

SKRIPSI
EVALUASI PELAYANAN TERMINAL TIPE A
MANDALIKA KOTA MATARAM PASCA
PENGEMBANGAN TERMINAL



Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Serjana S-1
Bidang Studi Teknik Sipil

Diajukan Oleh :

FEBY HARLIA NOVA DWI PUTRI
41511A0023

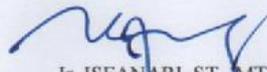
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2019

**"EVALUASI PELAYANAN TERMINAL TIPE A MANDALIKA KOTA
MATARAM PASCA PENGEMBANGAN TERMINAL"**



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing :

1. Pembimbing I


Ir. ISFANARI ST., MT
NIDN. 0830086701

Tanggal : 16 - 5 - 2019

2. Pembimbing II


TITIK WAHYUNINGSIH, ST., MT
NIDN. 0819097401

Tanggal : 19 - 5 - 2019

Mengetahui :


**Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

Ir. ISFANARI ST., MT
NIDN. 0830086701


**Ketua Program Studi Rekayasa Sipil
Universitas Muhammadiyah Mataram**

TITIK WAHYUNINGSIH, ST., MT
NIDN. 0819097401

**“EVALUASI PELAYANAN TERMINAL TIPE A MANDALIKA KOTA
MATARAM PASCA PENGEMBANGAN TERMINAL”**

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh :

**Nama : FEBY HARLIA NOVA DWI PUTRI
NIM : 41511A0023**

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal : 19 Agustus 2019

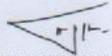
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan tim penguji :

Susunan Tim Penguji

Tanda Tangan

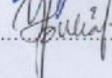
1. Titik Wahyuningsih, ST., MT

.....(Ketua)

2. Dr. Eng. M. Islamy Rusyida, ST., MT

.....(Anggota 1)

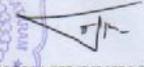
3. Yulia Putri Wijaya, ST., MT

.....(Anggota 2)

Mengetahui :


**Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

I. ISFANARI, ST., MT
NIDN. 0830086701


**Ketua Program Studi Rekayasa Sipil
Universitas Muhammadiyah Mataram**

TITIK WAHYUNINGSIH, ST., MT
NIDN. 0819097401

Abstrak

Terminal Mandalika merupakan terminal induk yang yang menghubungkan simpul-simpul transportasi sehingga berbagai infrastruktur, sarana dan prasarana bisa di tingkatkan. Akan tetapi masih banyak permasalahan yang ada di terminal yakni masih kurangnya fasilitas pelayanan dan belum beroperasi berdasarkan fungsinya. Penelitian ini bertujuan meninjau proses pergerakan dalam terminal, meninjau kualitas pelayanan dengan melihat tingkat kepuasan pengguna jasa dan mengevaluasi tingkat pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang dalam peraturan menteri nomor 40 tahun 2015.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan survey pergerakan, survey kuisisioner, survey fasilitas pelayanan. Pengumpulan data dilakukan pada 10-28 April 2019. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu menganalisis arus pergerakan dalam terminal, menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan metode *Importance Performance Anality* (IPA), dan menganalisis pelayanan dengan metode *checklist* berdasarkan PM 40 Tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa arus pergerakan masa dalam terminal sangat teratur, tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan 6 (enam) dimensi dianggap memuaskan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan Terminal Mandalika Kota Mataram bisa memenuhi harapan penumpang/pelanggan, dan pelayanan penyelenggara terminal Mandalika 75% sudah memenuhi kriteria berdasarkan PM No.40 tahun 2015.

Kata kunci : Evaluasi, Tingkat Pelayanan, Standar Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Checklist*.

Abstract

EVALUATION OF TYPE A TERMINAL SERVICES OF MANDALIKA IN MATARAM CITY POST TERMINAL DEVELOPMENT

Mandalika Terminal is the main terminal that connects transportation nodes so that various infrastructure and facilities can be improved. However, there are still many problems that exist in the terminal, such as the lack of service facilities and they are not yet operating according to their functions. This research aimed at reviewing the movement process in the terminal, reviewing service quality by looking at the level of service user satisfaction and evaluating the level of service in carrying out passenger terminals based on ministerial regulation number 40 in 2015.

In this research, data collection method was done by conducting a survey of the movement, questionnaire survey, survey over the service facilities. Data collection was carried out from April 10-28 2019. The method of Data analysis was done by analyzing the flow of movement in the terminal, analyzing the level of satisfaction of service users by using the Importance Performance Analysis (IPA) method and analyzing the services by using the checklist method based on ministerial regulation number 40 in 2015.

The results of the research showed that the flow of people's movement in the terminal was very tidy. The level of user satisfaction over the services based on 6 (six) dimensions was considered satisfying, and the level of performance of service quality provided by the Mataram City Mandalika Terminal could meet the expectations of passengers, and the service from the provider of the Mandalika terminal 75% of them has fulfilled the criteria based on ministerial regulation number 40 in 2015.

Keywords: Evaluation, Service Level, Service Standards, Importance Performance Analysis, Checklist.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

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

” EVALUASI PELAYANAN TERMINAL TYPE A MANDALIKA KOTA MATARAM PASCA PENGEMBANGAN TERMINAL “

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan sccara tertulis dalam Tugas Akhir/Skn'psi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini mempakan basil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kcpada Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pemyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, Juli 2019

Yang membuat pemyataan,



EBBY HARLIA NOVA DWI PUTRI
NIM : 41511A0023

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu. Ada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Subhana Hu Wa Ta'ala dengan segala Rahmat dan Karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Isfanari, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing I.
3. Titik Wahyuningsih, ST., MT, selaku ketua Program Studi Fakultas Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing II
4. Kepada orang tua tercinta yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terimakasih banyak untuk suamiku tercinta yang telah memberikan dukungan dan perhatian kepada peneliti.
5. Segenap dosen dan staff akademik yang selalu membantu memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini
6. Kepada pihak terminal Mandalika yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data
7. Rekan-rekan mahasiswa keluarga besar teknik sipil khususnya angkatan 2015 dan untuk semua angkatan terimakasih kawan-kawan dan sahabat atas motivasi, bantuan dan dukungannya dengan semangat juang yang tak berputus asa selama masa perkuliahan
8. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah subhanahu wa ta'ala senantiasa membalas semua kebikan yang telah di berikan , semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada umumnya kepada para pembaca.

Mataram, Agustus 2019

Peneliti

FEBY HARLIA NOVA DWI PUTRI

NIM : 41511A0023



HALAMAN MOTTO

“Dan (ada lagi) manfaat-manfaat lain pada binatang ternak itu untuk kemudian supaya kamu mencapai suatu keperluan yang tersimpan dalam hati dengan mengendarainya. Dan kamu dapat di angkut dengan mengendarai binatang itu dengan mengendarai bahtera” (QS. Al Mu'min : 80). Di jelaskan di ayat ini bahwa manusia dapat menggunakan alat angkutan berupa binatang dan bahtera untuk melakukan berjalan dan memenuhi kebutuhan.

Ilmu di ibaratkan sebuah terminal dan prestasi ibaratkan bus , walaupun terminal tidak di singgahi oleh bus maka terminal tetaplah terminal, Namun sejauh mana bus berjalan ia akan tetap menuju terminal sebagai tujuan akhirnya. Begitupula dengan ilmu walaupun kita tidak mendapat prestasi kita masih memiliki Ilmu, akan tetapi prestasi akan megarah pada kita jika memiliki ilmu.

Belajarlh hanya untuk mencari ilmu bukan mencari prestasi karena prestasi hanyalah suatu bonus. Jika selama ini tak kita mendapat prestasi percayalah bahwa kita masih memiliki ilmu. Karena prestasi itu tak penting karena ilmu di tangan sudah menjadi modal.

Lembar persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta
Terimakasih bapak ibuku tercinta, bapak baharuddin Amd.Pd dan Ibu Oge Aprilia. Yang tidak pernah lelah memanjatkan doa dan memberikan dukungan kepada penulis.
- ❖ Dosen pembimbing
Pak isfanari ST.,MT dan Ibu Titik wahyuningsih ST.,MT yang telah memberikan pengarahan dan selalu meluangkan waktunya untuk menerima bimbingan.
- ❖ Suami dan Anakku tercinta
Nanda Ardillah dan Maylin Nabyafitri yang selalu menjadi motivasi agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- ❖ Saudaraku
Deby harlia putri pratama dan geby harlia tri putri yang selalu memberi dorongan agar ulet mengerjakan skripsi ini.
- ❖ Temanku
(patimatis sarroh,ardelia pradiptami, surry hayati) yang selalu memberikan informasi berkaitan tugas akhir ini. Keluarga besar teknik sipil kelas A 2015 yang selalu memberikan perhatian.
- ❖ Terimakasih untuk Fakultas Teknik-ku tercinta dan kampusku tersayang Universitas Muhammadiyah Mataram.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas nikmat Iman ,Islam Dan Kesehatan yang telah dilimpahkan kepada Penulis,tidak lupa pula Penulis menghaturkan sholawat dan salam atas junjungan kita Baginda Rasul Muhammad sallahu alaihi wassalam.

Berkat Rahmat dan karunianya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi dengan judul “Evaluasi Pelayanan Terminal Tipe A Mandalika Kota Mataram Pasca Pengembangan Terminal” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun demikian telah memberikan manfaat bagi Penulis. Akhir kata Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan kami terima dengan senang hati.

Mataram, Agustus 2019
Penulis,

FEBY HARLIA NOVA DWI PUTRI
41511A0023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
MOTTO	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	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	
2.1 Pengertian Terminal	4
2.2 Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Angkutan Umum Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015	5
2.3 Sistem Transportasi	7
2.4 Terminal Sebagai Fasilitas Penunjang Transportasi	7
2.5 Terminal Bus Dalam Hubungan Dengan Pola Sirkulasi	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	12

3.2 Metode Pengumpulan Data	13
3.2.1. Metode Observasi	13
3.2.2 .Metode Kuesioner (<i>Questionnaires Methods</i>)	13
3.2.3. Metode Pengumpulan Sampel	14
3.3 Survey	15
3.4 Metode Analisa Data.....	16
3.4.1. Metode Ceklist	16
3.4.2. Analisis <i>Random Purposive Sampling</i>	16
3.4.3. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (Ipa)	16
3.5 Uji Instrumen Pengumpulan Data	19
3.5.1 Uji Validitas	18
3.5.2 Uji Reliabilitas	20
3.6. Tahapan Penelitian	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
4.2 Hasil Penelitian	23
4.2.1 Analisis Pola Pergerakan Arus Terminal Mandalika	25
1. Sirkulasi Penumpang	26
2. Sirkulasi Kendaraan.....	27
4.3 Evaluasi Pelayanan Terminal Mandalika Berdasarkan Persepsi Peng- Guna Jasa	28
4.3.1 Karasteristik Responden	28
4.3.2 Uji Validitas.....	33
4.3.3 Uji Reabilitas	34
4.3.4. Analisis Dan Pembahasan Jawaban Responden.....	35
4.3.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (Ipa).....	45
4.3.6. Diagram Kartesius	49
4.4 Evaluasi Pelayanan Terminal Berdasarkan Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Type A Mandalika Kota Mataram Peraturan Menteri Perhubungan No.40 Tahun 2015	56

4.4.1 Layanan Keselamatan .	72
4.4.2 Layanan Keamanan Dan Ketertiban	72
4.4.3 Layanan Kehandalan Dan Keteraturan.....	76
4.4.4 Layanan Kenyamanan	73
4.4.5 Layanan Kemudahan Dan Keterjangkauan	74
4.4.6. Layanan Kesetaraan.....	75

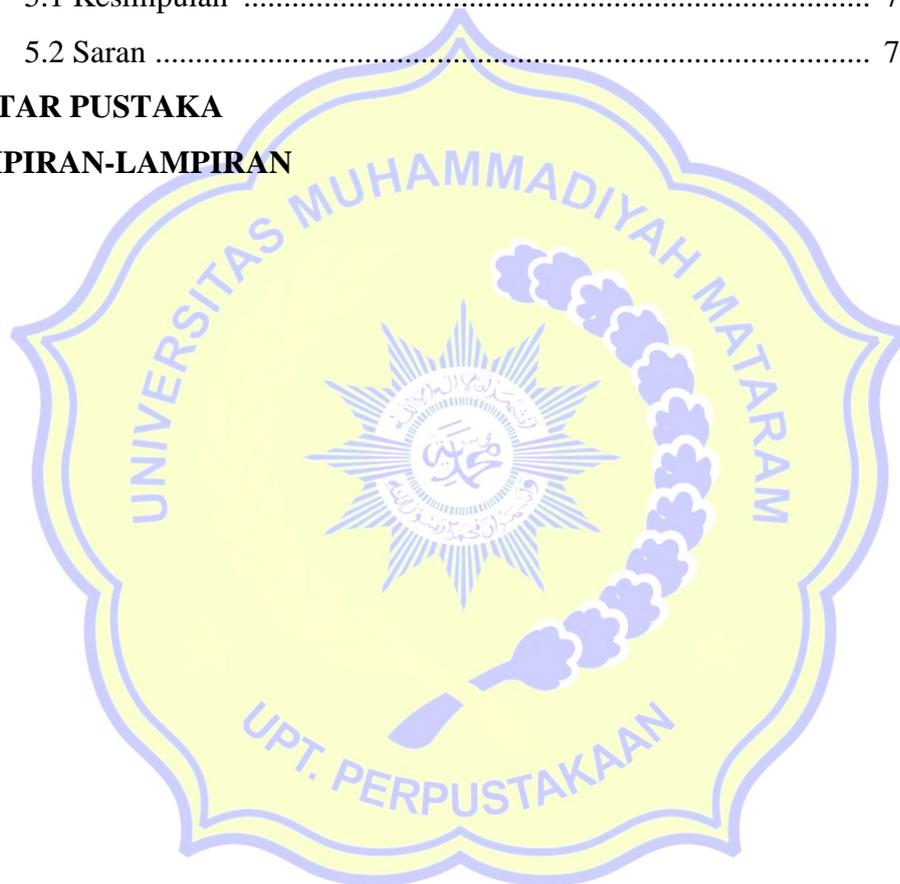
BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	77
----------------------	----

5.2 Saran	78
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Prosentase Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.3 Prosentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	31
Tabel 4.4 Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.5 Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Penggunaan Jasa Terminal	33
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Butir Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja	36
Tabel 4.8 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	38
Tabel 4.9 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.10 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.11 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.12 . Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Terminal	43
Tabel 4.14 Rekap Jawaban Responden	45
Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Harapan/Kepentingan Pada Atribut- Atribut Kualitas Pelayanan Konsumen/Penumpang Jasa Bus Antar Kota Antar Provinsi Rute Mataram-Surabaya ...	48
Tabel 4.15 Hasil Analisis Diagram Kartesius	55
Tabel 4.16 Hasil <i>Checklist</i> Fasilitas Terminal Mandalika Tipe A Kota Mataram	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian	12
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.	17
Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian	22
Gambar 4.1 Tampak Atas Terminal Mandalika.....	24
Gambar 4.2 Lay-Out Terminal Mandlika	25
Gambar 4.3 Sirkulasi Penumpang Terminal Mandalika	27
Gambar 4.4 Sirkulasi Kendaraan Terminal Mandalika.....	28
Gambar 4.5 Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin.	29
Gamabr 4.6 Prosentase Responden Survey Menurut Usia.....	30
Gambar 4.7 Prosentase Responden Survey Pendidikan.....	31
Gambar 4.8 Prosentase Responden Survey Pekerjaan	32
Gambar 4.9 Prosentase Responden Survey Penggunaan Jasa	33
Gambar 4.10 Diagram Jawaban Responden Berdasarakan Jenis Kelamin.	38
Gambar 4.11 Diagram Jawaban Responden Berdasarakan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.12 Diagram Jawaban Responden Menurut Tingkat Pendidikan	41
Gambar 4.13 Diagram Jawaban Responden Menurut Pekerjaan.....	43
Gambar 4.14 Diagram Jawaban Responden Menurut Penggunaan Jasa Terminal	44
Gambar 4.15 Hubungan Rarakteristik Responden Dengan Kepuasan.....	47
Gambar 4.16 Diagram Kartesius.....	52
Gambar 4.17 Diagram Penilaian Layanan Keselamatan.....	75
Gambar 4.18 Layanan Keamanan Dan Ketertiban	76
Gambar 4.19 Diagram Penilaian Layanan Kehandalan/Keteraturan.	76
Gambar 4.20 Diagram Penilaian Layanan Kenyamanan.	77
Gambar 4.21 Diagram Penilaian Layanan Kemudahan/Keterjangkauan.	78
Gambar 4.22 Diagram Penilaian Layanan Kesetaraan	79
Gambar 4.23 Diagram Penilaian Pelayanan Terminal Type A Mandalika Kota Mataram.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
- Lampiran II Surat-Surat Penelitian
- Lampiran III Gambar Situasi Terminal
- Lampiran IV Formulir Kuesioner
- Lampiran V Rekap Jumlah Bus AKAP dan AKDP
- Lampiran VI Output Program Spss
- Lampiran VII Lembar Asistensi
- Lampiran VIII Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Transportasi memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu di tata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk mewujudkan keterpaduan antar moda yang lancar dan tertib, di perlukan sebuah terminal dengan dukungan akebilas dan sistem sirkulasi yang baik secara internal (antar bagian wilayah kota) ataupun eksternal (antar kota guna mengatur sistem pergerakan secara efektif dan efisien.

Terminal merupakan suatu sarana fasilitas yang sangat di butuhkan masyarakat berkaitan ndengan transportasi darat. Berdasarkan PP 74 Tahun 2014 terminal adalah pangkalan bermotor umuyang di gunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Dari dulu hingga sekarang fungsi dari terminal masih sangat di butuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian masyarajat, meningkatkan perekonomian dan meningkatkan pariwisata daerah setempat.

Terminal Mandalika merupakan terminal induk yang yang menghubungkan simpul-simpul transportasi sehingga berbagai infrastruktur,sarana dan prasarana bisa di tingkatkan.

Secara fungsional Terminal Mandalika adalah terminal penumpang Tipe A dan merupakan terminal induk kota mataram yang melayani 19 Trayek (rute) dengan Rincian 4 trayek AKAP (Antara Kota Antar Provinsi), 6 trayek AKDP (Atar Kota Dalam provinsi) , 9 trayek Angkot (angkutan perkotaan).Keberadaannya sangat vital dalam memberikan kontribusi bagi evesiensi perjalanan masyarakat kota mataram (dalam penggunaan moda angkutan umum) dan sumbangan kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pengelolaan terminal mandalika di serahkan

sepenuhnya kepada kementerian perhubungan (Kemenhub) sejak tanggal 1 januari 2017. Pelimpahan pengelolaan terminal kepada Pihak kemenhub adalah sebagai upaya dalam peningkatan profesionalisme manajemen pengelolaan terminal. Penyelenggara pengelolaan terminal adalah di utamakan dalam Rangka menunjang kelancaran mobilitas orang dan barang serta menjamin keterpaduan antar moda sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pada tahun 2018 Terminal Mandalika mengalami peningkatan fungsi yang sangat pesat, hal ini di karenakan adanya Renovasi pengembalian fungsi terminal dengan tujuan memaksimalkan pemanfaatan fasilitas terminal. Walaupun pemanfaatan fungsi terminal di tingkatkan akan tetapi pelayanan yang di sajikan masih kurang menyebabkan ketidaknyamanan penumpang seperti kurangnya pemanfaatan sarana untuk kebutuhan turun penumpang dan masih adanya terminal bayangan serta perpindahan moda.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kondisi sirkulasi dalam terminal?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Mandalika dalam menunjang sistem transportasi yang memadai?
3. Apakah sistem pelayanan terminal sudah sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara terminal?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian skripsi ini yaitu:

1. Menguraikan kondisi sirkulasi dalam terminal.
2. Mengetahui tingkat tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan.

3. Memberikan penilaian terhadap pelayanan terminal sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara terminal menurut peraturan menteri perhubungan republik Indonesia nomor 40 tahun 2015.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang di tinjau dari penulisan skripsi ini adalah mengevaluasi pelayanan terminal yang kurang sehingga membuat kesan tidak nyaman terhadap penumpang. Agar penelitian ini tidak terlampau luas dan terarah maka penulisan skripsi ini di batasi pokok-pokok pada permasalahan sebagai berikut :

1. Kondisi operasional dari terminal yang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan konsumen/pengguna jasa terminal khusus penumpang AKAP dan AKDP terhadap sistem pelayanan terminal.
2. Analisa data dengan menggunakan metode *importance Performance Analysis* (IPA) untuk pengambilan sampel .
3. Data pendukung menggunakan data yang di peroleh dari kementerian perhubungan mataram dari tahun 2019 hingga sekarang.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang didapat di bangku kuliah terutama ilmu transportasi.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Terminal Mandalika dan pemerintah kota mataram untuk melakukan program ke depan khususnya dalam bidang transportasi.
3. Bagi masyarakat, peneliti ini bermanfaat sebagai informasi yang berguna bagi pengetahuan Umum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Terminal

Terminal adalah titik-titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi. Walaupun Terminal mempunyai fungsi yang penting dalam sistem transportasi, tingkat pengetahuan mengenai karakteristik-karakteristik operasi dan petunjuk desain sangat berbeda-beda pada jenis Terminal yang berlainan. (E.K.Morlok,1998)

Terminal angkutan umum merupakan titik simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan tempat terjadinya putus arus yang merupakan prasarana angkutan yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum, berupa tempat kendaraan umum menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang, bongkar muat barang, sebagai tempat perpindahannya penumpang baik intra maupun antar moda transportasi yang terjadi sebagai akibat adanya arus pergerakan manusia dan barang serta adanya tuntutan efisien Transportasi. (Direktur jenderal perhubungan Darat 1995)

Dalam keputusan menteri perhubungan Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal transportasi jalan, Terminal di kelompokkan sebagai berikut :

- a. Terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum.
- b. Terminal barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra atau antar moda transportasi.

2.2. Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Angkutan Umum Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 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 Republik Indonesia (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
 - a. Lajur pejalan kaki
 - b. Fasilitas keselamatan jalan
 - c. Jalur evakuasi
 - d. Alat pemadam kebakaran
 - e. Pos, fasilitas, dan petugas kesehatan
 - f. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum
 - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
 - h. Informasi fasilitas keselamatan
 - i. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
2. Pelayanan keamanan
 - a. Fasilitas keamanan
 - b. Media pengaduan gangguan keamanan
 - c. Petugas 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 trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - c. Loker Penjualan Tiket
 - d. Kantor Penyelenggara Terminal, ruang kendali, dan manajemen sistem informasi Terminal
 - e. Petugas operasional Terminal
4. Pelayanan kenyamanan
- a. Ruang tunggu
 - b. Toilet
 - c. Tempat ibadah
 - d. Ruang terbuka hijau
 - e. Rumah makan
 - f. Fasilitas dan petugas kebersihan
 - g. Tempat istirahat awak kendaraan
 - h. Drainase
 - i. Area dengan jaringan internet
 - j. Ruang baca
 - k. Lampu penerangan
 - l. Area merokok
5. Pelayanan kemudahan dan keterjangkauan
- a. Letak jalur kedatangan
 - b. Letak jalur pemberangkatan
 - c. Informasi pelayanan
 - d. Informasi angkutan lanjutan
 - e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus
 - f. Tempat penitipan barang
 - g. Fasilitas pengisian baterai
 - h. Tempat naik turun penumpang
 - i. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
6. Pelayanan kesetaraan
- a. Fasilitas penyandang *difable*
 - b. Ruang ibu menyusui

2.3.Sistem transportasi

2.3.1. Berdasarkan area pelayanan (Warpani,2002)

a. Angkutan dalam kota

Semua jenis angkutan umum yang mewadahi atau melayani area perkotaan. Jenis angkutan beragam dan telah mempunyai trayek atau jalur-jalur yang telah di tentukan oleh pemerintah daerah trayek menyebar ke seluruh bagian wilayah kota. Pemberhentian dan akhir adalah di Terminal dan pemberhentian tengah bisa di sembarang atau halte.

b. Angkutan luar kota

Jenis angkutan ini adalah angkutan bermotor yang melayani arah atau tujuan ke luar kota. Trayek-trayek telah di tetapkan sesuai dengan kota-kota tujuan.

Trayek angkutan ini tersedia ke seluruh penjuru kota. Pemberhentian awal dan akhir adalah di Terminal.

2.3.2. Berdasarkan Tingkat Pelayanan (Warpani,2002)

a. Terminal antar kota dan antar provinsi (AKAP), berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan kota atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi dan angkutan anatar kota,

b. Terminal antar kota dalam provinsi (AKDP), berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota atau angkutan pedesaan.

c. Terminal lokal, berfungsi untuk melayani kendaraan umum untuk angkutan kota atau pedesaan.

2.4.Terminal Sebagai Fasilitas Penunjang Transportasi

2.4.1. Fungsi Terminal

Fungsi pokok Terminal menurut (Abu Bakar,1996) dapat di tinjau dari 3 unsur, yaitu :

1. Fungsi Terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan, dari suatu moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informal dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan redistribusi, dan sebagai pengendali kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi operator atau pengusaha adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

2.4.2. Klasifikasi Terminal

Klasifikasi Terminal menurut keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1996 tentang Terminal transportasi jalan yaitu :

a. Terminal tipe A

Terminal ini merupakan Terminal induk yang melayani angkutan kota antar propinsi dan angkutan lalulintas batas negara, angkutan kota dalam provinsi, angkutan dalam kota, angkutan pedesaan.

b. Terminal tipe B

Terminal tipe B merupakan Terminal yang melayani angkutan antar kota dan provinsi, angkutan dalam kota dan angkutan pedesaan.

c. Terminal tipe C

Merupakan Terminal yang hanya melayani angkutan dalam kota dan angkutan pedesaan.

2.4.3. Terminal Penumpang (Abu Bakar, 1996)

1. Peran lokasi Terminal

- a. Akseibilitas, adalah tingkat pencapaian kemudahan yang dapat di nyatakan dengan jarak, waktu atau biaya angkutan.
- b. Struktur wilayah, di maksudkan untuk mencapai efisiensi maupun efektifitas pelayanan Terminal terhadap elemen-elemen perkotaan yang mempunyai fungsi pelayanan primer dan sekunder.

- c. Lalu lintas, Terminal merupakan pembangkit lalu lintas, oleh karena itu penentuan lokasi Terminal harus tidak lebih menimbulkan dampak lalu lintas tetapi justru harus dapat mengurangi dampak lalu lintas.

2. Kriteria pembangunan terminal

1. Rancang bangun terminal
2. Analisis dampak lalu lintas
3. Analisis mengenai dampak lingkungan

2.4.4. Kriteria perencanaan terminal (Abu Bakar,1996)

1. Sirkulasi Lalu-Lintas dengan ketentuan
 - a. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar, dan dapat bergerak dengan mudah.
 - b. Jalan masuk dan keluar penumpang kendaraan umum harus terpisah dengan keluar masuk kendaraan.
 - c. Kendaraan di dalam terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu.
2. Pemungutan retribusi terminal harus tidak menimbulkan kemacetan atau menghalangi sirkulasi lalu lintas
3. Turun naik penumpang dan parkir bus harus tidak mengganggu kelancaran sirkulasi bus dan dengan memperhatikan keamanan penumpang.
4. Luas bangunan di tentukan menurut kebutuhan pada jam puncak.
5. Tata Ruang dalam dan luar bangunan terminal harus memberikan kesan yang aman dan akrab.
6. Luas palataran terminal berdasarkan kebutuhan pada jam puncak.

2.4.5. Fasilitas Terminal

Sesuai keputusan menteri perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal transportasi jalan (pasal 4 dan pasal 5), fasilitas yang terdapat pada suatu Terminal bus di bagi menjadi dua, yaitu :

a. Fasilitas dalam Terminal

Fasilitas utama ini merupakan suatu hal yang mutlak di miliki dalam suatu sistem Terminal , yaitu :

- 1) Jalur pemberangkatan kendaraan umum
- 2) Jalur kedatangan kendaraan umum
- 3) Tempat tunggu penumpang atau pengantar
- 4) Bangunan kantor Terminal
- 5) Tempat parkir kendaraan umum
- 6) Menara pengawas
- 7) Loker penjualan karcis
- 8) Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan
- 9) Peralatan parkir kendaraan pengantar atau taksi

b. Fasilitas penunjang Terminal

Selain fasilitas utama dalam sistem Terminal terdapat juga fasilitas penunjang sebagai fasilitas pelengkap dari fasilitas utama. Yang termasuk fasilitas penunjang antara lain :

- 1) Kamar mandi / WC
- 2) Musholla
- 3) Kantin
- 4) Ruang pengobatan
- 5) Ruang informasi dan pengaduan
- 6) Telepon umum
- 7) Tempat penitipan barang
- 8) Taman

2.5. Terminal Bus Dalam Hubungan Dengan Pola Sirkulasi

Berdasarkan definisinya, Terminal adalah suatu tempat awal dan akhir dari suatu perjalanan angkutan umum, sesuai dengan pola sirkulasi yang ada (pola sirkulasi menurut M. J. Burton). Sehingga perlu diketahui spesifikasi dari pola sirkulasi yang ada, yaitu mengenai:

2.4.1. kegiatan sirkulasi pada Terminal bus

a) Di luar area Terminal

Yaitu sirkulasi lalu lintas umum yang tidak berkepentingan dengan Terminal bisa, dapat berupa sirkulasi lalu lintas dalam kota maupun sirkulasi lalu lintas luar kota. Pola gerak sirkulasi di luar Terminal ada dua macam yaitu :

1. Pola gerak septial, yaitu pola gerak perjalanan dan tempat asal.
2. Pola gerak temporal, yaitu pola gerak perjalanan pada jam-jam puncak kegiatan orang pergi atau pulang kerja sekolah.

b) Di dalam Terminal

Yaitu sirkulasi yang terjadi di dalam area Terminal bus, termasuk area parkir kendaraan penumpang, terdapat dua macam pola gerak sirkulasi di dalam area Terminal, yaitu :

1. Pola gerak setial, yaitu pola gerak perpindahan penumpang dari sarana penunjang ke sarana angkutan bus.
2. Pola gerak temporal, yaitu pola gerak penumpang pada jam-jam puncak kegiatan ke ja-jam tidak ada kegiatan.

2.4.2. Karakteristik sirkulasi pada Terminal bus

a) Sirkulasi inter-moda

Yaitu perpindahan pelaku perjalanan dari satu moda angkutan ke moda angkutan lainnya. Misalnya : perpindahan penumpang dari kendaraan angkutan dalam kota ke bus dalam maupun antar kota untuk menuju ke tujuan akhir perjalanan ataupun sebaliknya.

b) Sirkulasi intra-moda

Yaitu perpindahan pelaku perjalanan dari satu rute ke rute lainnya dari satu kendaraan ke kendaraan lain pada moda angkutan yang sama. Misalnya perpindahan penumpang dari angkutan bus antar kota ke bus antar kota lain dengan rute yang berbeda menuju ke tujuan akhir.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah 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.

3.1. Lokasi dan waktu Penelitian

Pentingnya penjelasan mengenai gambaran umum lokasi penelitian di karenakan lokasi penelitian memiliki aspek penting yang menentukan dimana focus penelitian dilakukan, adapun lokasi penelitian ini di lakukan di Terminal Mandalika Bertais pada tanggal 10-28 bulan April 2019.



Gambar 3.1. Lokasi penelitian
(Sumber . Google Map 2019)

3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara

3.2.1. Metode Observasi

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

a. pengumpulan data sekunder

Dalam pengambilan data pendukung atau data sekunder dilakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini adalah:

- Data yang diperoleh dari Kementerian Perhubungan antara lain:
 - 1) Data jumlah volume kendaraan dan volume penumpang masing-masing trayek.
 - 2) Data jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang.

b. pengumpulan data primer

Data primer di peroleh dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ini di bagikan oleh surveyor kepada penumpang maupun pengunjung terminal untuk di isi dan di kembalikan setelah diisi. Tujuan ini memberikan gambaran secara umum terhadap tingkat pelayanan terminal.

3.2.2. 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 Mandalika. 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-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.

3.2.3. Metode pengumpulan sampel

Metode pengambilan sampel adalah mendapatkan sampel dengan jumlah relative kecil di bandingkan dengan jumlah populasi tetapi mampu mempresentasikan seluruh populasi tersebut. Untuk itu sangat penting menentukan cara yang tepat untuk menarik sampel yang dimaksud agar benar-benar mampu mempresentasikan seluruh kondisi seluruh populasi.

Untuk mempelajari populasi di perlukan sampel yang diambil dari populasi yang bersangkutan. Menurut Ridwa (20018:18). Adapun formula dalam menentukan ukuran sampel yang besar dan populasi diketahui di tentukan dengan rumus :

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

3.1)

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta (0.1 atau 100%)

berdasarkan rumus di atas , dapat di peroleh sampel :

$$n = \frac{64568}{1 + 64568 (0.1)^2} = 99.84 \text{ (di bulatkan menjadi 100)}$$

Jadi berdasarkan rumus di atas dalam penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 100 responden.

3.3. Survey

Dalam melaksanakan survey, hal-hal yang perlu di perhatikan untuk kelencaran survey adalah :

1. Kebutuhan peralatan

Alat-alat yang dibutuhkan dalam survey ini meliputi :

- a. Alat tulis
- b. Formulir atau kuisisioner
- c. Papan alat tulis (*clipboard*)
- d. Alat pengukur waktu (*jam tangan/stopwatch*)

2. Waktu survey

Waktu pelaksanaan survey dari penelitian ini adalah setiap hari selama 14 hari di mulai dari tanggal 14 April 2019 sampai 28 April 2019.

3. Pelaksanaan survey

Adapun cara melakukan survey adalah 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 diisiskan dan dikembalikan selesai pengisian dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

3.4. Metode Analisa Data

3.4.1. Metode *checklist*

Daftar cek adalah daftar yang berisi pernyataan mengenai sesuatu yang sedang diamati. Data-data yang diperoleh dari daftar cek digunakan sebagai pertimbangan untuk menilai keadaan.

checklist merupakan suatu laporan berbentuk daftar pertanyaan yang ditujukan kepada keadaan seseorang, suatu prosedur, atau objek lainnya. Daftar itu digunakan dalam observasi atau penilaian untuk mencatat beberapa kali kejadian itu muncul atau tidak muncul. Catatan itu

dilakukan dengan membubuhi tanda chek (X) di tempat yang sudah disediakan.

3.4.2. Analisis *Random Purposive Sampling*

Analisis *Random Purposive Sampling* atau yang disebut sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan di dasarkan atas strata,random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu.

Klasifikasi penentuan responden yaitu pengguna jasa angkutan antar jasa angkutan di Terminal Mandalika kota Mataram khususnya orang dewasa yaitu laki-laki dan perempuan dengan usia ≤ 20 tahun,21-30 tahun,31-50 tahun, dan 50 tahun keatas dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda.

3.4.3. Metode *importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa (*user*) terhadap atribut-atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas jasa. Metode tersebut dilakukan dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut diagram kartesius.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{pers.}$$

3.2)

$$Xi = \frac{\Sigma X}{N} \dots\dots\dots (\text{pers.}$$

3.3)

$$Yi = \frac{\Sigma Y}{N} \dots\dots\dots (\text{pers.}$$

3.4)

Dimana :

Tk = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kepuasan)

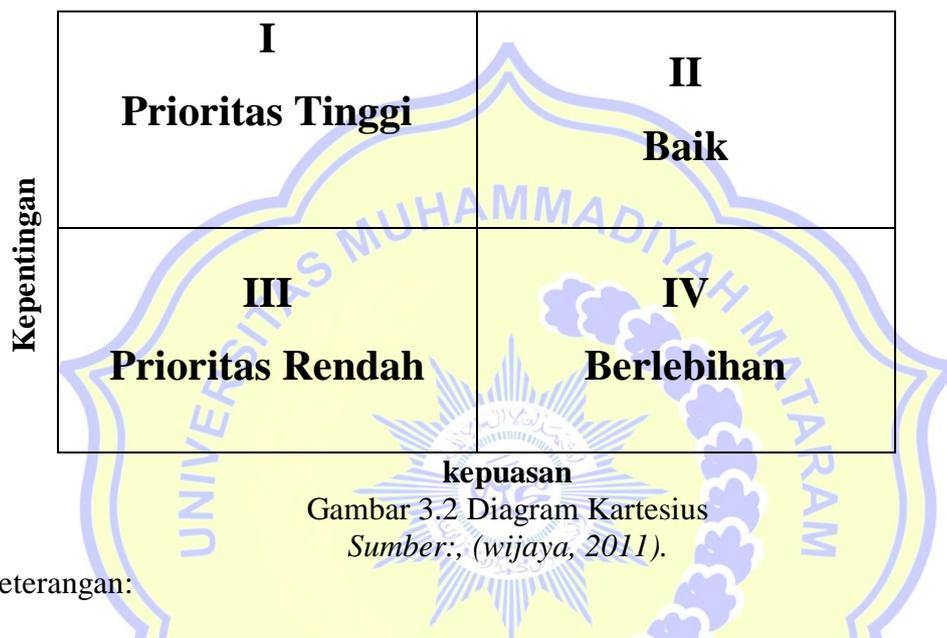
Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

ΣX = Skor rata - rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kepuasan)

ΣY = Skor rata - rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Hasil penilaian dapat memberikan informasi tentang atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk/jasa dengan melakukan prioritas perbaikan. Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran yang ada pada Gambar berikut.



Gambar 3.2 Diagram Kartesius
Sumber:., (wijaya, 2011).

Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas tinggi

Menunjukkan unsur jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas.

B. Kuadran II baik

Menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah di laksanakan dengan baik dan wajib di pertahankan Dianggap sangat penting dan memuaskan.

C. Kuadran III Prioritas Rendah

Menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

Menunjukkan unsur jasa sangat tidak penting, akan tetapi perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap sangat tidak penting tapi sangat memuaskan.

3.5 Uji Instrumen Pengumpulan Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS (Umar. Husein, 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 adalah sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum Xi^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (3.5)$$

Dimana :

- Txy : Koefisien korelasi
- n : Jumlah sampel
- Xi : Jawaban responden
- Y : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel* 2013 dan program *SPSS* versi 16 (*Statistic Product and Service Solutions*)

Jika anda mengumpulkan data yang berasal dari responden, misalnya dengan menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus anda lakukan 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 survey 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.

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
- Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*.
- Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian *test of significant* pilih *2-tailed* – *OK*.
- Setelah itu akan muncul *output*.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Azwar (2001) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. 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

kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

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, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha* $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut :

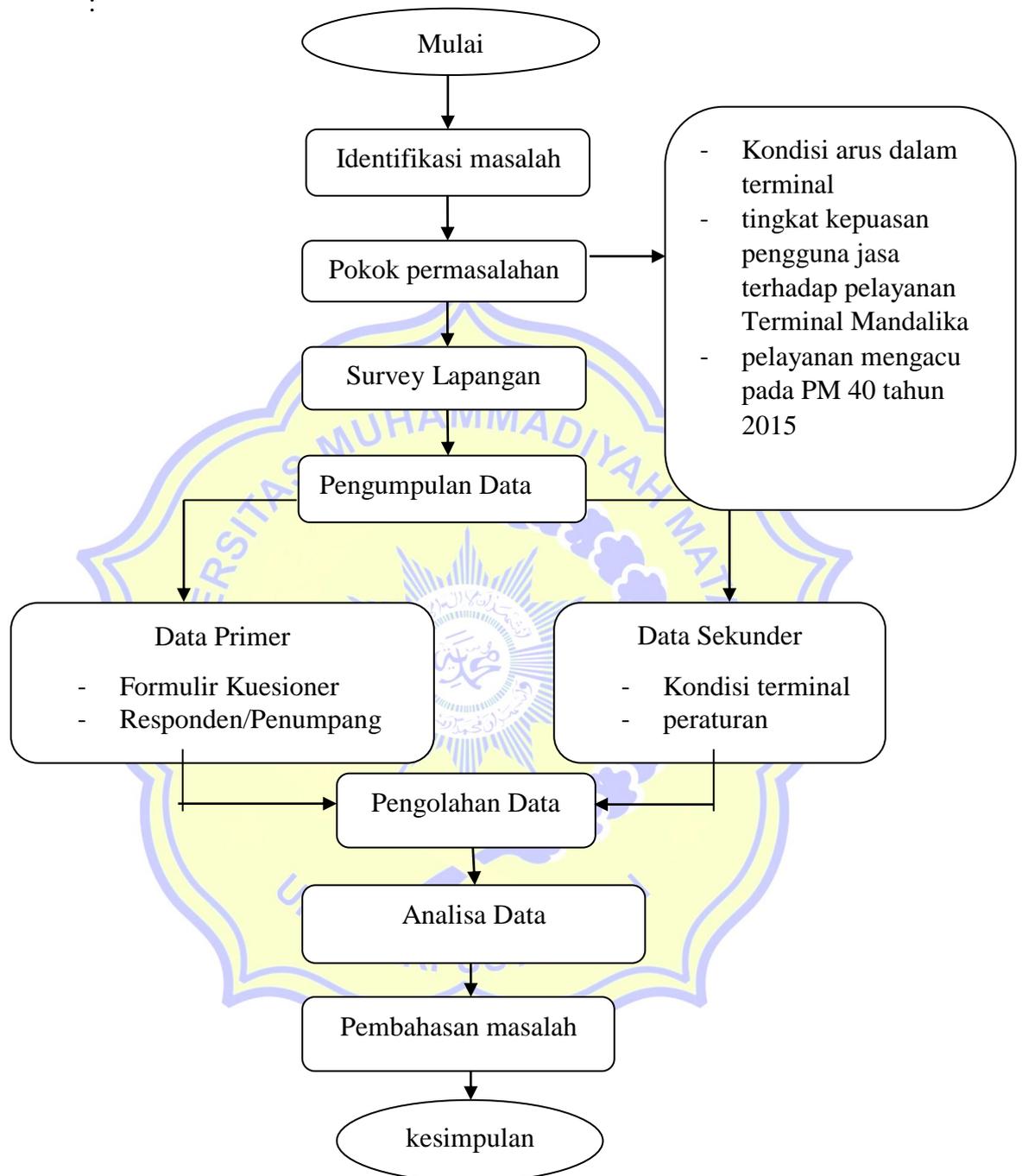
$$r_{11} = \frac{2 \cdot rb}{1 + rb} \quad \dots \dots \dots (3.6)$$

keterangan :

- r_{11} : nilai reabilitas
- rb : nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik)

3.6. Tahapan Penelitian



Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian