

Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang

Atong Soekirman^{a1}, Muhammad Nur Huda^{b2}, Aswanti Setyawati^{c3}, Siti Nurhayati^{d4*}, Subandi Subandi^{e5}

^{abcde} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

a.soekirman@gmail.com¹, hudabarkery@gmail.com², wanti61@yahoo.com³, snkalibata66@gmail.com^{4*}, andiahnaf@yahoo.co.id⁵

Abstract. The main problem is that the DKI Jakarta Provincial Government is still not optimal in carrying out improvements to the Pulo Gebang integrated bus terminal, both in terms of facilities and services. This condition is reflected in the presence of passengers and drivers who have not maximized their use of the Pulo Gebang integrated bus terminal. This study aims to analyze service levels in increasing customer satisfaction. This research uses service quality analysis at the Pulo Gebang integrated bus terminal based on the level of passenger satisfaction using the Service Quality, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment methods. The research sample was bus passengers and the operational implementation unit as well as the Pulo Gebang integrated bus infrastructure and facilities implementation unit, totaling 100 respondents. The calculation results show the suitability value between the average perception score and the lowest average importance score, namely the service attributes, security guarantees and trust in services, which shows that the number of existing buses cannot fulfill customer desires. Other calculation results show that the conformity value does not reach 100%, so the Pulo Gebang Integrated bus terminal has not been able to fulfill customer desires as a whole.

Keywords : bus passenger, customer satisfaction, service quality, integrated bus terminal.

Abstrak. Permasalahan utama, masih belum maksimalnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan perbaikan terminal bus terpadu Pulo Gebang baik dari sisi fasilitas maupun pelayanan. Kondisi tersebut tercermin dari masih adanya penumpang, pengemudi yang belum memaksimalkan menggunakan terminal bus terpadu Pulo Gebang. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan analisis kualitas pelayanan pada terminal bus terpadu Pulo Gebang berdasarkan tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode Service Quality, Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment. Sampel penelitian adalah penumpang bus dan satuan pelaksanaan operasional serta satuan pelaksana prasarana dan sarana bus terpadu Pulo Gebang sebanyak 100 responden. Hasil perhitungan menunjukkan nilai kesesuaian antara rata – rata skor persepsi dengan rata-rata skor kepentingan nilai terendah yaitu atribut pelayanan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, yang menunjukkan jumlah bus yang ada belum bisa memenuhi keinginan pelanggan. Hasil perhitungan lainnya, menunjukkan nilai kesesuaian tidak ada yang mencapai nilai 100%, maka terminal bus Terpadu Pulo Gebang belum dapat memenuhi keinginan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci : penumpang bus, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, terminal bus terpadu

1. Pendahuluan

Terminal bus Terpadu Pulo Gebang di Jakarta Timur, merupakan salah satu potensi menjadi gerbang darat di DKI Jakarta. Terminal bus Terpadu Pulo Gebang diharapkan akan mengundang minat para investor sehingga roda perekonomian di DKI Jakarta pada umumnya dan kawasan

*Corresponding email: snkalibata66@gmail.com

Jakarta Timur pada khususnya akan lebih menggeliat. Namaun banyak terminal bayangan sekitar Pulo Gebang muncul karena posisi terminal tersebut dinilai tidak strategis. Tata kelola Terminal Pulo Gebang harus dibenahi, karena hingga saat ini, terminal terbesar di Jakarta tersebut, masih belum optimal. Apabila hal tersebut tidak segera dibenahi, bukan tidak mungkin Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang akan ditinggalkan oleh para pengguna jasa. Adanya terminal bayangan ini yang mengakibatkan orang makin jauh ke Pulo Gebang. Selain itu, tidak sedikit penumpang memilih naik bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) diluar Terminal bus Terpadu Pulo Gebang. Dalam melakukan aktivitasnya kendaraan angkutan umum yang seharusnya berhenti didalam terminal, ternyata sebagian kendaraan angkutan umum melakukannya aktifitas diluar terminal, sehingga berdampak kemacetan di jalan raya yang merupakan arus keluar masuk Terminal bus Terpadu Pulo Gebang.

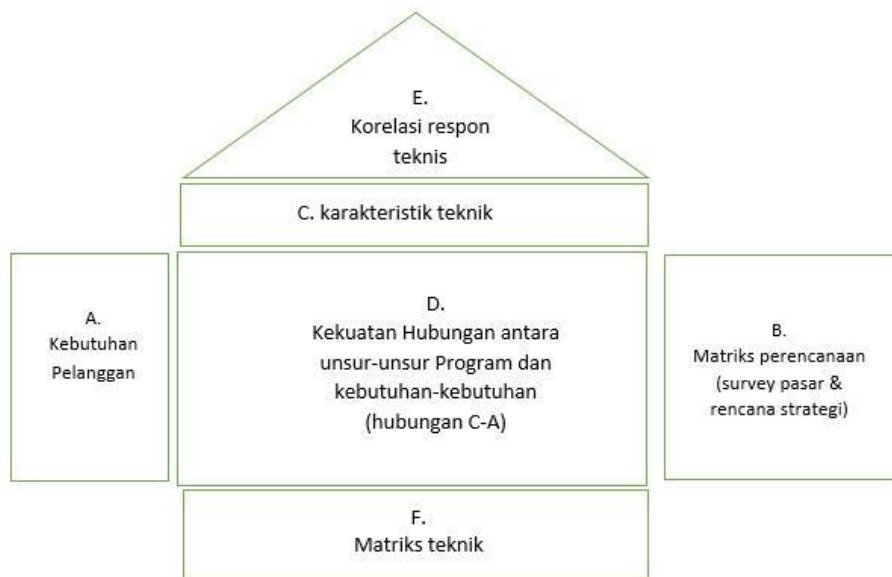
Tingkat kepuasan penumpang akan sangat bergantung pada faktor-faktor kualitas pelayanan seperti, pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan keterjangkauan, pelayanan kesetaraan. Hal-hal tersebut merupakan faktor penunjang untuk mengetahui tingkat kepuasan/ketidak puasan penumpang terhadap akses dari berbagai wilayah di Provinsi DKI Jakarta khususnya Jakarta Timur dari dan menuju Terminal bus Terpadu Pulo Gebang. Penelitian ini menggunakan suatu ukuran sehingga dapat diketahui perbaikan yang perlu dilakukan sebagai usaha untuk menghidupkan kembali Terminal bus Terpadu Pulo Gebang yang sepi penumpang. Supranto (2016) menyatakan bahwa, 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 jasa terhadap kinerja pelayanan jasa, maka penulis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) atau analisa tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan serta Quality Function Deployment (QFD). Analisis ini dipandang mampu untuk merumuskan persepsi penumpang/pengguna angkutan umum terhadap kinerja pelayanan Terminal bus Terpadu Pulo Gebang.

Berdasarkan gap riset telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Secara umum, hasil penelitian sebelumnya Apriliani et al., (2023), Pangaribuan & Yenita, (2023), Ningsih & Nurfarida, (2022), Wahdana et al., (2022), Halim, (2022) dan Naveen & Gurtoo, (2020), menyatakan kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggannya. Beberapa temuan penelitian, khususnya Service Quality pada beberapa terminal bus, berdasarkan temuannya masih memerlukan perbaikan beberapa faktor seperti, sikap keramahan petugas kepada pengguna layanan terminal, agar penumpang dapat menggunakan jasa layanan terminal merasa nyaman (Arifa & Sholahuddin, 2022; Darniawan, 2023; Frenanda et al., 2023) Secara umum beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan model Servqual khususnya pada angkuta bus (Barabino et al., 2012; Ladhari, 2009). Terminal bus dengan kinerja pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan penumpangnya (Adhitya & Hutagalung, 2023; Elfian & Ariwibowo, 2018; Ferza et al., 2019; Suantara, 2023).

Secara teoretik, kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler, 2018; Oliver, 2010). Apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa senang, tetapi sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan pelanggan akan merasa kecewa. Menurut Mujiharjo (2016) kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk dan layanan akan berpengaruh terhadap pola perilaku selanjutnya. Tingkat kesesuaian dapat dijadikan kesimpulan bahwa konsumen merasa puas dengan kinerja pelayanan yang ada secara keseluruhan (Astuti, 2012). Servqual menurut Tjiptono & Chandra, (2017), Shahin, (2007) dan Supranto, (2016), adalah alat untuk mengukur persepsi dan ekspektasi pelanggan serta kesenjangan yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan faktor tangible, reliability responsiveness, assurance dan empathy terhadap kualitas layanan model Servqual (Parasuraman, 2009; Zeithaml et al., 1996).

Quality Function Deployment (QFD) merupakan proses menetapkan permintaan dan menerjemahkan keinginan pelanggan kedalam atribut yang dapat dipahami serta proses sistematis yang membantu perusahaan memahami dengan cepat dan memadukan kebutuhan klien ke dalam barang atau jasa mereka (Render & Heizer, 2019; Wijaya, 2018). Penerapan QFD bisa mengurangi waktu desain sebesar 40% dan biaya desain sebesar 60% dengan bersamaan kualitas yang sama bertambah. Metode QFD menurut Nasution, (2016) juga sangat berperan dalam meningkatkan kerjasama tim untuk berfokus pada pengembangan produk. Manfaat QFD menurut Surjandari, (2016) antara lain berfokus pada pelanggan, efisiensi waktu, orientasi pada kerjasama tim dan orientasi pada dokumentasi. Alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD adalah matriks yang berbentuk rumah, yang disebut House of Quality (QFD) (Wijaya, 2018). Gambar 1 menunjukkan matriks dasar House of Quality (HOQ).

Berdasarkan latar belakang masalah dan beberapa fenomena dari hasil kajian terdahulu yang diuraikan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui apakah memenuhi harapan dari pengguna jasa berdasarkan nilai kesenjangan dari indikator-indikator harapan atau keinginan pelanggan terhadap persepsi kualitas pelayanan operasional dengan metode Service Quality (Servqual), (2) Untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang berada dikuadran satu untuk prioritas program dengan metode IPA, dan (3) Untuk mengetahui bagaimana rekomendasi secara teknis untuk desain ulang operasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan metode QFD. Kualitas pelayanan menjadi tujuan dalam memperbaiki pemenuhan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterima untuk memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan. Harapan pelanggan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan, dan kebutuhan pelanggan yaitu terpenuhinya layanan yang berkualitas. Untuk mengatasi berbagai masalah yang terjadi maka diperlukan adanya suatu usaha dari semua pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



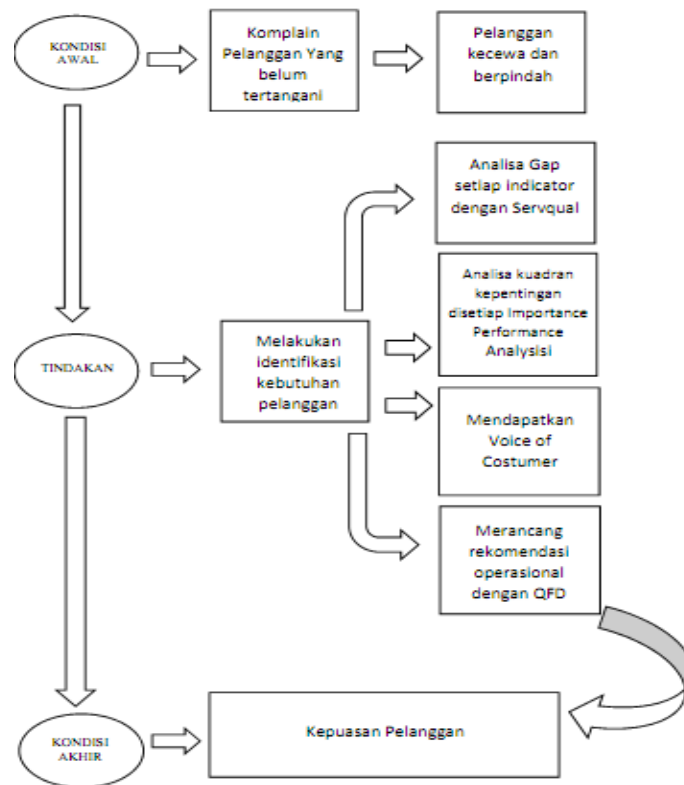
Gambar-1 House of Quality (HOQ)

Sumber: Wijaya, (2018)

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan dan persamaan dengan yang penelitian diteliti adalah sebagai berikut: Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah dimana pada penelitian sebelumnya secara umum menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif oleh karena itu peneliti saat ini melakukan penegas pada obyek penelitian dan penegasan pada metode kualitatif dan kuantitatif yaitu tingkat pelayanan Terminal bus Terpadu Pulo Gebang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan Servqual dan IPA dalam QFD.

Alur Pikir

Berdasarkan kajian terhadap penelitian relevan sebelumnya dan artikel atau jurnal terkait, bahwa kualitas pelayanan terhadap penumpang Terminal bus Terpadu Pulo Gebang memiliki hubungan yang erat atau berkaitan dengan kepuasan penumpangnya. Maka, peneliti akan melakukan kajian secara kualitatif terhadap tingkat pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan Servqual Dan IPA dalam QFD, untuk menjawab pertanyaan penelitian dalam penelitian ini. Untuk dapat lebih mengarahkan pada jalannya penelitian dan dapat menghasilkan hasil penelitian yang cermat dan teliti, maka dibutuhkan adanya bagan alir penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaannya (Gambar 2).



Gambar-2 Alur Pikir Penelitian

2. Metode Penelitian

Penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan Service Quality dan Important Performance Analysis serta Quality Function Deployment. Informan merupakan orang-orang yang terbiasa melakukan perjalanan dengan bus di Terminal bus Terpadu Pulo Gebang dan Satuan Pelaksanaan Operasional serta Satuan Pelaksana Prasarana dan Sarana Bus Terpadu Pulo Gebang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability dengan analisis yang digunakan adalah Koefisien Determinasi. Dalam penelitian ini yang sampel yang digunakan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut: $n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$. Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebesar 97, atau dilakukan pembulatan menjadi 100 responden. Wawancara mendalam dengan pihak terkait yang memahami kegiatan di Terminal bus Terpadu Pulo Gebang, dalam hal ini Kepala UPT Terminal bus Terpadu Pulo Gebang. Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi pada HOQ yang dihasilkan melalui analisa menggunakan metode QFD, akan menghasilkan usulan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang. Variabel kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi variabel yaitu (1) Keandalan (reliability) dengan enam indikator, (2) Ketanggapan (responsiveness) dengan dua indikator, (3) Jaminan (assurance) dengan 10 indikator, (4) Kepedulian (empathy) dengan satu indikator dan (5) Bukti fisik (Tangible) dengan tiga indikator.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Perhitungan Gap Servqual

Menentukan rata-rata nilai persepsi = $(\sum_{i=1}^n p_i)/n = 262/100 = 2,62$

Menentukan rata-rata harapan = $(\sum_{i=1}^n E_i)/n = 362/100 = 3,62$

Menentukan nilai gap Servqual = $P - E = 2,56 - 3,62 = -1,00$. Setiap atribut pelayanan mempunyai nilai gap yang berbeda. Pada Tabel 1 menunjukkan selisih antara tingkat persepsi dengan harapan pelanggan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang.

Tabel-1 Nilai Gap Kuesioner Antara Persepsi dengan Harapan

Atribut Pelayanan	Persepsi	Harapan	Gap	Persentase Kepuasan	Urutan Nilai Gap
1	2,62	3,62	-1,00	72%	4
2	2,89	3,85	-0,96	75%	6
3	3,63	3,78	-0,15	96%	22
4	3,24	3,8	-0,56	85%	11
5	3,2	4,17	-0,97	77%	5
6	2,92	4,11	-1,19	71%	3
7	3,4	3,91	-0,51	87%	13
8	3,46	3,79	-0,33	91%	18
9	3,44	3,95	-0,51	87%	14
10	3,61	4,06	-0,45	89%	17
11	3,65	3,85	-0,20	95%	21
12	3,6	4,11	-0,51	88%	15
13	3,58	4,11	-0,53	87%	12
14	3,14	3,78	-0,64	83%	9
15	2,4	3,89	-1,49	62%	1
16	3,17	3,99	-0,82	79%	8
17	3,57	3,82	-0,25	93%	19
18	3,78	4,01	-0,23	94%	20
19	2,91	3,87	-0,96	75%	7
20	3,72	4,21	-0,49	88%	16
21	3,68	4,29	-0,61	86%	10
22	2,85	4,13	-1,28	69%	2

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Hasil dari Tabel 1 menunjukkan bahwa Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang belum bisa memenuhi harapan dari pelanggan di semua atribut pelayanan, ini dibuktikan dengan semua nilai gap pada semua atribut pelayanan bernilai negative (-). Atribut dengan pertanyaan 15 (Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan) mempunyai nilai gap yang paling tinggi. Atribut dengan pertanyaan nomor 3 yaitu keramahan petugas dalam melayani pelanggan) mempunyai nilai gap paling rendah.

Importance Performance Analysis

Pengukuran dengan menggunakan metode ini yaitu untuk mengetahui atribut yang dijadikan prioritas utama dalam melakukan perbaikan, dimana penyajiannya dalam bentuk diagram kartesius yang ditunjukkan dengan sumbu X dan sumbu Y. Untuk menentukan nilai sumbu X dan sumbu Y adalah sebagai berikut :

$$\text{Menentukan tingkat kesesuaian} = \frac{\text{Skor Penilaian Persepsi}}{\text{Skor Penilaian Kepentingan}} = \frac{262}{448} = 58,4\%$$

$$\text{Menentukan sumbu X} = \frac{\text{Jumlah Skor Penilaian Persepsi}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{262}{100} = 2,62$$

$$\text{Menentukan sumbu Y} = \frac{\text{Skor Penilaian Tingkat Kepentingan}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{448}{100} = 4,48$$

Setiap atribut pelayanan mempunyai skala prioritas yang berbeda. Untuk mendapatkan skala tersebut menggunakan diagram kartesius. Dengan Sumbu X sebagai persepsi pelanggan mengenai pelayanan yang di terima dan sumbu Y adalah kepentingan pelanggan dalam pelayanan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang. Nilai sumbu X dan Sumbu Y beserta letak kuadran untuk setiap atribut pelayanan diuraikan pada Tabel 2.

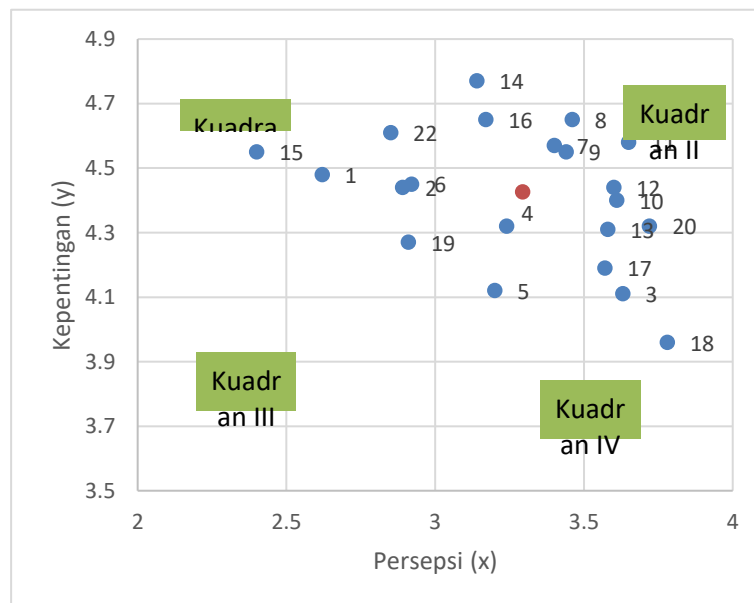
Tabel-2 Perhitungan Sumbu X dan Sumbu Y

Atribut Pelayanan	Persepsi	Kepentingan	Persentase	Kuadran
1	2,62	4,48	58,48%	I
2	2,89	4,44	65,09%	I
3	3,63	4,11	88,32%	IV
4	3,24	4,32	75,00%	III
5	3,20	4,12	77,67%	III
6	2,92	4,45	65,62%	I
7	3,40	4,57	74,40%	II
8	3,46	4,65	74,41%	II
9	3,44	4,55	75,60%	II
10	3,61	4,40	82,05%	IV
11	3,65	4,58	79,69%	II
12	3,60	4,44	81,08%	II
13	3,58	4,31	83,06%	IV
14	3,14	4,77	65,83%	I
15	2,40	4,55	52,75%	I
16	3,17	4,65	68,17%	I
17	3,57	4,19	85,20%	IV
18	3,78	3,96	95,45%	IV
19	2,91	4,27	68,15%	III
20	3,72	4,32	86,11%	IV
21	3,68	4,64	79,31%	II
22	2,85	4,61	61,82%	I

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Hasil perhitungan menunjukkan nilai kesesuaian antara rata- rata skor persepsi dengan rata-rata skor kepentingan nilai terendah yaitu atribut pelayanan no 15 (Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan) dengan nilai 52,75%. Ini menunjukkan jumlah bus yang ada belum bisa memenuhi keinginan pelanggan, sehingga diperlukan perhatian bagi Terminal Bus Terpadu Pulo

Gebang. Nilai kesesuaian tertinggi ada di atribut pelayanan no 18 (Kerapihan petugas dalam berseragam) dengan nilai 95,45%. Hasil perhitungan menunjukkan nilai kesesuaian tidak ada yang mencapai nilai 100%, Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang belum bisa memenuhi keinginan pelanggan secara keseluruhan. Berikut adalah Gambar 3 yang menunjukkan diagram kartesius.



Gambar-3 Diagram Kartesius IPA

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Berdasarkan analisis yang diperoleh dengan menggunakan metode IPA didapat hasil sebagai berikut :

Kuadr I (Prioritas Utama), merupakan kuadr I yang menjadi prioritas utama atau yang paling diutamakan untuk ditingkatkan, meskipun kinerja masih kurang. Kuadr II (Pertahankan Prestasi), merupakan kuadr I yang dapat dikatakan sudah cukup baik. Dimana kepentingan yang tinggi dan didukung dengan kinerja yang tinggi juga. Dengan demikian pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kuadr III (Prioritas Rendah), Kuadr I ini merupakan kuadr I yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, begitu juga dengan kinerjanya yang kurang diperhatikan. Kuadr IV (Berlebihan), atribut yang masuk ke dalam kuadr I ini dikatakan berlebihan dikarenakan kinerja yang dilakukan berlebihan, sedangkan kepentingan untuk atribut ini rendah.

Analisis Quality Function Deployment dan Voice of Customer (matriks Whats)

Setelah melakukan analisis terhadap kuesioner dengan Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisa dengan Quality Function Deployment. Penelitian ini menggunakan penggabungan metode Servqual, IPA dan QFD, maka untuk mendapatkan Voice of Customer dengan meminimasi atribut pelayanan dengan jumlah Gap paling besar dan berada di kuadr I satu. Atribut yang dimasukkan dalam

voice of customer yaitu atribut yang ada dalam kuadran A (tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya tidak memuaskan).

Berikut adalah Tabel 3 yang menunjukkan hasil penggabungan analisa Servqual dan IPA.

Tabel-3 Daftar Hasil Analisa Gap dan Kuadran

No	Atribut Pelayanan	Gap Servqual	Kuadran
1	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	-1,49	I
2	Kebersihan dan kerapian Bus serta petugas terminal	-1,28	I
3	Ketenangan dan kenyamanan terminal	-1,19	I
4	Ketepatan waktu berangkat dan tiba	-1	I
5	Kesesuaian tarif dengan fasilitas dan layanan yang diberikan	-0,97	III
6	Akses menuju lokasi terminal	-0,96	I
7	Memberikan perhatian secara individu kepada penumpang dan difabel	-0,96	III
8	Kenyamanan atas fasilitas yang ada di dalam terminal	-0,82	I
9	Pengetahuan dan kecakapan petugas terminal dalam menghadapi keluhan penumpang	-0,64	I
10	Kebersihan di dalam terminal	-0,61	II
11	Ketepatan suhu udara di dalam terminal	-0,56	III
12	Kebersihan di area terminal	-0,53	IV
13	Petugas cepat dan tanggap dalam melayani	-0,51	II
14	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	-0,51	II
15	Kehandalan perangkat eticketing	-0,51	II
16	Memiliki fasilitas umum dan penerangan yang baik	-0,49	IV
17	Kemudahan dalam mendapatkan tiket bus di terminal	-0,45	IV
18	Petugas tanggap dalam membantu pelanggan	-0,33	II
19	Ketersediaan ticketing dan loket pembayaran	-0,25	IV
20	Kerapihan petugas dalam berseragam	-0,23	IV
21	Kejujuran petugas dalam melayani pelanggan	-0,2	II
22	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan	-0,15	IV

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Analisis Matriks Perencanaan

Perhitungan kepentingan setiap atribut

Nilai kepentingan setiap atribut dilakukan dengan menyebar kuesioner kepentingan. Untuk mendapatkan nilai kepentingan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$IC = \frac{\sum \text{Skala tingkat kepentingan } i \times \text{nilai responden } i}{\text{Jumlah responden}}$$

$$\text{Nilai kepentingan} = \frac{455}{100} = 4,55$$

Menentukan Nilai Persepsi Setiap Atribut Pelayanan

Nilai kepentingan setiap atribut dilakukan dengan menyebar kuesioner persepsi pelanggan. Untuk mendapatkan nilai persepsi pelanggan dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$IC = \frac{\sum \text{Skala tingkat kepentingan } i \times \text{nilai responden } i}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{240}{100} = 2,40$$

Menentukan Nilai Goal Setiap Atribut Pelayanan

Untuk mencapai hasil yang diinginkan dan terukur maka dilakukan Goal yang dapat di ukur juga. Nilai goal menunjukkan seberapa besar sasaran yang akan dicapai dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam item “what” yang ada. Nilai goal diperoleh dari nilai tertinggi dari nilai kepentingan dan kinerja. Tabel 4 menunjukkan hasil dari rasio perbaikan yang harus dilakukan.

Tabel-4 Tabulasi Goal dan Rata – Rata Kepentingan

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Goal
1	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	2,40	4,55	4,55
2	Kebersihan dan kerapian Bus serta petugas terminal	2,85	4,61	4,61
3	Ketenangan dan kenyamanan terminal	2,92	4,45	4,45
4	Ketepatan waktu berangkat dan tiba	2,62	4,48	4,48
5	Akses menuju lokasi terminal	2,89	4,44	4,44
6	Kenyamanan atas fasilitas yang ada di dalam terminal	3,17	4,65	4,65
7	Pengetahuan dan kecakapan petugas terminal dalam menghadapi keluhan penumpang	3,14	4,77	4,77

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Menentukan Bobot Setiap Atribut Pelayanan

Penentuan nilai bobot ini menggambarkan prioritas kebutuhan pelanggan. Dimana nilai ini akan menjadi prioritas bagi untuk melakukan perbaikan, rumus yang digunakan untuk perhitungan sebagai berikut: Bobot = Goal x Rasio Perbaikan = 4,55 x 1,90 = 8,63

Menentukan Perhitungan Normalisasi Bobot

Normalisasi bobot dilakukan untuk mendapatkan nilai bobot dengan skala nilai dari 0 sampai dengan 1. Untuk mendapatkan nilai normalisasi bobot dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Normalisasi Bobot} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Total Bobot}} = \frac{9,48}{51,74} = 0,17$$

Tabel-5 Nilai Hubungan antara Atribut Whats dengan Atribut Hows

Atribut Whats / Aspek Teknis	Atribut Whats/Voice of Costumer	Kepentingan relatif	Adanya petugas khusus di lingkungan Terminal	Mempunyai pengawas untuk mengontrol kebersihan dan kerapian bus	Mempunyai petugas keamanan gabungan baik dari Dinas, Kepolisian atau TNI	Adanya informasi Bus di aplikasi digital baik Internet maupun Smartphone	Menambah Frekuensi trip feeder dari dan menuju terminal	Setiap bus masuk dan keluar diawasi dengan CCTV	Petugas terminal mempunyai kriteria standar pelayanan minimum	Nilai Persepsi	Goal	Rasio Perbaikan	Bobot	Normalisasi Bobot
Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan		4,55	●	▽	●	▽	○	●	○	2,40	4,55	1,90	8,63	0,17
Kebersihan dan kerapian Bus serta petugas terminal		4,61	○	●	▽	▽	▽	▽	○	2,85	4,61	1,62	7,46	0,15
Ketenangan dan kenyamanan terminal		4,45	○	▽	●	○	●	○	○	2,92	4,45	1,52	6,78	0,13
Ketepatan waktu berangkat dan tiba		4,48	○	▽	▽	●	●	▽	○	2,62	4,48	1,71	7,66	0,15
Akses menuju lokasi terminal		4,44	▽	▽	▽	▽	●	▽	▽	2,89	4,44	1,54	6,82	0,13
Kenyamanan atas fasilitas yang ada di dalam terminal		4,65	○	▽	▽	▽	●	○	●	3,17	4,65	1,47	6,82	0,13
Pengetahuan dan kecakapan petugas terminal dalam menghadapi keluhan penumpang		4,77	○	▽	○	▽	▽	○	○	3,14	4,77	1,52	7,25	0,14

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Berikut Tabel 6, Nilai interaksi karakteristik teknik yang menjadi usulan untuk desain ulang operasional pelayanan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang.

Tabel-6 Nilai Interaksi Teknik

Ambut Hows/ Aspek Teknis Ambut Whats/Voice of Customer	Kepentingan kuantitatif	Kepentingan kualitatif											
		Adanya pengalihan tanggung jawab Terminal	Memenuhi kewajiban dan tanggung jawab kepartisan	Memenuhi kewajiban dan tanggung jawab kepartisan	Adanya informasi dan tidak ada keluhan maupun Smartphone	Memenuhi kewajiban dan tanggung jawab kepartisan	Setiap bus memiliki keluhan dan dengan CCTV	Pengelolaan dan pemeliharaan sarana transportasi	Nilai Persepsi	Goal	Rasio Perbaikan	Bobot	Normalisasi Bobot
Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	4,55	9	1	9	1	3	9	3	2,40	4,55	1,90	8,63	0,17
Kebersihan dan kerapian Bus serta petugas terminal	4,61	3	9	1	1	1	1	3	2,85	4,61	1,62	7,46	0,15
Ketenangan dan kenyamanan terminal	4,45	3	1	9	3	9	3	3	2,92	4,45	1,52	6,78	0,13
Ketepatan waktu berangkat dan tiba	4,48	3	1	1	9	9	1	3	2,62	4,48	1,71	7,66	0,15
Akses menuju lokasi terminal	4,44	1	1	1	1	9	1	1	2,89	4,44	1,54	6,82	0,13
Kenyamanan atas fasilitas yang ada di dalam terminal	4,65	3	1	1	1	9	3	9	3,17	4,65	1,47	6,82	0,13
Penggunaan dan kelengkapan petugas terminal dalam menghadapi keluhan penumpang	4,77	3	1	3	1	1	3	3	3,14	4,77	1,52	7,25	0,14
Contribution		25	15	25	17	41	21	25					
Normalized Contribution		4,19	2,18	3,30	2,53	5,44	2,79	3,52					
Prioritas		2	7	4	6	1	5	3					

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Usulan Design Operasional Pelayanan

Analisa terakhir dari Quality Function Deployment dapat dilihat pada bobot kepentingan (Weight Importance), dan kepentingan relatif (Relative Importance). Nilai yang terdapat pada bobot kepentingan dan kepentingan relatif menjadi fokus perhatian secara teknikal perbaikan pelayanan yang harus dilakukan oleh Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang. Matriks How memuat kebijakan-kebijakan tentang jawaban manajemen terhadap pelanggan. Jika kebijakan saling mendukung akan memberikan keuntungan, tetapi kebijakan yang bertentangan akan menyebabkan hasil yang dicapai tidak optimal. Hubungan yang kuat antar kebijakan ditandai dengan simbol (●). Gambar 7 adalah matriks rumah kualitas secara keseluruhan yang menunjukkan hasil analisa yang dilakukan peneliti.

WHAT Atribut Kepentingan Pelanggan		HOW Atribut Teknis								Nilai Penting	Goal	Rasio Perbaikan	Bobot	Normalisasi Bobot
		Customer Importance	Adanya pengalihan tanggung jawab di lingkungan Terminal	Memenuhi kewajiban dan tanggung jawab	Memenuhi tanggung jawab dan tidak ada keluhan	Adanya informasi dan tidak ada keluhan	Memenuhi kewajiban dan tanggung jawab	Memenuhi kewajiban dan tanggung jawab	Memenuhi kewajiban dan tanggung jawab					
Direction of Improvement		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲					
Atribut Kepentingan Pelanggan	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	4,55	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	2,40	4,55	1,90	8,63	0,17
	Kebersihan dan kerapian Bus serta petugas terminal	4,61	○	●	▲	▲	▲	▲	▲	2,85	4,61	1,62	7,46	0,15
	Ketenangan dan kenyamanan terminal	4,45	○	▲	●	▲	▲	▲	▲	2,92	4,45	1,52	6,78	0,13
	Ketepatan waktu berangkat dan tiba	4,48	○	▲	▲	●	▲	▲	▲	2,62	4,48	1,71	7,66	0,15
	Akses menuju lokasi terminal	4,44	○	▲	▲	▲	●	▲	▲	2,89	4,44	1,54	6,82	0,13
	Kenyamanan atas fasilitas yang ada di dalam terminal	4,65	○	▲	▲	▲	▲	●	▲	3,17	4,65	1,47	6,82	0,13
	Penggunaan dan kelengkapan petugas terminal dalam menghadapi keluhan penumpang	4,77	○	▲	▲	▲	▲	▲	●	3,14	4,77	1,52	7,25	0,14
Contribution		25	15	25	17	41	21	25						
Normalized Contribution		4,19	2,18	3,30	2,53	5,44	2,79	3,52						
Prioritas		2	7	4	6	1	5	3						

Gambar-7 Matriks Rumah Kualitas

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Nilai bobot kepentingan pada pada matriks rumah kualitas menunjukkan bahwa meningkatkan tambahan armada ke terminal bus mempunyai bobot yang paling tinggi. Berdasarkan analisis dan pembahasan dimana Kepentingan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang dari penerapan Integrasi Servqual dan IPA dalam QFD diuraikan berikut; (1) Hasil analisa kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan dari 22 atribut pelayanan semuanya bernilai negative (-) dengan kisaran -0,15 sampai dengan -1,49. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih jauh dari harapan pelanggan, dan (2) Atribut kepentingan dan kinerja setelah dilakukan analisa dengan IPA sesuai diagram kartesius. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang, setelah melakukan analisa pendekatan dengan metode QFD.

Berdasarkan gap riset yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian ini dengan beberapa permasalahannya mendukung kajian yang dilakukan oleh Ariyanto et al., (2022), bahwa sangat dibutuhkan beberapa faktor agar penumpang bus puas dengan meningkatkan pelayanan kedatangan dan keberangkatan kendaraan sesuai jadwal yang telah ditentukan, pelayanan terminal penumpang dan pengaturan arus penyeberangan di area pengawasan terminal. Penelitian ini searah dengan beberapa kajian, khususnya kepuasan penumpang di terminal bus Pulo Gebang, di Jakarta Timur bahwa dengan pelayanan yang terintegrasi akan meningkatkan kepuasan penumpangnya (Sahara & Yuliana, 2021; Setyawati et al., 2021; Yani et al., 2021).

Hasil penelitian ini dengan menggunakan metode IPA dan QFD telah dilakukan sebelumnya. Khusus QFD, penelitian ini sejalan dengan kajian Putri et al., (2017), Chikita et al., (2017) menjelaskan dengan melalui perbaikan yang menjadi prioritas berdasarkan hasil analisis QFD yaitu meningkatkan pengawasan pelaksanaan SOP dari para petugas dan kajian tersebut sejalan dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini searah dengan hasil analisis Firdaus et al., (2023), Esmailpour et al., (2020), Wedagama et al., (2020), Chikita et al., (2017) dengan analisis IPA menyebutkan bahwa hampir seluruh atribut pelayanan perlu ditingkatkan pelayanannya. Penelitian ini juga mendukung hasil kajian Alfatiyah, (2020) bahwa hasil analisis data menggunakan metode Servqual dan metode QFD, serta HOQ menunjukkan penerapan budaya Senyum, Salam, Sapa, Sopan (4S) yang harus diterapkan oleh perusahaan. Penelitian ini secara integrasi dengan menggunakan IPA dan Serqual ini sejalan dengan beberapa penelitian lainnya (Andi, 2023)

4. Simpulan

Berdasarkan analisis nilai kesenjangan dari indikator-indikator harapan atau keinginan pelanggan terhadap persepsi kualitas pelayanan operasional Terminal bus Terpadu Pulo Gebang dengan metode Service Quality dimana Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang belum bisa memenuhi harapan dari pengguna jasa di semua atribut pelayanan, ini dibuktikan dengan semua nilai gap pada semua atribut pelayanan bernilai negative (-). Atribut dengan pertanyaan 15 (Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan) mempunyai nilai gap yang paling tinggi. Atribut dengan pertanyaan no 3 yaitu, keramahan petugas dalam melayani pelanggan) mempunyai nilai gap paling rendah. Atribut pelayanan dikuadran satu untuk prioritas program dengan metode Importance Performance Analysis yaitu Waktu keberangkatan dan kedatangan yang tepat (1), Pencapaian ke

terminal bus (2), Ketenangan dan kenyamanan terminal (6), Pengetahuan dan kecakapan petugas terminal dalam menghadapi keluhan penumpang (14), Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (15), Kenyamanan atas fasilitas yang ada di dalam terminal (16) serta Kebersihan dan kerapian Bus serta petugas terminal (22).

Keseluruhan atribut berada pada kuadran I yang penanganannya perlu diprioritaskan keberadaannya karena atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, akan tetapi kinerjanya masih belum memuaskan dan termasuk dalam kategori one dimensional, dimana untuk kebutuhan ini, kepuasan pelanggan memiliki fungsi linier dengan performansi atribut produk. Performansi atribut produk yang tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Melakukan evaluasi kembali untuk setiap atribut pelayanan, dimana harapan pelanggan masih jauh dari kinerja atau persepsi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Baik itu melakukan pelatihan kepada pegawai lapangan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan, ataupun dengan melakukan perbaikan dalam operasional Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang sehingga tidak mengganggu pelayanan.

5. Daftar Pustaka

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60-70.
- Alfatiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, IPA Dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Securindo Packatama Indonesia. *JITMI: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(2), 105-115.
- Andi, A. (2023). Integration of The Servqual, IPA, and CSI Methods to Analysis Customers Satisfaction. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 21(1), 42-50.
- Apriliani, S., Ricardianto, P., Amonalisa, S., Handayani, S., & Tatiana, Y. (2023). Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Bangka Selatan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(1), 71-80.
- Arifa, N., & Sholahuddin, M. (2022). Consumer's Perceptions of Service Quality in Surakarta's Bus Terminal during New Normal Era. *Journal of Business and Management Studies*, 4(4), 120-132.
- Ariyanto, M., Zulkifli, Z., Darmawanto, D., Hamirul, H., & Tarjo, T. (2022). Manajemen Pelayanan Penumpang di Terminal Bus. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 2(1), 41-58.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important performance Analysis Model). *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1-20.
- Barabino, B., Deiana, E., & Tilocca, P. (2012). Measuring service quality in urban bus transport: a modified SERVQUAL approach. *International Journal of Quality and Service Sciences.*, 4(3).
- Chikita, R. A., Djakfar, L., & Anwar, M. R. (2017). Kajian Kinerja Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. *Rekayasa Sipil. Rekayasa Sipil*, 11(2), 135-141.

- Darniawan, D. (2023). Pengaruh Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Tipe A Indihiang Kota Tasikmalaya. *Jak Publik (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 4(2), 14–20.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/JDMB.01.2.05>
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Vajari, M. A., & De Gruyter, C. (2020). Importance–Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. *Transportation Research Part a: Policy and Practice*, 142, 129-150.
- Ferza, R., Hamudy, M. I. A., & Rifki, M. S. (2019). Tirtonadi Bus Terminal Services. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 11(2), 171-183.
- Firdaus, H. Y., Isradi, M., Prasetyo, J., Kinasih, R. K., Hasdian, E., & Andraiko, H. (2023). Analysis of User Community Satisfaction Kampung Rambutan Terminal. *Transportation*, 3(4).
- Frenanda, M. M. L., Sartono, S. S., & Kusumaningsih, O. K. (2023). Kualitas Pelayanan Transportasi Bus di Terminal Bulupitu Purwokerto Jawa Tengah. *Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi (MIDA)*, 20(2), 81-90.
- Halim, A. L. (2022). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 10(1), 89-97.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. New York: Pearson Education International.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198.
- Nasution, A. H. (2016). *Perencanaan & pengendalian produksi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Naveen, B. R., & Gurtoo, A. (2020). The Cause Effect Relationship Model of Service Quality in relation with Overall Satisfaction. *Transportation Research Procedia*, 48, 1694-1721.
- Ningsih, A. S., & Nurfarida, I. N. (2022). Efek kualitas layanan pada loyalitas pelanggan: peran mediasi kepuasan pelanggan. *MBR (Management and Business Review)*, 6(1), 81-90.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. McGraw-Hill.
- Pangaribuan, N. S., & Yenita. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Perusahaan Transportasi Umum. Papatung: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(1), 1-15.
- Parasuraman, A. (2009). *Service Quality : A Conceptual Framework for Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice*. New York: Msi Monograph.
- Putri, S. I., Sumartini, S., & Sofia, A. (2017). Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 11-16.
- Render, B., & Heizer, J. (2019). *Operations Management (11th Eds.)*. New Jersey: Pearson.

- Sahara, S., & Yuliana, D. (2021). Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan Dalam penerapan sistem boarding pass di gate keberangkatan terminal terpadu Pulo Gebang. *Logistik*, 14(1), 44-56.
- Setyawati, A., Huda, M. N., Suripno, S., & Tannady, H. (2021). Analysis of Integrated Bus Terminal Services in Pulo Gebang in Increasing Customer Satisfaction. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(1), 12-21.
- Shahin, A. (2007). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services.
- Suantara, I. P. G. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Akap di Terminal Mengwi. (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (Edisi 8). Jakarta: Erlangga.
- Surjandari, I. (2016). *Conjoint Analysis: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.
- Tjiptono & Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing* (Edisi 3). Penerbit ANDI. (R. H. indira Rachmawati (ed.)). CRC Press.
- Wahdana, R. C., Hayati, N. N., Sulistyono, S., & Kriswardhana, W. (2022). Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan*, 6(1), 76-87.
- Wedagama, D. M. P., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans. *Jurnal Spektran. Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, 9(1), 11–18.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta : PT Indeks.
- Yani, W., Widiastuti, N., & Satiadharmanto, D. F. (2021). Covid 19 dan Persepsi Publik Pada Pelayanan Tiket di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(3), 265-274.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.