

## Analisis Kinerja Fasilitas Terminal Kajeun Kabupaten Pekalongan

Wahyu Arma Yogi<sup>1</sup>, Dhony Priyo Suseno<sup>2</sup>

<sup>1</sup> [armayogi14@gmail.com](mailto:armayogi14@gmail.com)

<sup>2</sup> [dhonyps@untagsmg.ac.id](mailto:dhonyps@untagsmg.ac.id)

**Abstract.** Terminal Kajeun dengan tipe B melayani Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan Angkutan Pedesaan. Terminal ini terletak di Kecamatan Kajeun yang menjadi Kawasan pusat kegiatan. Dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yaitu Sebagian besar fasilitas terminal Kajeun yang sudah tersedia dalam kondisi tidak terawat dan tidak terpakai membuat kinerja pelayanan dan fasilitas terminal tidak optimal. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi saat ini terminal Kajeun dalam hal fasilitas maupun pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal terminal penumpang menurut PM No.40 Tahun 2015. Untuk metode yang ditinjau adalah fasilitas dan kepuasan pengguna terminal menggunakan metode Customer satisfaction index (CSI).

Hasil survey menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas utama di terminal Kajeun dengan presentase 57% sedangkan fasilitas utama yang tidak tersedia sebesar 43% untuk fasilitas penunjang yang tersedia dengan presentase 17% kemudian fasilitas penunjang yang tidak tersedia sebesar 83%. Kemudian untuk hasil dari metode customer satisfaction index (CSI) tingkat kepuasan yang cukup puas dengan presentase 52,1%.

**Keywords:** terminal, tingkat kepuasan, metode CSI

### 1 Pendahuluan

Bus merupakan sarana utama yang mampu meninjau secara langsung daerah sekitar Kabupaten Pekalongan. Meningkatnya mobilitas penduduk menuju maupun keluar Kabupaten Pekalongan menyebabkan meningkatnya kebutuhan sarana transportasi khususnya moda transportasi bus. Kondisi seperti itu membawa dampak semakin padatnya arus lalu lintas. Kondisi arus lalu lintas yang semakin meningkat tersebut secara logis harus diimbangi dengan ketersediaan prasarana yang memadai sehingga munculnya dampak yang lebih serius bisa diantisipasi sejak awal. Prasarana transportasi utama bus adalah terminal yang menjadi pusat kegiatan menaik dan menurunkan penumpang, pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan.

Terminal Kajeun merupakan terminal yang terletak di Jl.Diponegoro, Watuhelah, Kecamatan Kajeun, Kabupaten Pekalongan. Sebagai terminal dengan kelas tipe B, terminal dengan golongan tipe B menjadi terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES). Penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Terminal Kajeun Kabupaten Pekalongan. Agar

mengetahui tanggapan, keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanan ini diperlukan wawancara langsung dengan metode penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 2 kelompok responden yaitu responden penumpang dan responden supir. Metode yang tepat untuk permasalahan ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah indeks kepuasan pengguna jasa yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari pelayanan.

## 2 Tinjauan Pustaka

### 2.1 Fasilitas Terminal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM No.24 Tahun 2021, tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, Fasilitas utama adalah suatu pelataran atau bangunan yang harus dimiliki dalam terminal penumpang, seperti :

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum
2. Jalur kedatangan kendaraan umum
3. Tempat tunggu kendaraan umum
4. Tempat istirahat sementara kendaraan umum
5. Bangunan kantor terminal
6. Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar
7. Menara pengawas
8. Loket penjualan tiket
9. Rambu-rambu dan papan informasi yang memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan
10. Pelataran parkir dan kendaraan pengantar

### 2.2 Pelayanan Terminal

Menurut PM No.40 thn 2015, menyatakan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup:

1. Pelayanan keselamatan
2. Pelayanan keamanan
3. Pelayanan kehandalan/keteraturan

4. Pelayanan kenyamanan
5. Pelayanan kemudahan
6. Pelayanan kesetaraan

### 2.3 Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. Metode CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan variabel yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengunjung sehingga dapat satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai (Widodo, 2018). Perhitungan nilai rata rata kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. berikut rumus CSI

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan :

T = Nilai total dari CSI

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran

Y = Nilai total dari kolom harapan

## 3 Metode Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Terminal Kajen, yang terletak di Jalan Diponegoro, Watuhelah, Kel. Kajen, Kec. Kajen, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah. Penelitian awal berupa observasi lapangan yang dilakukan dengan peninjauan langsung berupa wawancara pada responden yaitu penumpang dan supir agar mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan di Terminal Kajen Kabupaten Pekalongan.

Agar dalam pelaksanaan analisis fasilitas terminal berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan pengumpulan data yang berupa :

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh seorang peneliti tidak secara langsung dari subjek atau objek yang diteliti, tetapi melalui pihak lain seperti instansi-instansi atau lembaga-lembaga yang terkait, perpustakaan, arsip, perorangan, dan sebagainya, dalam penelitian ini peneliti meminta kepada dinas perhubungan Kabupaten Pekalongan dan literatur.

## 4 Hasil dan Pembahasan

### **Analisis fasilitas berdasarkan SPM terminal.**

Berdasarkan identifikasi fasilitas utama menggunakan Peraturan Menteri No.24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Terminal kajen terdapat 6 fasilitas utama yang tidak tersedia dari 14 fasilitas utama, sehingga diperoleh presentase fasilitas utama yang tersedia sebesar 57%, sedangkan fasilitas utama yang tidak tersedia sebesar 43%.

### **Fasilitas penunjang terminal kajen**

Berdasarkan identifikasi fasilitas penunjang menggunakan Peraturan Menteri No.24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Terminal kajen terdapat 5 fasilitas penunjang yang tidak tersedia dari 6 fasilitas penunjang, sehingga diperoleh presentase fasilitas penunjang yang tersedia sebesar 17%, sedangkan fasilitas penunjang yang tidak tersedia sebesar 83%.

### **Fasilitas umum terminal Kajen**

Berdasarkan identifikasi fasilitas umum menggunakan Peraturan Menteri No.24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Terminal Kajen terdapat 5 fasilitas umum yang tersedia dari 12 fasilitas umum, sehingga diperoleh presentase 42%, sedangkan fasilitas umum yang tidak tersedia sebesar 58%.

### **Penilaian pelayanan terminal**

Untuk menghasilkan penilaian terminal dapat digunakan dengan metode Customer satisfaction index (CSI), penelitian dimulai dengan survei pendahuluan, identifikasi masalah, studi literatur, penentuan metode pengumpulan data, penentuan jumlah populasi, sampel penyusunan kuisioner, analisis data serta penarikan kesimpulan.

### **Metode Customer Satisfaction Index (CSI).**

Metode customer satisfaction index (CSI) merupakan index untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

### **Hasil CSI**

Perhitungan nilai rata rata kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T.

CSI diperoleh dari perhitungan

$$CSI = T/5Y \times 100\%$$

diperoleh sebagai berikut :

$$= 86/165 \times 100\%$$

$$= 0,521 \times 100\%$$

$$= 52,1 \%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

## **5 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil dari analisis terhadap pemanfaatan fungsi fasilitas yang ada berdasarkan PM No. 24 tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan dan PM No. 40 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, dapat diketahui bahwa kelengkapan fasilitas utama, penunjang dan umum terminal Kajen saat ini belum memenuhi ketentuan. Dengan kondisi sebagai berikut :

- a. Kondisi eksisting di terminal Kajen untuk kondisi fasilitas utama yang tersedia dengan presentase 57% dan fasilitas yang tidak tersedia sebanyak 43%.
  - b. Kemudian untuk kondisi fasilitas penunjang yang tersedia dengan presentase 17% sedangkan fasilitas yang tidak tersedia sebanyak 83%
  - c. Sedangkan untuk kondisi fasilitas umum yang tersedia dengan presentase 42% dan tidak tersedia sebanyak 58%
2. Berdasarkan hasil dari metode *Customer satisfaction index (CSI)* tingkat kepuasan pengguna di terminal Kajen mendapatkan hasil yang cukup puas dengan presentase 52,1%

## References

- Agung Syahputra. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Juju Ramadhan Ritonga. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Pinang Baris Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan* (Skripsi). Medan: Universitas medan Area.
- Morlok, E. (1998). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021. *Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 PM Tahun 2015. *Tentang Standar pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pada *E-commerce Model Bussines to Customer*. *Jurnal Informatika UPGRIS Vol.4*, 42-43