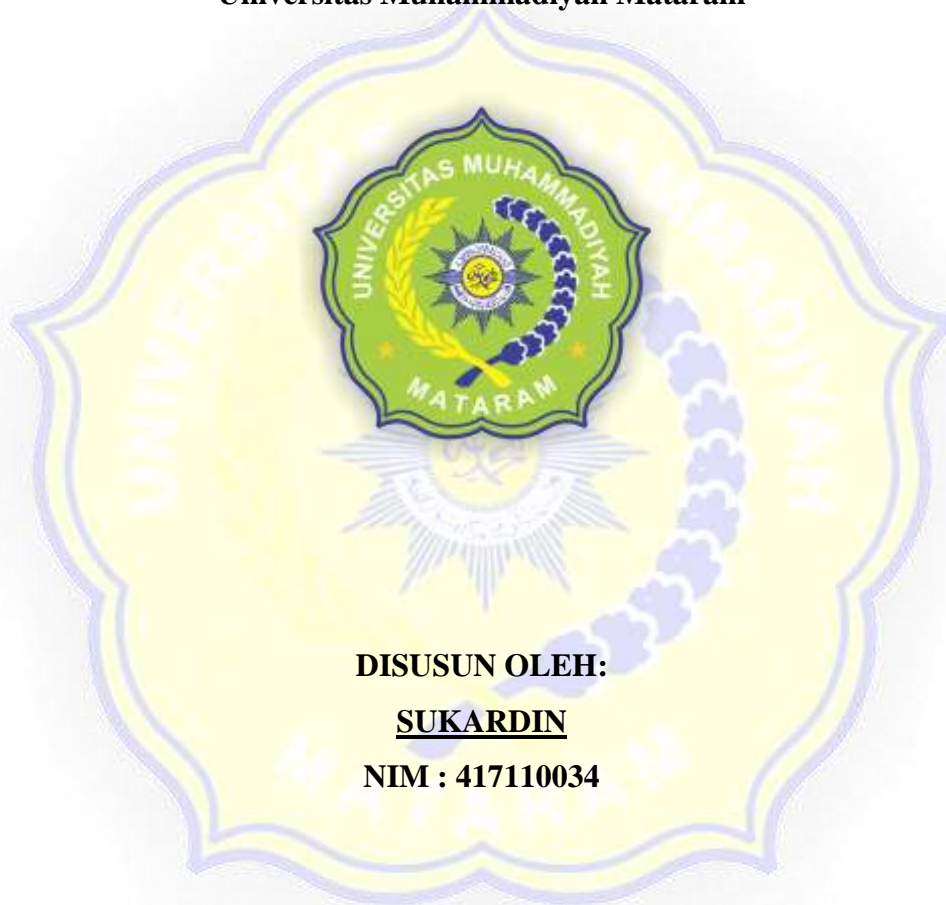


SKRIPSI
EVALUASI KELAYAKAN TERMINAL GINTE
TYPE B KABUPATEN DOMPU

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram



DISUSUN OLEH:

SUKARDIN

NIM : 417110034

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**EVALUASI KELAYAKAN TERMINAL GINTE
TYPE B KABUPATEN DOMPU**

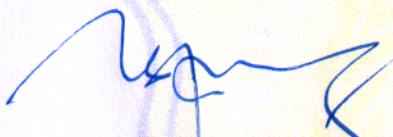
Disusun oleh:


**SUKARDIN
417110034**

Mataram, 25 Januari 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Ir. Isfanari, ST., MT.
NIDN.0830086701



Anwar Efendy, ST., MT
NIDN.0811079502

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,




Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN.0824017501

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI
EVALUASI KELAYAKAN TERMINAL GINTE
TYPE B KABUPATEN DOMPU**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : SUKARDIN

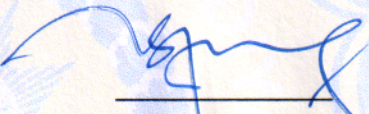
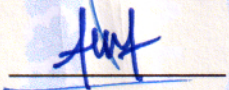
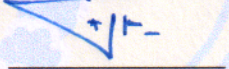
NIM : 417110034

Telah dipertahankan di depan dosen penguji

Senin, 7 Februari 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji :

- | | | | |
|---|-------------|-------------------------------|---|
| 1 | Penguji I | : Ir. Isfanari, ST.,MT. |  |
| 2 | Penguji II | : Anwar Efendy, ST., MT. |  |
| 3 | Penguji III | : Titik Wahyuningsih, ST.,MT. |  |

Mengetahui

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT

NIDN. 0824017501

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sukardin

NIM : 417110034

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir (skripsi) yang berjudul :

“ EVALUASI KELAYAKAN TERMINAL GINTE TYPE B KABUPATEN DOMPU“

Adalah benar-benar karya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik sesuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Strata satu(S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003. Pasal 25 ayat 2 dan ayat 27).

Mataram, 7 Februari 2022



SUKARDIN

417110034



**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 : Sukardin
 NIM : 117110034
 Tempat/Tgl Lahir : Dompu / 29 september 1998
 Program Studi : Teknik sipil
 Fakultas : Teknik
 No. Hp : 085 339321 036
 Email : Sukardin163@gmail.com

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

EVALUASI KELAYAKAN TERMINAL GINTE TYPE B KABUPATEN
 Dompu

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain 100%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih 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.

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

Mataram, 18 Februari 2022
 Penulis



Sukardin
 NIM. 117110034

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

*pilih salah satu yang sesuai



**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 : Sukardin
 NIM : 417110039
 Tempat/Tgl Lahir : Dompus / 29 September 1998
 Program Studi : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik
 No. Hp/Email : 085339 321 036
 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 KELAYAKAN TERMINAL GINTE TYPE B KABUPATEN DOMPU

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, 18 Februari 2022
Penulis



SUKARDIN

NIM. 417110039

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

Satu satunya batasan untuk meraih mimpi adalah keragu raguan kita akan hari ini. Marilah kita maju dengan keyakinan yang aktif dan kuat

Layaknya bergulat dengan seekor gorila.anda tidak akan berhenti ketika anda lelah, namun anda berhenti ketika gorila tersebut lelah.

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (asy-syarh 5)

Bahwa hidup harus menerima penerimaan yang baik. Bahwa hidup harus mengerti pengertian yang benar,bahwa hidup harus memahami ,pemahaman yang tulus.

Hari esok harus lebih baik dari hari ini.

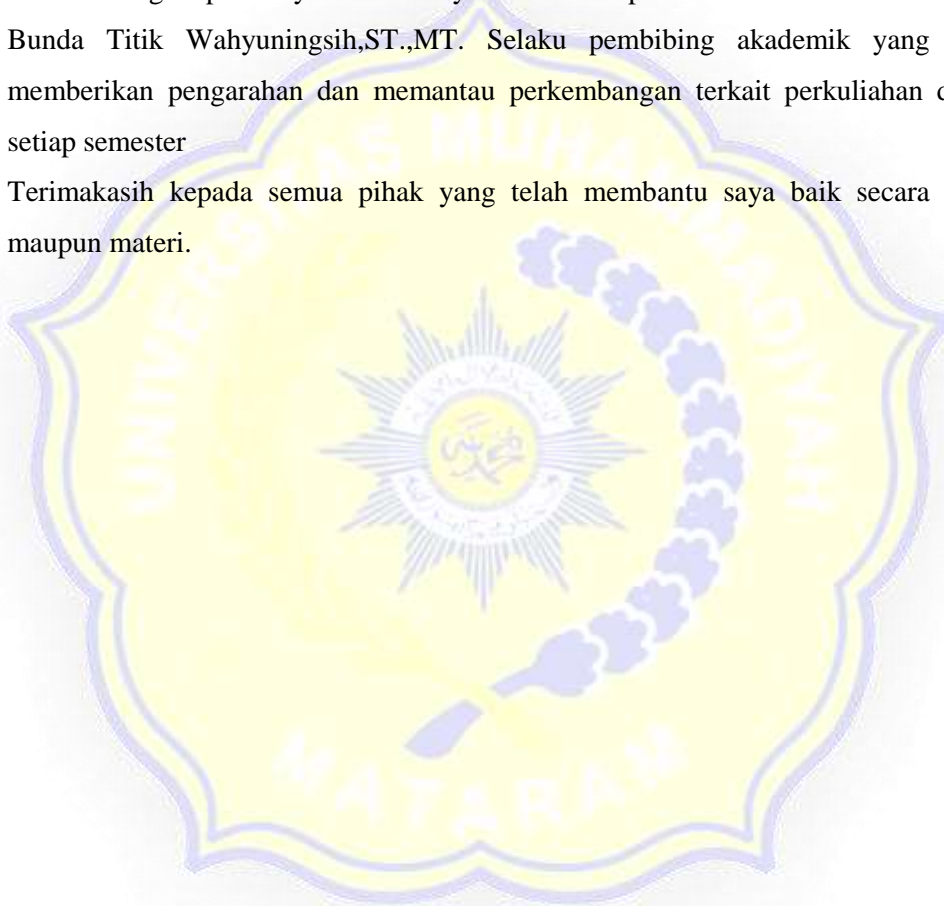
Karena yang tersulit dalam hidup bukanlah memilih, tapi bertahan pada pilihan



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terutama :

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi yaitu bapak Sahlan dan ibu Hafsah yang telah berjuang dan mendukung saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Isfanari,ST.,MT dan bapak Anwar Efendy,ST.,MT. yang telah membimbing kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Bunda Titik Wahyuningsih,ST.,MT. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan pengarahan dan memantau perkembangan terkait perkuliahan dalam setiap semester
4. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya baik secara moril maupun materi.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha esa atas anugerah rahmat dan karunia yang diberikan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Evaluasi Kelayakan Terminal Ginte Type B Kabupaten Dompu”.

Penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik dari materil dan moral, oleh sebab itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H.Arsyad Abd. Ghani, M.pd., selaku Rektor UMMAT.
2. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST.,MT., selaku Dekan Fakultas Teknik UMMAT.
3. Agustini Ernawati, ST.,M.Tech., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UMMAT.
4. Ir. Isfanari, ST.,MT., selaku dosen Pembimbing I.
5. Anwar Efendy, ST, MT., selaku dosen Pembimbing II.
6. Semua pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhir kata semoga tugas ahir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan orang yang membacanya.

Mataram, 7 Februari 2022

Penyusun

ABSTRAK

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang akan digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan / atau barang, serta perpindahan moda angkutan dan sebagai titik simpul. Kajian dilakukan pada Terminal Ginte yang saat ini kinerja pelayanannya kurang optimal serta kondisi fasilitas pelayanan terminal yang masih minim dari yang distandarkan oleh suatu terminal Tipe B. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna (penumpang) terminal terhadap pelayanan yang dimiliki terminal Ginte, untuk mengetahui pelayanan terminal Ginte sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Terminal Penumpang dan untuk mengetahui pelayanan apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan di terminal Ginte.

Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi dan metode kuisioner. Penelitian dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi real terminal. Analisis data dilakukan dengan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*). Analisis ini dilakukan dengan mengukur jawaban pengguna jasa terminal, dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui beberapa atribut pelayanan yang ada di terminal, yang dilihat dari segi keselamatan, keamanan, kehandalan/ keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan/ keterjangkauan. Atribut pelayanan tersebut disusun dalam bentuk kuisioner kemudian disebarakan kepada responden.

Hasil analisis kinerja pelayanan dari Terminal Bus Ginte saat ini diperoleh nilai untuk keseluruhan atribut yaitu sebesar 50,42% dimana yang artinya kinerja Terminal Bus Ginte saat ini dilihat dari kualitas pelayanan terminal pada keseluruhan atribut yang dirasakan oleh responden berada dalam kategori (kurang baik) dan juga berdasarkan Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Type B Ginte Kabupaten Dompu Peraturan Menteri Perhubungan No.40 Tahun 2015 menunjukkan bahwa pelayanan di terminal Ginte Kabupaten Dompu sudah sesuai kriteria berdasarkan PM No.40 tahun 2015 dengan presentasi 65,60% fasilitas telah ada dan 34,40% belum ada. Dimana dari 19 atribut yang telah dipetakan dalam diagram kartesius terdapat 7 atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan yang berada pada Kuadran I. Kuadran I merupakan Atribut/indikator yang sangat penting untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : *Terminal, Pelayanan, Dompu, Analisis IPA*

ABSTRACT

The terminal is a public motorized vehicle base that will be utilized to coordinate arrivals and departures, as well as pick up and drop off people and/or cargo, transfer modes of transportation, and serve as a nodal point. The research was carried out at the Ginte Terminal, which currently offers subpar service performance and terminal service amenities that are still inferior to those found at a Type B terminal. Ginte terminal, to learn about the Ginte terminal service as defined by the Minister of Transportation's Regulation No. 40 of 2015 on Standards for the Implementation of Passenger Terminal Services, and to learn about the Ginte terminal's repair priorities. The observation method and the questionnaire approach were used to collect data. The study was carried out by actually examining real-life terminal situations. The IPA (Importance Performance Analysis) method was used to analyze the data. This analysis is carried out by assessing the responses of terminal service users, as well as the importance and level of satisfaction associated with a variety of service attributes at the terminal, which is viewed from the perspectives of safety, security, reliability/regularity, comfort, and convenience/affordability. The service characteristics are put into a questionnaire, which is then delivered to the respondents. The results of the analysis of service performance from the Ginte Bus Terminal currently obtained a value for all attributes, which is 50.42%, which means that the current performance of the Ginte Bus Terminal is seen from the quality of terminal services on all attributes felt by respondents to be in the category (not good) and also based on the Service Standards for the Type B Ginte Terminal, Dompu Regency, Minister of Transportation Regulation No. 40 of 2015 shows that the service at the Ginte terminal of Dompu Regency has complied with the criteria based on PM No. 40 of 2015 with a presentation of 54.67% of existing facilities and 45.33 % there is not any yet. Wherefrom the 19 attributes that have been mapped in the Cartesian diagram, 7 service attributes are the priority for service improvement which are in Quadrant I. Quadrant I is a substantial indicator for improvement.

Keywords: Terminal, Service, Dompu, Science Analysis

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PELATIHAN BERKUALITAS
P3B

KEPALA
NPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM


Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASIRISME.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK INDONESIA.....	x
ABSTRAK INGGRIS.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Terminal Penumpang Umum.....	5
2.1.1 Pengertian Terminal.....	5
2.1.2 Fungsi terminal.....	6
2.1.3 Klasifikasi Terminal.....	7

2.1.4	Tipe Terminal.....	8
2.1.5	Arus Kendaraan.....	10
2.1.6	Fasilitas Terminal.....	10
2.2	Kegiatan di Dalam Terminal	11
2.2.1	Kegiatan pengunjung	12
2.2.2	Kegiatan pengelolaan.....	12
2.3	Trayek dan Rute	14
2.4	Standar Pelayanan	15
2.4.1	Ukuran tingkat kinerja pelayanan terminal.....	18
2.5	Pengertian <i>Microsoft Excel</i>	20
2.6	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	21
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	Umum.....	24
3.2	Lokasi Penelitian	24
3.3	Studi Literatur.....	25
3.4	Perumusan Masalah.....	25
3.5	Penyusunan Metode	25
3.6	Metode Pengumpulan Data	25
3.6.1	Metode observasi	25
3.6.2	Metode kuesioner (<i>Questionnaires methods</i>).....	26
3.6.3	Metode pengumpulan sampel	26
3.7	Kegiatan Survei	27
3.7.1	Metode Survei	27
3.7.2	Peralatan Survei	27
3.7.3	Waktu Pelaksanaan Survei.....	27
3.7.4	Pelaksanaan survei	27
3.8	Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	28

3.8.1	Uji Validitas	28
3.8.2	Uji Reliabilitas	29
3.9	Metode Analisis Data	30
3.10	Kesimpulan dan Saran	34
3.11	Tahapan Penelitian.....	34
BAB IV		36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Gambaran Penelitian	36
4.1.1	Letak Geografis.....	36
4.1.2	Luas dan Penggunaan Lahan Terminal	36
4.1.3	Batas terminal.....	36
4.2	Kondisi Terminal Ginte.....	37
4.2.1	Gambaran umum.....	37
4.2.2	Sirkulasi penumpang dan kendaraan.....	37
4.2.3	Sarana dan Prasarana.....	38
4.2.4	Trayek angkutan.....	40
4.4	Analisis Lokasi Terminal	41
4.3.1	Kesesuaian Lahan Terhadap Rencana Tata Ruang Provinsi NTB..	41
4.3.2	Kesesuaian Lahan Terhadap Rencana Tata Ruang Kabupaten Dompu	41
4.3.3	Tersedia lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk terminal di pulau jawa dan sumatera dan 2 ha untuk terminal di pulau lainnya	41
4.3.4	Mempunyai akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m di pulau jawa dan 30 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan keluar atau masuk terminal	48
4.4	Analisis Uji Kuisisioner	48
4.5	Analisis Karakteristik Responden	48
4.5.1	Identitas Responden	48
4.5.2	Responden Survei Menurut Usia	49

4.5.3	Responden Survei Menurut Pekerjaan	50
4.5.4	Responden Survei Menurut Pendapatan	51
4.5.5	Pengalaman Responden	51
4.6	Analisis Uji Kuisisioner	52
4.6.1	Uji Validitas	52
4.6.2	Uji Reliabilitas	54
4.7	Analisis IPA	55
4.7.1	Menghitung Nilai Rata-Rata Atribut.....	60
	Tabel 4.13 Nilai rata-rata tiap atribut.....	60
4.7.2	Menentukan Tingkat Kesesuaian	62
4.7.3	Analisis Kuadran.....	64
4.7.4	Prioritas Perbaikan	67
BAB V	92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran.....	93
5.2.1	Saran Bagi Pihak Pengelola Terminal	93
5.2.2	Saran Bagi Akademisi.....	93
5.2.3	Saran Bagi Masyarakat	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Penilaian.....	31
Tabel 4.1 Fasilitas Utama.....	39
Tabel 4.2 Fasilitas Penunjang	39
Tabel 4.3 Trayek Di Terminal Ginte Tahun 2021	40
Tabel 4.4 Bagian Bangunan Terminal	42
Tabel 4.5 Data Responden Survey Menurut Jenis Kelamin	48
Tabel 4.6 Data Responden Survey Menurut Usia.....	49
Tabel 4.7 Data Responden Survey Menurut Pekerjaan	50
Tabel 4.8 Data Responden Survey Menurut Pendapatan.....	51
Tabel 4.9 Data Pengalaman Responden.....	52
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Terminal.....	56
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Terminal	58
Tabel 4.14 Nilai Rata- Rata Tiap Atribut.....	60
Tabel 4.15 Tingkat Kesesuaian.....	63
Tabel 4.16 Hasil Checklist Fasilitas Terminal Ginte	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Analisis Ipa.....	22
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian Terminal Ginte Kabupaten Dompu	24
Gambar 3.2 Diagram Analisis Kuadran	33
Gambar 4.4 Halte	42
Gambar 4.5 Tempat Parkir.....	43
Gambar 4.6 Ruang Tunggu	44
Gambar 4.7 Kantor Penyelenggaraan & Ruang Kendali	44
Gambar 4.8 Ruang Pengecekan Kelayakan Kendaraan.....	45
Gambar 4.9 Kios / Kantin	46
Gambar 4.10 Toilet	46
Gambar 4.11 Mushola.....	47
Gambar 4.12 Pos keamanan.....	47
Gambar 4.13 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.14 Persentase Responden Menurut Usia	49
Gambar 4.15 Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	50
Gambar 4.16 Persentase Responden Menurut Pendapatan	51
Gambar 4.17 Persentase Pengalaman Responden.....	52
Gambar 4.18 Diagram Kartesius.....	65
Gambar 4.19 Kondisi Kantor Penyelenggaraan & Ruang Kendali	68
Gambar 4.20 Kondisi Ruang Tunggu	69
Gambar 4.21 Kondisi Toilet.....	70
Gambar 4.22 Kondisi Tempat Parkir	71
Gambar 4.23 Presentase penilaian layanan keselamatan	89
Gambar 4.24 Presentase penilaian keamanan dan ketertiban	90
Gambar 4.26 Presentase penilaian layanan keamanan.....	91
Gambar 4.27 Presentase peniliam pelayanan kemudahan dan keterjangkauan	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Dompu adalah sebuah kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Secara astronomis, Kabupaten Dompu terletak pada 8°32'29"LS dan 118°26'40"BT. Kondisi geografis Kabupaten Dompu biasanya sering digambarkan bahwa beberapa wilayah/wilayah bergelombang sampai terjal dengan kemiringan 15-40% dan di atas empat perseratus empat puluh sembilan,97% dunia, wilayah datar delapan belas.48 lima dan area miring tiga puluh one.55 Anda menjaga keseluruhan ruang. Kabupaten Dompu memiliki luas wilayah 232.460 Ha, dengan jumlah penduduk 193.334 jiwa atau empat puluh 3.616 KK. dunia seratus dua puluh,728 ha (51,93% adalah ruang budidaya di luar kawasan hutan) (RPIJM, 2017-2021).

Kecamatan Woja merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Dompu. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Dompu tahun 2016, Kecamatan Woja memiliki luas wilayah sekitar 301.16 Km2 dengan jumlah penduduk sebanyak 56.878 jiwa. Wilayah Kecamatan Woja menjadi titik simpul pergerakan kendaraan Bima-Dompu-Jakarta dan Bima-Dompu-Surabaya dan begitupun sebaliknya. Hal ini mempengaruhi tingginya lalu lintas kendaraan di wilayah Kecamatan Woja yang berdampak pada kebutuhan prasana dan sarana transportasi darat untuk menunjang kelancaran pergerakan manusia.

Salah satu sarana transportasi yang sangat vital untuk menunjang sarana dan prasarana transportasi darat adalah terminal. Pasal 1 UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang akan digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan / atau barang, serta perpindahan moda angkutan dan sebagai titik simpul. Saat ini di Kecamatan Woja terdapat terminal yang di kenal Terminal Ginte.

Terminal Ginte merupakan terminal yang terletak di Desa Kandai Dua, Kecamatan Woja, Kabupaten Dompu. Sebagai terminal dengan kelas terminal sort B, terminal golongan darah sendiri dapat menjadi terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) dan angkutan pedesaan (ADES). maka kinerja operasional terminal Ginte sangatlah penting karena pelayanan terminal akan berpengaruh pada kelancaran jaringan pelayanan bus.

Saat ini terminal Ginte memiliki luas $\pm 2,58$ ha dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yaitu kantor, mushola, toilet, pos penjagaan, pos pemungutan retribusi, kios/kantin, ruang pengecekan kendaraan. Juga dilengkapi dengan pemberhentian/pemberangkatan, ruang tunggu dan tempat parkir pengantar meskipun belum sempurna.

Berdasarkan Peraturan Gubernur alternatif lima puluh tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Susunan, Tugas dan Fungsinya berapa banyak sebagai tata kerja Kantor Wilayah Provinsi bumi Barat dimana salah satu pokok-pokok tugas akhir terminal dengan seksi dapat menjadi upaya untuk membumbui pelayanan terminal tipe B Provinsi bumi Barat sebagai hasil dari saran utama transportasi. Masyarakat bumi Barat sangat ingin mengoptimalkan pelayanan terminal yang mampu mendukung kinerja operasional terminal tipe B Provinsi Bumi Barat, yang banyak memiliki kelenturan untuk memenuhi keinginan penumpang sedangkan di terminal sesuai dengan hukum dan aturan yang berlaku. Di antara strategi pelayanan kepada pengguna jasa terminal Ginte, masih jauh dari yang diharapkan atau standar pada terminal rakyat.

Permasalahan yang dihadapi di Terminal Ginte antara lain belum adanya penataan yang signifikan terkait parkir kendaraan yang membawa calon penumpang masih menimbulkan parkir sembarangan, menimbulkan sirkulasi kendaraan untuk menetap aman dan tidak teratur, fasilitas yang tidak difungsikan secara maksimal sehingga muncul suasana kurang terawat dan menyebabkan penumpang merasa tidak nyaman. Selain itu, banyak dari kita yang mengeluhkan sulitnya menginduksi data mengenai rute rute dan jadwal

keberangkatan dan kedatangan angkutan umum, sehingga mengurangi minat masyarakat terhadap penyalahgunaan angkutan umum, juga karena keberadaan pedagang kaki lima dan penjual makanan di sekitar terminal yang tidak terlokalisir dengan baik, juga karena adanya pasar yang belum tertata dengan baik. bingung sangat dominan dan menimbulkan kesan kumuh.

Berdasarkan penjelasan di atas maka perlu dilakukan suatu evaluasi kelayakan Terminal Ginte, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kelayakan Terminal Ginte Type B Kabupaten Dompu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada bagian latar belakang di atas, maka disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penilaian Pelayanan Terminal Ginte berdasarkan persepsi oleh pengguna terminal?
2. Apakah pelayanan terminal Ginte sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Terminal Penumpang?
3. Layanan apa saja yang menjadi prioritas untuk perbaikan di terminal Ginte?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penilaian pengguna (penumpang) terminal terhadap pelayanan yang dimiliki terminal Ginte.
2. Untuk mengetahui pelayanan terminal Ginte sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Terminal Penumpang.
3. Untuk mengetahui layanan apa saja yang menjadi prioritas untuk perbaikan di terminal Ginte.

1.4 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang muncul di daerah penelitian, pembatasan masalah pada penulisan ini diperlukan agar penelitian tidak meluas dan sesuai dengan tujuan penelitian yang meliputi:

1. Standart pelayanan terminal mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
2. Pelaku aktivitas terminal adalah penumpang penumpang.
3. Penilaian terhadap pelayanan terminal diperoleh dari persepsi penumpang dan operator kendaraan menggunakan standart pelayanan terminal menggunakan kuisisioner skoring.
4. Penelitian dilakukan terhadap Terminal Ginte.
5. Tidak menghitung waktu kedatangan dan keberangkatan bus.
6. Tidak menghitung analisis ekonomi dan perencanaan konstruksi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang didapat dibangku kuliah terutama ilmu transportasi.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Terminal Ginte dan pemerintah kabupaten dompu tentang masalah yang perlu mendapatkan pemecahan sehubungan dengan kondisi terminal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Terminal Penumpang Umum

2.1.1 Pengertian Terminal

Terminal merupakan salah satu pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur keberangkatan dan kedatangan, menaikkan dan menurunkan barang/orang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan RI, No. PM 132 Thun 2015).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 79 Tahun 2013 tentang Terminal transportasi jalan, Terminal dikelompokkan sebagai berikut :

1. Terminal penumpang merupakan sarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum.
2. Terminal barang yaitu prasaran transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra atau antar moda transportasi.

Terminal menurut Adisasmita (2012) adalah titik simpul dari berbagai untuk moda angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang ke satu sarana angkutan ke sarana angkutan lainnya serta sebagai tempat pengaturan, pergerakan kendaraan maupun penumpang dan ialah titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk melakukan perjalanan. Sedangkan terminal menurut Setiono (dalam Adisasmita, 2012) dapat diartikan sebagai berikut:

1. Titik simpul dari jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum
2. Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.

3. Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus angkutan dan barang.
4. Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa terminal adalah tempat yang digunakan untuk mengawali dan mengakhiri kegiatan operasional lalu lintas bagi sarana angkutan umum dan sebagai tempat pengendalian, pengawasan dan pengaturan lalu lintas dimana terjadi interaksi antara penumpang dan lintasan rute. Terminal merupakan fasilitas yang sangat kompleks, banyak kegiatan tertentu yang dilakukan di dalam terminal.

2.1.2 Fungsi terminal

Fungsi terminal menurut Adisasmita (2012) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi operator/pengusaha adalah untuk mengatur operasi bus, fasilitas istirahat dan informasi serta sebagai fasilitas pangkalan.

Adapun fungsi terminal menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 (dalam Fransiska, *et al* 2015) adalah sebagai pelayanan umum antara lain sebagai tempat untuk naik dan turun penumpang dan atau bongkar muat barang, untuk pengendalian lalu lintas dan angkutan umum serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Sedangkan fungsi terminal menurut Miro (2012) adalah sebagai berikut.

1. Memuat/menaikkan penumpang dan barang ke atas kendaraan serta menurunkannya

2. Memindahkan dari satu kendaraan ke kendaraan lain.
3. Menampung penumpang atau barang mulai dari waktu datang ke terminal sampai waktu kendaraan berangkat.
4. Memproses barang untuk diangkut.
5. Menyediakan fasilitas kenyamanan penumpang/barang.
6. Menyiapkan dokumen (surat-surat) perjalanan.
7. Menjual tiket dan memesan tempat.
8. Menyimpan kendaraan (pool) dan komponen lain serta memelihara kendaraan (bengkel, galangan/dok, balaiyasa, hanggar).
9. Mengumpulkan penumpang dan barang dalam group pelayanan (kelas eksekutif, bisnis, ekonomi, perlindungan/protek khusus dan lain-lain).

2.1.3 Klasifikasi Terminal

Menurut Miro (2012) terminal dapat diklasifikasikan berdasarkan:

1. Peranan.

Berdasarkan peranan terminal dapat dikelompokan atas:

- a. Terminal primer adalah terminal dengan melayani arus penumpang/barang (jasa angkutan) yang beroperasi dalam kawasan regional.
- b. Terminal sekunder merupakan terminal yang melayani arus penumpang/barang yang beroperasi dalam kawasan local atau melengkapi kegiatan terminal primer.

2. Fungsi.

Berdasarkan fungsinya terminal dibedakan atas:

- a. Terminal utama adalah terminal yang berfungsi melayani arus penumpang jauh dengan volume tinggi. Terminal ini biasanya menampung 50-100 kendaraan per jam dengan luas kebutuhan ruang kurang lebih 10 Ha.
- b. Terminal madya adalah terminal yang berfungsi melayani arus penumpang jarak sedang dengan volume sedang. Terminal ini biasanya

menampung 25-50 kendaraan per jam dengan luas kebutuhan ruang sebesar kurang lebih 5 Ha.

- c. Terminal cabang yaitu terminal yang berfungsi melayani angkutan penumpang jarak pendek dengan volume kecil. Terminal ini menampung < 25 kendaraan per jam dengan luas kebutuhan ruang disesuaikan.

3. Jenis angkutan.

Berdasarkan jenis angkutannya, terminal terbagi atas:

- a. Terminal penumpang yaitu terminal untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Dengan faktor-faktor yang harus diperhatikan yaitu jumlah kedatangan kendaraan per satuan unit armada, berapa lama setiap kendaraan/armada boleh berada dalam terminal dan fasilitas pelayanan yang diperlukan.
- b. Terminal barang yaitu terminal untuk perpindahan (bongkar/muat) barang dari moda transportasi yang satu ke moda transportasi lainnya. Kapasitas serta fasilitas yang diadakan harus direncanakan dengan baik

2.1.4 Tipe Terminal

Berdasarkan karakter serta fungsinya, menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 132 tahun 2015 terdapat tiga tipe terminal yaitu:

1. Terminal Penumpang Tipe A

Terminal Penumpang Tipe A adalah terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan/atau Angkutan Lalu Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota Dan Angkutan Pedesaan (Angdes). Adapun persyaratan lokasi terminal Tipe A sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 adalah sebagai berikut:

- a. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIA

- b. Terletak dalam jaringan trayek antar provinsi, antar kota dan atau angkutan lalu lintas batas negara
- c. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurang 5 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, dan 3 Ha di pulau lainnya.
- d. Jarak antara 2 terminal penumpang Tipe A minimal 20 km di pulau Jawa, 30 km di pulau Sumatera dan 50 km di pulau lainnya.
- e. Memiliki akses pintu masuk atau keluar ke dan dari terminal dengan jarak minimal 100 m di pulau Jawa dan 50 m di pulau lain, dihitung dari jalan menuju pintu keluar atau masuk terminal. Terminal penumpang tipe B

Terminal Penumpang Tipe B merupakan terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota Dan Angkutan Pedesaan (Angdes). Adapun persyaratan lokasi terminal Tipe B sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 adalah sebagai berikut:

- f. Terletak dalam jaringan trayek antar provinsi
 - g. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III B
 - h. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurang 3 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, dan 2 Ha di pulau lainnya.
 - i. Jarak antara 2 terminal penumpang Tipe B atau dengan terminal penumpang Tipe A, sekurang-kurangnya 15 Km di Pulau Jawa, 30 Km di pulau lainnya.
 - j. Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.
2. Terminal penumpang tipe C.

Terminal penumpang tipe C yaitu terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan. Adapun

persyaratan lokasi terminal Tipe C sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia lahan sesuai dengan permintaan angkutan
- b. Terletak di wilayah Kabupaten daerah Tingkat II suatu jaringan rute pedesaan
- c. Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling bagus kelas IIIA
- d. Mempunyai jalur jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal

2.1.5 Arus Kendaraan

Di Terminal berdasarkan tingkat pelayanannya, terminal penumpang yang dinyatakan dalam jumlah minimum kendaraan per satuan waktu memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Terminal tipe A : 50 – 100 kendaraan/jam
2. Terminal tipe B : 25 – 50 kendaraan/jam
3. Terminal Tipe C : < 25 kendaraan/jam

2.1.6 Fasilitas Terminal

Agar terminal dapat memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya, maka keberadaan fasilitas yang diperuntukkan bagi pengguna jasa terminal sangat dibutuhkan. Fasilitas tersebut perlu disediakan dalam jumlah yang cukup dan harus dipelihara agar mampu memberikan layanan bagi pengguna jasa terminal sesuai dengan fungsinya.

Menurut Adisasmita (2012), terminal penumpang sekurang-kurangnya harus memiliki fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang terdiri dari:

1. Fasilitas Utama.

Fasilitas utama yaitu fasilitas yang mutlak ada pada suatu terminal dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat khususnya penumpang, calon penumpang, pengemudi, awak armada, serta masyarakat

yang membutuhkan pelayanan angkutan umum terminal. Yang dapat diklasifikasikan sebagai fasilitas utama terdiri dari:

- a. Sebuah. Jalur keberangkatan angkutan umum
- b. Rute kedatangan untuk transportasi umum
- c. Tempat parkir angkot sambil menunggu keberangkatan, termasuk ruang tunggu dan rest area angkot.
- d. Gedung kantor terminal.
- e. Ruang tunggu penumpang dan/atau pengantaran.
- f. Menara Pengawal
- g. Loket penjualan tiket
- h. Tanda dan papan informasi tentang arah, tarif, dan rencana perjalanan. Peralatan parkir kendaraan pengantar atau taxi. Ketentuan sebagaimana dimaksudkan dalam butir 3, 6, 7 dan 9 tidak berlaku untuk terminal penumpang Tipe C.

2. Fasilitas Penunjang.

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas sebagai pelengkap dalam pengoperasian terminal yang terdiri:

- a. Kamar kecil/toilet
- b. Kios atau kantin.
- c. Fasilitas peribadatan.
- d. Ruang pengobatan (P3K)
- e. Ruang informasi dan pengaduan.
- f. Telpon umum dan/atau wartel
- g. Taman.
- h. Tempat penitipan barang.

2.2 Kegiatan di Dalam Terminal

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di dalam terminal yaitu:

2.2.1 Aktivitas pengunjung

- a. Aktivitas penumpang.

1. Pelaku berasal dari luar kota dan melanjutkan ke kota atau desa lain(transit).
 2. Pelaku melakukan kegiatan keluar kota atau ke dalam kota.
 3. Kegiatan sampingan: beli tiket, makan, minum, sholat, toilet, beli koran/majalah.
- b. Aktivitas Drop Off atau Pick Up.
1. Pelaku kegiatan membawa mobil atau motor pribadi untuk melakukan kegiatan. Detail kegiatan dapat dilihat pada kegiatan; datang-taman-tunggu-pulang.
 2. Pelaku kegiatan mendampingi penumpang dalam perjalanan.

2.2.2 Kegiatan manajemen

a. Perencanaan Operasional

1. Peletakan fasilitas penumpang.
2. Peletakan fasilitas penunjang terminal.
3. Peletakan halaman terminal sesuai dengan rute atau arah.
4. Penyajian daftar rute perjalanan dan tarif transportasi.
5. Penataan arus lalu lintas di area kendali terminal
6. Evaluasi sistem operasi terminal.
7. Pengaturan jadwal staf di terminal.
8. Penyusunan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan.

b. Kegiatan Pelaksanaan Operasional

1. Pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
2. Pemeriksaan kartu pengawasan dan jadwal perjalanan.
3. Penataan ruang tunggudan arus angkutan umum di terminal.
4. Pencatatan jumlah kendaraan dan penumpang yang datang dan berangkat, dengan menggunakan formulir sebagaimana diuraikan di atas.
5. Pencatatan dan pelaporan pelanggaran.
6. Pengaturan arus lalu lintas di area kendali terminal.

7. Pemberitahuan keberangkatan dan kedatangan angkutan umum kepada penumpang.
8. Pengumpulan pelayanan terminal penumpang.

Dalam pengoperasian suatu terminal, sirkulasi dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Sirkulasi penumpang

Penumpang yaitu orang yang akan naik atau turun dari bus. Sebelum naik bus, penumpang harus membeli tiket, lalu menunggu di ruang tunggu bus sampai tujuan. Penumpang turun dari bus melalui lobi untuk keluar dari terminal atau berganti bus atau angkutan kota.

2. Sirkulasi barang

Barang yang dimaksud adalah barang bawaan penumpang sehingga dengan sendirinya pergerakan barang mengikuti pergerakan penumpang. Barang yang dibawa menggunakan jasa porter menggunakan kereta dorong, dibawa atau dibawa sendiri oleh penumpang.

3. Sirkulasi bus

Sirkulasi bus dibagi menjadi dua, yaitu bus dengan tujuan berhenti murni dan bus transit. Bus dengan tujuan murni, setelah memasuki terminal dan membayar retribusi, adalah untuk menurunkan penumpang, parkir untuk istirahat, dan terakhir parkir di emplasemen penumpang menunggu keberangkatan. Sedangkan bus transit, setelah masuk terminal dan membayar retribusi, menurunkan penumpang kemudian langsung menuju emplasemen penumpang menunggu waktu pemberangkatan berikutnya.

4. Sirkulasi transportasi kota

Angkutan kota disini adalah untuk melayani penumpang dalam kota sehingga setelah penumpang turun dari bus antar kota didistribusikan ke angkutan kota dengan rute tertentu untuk masuk ke dalam kota.

- c. Kegiatan Pengawasan Operasional Terminal:

1. Pemanfaatan terminal dan fasilitas penunjangnya sesuai dengan peruntukannya.
2. Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi.

3. Kapasitas beban yang diijinkan.
4. Kelayakan jalan kendaraan yang dioperasikan.
5. Tarif angkutan

2.3 Trayek dan Rute

Trayek yaitu tempat angkutan kota melayani penumpang secara teratur, yaitu dengan menaikkan dan menurunkannya. Suatu trayek biasanya merupakan jalur tetap angkutan umum yang melewati beberapa daerah, angkutan umum secara rutin melayan calon penumpang dan sebaliknya calon penumpang menggunakan angkutan pada trayek tersebut. Dilihat dari kepentingan penumpang, suatu trayek harus dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang, sedangkan dari segi pengelola transportasi, trayek yang baik adalah trayek yang akan meningkatkan tingkat pendapatan dan menekan biaya operasional sehingga keuntungan secara keseluruhan margin akan lebih tinggi. Rute angkutan umum biasanya ditempatkan dan di lokasi yang diperkirakan calon penumpang dilayani.

Pada umumnya terdapat lebih dari satu rute angkutan umum yang melayani masyarakat dalam suatu wilayah, sehingga secara keseluruhan akan terdapat sistem jaringan rute, yaitu sekumpulan rute yang bersama-sama melayani kebutuhan umum masyarakat. Dalam sistem jaringan rute akan terjadi pertemuan dua rute atau lebih. Pada titik-titik tersebut dimungkinkan untuk mengubah rute, karena pada kenyataannya seorang penumpang tidak selalu hanya menggunakan satu rute dari tempat asalnya ke tempat tujuannya (Warpani, 2002).

Sesuai keputusan Menteri Perhubungan, KM. 35 Tahun 2003, jaringan rute angkutan umum meliputi:

1. Jalur lintas negara adalah jalur yang melewati batas negara.
2. Jalur Antar Kota Antar provinsi adalah jalur yang melewati lebih dari satu provinsi.

3. Rute Antar Kota Dalam Provinsi yaitu rute yang melalui antar daerah yang melalui antar daerah kabupaten dan kota dalam satu daerah provinsi.
4. Rute Kota yaitu rute yang keseluruhannya berada dalam wilayah kota.
5. Rute Perkotaan yaitu rute kota yang melalui perbatasan daerah kabupaten/kota/provinsi yang berdekatan.
6. Rute Pedesaan yaitu rute yang keseluruhannya berada dalam satu wilayah kabupaten.
7. Rute Perbatasan yaitu rute antar pedesaan yang berbatasan yang seluruhnya berada di daerah provinsi atau antar provinsi.

2.3 Standar Pelayanan

Penyelenggaraan Terminal Angkutan Umum Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 40 Tahun 2015 standar pelayanan Terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggaraan Terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna Terminal.

Berdasarkan Peraturan Menteri perhubungan RI (No 40 tahun 2015) Standar pelayanan Terminal penumpang wajib di sediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara Terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup sebagai berikut :

1. Pelayanan keselamatan.

Dimana keselamatan yang dimaksud merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindar dari risiko kecelakaan. Pelayanan keselamatan meliputi :

- a. Pemisahan jalur kendaraan dengan jalur pejalan kaki agar meminimalkan *crossing* antara penumpang dengan kendaraan yang keluar masuk kawasan terminal.
- b. Ketersediaan fasilitas berupa ruang perbaikan ringan dan pengecekan kelayakan kendaraan, hal ini untuk memastikan kendaraan siap dan aman digunakan para penumpang agar tidak ada gangguan selama perjalanan.

- c. Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan berupa rambu-rambu lalu lintas agar sirkulasi kendaraan teratur dan petunjuk arah yang memudahkan aktivitas penumpang selama berada di terminal

2. Pelayanan keamanan.

Keamanan yang dimaksud adalah dimana penumpang terhindar dan terjaga dari tindakan kriminal serta gangguan lain selama berada pada kawasan terminal. Pelayanan keamanan meliputi :

- a. Adanya petugas keamanan yang menjaga keamanan di dalam terminal.
- b. Fasilitas keamanan berupa pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu yang dijadikan sebagai fasilitas keamanan dalam melakukan pengawasan di terminal.
- c. Media pengaduan keamanan agar memudahkan penumpang dalam melaporkan gangguan keamanan yang setidaknya tersedia stiker berisi informasi berupa nomor telepon/SMS pengaduan gangguan keamanan.

3. Pelayanan kehandalan dan keteraturan.

- a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis.
- b. Jadwal kendaraan umum dalam rute lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam rute 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.

4. Pelayanan kenyamanan.

Kenyamanan yang dimaksud disini adalah standar yang harus dipenuhi meliputi kondisi dan kelengkapan dari fasilitas yang ada pada terminal untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk serta dapat dinikmati pengguna jasa. Pelayanan kenyamanan berupa:

- a. Ruang tunggu yang luas, bersih, tidak berbau, serta keberadaan tempat duduk.
- b. Kondisi fisik toilet yang baik, bersih dan tidak berbau.
- c. Fasilitas kebersihan berupa alat kebersihan dan petugas yang menjaga kebersihan disekitar lingkungan terminal.
- d. Drainase yang mengalirkan air dengan baik, tidak terdapat genangan air serta tidak ada sampah yang menyumbat saluran drainase.
- e. Terdapat fasilitas umum yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan penumpang selama berada di terminal yaitu berupa kantin/kios, ruang terbuka hijau/taman, dan mushola.
- f. Keberadaan tempat sampah yang mudah terjangkau agar penumpang tidak membuang sampah sembarangan di area terminal.

5. Pelayanan kemudahan dan keterjangkauan.

Kemudahan/keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi di dalam terminal yaitu meliputi :

- a. Terdapat media layanan informasi sebagai tempat untuk mendapatkan informasi yang ada di terminal yaitu dengan tersedianya papan informasi.
- b. Memberikan informasi layanan yang jelas, cepat dan akurat agar memudahkan penumpang dalam mengetahui rute, rute, jadwal dan tarif yaitu memperbaiki manajemen informasi terminal dengan cara dibuatnya sistem informasi pengelolaan terminal berbasis online.
- c. Ketersediaan fasilitas berupa tempat parkir kendaraan umum yang memadai yaitu terdapat rambu parkir yang memudahkan penumpang dalam memarkir kendaraannya serta adanya pagar, posparkir, palang parkir dan petugas sehingga keamanan di area parkir terjaga.

6. Pelayanan kesetaraan.

- a. Fasilitas penyandang *difable*.
- b. Ruang ibu menyusui.

2.4.1 Ukuran tingkat kinerja pelayanan terminal

2.4.1.1 Tingkat pengukuran

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:210) teknik *survey* kepuasan pengguna jasa akan menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

1. Pengukuran dibuat langsung dengan pertanyaan seperti "Tunjukkan betapa senangnya anda dengan layanan perusahaan pada skala berikutnya: sangat tidak puas, tidak puas, cukup,puas, sangat puas".(kepuasan yang dilaporkan langsung).
2. Responden diminta untuk menuliskan isu yang mereka tampilkan terkait dengan pasokan perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan peningkatan yang mereka sarankan (analisis masalah).
3. Responden ditanya banyak tentang{berapa proporsi|berapa kuantitas} yang mereka harapkan dari suatu atribut tertentu dan apa yang mereka rasakan (ketidakpuasan turunan).
4. Responden diminta mengurutkan berbagai komponen (atribut) pemberian yang didukung tingkat kepentingan setiap komponen dan seberapa baik kinerjaperusahaandalam setiap komponen (peringkat kepentingan/kinerja). sistem ini juga disebut sebagai Analisis Kinerja Penting.

2.4.1.2 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah Skala *Likert*. Skala ini dikembangkan oleh *Rensis Likert* (1932) dan dipahami oleh banyak faktor yang disebut *Likert's Summated Ratings* (LSR) atau Skala *Likert* (Sedarmayanti, 2011). Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi variabel indikator.Indikator ini akan menjadi tolak ukur untuk instrumen agregasi hal-hal yang mungkin berupa pernyataan atau pertanyaan nantinya. Analisis dilakukan pada skala lima (lima) level *Likert* dengan anggapan bahwa 5 level tersebut akan mewakili seluruh tanggapan responden, yang terdiri dari:

1. Sangat Senang (SP), pengguna menganggap bahwa pelayanan yang ada saat ini sangatpenting dan harus dilaksanakan,diberi bobot lima.

2. senang (P), pengguna menganggap bahwa kepuasan yang dirasakan sudah menjadi isu penting yang telah diselesaikan dengan bobot empat.
3. Rata-rata/Netral (BS/N), pengguna menganggap bahwa pelayanan yang diterima dianggap cukup, diberi bobot tiga
4. Kurang senang (KP), pengguna beranggapan bahwa pelayanan yang ada merupakan beberapa hal yang tidak seharusnya/tidak seharusnya ada, dengan bobot dua.
5. tidak puas (TP), termohon menganggap pelayanan tidak boleh dilakukan karena sama sekali tidak berpengaruh terhadap kinerja terminal, diberi bobot satu.

2.4.1.3 Preferensi

Preferensi berasal dari bahasa Inggris *preferensi* yang menyiratkan " a larger feeling for one various over another or others". dalam buku kata bahasa Indonesia, kata *preferensi* dieja *pre.fe.ren.si* (1) hak untuk didahulukan dan didahulukan dari yang lain, prioritas (2) pemilihan kecenderungan atau *preferensi*.

Preferensi konsumen bahkan bisa berarti *preferensi*, pilihan atau satu hal yang disukai pelanggan. Oleh karena itu, *preferensi* klien untuk barang asosiasi dapat diketahui dengan menentukan pertanyaan atau faktor yang terkait dengan barang dagangan. pertanyaan ini pada akhirnya akan mempengaruhi individu sebagai pemikiran untuk memilih item asosiasi. (Kotler, 2000:15)

Untuk menjelaskan suatu *preferensi*, ada banyak aksioma satuan luas (pernyataan yang akan diterima sebagai kebenaran sedangkan bukan pembuktian) bahwa satuan luas diasumsikan memiliki 3 sifat dasar, yaitu:

a. Kelengkapan.

Kelengkapan menyiratkan bahwa jika A dan B area unit 2 kondisi atau hal, maka setiap orang harus selalu siap untuk menentukan apakah:

- A diinginkan untuk B.
- B diinginkan untuk A, atau
- Unit area A dan B sama-sama disukai.

Jikalau mengaitkan dasar ini, maka semua orang tampaknya dianggap tidak bingung dalam membuat pilihan. semua orang sadar akan apa yang masuk akal

dan apa yang tidak sehat. Dengan demikian, setiap orang akan selamanya membuat pilihan di antara 2 alternatif.

b. *Transitivitas*.

Transitivitas (transitivitas) id est jika seorang individu menyatakan bahwa ia lebih suka A daripada B, dan lebih suka B daripada C, maka orang itu harus menyukai A daripada C. Dengan demikian, seseorang tidak dapat mengartikulasikan *preferensi* yang bertentangan.

c. *continuitas*.

continuitas, yaitu jika seseorang menyatakan bahwa ia lebih menyukai A daripada B, itu menyiratkan bahwa semua kondisi di bawah kemungkinan A lebih disukai daripada kondisi di bawah kemungkinan B.

Diasumsikan bahwa *preferensi* setiap orang dapat mengikuti basis yang lebih tinggi. Dengan demikian, setiap orang dapat selalu siap untuk membuat atau menyusun peringkat pada semua hal atau kondisi mulai dari yang paling disukai hingga yang paling disukai dari berbagai bentuk produk dan layanan yang ditawarkan.

2.4 Pengertian Microsoft Excel

Microsoft Excel merupakan aplikasi yang memudahkan peneliti untuk melakukan analisis data statistik dalam proses penelitiannya. *Microsoft Excel* mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. Menurut Susandra (2010:1) *Microsoft excel* merupakan program aplikasi spreadsheet (lembar kerja elektronik). Fungsi dari *Microsoft excel* adalah untuk melakukan operasi perhitungan serta dapat mempresentasikan data ke dalam bentuk *table*.

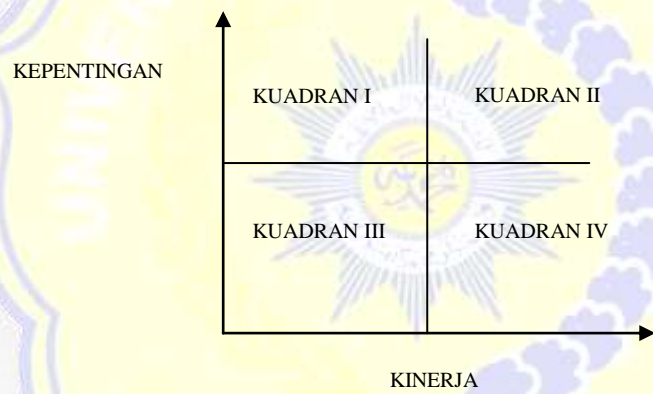
Menurut Musyafa (2014:1) Sebuah program aplikasi lembar kerja *spreadsheet* yang dibuat dan didistribusikan oleh *Microsoft corporation* untuk sistem operasi *Microsoft windows dan mac OS*. Aplikasi ini memiliki fitur kalkulasi dan pembuatan grafik yang berupa pengolah angka.

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran

dapat diketahui *respon* konsumen terhadap *variabel* yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari *variabel* tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu *variabel* dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap *variabel* dengan dan merupakan banyaknya *variabel*. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan *variabel* XY. Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja *variabel* (X) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu *vertikal* yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan *variabel* (Y) sebagaimana dijelaskan dengan persamaan berikut:



Sumber : Zilhardi, (2009)

Diagram Analisis IPA

Metode yang digunakan dalam evaluasi ini adalah sebagai berikut:

Sumbu *horizontal* (X) mungkin dijejalkan melalui *skor* derajat kebanggaan, sedangkan sumbu *vertikal* (Y) mungkin dijejalkan melalui *skor* derajat *signifikansi* (Nasution, 2010) dalam Dewi (2018). Dalam penyederhanaan metode tersebut, maka untuk setiap karakteristik digunakan Persamaan 2.1 dan 2.2 sebagai berikut :

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots(Pers.2.1)$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots(\text{Pers.2.2})$$

dimana :

$\sum x =$ Skor total tingkat kepuasan kinerja.

$\sum y =$ Skor total tingkat kepentingan / *importance*.

n = Jumlah *responden*.

Setelah itu mengukur nilai rata-rata untuk setiap *atribut*, kemudian mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan minat dengan rumus sebagai berikut: (Martilla dan James, dalam Dewi (2018) :

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{Pers.2.3})$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian *responden*.

Xi = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

Yi = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.

Langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi kepentingan kinerja yang merupakan *diagram kartesius* yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan rumus (Nasution, 2010) dalam Dewi (2018) :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Pers. 2.4})$$

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Pers.2.5})$$

dimana :

$\sum x_i =$ Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh *atribut*.

$\sum y_i =$ Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh *atribut*.

k = Banyaknya *atribut* yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan

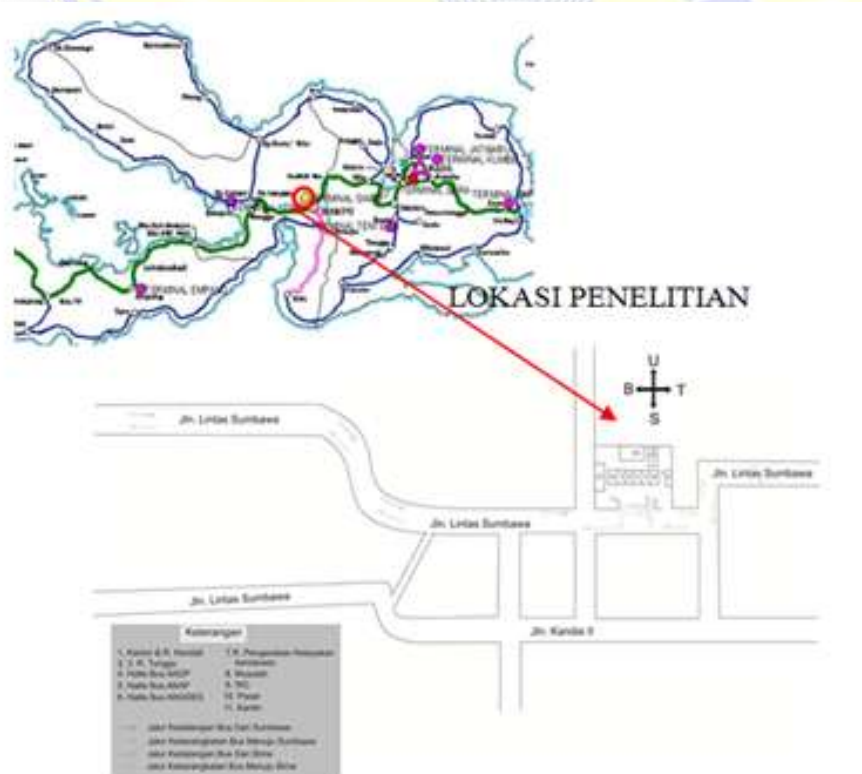
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Umum

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif kuantitatif* dan *kualitatif* yang berbentuk angka-angka dan data *kualitatif* yang dinyatakan dalam kata-kata. Data *kualitatif* berguna untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data *kuantitatif*. Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner.

3.2 Lokasi Penelitian

Studi ini dilakukan pada Terminal Ginte yang berada di Kelurahan Kandai Dua Kecamatan Woja Kabupaten Dompu Nusa Tenggara Barat sebagai terminal dengan kategori terminal tipe B yang berguna melayani kendaraan umum angkutan antar kota dalam provinsasi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES).



Sumber: (Jaidin, 2020)

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian Terminal Ginte Kabupaten Dompu

3.3 Studi Literatur

Sumber yang dicari merupakan *referensi* teori –teori berupa jurnal atau skripsi terdahulu yang relevan dengan kasus dan permasalahan yang ditemukan, *referensi* tersebut akan dijadikan sebagai acuan untuk memperoleh data dan menentukan metode yang harus digunakan dalam pengolahan data.

3.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah muncul karena adanya kesenjangan antara kondisi nyata (*real life condition*) dengan kondisi yang nantinya diharapkan (*future expected condition*). Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang rinci mengenai permasalahan yang diteliti yang nantinya akan dijawab melalui penelitian.

3.5 Penyusunan Metode

Metode Penelitian ini merupakan penelitian *Deskriptif Kuantitatif*, yakni penelitian yang bertujuan menjelaskan *fenomena* yang ada dengan menggunakan angka untuk mencerminkan karakteristik individu atau kelompok. Dalam *studi* kasus kali ini, Penelitian *Deskriptif Kuantitatif* menilai sifat dari kondisi yang tampak di sekitar lokasi *studi*, yakni di Terminal Bus Ginte.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara

3.6.1 Metode *observasi*

Metode *observasi* yaitu metode yang dilakukan dengan cara *survey* secara langsung di lapangan. Metode *survei* ada dua macam, yaitu:

1. Pengumpulan data *sekunder*.

Data *Sekunder* yaitu data pendukung yang diperoleh dari dinas terkait atau dapat juga diperoleh dengan mencari informasi dari buku-buku penunjang yang berhubungan dengan hal yang akan di *studi*. Data-data yang diperoleh berupa.

- Peta lokasi studi.
- Populasi Penumpang Pengumpulan data primer.

2. Pengumpulan data *primer*.

Data *primer* merupakan data yang diperoleh dari hasil survey langsung yaitu dengan melakukan kegiatan di lapangan mengamati kegiatan di sekitar Terminal Bus Ginte Kabupaten Dompu dan menyertakan kuisisioner kepada pengguna jasa terminal, sehingga dengan cara tersebut dapat diperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penelitian selanjutnya. Data yang diperoleh berupa kondisi fisik terminal serta identitas dan preferensi pengguna jasa.

3.6.2 Metode kuisisioner (*Questionnaires methods*)

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada *responden*. Metode kuisisioner digunakan untuk memperoleh data *primer* dari konsumen yang datang ke terminal penumpang Ginte. Dasar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi serta atribut jasa yang akan diolah. Penyusunan kuisisioner berdasarkan metode *service quality*, kuisisioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi dalam beberapa bagian, yaitu:

1. Pertanyaan yang mengenai identifikasi persepsi pelayanan, pertanyaan ini mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berisi pertanyaan yang mewakili kelima *variabel* dalam kualitas pelayanan penilaian dilakukan oleh *responden* dengan menggunakan skala *Likert* sampai 5 untuk setiap pertanyaan.
2. Pertanyaan yang mengukur tingkat kepentingan dari setiap variabel. *Responden* memberikan nilai sesuai dengan tingkat kepentingan setiap *variabel* sehingga didapatkan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing *variabel*.

3.6.3 Metode pengumpulan sampel

Penentuan *sampel* pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* (Sugiyono, 2014). Sampel ditentukan sebanyak 100 orang berdasarkan siapa saja penumpang (*responden*) yang menggunakan fasilitas Terminal Ginte

saat peneliti melakukan penyebaran kuisisioner dan bersedia untuk dijadikan responden.

3.7 Kegiatan Survey

3.7.1 Metode Survey

Penelitian dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi *real* terminal, pengumpulan data dilaksanakan sebagai berikut :

1. Kuesioner (*Angket*) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada *responden* untuk diisi yang sesuai dengan keperluan penelitian.
2. *Observasi* kondisi yang ada pada terminal.

3.7.2 Peralatan Survey

Peralatan yang akan digunakan harus dipersiapkan dengan baik agar menunjang kegiatan pada saat penelitian sehingga tidak menghambat atau mengganggu proses pengambilan data. Peralatan yang digunakan antara lain:

1. Blangko pengisian berupa kuesioner (*Angket*)
2. Alat tulis kantor (ATK)

3.7.3 Waktu Pelaksanaan Survey

Waktu pelaksanaan survei dari penelitian ini adalah setiap hari selama 30 hari dimulai dari bulan September sampai Oktober 2021.

3.7.4 Pelaksanaan survey

Adapun cara melakukan *survei* yaitu dengan metode *sampel* acak yang berciri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan sama untuk menjadi anggota *sampel*. Dimana aplikasinya yaitu dengan memberikan kuisisioner kepada penumpang atau pengunjung terminal untuk diisis dan dikembalikan selesai pengisian dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

3.8 Validitas dan Reabilitas Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel, nilai *r* tabel yang digunakan dalam penelitian yaitu *r* tabel 5%

Uji *validitas* berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak *relevan*, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan aplikasi *Excel* (Umar, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut *valid* dalam mengukur *variabel* yang diukur. Untuk mengukur *validitas* dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar *skor* butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan *valid* atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

1. jika *r* hitung > *r* tabel dan bernilai *positif*, maka *variabel* tersebut *valid*.
2. Jika *r* hitung < *r* tabel, maka *variabel* tersebut tidak *valid*.

Rumus yang digunakan dalam Uji *Validitas* Data pada persamaan 3.1 (Arikunto) sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2] - (\sum Y)^2}} \dots\dots\dots \text{(Pers.3.1)}$$

Dengan:

Rxy = Koefisien Korelasi.

n = Jumlah Sampel.

Xi = Jawaban *responden*.

$\sum xi$ = Total jawaban *responden*.

$\sum Y$ = Total jawaban *responden*.

Jika anda mengumpulkan data yang berasal dari *responden*, misalnya dengan menggunakan skala *Likert*, hal pertama yang harus dilakukan adalah menguji *validitas* dan reliabilitas data kuesioner tersebut. *Instrumen*

dikatakan *valid* apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya *validitas* instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang *variabel* yang diteliti. Dalam survei uji *validitas* dilakukan dengan mengkorelasikan *skor* setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya $(r) > r$ tabel. Cara menguji *validitas* menggunakan aplikasi *Excel* adalah sebagai berikut:

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam *Excel*, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- Pada kolom nilai korelasi ketikkan *formula* =*CORREL* lalu klik, lalu akan muncul rumus =*CORREL(array1;array2)*
- Setelah itu *blok* data dari awal sampai terakhir pada kolom pertama
- Lalu *klik enter* setelah itu akan muncul outputnya.

3.8.2 Uji *Reliabilitas*

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji *reliabilitas* adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji *reliabilitas* dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok *subyek* yang sama diperoleh hasil yang *relatif* sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. *Reliabilitas instrumen* adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. *Reliabilitas instrumen* diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji *reliabilitas* dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan dalam lima kelas dengan *range* yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai *alpha Cronbach* 0,00 - 0,20, berarti kurang *reliabel*.

- Nilai *alpha Cronbach* 0,21 - 0,40, berarti agak *reliabel*.
- Nilai *alpha Cronbach* 0,41- 0,60, berarti cukup *reliable*
- Nilai *alpha Cronbach* 0,61 - 0,80, berarti *reliabel*
- Nilai *alpha Cronbach* 0,81 - 1,00, berarti sangat *reliabel*.

Uji *reliabilitas* pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen *reliabel* atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau *variabel* dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Nunnally, dalam Ghozali, 2016). Jadi nilai koefisien *alpha* $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut *reliabel* (Ghozali, 2016). Rumus uji realibilitas data pada persamaan 3.2 adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot rb}{1 + rb} \dots \dots \dots \text{(Pers.3.2)}$$

Dengan:

r_{11} = nilai reabilitas.

rb = nilai koefisien korelasi.

Nilai koefisien realibilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik)

3.9 Metode Analisis Data

Setelah data yang diperlukancukup, data-data yang telah diperoleh akan diolah berdasarkan formula yang ada sehingga didapat nilai-nilai atau *parameter* yang dimaksud. Data tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram.

Metode analisis data yang digunakandalam penelitian ini yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini dilakukan dengan mengukur jawaban pengguna jasa terminal Ginte terhadap kualitas pelayanan terminal, dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui beberapa atribut pelayanan yang ada di terminal, yang dilihat dari segi keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan dan kemudahan/keterjangkauan. *Atribut* pelayanan tersebut disusun dalam bentuk kuisisioner kemudian disebarakan kepada responden.

Bobot penilaian menggunakan Skala yang digunakan adalah skala likert dengan 5 tingkatan yang tergambar pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Bobot Penilaian

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot
Sangat Penting	Sangat Puas	5
Penting	Puas	4
Cukup Penting	Cukup Puas	3
Kurang Penting	Kurang Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	1

Sumber : (Sedarmayanti, 2011)

Dari hasil penilaian tingkatkepentingan dan kinerja maka akan dihasilkan perhitungan tingkat kesesuaian dan selanjutnya hasil tersebut dipetakan melalui Diagram Kartesius untuk mengetahui prioritas dari setiap atribut.

Rumus yang digunakan sebagai dalam analisis ini adalah sebagai berikut.

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots \text{(Pers.3.3)}$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots \text{(Pers.3.4)}$$

dimana :

$\sum x$ = Total skor tingkat kepuasan *performance*.

$\sum y$ = Total skor tingkat kepentingan / *importance*.

n = Jumlah *responden*.

Setelah itu dilakukan pengukuran nilai rata-rata untuk tiap *atribut*, selanjutnya mengukur tingkat kesesuaianantara tingkat kepuasan dan kepentingan dengan rumus sebagai berikut : (Martilla & James, dalam Dewi 2018)

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots \text{(Pers.3.5)}$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian *responden*.

Xi = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

Y_i = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.

Langkah selanjutnya membuat peta posisi kepentingan kinerja yang merupakan diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan rumus (Nasutiom, dalam Dewi, 2018).

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Pers. 3.6})$$

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Pers.3.7})$$

dimana :

$\sum x_i$ = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh *atribut*.

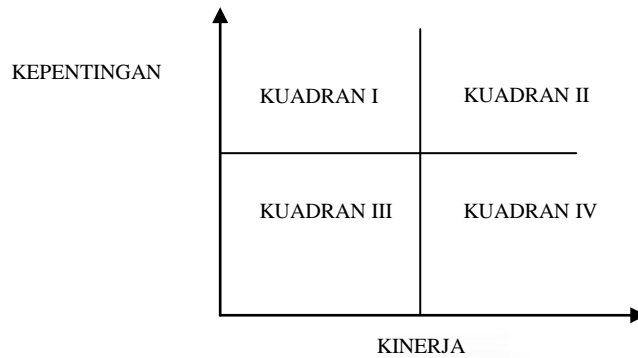
$\sum y_i$ = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh *atribut*.

k = Banyaknya *atribut* yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur atau pemetaan dari *atribut* akan dijabarkan atau dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius. yang dibatasi oleh sumbu X dan Sumbu Y. Pada diagram kartesius penulis menganalisis menggunakan *Excel*, sebagai berikut:

1. Isikan lembar kerja pada data *view* berupa Nomor Pertanyaan, Kinerja, dan kepentingan.
2. Kemudian masukan data yang telah di olah berupa data nilai rata- rata kinerja dan kepentingan pastikan sesuai dengan urutan nomor pertanyaan.
3. *Blok* data X dan Y lalu klik menu insert setelah itu pilih scatter pilih *scatter with only markers* lalu klik *OK*

Hasil penilaian dapat memberikan informasi tentang *atribut-atribut* pelayanan terminal yang mempengaruhikepuasan pengguna jasa dengan melakukan prioritas perbaikan. Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran tersebut bisa dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini.



Gambar 3.2 Diagram Analisis Kuadran

Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran yang ada pada Gambar 3.2

➤ **Kuadran pertama (Prioritas utama)**

Apabila unsur pelayanan beradapada kuadran 1, maka dapat diartikan bahwa unsur tersebut memilikikepentingan tinggi dan kepuasan rendah. Pada kondisi ini, kepentingan pengguna jasa berupa faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan beradapada tingkat tinggi (dianggap penting), sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikankualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

➤ **Kuadran kedua (Pertahankan prestasi)**

Jika unsur pelayanan terletak padakuadran 2, maka unsur tersebut memiliki kepentingan tinggi dengan kepuasan juga tinggi. Kondisi ini berarti faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan daripenyedia jasa, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga terpenuhi (sudah merasa puas). Dalam hal ini pengelola penyedia jasa diharapkan dapat mempertahankan prestasinya dalam bentuk kualitas pelayanan atau kinerjanya.

➤ **Kuadran ketiga (Prioritas rendah)**

Selanjutnya bila unsur pelayanan beradapada kuadran 3, maka unsur tersebut memilikikepentingan rendah dengan kepuasan juga rendah. Kondisi ini menunjukkan faktor - faktor yangberhubungan dengan kualitas pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa biasa -

biasa saja sehingga pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan pelayanan.

➤ **Kuadran keempat (Berlebihan).**

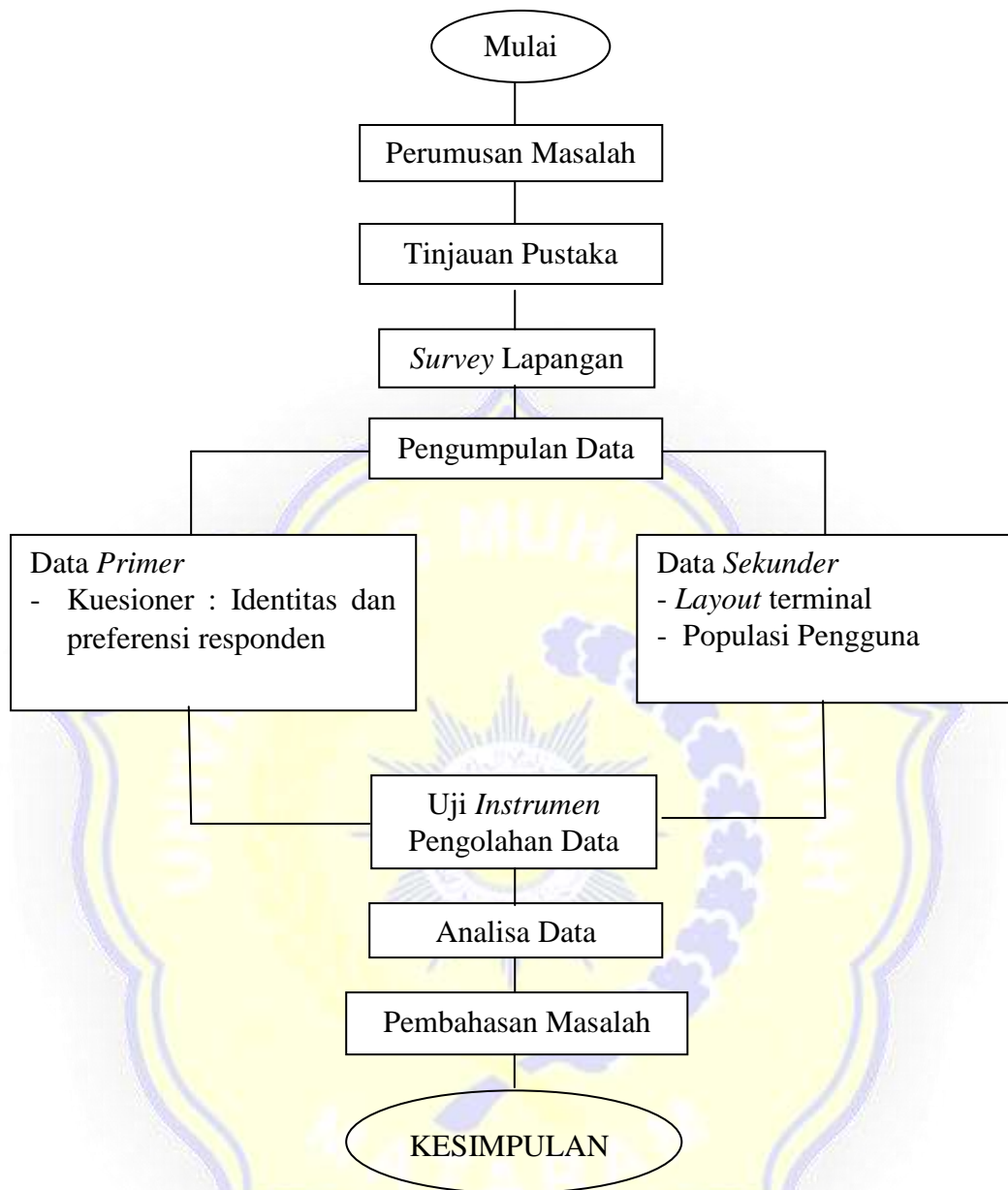
Unsur pelayanan yang menempati kuadran 4 memiliki kepentingan rendah sedangkan kepuasan tinggi, artinya pada kondisi ini faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa. Pengguna jasa merasa pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

3.10 Kesimpulan dan Saran

Penelitian selesai dengan memberikannya kesimpulan serta saran dari penelitian ini. Tahap ini adalah tahap akhir dimana hasil pengolahan data dapat dilakukan analisis akhir yaitu dapat diambil suatu kesimpulan dan saran yang dipergunakan untuk proses penelitian selanjutnya mengenai kinerja terminal bus kepada beberapa pihak.

3.11 Tahapan Penelitian

Pada tahapan penelitian ini menjelaskan runtutan dari awal mulai penelitian sampai dengan kesimpulan dan dalam hal ini peneliti mengumpulkan data *sekunder* (kebutuhan pendukung) dan data primer yang didapatkan langsung dengan cara membagikan kuisioner kepada *responden* dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini.



Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian