

IDENTIFIKASI ATRIBUT PELAYANAN TERMINAL HAMID RUSDI MALANG

Agung Sedayu

Jurusan Teknik Arsitektur
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Jln. Gajayana 50 Malang, Jawa Timur, Indonesia
Telp/Fax. +62 341 558933
Email : agung_resta@yahoo.co.id

Abstract

Hamid Rusdi Terminal is a public transport terminal that type B in Malang. This terminal had operated first in 2009. Currently this terminal is still lonely because its location at the southern part of Malang that is new area development. Its position replace Gadang terminal that near to Gadang main market. The new terminal locations are as far as ± 1.5 km to the east. This study aims to identify service attributes based on voice of users of public transport terminal which includes the level of importance and satisfaction. The used method is descriptive statistical analysis using SPSS 18. The results of a preliminary survey obtain ten main attributes of terminal services, where easy in location, circulation, get ticket, prices, information, facilities, and there is no additional charge are to become attributes that needed by most of user. Continuation survey obtains 54 service attributes, where the easy in location from environmental has the highest score in level of user importance. These results can be compared with real conditions, that Hamid Rusdi terminal which still lonely from passenger and public vehicles. Terminal facilities that most needed is retail and kiosk. Public transport still transit in old terminal that is Gadang terminal.

Keywords: service attributes, terminal

Abstrak

Terminal Hamid Rusdi merupakan terminal angkutan umum tipe B di kota Malang beroperasi pertama pada tahun 2009. Untuk saat ini terminal ini masih cenderung sepi karena lokasinya yang berada pada wilayah pengembangan kota Malang bagian selatan menjadi daerah satelit. Posisinya menggantikan terminal Gadang yang berdekatan dengan pasar induk Gadang. Lokasi terminal yang baru ini berada sejauh $\pm 1,5$ km ke arah timur. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi atribut pelayanan terminal Hamid Rusdi berbasis suara pengguna angkutan umum yang meliputi tingkat kepentingan dan kepuasan. Metode yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan menggunakan program SPSS 18. Hasil penelitian dari proses survei pendahuluan memperoleh 10 atribut utama pelayanan terminal, dimana kemudahan (*easy*) dalam hal lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar) menjadi atribut yang paling dibutuhkan pengguna. Fasilitas terminal yang paling dibutuhkan adalah kios dan retail. Survei lanjutan memperoleh 54 atribut pelayanan, dimana Kemudahan lokasi dari lingkungan mendapat skor tingkat kepentingan pengguna yang tertinggi. Hasil ini dapat dibandingkan dengan kondisi nyata, bahwa terminal hamid Rusdi yang masih jauh dari keramaian masih sangat sepi dari penumpang dan kendaraan angkutan umumnya. Angkutan umum masih melakukan transit di terminal lama yaitu terminal Gadang, sehingga menimbulkan fenomena terminal bayangan.

Kata kunci: atribut pelayanan, terminal

Pendahuluan

Terminal Hamid Rusdi merupakan salah satu terminal tipe B di Kota Malang Jawa Timur yang melayani angkutan umum antar kota dalam propinsi (AKDP). Terminal ini berdiri dan beroperasi pertama kali pada tahun 2009. Disamping terminal Hamid Rusdi, kota Malang memiliki satu terminal tipe B yang lain yaitu terminal Tlogomas yang melayani angkutan dari kota Malang menuju kabupaten Malang bagian barat, kota Batu, dan Kabupaten Kediri. Berbeda dengan terminal Tlogomas, terminal Hamid Rusdi melayani angkutan dari Kota Malang menuju Kabupaten Malang, Blitar dan Lumajang. Untuk saat ini terminal ini masih sepi dari penumpang dan

kendaraan umum karena lokasinya yang berada pada wilayah pengembangan kota Malang bagian selatan menjadi kawasan kota baru (satelit) masih belum optimal pemanfaatan tata ruangnya, sebab kawasan ini masih banyak berupa lahan kosong hingga pada tahun 2014, sehingga dapat disebut kawasan ini masih belum optimal pemanfaatan tata ruangnya. Terminal Hamid Rusdi beroperasi menggantikan terminal Gadang (tipe B) yang lebih dulu beroperasi sejak tahun 1995. Lokasi terminal yang baru ini berada sejauh $\pm 1,5$ km ke arah timur dari terminal lama Gadang. Pertimbangan relokasi terminal Gadang menuju terminal Hamid Rusdi adalah tidak mendukungnya area lahan terminal yang terlalu



berdekatan dengan pasar induk Gadang menyebabkan kemacetan tinggi di kawasan tersebut. Kawasan terminal juga semakin kumuh akibat dijadikan area berdagang bagi pedagang pasar yang tidak kebagian tempat atau disebut sebagai pasar tumpah. Namun akibat kurang adanya dukungan dari optimalnya pemanfaatan tata ruang wilayah kota Malang di kawasan timur ini, maka terminal Hamid Rusdi hingga kini masih belum optimal pelayanannya. Makalah ini bertujuan untuk melakukan identifikasi atribut pelayanan terminal Hamid Rusdi berbasis suara pengguna angkutan umum yang meliputi tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan terminal. Metode yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan menggunakan program SPSS 18. Data hasil analisis diperoleh dari proses survei, observasi, dokumentasi, dan wawancara langsung dengan pengguna angkutan umum di terminal Hamid Rusdi. Gambar 1 dan 2 adalah gambar situasi kini Terminal Hamid Rusdi.



Gambar 1. View bagian depan terminal Hamid Rusdi (Sumber : Sedayu, 2014)



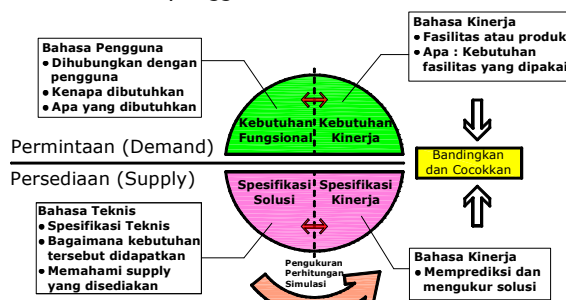
Gambar 2. Situasi area keberangkatan angkutan kota

Tinjauan Pustaka

1. Kerangka Konsep Kinerja Fasilitas

Kerangka konsep kajian ini mengacu pada *Performance Based Design of Buildings* (PeBBu), *Final Domain Report* CIBdf (Spekkink, 2005) sebagaimana terlihat pada Gambar 3. PeBBU

memberikan konsep kualitas pelayanan suatu infrastruktur yang berbasis kinerja dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek teknis terminal meliputi fasilitas utama dan penunjang dengan kebutuhan pengguna (*user needs*), sehingga diharapkan ada kesesuaian antara aspek teknis dan aspek fungsi menurut pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah penumpang angkutan umum yang menggunakan pelayanan fasilitas terminal. Pada prinsipnya pelayanan sebuah fasilitas harus memenuhi konsep keseimbangan Sediaan (supply) = Permintaan (Demand). Supply yang dimaksud adalah kinerja dan ketersediaan fasilitas terminal, sedangkan demand adalah kebutuhan dari pengguna terminal.



Gambar 3. Bahasa Kinerja Diantara Dua Parameter (Sumber : Spekkink, 2005)

2. Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995

Landasan hukum atau peraturan yang sudah ada di Indonesia yang memberi deskripsi dan penjelasan mengenai terminal antara lain Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan. Ketiga peraturan tersebut mengelompokkan terminal penumpang transportasi jalan menjadi:

- 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.
- Terminal penumpang tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan.
- Terminal penumpang tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

3. Kajian Terdahulu

Kajian di dalam makalah ini didukung oleh beberapa kajian terdahulu yang relevan. Kajian ini memiliki karakteristik lokasi dan objek yang berbeda

dengan kajian lain yang telah dilakukan sebelumnya. Objek dan lokasi terminal di dalam kajian ini tergolong masih baru namun telah mengalami

persoalan penurunan kinerja dan pelayanannya. Kajian terdahulu yang menjadi acuan secara teori dalam kajian ini ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kajian terdahulu

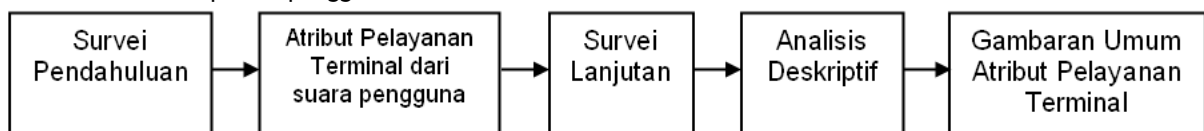
No	Peneliti	Tahun	Variabel Penelitian	Metode
1	Purba	2009	Fasilitas dan manajemen, aksesibilitas, tingkat pelayanan jalan, keamanan dan kenyamanan lingkungan.	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>
2	Weningtyas	2009	Keandalan, aspek fisik, dan ketanggapan.	<i>Servqual</i> dan survei
3	Pati	2009	Waktu, fleksibilitas tempat pembayaran tiket, dan keselamatan penumpang dan barang	Survei dan regresi linier
4	Saputra	2010	Waktu kedatangan dan keberangkatan, sistem informasi pelayanan, kondisi jalan, dan fasilitas	Survei, CSI, IPA,
5	Sulaeman dan Widiyanto	2011	Tata ruang wilayah kota, aksesibilitas, jumlah kendaraan angkutan umum, jumlah penumpang angkutan umum, pergerakan	Metode kualitatif dan kuantitatif (Mixed Methods)
6	Sedayu	2012	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Descriptive dan Visualization with Visual Basic
7	Sedayu	2012	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Survei dan IPA,
8	Sedayu	2013	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Survei dan IPA,
9	Sedayu	2013	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Survei, IPA, dan QFD
10	Tawaris dan Timboeleng	2013	Pola parkir, waktu pelayanan kendaraan, dan luas area terminal	Survei dan <i>forecasting</i>

Metode Penelitian

1. Tahapan Penelitian

Fokus penelitian ini adalah melakukan identifikasi atribut pelayanan terminal Hamid Rusdi berbasis suara pengguna angkutan umum yang meliputi tingkat kepentingan dan kepuasan. Lokasi penelitian adalah terminal Hamid Rusdi Kota Malang yang termasuk terminal tipe B. Terminal Tipe B menurut KM 31/1995 memiliki definisi yaitu terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan. Data yang akan dianalisis berasal dari persepsi kebutuhan pengguna sehingga metode untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan terminal yaitu dengan teknik survei kepada pengguna melalui suara

pengguna (*voice of user*). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3. Tahap awal penelitian berupa penggalan informasi kebutuhan pengguna (*user needs*) dan penetapan indikator kinerja dan pelayanan terminal beserta fasilitasnya melalui survei pendahuluan. Untuk survei pendahuluan diperlukan kuisisioner pendahuluan dengan menggabungkan beberapa variabel dari penelitian terdahulu. Survei lanjutan dilakukan untuk memperoleh rincian atribut pelayanan dari hasil survei pendahuluan. Hasil survei lanjutan untuk selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan program SPSS 18.0. Hasil deskripsi tersebut dapat digunakan sebagai gambaran atribut pelayanan yang diperoleh dari suara pengguna angkutan umum di terminal Hamid Rusdi Kota Malang.



Gambar 3. Metode penelitian yang dikembangkan

2. Metode Analisis

Tahapan analisis di dalam penelitian ini terdiri atas :

a. Penyusunan suara pengguna (*voice of user*)

Tahapan awal penelitian adalah menggali atribut pelayanan terminal yang menjadi suara pengguna melalui survei dan wawancara di lapangan (lihat

Gambar 3). Hasil survei dan wawancara ditunjukkan pada Tabel 2. Kuisisioner tingkat kebutuhan pengguna dengan 5 prioritas skala :

- 1 = tidak dibutuhkan
- 2 = kurang dibutuhkan
- 3 = cukup dibutuhkan
- 4 = dibutuhkan
- 5 = sangat dibutuhkan

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesahihan angket atau kuisisioner yang akan disebarkan kepada pihak yang menjadi sampel penelitian. Uji ini dilakukan terhadap 30 orang (Sugiyono, 2009). Variabel penelitian terbagi atas,

- Tingkat Kepentingan (TK)

- Tingkat Kepuasan Pengguna (KP)
- Tingkat Harapan Pengguna (HP)

Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket atau kuisisioner dengan skala pengukuran sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Skala pengukuran instrumen penelitian

Variabel	Kepentingan Pengguna (TK)	Kepuasan Pengguna (KP)	Harapan Pengguna (HP)
Skala Pengukuran	1 = tidak penting 2 = kurang penting 3 = cukup penting 4 = penting 5 = sangat penting	1 = tidak memuaskan 2 = kurang memuaskan 3 = cukup memuaskan 4 = memuaskan 5 = sangat memuaskan	1 = tidak diharapkan 2 = kurang diharapkan 3 = cukup diharapkan 4 = diharapkan 5 = sangat diharapkan

Dalam penelitian ini, suatu instrumen dikatakan berkorelasi kuat apabila nilai korelasinya di atas angka 0,6 (Sugiyono, 2009). Untuk keperluan uji korelasi, maka digunakan korelasi *product moment* dari Pearson, yaitu rumus yang akan menghitung koefisien korelasi masing-masing item dengan skor total. Adapun persamaannya menurut Pearson adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

- r_{xy} = Koefisien korelasi item yang dicari
- X = Skor responden untuk tiap item
- Y = Total skor tiap responden dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- N = Jumlah subyek

Uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah berkorelasi kuat. Untuk menguji *Internal Consistency* dengan menggunakan koefisien konsistensi (*Alpha Cronbach*). Persamaan *Alpha Cronbach* yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah :

$$r_1 = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

- r_1 = Konsistensi instrumen
- K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
- σ_b^2 = Varians total

Dengan ketentuan bahwa apabila nilai koefisien alpha (koefisien *Alpha Cronbach*) berada di atas 0,60 (Sugiyono, 2009). Uji validitas dan reliabilitas kuisisioner dengan bantuan program SPSS 18.0.

c. Penentuan Sampel Penelitian

Responden penelitian adalah pihak pengguna yaitu penumpang angkutan umum yang melintasi terminal Hamid Rusdi. Alasan penggunaan tipe *sampling* seperti ini, karena unsur populasi berkarakteristik heterogen, dan heterogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada pencapaian tujuan penelitian. Penentuan sampel penelitian dicari dengan persamaan Bernoulli :

$$N \geq \frac{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}} \right)^2 p \cdot q}{e^2}, \text{ sehingga menjadi}$$

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{(0,05)^2} \rightarrow N \geq 72,99 \approx 73$$

Dimana, N = jumlah sampel minimum; Z = nilai distribusi normal; e = tingkat kesalahan; p = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap benar; dan q = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap salah. Nilai yang dianggap benar sebesar 95%, maka jumlah kuisisioner yang dianggap salah adalah 5%. Untuk menghindari kekurangan data akibat kesalahan pengisian atau tidak kembalinya kuisisioner diputuskan dipakai 100 orang responden. Responden tersebut terdiri dari penumpang yang sering menggunakan terminal Hamid Rusdi, sehingga dapat mewakili dalam menjawab item pertanyaan di dalam instrumen penelitian sebagai alat pengumpul data (kuisisioner).

d. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk menjelaskan dan menggambarkan secara umum hasil survei lanjutan



dengan tidak menarik kesimpulan akhir penelitian. Responden penelitian adalah pihak pengguna yaitu penumpang angkutan umum yang melintasi terminal Hamid Rusdi Kota Malang.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil penggalan Suara Pengguna

Tahapan survei pendahuluan terhadap 30 responden penumpang mendapatkan suara pengguna (*voice of user*) yang terdiri atas sepuluh indikator utama kinerja terminal. Tabel 3 menunjukkan suara pengguna dan peringkat skor rata-rata masing-masing indikator. Dari Tabel 3, tampak bahwa

atribut A₅ mendapat skor rata-rata (mean) tertinggi (skor mean 4,1). Atribut tersebut adalah Kemudahan (*easy*) dalam hal lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar). Sementara itu atribut yang mendapat skor total terendah adalah A₈ dengan skor rata-rata 3,733. Atribut A₈ yaitu frekuensi (*frequency*) dalam hal antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan tingkat kemacetan arus kendaraan di dalam terminal. Secara total skor rata-rata (*mean*) bahwa seluruh atribut pelayanan dibutuhkan pengguna, dimana nilai *mean* mendekati angka 4.

Tabel 3. Klasifikasi atribut pelayanan

Notasi	Atribut Kinerja Terminal	Mean	Ranking
A ₁	Jaminan (<i>assurance</i>) pada aspek keamanan, keselamatan, kesehatan, dan ketersediaan moda angkutan	4,000	3
A ₂	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) petugas dalam hal pemberian perhatian, tanggap terhadap permasalahan, sopan dan ramah, dan memiliki keterampilan yang memadai	3,900	6
A ₃	Kinerja (<i>performance</i>) fasilitas terminal meliputi pencahayaan, penghawaan, parkir, jalan, ruang tunggu, musholla, kios, koridor, kamar mandi, taman, dan persampahan	3,967	4
A ₄	Estetika (<i>aesthetics</i>) atau keindahan pada fasilitas ruang tunggu, koridor, gate kedatangan dan keberangkatan, taman, dan lansekap	3,933	5
A ₅	Kemudahan (<i>easy</i>) dalam hal lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	4,100	1
A ₆	Keandalan (<i>reliability</i>) dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket angkutan umum	4,033	2
A ₇	Daya tahan atau keawetan (<i>durability</i>) pada pelayanan fasilitas terminal	3,933	5
A ₈	Frekuensi (<i>frequency</i>) dalam hal antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan tingkat kemacetan arus kendaraan di dalam terminal	3,733	8
A ₉	Kesenangan dan Kenyamanan (<i>amenity and comfort</i>) dari asap rokok, asap kendaraan, bau tidak sedap, kebisingan, silau, view, kebersihan terminal, keteraturan dan ketertiban, dan tidak adanya calo-calo	3,867	7
A ₁₀	Ketersediaan (<i>availability</i>) fasilitas terminal	3,967	4

Data tingkat kebutuhan atribut kinerja pada survei pendahuluan ditunjukkan pada Tabel 4. Tabel 5 adalah fasilitas terminal dengan notasinya untuk membantu dalam analisis. Atribut Ketersediaan fasilitas terminal (A₁₀) meliputi beberapa fasilitas

utama dan penunjang terminal yang dapat diukur kebutuhan pengguna terhadap fasilitas-fasilitas tersebut. Sebanyak 30 responden memberikan jawaban tingkat kebutuhan ketersediaan fasilitas tersebut.

Tabel 4. Deskripsi Rekapitulasi Data Statistik Hasil Survei Pendahuluan

Skor Rata-rata Jawaban Reponden	Kebutuhan Atribut Kinerja									
	Sangat dibutuhkan (5)		Dibutuhkan (4)		Cukup dibutuhkan (3)		Kurang dibutuhkan (2)		Tidak dibutuhkan (1)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
3,943	85	28,333%	147	49,000%	68	22,667%	0	0,00%	0	0,00%

Dari Tabel 5, tampak bahwa fasilitas terminal berupa kios dan retail sangat dibutuhkan oleh pengguna. Fasilitas ini memiliki skor tertinggi. Hasil ini dapat disepakati, sebab jika dibandingkan dengan kondisi yang faktual di lapangan menunjukkan bahwa terminal Hamid Rusdi memiliki kios dan retail namun banyak yang tutup dikarenakan sepi dari penumpang dan pengunjung, sehingga mengakibatkan para penjual menjadi rugi.

2. Deskripsi Data Hasil Survei Uji Coba

Tahapan setelah survei pendahuluan adalah dilakukan survei uji coba terhadap 30 responden. Survei uji coba dilakukan untuk melakukan uji korelasi dan konsistensi instrumen penelitian sebagai alat pengumpul data.

Analisis deskripsi dilakukan terhadap atribut kinerja terminal yang terdiri dari tingkat kepentingan, kepuasan yang dirasakan, dan kepuasan harapan pengguna. Dari Tabel 5, tampak bahwa atribut kinerja digolongkan cukup penting untuk



terminal Hamid Rusdi Malang, dimana nilai rata-rata (*mean*) yang termasuk mendekati angka 3 (cukup penting). Responden yang menyatakan tingkat kepentingannya dengan skor *mean* tersebut adalah pengguna terminal Hamid Rusdi dengan skor mean 3,46.

Tabel 5. Deskripsi tingkat kepentingan pengguna (TK)

Item Deskripsi	Tingkat Kepentingan Kinerja Terminal
1.Responden	30
2.Mean	3,460
3.Median	3,731
4.Mode	4
5.Std. Deviation	1,116
6.Variance	1,263
7.Range	3,907
8.Skor Minimum	1
9.Skor Maximum	5

Tabel 6 menunjukkan bahwa kinerja terminal memuaskan bagi pengguna di terminal Hamid Rusdi Malang sebab nilai rata-rata (*mean*) mendekati angka 3 (cukup memuaskan) dengan nilai tingkat kepuasan yang terjadi adalah 2,765.

Tabel 6. Deskripsi kepuasan pengguna (KP)

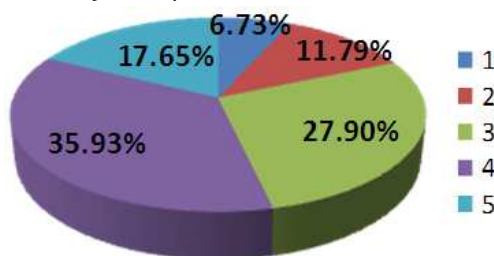
Item Deskripsi	Tingkat Kepuasan Kinerja Terminal
1.Responden	30
2.Mean	2,765
3.Median	2,741
4.Mode	2
5.Std. Deviation	2,370
6.Variance	1,484
7.Range	3,944
8.Skor Minimum	1
9.Skor Maximum	5

Tabel 7 menunjukkan bahwa kinerja terminal memuaskan bagi pengguna di terminal Hamid Rusdi Malang sebab nilai rata-rata (*mean*) mendekati angka 3 (cukup diharapkan) dengan nilai tingkat kepuasan yang terjadi adalah 3,193.

Tabel 7. Deskripsi harapan pengguna (HP)

Item Deskripsi	Kepuasan Pengguna Yang Diharapkan atau Harapan (KPH)
1.Responden	30
2.Mean	3,193
3.Median	3,250
4.Mode	3
5.Std. Deviation	1,126
6.Variance	1,286
7.Range	3,963
8.Skor Minimum	1
9.Skor Maximum	5

Deskripsi rekapitulasi data statistik tingkat kepentingan (TK) secara rinci untuk terminal Hamid Rusdi ditunjukkan pada Gambar 4 dan Tabel 8.



Gambar 4. Prosentase frekuensi statistik tingkat kepentingan

Dari Tabel 8 tampak bahwa secara rata-rata pelayanan terminal Hamid Rusdi tergolong penting (skor mean 4). Hal ini dapat dilihat pada prosentase frekuensi terbesar.

Tabel 8. Deskripsi Rekapitulasi Data Statistik Tingkat Kepentingan (TK)

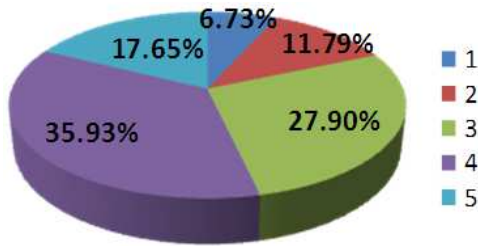
Tingkat Kepentingan (TK)										
Skor Rata-rata Jawaban Reponden	Sangat Penting (5)		Penting (4)		Cukup Penting (3)		Kurang Penting (2)		Tidak Penting (1)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
3,460	286	17,65%	582	35,93%	452	27,90%	191	11,79%	109	6,73%

Tabel 9 menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) kepuasan pengguna (KP) pada terminal Hamid Rusdi yang tergolong cukup memuaskan (dilihat pada

prosentase frekuensi terbesar). Penjelasan ini dapat dilihat pada Gambar 5.

Tabel 9. Deskripsi Rekapitulasi Data Statistik Kepuasan Pengguna (KP)

Kepuasan Pengguna (KP)										
Skor Rata-rata Jawaban Reponden	Sangat Memuaskan (5)		Memuaskan (4)		Cukup Memuaskan (3)		Kurang Memuaskan (2)		Tidak Memuaskan (1)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
2,765	142	8,77%	324	20,00%	457	28,21%	405	25,00%	292	18,02%

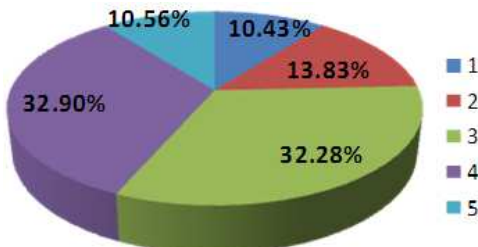


Gambar 5. Prosentase frekuensi statistik kepuasan pengguna

Sedangkan harapan pengguna (HP) pada terminal Hamid Rusdi Malang tergolong pada level diharapkan. Nilai *mean* tersebut memberikan informasi bahwa pengguna mengharapkan pelayanan dalam terminal. Hasil ini dapat dilihat pada Tabel 10. Tabel 10 menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) atribut pengelolaan untuk terminal Hamid Rusdi Malang adalah memuaskan pengguna, dengan skor 3,193. Hasil prosentase ini dapat dilihat pada Gambar 6.

Tabel 10. Deskripsi Rekapitulasi Harapan Pengguna (HP)

Kepuasan Harapan Pengguna (HP)										
Skor Rata-rata Jawaban Reponden	Sangat Diharapkan (5)		Diharapkan (4)		Cukup Diharapkan (3)		Kurang Diharapkan (2)		Tidak Diharapkan (1)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
3,193	171	10,56%	533	32,90%	523	32,28%	224	13,83%	169	10,43%



Gambar 6. Prosentase frekuensi statistik harapan pengguna

a. Uji korelasi dan Konsistensi Instrumen Tingkat Kepentingan (TK)

Uji korelasi dan konsistensi instrumen dilakukan terhadap 30 orang sebagai uji coba yang tersebar di terminal Hamid Rusdi Kabupaten Malang. Responden yang diambil untuk terminal Hamid Rusdi adalah berjumlah 30 orang penumpang angkutan umum. Hasil uji korelasi dan tingkat konsistensi instrumen Tingkat Kepentingan (TK) pengguna terhadap pelayanan terminal ditunjukkan pada Tabel 11.

3. Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Penelitian

Tabel 11. Hasil Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Tingkat Kepentingan (TK)

A. Uji Korelasi Instrumen Tingkat Kepentingan (TK)								
No	Item	Korelasi (r)	No	Item	Korelasi (r)	No	Item	Korelasi (r)
1	TK-1	0,831	19	TK-19	0,630	37	TK-37	0,703
2	TK-2	0,767	20	TK-20	0,763	38	TK-38	0,744
3	TK-3	0,794	21	TK-21	0,709	39	TK-39	0,747
4	TK-4	0,733	22	TK-22	0,698	40	TK-40	0,767
5	TK-5	0,745	23	TK-23	0,652	41	TK-41	0,769
6	TK-6	0,658	24	TK-24	0,629	42	TK-42	0,668
7	TK-7	0,693	25	TK-25	0,767	43	TK-43	0,761
8	TK-8	0,699	26	TK-26	0,649	44	TK-44	0,726
9	TK-9	0,634	27	TK-27	0,733	45	TK-45	0,688
10	TK-10	0,786	28	TK-28	0,769	46	TK-46	0,701
11	TK-11	0,647	29	TK-29	0,763	47	TK-47	0,674
12	TK-12	0,685	30	TK-30	0,710	48	TK-48	0,671
13	TK-13	0,802	31	TK-31	0,643	49	TK-49	0,645
14	TK-14	0,698	32	TK-32	0,758	50	TK-50	0,693
15	TK-15	0,776	33	TK-33	0,665	51	TK-51	0,833
16	TK-16	0,739	34	TK-34	0,801	52	TK-52	0,783
17	TK-17	0,645	35	TK-35	0,630	53	TK-53	0,784
18	TK-18	0,768	36	TK-36	0,690	54	TK-54	0,802

B. Uji Konsistensi Instrumen Tingkat Kepentingan (TK)	
Instrumen	Koefisien Alpha
TK	0,934

Berdasarkan Tabel 11 tersebut ditunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk instrumen Tingkat Kepentingan (TK) mempunyai nilai korelasi lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,934 dan nilai alpha (*Cronbach's Alpha*) ini lebih

besar dari 0,6, berarti seluruh item pertanyaan dalam instrumen Tingkat Kepentingan (TK) dinyatakan sah dan konsisten.

b. Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Kepuasan Pengguna

Hasil uji korelasi dan konsistensi instrumen Kepuasan Pengguna (KP) ditunjukkan pada Tabel 12. Jumlah responden yang menjadi target angket uji coba terdiri atas 30 orang. Berdasarkan Tabel 12 tersebut menunjukkan bahwa semua item

pertanyaan untuk instrumen Kepuasan Pengguna (KP) mempunyai nilai korelasi lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien alphanya (*Cronbach's Alpha*) sebesar 0,936 (lebih besar dari 0,6). Dengan demikian berarti item pertanyaan dalam instrumen Kepuasan Pengguna (KP) dinyatakan sah dan konsisten.

Tabel 12. Hasil Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Kepuasan Pengguna (KP)

A. Uji Korelasi Instrumen Kepuasan Pengguna (KP)								
No	Item	Korelasi (r)	No	Item	Korelasi (r)	No	Item	Korelasi (r)
1	KP-1	0,864	19	KP-19	0,788	37	KP-37	0,774
2	KP-2	0,790	20	KP-20	0,785	38	KP-38	0,783
3	KP-3	0,902	21	KP-21	0,824	39	KP-39	0,750
4	KP-4	0,868	22	KP-22	0,835	40	KP-40	0,647
5	KP-5	0,774	23	KP-23	0,663	41	KP-41	0,739
6	KP-6	0,913	24	KP-24	0,711	42	KP-42	0,737
7	KP-7	0,784	25	KP-25	0,700	43	KP-43	0,637
8	KP-8	0,847	26	KP-26	0,770	44	KP-44	0,770
9	KP-9	0,837	27	KP-27	0,631	45	KP-45	0,623
10	KP10	0,881	28	KP-28	0,617	46	KP-46	0,753
11	KP-11	0,876	29	KP-29	0,752	47	KP-47	0,673
12	KP-12	0,819	30	KP-30	0,767	48	KP-48	0,798
13	KP-13	0,789	31	KP-31	0,757	49	KP-49	0,771
14	KP-14	0,728	32	KP-32	0,763	50	KP-50	0,744
15	KP-15	0,767	33	KP-33	0,719	51	KP-51	0,866
16	KP-16	0,810	34	KP-34	0,824	52	KP-52	0,831
17	KP-17	0,764	35	KP-35	0,723	53	KP-53	0,695
18	KP-18	0,693	36	KP-36	0,726	54	KP-54	0,794

B. Uji Konsistensi Instrumen Kepuasan Pengguna (KP)	
Instrumen	Koefisien Alpha
TK	0,936

c. Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Harapan Pengguna (HP)

Hasil uji korelasi dan konsistensi instrumen Harapan Pengguna (HP) atau kepuasan pengguna yang diharapkan ditunjukkan pada Tabel 13. Berdasarkan Tabel 13 tersebut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk instrumen Harapan

Pengguna (HP) mempunyai nilai korelasi lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien alphanya (*Cronbach's Alpha*) sebesar 0,934 dan nilai alpha ini lebih besar dari 0,6. Dengan demikian berarti seluruh item pertanyaan dalam instrumen Harapan Pengguna (HP) atau yang diharapkan dinyatakan sah dan konsisten.

Tabel 13. Hasil Uji Korelasi dan Konsistensi Harapan Kepuasan Pengguna (HP)

A. Uji Korelasi Instrumen Harapan Pengguna (HP)								
No	Item	Korelasi (r)	No	Item	Korelasi (r)	No	Item	Korelasi (r)
1	HP-1	0,874	19	HP-19	0,682	37	HP-37	0,753
2	HP -2	0,790	20	HP-20	0,657	38	HP-38	0,813
3	HP -3	0,863	21	HP-21	0,662	39	HP-39	0,741
4	HP-4	0,747	22	HP-22	0,665	40	HP-40	0,763
5	HP -5	0,840	23	HP-23	0,706	41	HP-41	0,756
6	HP -6	0,653	24	HP-24	0,694	42	HP-42	0,733
7	HP -7	0,811	25	HP-25	0,649	43	HP-43	0,741
8	HP -8	0,805	26	HP-26	0,776	44	HP-44	0,711
9	HP-9	0,848	27	HP-27	0,710	45	HP-45	0,637
10	HP-10	0,791	28	HP-28	0,614	46	HP-46	0,645
11	HP-11	0,722	29	HP-29	0,862	47	HP-47	0,660
12	HP-12	0,647	30	HP-30	0,822	48	HP-48	0,818
13	HP-13	0,733	31	HP-31	0,881	49	HP-49	0,692
14	HP-14	0,738	32	HP-32	0,658	50	HP-50	0,688
15	HP-15	0,739	33	HP-33	0,733	51	HP-51	0,615
16	HP-16	0,735	34	HP-34	0,749	52	HP-52	0,675
17	HP-17	0,624	35	HP-35	0,633	53	HP-53	0,649
18	HP-18	0,771	36	HP-36	0,729	54	HP-54	0,739

B. Uji Konsistensi Instrumen Harapan Pengguna (HP)	
Instrumen	Koefisien Alpha
TK	0,934



4. Hasil Survei Lanjutan

Survei lanjutan dilakukan terhadap 100 responden yang terdiri dari penumpang yang menggunakan terminal Hamid Rusdi. Survei lanjutan memperoleh

54 atribut pelayanan sebagaimana pada Tabel 14. Tabel 14 juga menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan, kepuasan, dan harapan pengguna terhadap pelayanan terminal Hamid Rusdi Malang.

Tabel 14. Nilai mean tingkat kepentingan, kepuasan, dan Harapan Pengguna Terminal Hamid Rusdi

No	Atribut Pelayanan	Notasi	Nilai Rata-Rata (<i>mean</i>)		
			Kepuasan	Kepentingan	Harapan
1	Perlindungan keamanan dan keselamatan	AP-1	3,810	4,100	3,725
2	Pertolongan tindakan kesehatan	AP-2	3,930	3,800	3,902
3	Mendapatkan moda angkutan yang diperlukan	AP-3	3,620	4,020	3,962
4	Jaminan kejelasan dalam pemilihan tujuan perjalanan	AP-4	3,580	3,860	3,820
5	Petugas yang perhatian atas semua keluhan pelanggan	AP-5	3,850	3,760	3,780
6	Petugas cepat tanggap terhadap semua permasalahan	AP-6	4,140	3,810	3,992
7	Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani	AP-7	3,790	3,750	3,770
8	Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan yang cukup	AP-8	3,840	3,800	3,827
9	Berfungsinya pencahayaan (alami dan buatan)	AP-9	3,790	3,880	3,830
10	Berfungsinya fasilitas kamar mandi	AP-10	3,910	3,490	3,897
11	Berfungsinya penghawaan (alami dan buatan)	AP-11	3,740	3,840	3,811
12	Kondisi jalan yang baik	AP-12	3,600	3,870	3,620
13	Kondisi perparkiran yang baik	AP-13	4,190	3,900	4,082
14	Keindahan ruang tunggu	AP-14	3,980	3,740	3,945
15	Keindahan koridor	AP-15	3,950	3,670	3,940
16	Keindahan gate kedatangan dan keberangkatan	AP-16	3,890	3,650	3,887
17	Keindahan taman dan lansekap	AP-17	4,050	4,020	3,972
18	Kemudahan lokasi dari lingkungan	AP-18	3,480	4,330	3,990
19	Kemudahan sirkulasi ruang per ruang	AP-19	3,870	3,450	3,778
20	Kemudahan mendapat tiket	AP-20	3,480	3,780	3,451
21	Menjangkau harga tiket, retribusi/pajak, makanan, minuman	AP-21	3,690	3,840	3,820
22	Kemudahan mendapatkan informasi	AP-22	3,760	3,960	3,912
23	Kemudahan mendapatkan fasilitas	AP-23	3,900	3,580	3,910
24	Tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	AP-24	4,020	3,960	3,880
25	Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu	AP-25	3,660	4,110	3,910
26	Waktu tunggu yang tidak lama	AP-26	3,730	3,990	3,830
27	Pelayanan tiket yang tepat waktu	AP-27	3,250	3,660	3,241
28	Masa ketahanan pelayanan fasilitas	AP-28	4,120	3,940	4,150
29	Masa pelayanan angkutan	AP-29	3,420	3,860	3,720
30	Antrian penumpang dalam tiket yang normal dan wajar	AP-30	3,920	3,810	3,620
31	Kepadatan pengunjung di dalam dan luar terminal	AP-31	3,890	3,730	3,660
32	Tidak terjadi kemacetan arus kendaraan	AP-32	4,100	3,990	3,720
33	Terbebas dari asap rokok, kendaraan, dan bau tidak sedap	AP-33	3,820	3,680	3,810
34	Terbebas dari kebisingan, silau, view yang kurang baik	AP-34	3,930	3,780	3,740
35	Kebersihan ruang dalam dan ruang luar	AP-35	4,160	3,840	4,020
36	Tidak ada calo-calo tiket	AP-36	3,960	3,780	3,900
37	Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi ruang	AP-37	3,970	3,820	3,891
38	Tersedianya lahan parkir yang memadai	AP-38	3,880	3,700	3,850
39	Tersedianya luasan ruang tunggu yang memadai	AP-39	3,880	3,640	3,790
40	Tersedianya jumlah fasilitas kios dan retail yang memadai	AP-40	3,690	3,720	3,873
41	Tersedianya fasilitas persampahan yang mencukupi	AP-41	3,940	3,810	3,810
42	Ketersediaan fasilitas penginapan yang memadai	AP-42	3,240	3,517	3,220
43	Ketersediaan kantin, restoran, toko makanan	AP-43	3,880	4,060	3,920
44	Tersedianya papan informasi perjalanan	AP-44	3,760	3,650	3,857
45	Tersedia bagian informasi dan pengaduan	AP-45	3,990	3,830	3,921
46	Tersedia tempat penyewaan penitipan barang yang relatif aman	AP-46	3,428	3,820	3,722
47	Ada daftar atau papan tarif per trayek yang memadai	AP-47	3,730	3,960	3,903
48	Tersedianya jumlah dan luasan kamar mandi yang bersih	AP-48	4,040	3,860	3,880
49	Fasilitas ibadah bersih	AP-49	3,920	3,890	3,822
50	Ada rambu-rambu jalur angkutan	AP-50	3,670	3,820	3,951
51	Tersedia fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV	AP-51	3,901	3,601	4,050
52	Tersedia loket agen perjalanan	AP-52	3,350	3,770	3,576
53	Tersedia pos kesehatan	AP-53	3,990	3,860	4,113
54	Tersedia fasilitas bank, ATM center, dan penukaran uang.	AP-54	3,230	3,720	3,551

Tabel 14 menunjukkan bahwa skor rata-rata (*mean*) untuk seluruh atribut pelayanan baik untuk tingkat kepuasan, kepentingan, dan harapan pengguna yakni

berada di atas skor 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan terminal Hamid Rusdi lebih dari kategori cukup penting, cukup memuaskan, dan diharapkan.



Penutup

Tahapan survei pendahuluan terhadap 30 responden penumpang mendapatkan suara pengguna (*voice of user*) yang terdiri atas sepuluh indikator utama kinerja terminal. atribut A₅ mendapat skor rata-rata (*mean*) tertinggi (skor *mean* 4,1). Atribut tersebut adalah Kemudahan (*easy*) dalam hal lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar). Sementara itu atribut yang mendapat skor total terendah adalah A₈ dengan skor rata-rata 3,733. Atribut A₈ yaitu frekuensi (*frequency*) dalam hal antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan tingkat kemacetan arus kendaraan di dalam terminal. Secara total skor rata-rata (*mean*) bahwa seluruh atribut pelayanan dibutuhkan pengguna, dimana nilai *mean* mendekati angka 4. Hasil survei tentang ketersediaan fasilitas memperoleh kios dan retail sangat dibutuhkan oleh pengguna. Fasilitas ini memiliki skor tertinggi. Hasil ini dapat disepakati, sebab jika dibandingkan dengan kondisi yang faktual di lapangan menunjukkan bahwa terminal Hamid Rusdi memiliki kios dan retail namun banyak yang tutup dikarenakan sepi dari penumpang dan pengunjung, sehingga mengakibatkan para penjual menjadi rugi.

Hasil uji korelasi dan konsistensi instrumen tingkat kepentingan (TK), kepuasan pengguna (KP), dan harapan pengguna (HP) menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam instrumen memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien alfabanya (*Cronbach's Alpha*) sebesar 0,934 dan nilai alpha ini lebih besar dari 0,6. Dengan demikian berarti seluruh item pertanyaan dalam tiga instrumen dinyatakan sah dan konsisten. Hasil survei lanjutan terhadap 100 responden memperoleh 54 atribut pelayanan. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa skor rata-rata (*mean*) untuk seluruh atribut pelayanan baik untuk tingkat kepuasan, kepentingan, dan harapan pengguna yakni berada di atas skor 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan terminal Hamid Rusdi lebih dari kategori cukup penting, cukup memuaskan, dan diharapkan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk dilakukan analisis yang lebih mendalam dengan beberapa metode yang relevan.

Referensi

- Anonim. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan.
- Purba, Djamahean. 2009. *Analisis Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama (Studi Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar)*. Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Pati, Rhony., Radam, Iphan f., Arifin, Asrul. 2009. *Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Travel Rute Muara Teweh-Banjarmasin*. Prosiding Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya.p.1621-1633.
- Saputra, M. Taufiq Yuda., Kartika, A. Agung Gde. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar*. Tesis Pascasarjana Teknik Sipil FTSP ITS Surabaya.
- Spekkink, Dik. 2005. *Performance Based Design of Buildings, Final Domain Report..* CIBdf. Netherland.
- Sugiyono, 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Sedayu, Agung. et. al. 2012. *Attributes of a Minimum Services Standard of Public Transport Terminal Infrastructure in Indonesia*. Journal of Basic and Applied Scientific Research (TextRoad Journals Publications) Volume (2) Number (12) Desember 2012 Part III ISSN 2090-4304 (12626-12632).
- Sedayu, Agung. et. al. 2013. *Improvement Priorities and Targets in Quality of Services of Public Transport Terminal (A Case Study in Purabaya Terminal Surabaya Indonesia)*. Journal of Applied Sciences Research (INSInet Publications) April 2013 ISSN 1819-544X (2620-2630)
- Sedayu, Agung. 2013. *Improvement Priority of Service Quality of Purwoasri Terminal Kediri*. International Conference on Green Technology, Faculty of Science and Technology UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Sedayu, Agung. 2013. *Evaluation of Service Quality of Joyoboyo Terminal Surabaya*. 16th Indonesia Inter University Transport Studie Forum. University of Muhammadiyah, Surakarta.
- Sulaeman, Ahmad. Wiyanto, Dodi. 2011. *Kajian Pemanfaatan Terminal Indihiang Terkait dengan Kebijakan Pengembangan Wilayah Kota Tasikmalaya*
- Tawaris,Vivi A. Timboeleng J.A. 2013. *Penataan Terminal Angkutan Darat Towo'e Tahuna di Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal Sipil Statik Vol.1 No.3.
- Weningtyas, Widyarini., Karsaman, Rudy Hermawan. 2009. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Prasarana Jalan Tol*. Prosiding Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya : 1255-1266.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta : Penerbit Indeks.

