

SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAN KINERJA OPERASIONAL TERMINAL PANCOR LOMBOK TIMUR

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat Sarjana S-1
pada Program Studi Teknik Sipil



Disusun oleh:

M ISLAHUL UMAMI

2019D1B073

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI
EVALUASI KEPUASAN KINERJA OPERASIONAL TERMINAL
PANCOR LOMBOK TIMUR

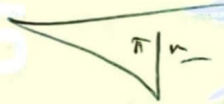
Disusun Oleh:

M ISLAHUL UMAMI
2019D1B073

Mataram, 1 Februari 2024

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Titik Wahyuningsih, ST., MT
NIDN: 0819097401

Pembimbing II



Adiman Fariyadin, ST., MT
NIDN: 0809038801

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

Dekan



Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc.
NIDN.0806027101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASANA KINERJA OPERASIONAL TERMINAL
PANCOR LOMBOK TIMUR**

Disusun Oleh

M ISLAHUL UMAMI
2019D1B073

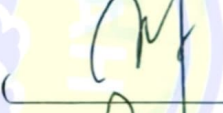
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada hari/Tanggal : Senin, 05 Februari 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Titik Wahyuningsih, ST., MT.

()

2. Penguji II : Adiman Fariyadin, ST., MT.

()

3. Penguji III : Ahmad Zarkasi, ST., MT.

()

Mengatahui,

**Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram**




Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc.

NIDN.0806027101

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

“EVALUASI KEPUASAN KINERJA OPERASIONAL TERMINAL PANCOR LOMBOK TIMUR”

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, 12 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



M ISLAHUL UMAMI
2019D1B073



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. ISLAHUL UMAMI
 NIM : 2019D18073
 Tempat/Tgl Lahir : Melak, 06. Oktober - 2000
 Program Studi : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik
 No. Hp : 085. 936. 205. 85.2
 Email : Islahulumami.2000@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Evaluasi Keprasan Kinerja Operasional Terminal Pancar
Cembak Timur

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

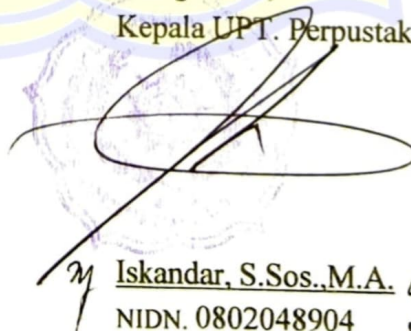
Mataram, 01. Maret.....2024

Penulis


 METERAI TEMPEL
 00000
 00BFALX078830826

M. Islahul Umami
 NIM. 2019D18073

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *M. ISLAHUL UMAMI*
NIM : *2019D1B073*
Tempat/Tgl Lahir : *N. Jayapura 06 Oktober 2000*
Program Studi : *Teknik Sipil*
Fakultas : *Teknik*
No. Hp/Email : *085 936 705 852*
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Evaluasi Kepuasan Kinerja Operasional Terminal Penerbangan Cengkong Timor

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

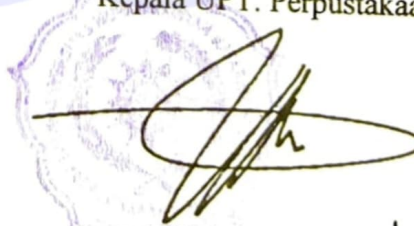
Mataram, *01* *Mar* 2024

Penulis



M. Islahul Umami
NIM. *2019D1B073*

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Jangan berhenti ketika lelah. Berhentilah ketika selesai.

Islahul, 2024.

Hidup adalah ilusi namun hidup memiliki arti.

Uje, 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas nikmat Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Didalam penyusunan tugas akhir ini, tidak sedikit penulis dihadapkan pada masalah baik dari segi materi maupun teknik penulisan namun berkat bantuan dan kerja keras dari semua pihak, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagaimana mestinya.

Berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Pancor Lombok Timur”, dimana tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan guna mencapai gelar sarjana (S1) di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Untuk itu saya ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Drs. Abdul Wahab, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Adrian Fitrayudha, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Titik Wahyuningsih, ST., MT, selaku dosen pembimbing I
5. Adiman Fariyadin, ST., MT, selaku dosen pembimbing II
6. Bapak/Ibu dosen jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah ikut memberikan bimbingan dan bantuan.
7. Seluruh staf dan pegawai sekretariat Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Kedua orang tuaku tercinta Islamiyah dan M Rosidi yang telah memberikan doa, semangat dan dukungannya.
9. Teman kontrakan saya Mashul Wathoni, Amrillah, Kamarudin, dan Agista Murtadinata
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, menyadari akan hal tersebut, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata semoga karya ini bisa bermanfaat bagi pembacanya.

Mataram, Oktober 2023
Penulis

M ISLAHUL UMAMI
NIM:2019D1B073



ABSTRAK

Terminal transportasi menggambarkan panggung yang dinamis dari interaksi sosial, ekonomi, dan kultural. Terminal bukan hanya tempat untuk perpindahan fisik, tetapi juga menjadi pusat aktivitas yang mencerminkan kompleksitas kehidupan kota. Di sini, terbentuk ekosistem yang melibatkan pasar informal, kegiatan ekonomi mikro, dan pertemuan lintas lapisan masyarakat yang memperkaya keragaman budaya.

Dalam penelitian ini membahas tentang evaluasi kinerja dan pelayanan terminal terhadap penumpang angkutan umum dengan metode analisis yang digunakan dengan cara Importance Performance Analisis (IPA). Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil survei dengan cara pengamatan di terminal. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari pengelola terminal yaitu PT.DAMRI TRANSPORT berupa data penumpang.

Dari variabel yang telah dianalisa maka kinerja operasional terminal Pancor saat ini dengan jenis terminal tipe c memenuhi setandar peraturan MENHUB terkait dengan tipe dan fungsi terminal, namun, untuk fasilitas terminal belum memenuhi standar peraturan KM 31 Tahun 1995 Pasal 3, yang dimana tidak tersedianya tambu-rambu dan papan informasi. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan cara Importance Performance Analisis (IPA) pada atribut memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman (P4), bangunan terminal indah dan bersih (P7), dan petugas bersikap ramah dan sopan (P8) menjadi prioritas utama yang harus segera diperbaiki karena tingkat kinerja yang rendah dan memiliki tingkat harapan yang tinggi.

Kata Kunci : Terminal Pancor Lombok Timur, Evaluasi Terminal pancor, dan
Analisa Importance Performance Analysis(IPA) Terminal

ABSTRACT

Transportation terminals serve as a dynamic cultural, economic, and social interaction stage. Beyond being a physical activity site, the terminal serves as a hub of activity that exemplifies the intricacy of urban existence. In this context, an ecosystem comprises microeconomic activities, cross-community gatherings, informal markets, and cultural diversity-enhancing encounters. The present study examines the application of the Importance Performance Analysis (IPA) technique to assess terminal performance and services for public transportation passengers. The primary data is acquired through observation at the terminal and the survey results. Secondary data used in this study is from the terminal manager, namely PT. DAMRI TRANSPORT in the form of passenger data. From the variables that have been analyzed, the current operational performance of the Pancor terminal with type c terminals meets the MENHUB regulatory standards related to the type and function of the terminal. However, terminal facilities do not meet the standards of KM 31 Year 1995 Article 3, which is the unavailability of signs and information boards. Based on the analysis conducted utilizing Importance Performance Analysis (IPA) on the attribute of having a comfortable enough waiting room (P4), the terminal building is beautiful and clean (P7). The officers are friendly and polite (P8), which is the top priority that must be improved immediately because of the low level of performance and high expectations.

Keywords: Pancor Terminal East Lombok, Pancor Terminal Evaluation, and Terminal Importance Performance Analysis (IPA).

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM 01-03-2024



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Landasan Teori	5
2.2.1 Definisi Kepuasan Penumpang	5
2.2.2 Persepsi Penumpang.....	5
2.2.3 Definisi Terminal.....	6
2.2.4 Fungsi Terminal.....	6
2.2.5 Tipe Terminal	8
2.2.6 Lokasi Terminal.....	8
2.2.7 Tipologi Terminal	11
2.2.8 Fasilitas Terminal.....	13

2.2.9 Sistem Pengoperasian.....	14
2.2.10 Daerah Kewenangan/Pengelolaan Terminal	15
2.2.11 Playanan Angkutan Umum.....	15
2.2.12 Sampel	16
2.2.13 Tingkat Pelayanan Ruang Parkir Terminal.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Waktu Penelitian	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.4.1 Survey Primer.....	20
3.4.2 Survey Sekunder	21
3.5 Bahan Dan Alat Penelitian	21
3.6 Variabel Penelitian	21
3.7 Analisis Data	22
3.7.1 Analisis Kinerja Operasional Terminal.....	23
3.7.2 Importance Performance Analysis	23
3.7 Bagan Alir Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Analisa Kinerja Operasional.....	29
4.1.1 Armada Dan Trayek Angkutan Terminal.....	29
4.1.2 Jumlah Penumpang	29
4.1.3 Fungsi Terminal.....	30
4.1.4 Fasilitas Terminal	30
4.1.5 Tipe Terminal	31
4.2 Analisa Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode IPA	31
4.2.1 Profil Responden.....	32
4.2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN 1.....
LAMPIRAN 2.....

LAMPIRAN 3.....

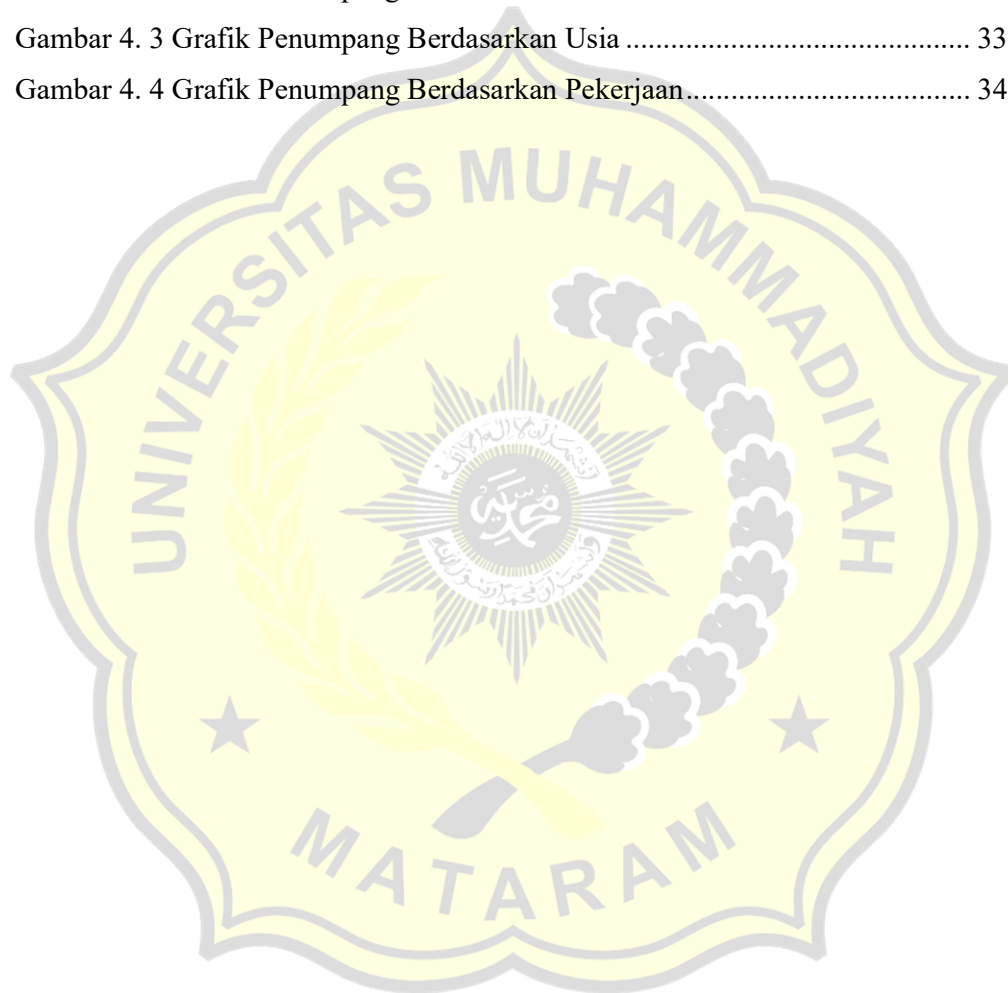
LAMPIRAN 4.....

LAMPIRAN 5.....



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian	19
Gambar 3. 2 Diagram Importance-Performance Matrix	26
Gambar 3.3 Bagan alir penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Gambaran Dari Fungsi Terminal Pancor.....	30
Gambar 4. 2 Grafik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Gambar 4. 3 Grafik Penumpang Berdasarkan Usia	33
Gambar 4. 4 Grafik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	16
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	22
Tabel 4. 1 Armada Terminal Pancor	29
Tabel 4. 2 Trayek Angkutan Umum	29
Tabel 4. 3 Jumlah Penumpang Rute Pancor-Bandara	29
Tabel 4. 4 Jumlah Penumpang Rute Pancor-Sembalun.....	30
Tabel 4. 5 Fasilitas Terminal Pancor	30
Tabel 4. 6 Jumlah Penumpang Angkutan Umum Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 7 Jumlah Penumpang Angkutan Umum Berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 8 Jumlah Penumpang Angkutan Umum Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4. 9 Atribut Pertanyaan.....	35
Tabel 4. 10 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P1.....	35
Tabel 4. 11 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P2.....	35
Tabel 4. 12 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P3.....	36
Tabel 4. 13 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P4.....	36
Tabel 4. 14 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P5.....	36
Tabel 4. 15 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P6.....	37
Tabel 4. 16 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P7.....	37
Tabel 4. 17 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P8.....	37
Tabel 4. 18 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P9.....	38
Tabel 4. 19 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P10.....	38
Tabel 4. 20 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P11.....	38
Tabel 4. 21 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P12.....	39
Tabel 4. 22 Bobot Kinerja Dan Harapan	39
Tabel 4. 23 Tingkat Kesesuaian Kinerja Per Item	39
Tabel 4. 24 Tingkat Kesesuaian Harapan Per Item	40
Tabel 4. 25 Analisa Tingkat Kesesuaian Per Item	40
Tabel 4. 26 Skor Rata-Rata Kinerja Dan Harapan	41
Tabel 4. 27 Analisa Titik Potong Kinerja Dan Harapan.....	41
Tabel 4. 28 Titik Potong Kinerja Dan Harapan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Lembar Asis Pembimbing Satu Dan Pembimbing Dua
LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian
LAMPIRAN 3 : Desain Kuesioner
LAMPIRAN 4 : Profil Responden Dan Jawaban Kuesioner
LAMPIRAN 5 : Dokumentasi Penelitian
LAMPIRAN 6 : Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal transportasi menggambarkan panggung yang dinamis dari interaksi sosial, ekonomi, dan kultural. Terminal bukan hanya tempat untuk perpindahan fisik, tetapi juga menjadi pusat aktivitas yang mencerminkan kompleksitas kehidupan kota. Di sini, terbentuk ekosistem yang melibatkan pasar informal, kegiatan ekonomi mikro, dan pertemuan lintas lapisan masyarakat yang memperkaya keragaman budaya. Ditengah keramaian dan keberagaman ini, terminal juga menghadapi tantangan terkait keamanan, manajemen lingkungan, dan peningkatan aksesibilitas. Fenomena ini menggambarkan dinamika yang kompleks dan perlu mendapatkan perhatian dalam upaya pengembangan terminal sebagai pusat mobilitas yang inklusif dan berkelanjutan.

Beragamnya aktivitas manusia, gaya hidup yang beraneka ragam, perbedaan jadwal kegiatan, penyebaran tempat kegiatan, pertumbuhan penduduk, serta kebutuhan hidup yang semakin berkembang dan bervariasi antar individu, telah menyebabkan pentingnya sistem transportasi yang tidak hanya fokus pada efisiensi waktu perjalanan, tetapi juga pada bagaimana memastikan barang atau orang yang diangkut tiba di tujuan dengan aman, nyaman, dan dengan biaya yang terjangkau. Adapun berdasarkan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh I Made Putra U dan Sri Yuniarti yang berjudul Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Tanjung Priok) pada tahun 2020 dan Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Dara Kota Bima yang diteliti oleh I Wayan Suteja, Rohani, dan Hasyim pada tahun 2020. Penelitian ini sama-sama memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja operasional dan fasilitas serta luasan fasilitas terminal.

Dalam konteks penelitian yang berkaitan dengan terminal, variabel yang bisa dipertimbangkan meliputi berbagai aspek, seperti jumlah penumpang harian, jenis transportasi yang digunakan, dan durasi waktu tunggu. Indikator untuk variabel-variabel ini bisa berupa jumlah, tingkat kehadiran, waktu, atau tingkat kepuasan pengguna. Paradigma penelitian yang cocok untuk mengeksplorasi fenomena di sekitar terminal meliputi positivisme untuk mengukur data kuantitatif

terkait jumlah penumpang atau keamanan, serta paradigma konstruktivisme untuk memahami makna interaksi sosial di terminal melalui pendekatan kualitatif. Jenis penelitian bisa beragam, mulai dari penelitian eksperimental untuk menguji efektivitas strategi keamanan hingga penelitian kualitatif dalam bentuk wawancara mendalam tentang pengalaman pengguna terminal. Populasi penelitian bisa mencakup semua pengguna terminal, sedangkan sampel terdiri dari kelompok tertentu dari populasi tersebut, misalnya, penumpang pada jam sibuk tertentu atau pedagang di sekitar terminal.

Terminal Pancor, Lombok Timur, yang merupakan terminal Tipe B yang melayani angkutan kota dan angkutan pedesaan. Terminal ini juga memfasilitasi masyarakat dalam melakukan perjalanan di dalam kota. Kondisi terminal pancor saat ini mengalami penurunan mobilitas. Sepinya terminal ini disebabkan Kehadiran permintaan dari masyarakat untuk layanan transportasi yang cepat dan tidak memakan waktu lama. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur luasan terminal dan fasilitas-fasilitas yang terdapat di terminal Pancor kemudian membandingkannya dengan standar luas dan fasilitas dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (Hidayati, dkk, 2011).

Untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terkait dengan terminal transportasi diperlukan pemilihan pendekatan yang holistik dan terintegrasi. Sehingga penelitian ini dilakukan supaya mengetahui kinerja operasional terminal Pancor dengan judul penelitian “evaluasi kinerja operasional terminal Pancor” dengan menggunakan metode *important performance analysis* (IPA).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah.

1. Bagaimanakah kinerja operasional terminal pancor saat ini?
2. Bagaimana pandangan penumpang dan pengemudi angkutan umum terhadap layanan Terminal Pancor.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan merumuskan pertanyaan masalah sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja operasional Terminal Pancor
2. Mengetahui persepsi penumpang dan sopir angkutan umum terhadap pelayanan Terminal Pancor.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat batasan masalah supaya pembahasan tidak melebar dalam tujuan penelitian. Adapun batasan masalah yang terdapat pada skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Terminal Pancor, Kecamatan Selong, Lombok Timur.
2. Sampel kendaraan adalah DAMRI, kendaraan angkutan Perdesaan (Ades) yang beroperasi di lokasi Terminal Pancor selama waktu pengamatan.
3. Observasi dilakukan terhadap penyelenggaraan layanan di Terminal Pancor, mencakup evaluasi kondisi, kegiatan, dan fasilitas yang tersedia di sana.

1.5 Manfaat Penelitian

Dampak positif dari penelitian ini adalah memberikan manfaat, seperti:

1. Menyajikan solusi untuk mengatasi tantangan yang ada, sehingga dapat dijadikan rekomendasi bagi lembaga yang relevan.
2. Memberikan saran untuk pengembangan dengan mengevaluasi kinerja terminal dan meningkatkan efisiensi bagi Pemerintah Kota dalam merumuskan kebijakan selanjutnya.
3. Dapat mengetahui kelayakan terminal menurut tipe terminal itu sendiri.
4. Sebagai referensi bagi studi serupa di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Hasil-hasil penelitian sebelumnya mengenai kinerja operasional terminal telah memberikan kontribusi dalam penelitian evaluasi dan peningkatan kinerja operasional terminal Pancor Lombok Timur yakni:

1. Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, A. Wicaksono (2020), dari Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia, melakukan penelitian berjudul "Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi". Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis kinerja Terminal Induk Kota Bekasi saat ini serta faktor-faktor yang berkontribusi pada kurang optimalnya fungsi terminal. Tujuan akhirnya adalah mengidentifikasi strategi alternatif yang sesuai untuk meningkatkan operasional terminal agar berjalan secara optimal. Berdasarkan analisis, ditemukan bahwa skor terendah untuk kategori kelemahan adalah 0,216, yang disebabkan oleh jarak lokasi terminal yang jauh dari pusat kota. Sementara itu, skor tertinggi untuk kategori kekuatan adalah 0,265, yang disebabkan oleh jumlah operator yang memadai. Total skor dari analisis Matriks IFE adalah 2,290, menunjukkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi berada pada posisi lemah karena belum mampu mengoptimalkan kekuatan dan mengurangi kelemahan yang ada.
2. Irfan Hadi Nugraha (2022), mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, melakukan penelitian berjudul "Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan pelayanan terminal terhadap penumpang angkutan umum. Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA), dengan data primer yang diperoleh dari survei menggunakan kuesioner kepada responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian untuk semua atribut pelayanan kepada responden menunjukkan kinerja yang kurang baik. Namun,

berdasarkan analisis IPA, atribut pelayanan untuk kondisi jalan di area terminal (P1) dan kebersihan area terminal (P6) menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki karena memiliki tingkat kinerja yang rendah dan tingkat harapan yang tinggi.

3. Muhammad Syukri, Hendra Garnida, dan rekan (2023), telah melakukan penelitian berjudul "Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cicaheum Bandung, Jawa Barat". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kapasitas terminal dan mengidentifikasi saat terminal tidak dapat lagi menampung bus yang parkir di pelataran atau saat kapasitasnya melebihi standar maksimum. Hasil analisis menunjukkan bahwa terminal dapat menampung bus AKDP AKAP selama 105 tahun dengan asumsi pertumbuhan jumlah kendaraan sebesar 2% per tahun. Namun, semakin besar persentase pertumbuhan jumlah kendaraan, kapasitas terminal akan lebih cepat mencapai batas maksimumnya. Selain itu, berdasarkan perbandingan luas terminal penumpang antara Peraturan Menteri Perhubungan nomor 132 tahun 2015 dengan kebutuhan luas terminal di Terminal Cicaheum Bandung, total luas terminal Cicaheum sebesar 11.935 m², yang masih kurang dari standar yang ditetapkan dalam PERMENHUB No. 132 Tahun 2015.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Definisi Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merujuk pada keadaan yang dirasakan oleh penumpang setelah mengalami pelayanan dari produk atau jasa, serta membandingkan antara apa yang diharapkan dan apa yang diterima dari pelayanan tersebut. Hal ini mencakup unsur kepuasan harapan, yang menunjukkan sejauh mana pelayanan produk atau jasa memenuhi ekspektasi penumpang.(Basoni, 2022).

2.2.2 Persepsi Penumpang

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Dalam Negeri, menggambarkan penumpang sebagai individu yang memanfaatkan layanan transportasi, yang namanya

tercantum dalam tiket, dibuktikan dengan identitas diri, dan memiliki akses untuk masuk. Sementara dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015, dijelaskan bahwa penumpang berhak atas tiga standar pelayanan, yaitu:

1. Standar pelayanan sebelum keberangkatan.
2. Standar pelayanan selama perjalanan.
3. Standar pelayanan setelah sampai.

Jika kita mempertimbangkan definisi persepsi dalam konteks penumpang sebagai pengguna layanan transportasi, maka persepsi penumpang dapat dijelaskan sebagai respons langsung seseorang yang menggunakan layanan angkutan udara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bandara. Persepsi ini terbentuk setelah penumpang mengamati, mendengar, membaca, dan merasakan jenis layanan yang disediakan, yang keseluruhannya akan memengaruhi perasaan penumpang tersebut. (Riyanti, dkk, 2022).

2.2.3 Definisi Terminal

Terminal adalah lokasi yang menyediakan fasilitas untuk kedatangan dan keberangkatan penumpang atau barang yang akan diangkut. Terminal juga dikenal sebagai titik pengolahan bagi penumpang, kargo, kendaraan, dan komponen lain dari sistem transportasi. Terminal yang hanya memiliki satu fungsi, misalnya, hanya melayani penumpang, dianggap sebagai terminal yang sederhana. (Tamin, 2000)

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 pasal 1 ayat 1: “Terminal penumpang adalah infrastruktur jalan yang digunakan untuk aktivitas naik turun penumpang, transfer antarmoda transportasi, dan mengelola jadwal kedatangan serta keberangkatan kendaraan umum.”.

2.2.4 Fungsi Terminal

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1994: 95), fungsi terminal transportasi jalan dapat dievaluasi dari aspek-aspek berikut:

1. Titik fokus penumpang dari berbagai arah yang berkumpul atau menuju ke tempat tersebut, karena tujuan perjalanan di sekitar terminal atau untuk melakukan perpindahan kendaraan.
2. Titik penyebaran, yang merupakan lokasi di mana penumpang berangkat menuju berbagai arah di dalam kota, ke luar kota, atau ke tujuan khusus lainnya.
3. Titik tempat penumpang berganti moda.
4. Pusat layanan penumpang untuk kegiatan naik dan turun kendaraan, menunggu, pembelian tiket, dan berbagai kebutuhan terkait perjalanan.
5. Tempat untuk memproses kendaraan dan muatan.

Fungsi terminal bervariasi tergantung pada jenis layanan yang disediakan, baik untuk penumpang maupun barang. Terminal penumpang digunakan oleh individu yang melakukan perjalanan berdasarkan informasi, seperti rute, yang disediakan oleh sistem, meskipun panduan dari pihak lain seperti asosiasi mobil, tiket, atau agen perjalanan juga tetap diakses. Namun, untuk terminal barang, prosesnya cenderung lebih kompleks di terminal asal barang, melibatkan kegiatan seperti penimbangan barang, penentuan metode bongkar muat yang sesuai, dan persiapan dokumen untuk pengiriman barang tersebut.

Fungsi-fungsi terminal transportasi menurut Tamin (2000) adalah :

- a. Melibatkan penumpang atau barang yang dimuat ke dalam kendaraan transportasi (atau konveyor transportasi, pipa, dll.) dan proses pengeluaran atau penurunannya. Ini juga melibatkan proses pemindahan dari satu kendaraan ke kendaraan lainnya.
- b. Menyediakan tempat penyimpanan untuk penumpang atau barang dari saat kedatangan hingga keberangkatan; proses pengolahan barang, termasuk pembungkusan untuk pengangkutan; serta menyediakan kenyamanan bagi penumpang (seperti layanan makanan, dll).
- c. Mengatur penumpang dan barang dalam kelompok-kelompok ekonomis yang sesuai untuk diangkut (contohnya untuk kereta api atau pesawat udara) dan melepaskan mereka setelah tiba di tujuan.

- d. Pengelompokan penumpang dan barang dalam kelompok ekonomi untuk transportasi (seperti untuk perjalanan kereta api atau pesawat terbang) dan pelepasannya pada saat tiba di tempat tujuan.

2.2.5 Tipe Terminal

Berdasarkan jenis materi yang diangkut, terminal dibedakan menjadi 2. (Kep. Menhub No. 31, 1995).

1. Terminal Penumpang

Terminal penumpang adalah fasilitas transportasi darat yang berfungsi untuk menurunkan dan menaikkan penumpang, melakukan perpindahan antarmoda atau dalam satu moda transportasi, dan mengatur kedatangan serta keberangkatan angkutan umum.

2. Terminal Barang

Terminal barang merupakan infrastruktur transportasi yang digunakan untuk keperluan pengiriman dan perpindahan barang.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995, Pasal 2, tentang jenis dan peran terminal, terminal penumpang dikelompokkan menjadi tiga kategori, yakni:

- a. Terminal tipe A berperan dalam pelayanan kendaraan umum untuk angkutan antarkota, antarpropinsi (AKAP), lintas batas negara, antarkota dalam satu propinsi (AKDP), angkutan kota (AK), dan angkutan pedesaan (ADES).
- b. Terminal tipe B bertujuan untuk melayani kendaraan umum dalam angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK), atau angkutan pedesaan (ADES).
- c. Tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan (ADES).

2.2.6 Lokasi Terminal

Lokasi terminal sangat ditentukan oleh prinsip-prinsip layanan angkutan umum di dalam suatu kota. Menurut Studi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1994: 95), ada dua model yang menjadi pertimbangan dalam menentukan lokasi terminal, yaitu:

1. Model *Nearside Terminating*

Model ini merancang beberapa terminal di pinggiran kota. Angkutan antarkota berhenti di terminal pinggiran kota, sementara transportasi di dalam kota diatur oleh angkutan kota yang beroperasi dari dan menuju terminal tersebut.

2. Model *Central Terminating*

Model ini mendominasi satu terminal pusat di pusat kota yang mengakomodasi segala jenis angkutan di wilayah tersebut.

Dalam konteks konsep terminal, model kedua lebih menguntungkan dibandingkan dengan model pertama karena memiliki aksesibilitas yang lebih baik, yakni:

1. Dekat dengan aktifitas
2. Mengurangi transfer
3. Kemudahan pencapaian oleh penumpang

Oleh karena itu, model kedua ini direkomendasikan untuk diterapkan di kota baru. Sementara di kota-kota yang sudah ada, yang umumnya telah memiliki konsep pengembangan angkutan umum yang matang pada tahap tertentu, seringkali lebih memilih model pertama karena kendala lahan yang terbatas (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1994: 95).

Secara dasar, lokasi terminal ditetapkan berdasarkan empat faktor utama (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1994: 96):

1. Penempatan terminal harus sesuai dengan rencana tata ruang perkotaan yang telah ditetapkan.
2. Kegiatan di terminal tidak boleh mengganggu lingkungan sekitarnya.
3. Terminal harus mampu menjalankan kegiatannya dengan efisiensi dan efektivitas yang baik.
4. Kegiatan di terminal tidak boleh mengganggu kelancaran dan keselamatan lalu lintas di sekitarnya.

Menurut ketentuan dalam Pasal 42 Peraturan Pemerintah Tahun 1993, penentuan lokasi terminal penumpang harus mempertimbangkan:

1. Rencana kebutuhan lokasi simpul merupakan bagian dari perencanaan untuk jaringan transportasi jalan.

2. Rencana Umum Tata Ruang
3. Volume kendaraan dan kapasitas jalan di sekitar terminal merupakan faktor penting dalam menentukan lokasi terminal.
4. Integrasi transportasi baik di dalam maupun antara berbagai moda transportasi merupakan hal penting yang perlu dipertimbangkan dalam penentuan lokasi terminal.
5. Kondisi topografi lokasi terminal.
6. Kelestarian lingkungan.

Lokasi terminal ditentukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor, sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 Pasal 10 tentang terminal transportasi jalan, antara lain:

1. Rencana umum tata ruang
2. Keterpaduan lalu lintas dan kapasitas jalan di sekitar terminal
3. Keterpaduan transportasi baik intra maupun antar moda
4. Kondisi topografi lokasi terminal
5. Kelestarian lingkungan

Penentuan lokasi terminal penumpang tipe B juga harus mematuhi ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Pasal 12, yang meliputi:

1. Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam propinsi.
2. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III B.
3. Jarak antara dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa dan 30 km di Pulau lainnya.
4. Tersedia lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha untuk terminal di pulau lainnya.
5. Harus memiliki akses jalan masuk atau keluar dari terminal dengan jarak minimal 50 meter di Pulau Jawa dan 30 meter di pulau lainnya, diukur dari jalan menuju pintu masuk atau keluar terminal.

2.2.7 Tipologi Terminal

Secara tabelaris tipologi terminal dapat disarikan sebagai berikut:

1. Fungsi Terminal (KM 31 TH 1995) pasal 2
 - a. Tipe a
Terminal ini melayani berbagai jenis kendaraan umum untuk berbagai tujuan, mulai dari perjalanan antar kota antar provinsi dan lintas batas negara hingga angkutan dalam provinsi, kota, dan pedesaan.
 - b. Tipe b
Ini mencakup layanan transportasi antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
 - c. Tipe c
Melayani angkutan pedesaan
2. Fasilitas Terminal (KM 31 TH 1995) pasal 3
 - a. Tipe a
Pintu keberangkatan dan kedatangan, area parkir, kantor administrasi terminal, ruang tunggu, menara pengawas, loket penjualan tiket, penanda dan papan informasi, serta area parkir untuk pengantar atau taksi.
 - b. Tipe b
Jalur keberangkatan dan kedatangan, area parkir, kantor administrasi terminal, ruang tunggu, menara pengawas, loket penjualan tiket, tanda dan papan informasi, serta area parkir untuk penjemputan atau taksi.
 - c. Tipe c
Lorong keberangkatan dan kedatangan, kantor administrasi terminal, area tunggu, serta tanda dan papan informasi.
3. Lokasi Terminal (KM 31 TH 1995) pasal 11, 12, dan 13
 - a. Tipe a
Berada dalam jalur trayek antarkota antarprovinsi atau lintas batas negara, berlokasi di jalan arteri dengan kelas minimal III A, jarak antara dua terminal penumpang tipe A setidaknya 20 kilometer di Pulau Jawa, tersedia lahan dengan luas minimal 5 hektar, serta memiliki akses jalan masuk atau keluar terminal dengan jarak minimal 100 meter.

- b. Tipe b
Berada dalam jalur trayek antarkota dalam Provinsi, berlokasi di jalan arteri dengan kelas minimal III B, jarak antara dua terminal penumpang tipe B, luas lahan minimal 3 hektar, serta memiliki akses jalan masuk atau keluar terminal dengan jarak minimal 50 meter.
- c. Tipe c
Berada di wilayah Kabupaten Dati II dan dalam jalur trayek pedesaan, berlokasi di jalan arteri dengan kelas minimal III C, luas lahan yang tersedia disesuaikan dengan permintaan angkutan dan memiliki akses jalan masuk atau keluar terminal sesuai kebutuhan.
4. Instansi Penetap Lokasi Terminal (KM 31 TH 1995) pasal 14
- a. Tipe a
Dirjend Hub Dar mendengar pendapat Gubernur dan Kepala Kanwil Dep Hub setempat
- b. Tipe b
Setelah mendengarkan pendapat dari Kepala Kanwil Dephub dan memperoleh persetujuan dari Direktur Jenderal, Gubernur mengambil keputusan.
- c. Tipe c
Setelah mendengar pandangan dari Kepala Kanwil Dephub dan mendapat persetujuan dari Gubernur, Bupati mengambil keputusan.
5. Penyelenggara Terminal (KM 31 TH 1995) Pasal 17
- a. Tipe a
Direktorat Jenderal
- b. Tipe b
Gubernur
- c. Tipe c
Bupati
- Berdasarkan uraian tipologi diatas tipe terminal Pancor masuk kedalam terminal tipe C

2.2.8 Fasilitas Terminal

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 mengenai Terminal Transportasi Jalan (Bagian Kedua Pasal 3, 4, dan 5), terdapat daftar fasilitas umum yang ada di dalam terminal. Terminal penumpang memiliki dua jenis fasilitas utama dan penunjang. Fasilitas utama adalah sebagai berikut:

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum.
2. Jalur kedatangan kendaraan umum.
3. Area parkir untuk kendaraan umum saat menunggu keberangkatan, termasuk fasilitas tempat tunggu dan tempat istirahat untuk kendaraan umum.
4. Bangunan kantor terminal.
5. Tempat tunggu penumpang dan pengantar.
6. Menara pengawas.
7. Loket penjualan karcis.
8. Signage dan papan informasi, minimal mencakup petunjuk arah, tarif, dan jadwal perjalanan.
9. Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi.

Untuk menetapkan standar kriteria fasilitas terminal, penilaian didasarkan pada kebutuhan fasilitas yang diperlukan oleh pengguna layanan terminal. Fasilitas utama terminal merupakan fasilitas yang harus tersedia di terminal agar dapat berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan kebutuhan masing-masing pengguna layanan terminal secara individual.

Tidak semua terminal berfungsi untuk menangani semua komponen yang disebutkan di atas. Dalam beberapa kasus, hanya beberapa komponen yang dilayani, seperti di terminal kecil yang mungkin hanya menangani bus, penumpang, dan area Kiss & Ride. Selain itu, komponen dalam sebuah terminal juga bisa mencakup:

1. Jalur keberangkatan kendaraan umum adalah area di dalam terminal penumpang yang diperuntukkan bagi kendaraan umum untuk mengambil penumpang.
2. Jalur kedatangan kendaraan umum adalah area di dalam terminal penumpang.
3. Area yang tersedia untuk kendaraan umum untuk mengeluarkan penumpang.

4. Area menunggu kendaraan umum adalah wilayah di dalam terminal penumpang yang diperuntukkan bagi kendaraan umum untuk menunggu dan bersiap menuju jalur keberangkatan.
5. Area istirahat kendaraan adalah wilayah di dalam terminal yang digunakan oleh bus dan truk untuk beristirahat sejenak dan melakukan pembersihan kendaraan sebelum melanjutkan perjalanan.
6. Area penantian penumpang merupakan bangunan berupa ruangan di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan.

Menurut Abubakar I. dan rekan-rekan pada tahun 1997, perencanaan fasilitas terminal didasarkan pada satuan dimensi pelaku, yang terdiri dari:

1. Angkutan antar kota antar provinsi, tiap jalan lebar 3 m, panjang bus 11 m, lebar 2,5 m, dan tinggi 3 m. Jarak antar bus 1 m, radius putar 12 m, tinggi lantai 60 cm, pada kecepatan 20 km/jam dibutuhkan ruang 45 m².
2. Angkutan kota dalam provinsi, tiap jalur minimal lebar 2,7 m, panjang angkutan 7,5 m, lebar 2,2 m, tinggi 2,4 m, jarak antar kendaraan minimal 1 m, radius putaran 8 m, tinggi lantai 60 cm, pada kecepatan 20 km/jam membutuhkan ruang 40,5 m².
3. Angkutan Umum, tiap jalur minimal lebar 2,5 m, panjang angkutan 4 m, lebar 1,55 m, tinggi 1,6 m, jarak antara kendaraan lain minimal 1m, radius putaran 6 m, tinggi lantai 60 cm.
4. Orang berjalan pada kecepatan 4 km/jam, memerlukan koridor selebar 60 cm, dan masing-masing membutuhkan ruang sebesar 1,25 m². Saat diam, ukurannya menyusut menjadi separuhnya. Pada dasarnya, pendekatan ini memperlakukan terminal sebagai area yang statis untuk barang, karena meskipun merupakan fasilitas transportasi, terminal berfungsi sebagai titik henti.

2.2.9 Sistem Pengoperasian

Aspek yang terkait dengan pengaturan operasional mencakup semua aspek pelaksanaan di lapangan, seperti prosedur administrasi, teknis, dan operasional.

Prosedur administrasi mencakup sistem dan mekanisme administratif yang dibutuhkan oleh pengemudi dalam mengoperasikan kendaraannya. Prosedur teknis melibatkan langkah-langkah teknis yang diperlukan untuk mengoperasikan kendaraan, termasuk penanganan masalah teknis di lapangan. Sementara prosedur operasional mencakup berbagai aspek operasional dalam pengoperasian kendaraan, seperti jadwal dan prosedur layanan penumpang. Secara keseluruhan, sistem pengoperasian mengatur bagaimana peran terminal dalam menyelenggarakan layanan angkutan umum disampaikan kepada pengguna (penumpang).

Aspek sistem pengoperasian juga mengatur hal-hal yang terkait dengan mekanisme pada tingkat operator, seperti keterkaitan antara operator dan pengemudi, sistem operasional kendaraan (dengan atau tanpa kernet), jumlah armada yang dioperasikan, frekuensi layanan yang disediakan, serta sistem dan tarif yang ditetapkan. (Kep. Menhub No. 31 Tahun 1995).

2.2.10 Daerah Kewenangan/Pengelolaan Terminal

Daerah kewenangan/pengelolaan terminal terdiri dari:

1. Daerah sekitar terminal yang digunakan untuk fasilitas utama dan fasilitas pendukung terminal.
2. Wilayah pengawasan terminal adalah area di sekitar terminal di luar zona kerja terminal yang dipantau oleh petugas terminal untuk memastikan kelancaran lalu lintas sekitar terminal.

2.2.11 Pelayanan Angkutan Umum

Standar kriteria pelayanan angkutan umum penumpang di wilayah perkotaan dapat ditemukan dalam tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum

No	Kriteria	Standar
1	Faktor muat	70-90%
2	Waktu Antara	
	Rata-Rata	5-10 menit
	Maksimum	10-20 menit
3	Waktu Perjalanan	
	Rata-Rata	1-1,5 jam
	Maksimum	2-3 jam
4	Kecepatan Perjalanan	
	Daerah padat dan mix traffic	10-12 km/jam
	Daerah lajur khusus bus	15-18 km/jam
	Daerah kurang padat	25 km/jam

(Sumber: Abubakar, 1997)

2.2.12 Sampel

Sampel adalah sebagian atau representasi dari keseluruhan populasi yang sedang diteliti (Arikunto, 2002: 109). Penelitian ini bertujuan untuk menggeneralisasi temuan sampel kepada populasi yang lebih besar. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non probabilitas, di mana sampel dipilih tanpa menggunakan probabilitas. Dalam metode ini, setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Sampel Sopir angkutan umum

Metode pengambilan sampel sopir angkutan umum menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin (Hasan, 2002). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e= Margin error (presentase kesalahan karena ketidak telitian = 10 %)

Pendekatan pengambilan sampel ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan tingkat kecermatan 10% (0,1), dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Tingkat kecermatan diasumsikan sudah dapat mengakomodir keberagaman suatu populasi,
- b. Keseragaman populasi membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang tidak sedikit.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Quota Sampling, suatu metode nonprobabilitas yang mencirikan kriteria terlebih dahulu yang terkait dengan pengambilan sampel, seperti proporsi dari setiap kelompok. Dengan menggunakan proporsi tersebut, jumlah elemen atau unit dari setiap kelompok dapat ditentukan. (Irfan Hadi Nugraha, 2022). Rumus yang digunakan (3.2) yaitu:

$$n = \frac{395}{1+395(0,1)^2} = 79,79 \approx 80 \text{ sampel} \dots\dots\dots(3.2)$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian disesuaikan proporsinya per unit pengamatan, yakni jenis angkutan umum, dengan mengalikan total sampel dengan presentase jumlah angkutan umum. Untuk memastikan data lebih valid, mudah diakses, dan dipahami, jumlah sampel yang awalnya tidak bulat disetarakan menjadi 100 sampel baik untuk sopir maupun penumpang.

2. Sampel Penumpang

Metode pengambilan sampel penumpang dalam penelitian ini menggunakan metode Sample linear time function, yang merupakan penentuan sampel berdasarkan estimasi batasan waktu (Irfan Hadi Nugraha, 2022). Rumusnya (3.3) adalah:

$$n = \frac{T-t_0}{t_1} \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana:

N = banyaknya sampel yang dipilih

T = waktu yang tersedia untuk penelitian (14 hari x 24 jam = 336 jam)

t0 = waktu tetap (6 jam /hari x 14 hari = 84 jam)

t1 = waktu yang digunakan untuk sampling unit (1/4 jam perhari x 14 hari = 3,5 jam)

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling, suatu bentuk sampling nonprobabilitas di mana anggota sampel

dipilih secara tidak sengaja, berdasarkan ketersediaan data yang diperlukan atau dengan cara yang praktis seperti kemudahan akses atau ketersediaan.

2.2.13 Tingkat Pelayanan Ruang Parkir Terminal

Dalam penelitian ini, perhitungan kapasitas parkir difokuskan pada area parkir untuk bus angkutan umum dan mobil penumpang umum (MPU). Untuk menentukan kebutuhan ruang parkir angkutan umum, rumus yang dapat digunakan (3.4) Tamin (2000) sebagai berikut:

$$P = N \times A$$

$$= N/\text{jam} \times w_t \times L \times b \dots\dots\dots(3.4)$$

Dimana :

P = Kebutuhan areal parkir (m²)

N = Jumlah kendaraan parkir

N/jam = Volume angkutan umum masuk per jam

Wt = Waktu tunggu angkutan umum

A = Luas kendaraan

L = Panjang (m)

b = Lebar (m)

Kapasitas area parkir dianggap memadai jika kebutuhan area parkir kurang dari atau sama dengan kapasitas yang tersedia. Hal ini dijelaskan dalam suatu persamaan (3.5) sebagai berikut (Tamin, 2000) :

$$P \geq P1 \dots\dots\dots(3.5)$$

Dimana :

P= Kapasitas ruang parkir yang tersedia (m²)

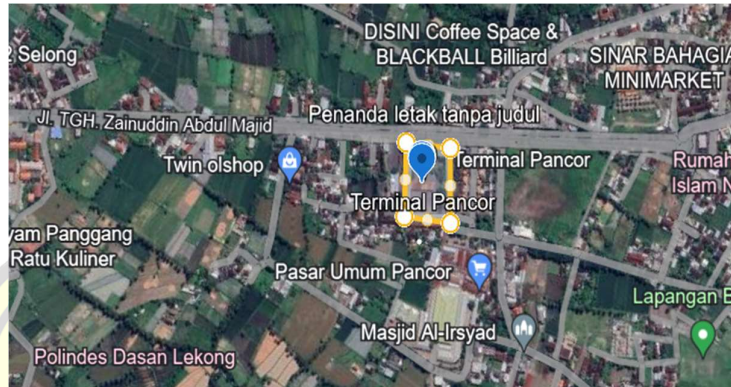
P1= Kebutuhan areal parkir (m²)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Terminal Pancor, Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. ($8^{\circ}38'43''S$ $116^{\circ}30'49''E$).



(Sumber: google earth, 2023)

Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Terminal Pancor yang terletak di Lombok Timur, sebuah fasilitas transportasi yang penting dalam sistem transportasi regional. Terminal ini menjadi pusat penting bagi perjalanan penumpang di wilayah tersebut, dan kepuasan pengguna di terminal ini akan menjadi fokus utama penelitian.

3.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama periode satu minggu, dimulai dari tanggal 20 Januari 2024 hingga 26 Januari 2024, untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang kepuasan pengguna di Terminal Pancor, Lombok Timur.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh kedua jenis data ini, digunakan dua metode survei, yaitu survei

primer untuk mendapatkan data primer dan survei sekunder untuk mendapatkan data sekunder.

3.4.1 Survey Primer

Survey primer adalah cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung di area penelitian. Kegiatan dalam survei primer mencakup survei statis, inventarisasi fasilitas terminal, inventarisasi jalan, pengukuran volume lalu lintas, dan penyebaran kuesioner.

A. Survey Statis

Survey statis merupakan survei yang dilakukan dengan cara mengamati atau mencatat data di satu lokasi dalam rentang waktu tertentu. Survey ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam menganalisis kinerja operasional terminal. Data yang diamati dan dicatat dalam survei statis di Terminal Pancor mencakup:

1. Jumlah penumpang yang naik dan turun angkutan umum didalam terminal
2. Waktu kedatangan angkutan umum
3. Waktu keberangkatan angkutan umum

B. Survey Inventarisasi Fasilitas Terminal

Survey ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fasilitas di terminal. Data inventarisasi fasilitas terminal mencakup: jenis fasilitas yang tersedia, kondisi fasilitas terminal, dan ukuran area setiap fasilitas di terminal.

C. Survey Dinamis

Survey yang dilakukan di dalam kendaraan dengan mencatat jumlah penumpang yang naik dan turun dari kendaraan yang mengoperasikan suatu rute tertentu, di mana tugas survei ini adalah mencatat jumlah penumpang yang naik dan turun serta waktu perjalanan di setiap bagian perjalanan.

D. Survey Kuisisioner dan Wawancara

Survey ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang dan sopir angkutan umum terhadap pelayanan yang disediakan oleh Terminal Pancor. Data yang ingin diperoleh melalui survei ini mencakup tingkat kepuasan dan penilaian mengenai kondisi fasilitas yang mendukung kualitas

layanan terminal menurut penilaian dari penumpang dan sopir angkutan umum.

Disamping itu, wawancara juga dilakukan dengan pihak-pihak terkait seperti Dinas Perhubungan (Dishub) dan Bappeda, yang merupakan instansi yang bertanggung jawab atas pembangunan Terminal Pancor.

3.4.2 Survey Sekunder

Survey sekunder terdiri dari dua bagian, yaitu studi literatur dan survei instansi. Studi literatur melibatkan tinjauan terhadap sumber-sumber bacaan dan penelitian terdahulu yang relevan untuk memperoleh pemahaman tentang kinerja operasional terminal. Survei instansi dilakukan terhadap lembaga-lembaga yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

1. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pancor

- a. Lokasi dan luas lahan terminal
- b. Jenis, jumlah dan luas fasilitas terminal
- c. Layout terminal
- d. Jumlah armada angkutan umum
- e. Trayek angkutan umum

3.5 Bahan Dan Alat Penelitian

Dalam penelitian ini, alat utama yang digunakan adalah kuesioner survei yang dirancang khusus untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pengguna terhadap kinerja operasional Terminal Pancor di Lombok Timur. Kuesioner ini mencakup pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan dan fasilitas terminal, serta persepsi pengguna.

3.6 Variabel Penelitian

Menurut Arikunto (1998:99), variabel merupakan objek penelitian atau fokus dari sebuah penelitian. Sementara menurut Hasan (2002:17), variabel adalah suatu konstruksi yang nilainya dinyatakan dalam bentuk bilangan atau konsep yang memiliki dua nilai atau lebih dalam suatu kontinum.

Tujuan dari penelitian "Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Pancor Kecamatan Selong, Lombok Timur" adalah untuk menilai dan mengevaluasi kualitas layanan di Terminal Pancor serta mengidentifikasi persepsi penumpang

terhadap angkutan umum di Terminal Pancor. Variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel (3.1) di bawah ini:

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian

TUJUAN PENELITIAN	VARIABERL	SUB VARIABERL	BAHAN PERTIMBANGAN
Kinerja Playan Terminal	Kinerja Pelayanan Terminal Pancor	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah armada • Fasilitas terminal • Jumlah Penumpang • Fungsi terminal • Tipe terminal • Lokasi terminal • Letak, kondisi wilayah terminal yang sesuai berdasarkan standar terminal 	Sub variabel kinerja operasional Terminal Pancor yang digunakan, dipilih berdasarkan ketersediaan data primer dan sekunder serta kesesuaian dengan kondisi Terminal
Persepsi Masyarakat	Persepsi masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu perjalanan waktu menunggu di tempat pemberhentian angkutan umum, dan waktu selama bergerak. • Biaya retribusi angkutan umum • Ketersediaan ruang dan tarif parkir • Kenyamanan • Keamanan • Keteraturan 	Sub variabel kinerja operasional Terminal Pancor yang digunakan, dipilih berdasarkan ketersediaan data primer dan sekunder serta kesesuaian dengan kondisi Terminal

(Sumber: Kep.menhub.No. 31Tahun 1995, dan Warpani, Suwardjoko, Ir, MTCP (1990).)

3.7 Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua metode untuk mencapai tujuan, yaitu metode deskriptif evaluatif dan metode Analisis Kinerja Penting (IPA). Metode deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi variabel yang dianalisis.

Metode evaluatif diterapkan pada variabel-variabel yang diselidiki, sementara metode Analisis Kinerja Penting digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan penumpang serta sopir angkutan umum terhadap kinerja Terminal Pancor. Hal ini bertujuan untuk menentukan arah pengembangan terminal tersebut.

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, data tersebut dikompilasi. Proses kompilasi dilakukan untuk mengelompokkan dan menyusun data secara

tertata guna memudahkan analisis. Berikut adalah tahapan analisis yang dilakukan dalam studi ini:

3.7.1 Analisis Kinerja Operasional Terminal

Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional terminal. Dengan mempertimbangkan fungsi terminal, fokus analisis kinerja operasional terminal difokuskan pada beberapa aspek, termasuk analisis lokasi terminal, tata letak terminal, fasilitas terminal, waktu tunggu angkutan umum, pelayanan parkir di terminal, dan pelayanan lalu lintas di sekitar terminal.

1. Analisis Lokasi Terminal

Analisis lokasi terminal ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kecocokan lokasi Terminal Pancor dengan standar yang ditetapkan, khususnya sesuai dengan ketentuan Lokasi Terminal Tipe C dalam Kep. Men. Perhubungan No. 31 Tahun 1995 Pasal 10. Metode evaluatif normatif digunakan dalam analisis ini, di mana karakteristik lokasi terminal diidentifikasi dan dibandingkan dengan standar yang berlaku.

2. Analisis Fasilitas Terminal

Analisis fasilitas terminal ini bertujuan untuk mengevaluasi kecocokan fasilitas terminal dengan standar yang diatur dalam Kep. Men. Perhubungan No. 31 Tahun 1995, khususnya dalam Pasal 3, 4, dan 5 yang mengatur standar luasan tiap fasilitas. Metode evaluatif normatif digunakan dalam analisis ini, di mana karakteristik fasilitas terminal diidentifikasi dan dibandingkan dengan standar yang berlaku.

3.7.2 Importance Performance Analysis

Analisis ini bertujuan untuk memahami persepsi atau kepuasan penumpang dan sopir angkutan umum di Terminal Pancor terhadap kinerja operasional terminal. Evaluasi kepuasan ini dilakukan melalui pengukuran respons dari responden terhadap kuesioner yang disebarkan, dengan demikian dapat dinilai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang dan sopir angkutan umum sejalan dengan harapan mereka. Jika tingkat kepuasan melebihi tingkat kepentingan, itu menandakan bahwa pengguna merasa puas.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu X dan Y. Variabel X mencerminkan persepsi terhadap kualitas kinerja operasional terminal yang dapat memuaskan pengguna, sementara variabel Y mengindikasikan tingkat kepentingan pengguna. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pembobotan

Dari penilaian tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kinerja operasional terminal, akan dihitung tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan pengguna dan kualitas kinerja terminal. Tingkat kesesuaian ini diperoleh dengan membandingkan skor persepsi terhadap kualitas dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian tersebut akan menentukan urutan prioritas dalam meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terminal.

Evaluasi tingkat kepentingan dilakukan dengan skala dari sangat penting, ragu-ragu, tidak penting, hingga sangat tidak penting. Setiap penilaian diberi bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban ragu-ragu diberi bobot 3.
- d. Jawaban tidak penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1.

Evaluasi kualitas dimulai dari sangat puas, puas, ragu-ragu, tidak puas, hingga sangat tidak puas. Setiap penilaian diberi bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat puas diberi bobot 5.
- b. Jawaban puas diberi bobot 4.
- c. Jawaban ragu-ragu diberi bobot 3.
- d. Jawaban tidak puas diberi bobot 2.
- e. Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1.

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala ordinal, yang menyusun data dari tingkat yang paling rendah ke tingkat yang paling tinggi atau sebaliknya, dengan interval yang tidak selalu sama.

Instrumen menggunakan skala Likert. Skala Likert ini berkaitan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap suatu hal, seperti setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, atau baik-tidak baik.

2. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian ditentukan dengan membandingkan skor kinerja dengan skor kepentingan, yang membantu memprioritaskan perbaikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dan pengemudi angkutan umum. Kepuasan pengguna diukur dengan keselarasan antara penilaian persepsi kualitas dengan penilaian pentingnya aspek kinerja operasional. Jika nilainya melampaui 100%, pengguna dianggap sangat puas; sebaliknya, jika angkanya turun di bawah 100%, hal ini menunjukkan area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Derajat keselarasan dapat dihitung dengan menggunakan rumus (3.6):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (3.6)$$

dengan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden (pengguna)

Xi = Skor penilaian persepsi terhadap kualitas kinerja operasional terminal

Yi = Skor penilaian kepentingan kinerja operasional terminal

3. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan representasi visual yang dibagi menjadi empat kuadran dengan memotong garis tegak lurus di titik (X, Y). Dalam hal ini terdapat total K faktor atau atribut, dengan $K = 27$. Faktor atau atribut disini mewakili item. Untuk menyederhanakan rumus, untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, diterapkan rumus (3.7) dan (3.8):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(3.7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(3.8)$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat persepsi

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya, untuk menetapkan batas objektif dalam pemetaan atribut pada Diagram Kartesius, titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}) dihitung menggunakan rumus (3.9) dan (3.10).

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^N \bar{X}_i / K \dots\dots\dots(3.9)$$

$$\bar{Y} = \sum_{i=1}^N \bar{Y}_i / K \dots\dots\dots(3.10)$$

dengan K = Banyaknya item/atribut/fakta yang dinilai pengguna.

\bar{Y}	Prioritas Utama I	Lanjutkan Prestasi II
	Prioritas Rendah III	Berlebihan IV
	\bar{X}	\vec{X}

(Perestasi terhadap kualitas)

(Sumber: Supranto (2002:242))

Gambar 3. 2 Diagram *Importance-Performance Matrix*

Berikut adalah penjelasan mengenai strategi yang dapat diterapkan berdasarkan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut:

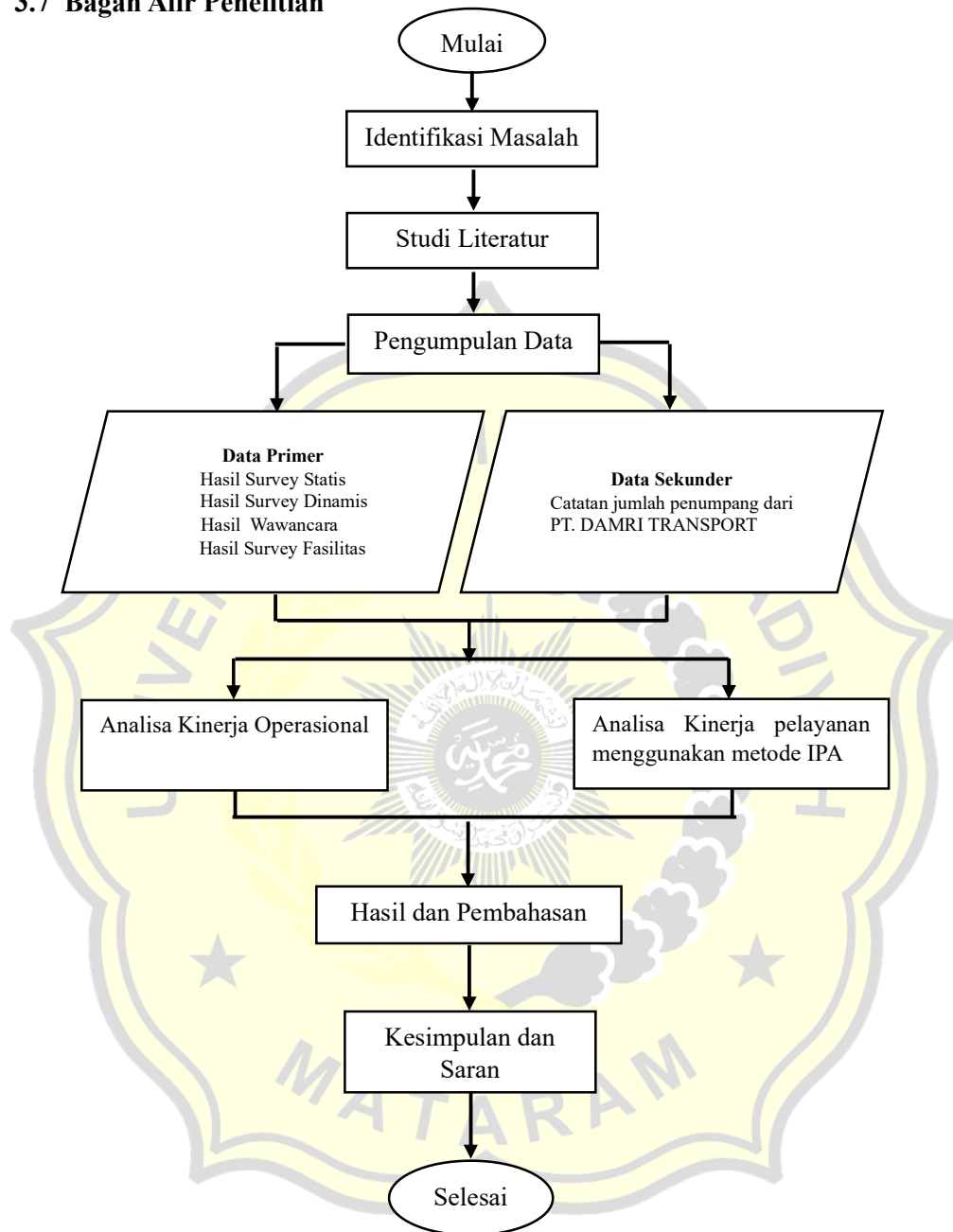
- a. Kuadran ini menguraikan faktor atau atribut yang diyakini memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini mencakup elemen layanan yang dianggap penting oleh pengguna tetapi tidak dilaksanakan oleh manajemen sesuai dengan harapan pengguna, sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan yang rendah. Variabel-variabel dalam kuadran ini memerlukan perbaikan.
- b. Kuadran ini menyoroti elemen-elemen penting yang dianggap penting oleh pengguna dan faktor-faktor yang memenuhi harapan mereka, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Variabel-variabel yang terletak di kuadran ini harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lebih lanjut, karena semua variabel ini berkontribusi terhadap kinerja operasional terminal yang unggul dari sudut pandang pengguna.
- c. Kuadran ini terdiri dari faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan pada kenyataannya, kualitas yang ditunjukkan tidak terlalu penting. Mengevaluasi kembali peningkatan variabel-variabel dalam kuadran

ini mungkin diperlukan, karena dampaknya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna minimal.

- d. Kuadran ini mewakili faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan berlebihan oleh pengguna, namun tingkat kepuasan pengguna di terminal tetap tinggi. Variabel-variabel yang terletak di kuadran ini dapat diperkecil untuk meminimalkan biaya konstruksi dan pemeliharaan terminal.



3.7 Bagan Alir Penelitian



Gambar 3.3 Bagan alir penelitian