi mana yang banyak dilewati oleh penumpang lainnya sehingga kebanyakan penumpang cenderung mengikuti arahan dari para calo tiket.

Pada bulan Februari 2020, Gate keberangkatan 1 dan 2 di Terminal Terpadu Pulo Gebang sudah memberlakukan sistem *boarding pass* dan para penumpang tidak lagi masuk dengan cara manual / konvensional. Sistem *boarding pass* di Terminal Terpadu Pulo Gebang sudah diterapkan 100% dan para penumpang masuk ke dalam ruang tunggu keberangkatan dengan melalui cara sistem *boarding pass* ini. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Penerapan Sistem *Boarding Pass* di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu

Pulo Gebang”. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem *boarding pass* di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *boarding pass* di Terminal Terpadu Pulo Gebang.

## B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada para penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang dan melakukan sedikit mini wawancara kepada para penumpang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pada penyebaran kuesioner dilakukan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 70 orang.

## C. Hasil dan Pembahasan

Terminal Terpadu Pulo Gebang dibangun sejak tahun 2010 dan selesai tahun 2012. Dibangun di atas lahan seluas 14.17 Ha dengan luas bangunan 5.4 Ha dengan konsep terpadu dengan area komersil, seperti pusat perbelanjaan dan kuliner sehingga kelak diharapkan terminal ini dapat menjadi kawasan berorientasi pada simpul angkutan umum massal (*Transit Oriented Development / TOD*)

melalui pembangunan kegiatan ekonomi dan pemukiman yang terintegrasi dengan moda transportasi publik sebagai pusat Kawasan. Untuk wilayah Jakarta Timur, maka Terminal Tipe A ditetapkan di Kelurahan Pulo Gebang, Kecamatan Cakung sesuai Surat Keputusan Gubernur No.1791/2011 tanggal 15 Desember 2011 tentang Penetapan Lokasi untuk Terminal Bis dalam Kota dan Luar Kota yang terletak di Kelurahan Pulo Gebang, Kecamatan Cakung, Wilayah Jakarta Timur.



Sumber : Unit Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang

**Gambar 1** Peta Wilayah Kerja Terminal Terpadu Pulo Gebang

Tujuan dioperasikannya Terminal Terpadu Pulo Gebang ini adalah untuk mengurangi kemacetan di Ibukota Jakarta, dengan menyediakan prasarana dan sarana Transportasi yang nyaman, aman, dan cepat. Terminal Terpadu Pulo Gebang sebagai terminal tipe A yang telah memenuhi syarat penerapan sistem *boarding pass* yang utama yaitu terdapat

pemisahan antara terminal keberangkatan dan terminal kedatangan.

### 1. Karakteristik Umum responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 70 orang. Adapun sampel yang dijadikan responden adalah penumpang yang memasuki Gate Keberangkatan di Terminal Terpadu Pulo Gebang dengan menggunakan sistem *boarding pass*. Karakteristik umum responden ini dinilai berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta jumlah perjalanan.

#### 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 48 orang, sedangkan untuk responden jenis kelamin perempuan sejumlah 22 orang. Sehingga dari data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa mayoritas responden yang di wawancarai adalah laki-laki. Adapun rekapitulasi data demografi berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table 1 berikut:

**Tabel 1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki- Laki	48	68,6%
Perempuan	22	31,4%
Total	70	100%

## 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, didapati bahwa responden dengan usia 17-24 tahun sejumlah 5 orang, responden usia 25-34 tahun sejumlah 20 orang, responden berusia 35-44 tahun sejumlah 32 orang, sedangkan yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 13 orang. Adapun rekapitulasi data demografi berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-24 tahun	5	7,14%
25-34 tahun	20	28,6%
35-44 tahun	32	45,7%
>45 tahun	13	18,6%
Total	70	100%

## 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, didapati bahwa responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sejumlah 5 orang, responden dengan pekerjaan pegawai negeri sejumlah 3 orang, responden dengan pekerjaan wiraswasta sejumlah 6 orang, responden dengan pekerjaan pegawai

swasta sejumlah 47 orang, sedangkan responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 9 orang. Adapun rekapitulasi data demografi berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	5	7,1%
Pegawai Negeri	3	4,3%
Wiraswasta	6	8,6%
Pegawai Swasta	47	67,1%
Lain-Lain	9	12,9%
Total	70	100%

## 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Jumlah Perjalanan

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah responden dengan menggunakan *boarding pass* di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dalam kurun waktu bulan Desember 2019-Mei 2020 sebanyak 1 kali perjalanan adalah 38 orang, diikuti 2 kali perjalanan sejumlah 20 orang, sedangkan 3 kali perjalanan berjumlah 5 orang, dan lebih dari 3 kali perjalanan berjumlah 8 orang. Adapun rekapitulasi data demografi berdasarkan banyaknya jumlah

perjalanan dapat dilihat pada table 4 berikut:

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Jumlah Perjalanan**

Jumlah Perjalanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1 kali	38	54,3%
2 kali	20	28,6%
3 kali	5	7,1%
>3 kali	8	11,5%
Total	70	100%

## 2. Uji Validitas

Analisis data yang dilakukan di dalam penelitian diperlukan pengujian instrumennya dalam menentukan ketepatan atau validitas dari suatu penelitian. Uji validitas akan menunjukkan tingkat ketepatan dari kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian. Analisis pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel. Kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel ( $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ ). Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap responden sebanyak 70 orang, 20 pernyataan dikatakan valid dikarenakan nilai tabel r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel (taraf signifikan 5% = 0,239).

## 3. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik

Formula Alpha Cronbach (Suharimi Arkunto, 2008). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa data dalam keadaan reliabel, instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari r table (taraf signifikan 5% = 0,239).

Rumus Alpha Cronbach:

$$R_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(\frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2_t}\right)$$

$$= \left(\frac{20}{20-1}\right) \left(1 - \frac{5461}{13,280}\right)$$

$$= 0,619$$

Keterangan

$R_{11}$  = Reliabilitas yang dicari

$\sum \sigma^2_t$  = Jumlah varians skor tiap item

$\sigma^2_t$  = Varians total

n = Banyaknya soal

Setelah diperoleh harga r hitung, selanjutnya untuk dipastikan instrumen reliabel atau tidak, dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf kesalahan 5% maka dapat disimpulkan instrumen tersebut reliabel dan dapat dipergunakan untuk penelitian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai tabel r hitung (0,619) lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel (taraf signifikan 5% = 0,239).

## 4. Data Primer

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan presentase. Skala pengukuran yang digunakan adalah

menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 tingkatan atau skala. Menurut (Sutrisno Hadi, 1991), modifikasi dalam skala likert ditujukan untuk menghilangkan kelemahan yang terdapat skala lima tingkat. Tabel skala ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 5 Modifikasi Skala Likert 4 Skala**

Tingkat Pelayanan	Bobot nilai
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Terdapat 70 orang sebagai sampel pada gate keberangkatan di Terminal Terpadu Pulo Gebang. Dalam penelitian ini Teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling.

Penumpang menyatakan puas dengan persentase 82,55% terhadap pelayanan petugas, kepuasan terhadap setiap alat boarding pass dengan persentase 81,4%, penumpang puas terhadap pelayanan petugas dalam membantu penumpang melakukan boarding pass dengan persentase 81,8%, kepuasan penumpang terhadap pelayanan kepada lansia, disabilitas dan ibu hamil dengan persentase 82,9%, kepuasan penumpang terhadap pelayanan petugas dalam membantu scan barcode pada boarding pass dengan persentase 82,1%, kepuasan penumpang terhadap pelayanan petugas dengan persentase 82,1%, dan kepuasan

penumpang terhadap jumlah petugas yang melayani dengan persentase 85,3%. Kepuasan penumpang terhadap jumlah alat boarding pass dengan jumlah 6 alat dengan persentase 84%, kepuasan penumpang terhadap kondisi alat boarding pass dengan persentase 81,8%, kepuasan penumpang terhadap alat boarding pass yang berfungsi dengan baik dengan persentase 82,9%, kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal dengan persentase 79,3%, kepuasan penumpang terhadap adanya lift barang dengan persentase 82,5%. Kepuasan penumpang terhadap fasilitas escalator dengan persentase 81%, kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu dengan persentase 80%, kepuasan penumpang terhadap kecepatan scan barcode boarding pass dengan persentase 79,2%, kepuasan penumpang terhadap kemudahan dalam melakukan scan barcode boarding pass dengan persentase 85,7%, kepuasan penumpang terhadap tata letak alat boarding pass dengan persentase 96%, kepuasan penumpang terhadap informasi pembayaran retribusi peron yang dapat digunakan untuk boarding pass dengan persentase 79,2%, serta kepuasan penumpang terhadap tariff retribusi peron sebesar Rp. 500; dengan persentase 84,2%.

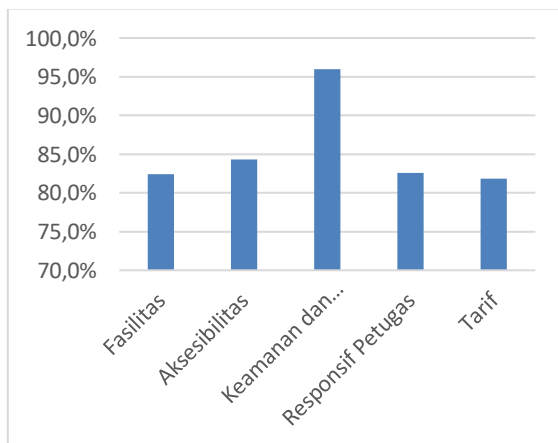
#### 4.1 Analisis Data Primer

Analisis tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan *boarding pass* di Gate



Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Aspek penilaian yang berada di kuesioner adalah mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan seperti fasilitas, aksesibilitas, keamanan dan kenyamanan, dan responsif petugas serta tarif.

Berdasarkan hasil kuisisioner, kepuasan penumpang terhadap responsive petugas boarding pass dengan presentase 82,6%, presentase kepuasan penumpang terhadap fasilitas boarding pass di Terminal Terpadu Pulo Gebang sebesar 82,4%, presentase kepuasan penumpang terhadap aksesibilitas boarding pass sebesar 84,3%, presentase kepuasan penumpang terhadap keamanan dan kenyamanan boarding pass sebesar 96%, dan presentase kepuasan penumpang terhadap tariff boarding pass sebesar 81,8%.



**Gambar 2 Tingkat Kepuasan Pelanggan di Terminal Terpadu Pulo Gebang**

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahkan penumpang sangat

puas terhadap penerapan system boarding pass. Terdapat beberapa aspek yang harus diperbaiki berdasarkan masukan dari para penumpang yaitu penambahan jumlah alat boarding pass, penambahan jumlah petugas yang melayani boarding pass untuk menekan jumlah antrian, serta informasi mengenai penggunaan boarding pass.

## 5. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan melalui perusahaan/ instansi terkait dari hasil penelitian yang dilakukan. Data sekunder yang digunakan antara lain:

a. Data jumlah penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang yang menggunakan sistem *boarding pass* dan sistem manual pada bulan Desember 2019.

**Tabel 6. Data Penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang Pada Desember 2019**

No.	Hari/Tanggal		Penumpang		
			Jumlah	Boarding Pass (%)	Manual (%)
1	Minggu	01/12/2019	3.027	7,79%	92,20%
2	Senin	02/12/2019	3.041	9,43%	90,56%
3	Selasa	03/12/2019	2.601	10,71%	89,28%
4	Rabu	04/12/2019	2.439	9,67%	90,32%
5	Kamis	05/12/2019	2.749	7,96%	92,03%
6	Jumat	06/12/2019	4.566	4,94%	95,05%
7	Sabtu	07/12/2019	3.446	5,51%	94,48%
8	Minggu	08/12/2019	3.549	6,79%	93,20%
9	Senin	09/12/2019	3.049	6,55%	93,44%
10	Selasa	10/12/2019	2.957	8,25%	91,74%
11	Rabu	11/12/2019	2.807	8,05%	91,94%
12	Kamis	12/12/2019	2.716	10,53%	89,46%
13	Jumat	13/12/2019	4.825	6,56%	93,43%
14	Sabtu	14/12/2019	3.744	6,08%	93,91%
15	Minggu	15/12/2019	3.935	6,22%	93,77%
16	Senin	16/12/2019	3.514	6,57%	93,42%
17	Selasa	17/12/2019	2.432	7,85%	92,14%
18	Rabu	18/12/2019	3.907	9,01%	90,99%
19	Kamis	19/12/2019	4.519	4,60%	95,39%
20	Jumat	20/12/2019	6.589	13,35%	86,63%
21	Sabtu	21/12/2019	7.549	14,57%	85,42%
22	Minggu	22/12/2019	6.552	15,12%	84,87%
23	Senin	23/12/2019	7.707	10,56%	89,43%
24	Selasa	24/12/2019	6.646	10,17%	89,82%
25	Rabu	25/12/2019	6.721	11,47%	88,52%
26	Kamis	26/12/2019	5.628	10,99%	89,00%
27	Jumat	27/12/2019	6.421	11,27%	88,72%
28	Sabtu	28/12/2019	6.910	11,38%	88,61%
29	Minggu	29/12/2019	7.089	12,10%	87,89%
30	Senin	30/12/2019	6.665	8,35%	91,64%
31	Selasa	31/12/2019	4.449	6,18%	93,81%

Sumber : Unit Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang

Berdasarkan tabel diatas, presentase penumpang yang memasuki gate keberangkatan di Terminal Terpadu Pulo Gebang lebih banyak menggunakan sistem manual dibandingkan dengan menggunakan sistem *boarding pass* dalam tahap uji coba bulan Desember 2019.

b. Data jumlah penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang yang menggunakan sistem *boarding pass* dan sistem manual bulan januari 2020.

**Tabel 7. Data Penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang Pada Januari 2020**

No.	Hari/Tanggal		Penumpang		
			Jumlah	Boarding Pass	Manual
1	Rabu	01/01/2020	3.320	12,04%	87,95%
2	Kamis	02/01/2020	5.004	12,54%	87,45%
3	Jumat	03/01/2020	4.972	8,10%	91,99%
4	Sabtu	04/01/2020	4.339	10,92%	89,07%
5	Minggu	05/01/2020	4.747	12,21%	87,78%
6	Senin	06/01/2020	3.383	7,56%	92,43%
7	Selasa	07/01/2020	3.083	10,41%	89,58%
8	Rabu	08/01/2020	2.714	10,68%	89,31%
9	Kamis	09/01/2020	2.591	13,04%	86,95%
10	Jumat	10/01/2020	3.567	9,19%	90,80%
11	Sabtu	11/01/2020	2.762	9,81%	90,18%
12	Minggu	12/01/2020	2.973	12,57%	87,42%
13	Senin	13/01/2020	2.661	7,51%	92,48%
14	Selasa	14/01/2020	2.320	9,43%	90,56%
15	Rabu	15/01/2020	2.480	29,71%	70,28%
16	Kamis	16/01/2020	2.328	51,28%	48,71%
17	Jumat	17/01/2020	3.573	21,01%	78,98%
18	Sabtu	18/01/2020	2.690	65,35%	34,64%
19	Minggu	19/01/2020	2.673	68,01%	31,98%
20	Senin	20/01/2020	2.257	69,60%	30,39%
21	Selasa	21/01/2020	2.160	56,94%	43,05%
22	Rabu	22/01/2020	2.342	37,61%	62,38%
23	Kamis	23/01/2020	2.480	46,16%	53,83%
24	Jumat	24/01/2020	4.948	54,06%	45,93%
25	Sabtu	25/01/2020	2.954	31,95%	68,04%
26	Minggu	26/01/2020	2.720	11,43%	88,56%
27	Senin	27/01/2020	1.981	31,19%	69,05%
28	Selasa	28/01/2020	2.052	29,58%	70,41%
29	Rabu	29/01/2020	2.179	26,52%	73,47%
30	Kamis	30/01/2020	2.434	35,41%	64,70%
31	Jumat	31/01/2020	4.208	100%	-

Sumber : Unit Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang

Berdasarkan pada tabel diatas, terjadi peningkatan terhadap pengguna

sistem *boarding pass* dan penurunan terhadap pengguna sistem manual pada gate keberangkatan di Terminal Terpadu Pulo Gebang.

c. Pada bulan Februari 2020 sistem *boarding pass* telah diterapkan 100% di Terminal Terpadu Pulo Gebang. Jumlah penumpang yang menggunakan system *boarding pass* pada minggu pertama bulan Februari 2020 sebanyak 27.634 penumpang, pada minggu kedua sebanyak 18.740 penumpang. Pada minggu ketiga sebanyak 15.750 penumpang. Pada minggu keempat sebanyak 15.122 penumpang.

d. Pada bulan Maret 2020 sistem *boarding pass* telah diterapkan 100% di Terminal Terpadu Pulo Gebang. Jumlah penumpang yang menggunakan system *boarding pass* pada minggu pertama bulan Maret 2020 sebanyak 21.191 penumpang. Pada minggu kedua sebanyak 17.984 penumpang. Pada minggu ketiga sebanyak 16.903 penumpang. Pada minggu keempat sebanyak 16.007 penumpang.

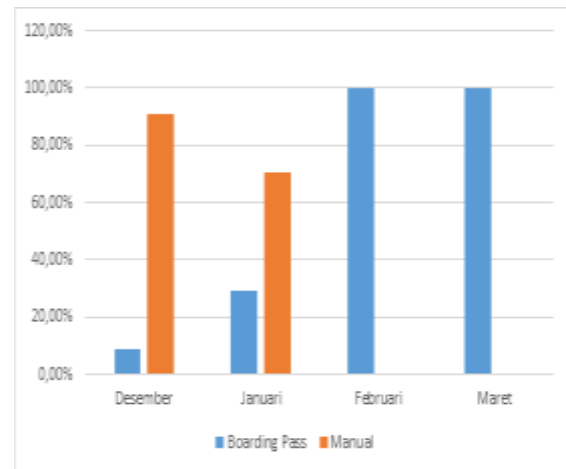
### 5.1 Analisis Data Sekunder

Analisis jumlah penumpang dilakukan dengan melakukan perbandingan antara penumpang yang menggunakan sistem *boarding pass* dan sistem manual pada bulan Desember 2019 – Maret 2020. Jumlah penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang sebanyak 142.783. Rata-rata presentase penumpang yang memasuki

Gate Keberangkatan di Terminal Terpadu Pulo Gebang menggunakan sistem manual 91% sedangkan sistem *boarding pass* 9% dalam tahap uji coba di bulan Desember 2019. Dari hasil tersebut presentase penumpang yang menggunakan sistem *boarding pass* masih dikatakan sedikit dibandingkan presentase penumpang yang menggunakan sistem manual. Sedangkan pada bulan Januari 2020, jumlah penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang sebanyak 94.895 dengan rata-rata presentase penumpang yang memasuki Gate Keberangkatan di Terminal Terpadu Pulo Gebang menggunakan sistem manual 29,41% sedangkan sistem *boarding pass* 70,59%. Dari hasil tersebut presentase penumpang yang menggunakan sistem *boarding pass* meningkat dan terjadi pengurangan presentase penumpang yang menggunakan sistem manual.

Pada bulan Februari dan Maret 2020 para penumpang memasuki Gate Keberangkatan di Terminal Terpadu Pulo Gebang menggunakan sistem *boarding pass* dan tidak ditemukan penumpang yang menggunakan sistem manual dikarenakan sistem *boarding pass* mulai berlaku 100% pada bulan february dan Maret 2020. Agar tampak lebih jelas perbedaan rata-rata presentase penumpang yang menggunakan sistem *boarding pass* dan sistem manual

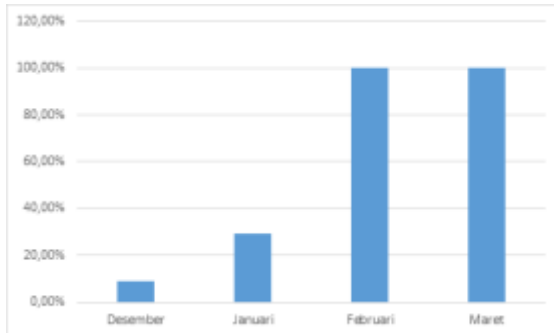
setiap bulannya, maka disajikan grafik pada berikut ini:



**Gambar 3 Presentase Perbandingan Penggunaan Sistem Boarding Pass Dengan Sistem Manual di Terminal Terpadu Pulo Gebang**

Berdasarkan grafik diatas, bahwa penumpang di Terminal Terpadu Pulo Gebang lebih banyak memasuki Gate keberangkatan dengan menggunakan sistem manual dibandingkan sistem *boarding pass* pada tahap uji coba di bulan desember 2019 dan januari 2020. Alasan para penumpang cenderung lebih memilih Gate keberangkatan yang manual dikarenakan di Gate tersebut belum terpasang alat *boarding pass* sehingga para penumpang lebih cepat memasuki Gate keberangkatan karena tidak perlu print *boarding pass* dan *scan boarding pass* dan mereka belum mengetahui tata cara penggunaan *boarding pass* itu sendiri. Para penumpang juga melihat dari segi mana yang banyak dilewati oleh penumpang

lainnya dan mereka cenderung mengikuti arahan dari para calo tiket. Namun pada bulan Februari dan Maret 2020, Gate keberangkatan 1 dan 2 di Terminal Terpadu Pulo Gebang sudah memberlakukan sistem *boarding pass* dan para penumpang tidak lagi masuk dengan cara manual.



**Gambar 4 Presentase Peningkatan Penggunaan Sistem Boarding Pass di Terminal Terpadu Pulo Gebang**

Dari hasil pengolahan data tersebut dapat menunjukkan bahwa terjadi kenaikan presentase penumpang yang menggunakan sistem *boarding pass* dengan besaran nilai 20,41% dari bulan Desember 2019 – Januari 2020. Dari hasil ini menunjukkan tingkat kenaikan penumpang dikarenakan para penumpang mulai memahami sistem *boarding pass* setelah dilakukan tahap uji coba di Gate keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.

#### **D. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan observasi lapangan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para penumpang di Terminal Terpadu Pulo

Gebang, didapatkan hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan responsif petugas menurut para penumpang sangat puas dengan hasil rata-rata kuesioner sebesar 82,6%.
2. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan fasilitas menurut para penumpang sangat puas dengan hasil rata-rata kuesioner sebesar 82,4%.
3. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan aksesibilitas menurut para penumpang sangat puas dengan hasil rata-rata kuesioner sebesar 84,3%.
4. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keamanan dan kenyamanan menurut para penumpang sangat puas dengan hasil rata-rata kuesioner sebesar 96%.
5. Tingkat kepuasan berdasarkan tarif menurut para penumpang sangat puas dengan hasil rata-rata kuesioner sebesar 81,8%.
6. Pengaruh penerapan sistem *boarding pass* di Terminal Terpadu Pulo Gebang adalah standar pelayanan terminal meningkat, para penumpang mulai memahami sistem *boarding pass*, dan jumlah penumpang terdefinisi dengan jelas.

Berdasarkan kesimpulan diatas, serta dalam meningkatkan upaya pelayanan

terhadap penumpang maka saran yang diberikan penumpang sebagai berikut ini:

1. Penambahan petugas dalam satuan pelayanan *boarding pass* di hari-hari besar agar tidak terjadi antrian.
2. Penambahan jumlah alat *boarding pass* diharapkan memenuhi jumlah kapasitas penumpang dan tidak terjadi antrian apabila di hari-hari besar.
3. Penambahan informasi tata cara penggunaan *boarding pass* yang kreatif diharapkan akan meningkatkan daya tarik menuju Terminal Terpadu Pulo Gebang, sehingga akan menambah volume penumpang.

#### **E. Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Henita Rahmayanti, A. F. (2008). *EVALUASI KINERJA JALAN IR . H . JUANDA KOTA BEKASI*. *Logistik*, 1(1), 65–77.
- Indonesia, M. P. R. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan* (pp. 3–25). [http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM\\_132\\_Tahun\\_2015.pdf](http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_132_Tahun_2015.pdf)
- Indonesia, P. R. (2009). *Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. *Undang-Undang RI*, 27(7). [https://pih.kemlu.go.id/files/uu\\_no\\_22\\_tahun\\_2009.pdf](https://pih.kemlu.go.id/files/uu_no_22_tahun_2009.pdf)