

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Bangunan *Green* Terminal Joyoboyo

Achmad Zein Bin Muhamad¹, Fahmi Firdaus Alrizal²

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan perencanaan, Institut Teknologi

Adhi Tama Surabaya

e-mail: Ahmadzeinassegaf680@gmail.com ¹

ABSTRACT

The *green* terminal concept in addressing quality expectations and user satisfaction is very important in the development industry in construction, facilities and energy use in buildings. This research aims to identify problems and also uses literature study by determining variables and validating them by users, then distributing questionnaires. Testing the validity and reliability of the questionnaire was carried out using the SPSS application and also Cronbach's alpha testing. If the validity test of the questionnaire is invalid, then it is rewritten, and if the validity test of the questionnaire is valid then it is continued using the IPA method to determine the level of user expectations and satisfaction in the Joyoboyo terminal building. The results of the physical condition variable have an average of 99%, the facility variable in the building has an average of 100%, the problem variable around the building is 95%, the system factor variable in the building is 98%, the social environment variable in the building is 96% and the location factor variable in the building 98%. At the Joyoboyo terminal, the manager needs to pay attention to the air condition inside the building. In terms of service quality, it is quite good, but from the user's perspective, it is not good because in the building's canteen, waste water disposal is often clogged and makes the air conditions inside uncomfortable and you have to wait for the staff to clean it or the shop owner to clean it. dispose of the waste water itself, therefore it is necessary to increase the quality and user satisfaction value of the Joyoboyo *green* terminal building.

Keywords: *Green* Terminal, Satisfaction

ABSTRAK

Konsep *green* terminal dalam menangani kualitas harapan dan kepuasan pengguna sangat penting dalam industri perkembangan pada pembangunan, fasilitas dan penggunaan energi pada bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan juga menggunakan studi pustaka dengan cara melakukan penentuan variabel serta divalidasi oleh pengguna, selanjutnya pembagian kuesioner. Pengujian validitas dan reabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi bantu SPSS dan juga pengujian *alpha Cronbach*. Apabila pengujian validitas kuesioner tidak valid, maka dilakukan penyusunan ulang, dan jika pengujian validitas kuesioner valid maka dilanjutkan dengan menggunakan metode IPA untuk menentukan tingkat harapan dan kepuasan pengguna pada bangunan terminal Joyoboyo. Hasil variabel kondisi fisik memiliki rata-rata 99%, variabel fasilitas pada bangunan memiliki rata-rata 100%, variabel permasalahan pada sekitar bangunan 95%, variabel faktor sistem pada bangunan 98% variabel lingkungan sosial pada bangunan 96% dan variabel faktor lokasi pada bangunan 98%. Pada terminal Joyoboyo pengelola perlu memperhatikan pada kondisi udara didalam gedung dari segi kualitas pelayanan cukup bagus tetapi dari segi pengguna kurang baik karena pada kantin bangunan pembuangan air limbah sering tersumbat dan membuat kondisi udara didalam menjadi tidak nyaman dan harus menunggu petugas untuk membersihkan atau pemilik toko yang membuang air limbah itu sendiri, , maka dari itu perlu peningkatan kualitas dan nilai kepuasan pengguna gedung *green* terminal Joyoboyo.

Kata kunci: *Green* Terminal, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pembangunan transportasi dan pelayanan angkutan umum yang sangat penting dalam mendorong mobilitas barang dan orang. Pada kepuasan pengguna dapat dibentuk dengan memberikan layanan yang baik dan kompetitif yang diterima baik di masyarakat [1]. Kinerja pada infrastruktur dapat mempengaruhi keberhasilan sistem transportasi terminal dan dapat meningkatkan nilai kepuasan pada pengguna transportasi tersebut. Pengembangan pada bangunan

gedung dengan fasilitas terbaik sangat bermanfaat bagi masyarakat dengan adanya konsep *green terminal*.

Konsep *green terminal* merupakan terminal yang didukung dengan sistem tata kelola fasilitas modern dan memiliki beberapa aspek penting, antara lain: bangunan yang seirama dengan lingkungan, efisiensi energi, kualitas udara, dan keamanan penggunaan [2]. Dengan adanya konsep *green* ini dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna pada suatu bangunan dan membantu mengurangi masalah pada lingkungan serta tempat yang lebih sehat sehingga konsep ini dapat menjadikan contoh untuk terminal lainnya. Namun, perkembangan industri bis juga menimbulkan permasalahan, salah satunya adalah mengenai kualitas bangunan terminal bis yang belum memenuhi harapan dan kepuasan penggunaannya.

Untuk meningkatkan kualitas bangunan terminal bis, penting bagi pengembang bangunan terminal bis untuk memahami apa saja yang menjadi harapan dan kepuasan pengguna yang berdampak positif bagi pengguna ataupun bagi pengelola dan juga penting untuk meningkatkan harapan dan kepuasan yang diinginkan oleh pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini membantu mengidentifikasi aspek-aspek penting yang harus ditingkatkan dan aspek yang memiliki performa yang baik sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengembang bangunan terminal bis untuk meningkatkan kualitas bangunan terminal bis yang sesuai dengan harapan dan kepuasan penggunaannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Green Terminal

Konsep *green terminal* merupakan bangunan hijau yang bertujuan kepada desain dan konstruksi yang berguna untuk mengurangi dampak berbahaya pada lingkungan dan penghuninya [3]. Konsep ini lebih mengutamakan pada tata guna efisiensi penggunaan listrik, air, dan energi matahari dengan sebaik mungkin. Pada *green terminal* ini melibatkan beberapa aspek yang menjadi faktor khusus yang memfokuskan kepada bangunan infrastruktur transportasi yang berkelanjutan dan meminimalkan dampak negatif yang terjadi terhadap lingkungan pada gedung *green terminal* seperti faktor pada penggunaan energi, desain bangunan ramah lingkungan serta transportasi publik. *Green terminal* dapat menjadi salah satu solusi untuk mengurangi dampak negatif transportasi terhadap lingkungan dan mendorong pengembangan transportasi secara berkesinambungan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan mengacu pada tingkat perasaan seseorang dan atau suatu kelompok setelah membandingkan apa yang didapatkan dengan harapan [4]. Untuk menemukan pengukuran kepuasan dapat digunakan dengan memberikan indikator sebagai acuan evaluasi keadaan dalam pengukuran penilaian terhadap perubahan yang terjadi terus-menerus dan juga sebagai pengukuran kepuasan dari sebuah bangunan atau fasilitasnya.

Faktor Yang Mempengaruhi Nilai Kepuasan Pengguna Terhadap Bangunan

Karakter pada kualitas bangunan yang baik mengarah kepada kelengkapan sarana dan prasarana, hubungan antar penyedia bangunan dan pengguna bangunan.[5] Pada karakteristik perorangan terjadi karena individu yang dapat memunculkan harapan atau kemauan terhadap bangunan itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap bangunan antara lain: Pada kondisi fisik antara lain kondisi bangunan terminal, kondisi sumber daya pada bangunan, tersedianya tempat ibadah, tersedianya kamar mandi, kondisi tempat tunggu telah memadai. Pada fasilitas pada bangunan antara lain fasilitas tempat ibadah, fasilitas bangunan terminal, fasilitas

jaringan telfon, fasilitas ruang tunggu , fasilitas kamar mandi, fasilitas konsep *green building*. Pada Faktor permasalahan pada sekitar bangunan antara lain : Kondisi udara pada dalam bangunan, kondisi bau limbah yang dihasilkan oleh bangunan, kondisi polusi sekitar bangunan, kondisi lahan hijau sekitar bangunan. Pada faktor sistem pada bangunan antara lain : Sistem pada bangunan sesuai dengan prosedur, sistem pengamanan pada bangunan, sistem pencahayaan pada bangunan, sistem *green building* pada bangunan. Pada lingkungan sosial pada bangunan antara lain : Petugas terminal memberikan sikap yang sopan, pengunjung terminal memberikan sikap sopan, pengunjung menggunakan fasilitas sangat baik, pengunjung sangat puas dengan bangunan. Pada faktor lokasi bangunan antara lain: Lokasi bangunan strategis, tersedianya akses jalan untuk pengguna, lokasi dekat dengan distrik.

METODE

Pada metode penelitian peneliti menjelaskan pentingnya melakukan studi pustaka dan penting mengidentifikasi masalah yang akan diuji, setelah itu menentukan variabel pengujian pada bangunan terminal Joyoboyo dan validasi yang dilakukan oleh pengguna terminal Joyoboyo. kemudian dilakukan penyebaran kuesioner dan dilakukan uji validitas dan reabilitas menggunakan metode *Alpha (α) Cronbach* dan aplikasi bantu *software SPSS* dengan tujuan untuk memastikan hasil kuesioner mendapatkan hasil valid. Apabila hasil tidak valid maka dilakukan penyusunan kuesioner ulang dan apabila hasil valid maka selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah salah satu metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi kinerja suatu produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100 \dots\dots\dots 1$$

Keterangan :

- Tki = Tingkat kesesuaian
- Yi = Skor penilaian harapan
- Xi = Skor penilaian kinerja

Sumbu mendatar pada nilai X akan diisi dengan skor tingkat kinerja, dan sedangkan sumbu Y diisi dengan skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan persamaan, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan menggunakan persamaan 2 dan 3.

$$\bar{XI} = \left(\frac{\sum XI}{n} \right) \dots\dots\dots 2$$

$$\bar{YI} = \frac{\sum YI}{n} \dots\dots\dots 3$$

Keterangan :

- \bar{XI} = Skor rata – rata tingkat kinerja
- \bar{YI} = Skor rata – rata tingkat harapan
- $\sum XI$ = Skor total kinerja
- $\sum YI$ = Skor total Harapan
- N = Jumlah responden

Diagram kartesius digunakan sebagai mengetahui indikator pada jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Dengan menggunakan persamaan 4 dan 5.

$$\bar{X} = \left(\frac{\sum \bar{XI}}{k} \right) \dots\dots\dots 4$$

$$\bar{Y} = \left(\frac{\sum \bar{YI}}{k} \right) \dots\dots\dots 5$$

Keterangan :

- \bar{X} = Rata – rata keseluruhan skor tingkat kinerja
- \bar{Y} = Rata – rata keseluruhan skor tingkat harapan
- \bar{XI} = Skor rata – rata penilaian kinerja

\bar{YI} = Skor rata – rata penilaian kepentingan responden
K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna
Setelah dihitung, atribut atau variabel akan ditempatkan pada salah satu kuadran pada diagram kartersius, yaitu Kuadran I, II, III, atau IV yang ada di point hasil dan pembahasan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel Non Probability Sampling Judgement. Judgement sampling melibatkan berbagai pilihan subjek penelitian yang memiliki posisi terbaik atau berada di tempat yang paling menguntungkan dalam menyediakan informasi berdasarkan Judgement peneliti sendiri. Metode ini digunakan dengan alasan jumlah populasi yang tidak diketahui dari pengguna bangunan terminal Joyoboyo. Hasil didapatkan sampel berukuran 96 akan diperlukan agar dicapai tingkat kepercayaan 95% dalam pendugaan proporsi populasi pengujung *green* terminal Joyoboyo

Uji Validitas

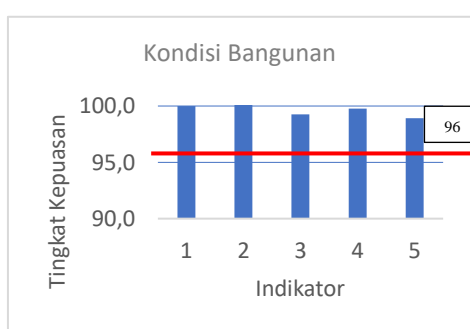
Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan terhadap responden yang berjumlah 96 dan dapat ditemukan rtabel sebesar 0,206. Pada setiap pertanyaan memberikan hasil yang signifikan apakah valid atau tidak, apabila terjadi tidak valid maka dilakukan pengulangan dan apabila valid maka dilanjutkan sebagai contoh perhitungan rhitung dari $X1.1 0.557 > r$ tabel. Maka hasil data tersebut dinyatakan **Valid**

Uji Reabilitas

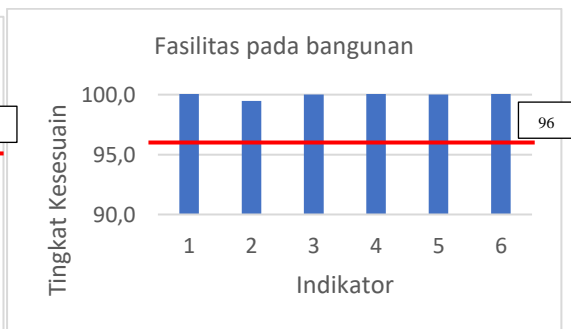
Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang perlu dilakukan penelitian yaitu reliabilitas suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisa dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dari setiap variabel ebih besar dari 0.61 – 0,80 yang termasuk pada kriteria **Tinggi**.

Tingkat Kesesuaian

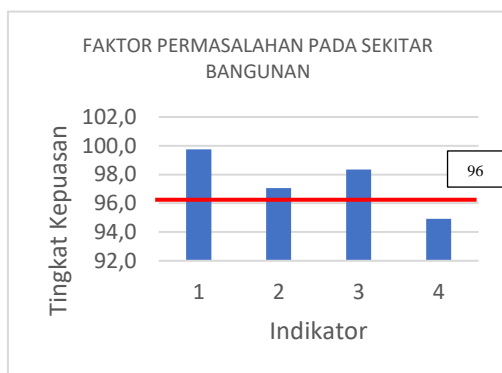
Tingkat Kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian digunakan sebagai penentu urutan prioritas untuk peningkatan faktor kinerja yang di ukur. Hasil dari nilai tingkat kesesuaian rata-rata mendapatkan hasil 96%. Dari hasil nilai tersebut sebagai batas dari pengambilan keputusan, kemudian hasil tersebut sebagai tolak ukur nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan. Setelah itu dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian dan dapat diperoleh grafik setiap faktor sebagai gambar dibawah ini



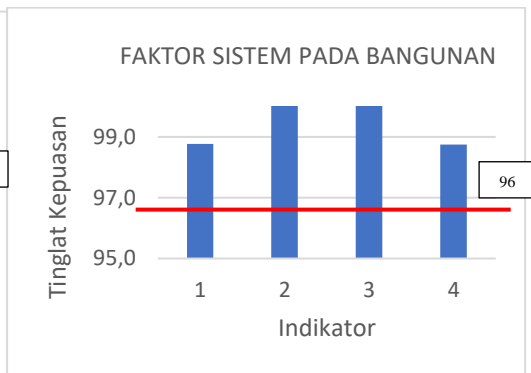
Gambar 1 Grafik Tingkat kesesuaian kondisi bangunan



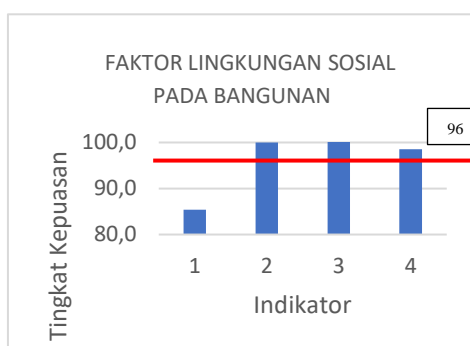
Gambar 2 Grafik tingkat kesesuaian fasilitas pada bangunan



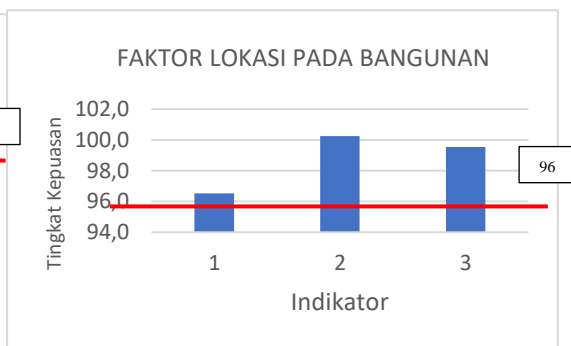
Gambar 3 Grafik tingkat kesesuaian faktor permasalahan pada sekitar bangunan



Gambar 4 Grafik tingkat kesesuaian faktor sistem pada bangunan



Gambar 5 Grafik Tingkat kesesuaian faktor lingkungan sosial pada bangunan

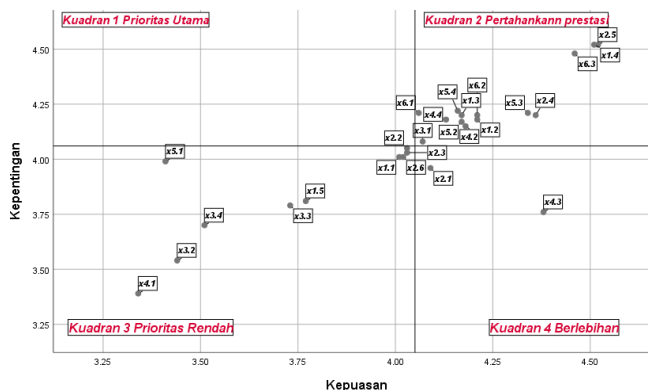


Gambar 6 Grafik tingkat kesesuaian faktor lokasi

Dari keenam grafik tersebut dapat disimpulkan hasil tingkat kesesuaian. Pada gambar grafik variabel kondisi fisik didapatkan hasil indikator diatas rata rata yang berarti pada variabel kondisi fisik telah sesuai dengan tingkat kepuasan pada bangunan *green terminal Joyoboyo*. Pada gambar grafik variabel fasilitas pada bangunan didapatkan hasil indikator diatas rata rata yang berarti pada variabel kondisi fisik telah sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap bangunan *green terminal Joyoboyo*. Pada gambar grafik faktor permasalahan pada sekitar bangunan terdapatkan indikator yang dibawah 96%. Pada indikator tersebut perlu dilakukan peningkatan seperti indikator x3.4 (Kondisi lahan hijau) dikarenakan pada kondisi lahan hijau di gedung tersebut masih kurang, maka dapat ditingkatkan kembali agar lahan hijau tersebut dapat dikembangkan kembali. Pada gambar grafik variabel faktor sistem pada bangunan didapatkan hasil indikator diatas rata rata yang berarti pada variabel kondisi fisik telah sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap bangunan *green terminal Joyoboyo*. Pada gambar grafik faktor lingkungan sosial pada bangunan terdapatkan indikator yang dibawah 96%. Pada indikator tersebut perlu dilakukan peningkatan seperti indikator x5.1 (Petugas terminal memberikan sikap yang sopan) dikarenakan pada saat survei beberapa pengujung memberikan keluhan terhadap sikap petugas di gedung terminal tersebut, dan diharapkan dapat diperbaiki agar pengujung yang berada di terminal tersebut merasa puas. Pada gambar grafik variabel Faktor lokasi pada bangunan didapatkan hasil indikator diatas rata rata yang berarti pada variabel faktor lokasi pada bangunan telah sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap bangunan *green terminal Joyoboyo*.

Diagram Kartesius

Menentukan perpotongan dua garis tegak lurus (X) dan (Y) adalah pembagian luas dengan menggunakan diagram kartesius, membaginya menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis tegak lurus yang berpotongan di titik X dan Y, dimana X adalah rata-rata seluruhnya skor kepuasan atribut sedangkan Y merupakan rata-rata seluruh atribut tingkat harapan. Setelah dihitung rata-rata tingkat kepuasan dan harapan diperoleh hasil sebesar 4,51 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 4,05. yang digunakan sebagai nilai tengai pada grafik kartesius seperti pada gambar 7.



Gambar 7. Diagram Kartesius

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator yang perlu ditingkatkan dan juga perlu dipertahankan oleh bangunan gedung *green* terminal Joyoboyo kota Surabaya ialah : Pada kuadran pertama (Prioritas Utama) tidak ditemukan atribut pada kuadran ini karena dari keseluruhan indikator dinilai memuaskan dan tidak perlu mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan kinerja . Pada kuadran kedua (Pertahankan Prestasi) terdapat 14 atribut Dari semua atribut telah dinilai memuaskan dan dapat respond sangat baik dari pengujung dengan rata-rata nilai tingkat kesesuaian mencapai 100% .

Pada kuadran ketiga (Prioritas rendah) pada kuadran ini dianggap dengan nilai kurang baik dari penilai pengguna sedangkan dari segi kualitas pelaksanaan suda cukup. Pada kuadran ini terdapat 10 atribut Dari atribut diatas yang paling unggul terdapat. Dari kuadran ketiga terdapat atribut paling unggul yaitu pada kondisi udara pada dalam gedung bangunan dengan nilai tingkat kesesuaian mencapai 99% dari segi kualitas pelayanan cukup bagus tetapi dari segi pengguna kurang baik, maka dari itu perlu peningkatan kualitas agar dapat memberikan peningkatan kualitas dan dapat memuaskan para pengguna gedung *green* terminal Joyoboyo.

Pada kuadran ke-empat (Berlebihan) pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya dan pengguna merasa penggunaan tidak terlalu baik terhadap indikator tersebut .akan tetapi pelaksanaannya sangat baik dan minimbulkan cost yang tinggi. Pada kuadran ini terdapat terdapat 2 atribut Dari kedua atribut yang unggul pada kuadran ke-empat adalah pada sistem pencahayaan pada bangunan dengan nilai tingkat kesesuaian 100% yang dimana dengan sistem pencahayaan pada gedung telah terlaksanakan tetapi pengujung merasa berlebihan karena ada beberapa lantai yang tidak dioperasikan secara maksimal dan menyebabkan cost yang tinggi atau biaya yang tinggi

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil diagram *kartesius* , dapat disimpulkan bahwa pada kuadran 2 yaitu indkator-indikator dengan harapan pengguna serta rasa yang telah sesuai oleh pengguna. sebagai contoh yaitu atribut X4.2 sistem pengamanan pada bangunan.Pada atribut ini nilai tingkat kesesuaian 100% dan adanya indikator ini sangat berpengaruh terhadap keseharian pengguna

terhadap keamanan pada bangunan *green* terminal Joyoboyo yang sangat aman dan membuat pengguna merasa aman.

Saran

Pada bangunan *green* terminal Joyoboyo ada beberapa indikator yang harus di tingkatkan lagi seperti indikator X3.2 kondisi bau limbah yang dihasilkan oleh bangunan. dengan nilai tingkat kesesuaian mencapai 97% dari segi kualitas pelayanan cukup bagus tetapi dari segi pengguna kurang baik karena pada kantin didalam bangunan pembuangan air limbah sering tersumbat dan membuat kondisi udara didalam menjadi tidak nyaman dan harus menunggu petugas untuk membersihkan atau pemilik toko yang membuang air limbah itu sendiri dan diharapkan pengelola lebih memperhatikan kembali kondisi tersebut dan juga diharapkan ditangani secepat mungkin agar pengguna atau pemilik toko di kantin tersebut menjadi puas. Pada penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan serta perbaikan diharapkan untuk penelitian selanjutnya. Untuk penelitian kedepannya, diharapkan sebaiknya dilakukan dengan indikator dan lokasi yang berbeda agar dapat menemukan permasalahan yang lain dengan tujuan untuk diperbaiki di lokasi penelitian tersebut. Metode ini dapat digunakan kembali, namun peneliti harus memperhatikan atribut-atribut penelitian yang harus disesuaikan dengan kondisi lokasi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susanti, S., Wiwaha, E., & Tyas, A. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Forwarding Di Jakarta. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 1(1), 1–10.
- [2] Prisamsiwi, N. A., Santosa, B. H., & Pramesti, L. (2017). Redesain Terminal Tirtonadi Dengan Pendekatan *Green* Terminal Di Surakarta. *Arsitektura*, 13(1).
- [3] Pratama, M. N. R., & Sugini, S. (2021). Evaluasi konsep *green* building dan rekomendasi penerapan teknologi pada bangunan (studi kasus : the curve nx, malaysia). *Vitruvian Jurnal Arsitektur Bangunan Dan Lingkungan*, 10(3), 201.
- [4] Saputra, R. W., & Pontan, D. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Bangunan Bersejarah Dikota Bogor. *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 2(2), 14–18.
- [5] Haryanto, Edy. 2013. “Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi*. Vol. 1. No. 3. September 2013. Hal. 750 – 760. Universitas Sam Ratulangi Manado. Mando.