

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA
JASA ANGKUTAN**

KERTAS KERJA WAJIB



DIAJUKAN OLEH :

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI**

JALAN

2025

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA
JASA ANGKUTAN**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



DISUSUN OLEH :

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI
JALAN
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA
ANGKUTAN**

Disusun oleh:

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

Disetujui untuk diajukan pada
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



A.A. Bagus Oka Chrisna Surya, S.T, M.T

NIP. 19900519 201902 1 002

Tanggal

Ditetapkan di: Tabanan

DOSEN PEMBIMBING II



Stefanus Sylyan Ryanto, S.S., M.M.

NIP. 19910816 201902 002

Tanggal

HALAMAN PERSETUJUAN

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA
ANGKUTAN**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

IGEDE DEVA ANANDA JAPAR

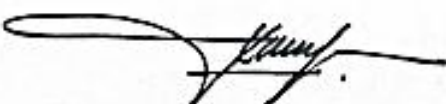
2203032

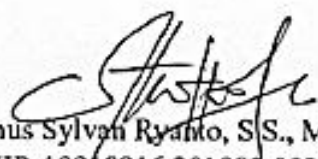
**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 15 JULI 2025
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji

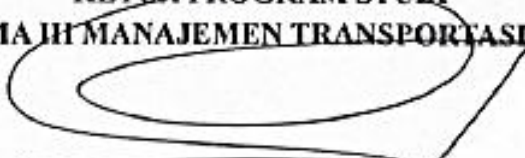

Budi Mardikawati, M.Pd
NIP. 19840829 201902 2 001


A.A. Bagus Oka Chrisna Surya, S.T, M.T
NIP. 19900519 201902 1 002


I Wayan Yudi Martha Wiguna, ST., MT
NIP. 19861221 201902 1 001


Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M.
NIP. 19910816 201902 002

Mengetahui,
**KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA I MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**


Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.
NIP. 19820530 200912 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, I Gede Deva Ananda Japar, Notar. 2203032, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul “Evaluasi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang Berdasarkan Persepsi Pengguna Dan Penyedia Jasa Angkutan” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 15 Juli 2025

Penulis



I Gede Deva Ananda Japar

Notar. 2203032

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Om Awighnam Astu Namō Sidham, Om Sidhirastu Tad Astu Swaha”

Om Sang Hyang Widhi Wasa, Semoga Atas Berkenan-Mu, Tiada Suatu Halangan
Bagi Hamba Memulai Pekerjaan Ini dan Semoga Berhasil Baik

“Semua jatuh bangunmu, hal yang biasa, angan dan pertanyaan, waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu, bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra – Hindia)

Kertas Keja Wajib ini penulis persembahkan kepada :

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas asung kerta wara nugraha yang telah diberikan selama ini. Tanpa kehendak-Nya segala hal yang telah dilalui tidak mungkin terjadi.
2. Kepada kedua orang tuaku karya ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada Bapakku tercinta, I Nyoman Jawi, dan Ibuku tersayang, Ni Made Sami Parwati dua sosok paling berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala usaha, doa, dan pengorbanan tanpa lelah yang dicurahkan agar penulis bisa menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, serta dukungan yang tak pernah surut, bahkan ketika penulis berada di titik terendah. Kalian adalah cahaya, kekuatan, dan sumber semangat yang mengiringi setiap langkah penulis hingga mampu bangkit dan mencapai tahap ini. Segala pencapaian ini adalah buah dari cinta, ketulusan, dan doa kalian. Semoga karya ini dapat menjadi wujud kecil dari rasa terima kasih yang takkan pernah cukup penulis ucapkan.
3. Kepada adikku tersayang, Ni Kadek Dwi Oktariani dan Keluarga Besar penulis. Terimakasih atas doa dan dukungan luar biasa dari kalian. Kehadiran kalian menjadi penyemangatku dalam menempuh pendidikan ini.

4. Seluruh Dosen Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan yang telah mendidik, mengarahkan, dan menjadi tempat atau saksi perjuangan pendidikan. Serta kepada Dosen Pembimbing saya Bapak A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T.,M.T dan Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M, yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam meberikan arahan selama proses penyusunan kertas kerja wajib ini.
5. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakak-kakak di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Dinas Perhubungan Kota Malang, yang telah memberikan dukungan, arahan, serta kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian. Terima kasih atas bantuan, keramahan, dan kerja sama yang luar biasa selama proses penyusunan karya ini.
6. Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh rekan Program Studi D-II Manajemen Transportasi Jalan Angkatan III, tim PKL Kota Malang, rekan-rekan *Dueze Putez*, serta Korps Gianyar, atas kebersamaan, semangat, dan kerja sama yang luar biasa. Terima kasih telah menghadirkan tawa yang selalu menghibur penulis di tantangan yang kita lalui bersama hingga akhirnya mampu menyelesaikan perjalanan ini.
7. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya. Atas kehadiran, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan, menjadi bagian berarti dalam proses hingga tugas ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. *Last but not least, i wanna thank me i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and tryning give more than i receive, i wanna thank me for trying do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Ida Sang Hyang Widhi Wasa, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib yang berjudul " (Evaluasi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang Berdasarkan Persepsi Pengguna Dan Penyedia Jasa Angkutan)" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. A.A.Bagus Oka Khrisna Surya, S.T, M.T dan Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan kertas kerja wajib/tugas akhir ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
5. Rekan Taruna Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III. Penulis menyadari kertas kerja wajib ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya serta Kota Malang.

Tabanan, 15 Juli 2025

Penulis



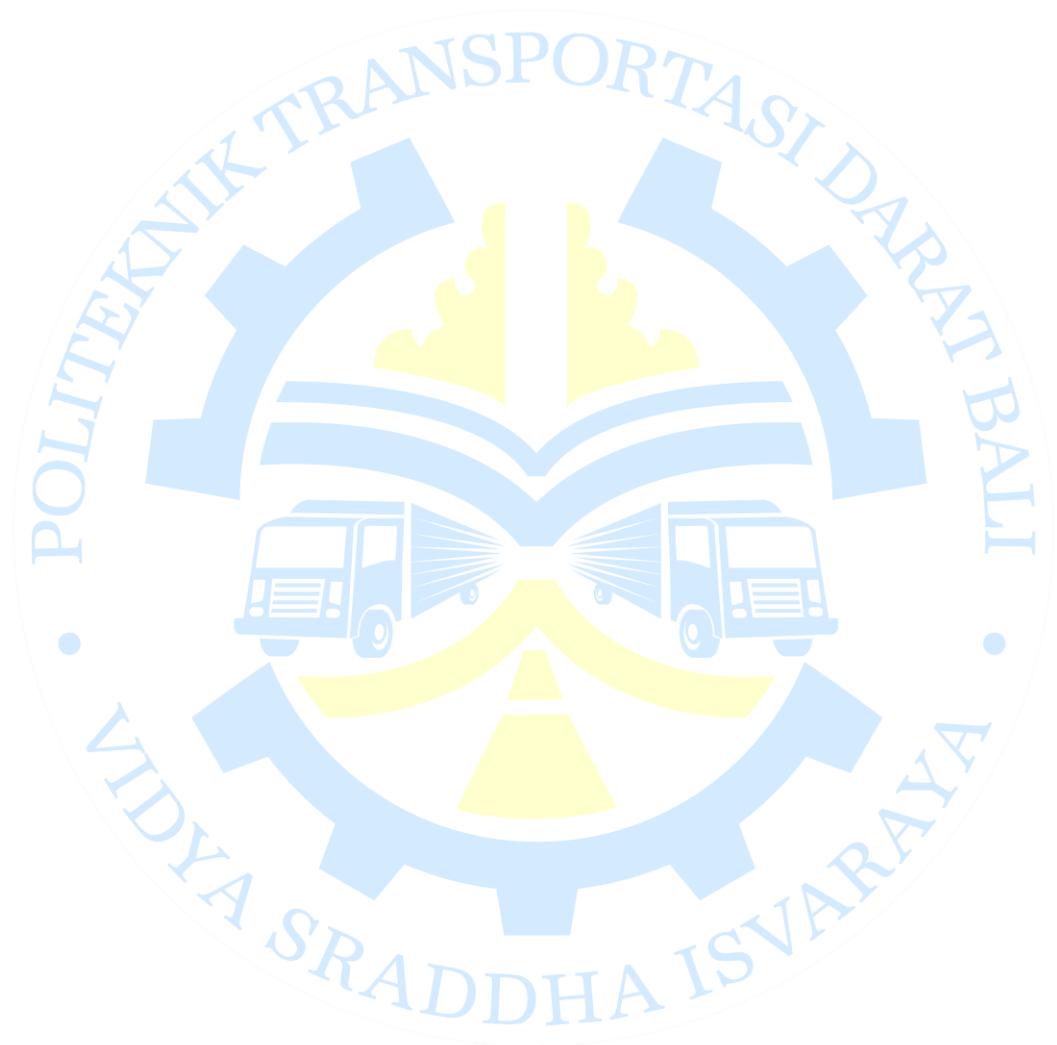
I Gede Deva Ananda Japar

Notar. 2203032

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II KONDISI WILAYAH KAJIAN.....	6
2.1 Kondisi Wilayah.....	6
2.2 Kondisi Objek	7
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	28
3.1 Tinjauan Pustaka	28
3.2 Penelitian Terdahulu.....	45
BAB IV METODEDEOLOGI PENELITIAN	48
4.1 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
4.2 Metode Analisis Data	65
4.3 Bagan Alir Penelitian	75
4.4 Timeline Kegiatan	77
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
5.1 Hasil Pengmpulan Data.....	78
5.2 Analisis Data Penelitian.....	89
5.3 Rekomendasi Strategi Pengembangan Terminal	110
BAB VI PENUTUP	117

6.1	Kesimpulan	117
6.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN.....		123

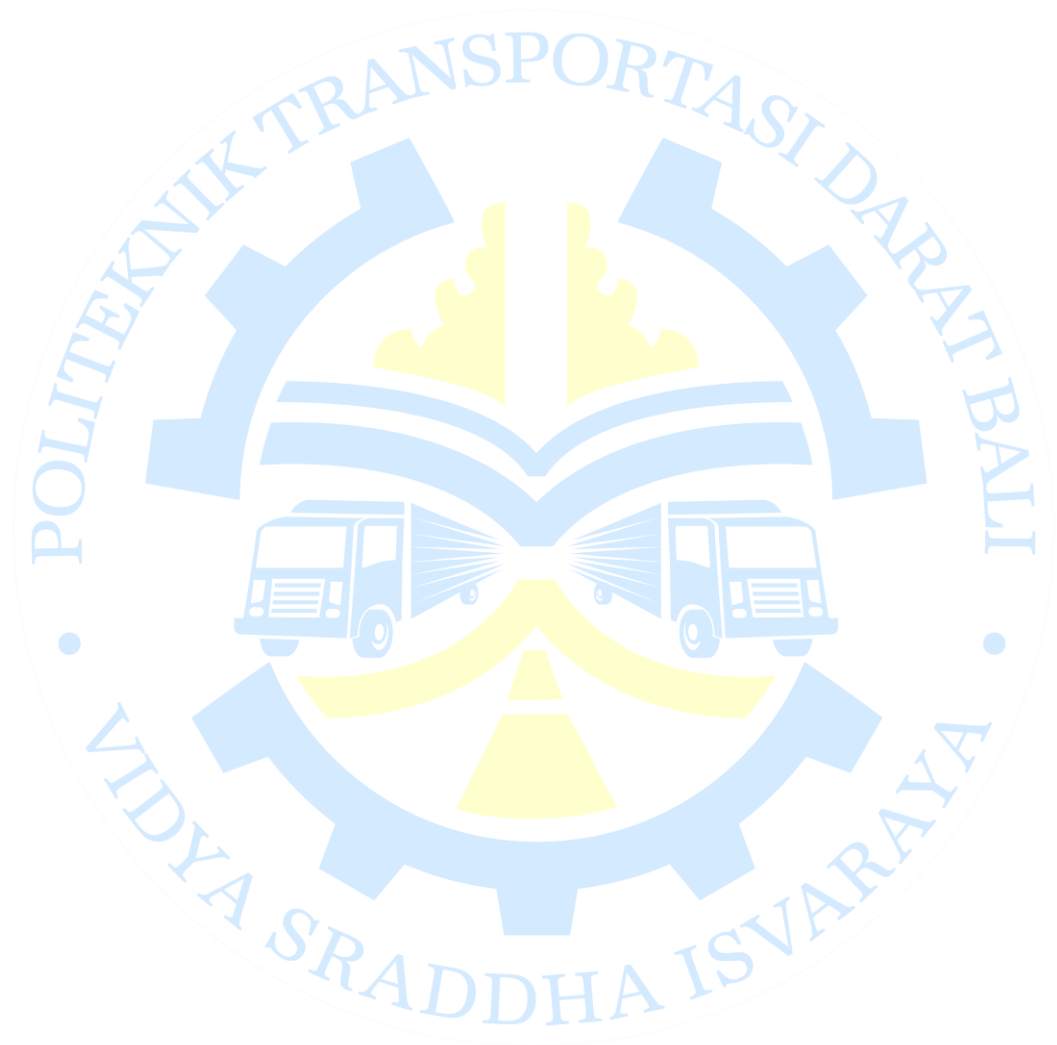


DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penentuan nilai skala likert	37
Tabel 3. 2 Skala Litert Penilaian Rating SWOT	43
Tabel 4. 3. Timeline Kegiatan	77
Tabel 5. 1 Hasil Rekapitulasi Data Kusioner Penumpang.....	78
Tabel 5. 2 Hasil Rangkuman Jawaban Pertanyaan Terbuka Penumpang.....	79
Tabel 5. 3 Hasil Rekapitulasi Data Kusioner Supir.....	81
Tabel 5. 4 Hasil Rangkuman Jawaban Pertanyaan Terbuka Supir.....	81
Tabel 5. 5 Hasil Wawancara Penentuan Faktor Eksternal.....	83
Tabel 5. 6 Hasil Wawancara Penentuan Faktor Eksternal.....	84
Tabel 5. 7 Hasil Pembobotan Nilai Faktor Internal.....	85
Tabel 5. 8 Hasil Pembobotan Nilai Faktor Eksternal.....	86
Tabel 5. 9 Hasil Penilaian Rating Faktor Internal.....	87
Tabel 5. 10 Hasil Penilaian Rating Faktor Eksternal	88
Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Bus dan Angkot.....	90
Tabel 5. 12 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Penumpang Bus dan Angkot.....	91
Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas Kepentingan Penumpang Bus dan Angkot	91
Tabel 5. 14 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan Penumpang Bus dan Angkot	93
Tabel 5. 15 Hasil Uji Validitas Kinerja Supir Bus dan Angkot.....	93
Tabel 5. 16 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Supir Bus dan Angkot.....	94
Tabel 5. 17 Hasil Uji Validitas Kepentingan Supir Bus dan Angkot.....	95
Tabel 5. 18 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan Supir Bus dan Angkot	96
Tabel 5. 19 Indikator Pelayanan pada Kuadran A Penumpang.....	98
Tabel 5. 20 Indikator Pelayanan Kuadran B Penumpang.....	99
Tabel 5. 21. Indikator Pelayanan Kuadran C Penumpang.....	99
Tabel 5. 22 Indikator Pelayanan Kuadran D Penumpang	100
Tabel 5. 23 Indikator Pelayanan Kuadran A Supir	101
Tabel 5. 24 Indikator Pelayanan Kuadran B Supir.....	101
Tabel 5. 25 Indikator Pelayanan Kuadran D Supir.....	102
Tabel 5. 26 Hasil Analisis GAP Penumpang.....	103
Tabel 5. 27 Hasil Analisis GAP Supir	105

Tabel 5. 28 Skor Hasil Matrix IFAS..... 107

Tabel 5. 29 Skor Hasil Matrix EFAS..... 108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang	6
Gambar 2. Layout Eksisting Terminal Hamid Rusdi	7
Gambar 3. Jumlah Penumpang Terminal Hamid Rusdi	9
Gambar 4. Kuadran Importance Performance Analysis.....	39
Gambar 5. Kuadran SWOT.....	44
Gambar 6. R-tabel Uji Validitas	67
Gambar 7. Hasil Analisis Diagram Kartesius Penumpang.....	97
Gambar 8. Hasil Analisis Diagram Kartesius Supir	100
Gambar 9. Hasil Pemetaan Kudran SWOT.....	110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jumlah Penumpang Tahunan Terminal Hamid Rusdi.....	123
Lampiran 2. Jumlah Penumpang Angkot.....	124
Lampiran 3. Jumlah Armada AKDP	124
Lampiran 4. Jumlah Angkot Trayek Hamid Rusdi.....	125
Lampiran 5. Kusioner Penelitian.....	126
Lampiran 6. Hasil INput Kinerja Kepuasan Terminal	141
Lampiran 7. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Penumpang	149
Lampiran 8. Hasil Input Kinerja Kepuasan Supir	158
Lampiran 9. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Supir	166
Lampiran 10. Uji Validitas Kinerja Penumpang	175
Lampiran 11. Uji Validitas Kinerja Supir.....	202
Lampiran 12. Jawaban Pertanyaan Terbuka Penumpang.....	224
Lampiran 13. Jawaban Pertanyaan Terbuka Supir	233
Lampiran 14. Analisi Penumpang IPA.....	242
Lampiran 15. Analisis Supir IPA.....	243
Lampiran 16. Gap Analysis Penumpang.....	244
Lampiran 17. Gap Analysis Supir	245
Lampiran 18. Hasil Penentuan IFAS dan EFAS	246
Lampiran 19. Hasil Pemberian Nilai Bobot IFAS dan EFAS	247
Lampiran 20. Data Profil Penilai Rating IFAS EFAS	248
Lampiran 21. Hasil Pemberian Nilai Rating IFAS dan EFAS	250
Lampiran 22. Hasil Skor IFAS EFAS	251
Lampiran 23. Dokumentasi Penyebaran Kusioner.....	252
Lampiran 24. Kondisi Titik naik turun Angkutan Di Kawasan Pasar Gadang ...	253
Lampiran 25. Lampiran Izin Trayek Angkot Di Kota Malang.....	254

INTISARI

Evaluasi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang Berdasarkan Persepsi Pengguna Dan Penyedia Jasa Angkutan

Oleh

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

Terminal Hamid Rusdi Kota Malang merupakan simpul transportasi tipe B yang berfungsi melayani angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) di wilayah selatan Kota Malang. Namun, sejak operasional kembali pada Februari 2023, aktivitas terminal masih minim dan tidak dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna dan penyedia jasa angkutan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Terminal Hamid Rusdi berdasarkan persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan, mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan *GAP Analysis*, serta merumuskan strategi pengembangan melalui analisis SWOT. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui survei kuesioner kepada 381 responden, yang terdiri dari 197 penumpang dan 184 supir, serta inventarisasi fasilitas terminal berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai PM Perhubungan No. 40 Tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut pelayanan yang masuk dalam Kuadran A IPA, menandakan bahwa aspek-aspek tersebut dianggap penting namun memiliki kinerja yang rendah, antara lain fasilitas keamanan, keramahan petugas, informasi gangguan kendaraan, penerangan, rumah makan, serta perbaikan kendaraan umum. *GAP Analysis* juga menunjukkan nilai negatif pada mayoritas indikator, yang mengindikasikan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan. Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi pengembangan difokuskan pada upaya meningkatkan fasilitas dan pelayanan dasar terminal, memperkuat kolaborasi dengan pemangku kepentingan, serta meningkatkan aksesibilitas dan integrasi moda. Dengan pelaksanaan strategi yang tepat, diharapkan Terminal Hamid Rusdi dapat berfungsi secara optimal sebagai simpul transportasi publik di Kota Malang dan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.

Kata Kunci: Terminal Hamid Rusdi, persepsi pengguna, *Importance Performance Analysis* (IPA), *GAP Analysis*, SWOT, Standar Pelayanan Minimal (SPM).

ABSTRACT

Evaluation of Hamid Rusdi Terminal in Malang City Based on the Perceptions of Users and Transportation Service Providers

By

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

Hamid Rusdi Terminal in Malang City is a Type B transportation hub that serves inter-city transportation within the province (AKDP) in the southern part of Malang City. However, since its reopening in February 2023, terminal activities remain minimal and are not optimally utilised by users and transportation service providers. Based on this situation, this study aims to evaluate the services of Hamid Rusdi Terminal based on the perceptions of users and transport service providers, measure the gap between expectations and actual services using the Importance Performance Analysis (IPA) and GAP Analysis methods, and formulate development strategies through SWOT analysis. This study employs a quantitative approach, collecting primary data through a questionnaire survey of 381 respondents, consisting of 197 passengers and 184 drivers, as well as an inventory of terminal facilities based on the Minimum Service Standards (SPM) indicators in accordance with Ministry of Transportation Regulation No. 40 of 2015.

The research results indicate that several service attributes fall into Quadrant A of the IPA, indicating that these aspects are considered important but have low performance, including security facilities, staff friendliness, vehicle disruption information, lighting, food stalls, and public vehicle repairs. The GAP Analysis also shows negative values for most indicators, indicating a mismatch between expectations and reality. Based on the SWOT analysis results, development strategies are focused on efforts to improve terminal facilities and basic services, strengthen collaboration with stakeholders, and enhance accessibility and mode integration. With the implementation of appropriate strategies, it is hoped that Hamid Rusdi Terminal can function optimally as a public transport hub in Malang City and increase public interest in using public transport.

Keywords: *Hamid Rusdi Terminal, user perception, Importance Performance Analysis (IPA), GAP Analysis, SWOT, Minimum Service Standards (SPM).*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Malang merupakan salah satu kota besar di Provinsi Jawa Timur yang memiliki tingkat pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang cukup tinggi. Menurut data (Badan Pusat Statistik, 2024), jumlah penduduk Kota Malang mencapai sekitar 889.359 jiwa, dengan tingkat kepadatan 8000 jiwa/km² dan rata-rata pertumbuhan penduduk yang mencapai 1,30 % per tahun, menjadikannya kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya (BPS Kota Malang, 2024). Pesatnya pertumbuhan tersebut berdampak langsung pada peningkatan kebutuhan mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan kerja, pendidikan, perdagangan, maupun sosial.

Dengan populasi yang besar dan tingkat mobilitas yang tinggi, diperlukan sistem transportasi umum yang kuat untuk memfasilitasi pergerakan penduduknya. Di ranah mobilitas masyarakat, infrastruktur transportasi di Kota Malang tetap didominasi oleh pemanfaatan kendaraan pribadi, khususnya sepeda motor dan mobil individu. Menurut data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik Kota Malang (2024), sekitar 77,92% rumah tangga di Kota Malang memiliki setidaknya satu sepeda motor, sedangkan kepemilikan mobil pribadi mencapai 23,08% (Badan Pusat Statistik, 2024). Ini menunjukkan bahwa ketergantungan pada kendaraan pribadi tetap sangat jelas, meskipun angkutan umum seperti angkot, dan bus AKDP tetap tersedia untuk melayani kebutuhan mobilitas warga. Sebuah artikel juga menjelaskan bahwa hanya 26 % masyarakat menggunakan angkutan umum (Jatim Times, 2024). Tingginya dominasi kendaraan pribadi dan rendahnya minat masyarakat menggunakan transportasi umum, maka perlun ada peningkatan kualitas dan peran simpul-simpul transportasi publik, salah satunya adalah terminal sebagai pusat integrasi layanan angkutan umum. Dalam sistem transportasi darat, terminal berfungsi sebagai simpul utama untuk mengatur pergerakan angkutan umum, menjadi titik konsentrasi naik-turun penumpang, serta menjaga keteraturan dan keselamatan lalu lintas. Salah satu terminal yang memiliki peran strategis di

Kota Malang adalah Terminal Hamid Rusdi Tipe B, yang berlokasi di Jalan Ki Ageng Gribig, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Terminal ini dibangun pada Tahun 2009 silam dengan anggaran Rp 59,7 miliar dan diharapkan dapat menjadi pusat layanan angkutan umum yang teratur. Terminal Hamid Rusdi dibangun sebagai terminal tipe B dengan tujuan untuk mengurangi beban Terminal Arjosari di bagian utara kota, melayani rute AKDP untuk trayek antarkota dalam Provinsi Jawa Timur, mengoptimalkan konektivitas bagi wilayah selatan Kota Malang, mendukung pemerataan mobilitas dan pemerataan pembangunan transportasi di Kota Malang bagian selatan. Terminal ini dirancang untuk memfasilitasi keberangkatan dan kedatangan bus AKDP, serta menjadi simpul transportasi baru bagi masyarakat di sekitar Gadang dan wilayah sekitarnya. Infrastruktur yang dibangun meliputi area keberangkatan dan kedatangan, ruang tunggu penumpang, loket tiket, area parkir, fasilitas umum (toilet, musholla), dan jalur akses kendaraan.

Namun, berdasarkan laporan media Detik Jatim, terminal Hamid Rusdi mengalami mati suri selama hampir 14 tahun sejak pembangunannya, hingga akhirnya diaktifkan kembali pada Februari 2023 (DetikJatim, 2023). Sayangnya, setelah kembali beroperasi, aktivitas di Terminal Hamid Rusdi masih sangat minim. Masyarakat dan supir cenderung memilih titik-titik alternatif seperti Pasar Induk Gadang sebagai lokasi naik-turun penumpang. Kondisi ini menyebabkan fungsi terminal sebagai simpul transportasi tidak berjalan optimal, sehingga investasi infrastruktur yang telah dikeluarkan oleh pemerintah belum memberikan hasil signifikan dalam mendukung sistem transportasi publik di Kota Malang. Berdasarkan data jumlah penumpang pada **Lampiran 1**, setelah terminal kembali dioperasikan, sempat terjadi peningkatan jumlah penumpang pada tahun 2023, yang sebelumnya jumlah penumpang pada tahun 2022 sebanyak 7.955 pada tahun 2023 meningkat menjadi 60.638. Namun, tren tersebut tidak berlanjut. Memasuki tahun 2024, jumlah penumpang kembali mengalami penurunan menjadi 22.997

Permasalahan ini perlu mendapat perhatian serius karena jika fungsi terminal terus terpinggirkan, maka peran terminal sebagai simpul transportasi akan melemah. Akibatnya, penumpang dan pengemudi cenderung melakukan aktivitas

naik-turun di luar area terminal (terminal bayangan), yang tidak hanya mengganggu kelancaran lalu lintas, tetapi juga menurunkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi yang komprehensif untuk mengidentifikasi penyebab ketidakminatan masyarakat dan operator angkutan dalam menggunakan Terminal Hamid Rusdi sebagai titik naik-turun penumpang. Evaluasi ini menjadi semakin relevan mengingat dalam waktu dekat direncanakan hadirnya layanan Trans Jatim di Kota Malang, yang rutenya akan mencapai Terminal Hamid Rusdi. Kehadiran angkutan massal tersebut diharapkan menjadi solusi integrasi moda dan peningkatan konektivitas transportasi antarwilayah.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menetapkan kondisi ini menjadi studi kasus kertas kerja wajib dengan judul “EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA ANGKUTAN”, yang bertujuan untuk menemukan akar permasalahan serta merumuskan strategi pengembangan terminal agar mampu meningkatkan kinerja transportasi umum di Kota Malang secara berkelanjutan. Untuk mendukung tujuan tersebut, penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengukur kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan berdasarkan persepsi pengguna, serta analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pengelolaan terminal (John H et al., 2018). Dengan kombinasi metode ini, diharapkan diperoleh rekomendasi strategis yang tepat sasaran untuk mengoptimalkan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi sebagai simpul transportasi publik yang lebih fungsional dan terintegrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada Terminal Tipe B Hamid Rusdi ini sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan terhadap layanan Terminal Hamid Rusdi Kota Malang berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor 40 Tahun 2015 dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan Terminal Hamid Rusdi berdasarkan metode *GAP Analysis*?
3. Strategi apa yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi agar berfungsi optimal sebagai simpul transportasi di wilayah selatan Kota Malang berdasarkan analisis *strengths, weaknesses, opportunities, dan threats* (SWOT)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi layanan Terminal Hamid Rusdi Kota Malang berdasarkan persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan dengan mengacu pada indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan dengan menggunakan metode *GAP Analysis*.
3. Merumuskan strategi peningkatan daya tarik dan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi melalui analisis SWOT berdasarkan faktor internal dan eksternal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua yaitu manfaat praktir dan teoritis yang dijelaskan sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi, khususnya dalam kajian evaluasi pemanfaatan terminal penumpang tipe B. Dengan menggabungkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan *strengths, weaknesses,*

opportunities, dan threats (SWOT), penelitian ini juga dapat memperkaya metodologi kajian dalam bidang perencanaan transportasi publik dan manajemen terminal. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji permasalahan serupa di terminal lain yang mengalami permasalahan utilisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berbasis data mengenai aspek layanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi.

2. Bagi Mahasiswa/i

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa, khususnya di bidang angkutan jalan, sebagai bahan kajian tentang penerapan metode yang terstruktur seperti IPA, GAP dan SWOT. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong mahasiswa untuk lebih kritis dan analitis dalam bidang angkutan transportasi, serta mampu mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan ke dalam praktik di lapangan.

1.5 Batasan Masalah

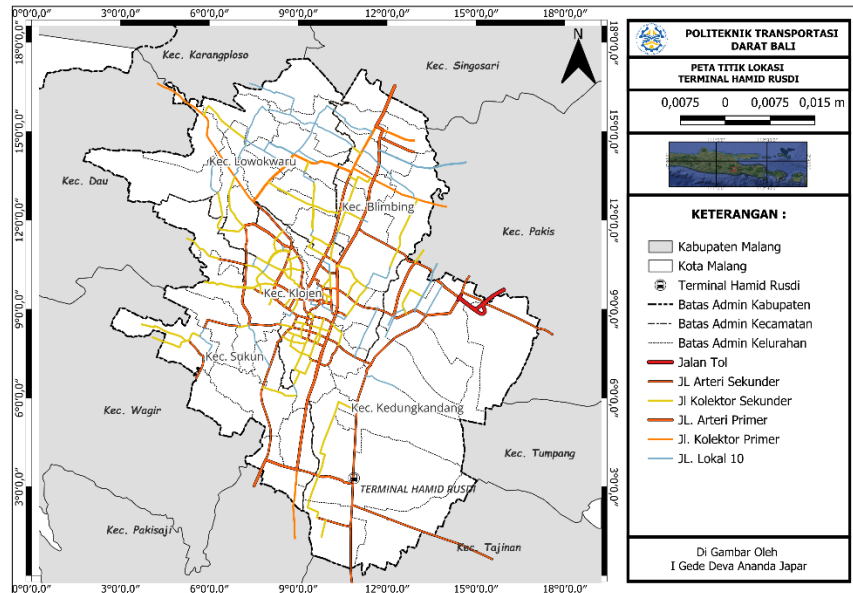
Batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Penelitian hanya mengevaluasi aspek pelayanan terminal berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan PM No. 40 Tahun 2015, yaitu: keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan.
2. Fokus penelitian tidak mencakup studi perilaku pengguna secara mendalam, maupun dampak ekonomi sosial dari terminal
3. Responden penelitian terdiri dari penumpang dan supir yang beraktivitas di Terminal Hamid Rusdi. Selain itu, pihak pengelola terminal dan instansi terkait juga dilibatkan dalam wawancara untuk analisis SWOT.
4. Metode yang digunakan terdiri dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *GAP Analysis*, dan SWOT.

BAB II

KONDISI WILAYAH KAJIAN

2.1 Kondisi Wilayah

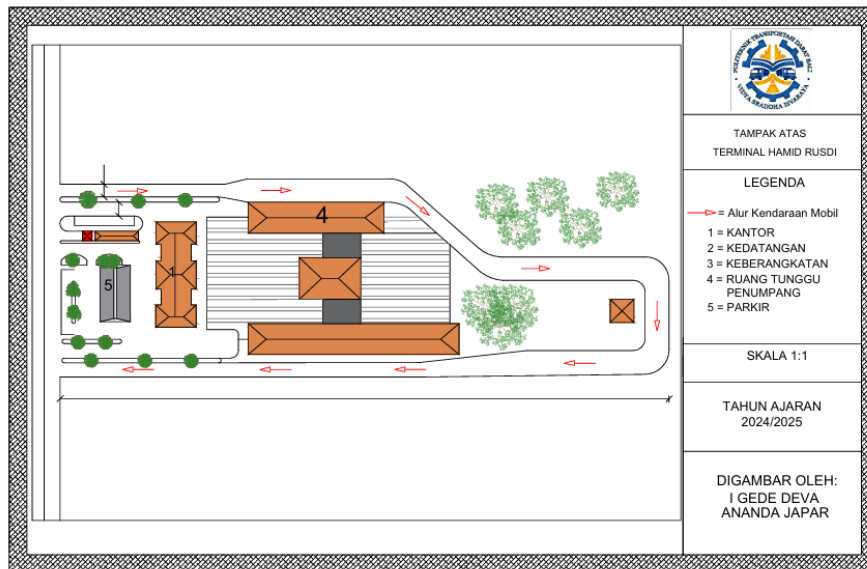


Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang

(Sumber: Analisis Pribadi)

Berdasarkan **Gambar 1**, Terminal Hamid Rusdi ini berada $\pm 1,5$ km arah timur dari Pasar Induk Gadang, lebih tepatnya di Jalan Mayjend Sungkono Nomor 11, Kelurahan Wonokoyo, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang. Terminal ini terletak di perbatasan antara wilayah kota dengan wilayah Kabupaten Malang ke arah Lumajang, Blitar, Tulungagung dan Trenggalek. Terminal Hamid Rusdi memiliki luas sekitar 5,5 Ha, yang beroperasi dari pukul 04.00 s.d. 21.00 WIB ini melayani moda transportasi umum berupa angkutan kota, angkutan pedesaan dan angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP)

2.2 Kondisi Objek



Gambar 2. Layout Eksisting Terminal Hamid Rusdi
(Sumber: Analisis Data)

Terminal Hamid Rusdi merupakan terminal penumpang Tipe B yang terletak di Kelurahan Wonokoyo, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Terminal Hamid Rusdi merupakan terminal penumpang tipe B dan merupakan salah satu terminal induk (selain Terminal Arjosari dan Terminal Landungsari) yang terletak di sisi selatan pintu masuk Kota Malang. Asal nama terminal ini mengabadikan sosok pahlawan nasional yang berasal dari Kota Malang, yaitu Mayor TNI Hamid Roesdi. Terminal Hamid Rusdi beroperasi menggantikan Terminal Gadang yang lebih dulu beroperasi sejak tahun 1995. Terminal Gadang direlokasi ke lokasi saat ini karena tidak mendukungnya area lahan terminal yang terlalu berdekatan dengan Pasar Induk Gadang. Terminal ini berada di jalur strategis yang menghubungkan wilayah utara Kota Malang dengan daerah-daerah sekitarnya seperti Kabupaten Malang, dan jalur ke arah Lumajang, Blitar, Tulungagung dan Trenggalek. Secara administratif, terminal ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur karena statusnya sebagai terminal tipe B yang melayani angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan.

Wilayah di sekitar Terminal Hamid Rusdi memiliki karakteristik sebagai wilayah perbatasan kota. Di sekitar terminal terdapat permukiman, industri, pusat perdagangan lokal (pasar, pertokoan), dan fasilitas layanan publik. Hal ini menciptakan interaksi tinggi antara pengguna jasa transportasi dan aktivitas masyarakat setempat. Terminal Hamid Rusdi dapat diakses melalui Jalan Ki Ageng Gribig dan terhubung dengan jalan utama Jalan Mayjen Sungkono. Namun, akses jalan menuju terminal masih dianggap sempit dan kurang optimal untuk kendaraan besar. Di sekitar terminal terdapat beberapa pangkalan angkutan kota, warung makan, dan jasa informal seperti ojek dan becak, namun integrasi dengan angkutan pengumpan formal masih sangat terbatas. Banyak penumpang dan operator lebih memilih naik/turun di luar terminal, terutama di area Pasar Gadang dan ruas jalan utama yang dianggap lebih cepat dan efisien oleh pengguna.





Gambar 3. Kondisi Bus dan Angkot Naik dan turun penumpang di luar terminal
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)





Gambar 3. Jumlah Penumpang Terminal Hamid Rusdi
(Sumber: UPT P3 LLAJ MALANG)

Berdasarkan data dari UPT P3 LLAJ MALANG, jumlah penumpang bus akdp bulanan tertinggi angkutan umum di Terminal Hamid Rusdi terjadi di bulan April 2024 sebanyak 2706 penumpang, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan September 2024 sebanyak 1228. Secara umum, pergerakan penumpang mengalami kenaikan pada triwulan pertama hingga pertengahan tahun, namun menurun tajam pada bulan Agustus hingga Desember. Penurunan signifikan terutama terjadi setelah bulan Juli, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor musiman, penyesuaian jadwal layanan, atau persepsi terhadap kualitas fasilitas terminal. Data ini menunjukkan bahwa keberlanjutan dan optimalisasi fungsi terminal masih memerlukan evaluasi mendalam, khususnya untuk menjaga stabilitas jumlah pengguna jasa angkutan umum.

Tabel 2. 1 Hasil Inventarisasi Terminal

NO	Fasilitas Utama	KETERSEDIAAN		KONDISI		Visualisasi
		ADA	TIDAK	BAIK	BURUK	
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	√		√		
2	Jalur Kedatangan Kendaraan	√		√		



3	Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput	✓		✓		
4	Tempat Naik Turun Penumpang	✓		✓		

5	Tempat Parkir Kendaraan	✓		✓		
6	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management)		✓		-	
7	Perlengkapan Jalan	✓		✓		

8	fasilitas penggunaan teknologi;		✓			
9	Media Informasi	✓		✓		



10	Kantor Penyelenggaraan Terminal	✓	✓	✓	-	
11	Loket Penjualan Tiket	-	✓	-	-	
12	Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus	-	✓	-	-	
13	Outlet Pembelian Tiket Secara Online	-	✓	-	-	


14	Jalur kedatangan penumpang;	✓		✓		
15	Ruang tunggu keberangkatan (boarding)	✓		✓		



16	Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	✓	✓	✓		
17	Ruang penitipan barang	✓				
18	Tempat Berkumpul Darurat	✓	✓			


19	Jalur evakuasi bencana dalam terminal	✓		✓		
NO	Fasilitas Penunjang	KETERSEDIAAN		KONDISI		Visualisasi
		ADA	TIDAK	BAIK	BURUK	
1	Fasilitas Penyanggah Cacat dan Ibu Hamil atau Menyusui	✓		✓		


2	<p>fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus</p>	✓			✓	
3	<p>fasilitas keamanan (checking point/metal detector/CCTV);</p>	✓			✓	

4	Fasilitas Kesehatan	✓		✓		
5	Fasilitas Peribadatan	✓		✓		

6	Pos Polisi	✓		✓		
7	Alat Pemadam Kebakaran		✓			
NO	Fasilitas Umum	KETERSEDIAAN		KONDISI		Visualisasi
		ADA	TIDAK	BAIK	BURUK	


1	Toilet	✓	✓	✓	✓	
2	Rumah Makan	✓	✓	✓	✓	

3	Fasilitas park and ride	✓		✓		
4	Fasilitas Telekomunikasi		✓			

5	Tempat Istirahat Awak Kendaraan	✓		✓		
6	Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan		✓		-	
7	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang		✓		-	

8	Fasilitas Kebersihan, perawatan terminal, dan janitor	✓		✓		 <p>9 Mar 2025 at 11:04:27 Ekonomi Malang East Java Indonesia</p>
9	Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum	✓			✓	 <p>2 May 2025 at 12:57:23 Jalan Mayor Jenderal Sungkono Kota Malang Jawa Timur Indonesia</p>

10	Fasilitas Perdagangan, Pertokoan	✓			✓	
11	Fasilitas Penginapan		✓		-	
12	Area Merokok	✓		✓		

13	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		✓			
14	Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)		✓			
15	Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet		✓			
16	Ruang Tunggu Anak-anak		✓			
17	Media Pengaduan Layanan	✓		✓		

(Sumber: Tim PKL Kota Malang)

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, penilaian terhadap kondisi fasilitas Terminal Hamid Rusdi mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, serta sebagian item dari Permenhub Tahun 2021 yang dinilai masih relevan dan digunakan hingga saat ini. Kedua peraturan ini saling melengkapi dan menjadi acuan dalam inventarisasi fasilitas terminal. Kriteria penilaian baik atau buruk tidak hanya berdasarkan tampilan fisik, namun ditentukan berdasarkan fungsi dan pemanfaatan fasilitas tersebut. Fasilitas dikategorikan “baik” apabila masih dapat digunakan dan dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya, sementara “buruk” apabila tidak lagi berfungsi sebagaimana mestinya atau tidak dimanfaatkan sesuai peruntukannya. Kriteria ini disepakati bersama antara pihak mahasiswa pengamat dengan pihak pengelola Terminal Hamid Rusdi sebagai bentuk penilaian objektif atas kondisi eksisting fasilitas terminal :

a. Fasilitas Utama

1) Jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan

Kondisi dari jalur keberangkatan dan kedatangan ada dan untuk titik menaik turunkan penumpang ada atap jalur yang rusak, namun masih difungsikan sesuai alurnya

2) Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput

Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan penjemput di Terminal Hamid Rusdi ada namun tempat duduk banyak yang usang, namun area tetap digunakan oleh penumpang

3) Loket penjualan tiket

Loket fisik tidak tersedia, pengguna membeli tiket langsung dari awak bus.

4) Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (*customer service*)

Tidak tersedia ruang atau meja layanan resmi bagi pengguna terminal.

5) Outlet Pembelian Tiket Secara Online (*single outlet ticketing online*)

Outlet pembelian tiket secara online belum disediakan di Terminal Hamid Rusdi

6) Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus

Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap penyandang disabilitas di Terminal Hamid Rusdi tersedia jalur tanpa ada tangga, namun belum dilengkapi jalur pemandu tunanetra atau pegangan

b. Fasilitas Penunjang

1) Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui

Fasilitas bagi serta ibu hamil dan menyusui tersedia namun ruang khusus untuk penyandang disabilitas belum adanya ruang khusus

2) Pos Kesehatan

Pos kesehatan di Terminal Hamid Rusdi tersedia dalam bentuk ruang kecil dan jarang difungsikan.

3) Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan di Terminal Rusdi tidak tersedia fasilitas pertolongan pertama yang lengkap di dalam terminal

4) Pos polisi

Pos polisi tersedia dan berfungsi untuk menunjang keamanan di Terminal Hamid Rusdi, namun petugas dari kepolisian jarang berada di pos tersebut

5) Alat Pemadam Kebakaran

Alat pemadam kebakaran di Terminal Hamid Rusdi belum terlihat dan tidak disertai petunjuk lokasi yang jelas.

c. Fasilitas Umum

1) Fasilitas Telekomunikasi

Fasilitas telekomunikasi belum tersedia di Terminal Hamid Rusdi tidak tersedia

2) Tempat Istirahat Awak Kendaraan

Tersedia fasilitas tempat istirahat bagi awak kendaraan di Terminal Hamid Rusdi tersedia.

3) Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan

Tidak tersedia fasilitas untuk mereduksi pencemaran udara dan kebisingan belum tersedia di Terminal Hmid Rusdi.

4) Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang

Ketidaksediaan fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang di Terminal Hamid Rusdi

5) Fasilitas Penginapan

Ketidaksediaan fasilitas penginapan di Terminal Hamid Rusdi.

6) Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Ketidaksediaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) telah menyebabkan terbatasnya akses pengguna jasa terhadap penarikan uang tunai, sehingga apabila dibutuhkan transaksi secara tunai, hal tersebut tidak dapat dilakukan secara langsung. Kondisi ini menimbulkan dampak pada efisiensi pelayanan keuangan yang seharusnya tersedia bagi pengguna.

7) Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)

Ketiadaan fasilitas pengantar barang, seperti troli dan tenaga angkut, di Terminal Hamid Rusdi.

8) Fasilitas telekomunikasi dan/ atau area dengan jaringan internet

Tidak ada akses WiFi atau informasi digital perjalanan di area terminal

9) Media Pengaduan Layanan.

Media pengaduan layanan di Terminal Hamid Rusdi saat ini telah tersedia, namun masih bersifat manual/offline berupa kantor kecil yang ditempatkan di area terminal. Keterbatasan ini berpotensi mengurangi efektivitas pengaduan karena belum terhubung dengan sistem digital atau platform daring. Kondisi ini membatasi akses publik terhadap mekanisme kontrol sosial secara real-time dan berdampak pada transparansi serta tingkat kepercayaan pengguna. Idealnya, fasilitas ini tidak hanya menjadi tempat menerima keluhan secara langsung, tetapi juga perlu dikembangkan sebagai saluran komunikasi berbasis teknologi yang memungkinkan partisipasi pengguna secara lebih luas dan responsif.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Tinjauan Pustaka

3.1.1 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah tindakan, proses, atau aktivitas perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lain. Transportasi secara umum sering dikaitkan dengan angkutan. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,) Transportasi dan angkutan merupakan dua komponen yang saling berkaitan dalam sistem pergerakan manusia dan barang. Transportasi berfungsi sebagai sarana perpindahan, sementara angkutan menjadi implementasi nyata dari sistem tersebut. Dalam struktur sistem transportasi, infrastruktur pendukung seperti jalan, jembatan, dan terminal memiliki peranan penting. Contohnya Terminal berfungsi sebagai simpul utama yang mengatur pergerakan kendaraan dan penumpang, sekaligus memfasilitasi kelancaran operasional angkutan umum.. Transportasi tidak hanya mencakup pergerakan fisik, tetapi juga memerlukan infrastruktur pendukung seperti terminal untuk memastikan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Salah satu bentuk transportasi yang paling krusial dalam kehidupan perkotaan adalah transportasi umum, yang memiliki peran strategis dalam menekan penggunaan kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan, dan meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

3.1.2 Transportasi Umum

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 dijelaskan transportasi umum adalah layanan angkutan yang disediakan untuk digunakan bersama oleh masyarakat, dengan rute, jadwal, dan tarif yang telah ditetapkan. Moda ini meliputi angkutan kota, bus antarkota, dan jenis angkutan umum lainnya yang bertujuan memfasilitasi mobilitas secara efisien, aman, dan

terjangkau. Peraturan Menteri Perhubungan No. 132 Tahun 2015 menegaskan bahwa transportasi umum harus diselenggarakan secara terpadu dan berkelanjutan guna mendukung mobilitas masyarakat luas. Transportasi umum memiliki peran penting dalam mengurangi kemacetan, menekan penggunaan kendaraan pribadi, serta mendorong mobilitas berkelanjutan di kawasan perkotaan. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada ketersediaan simpul transportasi yang memadai. Salah satu simpul utama dalam sistem transportasi umum adalah terminal, yang berfungsi sebagai titik awal, transit, maupun akhir perjalanan, serta menjadi pusat integrasi antarmoda.

3.1.3 Terminal

Terminal menurut UU No. 22 Tahun 2009 merupakan pangkalan umum bagi kendaraan bermotor yang digunakan untuk mengatur pemberangkatan dan kedatangan, penurunan dan penjemputan penumpang atau barang, serta memfasilitasi perpindahan moda transportasi. Terminal memiliki peran strategis sebagai simpul dalam jaringan transportasi darat yang mendukung keteraturan dan efisiensi pergerakan angkutan umum.. Definisi ini dipertegas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa terminal merupakan pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta mendukung perpindahan moda secara efektif dan terintegrasi. Untuk menjalankan fungsinya secara optimal, terminal tidak cukup hanya memiliki peran struktural sebagai simpul pergerakan, melainkan juga harus memberikan layanan yang memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas bagi pengguna. Di sinilah peran kebijakan pemerintah melalui PM No. 24 Tahun 2021 dan PM No. 40 Tahun 2015 menjadi penting dalam mengatur penyelenggaraan terminal dan menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara terminal.

3.1.4 Fungsi Terminal

Fungsi terminal berdasarkan jenis dan tipenya menurut PM Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 sebagai berikut:

Terminal penumpang memiliki berbagai tipe terminal yang memiliki berbagai fungsi yang berbeda menurut tipenya, yakni sebagai berikut:

- 1) Terminal Penumpang Tipe A memiliki fungsi prasarana transportasi jalan yang melayani angkutan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi, antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
- 2) Terminal Penumpang Tipe B berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
- 3) Terminal Penumpang Tipe C berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum untuk angkutan pedesaan.

3.1.5 Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Berdasarkan PM Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Bahwasanya terminal penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Penyediaan Fasilitas terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- 1) Fasilitas utama sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf a terdiri atas:
 - a. Jalur keberangkatan
 - b. Jalur kedatangan
 - c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput
 - d. Tempat naik turun penumpang
 - e. Tempat parkir kendaraan
 - f. Fasilitas pengelola lingkungan hidup
 - g. Perlengkapan jalan
 - h. Media informasi
 - i. Kantor penyelenggara terminal

- j. Loket penjualan tiket
 - k. Pelayanan pengguna Terminal dari pengusaha bus (customer service)
 - l. Outlet pembelian tiket secara online
 - m. Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang yang berkebutuhan khusus
 - n. Tempat berkumpul darurat
- 2) Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan fasilitas yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
- a. Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
 - b. Pos Kesehatan
 - c. Fasilitas Kesehatan
 - d. Fasilitas peribadatan
 - e. Pos polisi
 - f. Alat pemadam kebakaran
 - g. Fasilitas umum
- 3) Fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi:
- a. Toilet
 - b. Rumah makan
 - c. Fasilitas telekomunikasi
 - d. Tempat istirahat awak kendaraan
 - e. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
 - f. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang
 - g. Fasilitas kebersihan
 - h. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
 - i. Fasilitas perdagangan, pertokoan
 - j. Fasilitas penginapan
 - k. area merokok
 - l. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)
 - m. Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut)

3.1.6 Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 perihal Angkutan Jalan dan Lalu Lintas Pasal 38 ayat 1 dijelaskan bahwasanya setiap pelaksanaan terminal wajib memberikan sarana terminal yakni mencukupi syarat keamanan, keselamatan, kenyamanan dan keterjangkauan. Fasilitas seperti dalam ayat 1 yakni sarana utama serta pendukung.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan sebagai berikut:

- a. Pasal 2 perihal kebijakan standar terminal penumpang ditujukan untuk operator terminal angkutan jalan guna memberikan pelayanan pada semua pemakai terminal.
- b. Pasal 3 ayat (1) perihal standar layanan terminal penumpang jalan seperti yang dimaksud pada Pasal 2, pelaksana terminal penumpang jalan wajib menawarkan dan melaksanakan:
 - a. Layanan keselamatan
 - b. Layanan keamanan
 - c. Layanan kehandalan/keteraturan
 - d. Layanan kenyamanan
 - e. Layanan keterjangkauan/kemudahan
 - f. Layanan kesetaraan
- c. Pasal 3 ayat (2) keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. Lajur pejalan kaki
 - b. Fasilitas keselamatan jalan
 - c. Jalur evakuasi
 - d. Alat pemadam kebakaran
 - e. Kantor pos, petugas dan ruang kesehatan
 - f. Kantor pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
 - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
 - h. Informasi fasilitas keselamatan

- i. Informasi fasilitas kesehatan
- j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
- d. Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1), yakni:
 - a. Fasilitas keamanan
 - b. Media pengaduan gangguan keamanan
 - c. Petugas keamanan
 - e. Kehandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 c, meliputi:
 - a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - c. Loker penjualan tiket
 - d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
 - e. Petugas operasional terminal
 - f. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat 1, yakni:
 - a. Ruang tunggu
 - b. Toilet
 - c. Mushola/fasilitas peribadatan
 - d. Ruang terbuka hijau
 - e. Restoran/rumah makan
 - f. Fasilitas dan petugas kebersihan
 - g. Tempat istirahat awak kendaraan
 - h. Area merokok
 - i. Drainase

- j. Tempat yang bisa dijangkau internet
- k. Perpustakaan/ruang baca
- l. Pencahayaan ruangan
- g. Keterjangkauan/kemudahan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1), yakni:
 - a. Letak jalur pemberangkatan
 - b. Letak jalur kedatangan
 - c. Informasi pelayanan
 - d. Informasi rinci perihal angkutan umum
 - e. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum
 - f. Layanan penitipan barang
 - g. Fasilitas pengisian baterai
 - h. Tempat naik turun penumpang
 - i. Parkir transportasi pribadi dan umum

3.1.7 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk mengevaluasi seberapa akurat data berdasarkan fungsinya dan seberapa baik ia dapat mengukur apa yang harus diukur. Tujuan dari validitas testing adalah untuk mengevaluasi validitas setiap pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian. (Tabularasa & Unimed, 2009). Dalam konteks pengukuran kepuasan pengguna di terminal bus angkutan umum, validitas mengindikasikan bahwa setiap item pertanyaan harus memiliki keterkaitan yang kuat dan dapat mencerminkan berbagai aspek kepuasan penumpang dan supir, seperti kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, maupun aspek keamanan.. Uji validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan korelasi antara skor setiap item dengan total skor keseluruhan. Dalam praktiknya, nilai koefisien korelasi (r -hitung) dibandingkan dengan nilai r -tabel pada taraf signifikansi tertentu. Dengan rumus perhitungannya r -hitung sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\Sigma x) - (\Sigma x \Sigma y)}{\sqrt{[N(\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)] [N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}} \quad (3,1)$$

(Sumber: (Rozali, 2023))

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel/responden

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah prosedur yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen menghasilkan data yang konsisten dan akurat apabila digunakan dalam kondisi yang sama pada waktu yang berbeda (Tabularasa & Unimed, 2009). Dalam konteks penelitian ini, reliabilitas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu menghasilkan informasi yang stabil dan dapat dipercaya dalam mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal bus. Secara umum, reliabilitas merupakan indikator konsistensi internal suatu instrumen, di mana pengujian dilakukan dengan mengukur hubungan antar item dalam satu dimensi yang sama. Instrumen dinyatakan reliabel apabila pengukuran ulang dalam kondisi serupa memberikan hasil yang tidak jauh berbeda. Hal ini penting terutama dalam studi yang menyangkut persepsi pengguna layanan, seperti kepuasan penumpang, agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata. Semua pertanyaan dalam kuesioner penelitian diuji reliabilitasnya. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, yang berarti seluruh item pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai dan layak digunakan dalam pengukuran. (Manajemen et al., 2022) Secara umum, rentang nilai Cronbach's Alpha dapat

diinterpretasikan sebagai berikut: nilai $< 0,50$ menunjukkan reliabilitas rendah, $0,50-0,70$ reliabilitas moderat, $> 0,70$ reliabilitas mencukupi, $> 0,80$ reliabilitas kuat, dan $> 0,90$ menunjukkan reliabilitas sangat tinggi atau sempurna. Semakin kecil nilai alpha, maka semakin banyak item dalam kuesioner yang tidak konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Oleh karena itu, batas $0,60$ sering digunakan sebagai ambang minimal yang dapat diterima dalam penelitian sosial bersifat eksploratif (Manajemen et al., 2022) Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right) \quad (3,2)$$

(Sumber: (Rozali, 2023))

Keterangan:

- r_{11} = Nilai reabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap tiap item
- σ^2 = Varians total

3.1.8 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis' (IPA) adalah alat manajemen strategis yang digunakan untuk membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan area pelayanan yang membutuhkan peningkatan atau pengembangan (Yola & Budianto, 2016). Metode ini memungkinkan organisasi untuk secara sistematis mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kinerja aktual (*performance*) yang diberikan oleh penyedia layanan. (Yola & Budianto, 2016). Dalam konteks penelitian ini, IPA digunakan untuk menilai persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan terhadap layanan terminal berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang ditentukan.

Metode ini bekerja dengan membandingkan skor kepentingan dan skor kinerja dari masing-masing atribut pelayanan. Perbandingan tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan atau gap antara harapan pengguna dan kenyataan yang mereka alami di lapangan, sehingga dapat diketahui aspek mana yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan terminal, digunakan metode Skala Likert yang pertama kali diperkenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932. Skala ini merupakan alat ukur yang umum digunakan dalam penelitian sosial untuk mengetahui sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap suatu pernyataan. Dalam implementasinya, setiap indikator pelayanan dikonversikan menjadi pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner, kemudian responden diminta memberikan penilaian berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mereka terhadap indikator tersebut. Penilaian tersebut dinyatakan dalam bentuk skala numerik dengan bobot tertentu. Pada penelitian ini digunakan modifikasi Skala Likert dengan empat tingkat penilaian (skala 1–4) untuk meminimalkan pilihan netral (Fiqih Erinsyah et al., 2024) sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 3. 1**. Selanjutnya, skor yang diperoleh akan diolah menggunakan rumus statistik untuk menghasilkan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja, yang kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai dasar untuk analisis prioritas perbaikan pelayanan.

Tabel 3. 1 Penentuan nilai skala likert

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot
Sangat Penting	Sangat Puas	4
Penting	Puas	3
Kurang Penting	Kurang Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	1

(Sumber: (Rozali, 2023))

Selanjutnya, dengan membandingkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, dapat dihitung tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna jasa angkutan umum. Tingkat kesesuaian ini memberikan gambaran sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna, dan menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan. Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dengan menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel X untuk skor kinerja (*performance*) dan variabel Y untuk skor kepentingan (*importance*) (Budi Irawan et al., 2021). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{Yi} \times 100\% \quad (3,3)$$

(Sumber: (Budi Irawan et al., 2021))

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden terhadap suatu atribut

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja (*performance*)

Yi = Skor rata-rata penilaian kepentingan (*importance*)

Nilai Tki ini kemudian menjadi dasar untuk mengevaluasi apakah suatu atribut layanan sudah memenuhi harapan pengguna atau belum.

Untuk memvisualisasikan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut, digunakan diagram kartesius dua dimensi yang membagi indikator ke dalam empat kuadran utama. Diagram ini memungkinkan penyaji data secara visual dan memudahkan dalam menentukan prioritas peningkatan layanan. Sumbu horizontal (X) mewakili tingkat kinerja, sedangkan sumbu vertikal (Y) mewakili tingkat kepentingan (Budi Irawan et al., 2021). Adapun titik potong antara kedua sumbu tersebut ditentukan berdasarkan rata-rata nilai seluruh indikator, yang dihitung menggunakan rumus berikut:

$$X = \frac{\sum X'}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum Y'}{n} \quad (3,4)$$

(Sumber: (Budi Irawan et al., 2021))

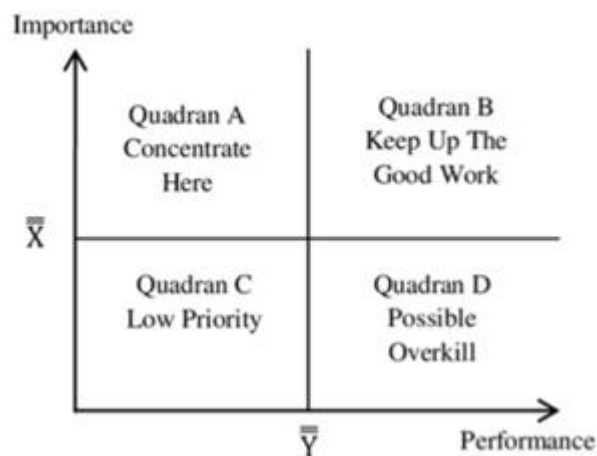
Keterangan :

X' = Skor rata-rata masing-masing indikator untuk kinerja

Y' = Skor rata-rata masing-masing indikator untuk kepentingan

n = Jumlah total indikator yang dinilai

Metode IPA menggabungkan kedua variabel tersebut ke dalam diagram kuadran dengan tujuan mengidentifikasi atribut mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau bahkan dialihkan sumber dayanya. Diagram kuadran ini terdiri dari empat bagian, seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 4**, dan menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang berbasis pada persepsi pengguna.



Gambar 4. Kuadran Importance Performance Analysis

(Sumber: Martilla 1997)

Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing kuadran (Martilla et al., 1977):

- Kuadran (A) atau *concentrate here* (prioritas utama) menunjukkan Tingkat kepentingan variabel tinggi namun tingkat kepuasannya rendah. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini perlu melakukan peningkatan pelayanan dikarenakan belum dapat memenuhi harapan maupun kepuasan pelayanan fasilitas.

- b. Kuadran (B) atau *keep up the good work* (pertahankan prestasi) menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan tinggi. Variabel pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya
- c. Kuadran (C) atau *low priority* (prioritas rendah) menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan rendah. Variabel pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan dan memberi manfaat yang kecil terhadap responden.
- d. Kuadran (D) atau *possible overkill* menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi, sedangkan tingkat kepentingan rendah. Variabel dalam kuadran ini telah mencukupi, sehingga sumber daya dapat dialihkan pada elemen lain yang memiliki tingkat kepentingan tinggi.

Kelebihan Metode IPA:

- a. Metode ini mudah dipahami dan diterapkan oleh manajer dan tim operasional
- b. Membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan dengan jelas berdasarkan umpan balik pelanggan
- c. Pemetaan dalam diagram kartesius memberikan visualisasi yang jelas mengenai area kinerja yang perlu ditingkatkan
- d. Fokus pada indikator yang penting bagi penumpang, memastikan perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Kekurangan Metode IPA:

- a. Hasil survei sangat bergantung pada persepsi Masyarakat yang bisa saja subjektif dan bervariasi
- b. Metode ini mungkin tidak menangkap kompleksitas interaksi antara berbagai indikator layanan atau produk
- c. *Metode Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan pandangan statis pada suatu titik waktu tertentu, tidak menggambarkan perubahan dinamika kebutuhan dan harapan pelanggan dari waktu ke waktu

- d. Kualitas hasil analisis sangat tergantung pada kualitas dan kuantitas data yang dikumpulkan dari survei pelanggan

3.1.9 GAP Analysis

Gap Analysis merupakan suatu metode untuk mengukur apa yang telah terjadi saat ini dan keinginan dan penyebab kesenjangan (Mutmainah et al., 2022). Dengan Gap analysis dapat dilakukan identifikasi untuk mengetahui apa yang dibutuhkan guna menghubungkan kesenjangan yang terjadi pada suatu topik (Priadi, 2020). Gap Analysis kesenjangan biasanya digunakan saat membandingkan serangkaian persyaratan analisis ini biasanya disusun berdasarkan serangkaian topik atau kategori, sehingga metode ini lebih efisien dalam menentukan sektor atau area mana yang memerlukan perbaikan. Secara umum, analisis ini bermanfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dan target.

Harapan merupakan sesuatu yang dapat dibentuk dan dapat digunakan sebagai langkah guna perubahan. Dengan membandingkan persepsi dan harapan, kita dapat mengetahui apakah ada kesenjangan dalam mencapai suatu tujuan (Mutmainah et al., 2022). Dengan rumus persamaan 3.5 sebagai berikut:

$$\text{GAP} = X - Y \quad (3.5)$$

(Sumber: (Mutmainah et al., 2022))

Keterangan:

X = Nilai persepsi pengguna terhadap pelayanan

Y = Nilai harapan pengguna terhadap pelayanan

Kriteria dari hasil perhitungan metode service quality pada Gap analysis adalah sebagai berikut:

- Nilai *servqual* = 0, apabila nilai didapat sama dengan nol, berarti penilaian dari konsumen terhadap layanan yang dirasakan sekarang sesuai dengan harapannya (netral)
- Nilai *servqual* > 0, konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan saat ini melebihi harapan (puas)

- c. Nilai *servqual* < 0, konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan saat ini jauh dibawah harapannya (tidak puas).

3.1.10 Analisis SWOT (*Strenght-Weakness-Opportunities and Threats*)

Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor strategis internal dan eksternal yang memengaruhi rendahnya minat pengguna dan penyedia jasa angkutan dalam memanfaatkan terminal. Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) merupakan suatu alat perencanaan yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi yang sedang dihadapi oleh suatu organisasi, termasuk dalam konteks ini yaitu rendahnya minat pengguna dan penyedia jasa angkutan dalam memanfaatkan terminal. Analisis SWOT dapat diaplikasikan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktor yang menjadi dasar penerapannya. Pada analisis SWOT terdapat matriks IFAS dan EFAS, dan Kuadran SWOT sebagai berikut.

1. Matriks IFAS dan EFAS

Matriks IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) adalah matriks yang mengidentifikasi dan menilai kekuatan serta kelemahan internal terminal berdasarkan faktor-faktor strategis yang dianggap penting. Sedangkan Matriks EFAS (*External Strategic Factors Analysis Summary*) digunakan untuk mengidentifikasi dan menilai peluang dan ancaman eksternal yang memengaruhi kondisi operasional terminal. (Afifah & Formen, 2023) Dalam proses analisis SWOT, setiap faktor internal (kekuatan dan kelemahan) maupun eksternal (peluang dan ancaman) diberikan bobot berdasarkan tingkat kepentingan dan rating berdasarkan tingkat pengaruh atau performa dari masing-masing faktor. Skor akhir diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dan rating tersebut. Untuk menjaga konsistensi dan objektivitas dalam penilaian, digunakan skala rating 1 hingga 4 (Ifas et al., n.d.). Kriteria penilaian dijelaskan pada **Tabel 3.2** berikut:

Tabel 3. 2 Skala Litert Penilaian Rating SWOT

Nilai	Kriteria Penilaian
4	Sangat berpengaruh / sangat mendukung / sangat menghambat
3	Cukup berpengaruh / cukup mendukung / cukup menghambat
2	Kurang berpengaruh / kurang mendukung / kurang menghambat
1	Tidak berpengaruh / tidak mendukung / tidak menghambat sama sekali

(Sumber: (Ifas et al., n.d.))

Untuk mengukur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman secara kuantitatif, digunakan Matriks IFAS dan EFAS. Dalam matriks ini, setiap faktor strategis diberikan bobot dan rating sesuai tingkat pengaruhnya. Skor akhir dari masing-masing faktor dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\text{Skor Faktor} = \text{Bobot} \times \text{Rating} \quad (3.6)$$

(Sumber: (Ifas et al., 2024.))

Hasil penghitungan seluruh faktor kemudian dijumlahkan untuk memperoleh Total Skor IFAS dan Total Skor EFAS, yang menjadi dasar penentuan posisi organisasi dalam kuadran SWOT. Untuk memetakan posisi strategi tersebut ke dalam diagram SWOT, digunakan sumbu koordinat:

$$\begin{aligned} X &= (\text{Total Skor S}) - (\text{Total Skor W}) \\ Y &= (\text{Total Skor O}) - (\text{Total Skor T}) \end{aligned} \quad (3.7)$$

(Sumber: (Trunojoyo & Sampang, 2024))

Nilai X dan Y tersebut menunjukkan posisi strategi organisasi pada kuadran SWOT, dan menjadi acuan dalam merumuskan alternatif strategi.

2. Kuadran SWOT

Hasil dari IFAS dan EFAS kemudian dikombinasikan ke dalam Kuadran SWOT, yang menghasilkan empat kuadran strategi berdasarkan kombinasi faktor internal dan eksternal. Seperti ditampilkan pada **Gambar 5**, keempat kuadran tersebut menghasilkan pendekatan strategi sebagai berikut:



Gambar 5. Kuadran SWOT

Sumber (Kamaluddin, 2020)

Gambar diatas menampilkan empat kuadran strategi berdasarkan gabungan elemen-elemen berikut:

Strength (S) – kekuatan yang berasal dari faktor internal perusahaan,

Weakness (W) – kelemahan yang juga berasal dari dalam perusahaan,

Opportunity (O) – peluang yang berasal dari faktor eksternal,

Threat (T) – ancaman yang juga bersumber dari lingkungan eksternal.

Setiap kuadran menghasilkan pendekatan strategi yang berbeda, sebagai berikut:

a. Kuadran I – Strategi SO (*Strength-Opportunity*)

Strategi ini fokus pada pemanfaatan kekuatan internal perusahaan untuk meraih peluang eksternal yang tersedia.

b. Kuadran II – Strategi ST (*Strength-Threat*)

Strategi ini mengandalkan kekuatan internal perusahaan untuk menghadapi tantangan eksternal.

c. Kuadran III – Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)

Strategi ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal perusahaan dengan cara memanfaatkan peluang dari luar.

d. Kuadran IV – Strategi WT (*Weakness-Threat*)

Jenis strategi ini bersifat defensif, digunakan ketika perusahaan menghadapi kelemahan internal sekaligus tekanan dari faktor eksternal.

3.2 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan **Tabel 3. 3** penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini

Tabel 3. 3 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
1	Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Jasa Transportasi Commuter Line	(Putri et al., 2019)	Seluruh indikator layanan memiliki nilai gap negatif, artinya pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. 4 Indikator prioritas perbaikan (Kuadran I IPA) sehingga menjadi fokus perbaikan prioritas.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan metode analisis dimana pada penelitian ini menggunakan analisis SERVQUAL + IPA
2	Studi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara	(Achmad Zultan Mansur et al., 2020)	5 atribut prioritas utama (kuadran I IPA), fasilitas dinilai "B" (baik sekali).	Fokus pada bandara dan metode analisis (IPA) dan Analisis Deskriptif
3	Analisis Faktor Penyebab Tidak Optimalnya Terminal Bandar Raya Payung Sekaki Di Kota Pekanbaru	(Putri, 2021)	Pengguna menilai ruang tunggu penumpang sangat penting, tapi kenyataannya kondisi atau pelayanan fasilitas tersebut belum memuaskan.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan metode analisis dimana pada penelitian ini analisis - Analisis SWOT Korelasi variabel (SPSS) Traffic Counting
4	Analisis Tingkat Pelayanan Terminal	(Budi Irawan et al., 2021)	Rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan Terminal Bandar	Penelitian ini mengidentifikasi aksesibilitas dan

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
	Bandar Laksamana Indragiri		Laksamana Indragiri (BLI) adalah 58,61%, menunjukkan bahwa hampir setengah dari variabel pelayanan belum memenuhi harapan pengguna.	fasilitas sebagai masalah utama Terminal BLI, dengan metode analisis yang lebih beragam (IPA, SWOT, Load Factor)
5	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perum Perhutani dengan GAP Analisis dan Importance Performance Analysis	(Rozali, 2023)	Secara umum, pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan dan produk Perum Perhutani. Namun, terdapat beberapa atribut pelayanan dengan nilai gap negatif, yang berarti ekspektasi pelanggan lebih tinggi daripada kenyataan pelayanan, sehingga perlu perbaikan.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan metode analisis dimana pada penelitian ini menggunakan GAP, IPA, Analisis Faktor
6	Kajian Faktor Penyebab Ketidakefektifan Kinerja Terminal Mena Kota Ruteng Kabupaten Manggarai	(Gaut et al., 2024)	68% fasilitas tidak tersedia sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan PM Perhubungan No. 40 Tahun 2015. Fasilitas utama seperti keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sangat kurang.	Penggunaan PLS-SEM untuk analisis faktor penyebab. Fokus pada proyeksi penurunan pengguna jangka panjang.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian kebaruan karena mengintegrasikan pendekatan-pendekatan yang telah digunakan dalam penelitian terdahulu seperti IPA, GAP, dan SWOT, ke dalam satu kajian yang utuh terhadap permasalahan evaluasi pelayanan transportasi dan terminal. Meskipun studi sebelumnya memiliki lokasi dan objek berbeda, penerapan metode yang serupa menjadi dasar pijakan dalam menyusun kerangka metodologi penelitian ini secara lebih komprehensif dan inovatif.

