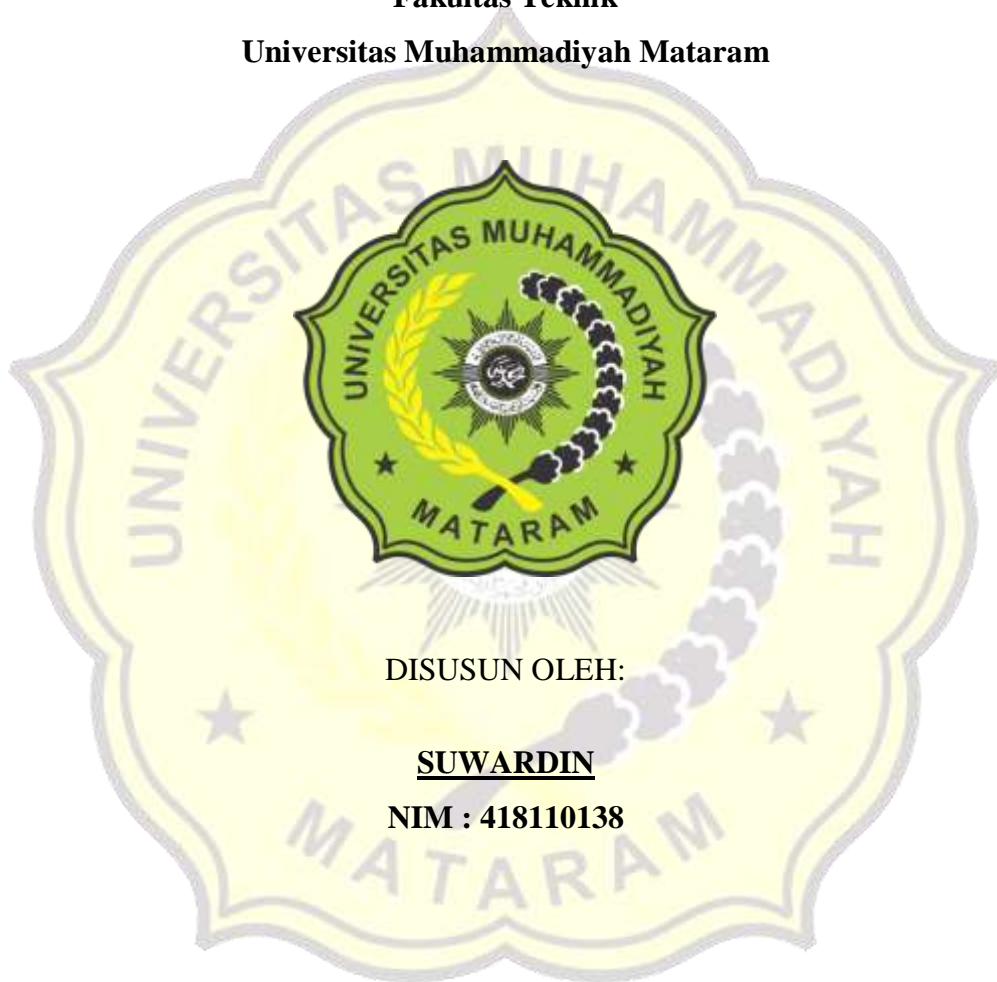


**SKRIPSI**  
**EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN TERMINAL TENTE**  
**TIPE B KABUPATEN BIMA**

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



**DISUSUN OLEH:**

**SUWARDIN**

**NIM : 418110138**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**2022**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN TERMINAL TENTE  
TIPE B KABUPATEN BIMA

Disusun Oleh :

SUWARDIN  
418110138

MATARAM,

JULI 2022

PEMBIMBING I,



Titik Wahyuningsih, ST., MT  
NIDN. 0819097401


PEMBIMBING II,



Ari Ramadhan Hidayat, ST., M.Eng  
NIDN. 0823029401

MENGETAHUI,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK



Mewandi Wani Dekan  
Ari Ramadhan Hirsan, ST, MT  
NIDN. 0804118001  
DR. Eng. M. Isamy Rusyda, ST., MT.  
NIDN. 0824017501

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI  
SKRIPSI**

**EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN TERMINAL TENTE  
TIPE B KABUPATEN BIMA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : SUWARDIN

NIM : 418110138

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada hari, Selasa, 3 Agustus 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

Penguji I : Titik Wahyuningsih, ST., MT

Penguji II : Ari Ramadhan Hidayat, ST., M.Eng.

Penguji II : Dr. Heni Pujiastuti, ST., MT

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

**Wakil Dekan 1**

**Fariqurrahman Hirsan, ST MT**

**Dr. Eng. M. Ismail Rusyda, ST., MT.**

**NIDN : 0824017501**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suwardin

NIM : 418110138

Program Studi : Teknik Sipil

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Mataram

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

“EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN TERMINAL TENTE TIPE B  
KABUPATEN BIMA”

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, 8 September 2022  
Yang Membuat Pernyataan



SUWARDIN  
NIM.418110138



**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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

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

Nama : SUWARDIN  
NIM : 418110138  
Tempat/Tgl Lahir : Rupe 08 Oktober 1999  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp : 085 338 238 058  
Email : Suwardinidris89@gmail.com

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

EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN TERMINAL TENTE  
TIPE B KABUPATEN BIMA

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 28 1**

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

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

Mataram, 22 Agustus 2022

Penulis



SUWARDIN

NIM. 418110138

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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : SUWARDIN  
NIM : 418110138  
Tempat/Tgl Lahir : Rupe 08 Oktober 1999  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 085 338 238 058  
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 KEDUASAN PELAYANAN TERMINAL TENTE  
TIDE B KABUPATEN BIMA

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, 22 Agustus 2022

Penulis



SUWARDIN  
NIM. 418110138

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. It features a central sunburst with a crescent moon and a star. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in a semi-circle at the top, and "MATARAM" is written at the bottom. Two stars are positioned on either side of the bottom text. The word "MOTO" is centered above the main text.

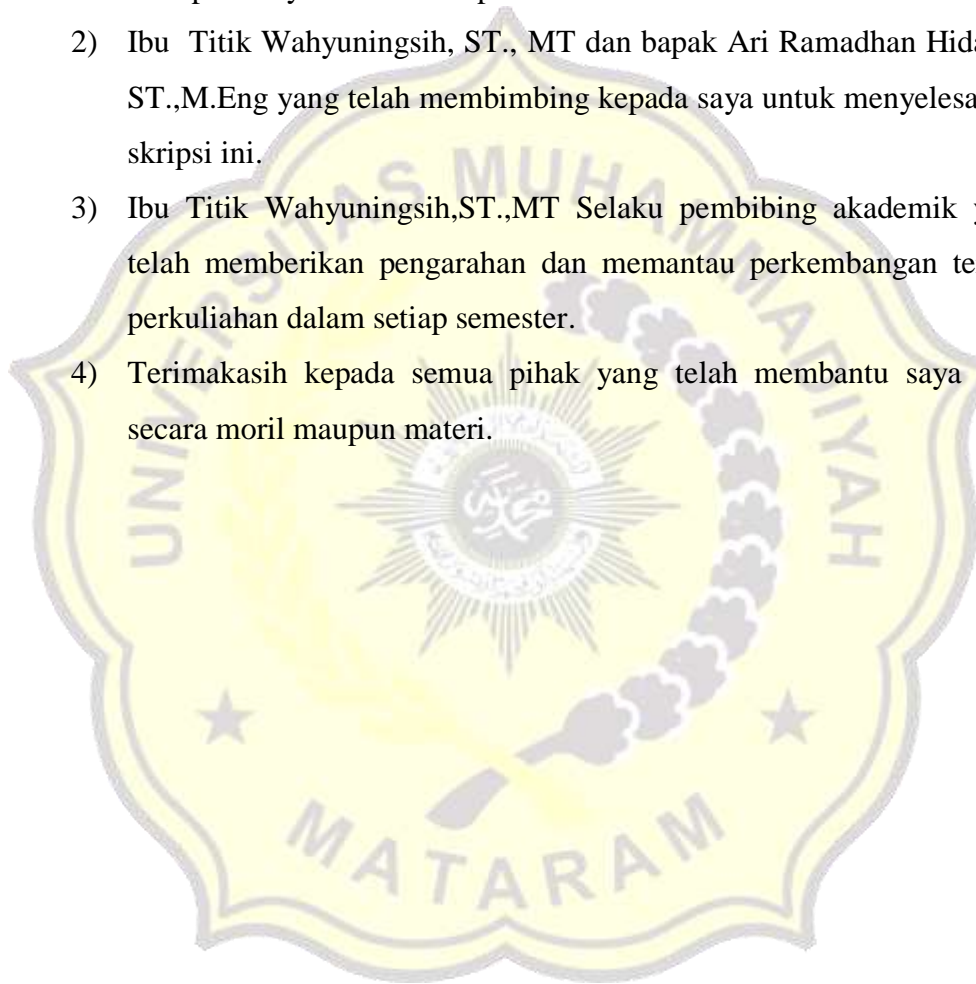
**MOTO**

Apapun yang terjadi tetaplah bersyukur  
Karena orang-orang yang beriman tidak pernah menyesal  
Terkadang Tuhan akan menghancurkan rencanamu  
Sebelum rencanamu menghancurkan hidupmu  
Jadi jangan pernah mengerah  
Keep strong

## 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 Idris dan ibu Arbiyah yang telah berjuang dan mendukung saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
- 2) Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT dan bapak Ari Ramadhan Hidayat, ST.,M.Eng yang telah membimbing kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 3) Ibu Titik Wahyuningsih,ST.,MT Selaku pembibing 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 pada kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pelayanan Terminal Tente Tipe B Kabupaten Bima”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan mendapat gelar Sarjana pendidikan.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani., M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
- 2) Bapak Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- 3) Ibu Agustini Ernawati, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- 4) Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing Akademik
- 5) Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebut satu persatu.

Tak ada gading yang tak retak, penulis yakin masih banyak kekurangan yang masih harus disempurnakan dari penulis skripsi ini. Semoga tulisan ini bisa bermanfaat dan mendorong kita melakukan penelitian yang lebih baik dalam pembelajaran Teknik di masa mendatang.

Mataram, 28 JULI 2022

Penulis



SUWARDIN

NIM.418110138

## ABSTRAK

Terminal Tente tipe B Kabupaten Bima melayani kendaraan Angkutan Pedesaan (ADES), Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan Angkutan Kota Antara Provinsi (AKAP). Tujuan penelitian yaitu mengetahui kelengkapan infrastruktur pelayanan terminal, mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal, mengetahui pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Terminal Penumpang, dan untuk mengetahui perbaikan infrastruktur yang menjadi prioritas di Terminal Tente.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi dan metode kuisisioner. Penelitian dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi terminal. Analisis data dilakukan dengan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*). Hasil survei penelitian Kelengkapan fasilitas di Terminal Tente berdasarkan PM Perhubungan No132 Tahun 2015, dari 9 fasilitas utama terdapat 1 tidak tersedia dan dari 8 fasilitas penunjang terdapat 3 tidak tersedia.

Berdasarkan hasil analisa data bahwa penilaian tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Terminal Tente adalah 2,34 (Kurang Puas), bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) dari tingkat kepuasan terhadap kepentingan semuanya bernilai negatif, dengan nilai rata-rata sebesar -1,79. Tetapi Pelayanan dari Terminal Tente saat ini untuk keseluruhan atribut yaitu sebesar 56,83% artinya kualitas pelayanan berada dalam kategori (cukup baik). Berdasarkan Standar Pelayanan pada Peraturan Menteri Perhubungan No.40 Tahun 2015 menunjukkan bahwa pelayanan di Terminal Tente sudah sesuai kriteria dengan presentasi 64,8% fasilitas tersedia dan 35,2% belum tersedia. Dimana dari 19 atribut yang telah dipetakan dalam diagram kartesius terdapat 5 atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan yang berada pada Kuadran I. Kuadran I merupakan Atribut yang sangat penting untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : *Terminal, Kuisisioner, Pelayanan, Analisis IPA, Kabupaten Bima.*

## ABSTRACT

The type B Tente Terminal in Bima Regency serves Rural Transportation (ADES), Inter-City Within Province (AKDP), and Inter-Provincial City Transportation (AKAP). The study aims to assess the infrastructure for terminal services, gauge how satisfied customers are with them, identify the services covered by the Regulation of the Minister of Transportation No. 40 of 2015 regarding Standards for the Implementation of Passenger Terminal Services, and identify the most urgent infrastructure needs in Terminal Tente.

Both the questionnaire method and the observation method were used to gather data. The study involved direct observation of the final conditions. The IPA (Importance Performance Analysis) method of data analysis was used. Findings from the research service According to the Minister of Transportation's Order No. 132 of 2015, all nine key facilities realities at Tente Terminal. However, one of them was not available. Three of the eight available supporting facilities were unavailable. Data analysis findings show respondents' satisfaction with Terminal Tente services is 2.34. (Unsatisfied). All are negative as measured by the gap (GAP) level of interest satisfaction, with an average score of -1.79. However, the overall service rating for Tente Terminal is 56.83%, which indicates that the level of quality is (good enough). The Service Standards in the Regulation of the Minister of Transportation No. 40 of 2015 show that the service at Tente Terminal is following the criteria, presenting 64.8% of facilities available and 35.2% not yet available. Of the 19 attributes mapped in the Cartesian diagram, five service attributes are priority service improvements in Quadrant I. Quadrant I is a fundamental attribute for improvement.

**Keywords:** Terminal, Questionnaire, Service, Science Analysis, Bima Regency.

MENGESAHKAN  
SACINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATAKAM  
UNIVERSITAS BIMA PENGEMBANGAN DAN PELAYANAN MATAKAM  
KEPALA  
MATAKAM  
P3B  
HAMMAADIYAH MATARAM  
Humaira, M.Pd  
NIDN. 0803048601

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	II
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	III
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	IV
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	V
SURAT PERNYATAAN PERSETUJIAN PABLIKASI KARYA ILMIAH.....	VI
MOTO.....	VII
PERSEMBAHAN .....	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
ABSTRAK .....	X
ABSTRAC .....	XI
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL.....	XVI
DAFTAR GAMBAR .....	XVII
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	2
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	2
1.4 MANFAAT PENILITIAN.....	3
1.5 BATASAN MASALAH .....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.2 LANDASAN TEORI .....	8
2.2.1 <i>Pengertian Terminal</i> .....	8
2.2.2 <i>Fungsi Terminal</i> .....	9

2.2.3	<i>Klasifikasi Terminal</i> .....	11
2.2.4	<i>Tipe Terminal</i> .....	13
2.2.5	<i>Arus Kendaraan</i> .....	15
2.2.6	<i>Fasilitas Terminal</i> .....	15
2.2.7	<i>Kegiatan di Dalam Terminal</i> .....	17
2.2.8	<i>Standar Pelayanan</i> .....	21
2.3	UKURAN TINGKAT KINERJA PELAYANAN TERMINAL.....	24
2.3.1	<i>Tingkat Pengukuran</i> .....	24
2.3.2	<i>Skala Pengukuran</i> .....	25
2.3.3	<i>Preferensi</i> .....	25
2.4	PENENTUAN JUMLAH SAMPEL.....	27
2.5	MENENTUKAN NILAI R HITUNG UNTUK PENGUJIAN VALIDITAS.....	28
2.6	UJI INSTRUMEN DATA.....	29
2.6.1	<i>Uji Validitas</i> .....	29
2.6.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	30
2.7	<i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)</i> .....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		35
3.1	UMUM.....	35
3.2	LOKASI PENELITIAN.....	35
3.3	STUDI LITERATUR.....	36
3.4	PENGUMPULAN DATA.....	36
3.4.1	<i>Pengumpulan data sekunder</i> .....	36
3.4.2	<i>Pengumpulan data primer</i> .....	36
3.5	KEGIATAN PENELITIAN.....	37
3.5.1	<i>Survei</i> .....	37
3.5.2	<i>Peralatan Survei</i> .....	37
3.5.3	<i>Waktu Pelaksanaan Survei</i> .....	38
3.5.4	<i>Pelaksanaan survei</i> .....	38
3.6	PENGUJIAN DATA.....	38
3.6.1	<i>Pengujian Validitas Data</i> .....	38

3.6.2	<i>Pengujian Reliabilitas Data</i> .....	39
3.7	ANALISIS DATA .....	40
3.8	KESIMPULAN DAN SARAN .....	40
3.9	TAHAPAN PENELITIAN.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		42
4.1	GAMBARAN PENELITIAN.....	42
4.1.1	<i>Letak Geografis</i> .....	42
4.1.2	<i>Luas dan Penggunaan Lahan Terminal</i> .....	42
4.1.3	<i>Batas terminal</i> .....	42
4.1.4	<i>Kesesuaian Lahan Terhadap Rencana Tata Ruang Provinsi NTB</i> ....	43
4.2	KONDISI TERMINAL TENTE.....	43
4.2.1	<i>Gambaran umum Terminal Tente</i> .....	43
4.2.2	<i>Sirkulasi penumpang dan kendaraan</i> .....	44
4.2.3	<i>Sarana dan Prasarana</i> .....	45
4.2.4	<i>Trayek Angkutan</i> .....	47
4.2.5	<i>Akses Jalan Masuk Atau Keluar Ke Dan Dari Terminal</i> .....	47
4.3	ANALISIS KONDISI TERMINAL .....	48
4.4	JUMLAH SAMPEL.....	55
4.5	ANALISIS KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	56
4.5.1	<i>Responden Menurut Jenis Kelamin</i> .....	56
4.5.2	<i>Responden Survei Menurut Usia</i> .....	56
4.5.3	<i>Responden Survei Menurut Pekerjaan</i> .....	57
4.5.4	<i>Responden Survei Menurut Pendapatan</i> .....	58
4.5.5	<i>Pengalaman Responden</i> .....	59
4.5.6	<i>Trayek Perjalanan Responden</i> .....	60
4.6	ANALISIS UJI KUISIONER .....	61
4.6.1	<i>Uji Validitas</i> .....	61
4.6.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	62
4.7	ANALISIS IPA .....	63
4.7.1	<i>Menghitung Nilai Rata-Rata Atribut</i> .....	68

4.7.2	<i>Menentukan Tingkat Kesesuaian</i> .....	70
4.7.3	<i>Analisis Kuadran</i> .....	72
4.8	PRIORITAS PERBAIKAN .....	75
4.9	EVALUASI PELAYANAN TERMINAL BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARA TERMINAL TENTE TYPE B KABUPATEN BIMA PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NO.40 TAHUN 2015.....	80
4.9.1	<i>Layanan Keselamatan</i> .....	96
4.9.2	<i>Layanan keamanan dan ketertiban</i> .....	96
4.9.3	<i>Layanan kehandalan/keteraturan</i> .....	97
4.9.4	<i>Layanan kenyamanan</i> .....	98
4.9.5	<i>Layanan Kemudahan /Keterjangkauan</i> .....	98
BAB V PENUTUP.....		100
5.1	KESIMPULAN.....	100
5.2	SARAN .....	102
5.2.1	SARAN BAGI PIHAK PENGELOLA TERMINAL .....	102
5.2.2	SARAN BAGI AKADEMISI .....	102
5.2.3	SARAN BAGI MASYARAKAT.....	102
DAFTAR PUSTAKA .....		103
DOKUMENTASI PENELITIAN .....		105
LAMPIRAN I.....		109
LAMPIRAN II .....		114
LAMPIRAN III.....		131

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu .....	28
Tabel 3. 1 Bobot Penilaian.....	40
Tabel 4. 1 Fasilitas Utama.....	46
Tabel 4.2 Fasilitas Penunjang .....	46
Tabel 4.3 Trayek di Terminal Tente Tahun 2022 .....	47
Tabel 4. 4 Balgialn Balngunaln Terminall.....	48
Tabel 4. 5 Daltal Responden Survei Menurut Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4. 6 Data Responden Survei Menurut Usial.....	57
Tabel 4. 7 Data Responden Survei Menurut Pekerjalaln .....	57
Tabel 4. 8 Data Responden Survei Menurut Pendalpaltaln .....	58
Tabel 4. 9 Data Pengalaman Responden.....	59
Tabel 4. 10 Frekuensi Daln Persentase Responden Menurut Rute Trayek Perjalanan.....	60
Tabel 4. 11 Halsil Pengujian Validitas.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Relialbilas.....	62
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Terminal Tente .....	64
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Terminal Tente .....	65
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Terminal Tente.....	66
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Terminal Tente.....	67
Tabel 4. 17 Nilali Rata-Rata Tiap Atribut.....	68
Tabel 4. 18 Tingkat Kesesuaialn.....	71
Tabel 4. 19 kesesuaian segi pelayanan fasilitas berdasarkan hasil survey pada Terminal Tente.....	80



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartasius Metode Analisis IPA .....	33
Gambar 3. 1 Teminal Tente Di Jalan Lintas Tente .....	35
Gambar 3. 3 Bagan Allir Penelitian .....	41
Gambar 4. 1 Sirkulasi Penumpang.....	44
Gambar 4. 2 Sirkulasi Kendaraan .....	45
Gambar 4. 3 Halte .....	49
Gambar 4. 4 Tempat Parkir.....	50
Gambar 4. 5 Ruang Tunggu.....	50
Gambar 4. 6 Kantor Penyelenggaraan Ruang Kendali .....	51
Gambar 4. 7 Tempat Pengecekan Kelayakan Kendaraan .....	52
Gambar 4. 8 Kios / Kantin .....	52
Gambar 4. 9 Toilet .....	53
Gambar 4. 10 Mushola.....	54
Gambar 4. 11 Pos keamanan.....	54
Gambar 4. 12 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 13 Diagram Persentase Responden Menurut Usia .....	57
Gambar 4. 14 Diagram Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	58
Gambar 4. 15 Diagram Persentase Responden Menurut Pendapatan .....	59
Gambar 4. 16 Diagram Persentase Pengalaman Responden.....	60
Gambar 4. 17 Diagram Persentase Trayek Perjalanan Responden .....	61
Gambar 4. 18 Diagram Kartesius.....	73
Gambar 4. 19 Gambar Rambu-Rambu Di Palang Pintu Terminal Tente .....	76
Gambar 4. 20 Suasana Terminal Tente.....	77
Gambar 4. 21 Kantor Penyelenggaraan Terminal Tente.....	78
Gambar 4. 22 Kondisi Ruang Tunggu .....	79
Gambar 4. 23 Presentase fasilitas pelayanan layanan keselamatan .....	96
Gambar 4. 24 Presentase fasilitas pelayanan keamanan dan ketertiban .....	97
Gambar 4. 25 Presentase Fasilitas Pelayanan Keandalan Dan Keteraturan.....	97
Gambar 4. 26 Presentase fasilitas pelayanan kenyamanan .....	98
Gambar 4. 27 Presentase fasilitas pelayanan kemudahan dan keterjangkauan....	99

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis pada kehidupan kita sehari-hari apalagi dalam hal sebuah pembangunan di zaman moderen. Sehingga transportasi perlu adanya pengembangan atau penataan yang baik dan terstruktur dalam satu sistematis yang komprehensif. Dalam hal ini perlu adanya korelasi antar moda yang tertib demi kelancaran transportasi, maka perlu adanya terminal untuk prasarana transportasi sehingga mendukung aksesibilitas atau sistem sirkulasi yang lancar secara internal (antar bagian wilayah kota) ataupun eksternal (antar kota) supaya sistem transportasi lebih efektif dan efisien, sehingga membantu terpenuhinya kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat apalagi kita sebagai negara berkembang.

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, kenaikan dan menurunkan orang atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri, 2015). Terminal juga merupakan salah satu komponen dalam sistem transportasi yang memiliki peran utama sebagai tempat berhenti sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan orang atau barang hingga menuju tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping itu juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang (RM Fachry, 2020).

Saat ini di Provinsi Nusa Tenggara Barat terdapat enam terminal tipe B, salah satunya yaitu Terminal Tente yang berlokasi di Kabupaten Bima. Terminal Tente merupakan terminal yang terletak di desa Tente, Kecamatan Woha, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Sebagai terminal dengan kategori terminal tipe B, Terminal Tente berada di bawah wewenang Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang melayani kendaraan penumpang umum untuk Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) serta Angkutan Pedesaan (ANGDES).

Maka kinerja operasional Terminal Tente sangatlah penting karena kelayakan terminal akan berpengaruh pada kelancaran jaringan pelayanan transportasi yang ada di dalam terminal.

Permasalahan yang ditemui di Terminal Tente antarlain kurangnya pemangfaatan fasilitas terminal dengan baik, penataan tempat parkir yang kurang optimal, kurangnya rambu-rambu, juga adanya penjual/pedagang disekitar area terminal yang belum terkendali dengan baik, serta keberadaan pasar lebih dominan jadi tidak heran banyak sampah dan terlihat kumuh. Sehingga mengganggu kenyamanan dan keamanan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum di dalam Terminal Tente.

Berdasarkan permasalahan di atas maka perlu dilakukan suatu evaluasi kelayakan Terminal Tente, maka dilakukan penelitian yang berjudul "*Evaluasi Kepuasan Pelayanan Terminal Tente Tipe B Kabupaten Bima*"

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang di atas, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apa saja kelengkapan infrastruktur pelayanan di Terminal Tente?
- 2) Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Tente?
- 3) Apakah pelayanan Terminal Tente sesuai standar Peraturan Menteri Perhubungan No.40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Terminal tipe B?
- 4) Pelayanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan pada Terminal Tente?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui kelengkapan infrastruktur pelayanan di Terminal Tente.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Tente dalam menunjang sistem transportasi.

- 3) Untuk mengetahui pelayanan terminal Tente sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Terminanl Penumpang.
- 4) Untuk mengetahui Pelayanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan di Terminal Tente.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat karena banyak pengetahuan baru yang didapat saat penelitian di lapangan, di bangku kuliah terutama ilmu transportasi.
- 2) Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi untuk pengelola Terminal Tente maupun pemerintah atau Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memiliki wewenang, agar dapat melakukan program penataan dan pengembangan sarana dan prasarana transportasi, sehingga kelayakan pelayanan di Terminal Tente lebih optimal.

#### **1.5 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) Penilaian terhadap pelayanan terminal diperoleh dari persepsi penumpang dan operator kendaraan menggunakan standart pelayanan terminal menggunakan kuisisioner skoring.
- 2) Tidak menghitung waktu kedatangan dan keberangkatan bus.
- 3) Tidak menghitung analisis ekonomi dan perencanaan konstruksi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Mayati Syartin Gumabo, Dkk pada tahun 2014 melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kelayakan Terminal Angkutan Umum Di Kecamatan Tobelo Tengah”. Terdapat permasalahan yang ditemui yaitu terminal ini tidak berfungsi secara optimal dan juga dikarenakan kegiatan pasar dan terminal belum terpusat sehingga sebagian supir angkutan umum membuat terminal bayangan di pusat kota. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi kelayakan Terminal Bus Wosia Tobelo baik secara fisik maupun dari segi aturan untuk mengidentifikasi faktor penyebab tidak berfungsinya terminal secara optimal. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, kuisisioner, observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan dua komponen yaitu kuantitatif dan kualitatif. Hasil akhir yang diperoleh bahwa terminal Bus Wosia Tobelo sudah layak dan yang membuat terminal ini tidak berfungsi secara optimal yaitu peruntukan lahan atau letak terminal tidak sesuai dengan aturan sehingga mempengaruhi aksesibilitas pengguna angkutan umum. Dan juga sebagian besar petugas terminal belum mendapat pendidikan khusus serta pelatihan teknis perhubungan mengakibatkan dalam menjaga dan mengawasi ketertiban operasional Terminal Bus Wosia Tobelo masih sangat kurang dan belum berfungsi secara baik. (Mayati Syartin Gumabo, Dkk,2014)

Penelitian yang dilakukan Syahreza Muhammad Iqbal tahun 2018 dengan judul “Evaluasi Kinerja Teknis Pelayanan Terminal Angkutan Umum Kota Kutacane (Studi Kasus Terminal Terpadu Kutacane)”. Untuk mengevaluasi kinerja teknis terminal terpadu Kutacane dilakukan penelitian tujuannya agar dapat mengetahui bagaimana tingkat pelayanan di terminal terpadu Kutacane. Agar mendapatkan hasil yang akurat harus dimulai dari survey lokasi, menghitung angkutan umum yang keluar dan masuk serta menghitung kendaraan yang masuk pelataran parkir. Survey dilakukan

selama 3 hari Sabtu, Minggu, Senin dari jam 06.00 – 18.00. Setelah semua data didapat maka dapat dilakukan pengolahan untuk mendapatkan hasil penelitian. Pengolahan data diambil 1 hari terdapat untuk mewakili data yang lainnya dan hari terdapat terjadi pada hari senin dengan jumlah angkutan umum 199 kendaraan/jam. Dari pengolahan dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya pelayanan di terminal terpadu Kutacane karena banyak fasilitas-fasilitas terminal yang kurang baik. Untuk perparkiran didapat jumlah kendaraan yang parkir maksimum AKAP 3 kendaraan/jam, AKDP 1 kendaraan/jam, AKDES 16 kendaraan/jam. (Syahreza Muhammad Iqbal, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian Dwi Mariatul pada tahun 2020 tentang “Kajian Kepuasan Dan Sistem Pelayanan Terminal Tipe A Sumer Payung Sumbawa”. Terdapat rumusan masalah yaitu, bagaimana kondisi sirkulasi dalam terminal? Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Sumer Payung dalam menunjang sistem transportasi yang memadai? Apakah sistem pelayanan terminal sudah sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara terminal?. Metode analisis data menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan metode checklist berdasarkan PM No.40 tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang/pelanggan terhadap kualitas pelayanan Terminal Sumer Payung Kota Sumbawa dikategorikan (2,80-3,60 ) dengan hasil rata-rata skor Nilai tingkat kepuasan  $X = (2,99)$ . Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Sumer Payung Kota Sumbawa berdasarkan 6 (enam) dimensi adalah cukup memuaskan. Berdasarkan Data hasil evaluasi pelayanan terminal ditinjau dari standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Type A menunjukkan bahwa pelayanan di Terminal Sumer Payung Kota Sumbawa tidak sesuai Criteria berdasarkan PM No.40 tahun 2015 dengan prosentase 46% fasilitas telah ada dan 54% belum ada. Hal ini dikarenakan wabah COVID-19 sehingga terjadi pengunduran waktu untuk memperbaiki fasilitas-fasilitas terminal yang rusak dan belum ada. (Dwi Mariatul, 2020)

Penelitian dan analisis yang dilakukan oleh Nadila Syari tahun 2020 menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dengan judul “Evaluasi Kelayakan Terminal Dara Tipe A Kota Bima”. Adapun permasalahan yang ditemui dalam penelitian tersebut yaitu, Bagaimana kondisi sirkulasi dalam terminal? Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Dara dalam menunjang sistem transportasi yang memadai? Apakah sistem pelayanan terminal sudah sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara terminal nomor 40 tahun 2015? Sehihha berdasarkan hasil analisis dan perhitungan dengan mengacu pada Peraturan Menteri 31 tahun 1995, pola sirkulasi penumpang dan kendaraan pada Terminal Dara telah sesuai dimana tidak terjadi perpotongan antara kases masuk dan keluar penumpang baik yang akan naik kendaraan maupun turun dari kendaraan serta tidak terjadi perpotongan antara akses pejalan kaki dan kendaraan. Tingkat kepuasan penumpang/pelanggan terhadap kualitas pelayanan Terminal Dara Kota Bima hasil rata-rata skor nilai tingkat kepuasan  $\bar{X} = (3,53)$  dan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Dara Kota Bima berdasarkan 6 (enam) dimensi dianggap cukup memuaskan. Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan bahwa terminal Dara saat ini memiliki fasilitas yang cukup lengkap hanya saja pengoperasiannya belum dilaksanakan secara maksimal. Dari data hasil Evaluasi Pelayanan Terminal Berdasarkan Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Type A Dara Kota Bima Peraturan Menteri Perhubungan No.40 Tahun 2015 menunjukkan bahwa pelayanan di terminal Dara Kota Bima sudah sesuai kriteria berdasarkan PM No.40 tahun 2015 dengan prosentase 53% fasilitas telah ada dan 47% belum ada. (Nadila Syari, 2020)

Dari hasil penelitian Mustika Handayani, Dkk pada tahun 2020 melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo”. Terdapat permasalahan yang ditemui yaitu sejumlah 310 unit kios darurat yang membuat kondisi Terminal Kongsu semakin memprihatinkan dan kurang terawat. Dengan demikian tujuan

dilakukannya penelitian ini adalah mengevaluasi pelayanan dan fasilitas Terminal Kongs di Kabupaten Purworejo. Evaluasi fasilitas dilakukan dengan mengetahui kesesuaian fasilitas Terminal Kongs Purworejo dengan standar terminal bus tipe C berdasarkan PM. Perhubungan No 132 Tahun 2015 dan Perda Kabupaten Purworejo No 18 Tahun 2011 dan menyebarkan kuisioner yang kemudian dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), sedangkan untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal terminal kongs menggunakan metode Internal Factor Evaluation (IFE) Matriks dan External Factor Evaluation (EFE) Matriks. Hasil survei fasilitas menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa fasilitas umum dan penunjang di Terminal Kongs yang belum tersedia yaitu bangunan kantor terminal, ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum, tempat penitipan barang, dan taman. Serta terdapat beberapa fasilitas yang tidak layak yaitu tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar, kamar kecil/toilet, dan kios/kantin. Berdasarkan analisis menggunakan metode CSI, hasil persepsi pelayanan dan fasilitas terminal masuk dalam skala penilaian “cukup puas” dengan persentase sebesar 57,86% untuk pengemudi dan 58,54% untuk pengguna. Berdasarkan analisis menggunakan metode IFE dan EFE Matriks, mendapatkan skor masing-masing sebesar 2,79 dan 2,88. Hasil ini menunjukkan bahwa Terminal Kongs cukup berfungsi secara optimal dengan strategi jaga dan pertahankan sesuai kuadran V melalui pengembangan fasilitas dan pelayanan Terminal Kongs. (Mustika Handayani, Dkk, 2020)

Berdasarkan analisis penelitian Firdaus tahun 2020 tentang “Aplikasi Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan AKAP Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caruban – Kabupaten Madiun)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut/variabel-variabel yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya dan atribut/variabel-variabel yang perlu dipertahankan kinerja kualitas



pelayanannya. Penelitian ini menggunakan alat analisa importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) untuk menganalisa data survey yang masuk. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner sebanyak kurang lebih seratus responden didapatkan hasil Hasil customer satisfaction index (CSI) performance (kinerja) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 87,53 dalam kategori baik namun perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya, sementara customer satisfaction index (CSI) expected (harapan) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 94,55. Hasil analisa Importance Performance Analysis maka atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah pada kuadran I yaitu ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan saran dan masukan (24), kemudian Kesesuaian Ketersediaan Jumlah Bus dan Angkutan Sesuai Dengan Rute (17), Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (6), Keberadaan dan Kondisi Kehandalan/Keteraturan di Terminal (3), Kejelasan Waktu Operasional Bus (12), serta Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (7). (Firdaus, 2020)

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Pengertian Terminal**

Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ketujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping itu juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang (Departemen Perhubungan, 1996).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan atau

barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal dikelompokkan 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.

Terminal menurut Adisasmita (2012) adalah titik simpul dari berbagai moda angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang dari satu sarana angkutan ke sarana angkutan lainnya dan sebagai tempat pengaturan, pergerakan kendaraan maupun penumpang dan merupakan titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk melakukan perjalanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa terminal merupakan bagian dari sistem transportasi sebagai tempat pemberhentian sementara (transit) maka di dalam terminal akan terjadi perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan yang lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Berdasarkan tuntutan tersebut maka suatu terminal harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani semua kegiatan yang terjadi akibat adanya perpindahan kendaraan, penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan yang ada pada terminal dapat berjalan lancar, tertib, teratur, aman dan nyaman

### **2.2.2 Fungsi Terminal**

Terminal penumpang berfungsi untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang, serta perpindahan moda angkutan yang terpadu dan pengawasan angkutan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengklasifikasikan terminal penumpang menjadi 3 (tiga) yaitu :

- 1) Terminal penumpang tipe A Merupakan terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP). atau angkutan Batas Lintas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (ADES).
- 2) Terminal penumpang tipe B Merupakan terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (ADES).
- 3) Terminal penumpang tipe C Berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota (AK) dan atau Angkutan Pedesaan (ADES).

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).

Menurut Departemen Perhubungan (1996), fungsi terminal pada dasarnya dapat dilihat dari 3 (tiga) unsur terkait terminal, yaitu berupa:

- 1) Penumpang

Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran, teluk,

ruang tunggu, papan informasi, toilet, kios-kios, loket, fasilitas parkir dari kendaraan pribadi dan lain-lain).

2) Pemerintah

Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas, untuk menata lalu lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus angkutan umum.

3) Operator Angkutan Umum

Fungsi terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan pelayanan operasi angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak angkutan umum dan fasilitas pangkalan

### 2.2.3 Klasifikasi Terminal

Berdasarkan kriteria masing-masing maka terminal dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Departemen Perhubungan, 1996) :

- 1) Klasifikasi Terminal Berdasarkan Peranannya Terminal dibedakan atas 2 (dua) berdasarkan peranannya, yaitu:
  - a) Terminal primer adalah terminal untuk pelayanan arus barang dan penumpang (jasa angkutan) yang mencakup kawasan regional.
  - b) Terminal sekunder adalah terminal untuk pelayanan penumpang dan barang (jasa angkutan) yang bersifat lokal atau melengkapi kegiatan terminal primer.
- 2) Klasifikasi Terminal Berdasarkan Fungsinya Ada 3 (tiga) jenis terminal yang dibedakan atas fungsinya yaitu :
  - a) Terminal Utama adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan) dengan ciri sebagai berikut :
    - Berfungsi sebagai alat pengatur angkutan yang bersifat melayani arus angkutan barang dan penumpang dalam jarak jauh dan volume tinggi.
    - Bongkar muat lebih besar atau sama dengan 8 ton/unit angkutan atau 40 penumpang/unit angkutan.

- b) Terminal Madya adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan) dengan ciri sebagai berikut :
- Berfungsi sebagai alat penyalur angkutan yang bersifat melayani arus angkutan barang dan penumpang dalam jarak dan volume sedang.
  - Bongkar muat lebih besar atau sama dengan 5 ton/unit angkutan atau 20 penumpang /unit angkutan.
- c) Terminal cabang adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan) dengan ciri sebagai berikut :
- Sebagai alat penyalur angkutan yang bersifat melayani arus angkutan barang dan penumpang dalam jarak pendek dan volume kecil.
  - Bongkar muat lebih kecil atau sama dengan 2,5 ton/unit angkutan atau 10 penumpang/unit angkutan.
- 3) Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan Ada 4 (empat) jenis terminal yang dapat dibedakan berdasarkan jenis angkutan yang digunakan yaitu:
- a) Terminal Penumpang adalah terminal untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang.
  - b) Terminal Barang/Cargo adalah terminal untuk perpindahan (bongkar muat) barang dari moda transport yang satu ke moda transport yang lainnya.
  - c) Terminal Khusus adalah terminal yang dipengaruhi oleh sifat-sifat barang yang diangkut.
  - d) Terminal Truk adalah terminal yang sesuai dengan kebutuhannya, dinyatakan dengan jumlah truk yang dapat diparkir atau menunggu dalam satuan waktu.
- 4) Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanan.
- Berdasarkan tingkat pelayanannya, terminal penumpang yang dinyatakan dalam jumlah arus minimum kendaraan per satuan waktu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 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.

#### **2.2.4 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, sekurang-kurangnya 20 Km di Pulau Jawa, 30 Km di Pulau Sumatera dan 50 km di pulau lainnya.

- e) Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya, di hitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

## 2) Terminal penumpang tipe B

Terminal Penumpang Tipe B adalah 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:(Sukardin. 2022).

- a) Terletak dalam jaringan trayek antar provinsi
- b) Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIB
- c) Luas lahan yang tersedia sekurang-kurang 3 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, dan 2 Ha di pulau lainnya.
- d) 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.
- e) 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, di hitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

## 3) Terminal penumpang tipe C

Terminal penumpang tipe C adalah 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 dan dalam jaringan trayek pedesaan.
- c) Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi kelas IIIA.

- d) Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

### **2.2.5 Arus Kendaraan**

Pada Terminal Berdasarkan tingkat pelayanannya, terminal penumpang yang dinyatakan dalam jumlah arus minimum kendaraan per satuan waktu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: (Sukardin. 2022).

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

### **2.2.6 Fasilitas Terminal**

Supaya terminal bisa memberikan pelayanan yang baik bagi penggunaannya, keberadaan fasilitas-fasilitas yang diperuntukkan bagi pengguna jasa terminal sangat dibutuhkan. Fasilitas-fasilitas tersebut perlu disediakan dalam jumlah yang cukup dan harus dijaga agar tetap mampu memberikan pelayanan bagi pengguna jasa terminal sesuai dengan fungsinya. (Adisasmita.2012)

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 132 tahun 2015 pada terminal tipe B sekurang-kurangnya harus memiliki fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang terdiri atas:

#### **1) Fasilitas Utama**

Fasilitas utama merupakan fasilitas yang mutlak ada di suatu terminal dalam rangka memberikan pelayanan bagi masyarakat, khususnya penumpang, calon penumpang, sopir, awak armada, maupun orang-orang yang memerlukan jasa terminal angkutan umum.

Adapun yang dapat digolongkan sebagai fasilitas utama terdiri dari:

- a) Jalur pemberangkatan angkutan umum ini disediakan bagi kendaraan angkutan umum penumpang untuk menaikkan penumpang (loading) dan untuk memulai perjalanan sesuai trayek yang ditentukan.
- b) Jalur kedatangan kendaraan umum adalah areal yang disediakan bagi kendaraan angkutan umum penumpang untuk menurunkan penumpang (unloading) yang dapat pula merupakan akhir perjalanan.



- c) Jalur tunggu kendaraan umum yaitu pelataran yang disediakan bagi angkutan umum untuk bersiap menuju jalur pemberangkatan, yang juga dapat berfungsi sebagai tempat istirahat bagi angkutan umum beserta awaknya.
- d) Tempat tunggu penumpang dapat berupa pelataran atau areal yang disediakan bagi calon penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum.
- e) Jalur lintasan merupakan pelataran yang disediakan bagi angkutan umum yang akan langsung melanjutkan perjalanan setelah menurunkan penumpang.
- f) Bangunan kantor terminal merupakan sebuah bangunan yang didalamnya berlangsung kegiatan pelayanan masyarakat oleh operator terminal meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan terminal. Pada bangunan ini biasanya juga terdapat menara pengawas, pos pemeriksaan, loket penjualan karcis, serta papan informasi.
- g) Tempat istirahat sementara untuk penumpang yang sedang menunggu keberangkatan atau yang kedatangan.
- h) Menara pengawas adalah digunakan untuk memantau aras kendaraan yang masuk dan keluar terminal.
- i) Loket penjualan karcis, digunakan untuk calon penumpang membeli karcis.
- j) Rambu-rambu dan papan informasi.
- k) Pelataran parkir kendaraan pengantar dan taksi. Fasilitas ini disediakan bagi kendaraan pengantar calon penumpang serta bagi armada taksi yang menyediakan jasa transportasi bagi penumpang untuk sampai ke tempat yang dituju.

## 2) Fasilitas Penunjang

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

- a) Toilet harus disediakan dalam jumlah yang cukup sesuai dengan kapasitas layanan terminal terhadap penumpang maupun awak armada

angkutan umum, dan sedapat mungkin dalam keadaan bersih/layak pakai.

- b) Tempat ibadah disediakan bagi penumpang maupun awak armada angkutan umum untuk menunaikan kewajibannya sebagai umat beragama.
- c) Kantin/kios disediakan untuk memenuhi kebutuhan penumpang, awak armada angkutan umum, petugas terminal dan lainnya terhadap makanan, minuman, oleh-oleh dan lain-lain yang diperlukan selama perjalanan dalam angkutan umum.
- d) Ruang pengobatan disediakan untuk mengatasi keadaan darurat di lingkungan terminal, khususnya yang berkaitan dengan masalah kesehatan. Untuk itu ruang pengobatan ini juga perlu dilengkapi dengan tenaga medis yang terampil.
- e) Ruang informasi dan pengaduan dibuat untuk memberikan informasi mengenai kegiatan yang ada di terminal, trayek yang dilayani, biayatransportasi dan lainnya, serta untuk menerima pengaduan dari masyarakat terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan dalam pelayanan terminal.
- f) Telepon umum perlu disediakan sebagai sarana telekomunikasi.
- g) Taman perlu dibuat dilingkungan terminal untuk memberikan kesan yang indah dan asri, sehingga para penumpang yang menunggu angkutan umum tidak merasa bosan.
- h) Tempat penitipan barang perlu sekali disediakan sebagai tempat penitipan barang penumpang angkutan umum.

## **2.2.7 Kegiatan di Dalam Terminal**

### **2.2.7.1 Kegiatan pengunjung**

- 1) Kegiatan penumpang
  - a) Pelaku datang dari luar kota dan melanjutkan ke kota lain atau ke desa lain (transit).
  - b) Pelaku melakukan kegiatan menuju keluar kota maupun ke dalam kota.

- c) Kegiatan sampingan: membeli tiket, makan, minum, sholat, ke toilet, membeli Koran/majalah, dll.
- 2) Kegiatan Pengantar atau Penjemput
  - a) Pelaku kegiatan membawa mobil pribadi atau motor dengan melakukan kegiatan. Detail kegiatan dapat dilihat pada kegiatan; datang-parkir-menunggu-pulang.
  - b) Pelaku kegiatan menemani penumpang dalam melakukan perjalanan.

#### **2.2.7.2 Kegiatan pengelolaan**

- 1) Perencanaan Operasional
  - a) Penataan fasilitas penumpang.
  - b) Penataan fasilitas penunjang terminal.
  - c) Penataan pelataran terminal menurut rute atau jurusan.
  - d) Penyajian daftar rute perjalanan dan tarif angkutan.
  - e) Penataan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal
  - f) Evaluasi sistem pengoperasian terminal.
  - g) Pengaturan jadwal petugas di terminal.
  - h) Penyusunan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan.
- 2) Kegiatan Pelaksanaan Operasional
  - a) Pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah ditetapkan.
  - b) Pemeriksaan kartu pengawas dan jadwal perjalanan.
  - c) Pengaturan tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal.
  - d) Pencatatan jumlah kendaraan dan penumpang yang datang dan berangkat, dengan menggunakan formulir sebagaimana.
  - e) Pencatatan dan pelaporan pelanggaran.
  - f) Pengaturan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.
  - g) Pemberitahuan tentang keberangkatan dan kedatangan kendaraan umum kepada penumpang.
  - h) Pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang.

Dalam operasional suatu terminal, sirkulasi dapat dibedakan menjadi empat bagian, yaitu:

a) Sirkulasi penumpang

Penumpang merupakan orang yang akan naik ataupun turun dari bus. Sebelum naik ke bus, penumpang harus membeli karcis, kemudian menunggu di ruang tunggu menuju jalur bus yang dituju. Penumpang turun meninggalkan bus melalui selasar untuk keluar terminal atau berganti bus atau angkutan kota.

b) Sirkulasi barang

Barang yang dimaksud disini adalah barang bawaan penumpang sehingga dengan sendirinya pergerakan barang mengikuti sirkulasi penumpang. Barang yang dibawa memanfaatkan jasa porter menggunakan kereta dorong, dipikul atau dijinjing sendiri oleh penumpang yang bersangkutan.

c) Sirkulasi bus

Sirkulasi bus dibedakan menjadi dua, yaitu bus dengan tujuan berhenti murni dan bus yang transit. Bus dengan tujuan murni, setelah masuk terminal dan membayar retribusi adalah menurunkan penumpang, parkir istirahat, dan akhirnya parkir di emplasemen penaikan penumpang menunggu waktu pemberangkatan. Sedangkan bus transit, setelah masuk terminal dan membayar retribusi adalah menurunkan penumpang kemudian langsung menuju emplasemen penaikan penumpang menunggu waktu pemberangkatan berikutnya.

d) Sirkulasi angkutan kota

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

3). Kegiatan Pengawasan Operasional Terminal:

a) Pemanfaatan terminal serta fasilitas penunjang sesuai dengan peruntukannya.

b) Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan.

- c) Kapasitas muatan yang diizinkan.
- d) Kelayakan jalan kendaraan yang dioperasikan.
- e) Tarif angkutan.

### **2.2.7.3 Trayek dan Rute**

Trayek adalah tempat-tempat angkutan kota secara tetap melayani penumpang yaitu dengan menaikannya dan menurunkannya. Suatu rute biasanya merupakan suatu lintasan tetap dari angkutan umum yang melewati beberapa daerah, angkutan umum secara rutin melayani calon penumpang dan di lain pihak calon penumpang menggunakan angkutan pada rute-rute tersebut. Ditinjau dari kepentingan penumpang, maka suatu rute hendaknya dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang, sedangkan ditinjau dari pihak pengelola angkutan, suatu rute yang baik adalah rute yang akan memperbesar tingkat pendapatan dan memperkecil biaya operasi sehingga keseluruhan akan mempertinggi margin keuntungan. Rute angkutan umum biasanya ditempatkan dan di lokasi yang memang diperkirakan ada calon penumpang yang dilayani.

Pada umumnya, trayek angkutan umum yang melayani masyarakat dalam suatu wilayah jumlahnya lebih dari satu, maka ditinjau dari keseluruhan akan ada suatu sistem jaringan rute yaitu sekumpulan rute yang bersama-sama melayani kebutuhan umum masyarakat. Dalam sistem jaringan rute tersebut akan terjadi pertemuan dua rute atau lebih. Pada titik-titik yang dimaksud dimungkinkan terjadinya pergantian rute, karena pada kenyataan seorang penumpang tidak selamanya menggunakan hanya satu rute perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan (Warpani, 2002).

Menurut keputusan Menteri Perhubungan KM. 35 tahun 2003, jaringan trayek angkutan umum meliputi:

- 1) Trayek Lintas Negara yaitu trayek yang melalui batas negara.
- 2) Trayek Antar Kota Antar Provinsi yaitu trayek yang melewati lebih dari satu provinsi.

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

#### **2.2.8 Standar Pelayanan**

Penyelenggaraan 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 :

##### **2.2.8.1. Pelayanan keselamatan**

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

- 1) Pemisahan jalur kendaraan dengan jalur pejalan kaki agar meminimalkan crossing antara penumpang dengan kendaraan yang keluar masuk kawasan terminal.
- 2) 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.

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

#### **2.2.8.2 Pelayanan keamanan**

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

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

#### **2.2.8.3 Pelayanan kehandalan dan keteraturan.**

- 1) Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
- 2) Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
- 3) Loker Penjualan Tiket.
- 4) Kantor Penyelenggara Terminal, ruang kendali, dan manajemen sistem informasi Terminal.
- 5) Petugas operasional Terminal, yang mengatur pelayanan di terminal.

#### **2.2.8.4 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:

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

#### **2.2.8.5 Pelayanan kemudahan dan keterjangkauan**

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

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



#### **2.2.8.6 Pelayanan kesetaraan**

1) Fasilitas penyandang difable.

Penyandang disabilitas merupakan salah satu kelompok pengguna terminal bus yang perlu diperhatikan, sehingga terminal harus menyediakan fasilitas untuk kenyamanan menunggu dan penunjang kenyamanan perpindahan penumpang antar moda transportasi.

2) Ruang ibu menyusui

Ruangan di area terminal yang dapat digunakan untuk ibu yang sedang menyusui atau mempunyai bayi supaya lebih leluasa menyusui agar lebih aman dan terhindar dari keramaian.

### **2.3 Ukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal**

#### **2.3.1 Tingkat Pengukuran**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) metode survei kepuasan pengguna jasa dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, cukup, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- 2) Responden diminta untuk menuliskan masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan - perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- 3) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- 4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing - masing elemen

(*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Importance Performance Analysis*.

### 2.3.2 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan beberapa faktor nama Likert's Summated Ratings (LSR) atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan nantinya. Penelitian dilakukan dalam skala 5 ( Lima ) tingkat Likert dengan asumsi bahwa lima tingkatan ini dapat mewakili seluruh tanggapan responden yang terdiri dari.

- 1) Sangat Puas ( SP ), responden berpendapat bahwa pelayanan yang ada adalah hal yang sangat krusial dan wajib dipenuhi, diberi bobot 5.
- 2) Puas (P), responden berpendapat bahwa kepuasan yang dirasakan sudah merupakan satu hal yang penting yang telah terpenuhi diberi bobot 4.
- 3) Biasa saja / Netral (BS/N), responden berpendapat bahwa pelayanan yang diterima sudah dirasa cukup, diberi bobot 3.
- 4) Kurang Puas (KP), responden berpendapat bahwa pelayanan yang ada merupakan suatu hal yang tidak perlu direalisasikan / tidak perlu ada, diberi bobot 2.
- 5) Tidak Puas (TP), responden menganggap bahwa pelayanan tersebut tidak boleh direalisasikan karena sama sekali tidak akan mempengaruhi kinerja terminal, diberi bobot 1.

### 2.3.3 Preferensi

Preferensi berasal dari Bahasa Inggris *Preference* yang berarti "*a greater liking for one alternative over another or others*" (kesukaan akan sebuah hal dibandingkan dengan hal yang lain). Dalam kamus Bahasa Indonesia kata preferensi jika diejakan menjadi pre.fe.ren.si (1) hak untuk

didahulukan dan diutamakan daripada yang lain, prioritas (2) pilihan kecenderungan atau kesukaan. Preferensi konsumen dapat berarti juga kesukaan, pilihan atau sesuatu hal yang lebih disukai konsumen. Maka dari itu, preferensi konsumen terhadap suatu barang dapat diketahui dengan menentukan atribut-atribut atau faktor-faktor yang melekat pada produk. Atribut-atribut itulah yang pada akhirnya dapat mempengaruhi seseorang sebagai pertimbangan untuk memilih suatu barang. (Kotler, 2000 : 15)

Untuk menerangkan suatu preferensi, terdapat beberapa aksioma (pernyataan yang dapat diterima sebagai kebenaran tanpa pembuktian) yang dapat diasumsikan ke dalam tiga sifat dasar, aksioma yang dimaksud adalah sebagai berikut : (Sukardin, 2022)

1) Kelengkapan (*completeness*)

Kelengkapan (*completeness*) mengandung pengertian jika A dan B merupakan dua kondisi atau situasi, maka setiap orang selalu harus bisa menspesifikasikan apakah:

- A lebih disukai daripada B
- B lebih disukai daripada A
- A dan B sama-sama disukai.

Jika mengacu pada dasar ini, maka tiap orang diasumsikan tidak bingung dalam menentukan pilihan. Setiap orang tahu mana yang baik dan mana yang buruk. Dengan demikian, setiap orang selalu bisa menjatuhkan pilihan di antara dua alternatif yang ada.

2) Transitivitas (*transitivity*), yaitu jika seseorang menyatakan lebih menyukai A daripada B, dan lebih menyukai B daripada C, maka orang tersebut harus lebih menyukai A daripada C,. Dengan demikian, seseorang tidak bisa mengartikulasikan preferensi yang saling bertentangan.

3) Kontinuitas (*continuity*) yaitu jika seseorang menyatakan lebih menyukai A daripada B ini berarti segala kondisi di bawah pilihan A tersebut disukaidaripada kondisi di bawah pilihan B.

Diasumsikan preferensi tiap orang akan mengikuti dasar di atas. Dengan demikian, setiap orang akan selalu dapat membuat atau menyusun ranking pada semua situasi ataupun kondisi mulai dari yang paling disukai hingga yang paling tidak disukai dari berbagai macam barang dan jasa yang tersedia.

## 2.4 Penentuan Jumlah Sampel

Dalam populasi suatu penelitian, ada yang jumlahnya tidak diketahui (*infinit*) dan ada yang diketahui (*finit*). Oleh karena itu dalam melakukan perhitungan ukuran sampel yang akan digunakan juga memperhatikan kedua jenis populasi tersebut. Berikut ini dikemukakan perhitungan ukuran sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya dan dari populasi yang diketahui jumlahnya.

### 1) Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya (*infinit*)

Bila jumlah populasi dalam penelitian tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Cochran, seperti ditunjukkan pada rumus 2.1 dibawah ini.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \dots\dots\dots (2.1)$$

Keterangan:

- $n$  = Jumlah sampel yang diperlukan
- $z$  = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%
- $p$  = Peluang benar 50%
- $q$  = peluang salah 50%
- $e$  = Tingkat kesalahan sampel

### 2) Populasi Diketahui Jumlahnya (*finit*)

Bila jumlah populasi diketahui, maka perhitungan sampel dapat menggunakan rumus slovin, seperti ditunjukkan pada rumus 2.2 dibawah ini.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Margin kesalahan (%), diambil sebesar 10%

## 2.5 Menentukan Nilai $r$ Hitung Untuk Pengujian Validitas

Tabel  $r$  untuk menentukan nilai  $R$  hitung pada uji validitas dengan menggunakan tingkat signifikan 5%. Kenapa menggunakan tingkat signifikan 5% karena mengambil resiko salah dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis sebanyak 5% dan benar dalam mengambil keputusan 95% (tingkat kepercayaan). (sugiyono, 2003 dalam Nadila Syari. 2020). Adapun Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu bisa dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini

Tabel 2. 1 Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5% dan 10 %

N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
15	15	14	14	130	116	103	92
20	19	19	19	140	122	108	97
25	24	24	23	150	129	113	101
30	29	28	27	160	135	118	105
35	33	32	31	170	142	123	108
40	38	36	35	180	148	128	112
45	42	40	39	190	154	132	115
50	47	44	42	200	160	136	118
55	51	58	46	210	165	136	112
60	55	52	49	220	171	144	125
65	59	56	53	230	176	148	127
70	63	59	56	240	182	152	130
75	67	63	59	250	187	156	133
80	71	66	62	260	192	159	135
85	75	70	65	270	197	197	138
90	79	73	68	280	202	202	140
95	83	76	71	290	207	169	143
100	87	80	73	300	216	175	147
110	94	86	78	320	225	181	151
120	102	92	83	380	234	187	155

(Sumber: Nadila Syari. 2020)

## 2.6 Uji Instrumen Data

### 2.6.1 Uji Validitas

Pengujian 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-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). 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:

- jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data pada persamaan 2.3 sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n(\sum Xi Yi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{[(n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2)(n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2)]}} \dots\dots\dots (2.3)$$

Dengan :

$r_{XY}$  = Koefisien Korelasi

$n$  = Jumlah Sampel

$Xi$  = Jawaban responden variable X

$Yi$  = Jawaban responden variable Y

$\sum Xi$  = Total jawaban responden variable X

$\sum Yi$  = Total jawaban responden variable Y

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.

### 2.6.2 Uji Reliabilitas

Azwar (2013) pada (Sukardin, 2022) 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 ke 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* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach

Alpha > 0,60 (Ghozali, 2006). Jadi nilai koefisien  $alpha > 0,60$  merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data pada persamaan 2.4 adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2.rb}{1+rb} \dots\dots\dots (2.4)$$

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)

## 2.7 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 diagram analisis IPA berikut:

Rumus yang digunakan adalah sebagai dalam analisis ini adalah sebagai berikut : Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat



kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Persamaan 2.5 dan 2.6 sebagai berikut : (Nasution, 2010).

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots (2.5)$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots (2.6)$$

Keterangan :

$\bar{x}_i$  = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

$\bar{y}_i$  = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.

$\sum x_i$  = Total skor tingkat kepuasan /performance.

$\sum y_i$  = Total skor tingkat kepentingan /importance.

$n$  = Jumlah responden.

Setelah itu dilakukan pengukuran nilai rata-rata untuk tiap atribut, selanjutnya analisis GAP atau kesenjangan yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu jasa melalui atributnya dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang dan mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan dengan rumus persamaan 2.7 dan 2.8 sebagai berikut : (Dewi .2018) :

$$GAP = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \dots\dots\dots(3.7)$$

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.8)$$

Keterangan :

$GAP$  = Nilai Kesenjangan

$Tki$  = Tingkat kesesuaian responden.

$\bar{x}_i$  = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

$\bar{y}_i$  = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.

Langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus dengan rumus persamaan 2.9 dan 2.10 sebagai berikut : (Nasution, 2010)

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{k} \dots \dots \dots (2.9)$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots \dots \dots (2.10)$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = Rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut

$\bar{y}$  = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

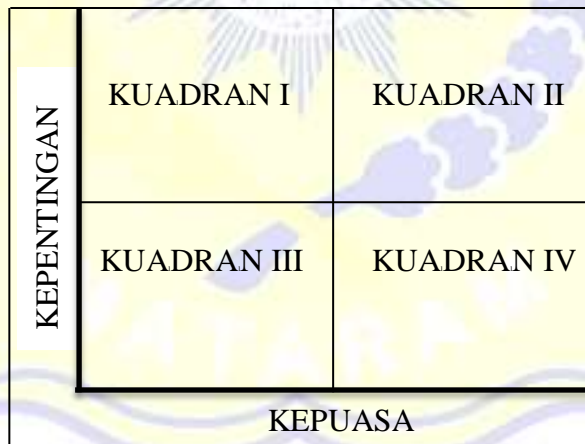
$\sum x_i$  = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

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

$k$  = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan.

Dari hasil analisis menggunakan metode IPA maka akan menghasilkan diagram kartasius sebagai tolak ukur setiap atribut pelayanan dari penilaian responden. Diagram kartasius membagi dalam empat kuadran sesuai dengan hasil analisis pada setiap atribut yang kita lakukan. Dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Diagram Kartasius



Gambar 2. 1 Diagram Kartasius Metode Analisis IPA.

Keterangan :

➤ Kuadran I

Artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan.

➤ Kuadran II

Artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). dalam hal ini perusahaan/pengedia jasa agar tetap dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya.

➤ Kuadran III

Artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

➤ Kuadran IV

Artinya atribut yang masuk pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

## **BAB III**

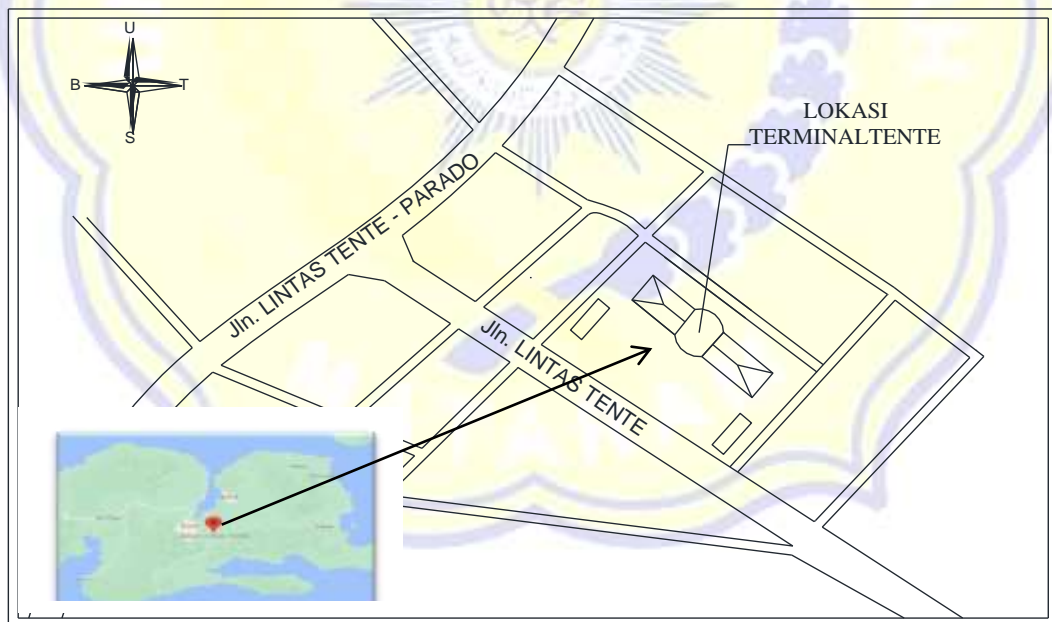
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Umum**

Penelitian ini merupakan jenis 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 penelitian ini dilakukan pada Terminal Tente yang berada di Desa Tente, Kecamatan Wohu, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Sebagai terminal dengan kategori terminal tipe B yang berfungsi melayani kendaraan umum angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES). Dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3. 1 Teminall Tente Di Jallaln Lintals Tente

### **3.3 Studi Literatur**

Penelitian diawali dengan mengumpulkan referensi pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Pustaka-pustaka ini berisi teori-teori berupa jurnal atau skripsi terdahulu yang relevan dengan kasus dan permasalahan yang ditemukan di Terminal Tente, referensi tersebut akan dijadikan sebagai acuan untuk memperoleh data dan menentukan metode yang harus digunakan dalam pengolahan data yang dapat mendukung penelitian

### **3.4 Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Pengumpulan data sekunder**

Data sekunder adalah 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

- Data populasi penumpang.
- Data jumlah volume kendaraan setiap trayek.

#### **3.4.2 Pengumpulan data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil survey langsung oleh peneliti yaitu dengan melakukan kegiatan di lapangan mengamati aktivitas di sekitar Terminal Tente dan serta menyertakan kuesioner ke pengguna jasa terminal, sehingga dengan cara ini dapat diperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian nantinya. Data yang diperoleh yaitu

- Kondisi fisik dari terminal
- Kuisisioner (Identitas dan preferensi responden)

Kuisisioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang datang ke Terminal Tente. Dasar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi serta atribut jasa yang akan diolah. Penyusunan kuisisioner berdasarkan metode service

quality, kuesioner 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.

### **3.5 Kegiatan Penelitian**

#### **3.5.1 Survei**

Penelitian dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi real Terminal Tente di Kabupaten Bima, dalam pengumpulan data dilaksanakan sebagai berikut :

- 1) Wawancara dilakukan dalam tahap pengenalan dengan petugas terminal sehingga mendapatkan informasi terkait Terminal Tente.
- 2) Kuesioner (Angket) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk diisi yang sesuai dengan keperluan penelitian.
- 3) Observasi kondisi yang ada pada terminal. Dilakukan untuk mengetahui kondisi fisik Terminal Tente sebagai terminal Tipe B.

#### **3.5.2 Peralatan Survei**

Peralatan yang akan digunakan dalam penelitian harus dipersiapkan terlebih dahulu dengan baik supaya menunjang kegiatan pada saat penelitian, sehingga tidak menghambat atau mengganggu dalam proses pengambilan data di lapangan. Peralatan yang digunakan antara lain :

- 1) Blangko kuesioner (Angket)
- 2) Alat tulis kantor (ATK)
- 3) Papan alat tulis (*clipboard*)
- 4) Kamera/HP

### **3.5.3 Waktu Pelaksanaan Survei**

Waktu pelaksanaan survei dari penelitian ini adalah setiap hari pada saat jam kerja kantor selama 14 hari dimulai dari bulan Juni sampai Juli 2022.

### **3.5.4 Pelaksanaan survei**

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

## **3.6 Pengujian Data**

### **3.6.1 Pengujian Validitas Data**

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-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).

Jika 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.

### 3.6.2 Pengujian Reliabilitas Data

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0. Jadi nilai koefisien alpha > 0,60 merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2016).

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 - 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.



### 3.7 Analisis Data

Analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini dilakukan dengan mengukur jawaban pengguna jasa Terminal Tente terhadap tingkat pelayanan terminal, dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui beberapa atribut pelayanan yang ada di terminal, yang dilihat dari segi keamanan, keselamatan, kehandalan / keteraturan, kenyamanan dan kemudahan /keterjangkauan. Atribut pelayanan tersebut disusun dalam bentuk kuisioner kemudian diberikan kepada responden.(Sukardin .2022)

Bobot penilaian menggunakan skala yang digunakan adalah skala likert dengan 5 tingkatan yang tergambar pada table 3.1 berikut:

Tabel 3. 1 Bobot Penilaian

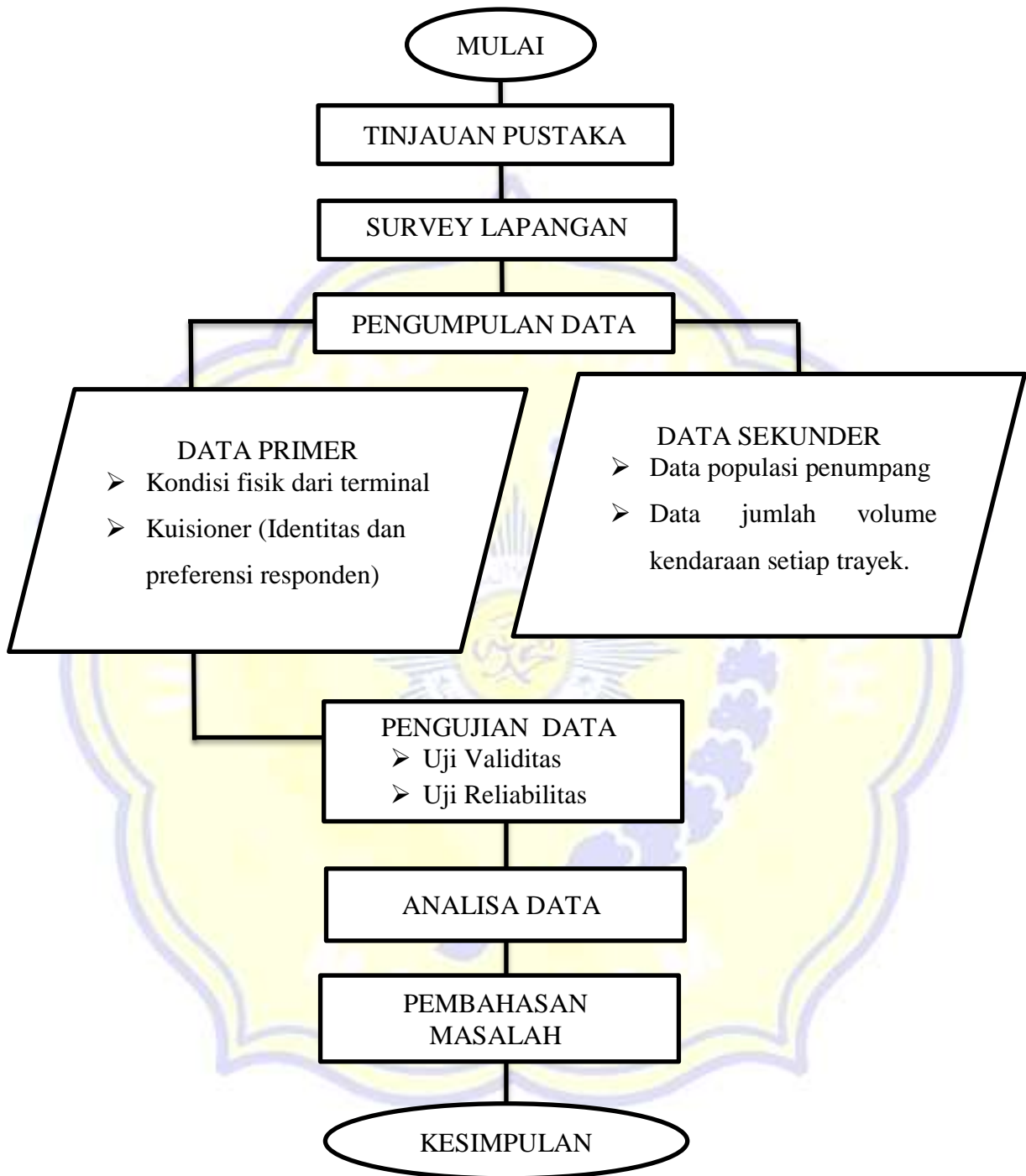
<b>Tingkat Kepentingan</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Penting	Sangat Puas	5
Penting	Puas	4
Cukup Penting	Cukup Puas	3
Kurang Penting	Kurang Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	1

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

### 3.8 Kesimpulan dan Saran

Penelitian selesai dengan memberikan 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.

### 3.9 Tahapan Penelitian



Gambar 3. 2 Bagan Alir Penelitian