

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan menguraikan kesimpulan studi yang merupakan ringkasan hasil studi yang dilakukan sesuai dengan tujuan dan sasaran dalam melakukan studi, serta saran-saran dan rekomendasi.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan studi yang dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa Terminal Leuwipanjang memiliki beberapa kelemahan, dan dalam perjalanannya menimbulkan beberapa persoalan, terutama dari segi pelayanan bagi pengguna. Studi ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pelayanan Terminal Leuwipanjang dalam melayani masyarakat sebagai pengguna terutama penumpang/calon penumpang, dengan menggali persepsi pengguna terutama bagi calon penumpang sehingga diharapkan kualitas pelayanan terminal dapat ditingkatkan lagi.

Rumusan persepsi pengguna yang dihasilkan dititikberatkan pada kualitas keselamatan, keamanan, kebersihan dan kesehatan dan kenyamanan. Sesuai dengan tujuan dan sasaran studi mengenai kajian tingkat pelayanan Terminal Leuwipanjang Kota Bandung berdasarkan persepsi pengguna, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. Persoalan umum

Persoalan yang muncul di Terminal Leuwipanjang terjadi karena penataan terminal masih belum memenuhi standar normatif, ini terlihat dari :

- Luas Terminal Leuwipanjang tidak memenuhi standar sebagai terminal regional, sehingga mengakibatkan :
 - Pengaduan ruang terbuka hijau sebagai pengendali polusi udara, peredam kebisingan dan peneduh sangat minim.
 - Terdapat beberapa komponen yang harus ada di terminal regional namun tidak terdapat Terminal Leuwipanjang.
- Sistem sirkulasi di dalam terminal tidak lancar, diantaranya :
 - Pintu masuk dan keluar terminal yang berhubungan langsung dengan jalan dua arah, sehingga menyulitkan kendaraan ketika

masuk dan keluar serta mengganggu kelancaran sirkulasi di sekitar terminal.

- Jalur kedatangan yang pendek menimbulkan antrian kendaraan yang masuk ke terminal, terutama pada jam sibuk. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan kenyamanan bagi kendaraan dan penumpang yang akan masuk ke terminal tapi juga mengganggu kelancaran sirkulasi di sekitar terminal.
- Besarnya konflik antara kendaraan dengan orang, yang disebabkan karena banyaknya perpotongan antara arus kendaraan dan orang. Selain itu juga keberadaan pedagang kaki lima di jalur pedestrian mengakibatkan pejalan lebih memilih untuk menggunakan jalur kendaraan.

b. Persoalan terminal berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna terutama penumpang dan calon penumpang.

- Kebersihan dan Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa keadaan Terminal Leuwipanjang saat ini terlihat kotor dan jauh untuk dikatakan sebagai lingkungan yang sehat, ini terlihat sampah-sampah yang berserakan hampir disetiap sudut terminal, sehingga hal ini menimbulkan rasa yang kurang nyaman bagi pengguna terminal terutama bagi penumpang dan calon penumpang. Hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuisioner dari 120 responden sebagai sampel dalam studi ini.

- Kenyamanan

Dari hasil analisis pada bab sebelumnya di dapat kesimpulan bahwa faktor kenyamanan di Terminal Leuwipanjang sangat dirasakan kurang bagi pengguna terutama bagi penumpang dan calon penumpang. Hal ini didasarkan pada pernyataan mayoritas penumpang yang menyatakan bahwa Terminal Leuwipanjang saat ini masih dirasakan sempit, kurangnya fasilitas penumpang terminal terutama fasilitas kesehatan serta banyaknya pedagang kaki lima sehingga menyebabkan

becampurnya kegiatan/aktivitas dalam satu area yang mengakibatkan penumpang menjadi bingung dan merasa tidak nyaman.

- Keamanan

Terminal merupakan salah satu tempat yang banyak menimbulkan kejahatan, dari hasil analisis pada bab sebelumnya dapat dikatakan bahwa faktor keamanan di Terminal Leuwipanjang ini masih sangat kurang, ini dapat terlihat dari pernyataan responden yang menyatakan bahwa masih kurangnya petugas keamanan di terminal sehingga jika terjadi tindak kejahatan para pengguna prasarana tersebut tidak bias langsung melaporkannya kepada pihak yang berwajib. Selain itu juga penempatan pos-pos keamanan yang kurang strategis dan jumlahnya yang terbatas.

- Keselamatan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya untuk faktor keselamatan dapat diambil kesimpulan bahwa di Terminal Leuwipanjang sering terjadi kecelakaan, hal ini terjadi karena bercampurnya bermacam-macam jenis kegiatan dalam satu area/tempat, terutama pada pelataran keberangkatan dan pelataran kedatangan.

Kajian tingkat pelayanan Terminal Leuwipanjang sebagai salah satu terminal tipe A di Kota Bandung, selain melihat dari persepsi pengguna terutama penumpang atau calon penumpang juga melihat dari tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang. Berikut akan disimpulkan beberapa temuan serta hasil analisis dari tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan Terminal Leuwipanjang saat ini. Penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang juga dititik beratkan pada kualitas kebersihan dan kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan *importance performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kepuasan yang terbagi dalam 4 kuadran dapat diketahui bahwa pengguna dalam hal ini penumpang dan calon penumpang sebagian besar hasil penilaiannya termasuk ke dalam kuadran A, dimana **kuadran A tersebut menyatakan bahwa variabel-variabel yang terletak pada kuadran**

ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pengguna, sehingga pihak pengelola harus mengupayakan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada berbagai variabel tersebut. Variabel-variabel yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan agar minat pengguna dapat terus dipertahankan.

Adapun variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini sebanyak 12 variabel yaitu :

Faktor Kebersihan dan Kesehatan

- Ketersediaan air bersih dikamar kecil/toilet
- Ketersediaan ruang terbuka hijau
- Ketersediaan balai pengobatan
- Adanya saluran air kotor/air hujan

Faktor Kenyamanan

- Jadwal pelayanan pemberangkatan/tiba tepat waktu
- Ketersediaan ruang terbuka hijau
- Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang
- Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman

Faktor Keselamatan

- Pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki
- Ketersediaan rambu-rambu peringatan
- Adanya pemisahan antara jalur pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki
- Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang

Kemudian variabel yang terdapat di **kuadran B** yang berarti bahwa variabel-variabel tersebut perlu untuk dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan kepuasan pelanggan, dan ini berarti bahwa pelanggan menganggap bahwa variabel tersebut telah memuaskan pelanggan. Adapun variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

Faktor Kebersihan dan Kesehatan

- Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali

Faktor Kenyamanan

- Ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki
- Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum

Faktor Keamanan

- Ketersediaan pos keamanan
- Adanya petugas keamanan di terminal

Selanjutnya variabel yang terdapat pada **kuadran C**, yang berarti bahwa variabel-variabel yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada variabel-variabel tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini, adapun variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah :

Faktor Kenyamanan

- Adanya pembatas/pelindung dari polusi suara
- Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi harga tiket

Selanjutnya variabel yang terdapat pada **kuadran D**, yang berarti bahwa variabel-variabel yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini, adapun variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

Faktor Kenyamanan

- Pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas
- Pelataran parkir kendaraan motor yang cukup luas

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna dalam hal ini penumpang atau calon penumpang merasa bahwa **belum puas** terhadap pelayanan Terminal Leuwipanjang, ini dapat dilihat pada variabel-variabel yang dianggap penting dan dapat memberikan rasa puas bagi pengguna belum mampu dilaksanakan dengan baik oleh pengelola

terminal, sehingga para pengguna tidak mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa prasarana transportasi ini. Selain itu juga dari nilai tingkat kesesuaiannya maka dapat dikatakan bahwa tingkat kesesuaian dari setiap variabel berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian, ini berarti juga bahwa menurut pengguna dalam hal ini penumpang atau calon penumpang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan dari temuan-temuan dan kesimpulan diatas maka dalam hal ini rekomendasi yang dapat penulis sampaikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini berdasarkan faktor-faktor yang di kaji. Khususnya variabel-variabel yang dianggap sangat penting dan dianggap kurang puas bagi pelanggan, dan hendaknya menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan dan koreksi utama menuju pelayanan terminal yang prima, serta variabel-variabel yang dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini dan jika perlu pihak manajemen mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan variabel-variabel tersebut dialokasikan kepada variabel-variabel lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan terutama variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran A.

Pada tabel rekomendasi dibawah ini penulis hanya merekomendasikan variabel-variabel yang berada pada beberapa faktor yang termasuk kepada kuadran A yang berarti bahwa variabel-variabel yang terdapat pada kuadran A tersebut perlu peningkatan kinerjanya karena sangat dirasa penting oleh pengguna namun pelaksanaannya belum terlaksana oleh pihak pengelola sehingga para pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini oleh Terminal Leuwipanjang. Selanjutnya pada Kuadran B (Pertahankan kinerja), pada kuadran ini penulis memberikan rekomendasi untuk mempertahankan kinerja dari variabel-variabel yang terdapat pada kuadran ini, karena variabel-variabel yang dirasa penting oleh penumpang dalam pelayanan telah dirasa puas dalam

pelaksanaannya sehingga pengelola perlu untuk mempertahankan kinerja pelayanan dari variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran tersebut.

Selanjutnya pada kuadran C (Prioritas Rendah), pada kuadran ini penulis memberikan rekomendasi untuk tidak terlalu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada variabel-variabel yang terdapat pada kuadran ini, karena variabel-variabel yang terdapat di kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen. Selanjutnya pada kuadran D (Cenderung Berlebihan) penulis merekomendasikan agar variabel-variabel yang berada pada kuadran ini dialokasikan pelayanannya kepada variabel-variabel yang sangat membutuhkan peningkatan kinerja terutama pada variabel-variabel yang terdapat pada kuadran A, hal ini dapat dinyatakan karena variabel-variabel yang terdapat pada kuadran D ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna namun pelayanan yang diberikan oleh pengelola sangat berlebihan atau tinggi.

Tabel V.1
Rekomendasi Variabel-Variabel yang Berada Di Kuadran A

No	Faktor	Variabel							
		Ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet		Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)		Ketersediaan Balai pengobatan		Adanya saluran air kotor/air hujan	
		Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi
1.	Kebersihan dan Kesehatan	Kamar kecil yang gelap	Pengadaan cahaya yang baik, siang dan malam hari	Kurangnya taman, pepohonan (Ruang Terbuka Hijau) di sekitar lingkungan terminal sehingga menyebabkan polusi udara yang berasal dari asap kendaraan	Penanaman pohon difokuskan untuk menyerap partikel polusi udara yang berasal dari asap kendaraan, terutama di tempat yang berhubungan dengan orang seperti di ruang tunggu, disepanjang jalur pedestrian dan di sekitar pelataran parkir	Belum tersedianya balai pengobatan/ruang kesehatan yang merupakan fasilitas penunjang untuk terminal tipe A	Mengadakan balai pengobatan yang penempatannya di usahakan berdekatan dengan kantor pengawas terminal	Adanya genangan air di sekitar terminal ketika turun hujan	Membuat saluran pembuangan air kotor yang sebaiknya mengikuti jalur kendaraan
		Kamar kecil terlihat kotor dan bau	<ul style="list-style-type: none"> Kamar kecil sebaiknya dibersihkan minimal satu kali dalam sehari Menyediakan ventilasi yang baik untuk sirkulasi udara 		Penghijauan sebaiknya tidak hanya dilakukan di luar terminal namun juga di dalam bangunan utama terminal berupa		Sebaiknya balai pengobatan tersebut di bangun berdasarkan standard an aturan yang berlaku dan minimal memiliki ruang perawatan, ruang		Membersihkan saluran pembuangan air kotor yang biasanya tersumbat oleh banyak sampah yang dibuang sembarangan.

No	Faktor	Variabel							
		Ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet		Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)		Ketersediaan Balai pengobatan		Adanya saluran air kotor/air hujan	
					tanaman di dalam pot atau bak bunga		istirahat perawat dan kamar kecil		
		Keadaan kamar kecil yang sempit	Memperluas kamar kecildengan mendesain ulang berdasarkan standar yang berlaku						
		Kamar kecil yang sulit untuk ditemukan	Menenmpatkan rambu-rambu peringatan/penunjuk arah						

Sumber : Hasil Analisis, 2008

No	Faktor	Variabel							
		Jadwal Pelayanan Pemberangkatan/tiba tepat waktu		Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)		Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang		Ketersediaan Jalur Pejalan Kaki yang Nyaman	
2.	Kenyamanan	Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi
		Banyaknya perusahaan-perusahaan angkutan umum yang sering terlambat baik pergi maupun datang dari dank e terminal	Perusahaan wajib untuk menjamin tepatnya waktu berangkat dan waktu tiba angkutan umum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya	Kurangnya taman, pepohonan (Ruang Terbuka Hijau) di sekitar lingkungan terminal sehingga menyebabkan polusi udara yang berasal dari asap kendaraan	Pengadaan tanaman berupa pohon berkanopi, semak-semak tebal dan rumput di terminal agar dapat mengurangi efek silau dan menghambat kenaikan suhu di sekitar terminal	Belum tersedianya tempat khusus untuk penurunan penumpang sehingga kecelakaan di pelataran kedatangan tidak dapat dielakkan	Pengadan tempat khusus untuk penurunan penumpang yang berupa jalur kendaraan dan trotoar sebagai pelataran penumpang, dengan menyediakan peneduh bagi penumpang	Jalur pedestrian yang sempit	Sebaiknya lebar jalur pedestrian disesuaikan dengan jumlah pejalan kaki, sehingga konflik fisik antara pejalan tidak terjadi serta sedapat mungkin jalur pedestrian ini menghubungkan semua komponen yang ada di terminal

No	Faktor	Variabel							
		Jadwal Pelayanan Pemberangkatan/tiba tepat waktu		Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)		Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang		Ketersediaan Jalur Pejalan Kaki yang Nyaman	
					Penanaman pepohonan tinggi berdaun lebat dan berkanopi untuk memberi keteduhan		Pemisahan yang jelas antara jalur kendaraan dengan orang		Sebaiknya pada jalur pedestrian tidak diperbolehkan adanya kegiatan/aktivitas lain seperti pedagang kaki lima
					Untuk memberikan kesejukan dan suasana segar sebaiknya menanam semak/perdu berdaun banyak dan rumput pada tempat berkumpulnya masa seperti di ruang tunggu dan lokasi pedagang	Sering terjadinya kecelakaan di pelataran kedatangan	Menghindari tumbuhnya aktivitas lain yang mengganggu penumpang ketika turun dari bus, seperti pedagang kaki lima	Jalur pedestrian dengan permukaan lantai yang tidak rata dan licin	Sebaiknya adanya perbedaan fisik antara lantai jalur pedestrian dengan yang lainnya seperti dari jenis permukaannya yang kasar dan warna yang mencolok.

Sumber : Hasil Analisis, 2008

No.	Faktor	Variabel							
		Pemisahan Antara Jalur Kendaraan Dengan Pejalan Kaki		Ketersediaan Rambu-Rambu Peringatan		Adanya Pemisahan Antara Jalur Pembelian Tiket Dengan Pejalan Kaki		Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang	
		Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi	Eksisting	Rekomendasi
3.	Keselamatan	Bercampurnya aktivitas kendaraan dan orang, terutama di pelataran keberangkatan dan kedatangan	Menempatkan rambu-rambu peringatan, terutama di sekitar perpotongan sirkulasi pejalan dengan kendaraan	Banyaknya para pengguna terminal yang tidak mengetahui letak dari beberapa komponen terminal seperti toilet dan Mushalla	Menyediakan rambu-rambu peringatan disetiap sudut terminal dan terutama didalam bangunan utama terminal agar memudahkan penumpang dalam memanfaatkan prasarana transportasi berupa terminal	Para penumpang membeli tiket langsung di atas armada sehingga loket tempat penjualan tiket tidak berfungsi sebagai tempat pelayanan penjualan tiket	Sebaiknya pembelian tiket dilayani oleh petugas penjual tiket yang berada di tempat pembelian tiket atau loket agar komponen terminal ini berfungsi sebagaimana mestinya	Belum tersedianya tempat khusus untuk penurunan penumpang sehingga kecelakaan di pelataran kedatangan tidak dapat dielakkan	Pencahayaan yang baik dan tidak silau, Menempatkan rambu peringatan dan penunjuk arah, Permukaan jalan tidak licin, Mengatur arah sirkulasi, Menempatkan rambu peringatan dan penunjuk arah
			Permukaan jalan tidak licin		Pengadaan rambu-rambu peringatan di lokasi yang rawan kecelakaan dan kejahatan			Bercampurnya kegiatan di pelataran kedatangan dan keberangkatan	Sebisa mungkin menghindari timbulnya aktivitas lain yang dapat mengganggu penumpang ketika turun dari bus, seperti PKL dan para calo.
			Penempatan rambu-rambu, tanaman di persimpangan jalur kendaraan agar pengemudi bisa mengamati jalur		Penyediaan rambu-rambu peringatan sebaiknya di letakkan di ruang publik ditempatkan				

No.	Faktor	Variabel							
		Pemisahan Antara Jalur Kendaraan Dengan Pejalan Kaki		Ketersediaan Rambu-Rambu Peringatan		Adanya Pemisahan Antara Jalur Pembelian Tiket Dengan Pejalan Kaki		Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang	
			pedestrian dengan lebih awas		di lokasi yang strategis dan mudah dikenali				
					Peletakkan rambu-rambu tidak mengganggu jalur pedestrian				

Sumber : Hasil Analisis, 2008

5.3 Saran

Studi yang sudah dilakukan belum sempurna dan masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk lebih menegaskan dan upaya peningkatan hasil penelitian, disarankan untuk membuat kajian lebih mendalam dan menyeluruh, jadi bukan hanya pelanggan dalam hal ini penumpang akan tetapi juga pemerintah dan swasta, pengusaha angkutan, pengemudi angkutan serta pihak-pihak yang bersangkutan dengan peningkatan pelayanan terminal.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan Terminal Leuwipanjang.