

**TUGAS AKHIR**

**IDENTIFIKASI TINGKAT PELAYANAN TERMINAL BUS  
TANJUNGPANDAN DILIHAT DARI PERSEPSI PENGGUNA**

*Disusun Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Strata Satu (S1)*

**Disusun Oleh :**

**ARUM AZTININGRUM**

**133060005**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2018**

## **ABSTRAK**

*Terminal Tanjungpandan merupakan salah satu Terminal Angkutan kota dalam propinsi (AKDP) yang terletak di pusat kota Kabupaten Belitung. Kabupaten Belitung memiliki 2 terminal tipe B kelas 2 yaitu Terminal Tanjungpandan dan Terminal Manggar untuk melayani transportasi kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, bus yang beroperasi pada terminal ini sebanyak 20 unit bus antar kota dalam provinsi (AKDP) dan beroperasi melalui terminal bus Tanjungpandan, armada yang disediakan yaitu melayani rute, yakni Tanjungpandan – Manggar, Tanjungpandan - Membalong Dan Tanjungpandan – Gantung.*

*Dilihat dari tingkat pelayanan pada Terminal Tanjungpandan bahwa belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola terminal kepada penumpang oleh sebab, itu studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan Terminal dan persepsi penumpang terhadap sisi kepuasan dan kepentingan mengenai tingkat pelayanan Terminal Tanjungpandan berdasarkan variabel yang telah ditentukan yaitu keamanan, keselamatan, kebersihan, kesehatan, kenyamanan dan ketepatan waktu dengan menggunakan metode IPA, dan pada Terminal Tanjungpandan tidak adanya konektivitas antara angkutan kota dan bus AKDP dikarenakan tidak masuknya angkutan kota ke Terminal Tanjungpandan sehingga pada Terminal ini tidak terjadinya pergantian moda.*

*Berdasarkan analisis persepsi dapat dilihat ada beberapa fasilitas yang belum tersedia pada Terminal Tanjungpandan serta tidak adanya konektivitas sehingga tidak adanya pergantian moda terhadap Terminal Tanjungpandan dengan ini diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada Terminal Tanjungpandan sehingga tidak terjadinya penurunan penumpang setiap tahunnya.*

*Kata kunci : Tingkat pelayanan, Terminal, Konektivitas, Persepsi*

## **ABSTRACT**

*Tanjungpandan Bus Station is one of the provincial city Transport (AKDP) located in downtown Belitung Regency. Belitung regency has 2 bus station class 2 of type B namely Tanjungpandan Bus Station and Manggar Bus Station to serve public transportation for inter-city transportation within the province, buses operating on this terminal are 20 units of inter-city bus within the province (AKDP) and Tanjungpandan bus station, provided to serve the route Tanjungpandan - Manggar, Tanjungpandan - Membalong and Tanjungpandan - Hanging..*

*When viewed from the level of service at Tanjungpandan Bus Station it can be seen that the level of service has not been optimally provided by the bus station management to passengers, therefore this study aims to determine the level of services of tanjungpandan bus station and perceptions of the benefits and benefits of Tanjungpandan bus station with variables that have established security, convenience, convenience, cleanliness, comfort, convenience and timeliness using the IPA method, and at Tanjungpandan Bus Station there is no connectivity between urban transport and AKDP bus because it can't enter Tanjungpandan bus station at this no change of modes..*

*Based on the perception analysis can be seen there are some facilities that are not yet available at Tanjungpandan Bus Station and the absence of connectivity so that no change of modes against Tanjungpandan Bus Station with this analysis required to improving the quality of service at Tanjungpandan Bus Station so that there is no decrease in passengers every year..*

*Keywords: Service level, Terminal, Connectivity, Perception*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan transportasi merupakan kebutuhan turunan (*derived demand*) akibat aktivitas ekonomi, sosial, dan sebagainya. Dalam kerangka makro-ekonomi, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional, dan lokal, baik di perkotaan maupun di pedesaan. Harus diingat bahwa sistem transportasi memiliki sifat sistem jaringan di mana kinerja pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh integrasi dan keterpaduan jaringan.

Berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan RI Nomor 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, fasilitas terminal penumpang terdiri atas 2 (dua) yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang yaitu jalur keberangkatan kendaraan, jalur kedatangan kendaraan, ruang tunggu penumpang, tempat parkir kendaraan, fasilitas pengelolaan lingkungan hidup, perlengkapan jalan, fasilitas penggunaan teknologi, media informasi, penanganan pengemudi, pelayanan penggunaan terminal dari perusahaan bus, fasilitas pengawasan keselamatan, jalur kedatangan penumpang, ruang tunggu keberangkatan dan ruang pembelian tiket. Sedangkan fasilitas penunjang adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang antara lain fasilitas keamanan, fasilitas istirahat awak kendaraan, toilet, fasilitas restoran dan tempat penitipan barang.

Dilihat dari fungsinya terminal dibagi menjadi 2 (dua), yaitu barang dan terminal penumpang. Terminal penumpang terdiri dari 3 (tiga) tipe, yaitu terminal tipe A, terminal tipe B dan terminal tipe C. Terminal penumpang tipe A, tipe B dan tipe C diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) kelas yaitu kelas 1, kelas 2 dan kelas 3.

Terminal penumpang tipe B kelas 2, berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota (Angkot), dan atau Angkutan Pedesaan (Ades). Kabupaten Belitung memiliki 2 terminal tipe B kelas 2 yaitu Terminal Tanjungpandan dan Terminal Manggar untuk melayani transportasi kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi. Adapun

fasilitas utama yang tersedia di Terminal Tanjungpandan yaitu jalur kedatangan, jalur keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat naik turun penumpang, tempat parkir kendaraan, fasilitas pengelolaan lingkungan hidup, kantor penyelenggaraan terminal dan loket penjualan tiket, sedangkan fasilitas penunjang yaitu fasilitas peribadatan, alat pemadam kebakaran, toilet, rumah makan, fasilitas kebersihan dan fasilitas perdagangan. Terminal Tanjungpandan Kabupaten Belitung memiliki luas 2,5 hektar, bus yang beroperasi pada terminal ini sebanyak 20 unit bus antar kota dalam provinsi (AKDP) dan beroperasi melalui Terminal bus Tanjungpandan, armada yang disediakan yaitu melayani rute, yakni tanjungpandan – manggar , tanjungpandan - membalong dan tanjungpandan – gantung. Jam operasi bus pada terminal tanjungpandan yaitu 12 jam, terminal ini tidak memiliki jadwal keberangkatan yang tetap, tetapi akan dilaksanakan efektif pada tahun depan. Adapun jumlah penumpang per tahun pada terminal tanjungpandan dapat dilihat pada **Table I.1**:

**Tabel I.1**  
**Jumlah Penumpang Per Tahun**

Tahun	Jumlah Per Tahun		Jumlah Per Tahun
	T	B	
2009	41.330	41.052	82.392
2010	41.990	41.750	83.740
2011	39.914	39.824	79.738
2012	35.686	35.658	71.344
2013	35.062	39.980	75.042
2014	24.456	28.192	52.648
2015	17.628	20.726	38.354
2016	12.755	16.092	28.847

*Sumber UPTD Terminal Tanjungpandan Tahun 2016*

Keterangan : T (tiba) / kedatangan

## B (berangkat) / keberangkatan

Terminal Tanjungpandan Kabupaten Belitung adapun persoalan terkait dengan konektivitas yaitu tidak adanya angkutan kota (angkot) yang melayani penumpang menuju sampai ke Terminal Tanjungpandan, sehingga mempersulit para penumpang untuk bisa langsung sampai ke Terminal, oleh karena itu perlunya adanya angkutan umum yang saling terhubung sebagai perpindahan moda, sehingga dapat terciptanya konektivitas/keterhubungan antar moda transportasi dari segi rute dan prasarana pendukung yang mampu membawa masyarakat ke berbagai tujuan dan pada Terminal ini juga tidak terjadinya pergantian moda serta turunnya tingkat pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap Terminal yang ada di Kecamatan Tanjungpandan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan, dan waktu. Adapun kondisi terminal bus kota Tanjungpandan kabupaten Belitung Provinsi kepulauan Bangka Belitung saat ini sungguh sangat memprihatinkan terhadap tingkat pelayanan dikarenakan ada beberapa kondisi bus yang sudah rusak dan tidak layak untuk beroperasi, namun oleh pemilik/pengelolanya dipaksa untuk beroperasi.

Studi ini menjadi penting karena persoalan terkait dengan konektivitas serta minimnya tingkat pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan, dan waktu.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Persoalan yang dihadapi pada penelitian ini adalah turunnya tingkat pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap terminal yang ada di Kecamatan Tanjungpandan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan, dan waktu yang diberikan pihak operator/pengelola serta persoalan terkait dengan konektivitas merupakan salah satu penyebab timbulnya dampak negatif dari tingkat pelayanan pada terminal.

Adapun beberapa persoalan yang ada di Terminal Tanjungpandan adalah sebagai berikut:

- Tidak adanya konektivitas
  1. Tidak adanya angkutan kota (angkot) yang melayani penumpang menuju sampai ke terminal Tanjungpandan.

- Rendahnya kualitas pelayanan terminal, terlihat dari:
  1. Terbatasnya jumlah dan ragam fasilitas yang terdapat di Terminal Tanjungpandan, baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang
  2. Kondisi fasilitas yang ada terlihat memprihatinkan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna

Kondisi ini menunjukkan bahwa Terminal Tanjungpandan belum memenuhi standar peraturan penataan terminal dan juga belum memperhatikan kepentingan serta pelayanan bagi pengguna, terutama calon penumpang.

Dengan melihat fenomena yang terjadi di Terminal Tanjungpandan pada saat ini maka timbul pertanyaan yang dapat dijadikan sebagai pertanyaan penelitian dalam tugas akhir ini, yaitu :

1. Sejauh mana tingkat pelayanan Terminal Tanjungpandan dapat melayani penumpang yang akan menggunakan prasarana tersebut?
2. Bagaimana upaya untuk meminimalisasikan permasalahan yang ada di Terminal Tanjungpandan dilihat dari persepsi masyarakat sebagai pengguna?
3. Bagaimana upaya meningkatkan konektivitas angkutan kota (angkot) yang tidak masuk ke Terminal ?

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

#### **1.3.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kinerja Terminal tipe B terhadap fasilitas yang telah diberikan oleh pihak pengelola terhadap penumpang serta mengenai konektivitas angkutan kota (angkot) yang tidak masuk ke Terminal Tanjungpandan.

#### **1.3.2 Sasaran**

Untuk mencapai tujuan tersebut, dilakukan pemenuhan sasaran yang harus di capai sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi tingkat pelayanan Terminal Tanjungpandan saat ini.
2. Mengidentifikasi persoalan oleh terminal Tanjungpandan melalui pengamatan dan identifikasi persepsi pengguna Terminal

3. Mengidentifikasi persoalan mengenai konektivitas angkutan kota (angkot) dan utilisasi/pemanfaatan terhadap Terminal

#### **1.4 Ruang Lingkup Studi**

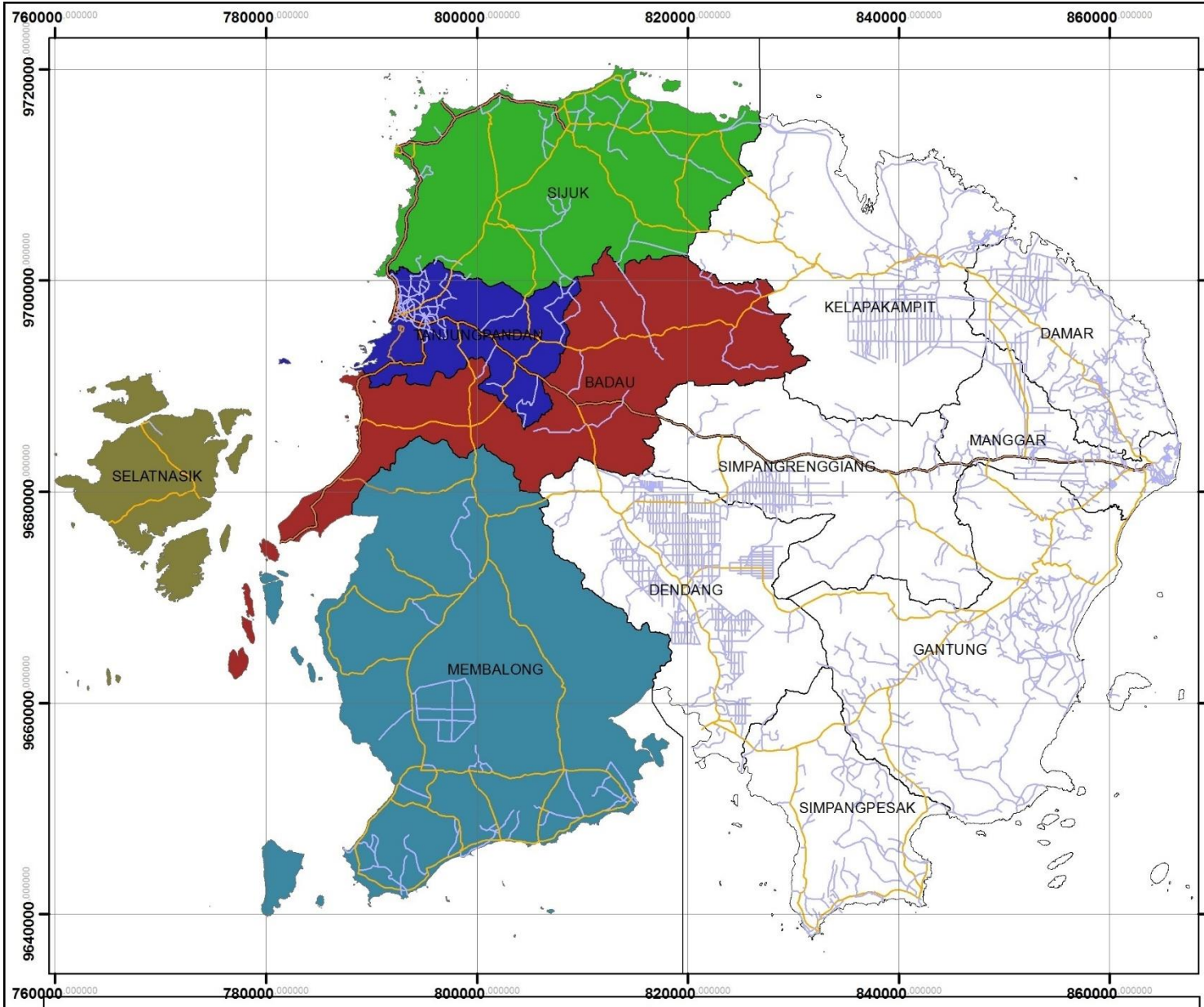
Ruang lingkup studi ini dibagi kedalam dua bagian, yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi.

##### **1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah**

Secara geografis wilayah studi ini berada di Kecamatan Tanjungpandan, yang berada di Jalan Jend.Sudirman, Kecamatan Tanjungpandan yang merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Wilayah Kecamatan Tanjungpandan mempunyai luas wilayah  $\pm 207.242$  KM.2 Kecamatan Tanjungpandan merupakan ibukota dan pusat pemerintahan. Secara geografis wilayah Kecamatan Tanjungpandan berbatasan dengan:

- 1) Sebelah Utara : Berbatasan dengan Jalan Hibah
- 2) Sebelah Timur : Berbatasan dengan Jalan Ahim
- 3) Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Jalan Sudirman





**IDENTIFIKASI TINGKAT PELAYANAN  
TERMINAL BUS DILIHAT DARI  
PERSEPSI PENGGUNA**

**Gambar 1.1  
Peta Administrasi**

**Legenda**

**Kecamatan**

- BADAU
- MEMBALONG
- SELATNASIK
- SIJUK
- TANJUNGPANDAN

**Jaringan Jalan**

- Jalan Arteri Primer
- Jalan Kolektor
- Jalan Lain
- Jalan Lokal

**Batas Administrasi**

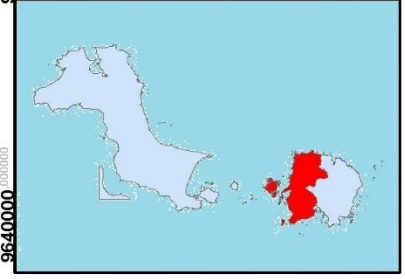
- Batas Kabupaten
- Batas Kecamatan

Sumber: RTRW Kabupaten Belitung Tahun 2014-2014

N

1:500.000

0 0,2750,55 1,1 1,65 2,2 Km



**KABUPATEN BELITUNG**

### **1.4.2 Ruang Lingkup Substansi**

Lingkup bahasan dalam studi yang dikaji dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Identifikasi kondisi / gambaran umum wilayah studi
2. Melihat dan menilai tingkat pelayanan Terminal Tanjungpandan berdasarkan persepsi pengguna prasarana transportasi tersebut dalam hal ini penumpang yang memanfaatkan moda transportasi Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP), menyangkut masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan.
3. Melihat dan menilai terhadap tidak adanya konektivitas yaitu masalah tidak adanya angkutan kota (angkot) yang melayani penumpang menuju sampai ke terminal tanjungpandan, serta utilisasi / pemanfaatan terminal.
4. Merumuskan beberapa alternatif penanganan permasalahan yang ditemukan di terminal tersebut terutama menyangkut dengan kepuasan pelanggan angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)

### **1.4.3 Batasan Studi**

Adapun dalam penelitian ini menggunakan batasan studi guna membatasi jumlah materi dan analisis yang digunakan dalam penyusunan studi, yang terdiri dari:

1. Studi ini hanya membahas mengenai tingkat pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang pada Terminal Bus Tanjungpandan.
2. Studi ini hanya membahas mengenai konektivitas angkutan kota dan pemanfaatan Terminal Tanjungpandan.
3. Studi ini tidak membahas mengenai efisiensi biaya terhadap pengguna moda transportasi umum.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Metodologi yang digunakan dalam studi ini di jelaskan dalam 3 bagian. Bagian pertama menerangkan mengenai metode pengumpulan data,

bagian kedua akan membahas mengenai teknik penentuan sampling, sedangkan yang ketiga menjelaskan mengenai metode analisis data yang di gunakan. Adapun penjelasan mengenai metriks metodologi penelitian dapat dilihat pada **Tabel I.2** :

**Tabel I.2**  
**Matriks Metodologi Penelitian**

Tujuan	Sasaran	Variabel	Metodologi Indikator
<p>Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kinerja Terminal tipe B terhadap fasilitas yang telah diberikan oleh pihak pengelola terhadap penumpang serta mengenai konektivitas angkutan kota (angkot) yang tidak masuk ke Terminal Tanjungpandan.</p>	<p>1. Mengidentifikasi Tingkat Pelayanan Terminal Tanjungpandan saat ini.</p>	<p>Karakteristik Penumpang Terminal Tanjungpandan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis Pekerjaan</li> <li>• Usia</li> <li>• Jenis Kelamin</li> <li>• Maksud Perjalanan</li> <li>• Tingkat Pendapatan Pribadi</li> <li>• Tingkat Pendidikan</li> </ul>	<p>Metode Deskriptif, Kuantitatif</p>
	<p>2. Mengidentifikasi persoalan oleh terminal Tanjungpandan melalui pengamatan dan identifikasi persepsi pengguna Terminal</p>	<p>Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keselamatan</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Kebersihan</li> <li>• Kesehatan</li> <li>• Kenyamanan</li> </ul>	<p>Teknik analisis yang digunakan adalah metode <i>Importance Performance Analysis</i>.</p>

Tujuan	Sasaran	Variabel	Metodologi Indikator
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu</li> </ul>	
	3. Mengidentifikasi persoalan mengenai konektivitas angkutan kota (angkot) dan utilisasi/pemanfaatan terhadap Terminal	Ketersediaan layanan dari asal ke tujuan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angkutan kota (angkot)</li> </ul>	Deskriptif

Sumber : Hasil Analisis, 2017

### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metoda pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari tiga yaitu :

1. Survei data primer, yaitu pengumpulan data secara langsung di lapangan oleh peneliti sendiri. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara:

a. Pengamatan langsung (observasi)

Observasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik pengguna terminal.

Kegiatan observasi dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- Sebelum melakukan observasi, terlebih dahulu menetapkan target utama dan target lain daerah dan objek yang hendak di observasi.
- Peneliti melakukan kunjungan ke lokasi tertentu yang ditetapkan sebagai lokasi observasi.
- Mendokumentasikan hasil-hasil observasi mendukung studi ke dalam media tulis (*check list*), media gambar/video dan media lainnya.

b. Angket (kuesioner)

Penyusunan kuisisioner didasarkan atas wawancara terstruktur/baku yaitu susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah tersedia. Digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat pelayanan penumpang dari yang di berikan berdasarkan variabel keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan waktu. Selanjutnya akan di analisis menggunakan *Importance Performace Analysis*.

2. Survei data sekunder, yaitu dilakukan untuk mencari dokumen yang berkaitan dengan lokasi wilayah studi dan data-data terkait yang diarsipkan oleh pihak lain.

### 1.5.2 Teknik Penentuan Sampling

Menentukan teknik sampling, diperlukan untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam studi ini. Dimana sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan teknik sampelnya adalah *Klasifikasi Random*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang

sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam studi ini, indentifikasi persepsi masyarakat sebagai pengguna terminal dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada penumpang transportasi umum (bus) data ini dilakukan dengan teknik sampling yang dipilih adalah *Random Sampling*, yaitu dengan mengambil dari semua anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi tersebut. Jumlah sampel digunakan dengan menggunakan rumus Taro Yamane :

$$n = \frac{N}{N(d)^2} + 1$$

Keterangan :

N = ukuran populasi

n = ukuran sample minimal

d = presisi yang ditetapkan = 10%

Berdasarkan rumus diatas dapat diketahui banyaknya jumlah penumpang/calon penumpang yang akan dijadikan *sampel* pada studi ini, hal ini dapat dilihat pada perhitungan dibawah ini :

$$n = \frac{N}{N(d)^2} + 1$$

N = 28.847

d = 10 % = 0,1

$$n = \frac{28.847}{28.847(0,1)^2} + 1$$

$$n = \frac{28.847}{289,47}$$

$$n = 99,6 \approx 100 \text{ jiwa (respomden)}$$

Penentuan jumlah sampel dari penelitian ini didasarkan atas pertimbangan:

1. Kecermatan/ ketelitian dari penelitian yang dikehendaki dari penelitian
2. Rencana analisis
3. Besarnya biaya, tenaga, dan waktu penelitian yang tersedia

### 1.5.3 Metoda Pendekatan Studi

Analisis adalah proses yang dilakukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi sasaran dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Tahapan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggambarkan kondisi eksisting pelayanan terminal dari sisi sarana dan prasarana seperti toilet, kantin. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh
2. Karakteristik umum pengguna terminal, seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, tujuan perjalanan, pendapatan dan lain sebagainya. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh.
3. Analisis Tingkat pelayanan pengguna terminal, teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*. *Importance Performance Analysis* merupakan salah satu teknik penelitian untuk mengukur perilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan (Hesan, A. Quazi. *A TQM Studi*, Martin Oneil, 2000).

Analisis ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada pengguna terminal Tanjungpandan. Responden diminta untuk menilai indikator setiap komponen dengan skala penilaian mulai dari 1 bila kondisi pelayanan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai 5 bila dianggap kondisi pelayanan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang ditentukan. Untuk menilai tingkat pelayanan terminal bus diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

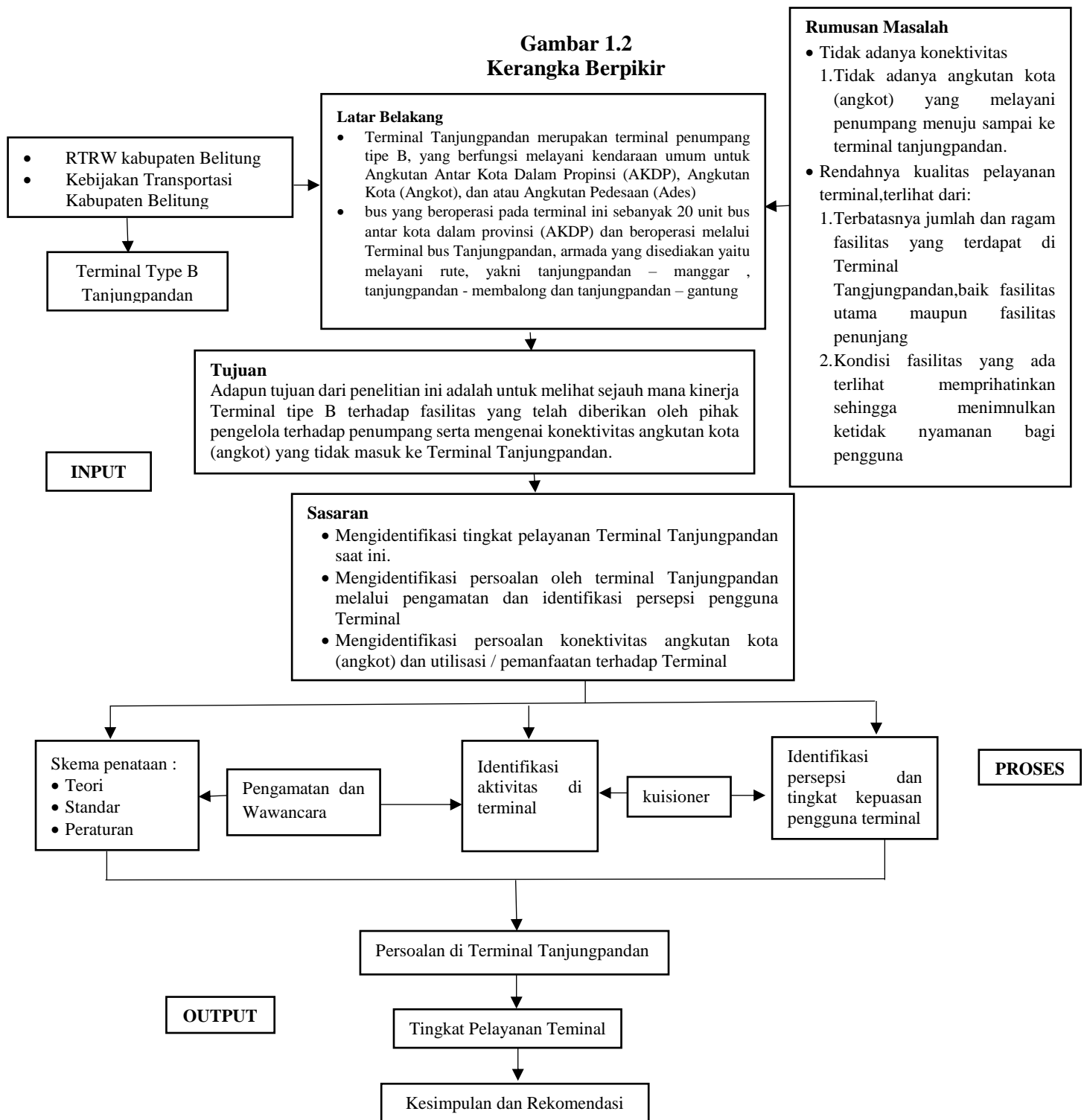
- a. Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban diberi nilai 5
- b. Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4
- c. Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3
- d. Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2
- e. Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

### **1.6 Kerangka Pemikiran Studi**

Pada kerangka pemikiran ini akan dijabarkan tentang rangkaian atau alur berfikir penulis dalam penyusunan laporan ini: (*lihat gambar 1.2*)



**Gambar 1.2**  
**Kerangka Berpikir**



## **1.7 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam studi mengenai Identifikasi Tingkat Tingkat Pelayanan Terminal Tanjungpandan Dilihat Dari Persepsi Pengguna ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang studi, rumusan persoalan, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup studi, serta metodologi studi.

### **BAB II TINJAUAN TEORI**

Bab ini berisikan uraian mengenai beberapa tinjauan teoristis yang dapat mendukung studi ini

### **BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum kondisi eksisting terminal Tanjungpandan dan bab ini juga mendeskripsikan kondisi umum dari sistem transportasi di Kecamatan Tanjungpandan.

### **BAB IV ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL**

Bab ini menjelaskan mengenai tingkat pelayanan Terminal Tanjungpandan berdasarkan peraturan yang berlaku dan persepsi pengguna terminal. Pada bab ini juga akan menjelaskan tentang alternatif penanganan permasalahan yang ada pada Terminal Tanjungpandan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisikan kesimpulan terhadap peningkatan pelayanan Terminal Tanjungpandan dan rekomendasi untuk menangani permasalahan yang terkad di terminal.