

Moch Syahrul Rajab¹
Nurani Hartatik²
Putri Suci Mawariza³

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN DI TERMINAL TAMBAK OSOWILANGUN SURABAYA

Abstrak

Transportasi jalan memainkan peran penting dalam memindahkan orang dan barang, baik untuk perjalanan jarak jauh maupun dekat. Kualitas pelayanan di terminal sangat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan penumpang. Di Terminal Tambak Osowilangun, terdapat tantangan seperti fasilitas yang kurang memadai, ketidakpastian jadwal, dan pelayanan petugas yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dengan kuesioner kepada 100 responden untuk mengevaluasi kinerja dan kepuasan pelayanan. Hasilnya menunjukkan kepuasan rata-rata 93%, dengan prioritas perbaikan pada penginformasian jadwal keberangkatan (4,15) dan respons petugas terhadap keluhan (4,18).

Kata kunci : Terminal, Osowilangon Surabaya, Importance Performance Analysis (IPA)

Abstract

Road transportation plays a crucial role in moving people and goods, both for long-distance and short-distance travel. The quality of service at the terminal greatly affects the comfort and satisfaction of passengers. At the Osowilangun Farm Terminal, there are challenges such as inadequate facilities, uncertain schedules, and suboptimal officer services. This study uses the Importance-Performance Analysis (IPA) method with a questionnaire to 100 respondents to evaluate performance and service satisfaction. The results showed an average satisfaction of 93%, with priority improvements in the notification of departure schedules (4.15) and officers' responses to complaints (4.18).

Keywords : Terminal, Osowilangon Surabaya, Importance Performance Analysis (IPA)

PENDAHULUAN

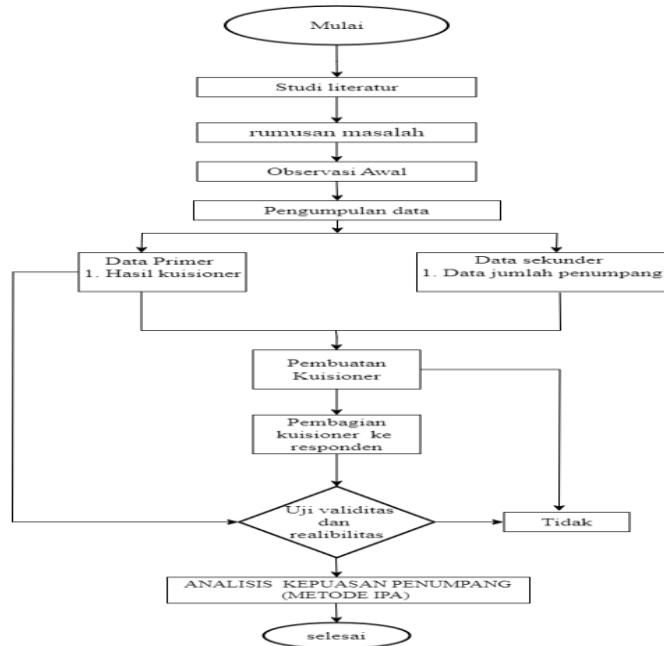
Menurut (Kadir, 2006) Pengertian transportasi berasal dari kata latin, yaitu *transportare*, di mana trans berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa transportasi jalan merupakan salah satu bentuk transportasi darat yang menggunakan jalan raya sebagai jalur utama untuk memindahkan orang dan barang dalam berpergian dengan jarak jangkau yang tinggi. Moda transportasi ini juga sangat baik apabila digunakan untuk perjalanan jarak jauh hingga dekat (Miro, 2012). Terminal bus adalah sebuah fasilitas infrastruktur yang berfungsi sebagai tempat pemberhentian, tempat parkir, dan pusat distribusi penumpang untuk layanan transportasi angkutan umum terutama bagi bus dan angkot. Terminal bus juga merupakan suatu area dan fasilitas yang di dalamnya terdapat interaksi berbagai elemen seperti manusia (penumpang, pedagang dan kru bus), fasilitas yang tersedia di terminal seperti tempat duduk, ruang tunggu, fasilitas MCK, loket tiket, loket informasi dan pengaduan, rambu dan informasi, tempat penitipan barang, lahan parkir pengantar, dan taman (Sukania, 2013) kualitas pelayanan yang baik di terminal akan berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan penumpang. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kebersihan terminal, ketersediaan fasilitas, ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, hingga sikap dan kinerja petugas. Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi tidak hanya akan meningkatkan citra terminal, tetapi juga dapat menarik lebih banyak penumpang untuk menggunakan jasa transportasi yang disediakan. namun demikian, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di terminal tambak osowilangun. Beberapa masalah umum yang sering ditemui antara lain adalah fasilitas yang kurang memadai, ketidakpastian jadwal, serta pelayanan petugas yang belum optimal. Keluhan-keluhan ini, jika tidak segera ditangani, dapat menurunkan tingkat kepuasan penumpang. Penelitian mengenai analisa tingkat kepuasan penumpang terhadap

^{1,2,3)} Universitas 17 Agustus 1945

email: Syahrulrajab07@gmail.com¹, nuranihartatik@gmail.com² Surabayapmawariza@gmail.com³

kualitas kinerja pelayanan di terminal tambak osowilangun sangat relevan untuk dilakukan. salah satu cara untuk mengukur sikap masyarakat terhadap mutu pelayanan suatu jasa ialah dengan menggunakan kuisioner mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pelayanan jasa tersebut. Selanjutnya untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna penumpang terhadap kinerja pelayanan penumpang, maka penulis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)

METODE



Gambar 1. Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kawasan area Terminal Tambak Osowilangon Surabaya penelitian ini membagikan kuesioner kepada para penumpang di Terminal Tambak Osowilangon Surabaya sebanyak 100 responden setelah itu dilakukan penentuan jumlah sampel dari populasi. Populasi merupakan wilayah generalisasi atau keseluruhan dari sesuatu yang sedang dipelajari karakteristiknya. Sampel merupakan bagian dari populasi. Jadi sampel adalah sebagian dari keseluruhan obyek yang akan diteliti atau dievaluasi yang memiliki karakteristik tertentu dari sebuah populasi (Retnawati, 2019) untuk sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

setelah menentukan jumlah sampel pada populasi kemudian dilakukan teknik pengambilan data kepada responden, teknik pengambilan data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik survei kuesioner,Kuisioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Rahman et al., 2019), setelah penyebaran kuesioner kepada para responden dilakukan uji kuisioner yaitu uji validitas dan uji realibilitas , menurut (Janna, 2021) Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy}	= koefisien validitas item yang di cari
ΣXY	= jumlah perkalian antara variabel X dan Y
ΣX^2	= jumlah dari kuadrat nilai X
ΣY^2	= jumlah dari kuadrat nilai Y
(ΣX^2)	= jumlah nilai X kemudian di kuadrat
(ΣY^2)	= jumlah nilai Y kemudian di kuadrat

Setelah melakukan uji validitas pada jumlah responden yang telah ditentukan kemudia dilakukan uji realibilitas, uji realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.Untuk metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus alpha (Arifin & Widyaningsih, 2021) penggunaan rumus alpha didasarkan atas pertimbangan bahwa rumus ini dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen yang skornya berbentuk skala 1 – 5. Selain itu, teknik ini pun cocok dilakukan untuk mencari reliabilitas tes bentuk uraian, berikut rumus yang digunakan :

$$r_{ac} = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ac} = koefisien reliabilitas alpha cronbachl

K = banyak butir/item pertanyaanl

$\Sigma \sigma_b^2$ = jumlah/total varian per butir/item pertanyaanl

σ_t^2 = jumlah atalau l total varian

Setelah dinyatakan reliabel kemudian dilakukan analis data tentang analisis kepuasan penumpang dengan menggunakan metode importance performance analysis , Importance performance analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa atau penumpang (konsumen) (Firdaus & Nur, 2023), Tujuan menggunakan metode ini yaitu untuk mengukur hubungan antara persepsi penumpang dan prioritas dari peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dikenal sebagai quadrant analysis Brant dan Latu Everet dan rumus yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penelitian tingkat kepentingan

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas

Jika hasil korelasi masing – masing pernyataan dengan skor total menunjukkan hasil signifikan $< 0,05$ maka item tersebut bisa dikatakan valid pada penelitian ini dengan $N = 30$ pada signifikan 5%, maka didapat nilai r tabel sebesar yaitu 0,361. (Sabilla & Herman, 2022)

Contoh perhitungan item pertanyaan nomor 1 kinerja layanan :

1. Item pertanyaan nomor 1 (kebersihan kondisi terminal)

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

$$r = \frac{30 \times 8076 - (76)(24799)}{\sqrt{\{30 \times 345 - (97)^2\} \{30 \times 207363 - (2479)^2\}}} = 0,474$$

Perhitungan dilakukan sebanyak 21 item pertanyaan dari item kinerja pelayanan dan 21 item pertanyaan dari kinerja pelayanan sampel yang diambil untuk melakukan uji validitas ini adalah sebanyak 30 responden dari 100 responden, perhitungan ini menggunakan software Microsoft excel dan juga statistical package for the social sciences atau disingkat dengan nama SPSS maka di dapatkan nilai R hitung yang mana sebagai berikut :

Tabel 1 Tabel Uji Validitas

variabel	Pertanyaan	R- hitun	sig	R- tabel	kesimpulan
Kinerja Layanan	X1	0.4727	0.05	0.361	VALID
	X2	0.5314	0.05	0.361	VALID
	X3	0.5866	0.05	0.361	VALID
	X4	0.3937	0.05	0.361	VALID
	X5	0.7913	0.05	0.361	VALID
	X6	0.8397	0.05	0.361	VALID
	X7	0.6694	0.05	0.361	VALID
	X8	0.4747	0.05	0.361	VALID
	X9	0.5998	0.05	0.361	VALID
	X10	0.4799	0.05	0.361	VALID
	X11	0.5381	0.05	0.361	VALID
	X12	0.666	0.05	0.361	VALID
	X13	0.5405	0.05	0.361	VALID
	X14	0.4586	0.05	0.361	VALID
	X15	0.4952	0.05	0.361	VALID
	X16	0.6384	0.05	0.361	VALID
	X17	0.4127	0.05	0.361	VALID
	X18	0.4612	0.05	0.361	VALID
	X19	0.5983	0.05	0.361	VALID
	X20	0.51	0.05	0.361	VALID
	X21	0.5414	0.05	0.361	VALID
Kepentingan	Y1	0.3696	0.05	0.361	VALID
	Y2	0.3665	0.05	0.361	VALID
	Y3	0.4473	0.05	0.361	VALID
	Y4	0.3995	0.05	0.361	VALID
	Y5	0.4398	0.05	0.361	VALID
	Y6	0.4757	0.05	0.361	VALID
	Y7	0.494	0.05	0.361	VALID
	Y8	0.4793	0.05	0.361	VALID
	Y9	0.5067	0.05	0.361	VALID
	Y10	0.6533	0.05	0.361	VALID
	Y11	0.6249	0.05	0.361	VALID
	Y12	0.6665	0.05	0.361	VALID
	Y13	0.6242	0.05	0.361	VALID
	Y14	0.5595	0.05	0.361	VALID
	Y15	0.4393	0.05	0.361	VALID
	Y16	0.5067	0.05	0.361	VALID
	Y17	0.4845	0.05	0.361	VALID
	Y18	0.54	0.05	0.361	VALID
	Y19	0.6059	0.05	0.361	VALID
	Y20	0.5635	0.05	0.361	VALID
	Y21	0.53	0.05	0.361	VALID

(Sumber : olahan data , 2024)

Dari hasil hitung uji validitas pada tabel 4.5, penulis mendapatkan atau memperoleh hasil R hitung dari setiap item pertanyaan dari 30 responden. Penulis hanya menguji sampai 30 responden dikarenakan analisis deskriptif cukup dilakukan dengan hanya 30 responden saja. Kemudian penulis menentukan nilai R tabel., pada penelitian ini dengan $N = 30$ pada signifikan 5%, maka didapat nilai r tabel sebesar yaitu 0,361. Uji validitas pada 21 indikator variabel kinerja layanan dan 21 indikator variabel kepentingan dinyatakan VALID

Uji Reabilitas

Karena nilai $R_{hitung} > R_{Tabel}$, kemudian setelah semua Variabel dinyatakan valid dilakukan uji realibilitas untuk mengukur tingkat reliabel suatu varibel instrument dimana sebagai berikut : Item pertanyaan nomor 1 (X1) kinerja layanan

- Menentukan nilai varian tiap butir

$$\sigma_b^2 = \frac{\Sigma X_b^2 - \frac{(\Sigma X_1)^2}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{345 - \frac{(97)^2}{30}}{30} = 1,082$$

$$\Sigma X_b^2 = 11,13$$

- Menentukan Varian total

$$\sigma_b^2 = \frac{\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{207363 - \frac{(\Sigma 2479)^2}{30}}{30} = 71,08$$

- Menetukan realibilitas instrumen dengan rumus (2.3)

$$r_{ac} = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_b^2} \right) = r_{ac} = \left(\frac{21}{21 - 1} \right) \left(1 - \frac{11,13}{71,08} \right) = 0,885$$

- A. Item pertanyaan nomor 1 (Y1) Kepentingan

- Menentukan nilai varian tiap butir

$$\sigma_b^2 = \frac{\Sigma X_b^2 - \frac{(\Sigma X_1)^2}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{421 - \frac{(109)^2}{30}}{30} = 0,832$$

$$\Sigma X_b^2 = 0,832 + 1,116 + 0,733 + 0,489 + 0,427 + 0,596 + 0,672 + 0,632 + 0,596 + 0,493 + 0,560 + 0,491 + 0,627 + 0,729 + 0,566 + 0,700 + 0,462 + 0,672 + 0,539 = 13,05$$

- Menentukan Varian total

$$\sigma_b^2 = \frac{\Sigma X_b^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{211261 - \frac{(2505)^2}{30}}{30} = 69,78$$

- Menetukan realibilitas instrumen dengan rumus (2.3)

$$r_{ac} = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_b^2} \right) = r_{ac} = \left(\frac{21}{21 - 1} \right) \left(1 - \frac{13,05}{69,78} \right) = 0,854$$

Tabel 2 Tabel Uji realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kinerja layanan	0,885
Kepentingan	0,854

(Sumber : Olahan data , 2024)

Hasil dari tabel 4.7 dapat diambil Kesimpulan bahwa seluruh variabel kinerja layanan dan kepentingan telah memenuhi kriteria. Karena kuesioner dinyatakan atau dikatakan reliable jika nilai Crobach Alpha > 0,6 (Sugiyono, 2021)

Analisis Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang diperoleh atau di dapat dari metode IPA (Importance Performance Analysis) yang di dapatkan dari kesesuaian antara tingkat kinerja layanan dan tingkat kepentingan. Bobot nilai menggunakan skala likert, kemudian hasil dari analisis tersebut dirubah kedalam bentuk persentase. Perhitungan tingkat kepuasan menggunakan metode IPA dengan menggunakan rumus

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

Dimana

TKi = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penelitian tingkat kepentingan

1. Item pertanyaan no 1

Kinerja layanan

Sangat buruk (1)	= 5 responden
Buruk (2)	= 16 responden
Cukup Bagus	= 42 responden
Bagus	= 34 responden
Sangat Bagus	= 3 responden

$$X1 = (5 \times 1) + (16 \times 2) + (42 \times 3) + (34 \times 4) + (3 \times 5) = 314$$

Item pertanyaan no 1

Kepentingan

Sangat tidak setuju (1)	= 6 responden
Tidak setuju (2)	= 17 responden
Netral(3)	= 32 responden
Setuju (4)	= 35 responden
Sangat Setuju (5)	= 10 responden

$$X1 = (8 \times 1) + (14 \times 2) + (29 \times 3) + (34 \times 4) + (15 \times 5) = 326$$

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{314}{326} \times 100\% = 96\%$$

Hasil dari perhitungan item pertanyaan no 1 sebesar 96 %, maka bisa disimpulkan bahwa dari 100 responden , 42 memilih “ cukup bagus” sedangkan untuk tingkat kepentingan lebih dominan memilih “setuju “ dengan jumlah 35 responden.

Setelah semua item pertanyaan telah dihitung hasil tingkat kesuaian kepuasan penumpang yang didapat dari hasil penilaian dari 100 responden yang telah memilih dengan skala likert kemudian dibuatkan tabel presentase nya seperti di bawah berikut :

Tabel 3 tingkat kesesuaian kepuasan penumpang

no	ΣX	ΣY	Tingkat Kesesuaian	%
1	314	326	0.9631	96 %
2	379	387	0.9793	97 %
3	386	402	0.9601	96 %
4	385	420	0.9166	91 %
5	374	402	0.9303	93 %
6	389	433	0.8983	89 %
7	395	433	0.9122	91 %
8	394	431	0.9141	91 %
9	399	430	0.9279	92%
10	397	430	0.9232	92 %
11	393	422	0.9312	93%
12	402	415	0.9686	96 %
13	391	429	0.9114	91 %
14	394	418	0.9425	94 %
15	403	432	0.9328	93 %
16	388	418	0.9282	92 %
17	404	431	0.9373	93 %
18	406	432	0.9398	93 %
19	399	438	0.9110	91 %

20	403	437	0.9221	92 %
21	405	437	0.9267	92 %
RATA - RATA		0,93236667		93 %

(Sumber : Olahan data , 2024)

Dilihat dari hasil pada tabel diatas 4.12 dapat diketahui bahwa atribut – atribut dari pertanyaan termasuk dalam skor tinggi. Untuk skor terendah atribut layanan yaitu adalah 89 % dengan pertanyaan Petugas terminal memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan penumpang

SIMPULAN

Hasil penelitian dari analisis tingkat kepuasan penumpang memiliki persentase tingkat kepuasan penumpang di Terminal Tambak Osowilangon Surabaya yaitu menunjukkan rata – rata persentase sebesar 93 %

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A., & Widyaningsih, N. (2021). Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres). *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(5), 410–418. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v1i5.55>
- Firdaus, M. F., & Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295–301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Janna, N. M. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. 18210047.
- Kadir, A. (2006). TRANSPORTASI: PERAN DAN DAMPAKNYA DALAM PERTUMBUHAN EKONOMI NASIONAL Abdul. 121–131.
- Miro, F. (2012). Pengantar sistem transportasi (S. T. lemeda smarmata (ed.)). penerbit Erlangga.
- Rahman, M. S., Kom, S., & Kom, M. (2019). APLIKASI REKAPITULASI KUESIONER HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR PADA STMIK INDONESIA BANJARMASIN MENGGUNAKAN JAVA Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden . . 10(3).
- Retnawati, H. (2019). Teknik Pengambilan Sampel. September 2019.
- Sabilla, R. A., & Herman, H. (2022). Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA dan CSI. *Journal of Sustainable Construction*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.26593/josc.v2i1.6035>
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sukania, I. W. (2013). Kajian Ergonomi Terminal Bus Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*
- Sukania, I. W. (2013). Kajian Ergonomi Terminal Bus Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Tahun, 1(1), 33–40.i Tahun, 1(1), 33–40.