

**OPTIMALISASI KINERJA TERMINAL DENGAN MENGGUNAKAN
METODE PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN
DAN KEPUASAN PENGGUNA TERMINAL
(Studi Kasus Terminal Poris Pelawad Kota Tangerang)
Haris Muhammadun *)**

Asosiasi Ahli & Praktisi Transportasi Indonesia

ABSTRACT

Terminal is the place for drop off and pick up of the people and transfer mode to next journey according trip end destination. The facility of terminal divided of vehicle facility, people facility, and operation facility. This facilities must be good performance, so can service the customer. But the terminals officer, must be evaluation the facility conditions periodically. Importance-performance analysis method can be use, with interview the customer of terminal. Base on data from interview, percentage of importance level and satisfaction level can be measure. From this percentage, problematic mapping shown for decided problem solving performance of terminal.

Key Words : terminal, performance, importance and satisfaction

PENDAHULUAN

Pada dasarnya sebuah wilayah akan terbentuk dan tumbuh dari hasil interaksi antar seperangkat elemen-elemen pembentuk wilayah, elemen-elemen tersebut merupakan perwujudan dari penduduk dan kegiatannya sehari-hari yang berlangsung secara simultan dalam sebuah bentang geografis yang disebut ruang. Oleh karena itu sebuah kota dapat pula dipandang sebagai sebuah organisasi hidup. Interaksi yang berlangsung tersebut dapat menimbulkan pengaruh dan perubahan-perubahan sifat kegiatan di wilayah yang bersangkutan, tergantung dari besar dan intensitas dan interaksi tersebut.

semakin mudah hubungan antar elemen tersebut dapat dilakukan, makin intensif pula kecenderungan untuk berinteraksi. Kondisi ini pula yang menimbulkan terjadinya pertumbuhan fisik sebuah

wilayah. Pertumbuhan fisik alam sebuah wilayah seringkali tidak seimbang dengan perkembangan wilayah itu sendiri. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan daya tampung fisik yang terbatas dengan pertumbuhan wilayah itu sendiri. Keberhasilan pembangunan salah satunya sangat ditentukan oleh peran sektor transportasi. Karenanya sistem transportasi harus dibina agar mampu menghasilkan jasa transportasi yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman, dan efisien dalam menunjang serta sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan;

Dalam pembangunan transportasi, pemerintah mempunyai peranan sebagai pembina, sehingga berkewajiban untuk menyusun rencana dan merumuskan kebijakan, mengendalikan dan mengawasi

perwujudan transportasi. Salah satu kewajiban dimaksud adalah menetapkan jaringan prasarana transportasi dan jaringan pelayanan. Dengan semakin terbatasnya anggaran pembangunan dan pengembangan sarana prasarana perhubungan secara efektif sesuai permintaan yang berdasar realitas pola aktivitas, pola bangkitan tarikan pergerakan, sebaran pergerakan serta keunggulan komparatif antar zone dalam suatu wilayah, yang terbentuk dalam suatu pedoman tataran transportasi wilayah yang sejalan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW). Guna mendukung perwujudan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum transportasi difungsikan melalui penyediaan jasa transportasi guna mendorong pemerataan pembangunan, melayani kebutuhan masyarakat luas dengan harga terjangkau, baik di perkotaan maupun di perdesaan, mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat di wilayah pedalaman dan terpencil, serta untuk memperlancar mobilitas orang dan distribusi barang dan jasa serta mendorong pertumbuhan sektor-sektor ekonomi nasional.

Kota Tangerang, sebagai salah satu wilayah penyangga Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta, telah melaksanakan berbagai program pembangunan transportasi seperti yang telah disebutkan diatas. Salah satunya adalah dengan membangun Terminal Poris Pelawad. Ditinjau dari aspek lokasi yang berdekatan dengan jaringan jalan kereta api, serta terletak dalam ruas jalan poros Benteng-Betawi, maka sebenarnya Terminal Poris Plawad tersebut mempunyai peran yang sangat strategis dalam mengemban pola keterpaduan moda transportasi pada masa-masa yang akan datang. Namun

demikian sampai dengan saat ini, peranan dan fungsi Terminal Poris Plawad tersebut belum dapat diselenggarakan dengan maksimal. Permasalahan yang harus dijawab adalah sejauhmana kepuasan pengguna terhadap kinerja terminal Poris Plawad

TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan pada pedoman teknis penyelenggaraan terminal penumpang sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, menjelaskan bahwa sebagai suatu sistem, terminal memiliki beberapa komponen yang saling berinteraksi satu dengan lainnya. Adapun komponen-komponen tersebut meliputi :

1. Angkutan Umum

Dari lintasan rutenya angkutan umum datang di Terminal, kemudian menurunkan penumpang-penumpang. Dengan demikian, bagi angkutan umum fungsi dasar terminal adalah :

- a. Tempat dimana angkutan umum dapat berhenti;
- b. Tempat dimana angkutan umum menurunkan penumpang;
- c. Tempat dimana angkutan umum menaikkan penumpang;
- d. Tempat dimana angkutan umum mendapat perawatan;
- e. Tempat dimana angkutan umum dapat disimpan untuk sementara.

2. Penumpang

Untuk penumpang, kegiatan di terminal dimulai dengan datangnya penumpang, baik datang dengan

angkutan umum ataupun datang dengan sarana lainnya. Dengan demikian, bagi penumpang fungsi dasar terminal adalah :

- a. Tempat dimana penumpang turun dan mengakhiri perjalanan dengan angkutan umum;
- b. Tempat dimana penumpang dapat berganti lintasan rute (transfer);
3. Tempat dimana penumpang menunggu angkutan yang akan dinaikinya;
4. Tempat dimana penumpang naik angkutan umum;
5. Tempat dimana penumpang berganti dengan moda lainnya (becak, mobil atau berjalan kaki) menuju tujuan akhir perjalanannya.

3. Kiss And Ride

Bagi calon penumpang yang diantar dengan kendaraan oleh orang lain, maka ketika sampai di terminal penumpang segera turun untuk segera membeli tiket sesuai dengan lintasan rute dan arah yang dituju. Selanjutnya dia menuju ke platform dimana angkutan yang dimaksud berada dan menunggu beberapa saat sampai angkutan dimaksud datang. Selanjutnya penumpang naik ke angkutan dan pergi dari terminal. Dengan demikian, bagi calon penumpang tipe Kiss And Ride fungsi dasar terminal adalah :

- a. Tempat dimana penumpang turun dari kendaraan pengantar;
- b. Tempat dimana kendaraan pengantar datang dan langsung pergi;

- c. Tempat dimana dapat dibeli tiket;
- d. Tempat dimana penumpang harus menunggu;
- e. Tempat dimana penumpang naik angkutan dan memulai perjalanannya.

4. Park And Ride

Bagi calon penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi ke terminal, maka pada saat di terminal penumpang memarkir kendaraannya dan masuk ke terminal untuk membeli tiket sesuai dengan lintasan rute dan tujuannya. Bagi calon penumpang tipe *Park And Ride* fungsi dasar terminal adalah :

- a. Tempat dimana kendaraannya dapat diparkir selama penumpang melakukan perjalanan;
- b. Tempat dimana dapat dibeli tiket;
- c. Tempat dimana penumpang harus menunggu;
- d. Tempat dimana penumpang naik angkutan dan memulai perjalanannya;
- e. Tempat dimana penumpang mengakhiri perjalanannya dengan angkutan untuk kemudian menggunakan kendaraan yang diparkir untuk pulang ke rumah.

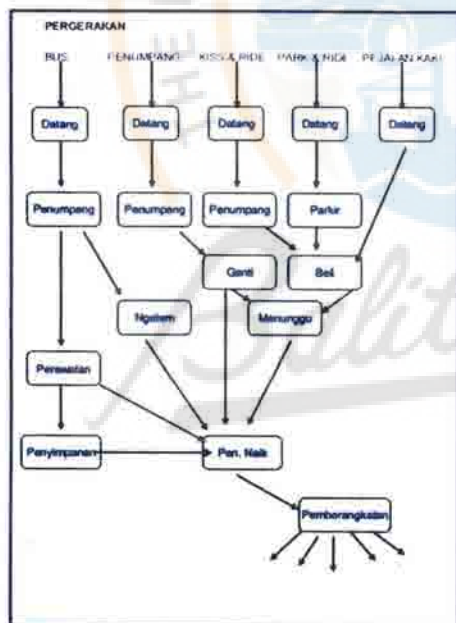
5. Pejalan Kaki

Bagi seorang pejalan kaki yang ingin menggunakan angkutan untuk perjalanannya, harus datang ke terminal dengan berjalan kaki. Sesampainya di terminal membeli tiket sesuai dengan lintasan rute dan tujuannya. Selanjutnya penumpang menuju ke platform dimana angkutan yang dimaksud berada dan menunggu

beberapa saat sampai datang, kemudian penumpang naik ke bus dan pergi dari terminal. Dengan demikian, bagi calon penumpang tipe Pejalan kaki fungsi dasar terminal adalah :

- Tempat dimana dapat dibeli tiket;
- Tempat dimana penumpang harus menunggu;
- Tempat dimana penumpang naik angkutan dan memulai perjalanannya;
- Tempat dimana penumpang mengakhiri perjalanannya dengan angkutan untuk kemudian menggunakan kendaraan yang diparkir untuk pulang ke rumah.

Apabila semua komponen diatas diakomodasi dalam sebuah terminal maka mekanisme yang ada secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 1. Mekanisme pergerakan yang terjadi di terminal

Selanjutnya, dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja Terminal Poris Pelawad, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977: 77-79) atau *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan*. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi pengelola Terminal Poris Pelawad. Artinya pengelola seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pengguna terminal.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (Likert) yang terdiri dari *sangat penting*, *cukup penting*, *kurang penting* dan *tidak penting*. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut

- Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- Jawaban penting diberi bobot 4.
- Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
- Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja/ penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti penumpang *sangat puas* ;
- Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti penumpang *puas* ;
- Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti penumpang *cukup puas* ;
- Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti penumpang *kurang puas* ;
- Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti penumpang *tidak puas*.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara *tingkat kepentingan* dan *tingkat pelaksanaannya*. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor *kinerja/pelaksanaan* dengan skor *kepentingan*. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terminal. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan *tingkat kinerja* terminal yang dapat memberikan kepuasan para pengguna, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan pengguna*. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

di mana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja terminal

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

dimana :

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan.

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

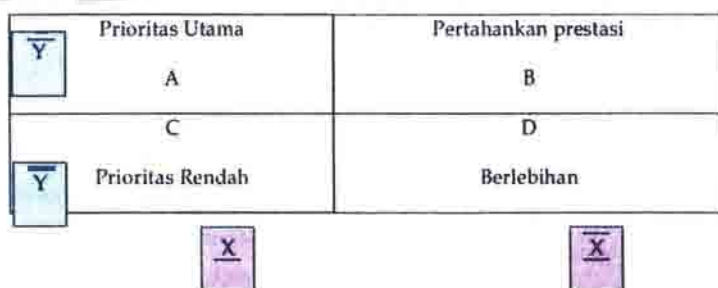
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), di mana X merupakan rata-rata dan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 10 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor di mana K = 10. rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{K}$$

Dimana :

K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna



Gambar 2. Diagram Kartesius

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar dibawah ini. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat pendapatan, pendidikan dan usia responden terhadap tingkat kinerja terminal.

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pengelola terminal belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

Tabel 1. Operasional variabel penelitian

Variabel	Dimensi Kinerja	Indikator
Kualitas Pelayanan	Fasilitas Kendaraan	1. Ketersediaan ruang parkir AKAP, AKDP, AK, & Kendaraan pribadi 2. Ruang service darurat kendaraan 3. Sirkulasi kendaraan (radius tikungan, aksesibilitas internal terminal) 4. Ruang istirahat awak kendaraan 5. Pelataran parkir cadangan
	Fasilitas Penumpang	1. Ruang tunggu penumpang 2. Sirkulasi manusia (aksesibilitas untuk pindah moda) 3. Kamar mandi + toilet 4. Fasilitas penunjang (kios, wartel, warnet) 5. Musholla
Tanggapan Konsumen	Fasilitas Operasional Terminal	1. Ruang administrasi 2. Ruang pengawasan 3. Loket 4. Peron 5. Retribusi 6. Ruang informasi 7. Ruang pertolongan pertama 8. Ruang perkantoran
	Ruang Luar dan Eksternal Terminal	1. Taman dan ruang terbuka hijau di terminal 2. Dukungan aksesibilitas ke dan dari stasiun KA 3. Dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan tol 4. Dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan utama 5. Dukungan aksesibilitas ke dan dari pusat kegiatan lain 6. Dukungan kebijakan terkait 1. Tingkat kepentingan (Sangat Penting, Penting, Cukup Penting, Kurang Penting, Tidak Penting) 2. Tingkat kinerja (Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Tidak Baik)

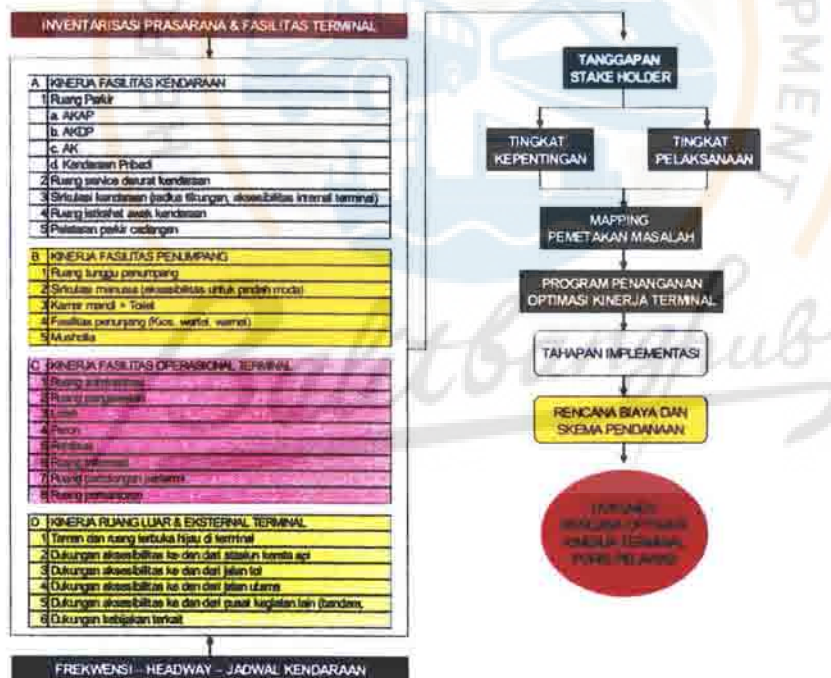
Sumber : Philip Kotler, Marketing Management, & Hasil Analisis

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, pelaksanaannya oleh pengelola biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna kurang akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang tetapi sangat memuaskan.

METODOLOGI

Konsep dasar pemikiran dalam mengembangkan metodologi analisis tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bahwa Terminal Poris Pelawad merupakan terminal utama yang ada di wilayah Kota Tangerang, telah beroperasi sekian lama (± 5 tahun), tetapi penyelenggaraannya samapi dengan saat ini belum optimal ;
2. Padahal dari aspek *STRENGTH* (KEKUATAN), Terminal Poris sangat mungkin dikembangkan untuk menjadi Terminal Intermoda, karena lokasinya berdekatan dengan stasiun Kereta Api dan terletak pada jaringan jalan utama Benteng-Betawi ;
3. Oleh karenanya, dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraannya diperlukan optimalisasi dengan yang digali dari aspek internal maupun aspek eksternal
4. Untuk melakukan analisis tersebut,



Gambar 1. Metodologi penelitian

maka diperlukan suatu observasi kepuasan pengguna terminal baik dari pengemudi/awak/operator angkutan umum, penumpang, maupun pegawai terminal sendiri menjadi suatu public opinion, sehingga dapat diidentifikasi akar permasalahan serta potensi pemberdayaan menuju optimalisasi kinerja Terminal Poris Pelawad ;

5. Berdasarkan pada aspek-aspek tersebut, maka secara agregasi dapat disusun tahapan implementasi program penanganannya serta prakiraan pendanaan yang dibutuhkan.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka pengembangan metodologi analisis yang dikembangkan dalam pelaksanaan pekerjaan ini, selanjutnya dapat dijelaskan melalui gambar 1.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Operasional variabel penelitian tersebut, menyangkut hal-hal yang berkaitan

dengan dimensi dan indikator yang diperlukan dalam melakukan tingkat pengukuran kepentingan dan kepuasan pelanggan atau pengguna terminal. Oleh karenanya, susunan variabel penelitian tersebut harus sesederhana mungkin, sehingga mudah dipahami baik oleh responden maupun peneliti.

Dari tabel 1 tersebut, terlihat bahwa pada saat ini berdasarkan inventarisasi yang telah dilakukan, maka fasilitas-fasilitas yang ada di Terminal Poris Pelawad ketersediaannya telah memenuhi persyaratan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Analisis Kinerja Fasilitas Kendaraan
 - a. Ruang Parkir AKAP, AKDP, Angkutan Kota dan Kendaraan Pribadi

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat

Tabel 2. Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas parkir kendaraan AKAP

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
37	62	1			100
185	248	3	0	0	436

Keterangan: angka $436 = 5 \times 37 + 4 \times 62 + 3 \times 1 = 436$

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 3. Penilaian responden terhadap fasilitas parkir kendaraan AKAP

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	73	26	1		100
0	292	78	2	0	372

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4. Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas parkir kendaraan AKDP

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
34	63	3			100
170	252	9	0	0	431

Sumber: Hasil Kuesioner

kepentingan dari indikator fasilitas parkir kendaraan AKAP yang secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 2 dan 3.

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang sebesar 85.32% ($= 372/436 \times 100 \%$). Selanjutnya, untuk penilaian tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas parkir kendaraan AKDP, dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator fasilitas parkir kendaraan AKDP yang secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 4 dan 5.

Untuk penilaian tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas parkir kendaraan angkutan kota, dari seratus responden yang diteliti,

Poris Pelawad, dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator fasilitas parkir kendaraan pribadi yang secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 8 dan 9.

b. Ruang Service Darurat kendaraan

Berikut ini akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan ruang service darurat kendaraan, seperti terlihat pada tabel 10. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian responden terhadap kinerja ruang service darurat kendaraan pada tabel 11.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 93.07%.

Tabel 6. Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas parkir kendaraan angkutan kota

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
32	64	4			100
160	256	12	0	0	428

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 7. Penilaian responden terhadap fasilitas parkir kendaraan angkutan kota

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
68	30	2			100
0	27	90	4	0	366

Sumber: Hasil Kuesioner

maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator fasilitas parkir kendaraan angkutan kota yang secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 6. dan 7.

Untuk penilaian tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas parkir kendaraan pribadi di Terminal

c. Sirkulasi Kendaraan (Radius Tikungan, Aksesibilitas Internal Terminal)

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator sirkulasi kendaraan di terminal yang secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 12 dan 13.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 84.88%.

d. Ruang Istirahat Awak Kendaraan

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator ruang istirahat awak kendaraan tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 14. dan 15.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 81.89%.

e. Pelataran Parkir Cadangan

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator pelataran parkir cadangan tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 16 dan 17.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 99.70%.

2. Analisis Kinerja Fasilitas Penumpang

a. Ruang Tunggu Penumpang

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat

kepentingan dari indikator ruang tunggu penumpang di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 18 dan 19.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 83.69%.

b. Sirkulasi Manusia (aksesibilitas untuk pindah moda)

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator sirkulasi manusia terutama aksesibilitas untuk pindah moda di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 20 dan 21.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 88.87%.

c. Kamar Mandi dan Toilet

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator kamar mandi dan toilet di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 22. dan 23.

Tabel 8. Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas parkir kendaraan pribadi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
19	58	21	2		100
9	2	63	4	0	39

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 9. Penilaian responden terhadap fasilitas parkir kendaraan pribadi

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	62	35	3		100
0	248	105	6	0	359

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 82.14%.

dijelaskan seperti tampak pada tabel 26. dan 27.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 80.08%.

- d. Fasilitas Penunjang (Kios, Wartel dan lain-lain)

Dari seratus responden yang

Tabel 10. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang service darurat kendaraan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
10	59	27	4		100
5	236	81	8	0	37

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 11. Penilaian responden terhadap ruang service darurat kendaraan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	51	47	2		100
0	20	141	4	0	349

Sumber: Hasil Kuesioner

diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator fasilitas penunjang (kios, wartel dan lain-lain) di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 24 dan 25.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 97.55%.

3. Analisis Kinerja Fasilitas Operasional Terminal

a. Ruang Administrasi

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator ruang administrasi di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 28. dan 29.

Tabel 12. Tingkat kepentingan responden terhadap sirkulasi kendaraan (radius dan aksesibilitas internal)

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responder
2	4	25	2		10
13	188	75	4	0	39

Sumber: Hasil Kuesioner

e. Musholla

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator Musholla di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 94.95%.

b. Ruang Pengawasan

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat

Tabel 13. Penilaian responden terhadap sirkulasi kendaraan (radius dan aksesibilitas internal)

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
38	56	5	1	100	
0	15	168	1	1	331

Sumber: Hasil Kuesioner

kepentingan dari indikator ruang pengawasan di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 30. dan 31.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 93.92%.

c. Ruang Locket

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil

Tabel 14. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang istirahat awak kendaraan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
12	51	32	5	100	
6	204	96	10	0	370

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 15. Penilaian responden terhadap ruang istirahat awak kendaraan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
27	51	20	2	100	
0	108	15	4	2	30

Sumber: Hasil Kuesioner

penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator fasilitas operasional terminal berupa loket di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 32. dan 33.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 99.73%.

d. Peron Terminal

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil

penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator peron terminal di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 34. dan 35.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 97.31%.

e. Pos Retribusi

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator pos retribusi terminal di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 36. dan 37.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 95.08%.

Tabel 16. Tingkat kepentingan responden terhadap pelataran parkir cadangan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
6	40	46	6	2	100
30	160	138	12	2	34

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 17. Penilaian responden terhadap pelataran parkir cadangan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
0	43	55	2		100
0	172	165	4	0	34

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 18. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang tunggu penumpang

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
67	32	1			100
33	128	3	0	0	46

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 19. Penilaian responden terhadap ruang tunggu penumpang

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
2	86	12			100
1	34	36	0	0	390

Sumber: Hasil Kuesioner

f. Ruang Informasi

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 89.28%.

Tabel 20. Tingkat kepentingan responden terhadap sirkulasi manusia (aksesibilitas untuk pindah moda)

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
26	67	7			100
13	268	21	0	0	419

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 21. Penilaian responden terhadap sirkulasi manusia (aksesibilitas untuk pindah moda)

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
0	72	21	6	1	100
0	288	63	1	1	36

Sumber: Hasil Kuesioner

penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator ruang informasi di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 38. dan 39.

g. Ruang Pertolongan Pertama

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator ruang informasi di Terminal Poris

Tabel 22. Tingkat kepentingan responden terhadap kamar mandi dan toilet

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
50	48	2			100
25	192	6	0	0	44

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 23. Penilaian responden terhadap kamar mandi dan toilet

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	70	28	2		100
0	280	8	4	0	368

Sumber: Hasil Kuesioner

Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 40. dan 41.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 78.37%.

h. Ruang Perkantoran

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil

penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator ruangan perkantoran di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 42. dan 43.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 97.32%.

Tabel 24. Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas penunjang (kios, wartel dan lain-lain)

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
8	58	28	6		100
4	232	8	1	0	

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 25. Penilaian responden terhadap fasilitas penunjang (kios, wartel dan lain-lain)

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	61	37	2		100
0	244	11	4	0	35

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 26. Tingkat kepentingan responden terhadap musholla

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
59	39	2			100
29	156	6	0	0	45

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 27. Penilaian responden terhadap musholla

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	67	32	1		100
0	268	96	2	0	366

Sumber: Hasil Kuesioner

4. Analisis Kinerja Ruang Luar dan Eksternal Terminal

a. Taman dan ruang terbuka hijau di terminal

Tabel 28. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang administrasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
17	62	21			100
8	248	63	0	0	396

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 29. Penilaian responden terhadap ruang administrasi

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	76	24			100
0	3	72	0	0	37

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 30. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang pengawasan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
18	61	19	2		100
9	24	5	4	0	395

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 31. Penilaian responden terhadap ruang pengawasan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	71	29			100
0	28	8	0	0	371

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 32. Tingkat kepentingan responden terhadap loket terminal

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
7	60	30	3		100
35	240	90	6	0	37

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator taman dan ruang terbuka hijau di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 4.44. dan 4.45. berikut ini.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 84.82%.

b. Dukungan aksesibilitas ke dan dari stasiun KA

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator dukungan aksesibilitas ke dan dari stasiun KA di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 46 dan 47.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 93.60%.

Tabel 34. Tingkat kepentingan responden terhadap peron terminal

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
7	53	35	5		100
3	212	10	10	0	3

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 35. Penilaian responden terhadap peron terminal

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	72	28			100
0	288	84	0	0	37

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 36. Tingkat kepentingan responden terhadap pos retribusi terminal

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
8	40	44	8		100
40	160	132	16	0	348

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 37. Penilaian responden terhadap pos retribusi terminal

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	66	34			100
0	264	10	0	0	36

Sumber: Hasil Kuesioner

- c. Dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan tol

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan tol di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 48 dan 49.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar

88.29%.

- d. Dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan utama

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan utama di Terminal Poris Pelawad tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 50. dan 51.

Tabel 38. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang informasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
23	47	29	1		100
115	188	87	2	0	39

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 39. Penilaian responden terhadap ruang informasi

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	52	46	2		100
0	208	138	4	0	350

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 40. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang pertolongan pertama

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
35	60	5			100
175	240	15	0	0	430

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 41. Penilaian responden terhadap ruang pertolongan pertama

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	48	42	9	1	100
0	192	126	18	1	337

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 87.86%.

- e. Dukungan aksesibilitas ke dan dari pusat kegiatan

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator dukungan aksesibilitas ke dan dari pusat kegiatan tersebut secara lengkap dapat dijelaskan seperti

tampak pada tabel 4.52. dan 4.53. berikut ini.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 87.90%.

- f. Dukungan kebijakan terkait

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari indikator dukungan kebijakan terkait di Terminal Poris Pelawad tersebut secara

Tabel 42. Tingkat kepentingan responden terhadap ruang perkantoran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
10	57	29	4		100
50	228	87	8	0	373

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 43. Penilaian responden terhadap ruang perkantoran

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	63	37			100
0	25	11	0	0	363

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 44. Tingkat kepentingan responden terhadap taman dan ruang terbuka hijau

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
48	52				100
240	208	0	0	0	448

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 45. Penilaian responden terhadap taman dan ruang terbuka hijau

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	81	18	1		100
0	324	54	2	0	380

Sumber: Hasil Kuesioner

lengkap dapat dijelaskan seperti tampak pada tabel 54. dan 55.

Dari kedua data tersebut maka dicapai tingkat kesesuaian sebesar 81.01%.

Hasil pengukuran unsur-unsur yang terangkum dalam indikator ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal untuk dapat menitik-beratkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar-benar dianggap penting saja oleh para pelanggan/pengguna terminal, agar dapat memuaskan. Untuk memperoleh titik-titik pada diagram kartesius, sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari perolehan tingkat

kepentingan maupun penilaian kinerja dari masing-masing indikator yang telah dilakukan pengukuran. Hasil hitungan dapat terlihat pada tabel 56.

Dari tabel 4.56. tersebut, selanjutnya dapat dibuat diagram kartesius. Untuk memudahkan dalam pemetakan masalah, Peneliti akan melakukan pemetakan masalah per kinerja terminal. Artinya kinerja fasilitas kendaraan, kinerja fasilitas penumpang, kinerja fasilitas operasional terminal dan kinerja ruang luar dan eksternal terminal dipisahkan satu persatu.

Adapun interpretasi dari pemetakan masalah berupa diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 46. Tingkat kepentingan responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari stasiun KA

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
10	56	33	1		100
50	224	99	2	0	375

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 47. Penilaian responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari stasiun KA

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	53	45	2		100
0	212	135	4	0	351

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 48. Tingkat kepentingan responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan tol

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
10	57	32	1		100
50	228	96	2	0	376

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 49. Penilaian responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan tol

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	38	56	6		100
0	152	168	12	0	332

Sumber: Hasil Kuesioner

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pengguna terminal Poris Pelawad yang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh Pengelola Terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan

Tabel 50. Tingkat kepentingan responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan utama

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
8	63	29			100
4	252	87	0	0	37

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 51. Penilaian responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari jalan utama

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	40	54	5	1	100
0	160	162	10	1	333

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 52. Tingkat kepentingan responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari pusat kegiatan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
6	61	32	1		100
30	244	96	2	0	372

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 53. Penilaian responden terhadap dukungan aksesibilitas ke dan dari pusat kegiatan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	35	58	6	1	100
0	140	174	12	1	327

Sumber: Hasil Kuesioner

atau pengguna Terminal Poris Pelawad, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- Sirkulasi kendaraan terutama radius tikungan dan aksesibilitas internal terminal (A.3.)
- Kinerja fasilitas ruang pertolongan pertama (C.7.)

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pengguna Terminal Poris Pelawad yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat

pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan/ pengguna terminal, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ pengguna terminal. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah:

- Kinerja fasilitas parkir kendaraan AKAP (A.1.a.)

Tabel 54. Tingkat kepentingan responden terhadap dukungan kebijakan terkait

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Jumlah Responden
28	47	17	8		100
140	188	51	16	0	395

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 55. Penilaian responden terhadap dukungan kebijakan terkait

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah Responden
	30	60	10		100
0	120	180	20	0	320

Sumber: Hasil Kuesioner

- b. Kinerja fasilitas parkir kendaraan AKDP (A.1.b.)
- c. Kinerja ruang tunggu terminal penumpang (B.1.)
- d. Kinerja sirkulasi manusia yaitu aksesibilitas untuk pindah moda (B.2.)
- e. Kinerja kamar mandi dan toilet (B.3.)

f. Kinerja musholla (B.5.)

g. Kinerja taman dan ruang terbuka hijau terminal (D.1.)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pengguna Terminal Poris Pelawad dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting

Tabel 56. Perhitungan rata-rata dari penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan/pengguna Terminal Poris Pelawad

NO	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PEMERUPANG TRANS BINTARO NYA	PENILAIAN PELAKSANAAN (X)	PENILAIAN KEPENTINGAN (Y)	RATA-RATA X	RATA-RATA Y
A KINERJA FASILITAS KENDARAAN					
1	Ruang parkir				
	a. AKDP	372	426	3.72	4.26
	b. AKDP	371	431	3.71	4.31
	c. AK	428	366	4.28	3.66
	d. Kendaraan Pribadi	359	394	3.59	3.94
2	Ruang servis darurat kendaraan	349	375	3.49	3.75
3	Sirkulasi kendaraan (radius tikungan, aksesibilitas internal terminal)	331	397	3.31	3.97
4	Ruang istirahat antar kendaraan	303	370	3.03	3.7
5	Pelataran parkir cadangan	341	342	3.41	3.42
B KINERJA FASILITAS PENUMPANG					
1	Ruang tunggu penumpang	390	466	3.9	4.66
2	Sirkulasi penumpang (kemudahan untuk pindah moda)	364	419	3.64	4.19
3	Kamar mandi + toilet	383	448	3.83	4.48
4	Fasilitas penumpang (dasi, wartak, wartak)	359	366	3.59	3.66
5	Musholla	388	457	3.88	4.57
C KINERJA FASILITAS OPERASIONAL TERMINAL					
1	Ruang administrasi	376	396	3.76	3.96
2	Ruang pengawasan	371	395	3.71	3.95
3	Toilet	370	373	3.7	3.73
4	Pemeriksaan	372	362	3.72	3.62
5	Retribusi	366	348	3.66	3.48
6	Ruang informasi	350	392	3.5	3.92
7	Ruang pemesanan tiket	337	430	3.37	4.3
8	Ruang penitipan	363	373	3.63	3.73

Sumber: Analisis Konsultan, 2009

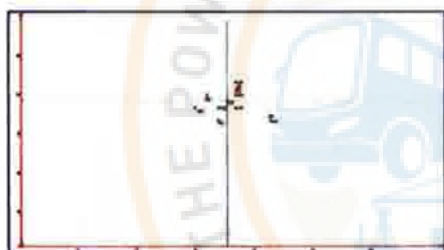
bagi pelanggan atau pengguna terminal, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja, tetapi hal ini juga tetap menjadi prioritas perbaikan, walaupun dalam skala bukan sangat prioritas. Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C adalah :

- Kinerja ruang service darurat kendaraan (A.2.)
- Kinerja ruang istirahat awak kendaraan (A.4.)
- Kinerja pelataran parkir cadangan (A.5.)
- Kinerja aksesibilitas ke dan dari jalan tol (D.3.)

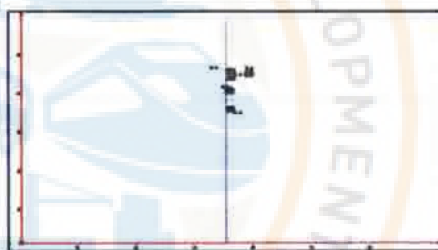
- Kinerja aksesibilitas ke dan dari jalan utama (D.4.)
- Kinerja aksesibilitas ke dan dari pusat kegiatan (D.5.)
- Kinerja dukungan kebijakan terkait (D.6.)

4. Kuadran D

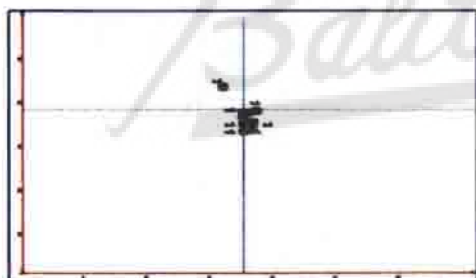
Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pengguna Terminal Poris Pelawad yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut akan



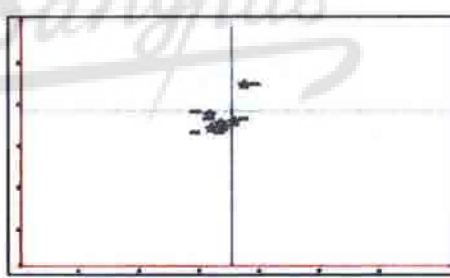
Gambar 1. Pemetaan masalah kinerja fasilitas kendaraan



Gambar 2. Pemetaan masalah kinerja fasilitas penumpang



Gambar 3. Pemetaan masalah kinerja fasilitas operasional terminal



Gambar 4. Pemetaan masalah kinerja ruang luar terminal

tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Pengelola Terminal, sehingga sangat memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kinerja fasilitas parkir kendaraan angkutan kota (A.1.c.)
- b. Kinerja fasilitas parkir kendaraan pribadi (A.1.d.)
- b. Kinerja fasilitas penunjang, terutama kios, wartel, warnet dan lain-lain (B.2.)
- c. Kinerja ruang administrasi (C.1.)
- d. Kinerja ruang pengawasan (C.2.)
- e. Kinerja loket terminal (C.3.)
- f. Kinerja peron retribusi (C.4.)
- g. Kinerja pos retribusi (C.5.)
- h. Kinerja ruang informasi (C.6.)
- i. Kinerja perkantoran (C.8.)
- j. Kinerja aksesibilitas ke dan dari stasiun KA (C.6.)

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis maka kesimpulan yang dapat disampaikan dalam penelitian ini :

1. Rata-rata nilai tingkat pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kinerja terminal berdasarkan interview dengan responden adalah 3.57, sedangkan nilai tingkat kepentingan dari atribut yang mempengaruhi kinerja terminal interview dengan responden adalah rata-rata adalah sebesar 3.96.

2. Berdasarkan *mapping* (pemetakan) permasalahan dengan menggunakan diagram kartesius dapat diketahui bahwa atribut yang termasuk dalam :
 - a. Kuadran A sebesar 2 atribut ;
 - b. Kuadran B sebesar 7 atribut ;
 - c. Kuadran C sebesar 7 atribut ;
 - d. Kuadran D sebesar 11 atribut ;
3. Kuadran A adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan sangat tinggi tetapi kinerjanya masih rendah, sehingga pelanggan/pengguna jasa terminal tidak puas. Konsekuensinya akan masuk pada program penanganan PRIORITAS TINGGI.
4. Kuadran B adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan sangat tinggi tetapi kinerjanya sudah cukup baik, sehingga pelanggan/pengguna jasa terminal puas. Konsekuensinya akan masuk pada program penanganan PENGUATAN sebagai upaya untuk mempertahankan yang sudah ada.
5. Kuadran C adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan cukup tinggi (lebih rendah dari kuadran A) tetapi kinerjanya masih rendah, sehingga pelanggan/pengguna jasa terminal kurang puas. Konsekuensinya akan masuk pada program penanganan PRIORITAS SEDANG.
6. Kuadran D adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan cukup tinggi (lebih rendah dari kuadran B) tetapi kinerjanya sudah baik sekali, sehingga masuk program PENGUATAN dengan PRIORITAS SEDANG.

7. Dari *mapping* atau pemetaan permasalahan tersebut, selanjutnya dilakukan usulan strategi kebijakan program penanganan dengan tahapan implementasi penanganan yang dibutuhkan.

B. Saran

1. Perlu adanya percepatan-percepatan dalam upaya melaksanakan program optimalisasi kinerja Terminal Poris Pelawad, terutama atribut-atribut yang mempunyai nilai strategis dan merupakan faktor kunci keberhasilan dari program penanganan kinerja Terminal Poris Pelawad.
2. Penyusunan program usulan dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA :

Edward K Morlok, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, 1991.

J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, 2000.

John A. Martila and John C James, Importance-Performance Analysis, 1977.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan.

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, 1997.

Profil Transportasi Kota Tangerang, Dishub. Kota Tangerang, 2009.

*) Lahir di Grobogan 1 Mei 1972, menamatkan SD-SMP-SMA di Grobogan sampai tahun 1991. Menempuh pendidikan D.III. Ahli LLAJR dan D.IV. Transportasi Darat di STTD Bekasi 1994 dan 1998. Melanjutkan S-2 Magister Management di STIE Jakarta, tahun 2003, dan S-3 Doktor Teknik Sipil, UNTAR Jakarta, Konsentrasi Transportasi, tahun 2011. Setelah berhenti dengan hormat sebagai PNS, saat ini aktif sebagai Konsultan dan Owner Perusahaan *Shuttle Bus Service*. Selain itu juga aktif sebagai Ketua Umum AAPTII (Asosiasi Ahli & Praktisi Transportasi Indonesia).