

**ANALISIS LAYANAN TERMINAL TIPE A GIWANGAN DAN  
REKOMENDASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN  
KEPUASAN PENGGUNA**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH :**

**NI PUTU KRISNA EVITA PRATIWI**

**NOTAR : 2103023**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN  
TRANSPORTASI JALAN  
2024**

**ANALISIS LAYANAN TERMINAL TIPE A GIWANGAN DAN  
REKOMENDASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN  
KEPUASAN PENGGUNA**

**KERTAS KERJA WAJIB**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



**DISUSUN OLEH :**

**NI PUTU KRISNA EVITA PRATIWI**

**NOTAR : 2103023**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS LAYANAN TERMINAL TIPE A GIWANGAN DAN  
REKOMENDASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN  
KEPUASAN PENGGUNA**

Disusun Oleh :

**NI PUTU KRISNA EVITA PRATIWI**

**2103023**

Disetujui untuk diajukan pada

Seminar Akhir Kertas Kerja Wajib

Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui,

DOSEN PEMBIMBING I

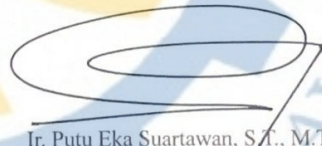
DOSEN PEMBIMBING II



Bydi Mardikawati, M.Pd.

NIP. 19840829 201902 2 001

Tanggal : 22 Juli 2024



Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.

NIP. 19820530 200912 1 003

Tanggal : 22 Juli 2024

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN  
KERTAS KERJA WAJIB  
ANALISIS LAYANAN TERMINAL TIPE A GIWANGAN DAN  
REKOMENDASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN  
KEPUASAN PENGGUNA**


Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

**NI PUTU KRISNA EVITA PRATIWI**

2103023

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI  
PADA TANGGAL 24 JULI 2024  
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Tim Penguji**

 Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M. NIP. 19910816 201902 1 002	 Budi Mardikawati, M.Pd. NIP. 19840829 201902 2 001
 A.A Bagus Oka Chrisna Surya, S.T., M.T. NIP. 19900519 201902 1 002	 Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T. NIP. 19820530 200912 1 003

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI  
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Ni Putu Krisna Evita Pratiwi, Notar. 2103023, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Layanan Terminal Tipe A Giwang dan Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Kepuasan Pengguna**” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib 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 Kesarjanaan 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, 24 Juli 2024

Penulis



**Ni Putu Krisna Evita Pratiwi**

**Notar. 2103023**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul “**Analisis Layanan Terminal Tipe A Giwang dan Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Kepuasan Pengguna**” dengan tepat waktu. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali beserta staf dan jajarannya.
2. Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, ST., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Jalan.
3. Ibu Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd dan Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, ST., M.T sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini.
4. Dosen-dosen program studi Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk mendukung dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Saudara-saudara dan sahabat penulis yang selalu ada untuk mendukung dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Rekan Taruna Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan II.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah berkenan memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak (pembaca) demi kesempurnaan laporan ini. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya Kota Yogyakarta.

Tabanan, 24 Juli 2024

Penulis



Ni Putu Krisna Evita Pratiwi

Notar. 2103023



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Kondisi Wilayah.....	6
2.2 Kondisi Objek.....	8
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	14
3.1 Terminal.....	14
3.2 Penyelenggaraan Terminal Penumpang.....	14
3.3 Fungsi Terminal.....	16
3.4 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang .....	16
3.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	19
3.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	19
3.7 <i>GAP Analysis</i> .....	21
3.8 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian.....	22
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....	24

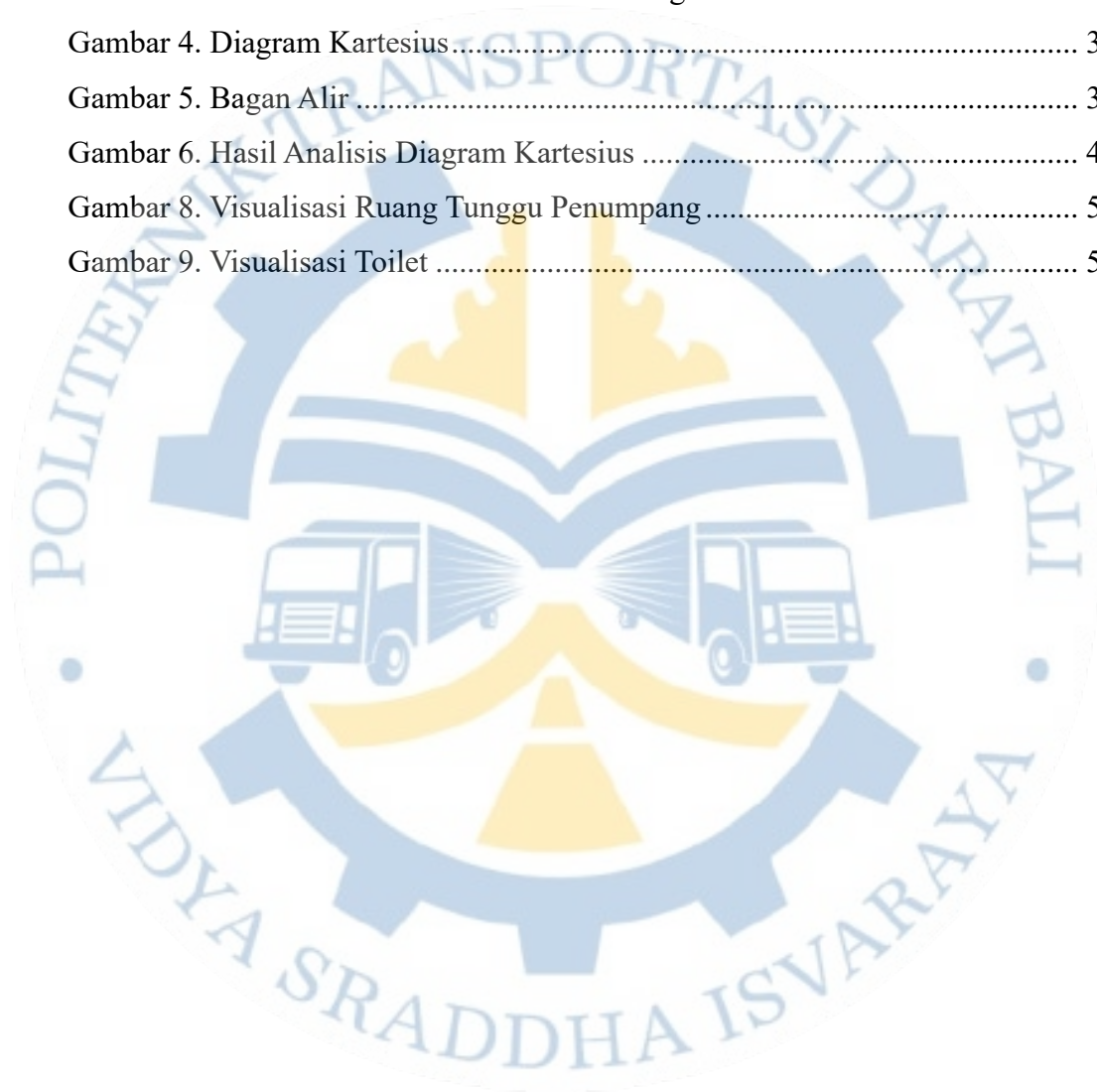
4.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
4.1.1	Data Sekunder .....	24
4.1.2	Data Primer .....	24
4.2	Metode Analisis Data .....	31
4.2.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	31
4.2.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
4.2.3	<i>GAP Analysis</i> .....	36
4.2.4	Cara Menentukan Keterkaitan Antara Analisis <i>CSI (Customer Satisfaction Index)</i> , <i>IPA (Importance Performance Analysis)</i> , dan <i>GAP Analysis</i> .....	37
4.3	Bagan Alir Penelitian.....	39
4.4	<i>Timeline</i> Kegiatan.....	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
5.1	Data Penelitian.....	41
5.2	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan .....	55
BAB VI PENUTUP .....		58
6.1	Kesimpulan dan Saran.....	58
6.1.1	Kesimpulan .....	58
6.1.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN.....		62

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4. 1 Deskripsi Tingkat Kepuasan.....	26
Tabel 4. 2 Deskripsi Tingkat Kepentingan.....	27
Tabel 4. 3 Definisi Operasional dan Variabel.....	28
Tabel 4. 4 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna.....	34
Tabel 4. 5 Timeline Kegiatan.....	40
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	42
Tabel 5. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	44
Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	44
Tabel 5. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	46
Tabel 5. 6 Hasil Analisis CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ).....	46
Tabel 5. 7 Hasil Analisis Kuadran Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	49
Tabel 5. 8 Hasil Analisis Metode GAP <i>Analysis</i> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Kota Yogyakarta .....	6
Gambar 2. Layout Terminal Giwangan Eksisting .....	8
Gambar 3. Visualisasi Kondisi Terminal Giwangan .....	9
Gambar 4. Diagram Kartesius .....	35
Gambar 5. Bagan Alir .....	39
Gambar 6. Hasil Analisis Diagram Kartesius .....	48
Gambar 8. Visualisasi Ruang Tunggu Penumpang .....	55
Gambar 9. Visualisasi Toilet .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Jumlah Penumpang Harian Terminal Giwangan Maret 2024 ...	62
Lampiran 2 Kuesioner Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Layanan Terminal Giwangan .....	63
Lampiran 3 Hasil Input Kinerja Kepuasan Pengguna Terminal .....	75
Lampiran 4 Hasil Input Kepentingan Kepuasan Pengguna Terminal .....	82
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	89
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	102
Lampiran 7 Analisis CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	115
Lampiran 8 Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	116
Lampiran 9 Analisis GAP .....	117
Lampiran 10 Inventarisasi Terminal .....	118
Lampiran 11 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....	123
Lampiran 12 Dokumentasi Inventarisasi Terminal .....	123
Lampiran 13 Lembar Asistensi Bimbingan .....	124

## INTISARI

### **Analisis Layanan Terminal Tipe A Giwangan Dan Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Kepuasan Pengguna**

Oleh

NI PUTU KRISNA EVITA PRATIWI

2103023

Terminal merupakan salah satu aspek penting dalam transportasi yang digunakan untuk menaik dan menurunkan penumpang, Terminal Tipe A Giwangan berdiri dari sejak tahun 2004 dan melayani jenis angkutan umum Kota Yogyakarta. Terminal bus memiliki 34 fasilitas utama dan penunjang untuk memberikan pelayanan optimal kepada para penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terminal tipe A Giwangan dan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna.

Penelitian dilakukan menggunakan data sekunder dan primer. Data sekunder berupa jumlah penumpang terminal diperoleh dari BPTD Kelas III Daerah Istimewa Yogyakarta dan data inventarisasi terminal berdasarkan hasil analisis Tim PKL Kota Yogyakarta. Sementara, data primer diperoleh melalui survei inventarisasi terminal dan kuesioner pengguna, yang mengeksplorasi kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap fasilitas terminal. Metode analisis berupa *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur kepuasan pengguna dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi pentingnya dan kinerja fasilitas. Hasil dari analisis ini memberikan dasar untuk identifikasi Gap antara harapan dan realitas layanan yang dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan dan peningkatan fasilitas terminal.

Hasil analisis CSI menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 72%, sehingga beberapa layanan masih dapat ditingkatkan. Hasil analisis IPA menunjukkan empat

kategori pelayanan diperoleh tiga layanan pada prioritas utama untuk direkomendasikan perbaikan. Analisis Gap menunjukkan hasil negatif untuk semua layanan, yang menunjukkan kinerja buruk. Rekomendasi perbaikan layanan yaitu aspek keselamatan yaitu perbaikan jalur evakuasi; aspek kenyamanan yaitu ruang tunggu penumpang dan toilet.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Gap Analysis*, Standar Pelayanan Minimal Terminal.



## **ABSTRACT**

### **Analysis of Giwangan Type A Terminal Services and Recommendations for Improving Performance and User Satisfaction**

By

NI PUTU KRISNA EVITA PRATIWI

2103023

The bus station is one of the important aspects of transportation used to lift and drop passengers, the Giwangan Type A Terminal has been in operation since 2004 and serves the type of public transportation of the City of Yogyakarta. The bus terminal has 34 main and supporting facilities to provide optimal service to passengers. This research aims to find out the quality of Giwangan A type terminal service and recommendations to improve performance and user satisfaction. The research was carried out using secondary and primary data. Secondary data is the number of terminal passengers obtained from the BPTD Class III District Special Yogyakarta and terminal inventory data based on the analysis of the Yogyakarta City CPL Team.

Meanwhile, Primary data was obtaining through the survey of terminal inventories and user questionnaires, which explores user satisfaction and interest in terminal facilities. Analysis methods include the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure user satisfaction and the Importance Performance Analysis (IPA) to evaluate the importance and performance of the facility.

The results of this analysis provide a basis for identifying the gap between expectations and reality of services that can serve as guidelines for improvement and improvement of terminal facilities. CSI analysis results showed a satisfaction rate of 72%, so some services could still be improved. IPA analysis results indicated four categories of services obtained three services on the main priority for

recommended improvements. Gap analysis showed negative results for all services, indicating poor performance. The recommended improvement of service is the safety aspect of improving the evacuation line; the comfort aspect is the passenger waiting room and toilet.

*Keywords: Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Gap Analysis and Minimum Terminal Service Standards.*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu kegiatan perpindahan barang dan manusia dari satu tempat ke tempat lainnya (Nur *et al.*, 2021). Transportasi memiliki peranan penting dalam perekonomian dan pembangunan suatu wilayah. Maka, kegiatan pelayanan transportasi harus diselenggarakan secara efektif dan efisien (Diaz *et al.*, 2015). Untuk menciptakan pelayanan transportasi yang efektif dan efisien tentunya didukung oleh ketersediaan fasilitas yang memadai serta sesuai dengan kebutuhannya. Jaringan transportasi jalan merupakan serangkaian simpul berupa tempat atau ruang kegiatan yang berhubungan dengan ruang lalu lintas, sehingga membentuk suatu sistem jaringan untuk keperluan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan. Jaringan prasarana transportasi berupa simpul transportasi seperti terminal, stasiun, bandara, dan lain sebagainya.

Terminal merupakan salah satu aspek penting dalam transportasi yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, serta perpindahan intra maupun antar moda transportasi. Terminal juga memiliki fungsi untuk mengatur pemberangkatan dan kedatangan angkutan umum. Terminal juga sebagai sarana angkutan yang berfungsi sebagai ruang kegiatan masyarakat maka sudah menjadi kebiasaan seperti kemacetan, kepadatan kendaraan, dan ketidak tertiban lalu lintas khususnya kendaraan berbasis angkutan perkotaan (Mentari & Ritohardoyo, 2015).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun (2015) Tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan menyatakan bahwa terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh pihak penyelenggara terminal penumpang dan angkutan jalan yang terdiri dari pelayanan keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan.

Kota Yogyakarta memiliki sebuah Terminal Tipe A yaitu Terminal Giwangan yang berlokasi di Jalan Imogiri Timur Km 6, Kelurahan Giwangan, Kemantren Umbulharjo, Kota Yogyakarta tepatnya disebelah selatan wilayah administrasi kota Yogyakarta. Terminal Tipe A Giwangan berdiri dari sejak tahun 2004 dengan luas lahan  $58.850 m^2$  yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum Kota Yogyakarta dan sekitarnya. Terminal Tipe A Giwangan melayani jenis angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) sebanyak 41 trayek, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) sebanyak 9 trayek, serta melayani angkutan perkotaan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Jogja sebanyak 7 koridor dengan jumlah rata-rata penumpang perharinya mencapai 5000 orang pada bulan maret tahun 2024 berdasarkan data jumlah penumpang harian yang diperoleh dari pengelola terminal. Hal ini, menunjukkan bahwa terminal Tipe A Giwangan selain menjadi simpul transportasi terminal ini juga banyak dilewati oleh angkutan umum sehingga, terminal ini berperan penting dalam memberikan pelayanan angkutan umum kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Yogyakarta dan sekitarnya.

Terminal bus memerlukan suatu infrastruktur berupa sarana dan prasarana untuk mendukung dalam memberikan suatu pelayanan yang optimal kepada para penumpang. Oleh karena itu, terminal bus perlu memiliki suatu standar pelayanan yang optimal bagi penumpang, sehingga penumpang mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan terminal selain dapat diukur berdasarkan kondisi fasilitas, dapat juga diukur berdasarkan tingkat kepuasan responden pada suatu fasilitas dan pelayanan yang tersedia pada terminal. Tingkat kepuasan responden perlu diketahui untuk dapat mengetahui seberapa puas pengguna terhadap fasilitas dan layanan yang tersedia pada terminal. Maka dari itu, kualitas layanan yang diberikan terminal dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan penumpang (Mentari & Ritohardoyo, 2015).

Terminal Tipe A Giwangan ini belum berfungsi sebagaimana mestinya, dilihat dari usia terminal yang sudah memasuki 20 tahun dari sejak tahun 2004 yang merupakan awal berdirinya terminal tersebut. Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa fasilitas layanan terminal belum tersedia dan beberapa fasilitas layanan

sudah dalam kondisi tidak baik. Pada fasilitas utama yang belum tersedia dan dalam kondisi kurang baik yaitu ruang tunggu penumpang, fasilitas pengelola lingkungan hidup, *Outlet* pembelian tiket secara *online*, jalur pejalan kaki, tempat berkumpul darurat. Adapun fasilitas penunjang yang belum tersedia dan dalam kondisi kurang baik yaitu fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui, alat pemadam kebakaran, fasilitas umum berupa toilet, fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan, fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang, fasilitas kebersihan, fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, fasilitas penginapan, area merokok, fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM), dan ruang anak-anak. Selain dari pada itu, menurut Muhdany Yusuf Laksono pada tanggal 11 Maret 2024 Terminal Giwangan direncanakan akan dilakukan revitalisasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasar permasalahan diatas penulis mengangkat sebuah judul penelitian **“Analisis Layanan Terminal Tipe A Giwangan Dan Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Kepuasan Pengguna”** sebagai bahan masukan atau rekomendasi terkait layanan yang memerlukan perbaikan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan layanan yang ada pada Terminal Tipe A Giwangan?
2. Bagaimana prefensi pengguna terhadap layanan tersedia pada terminal Giwangan?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan pada Terminal Tipe A Giwangan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan layanan pada Terminal Tipe A Giwangan Kota Yogyakarta

2. Mengetahui prefensi pengguna terhadap layanan yang tersedia di Terminal Tipe A Giwangan Kota Yogyakarta
3. Dapat memberikan rekomendasi perbaikan layanan pada Terminal Tipe A Giwangan Kota Yogyakarta

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Taruna/I Politeknik Transportasi Darat Bali yaitu penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan yang telah didapat pada masa perkuliahan di kampus Politeknik Transportasi Darat Bali.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Terminal Tipe A Giwangan dan pemerintah Kota Yogyakarta untuk dapat melakukan pengembangan kedepannya khususnya di bidang transportasi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai media informasi yang berguna dalam meningkatkan pengetahuan umum terkait bidang transportasi.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian yang dipilih hanya kawasan terminal Tipe A Giwangan Kota Yogyakarta.
2. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang angkutan umum yang di Terminal Tipe A Giwangan Kota Yogyakarta.
3. Hanya menganalisis terkait kesesuaian layanan pada Terminal Tipe A Giwangan Kota Yogyakarta sesuai dengan standar minimal pelayanan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
4. Pelayanan terminal yang dimaksud pada penelitian ini adalah mencakup pelayanan keamanan, kenyamanan, keselamatan, keteraturan, keterjangkauan dan kesetaraan.

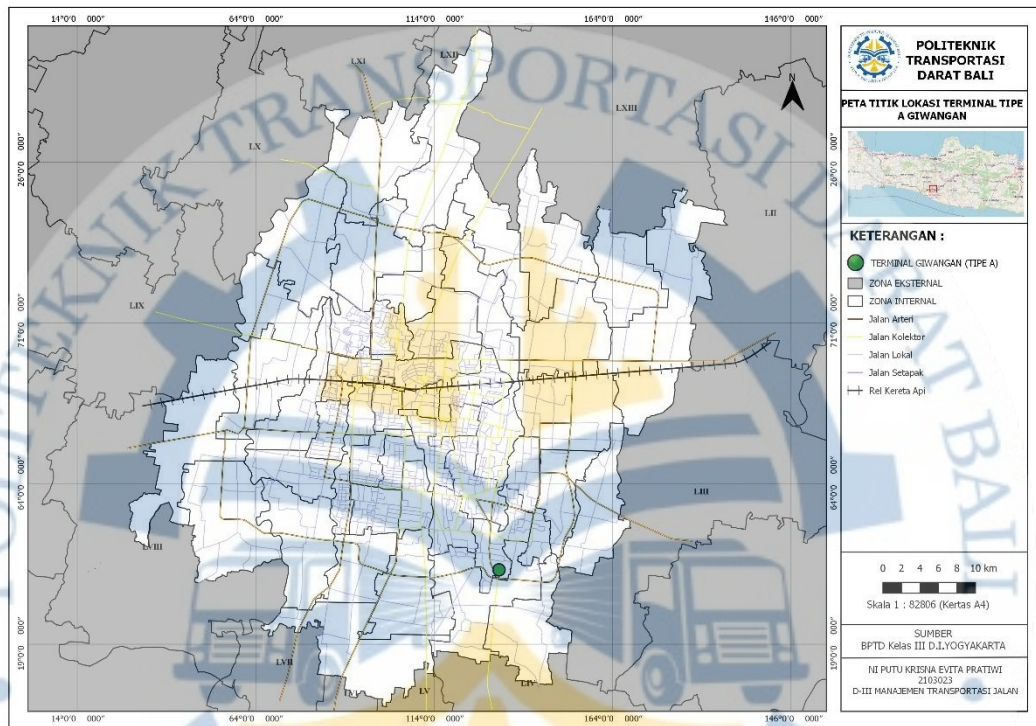
5. Variabel yang dianalisis melalui penggunaan metode analisis metode IPA (*Importance Performance Analysis*), GAP Analysis, dan CSI (*Customer satisfaction index*).
6. Indikator yang dinilai penumpang selaku responden dalam penelitian mengacu pada layanan yang diketahui dan diperoleh penumpang/responden berdasarkan pada standar pelayanan minimal PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Kondisi Wilayah



Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Kota Yogyakarta

Berdasarkan dari Gambar 1. Terminal Giwangan terletak di Desa Giwangan. Desa Giwangan merupakan suatu desa di Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya terletak di bagian Selatan dari Kota Yogyakarta. Kelurahan ini merupakan suatu wilayah yang dalam masa pengembangan menjadi kawasan tumbuh kembang dan sekaligus sebagai pintu masuk Kota Yogyakarta.

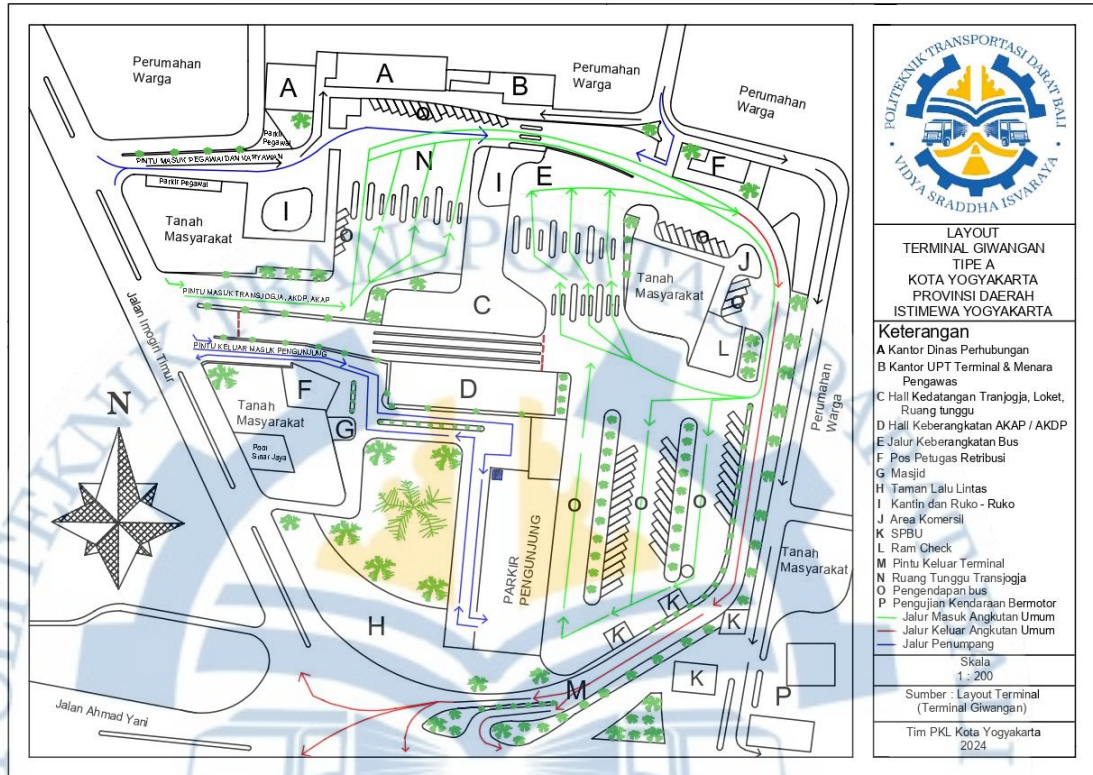
Kelurahan Giwangan memiliki luas wilayah  $1,26 \text{ km}^2$  yang terdiri dari 7 kampung yaitu Kampung Giwangan, Kampung Ponggalan, Kampung Mendungan, Kampung Mrican, Kampung Sanggrahan Pemukti, Kampung Malangan dan Kampung Ngaglik. Dari 7 (tujuh) kampung tersebut kelurahan giwangan dibagi lagi

menjadi 13 Rukun Warga (RW) dan 44 Rukun Tetangga (RT). Adapun batas-batas di sekitar wilayah objek kajian:

- Batas Utara : Perumahan
- Batas Timur : Jalan Imogiri Timur, Pasar Giwangan
- Batas Selatan : Jalan Imogiri Timur
- Batas Barat : Perumahan, Pertokoan

Pembagian lahan pada wilayah Terminal Giwangan terbagi menjadi dua wilayah yaitu pada bagian utara digunakan sebagai tempat naik turun penumpang dan pada bagian selatan digunakan sebagai ruang terbuka hijau (RTH) dan tempat untuk parkir bus. Disisi lain, lahan pada bagian utara juga merupakan gerbang utama masuk terminal dan jalur pemberangkatan/kedatangan baik bus perkotaan, AKAP dan AKDP. Terdapat beberapa fasilitas penunjang seperti kantor pengelola, menara pengawas, loket penjualan tiket, papan informasi, toilet, layanan keamanan, layanan kesehatan, pusat informasi, ruang tunggu penumpang/pengantar dan area penginapan awak bus serta kios-kios atau tempat makan pada bangunan terminal. Sementara itu, pada lahan bagian selatan, terdapat area parkir pengunjung, *hall* kedatangan, menara air, masjid, pos keamanan, SPBU, parkir bus serta Taman Edukasi Lalu Lintas sebagai ruang terbuka hijau (RTH). Selain itu, beberapa aktivitas kegiatan perekonomian masyarakat di Kawasan Terminal Giwangan terdiri atas kios-kios perdagangan.

## 2.2 Kondisi Objek



Sumber: Tim PKL Kota Yogyakarta 2024

Gambar 2. Layout Terminal Giwangan Eksisting

Terminal Giwangan merupakan sebuah terminal berjenis terminal tipe A yang berdiri dari sejak 10 Oktober 2004 dengan luas lahan sebesar  $58.850 m^2$ . Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun (2021) Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Terminal Tipe A Giwangan melayani pergerakan angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) sebanyak empat puluh satu trayek, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) sebanyak sembilan trayek. Tak Hanya itu, terminal Giwangan juga melayani angkutan perkotaan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Jogja sebanyak tujuh koridor. Lokasi terminal ini berada di sebelah selatan kelurahan Giwangan yaitu di Jalan Imogiri Timur Km 6, Kelurahan Giwangan, Kemantren Umbulharjo, Kota Yogyakarta, dekat perbatasan antara Kota Yogyakarta dengan Kabupaten Bantul.

Terminal ini dibangun untuk menggantikan Terminal Umbulharjo yang diharapkan mampu mengurangi kepadatan lalu lintas di Kota Yogyakarta serta

membantu mensejahterakan perekonomian masyarakat sekitar Kelurahan Giwangan. Bangunan terminal ini terdiri dari dua lantai yang dimana, pada lantai pertama difungsikan sebagai area dengan aktivitas angkutan umum per wilayah dan jenis angkutan seperti untuk angkutan AKAP diletakkan di ujung timur terminal dan untuk angkutan AKDP di bagian tengah. Pada lantai kedua difungsikan sebagai area dengan aktivitas para pengguna jasa transportasi dimana, terdapat ruang tunggu penumpang dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Gambar 3. merupakan visualisasi terminal Tipe A Giwangan.



Gambar 3. Visualisasi Kondisi Terminal Giwangan

Berdasarkan hasil observasi awal fasilitas pada terminal Giwangan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Adapun fasilitas-fasilitas yang belum tersedia dan fasilitas yang kondisinya kurang baik yaitu sebagai berikut.

a. Fasilitas Utama

1. Ruang Tunggu Penumpang

Ruang tunggu penumpang yang tersedia di terminal Giwangan sudah dalam kondisi tidak baik dan kurang terawat. Selain itu letak dari ruang tunggu itu sendiri berada di lantai dua yang dimana penumpang harus menaiki tangga ketika akan menunggu keberangkatan atau menunggu keberangkatan maupun jemputan. Pada ruang tunggu tersebut banyak *furniture* yang sudah rapuh dan rusak seperti atap yang bolong, kipas mati, kurangnya lampu penerangan, tempat duduk yang sudah berkarat, tidak terdapat media informasi seperti papan jadwal keberangkatan bus maupun pramusapa yang menginformasikan terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan. Sehingga ruangan tersebut menjadi terbengkalai dan tidak ada yang menggunakan lagi karena penumpang merasa tidak nyaman dan enggan menunggu di ruang tunggu tersebut.

2. Fasilitas Pengelola Lingkungan Hidup

Tidak tersedianya fasilitas pengelola lingkungan hidup seperti saluran limbah, kolam pengendapan, kolam penampungan limbah. Sehingga, berdampak pada kelestarian lingkungan hidup.

3. Perlengkapan Jalan

Fasilitas perlengkapan jalan yang dalam kondisi kurang baik yaitu pada alat penerangan jalan yang sudah redup dan beberapa sudah mati sehingga kurangnya penerangan. Selain itu, fasilitas solar *cell* belum tersedia pada terminal Giwangan. Sehingga, terjadi ketidaknyamanan bagi pengguna terminal dan berdampak pada aspek keselamatan pengguna jasa.

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

Belum tersedianya pelayanan pengguna terminal dari beberapa pengusaha bus sehingga terjadi ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pengguna jasa ketika akan melakukan suatu perjalanan menggunakan moda transportasi bus.

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

Belum tersedianya outlet pembelian tiket secara online pada terminal. Pembelian tiket bus biasanya secara langsung melalui pembelian secara langsung pada agen atau Perusahaan Otobus.

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

Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus masih belum tersedia di terminal Giwangan. Hal ini, dapat mengurangi tingkat keamanan serta kenyamanan bagi orang yang berkebutuhan khusus.

7. Tempat Berkumpul Darurat

Tempat berkumpul darurat atau yang biasa disebut titik kumpul yang belum tersedia di terminal Giwangan. Titik kumpul darurat atau jalur darurat sangat penting keberadaannya sebagai salah satu fasilitas keamanan ketika terjadi hal-hal yang bersifat darurat seperti kecelakaan, bencana, dan kejadian lainnya. Ketidak tersediaan fasilitas tempat berkumpul dapat berpengaruh terhadap tingkat keamanan pada terminal.

b. Fasilitas Penunjang

1. Fasilitas Penyandang Cacat dan Ibu Hamil atau Menyusui

Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui yang biasa disebut ruang laktasi yang berlokasi di lantai dua di dalam ruang tunggu penumpang. Dimana, kondisi ruangan tersebut sudah tidak baik dan kurang terawat banyak fasilitas yang sudah berdebu sehingga, tidak baik bagi Kesehatan ibu dan bayi. Kurangnya informasi terkait ruang laktasi sehingga, banyak ibu menyusui, sehingga mengganggu kenyamanan pengguna jasa.

2. Alat Pemadam Kebakaran

Alat pemadam kebakaran seperti *hydrant* banyak yang kondisinya sudah tidak baik banyak *hydrant* yang bocor maupun kosong. Hal ini, dapat

menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna terminal dan berdampak pada keamanan dan keselamatan penumpang.

### 3. Fasilitas Umum

#### a) Toilet

Toilet pada terminal Giwangan dalam kondisi sudah tidak baik yaitu banyak toilet yang sudah kotor dan kurang perawatan sehingga menimbulkan bau tidak sedap. Hal ini, mengganggu kenyamanan penumpang.

#### b) Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan

Kondisi fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan yang tersedia di terminal sudah dalam kondisi tidak baik dan kurang terawat. Sehingga, fasilitas tersebut tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya.

#### c) Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang

Tidak tersedianya fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang pada terminal sehingga menyebabkan kualitas udara yang buruk yang disebabkan oleh gas buang kendaraan. Sesuai dengan tujuan adanya pengujian kendaraan bermotor untuk membantu mewujudkan kelestarian lingkungan hidup terhadap pencemaran udara terhadap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan.

#### d) Fasilitas Kebersihan

Ketersediaan fasilitas kebersihan dan tenaga kebersihan yang minim menyebabkan keterbatasan dalam memberikan perawatan pada fasilitas-fasilitas pada terminal Giwangan.

#### e) Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum

Tidak tersedianya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum pada terminal Giwangan. Sehingga apabila terdapat kendaraan yang dalam kondisi harus segera diperbaiki memerlukan waktu yang lama untuk menunggu datangnya tim mekanik atau bengkel dari masing-masing bus tersebut. Hal ini, akan berakibat pada jadwal keberangkatan.

f) Fasilitas Penginapan

Kondisi fasilitas penginapan yang tersedia di terminal Giwangan cukup memprihatinkan dilihat dari kondisi bangunan yang mepet terhadap parkir belakang kendaraan pengunjung dan beberapa fasilitas penginapan dalam kondisi kotor dan berkerak, minimnya penerangan akibatnya penginapan ini menjadi sepi dan terbengkalai. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung.

g) Area Merokok

Tidak tersedianya area khusus merokok pada terminal Giwangan yang dimana artinya pengunjung bebas merokok di area terminal. Namun, hal ini akan memberikan dampak buruk bagi orang-orang sekitarnya terutama area dalam ruangan sehingga mempengaruhi kenyamanan pengunjung lain.

h) Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Tidak tersedianya fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) sehingga dapat mengurangi kemudahan dan keterjangkauan pelayanan yang tersedia. Sehingga, pengguna jasa harus ke luar area terminal untuk mendapatkan uang *cash*.

i) Ruang Anak-anak

Tidak tersedianya ruang bagi anak-anak berupa *playground* atau ruang khusus anak-anak yang dilengkapi mainan anak.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Terminal**

Terminal menurut Undang-undang No. 22 Tahun (2009) merupakan pangkalan umum bagi kendaraan bermotor yang dipakai guna pengaturan pemberangkatan dan kedatangan, penurunan dan penjemputan barang ataupun orang, dan memindahkan transportasi. Berdasarkan Undang-undang No. 22 Tahun (2009) perihal Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat beberapa pasal yang menjelaskan dan mengatur tentang terminal. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun (2021) pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

#### **3.2 Penyelenggaraan Terminal Penumpang**

Berdasarkan Peraturan Menteri 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)

### 3.3 Fungsi Terminal

Fungsi terminal berdasarkan jenis dan tipenya menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun (2021) sebagai berikut:

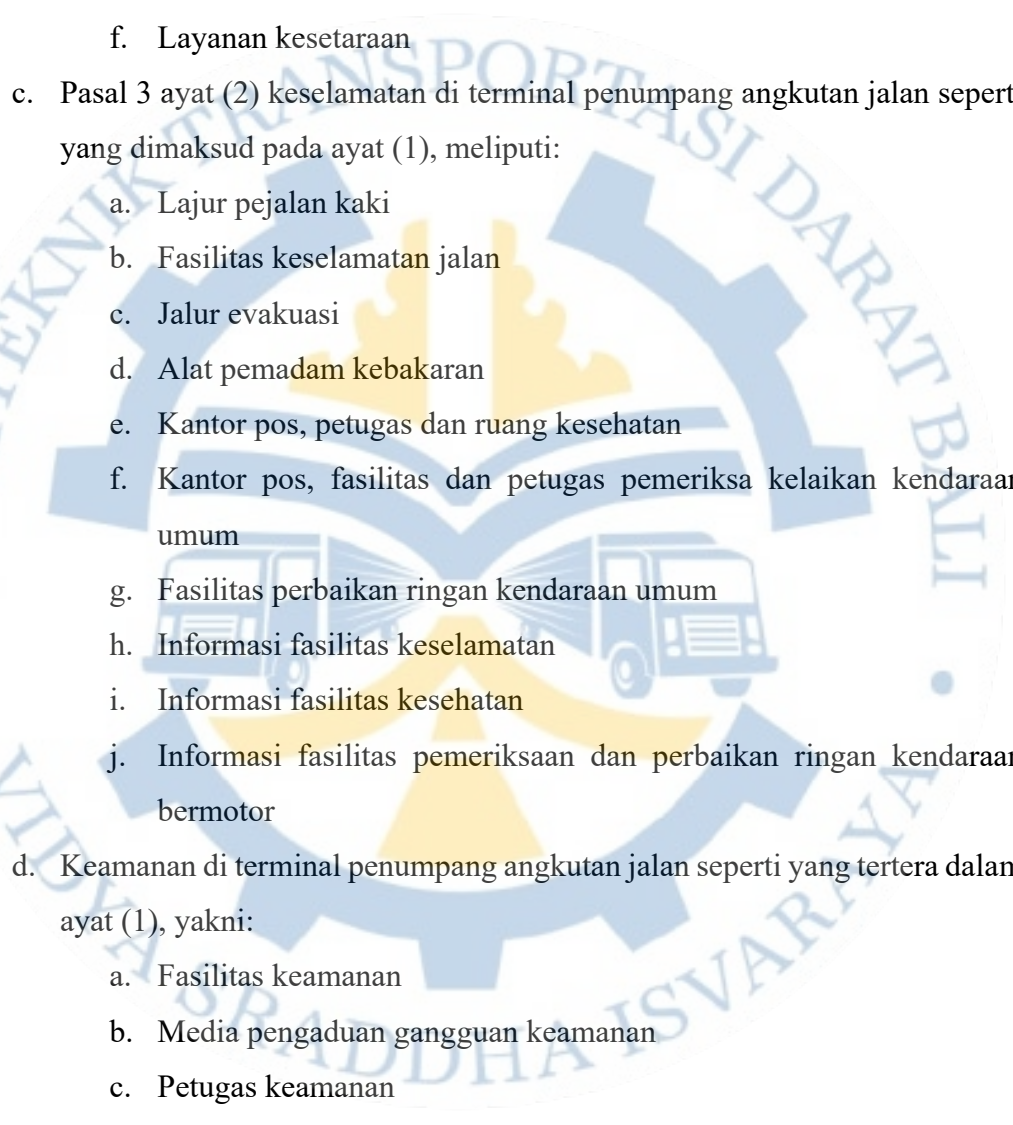
1. Terminal penumpang memiliki berbagai tipe terminal yang memiliki berbagai fungsi yang berbeda menurut tipenya, yakni sebagai berikut:
  - 1) Terminal Penumpang Tipe A memiliki fungsi prasarana transportasi jalan yang melayani angkutan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi, antar kota dalam 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.

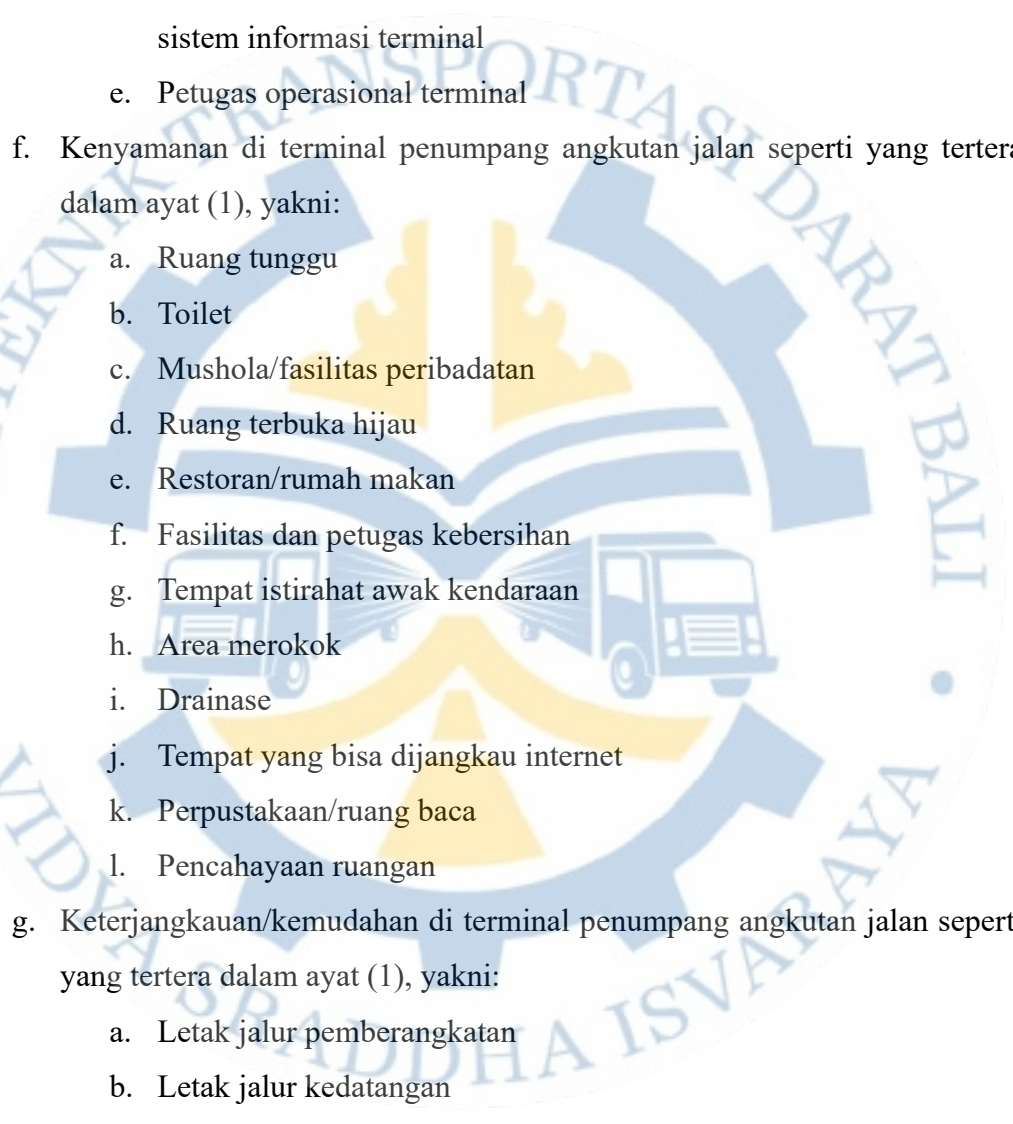
### 3.4 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang

Berdasarkan Undang-undang 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. Loket 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

### **3.5 Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kategori *Customer Satisfaction Index* ketika melakukan suatu penelitian pada tingkat kepentingan dengan menggunakan atribut pelayanan yang telah ditentukan. Untuk menghitung suatu nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) berikut merupakan tahap-tahapnya:

- a. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan
- b. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)
- c. Melakukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
- d. Menentukan *Weight Factor* (WF)
- e. Menentukan *Weight Score* (WS)
- f. Menentukan nilai CSI dapat digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan
- g. Hasil perhitungan CSI selanjutnya dianalisis dan dikategorikan berdasarkan nilai indeks.

Dalam menentukan variabel yang akan diteliti mengacu pada standar pelayanan yaitu PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan serta variabel penelitian disesuaikan dengan pengetahuan dari responden/penumpang bus di Terminal Giwangan.

### **3.6 Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* merupakan metode yang biasanya digunakan untuk menggambarkan atribut berupa barang/layanan yang sangat diperlukan guna pengembangan, perbaikan, ataupun keadaan penghematan biaya tanpa menurunkan mutu secara signifikan. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk menunjukkan informasi perihal aspek layanan yang berdasarkan preferensi pengguna yang memberikan dampak signifikan pada loyalitas dan kepuasan

responden, serta responden merasa bahwasanya aspek layanan harus diperbaiki dikarenakan kondisi pada fasilitas layanan tersebut kurang memuaskan.

Diagram kartesius mengacu pada Gambar 4. dapat memberi informasi dalam bentuk pengukuran kepuasan pengguna serta alokasi sumber daya yang efisien pada wujud yang sederhana. Analisis kepentingan dan kinerja tersusun atas 2 bagian yaitu analisis kesenjangan dan kuadran. Melalui analisis kuadran atau *Gap analysis* terlihat bahwasanya tanggapan responden pada fasilitas sesuai taraf keperluan layanan tersebut serta kinerja fasilitas. Pada saat yang bersamaan, analisis kesenjangan menunjukkan perbedaan diantara keperluan relatif layanan dengan kepuasan pelanggan. Berikut merupakan tahapan pembuatan Diagram *Cartesius* (Prof.J.Supranto, M.A., 2011):

- a. Identifikasi elemen ataupun aspek kritis yang perlu dinilai.
- b. Kembangkan kuesioner guna menilai kepentingan dan tingkat kinerja item ataupun aspek yang diidentifikasi dalam tahapan pertama.
- c. Rata-rata taraf keperluan serta kinerja setiap aspek.
- d. Rata-rata pencapaian dan kepentingan lalu dikelompokkan dalam matriks dua dimensi. Biasanya, sumbu vertikal mewakili kepentingan rerata serta sumbu horizontal adalah rerata kinerja.

a) *Concentrate here* (Prioritas Utama)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial serta memenuhi harapan pelanggan, namun kinerja bisnis dianggap kurang memuaskan. Sehingga, organisasi harus fokus pada pengalokasian sumber daya guna mengoptimalkan kinerja yang terdapat dalam kuadran berikut.

b) *Keep up the good* (Pertahankan prestasi)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial dan/atau diinginkan dapat mendukung kepuasan pelanggan. Untuk itu perseroan berkomitmen guna menjaga pencapaian tersebut.

c) *Low priority* (Prioritas Rendah)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang pandangan ataupun nilai riilnya dianggap rendah ataupun tidak begitu krusial ataupun tidak diinginkan konsumen, hingga suatu bisnis tidak harus memprioritaskan ataupun lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut.

d) *Possibly overkill* (Berlebihan)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang dinyatakan tidak begitu krusial serta tidak diperhitungkan oleh suatu bisnis. Lebih baik mempergunakan sumber daya yang ada dengan aspek tersebut ke aspek lainnya yang mempunyai taraf prioritas lebih tinggi.

Mengacu pada seberapa besar minat serta kepuasan pelanggan pada suatu layanan, layanan bisa berguna jika berlandaskan terhadap minat dan kinerjanya bagi responden. Dengan kata lain, suatu bisnis harus memperhatikan hal-hal yang dinyatakan krusial oleh pelanggan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang termasuk dalam kuadran pada diagram kartesius. Dengan metode ini, perlu dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja layanan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap layanan yang mereka berikan (Mudjanarko, 2020).

### 3.7 GAP Analysis

Gap Analysis merupakan suatu metode untuk mengukur apa yang telah terjadi saat ini dan keinginan dan penyebab kesenjangan (Aksorn dan Hadikusumo, 2007). Dengan Gap analysis dapat dilakukan identifikasi untuk mengetahui apa yang dibutuhkan guna menghubungkan kesenjangan yang terjadi pada suatu topik (Admaja, 2013). Gap analysis merupakan sebuah tahapan untuk dapat menyelesaikan suatu masalah dengan menemukan kesenjangan dan mengisi kesenjangan tersebut agar dapat mencapai kondisi yang ideal sesuai dengan yang diinginkan. Gap analysis biasanya digunakan ketika membandingkan suatu set

persyaratan. Gap *analysis* umumnya terstruktur pada satu set topik ataupun kategori sehingga, membuat metode ini lebih efisien untuk mengetahui sektor atau bidang mana yang memerlukan perbaikan.

Secara umum, metode ini memiliki manfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kinerja yang diharapkan pengguna layanan, mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk meminimalisir kesenjangan dan menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Persepsi merupakan karya otak dalam memahami, mengartikan dan menilai sesuatu yang terjadi di lingkungan sekitarnya.

### 3.8 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian

Berikut merupakan Tabel 3.1 penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Juju Ramadhan Ritonga, 2021	Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Pinang Baris Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan	Hasil yang didapatkan berupa Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah lokasi terminal
2.	Nita Adelia, 2019	Kajian Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan	Teridentifikasinya optimalisasi fungsi pelayanan terminal	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah lokasi terminal, fungsi pelayanan
3.	Muhammad Bintang Firdaus, 2021	Optimalisasi Terminal Stagen Tipe B Di Kabupaten Kotabaru	Skenario rekomendasi pengoptimalan terminal	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah lokasi terminal, tipe terminal
4.	Anggi Pratama, 2021	Optimalisasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota	Rekomendasi perbaikan terminal	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian,

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Pekanbaru Provinsi Riau		analisis yang digunakan
5.	Fauzi Khalish, 2022	Optimalisasi Pelayanan Terminal Tipe C Akibat Keberadaan Pasar Desa Pakem Di Kabupaten Sleman	Peningkatan kinerja pelayanan, pengaturan ulang sirkulasi, penataan parkir pada terminal	Yang menjadi pembeda dalam jurnal penelitian ini adalah lokasi terminal, tipe terminal, analisis kinerja
6.	Clara Sinta, 2022	Optimalisasi Terminal Tipe C Randudongkal Kabupaten Pemalang	Peningkatan kinerja fasilitas terminal tipe C	Yang menjadi pembeda dalam jurnal penelitian ini adalah lokasi terminal, tipe terminal, membahas terkait kinerja penyelenggaraan pengoperasian
7.	Anna Maria, 2021	Pengaruh Kualitas Layanan Akjip Ii Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Ipa Dan Csi	Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa	Yang menjadi pembeda dalam jurnal penelitian ini adalah lokasi penelitian, memperhatikan kepuasan mahasiswa, analisis kualitas layanan AKJP
8.	Mentari, 2015	Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan Dan Tirtonadi Berdasar Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan	Untuk menjelaskan perbedaan antara kualitas pelayanan di kedua terminal berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan, mengetahui perbedaan keterjangkauan pelayanan, dan mengetahui arahan pengembangan untuk peningkatan kepuasan masyarakat.	Pada penelitian ini membahas terkait perbedaan andata terminal Giwangan dan Terminal Tirtonadi.