

**KAJIAN OPTIMALISASI FUNGSI PELAYANAN TERMINAL  
KERTAWANGUNAN KECAMATAN SINDANGAGUNG  
KABUPATEN KUNINGAN**

Oleh :

**Nita Adelia (143060042)**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

**KAJIAN OPTIMALISASI FUNGSI PELAYANAN TERMINAL  
KERTAWANGUNAN KECAMATAN SINDANGAGUNG KABUPATEN  
KUNINGAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun oleh :

**NITA ADELIA**

**143060042**

**Bandung, Febuari 2019**

Menyetujui :

1. **Ir. Reza Martani Surdia, MT.** (Ketua Sidang)  
.....
2. **Ir. Jajan Rohjan, MT.** (Pembimbing Utama)  
.....
3. **Ir. Reza Martani Surdia, MT.** (Co-Pembimbing)  
.....
4. **Ir. Supratignyo Aji, MT.** (Penguji)  
.....
5. **Gerry Andrika, ST., MT.** (Penguji)  
.....

Mengetahui,

**Koordinator TA dan Sidang Sarjana  
Studi**

**Ketua Program  
Perencanaan  
dan Kota Wilayah**



(Ir. Jajan Rohjan, MT.)  
MT.)

Pembimbing Utama

(Ir. Reza Martani Surdia,

Co-Pembimbing

**KAJIAN OPTIMALISASI FUNGSI PELAYANAN TERMINAL  
KERTAWANGUNAN KECAMATAN SINDANGAGUNG KABUPATEN  
KUNINGAN**

Oleh:

**Nita Adelia**

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

FT-Universitas Pasundan

Email : nitaadelia95@gmail.com

**ABSTRAK**

Terminal Kertawangunan berfungsi untuk menampung seluruh angkutan umum yang beroperasi di Kabupaten Kuningan. Mulai dari angkot, elf, bus tiga perempat, bus AKDP maupun AKAP. Kondisi Terminal Kertawangunan saat ini semakin sepi dan tidak banyak penumpang yang datang juga tidak ada angkutan umum yang memasuki terminal, karena lokasi terminal berada jauh dari pusat kegiatan seperti pusat perdagangan, sosial ekonomi dan kegiatan lainnya sehingga kurangnya pergerakan yang melewati Terminal Kertawangunan. Lebih banyak angkutan umum yang berhenti di bahu jalan dekat terminal. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengkaji optimalisasi fungsi pelayanan terminal kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan. Analisa data dilakukan dengan metode IPA (*importance performance analysis*) dan analisis komparatif. Hasil analisa IPA variabel yang perlu di tingkatkan dalam pelayanannya yaitu variabel keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan,

kenyamanan dan kesetaraan. Pada analisis komparatif 4 variabel yang belum optimal, yaitu variabel pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan dan kesetaraan. Pada penggunaan lahan, pola ruang, pusat kegiatan dan pola ruang radius 1 km di sekitar Terminal Kertawangunan ini tidak mendukung untuk dijadikan sebagai kegiatan transportasi, karena harus berada pada Pusat Kegiatan Lokal (PKL).

**Kata kunci:** Terminal Tipe A, Pelayanan, IPA.



## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	Error!
<b>Bookmark not defined.</b>	
1.2 Rumusan Permasalahan.....	11
1.3 Tujuan dan sasaran.....	5
1.3.1 Tujuan .....	5
1.3.2 Sasaran .....	12
1.4 Ruang Lingkup.....	13
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah.....	13
1.4.2 Ruang Lingkup Materi.....	6
1.5 Metodologi Penelitian.....	14

1.5.1 Metode Pendekatan .....	14
1.5.2 Metode Analisis .....	14
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	13
1.5.4 Teknik Penentuan Sampling .....	15
1.6 Sistematika Pembahasan.....	17

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Sistem Transportasi Makro .....	19
2.2 Sistem Tata Guna-Lahan Transportasi.....	21
2.3 Terminal Dalam Perencanaan Angkutan Umum.....	22
2.3.1 Jaringan Trayek.....	23
2.3.2 Jenis-jenis Jaringan Trayek.....	29
2.3.3 Perencanaan Jaringan Trayek.....	33
2.4 Karakteristik Terminal.....	33
2.4.1 Definisi dan Fungsi Terminal .....	33
2.4.2 Fungsi Terminal.....	34
2.4.3 Fasilitas Terminal.....	37
2.4.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lokasi Terminal.....	41
2.5 Klasifikasi Terminal.....	44
2.5.1 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan.....	44
2.5.2 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanan .....	45
2.5.3 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Ruang Terminal .....	45
2.6 Kinerja Pelayanan.....	47
2.6.1 Pelayanan.....	47
2.6.2 Optimalisasi.....	48
2.6.3 Fungsi.....	49
2.6.4 Kinerja Pelayanan.....	50
2.7 Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal.....	52
2.8 Rencana Struktur Tata Ruang Wilayah.....	54
2.9 Teori Komparatif.....	57
2.9.1 Pengertian Penelitian Komparatif .....	57
2.9.2 Tujuan Penelitian Komparatif.....	57



1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah .....	13
1.4.2 Ruang Lingkup Materi .....	13
1.5 Metodologi Penelitian .....	14
1.5.1 Metode Pendekatan .....	14
1.5.2 Metode Analisis .....	14
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
1.5.4 Teknik Penentuan Sampling .....	23
1.6 Sistematika Pembahasan .....	24

<b>Koordinator TA dan Sidang Sarjana</b> .....	<b>3</b>
--	----------

<b>Ketua Program Studi</b> .....	<b>3</b>
----------------------------------	----------

<b>Perencanaan Wilayah dan Kota</b> .....	<b>3</b>
1.2 Rumusan Permasalahan .....	11
1.3 Tujuan dan sasaran .....	12
1.3.1 Tujuan .....	12
1.3.2 Sasaran .....	12
1.4 Ruang Lingkup .....	13
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah .....	13
1.4.2 Ruang Lingkup Materi .....	13
1.5 Metodologi Penelitian .....	14
1.5.1 Metode Pendekatan .....	14
1.5.2 Metode Analisis .....	14
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
1.5.4 Teknik Penentuan Sampling .....	23
1.6 Sistematika Pembahasan .....	24

**PASUNDAN**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

Salah satu aspek terpenting dari kegiatan suatu wilayah adalah transportasi. Transportasi merupakan salah satu penunjang kegiatan aliran barang dan manusia, akibat tidak meratanya sumber daya alam antara satu wilayah dan wilayah lainnya. Pergerakan barang dan manusia dari satu tempat ke tempat lain berlangsung sebagai upaya untuk mendapatkan sumber daya yang dibutuhkan dan tidak tersedia di daerahnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal 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. Lokasi Terminal Penumpang adalah letak bangunan terminal pada simpul jaringan lalu lintas dan angkutan jalan yang diperuntukkan bagi pergantian moda dan/atau intermoda pada suatu wilayah tertentu yang dinotasikan dengan titik kordinat.

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 ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang (Departemen Perhubungan, 1996). Dengan fungsi inilah sebuah terminal diharapkan dapat melayani setiap pengguna terminal dalam hal ini penumpang angkutan umum dan sopir angkutan umum yang menggunakan jasa pelayanan terminal.

Berdasarkan fungsi pelayanannya, Terminal penumpang tipe A melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) yang dipadukan dengan pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan perkotaan dan/atau Angkutan Pedesaan. Dengan kriteria lokasi terminal terletak dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan atau angkutan lintas batas negara, terletak di jalan arteri dengan kelas

jalan sekurang-kurangnya kelas IIIA, jarak antar dua terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 20 km di Pulau Jawa dan 30 km di luar Pulau Jawa dan luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 ha untuk pulau-pulau, 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.

Terminal Kertawangunan merupakan salah satu terminal tipe A yang terletak di Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan, terminal ini dioperasikan pada tahun 2007. Sebagai titik simpul pergantian moda transportasi penumpang angkutan umum baik yang bergerak menuju Kabupaten Kuningan maupun yang meninggalkan Kabupaten Kuningan. Terminal Kertawangunan berfungsi untuk menampung seluruh angkutan umum yang beroperasi di Kabupaten Kuningan. Mulai dari angkot, elf, bus tiga perempat, bus AKDP maupun AKAP. Dari terminal ini, para penumpang kemudian naik angkutan umum menuju tempat tujuan. Dilihat dari kondisi luas lahan terminal sekitar 5,4 Ha sudah memenuhi kriteria terminal tipe A, selain itu juga kondisi lalu lintas di sekitar terminal kertawangunan tidak terlalu padat, jaringan jalan terminal kertawangunan sebagai jaringan jalan arteri primer. Namun kenyataannya kondisi Terminal Kertawangunan saat ini semakin sepi dan tidak banyak penumpang yang datang juga tidak ada angkutan umum yang memasuki terminal, karena lokasi terminal berada jauh dari pusat kegiatan seperti pusat perdagangan, sosial ekonomi dan kegiatan lainnya sehingga kurangnya pergerakan yang melewati Terminal Kertawangunan. Lebih banyak angkutan umum yang berhenti di bahu jalan dekat terminal karena disebelah timur terdapat terminal bayangan yang menjadi pengaruh terhadap Terminal Kertawangunan ini. Dapat diketahui juga bahwa data kendaraan umum jumlah kendaraan yang dilayani terminal Kertawangunan semakin berkurang setengahnya dari jumlah keseluruhan yaitu sebanyak 342 menjadi 149 unit (bus) kendaraan, pada setiap harinya hanya sebanyak 115 unit bus yang beroperasi (Dinas Perhubungan, 2017). Juga pelayanan yang diberikan kurang memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga fungsi dari terminal tersebut belum optimal. Kondisi tersebut menyebabkan kinerja terminal tersebut kurang

optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sehingga sangat diperlukan suatu pengelolaan yang baik agar kriteria terminal sebagai simpul transportasi dapat memberikan fungsi pelayanan yang baik bagi pengguna.

Dilihat dari permasalahan yang ada, maka penulis mencoba melakukan studi mengenai kinerja optimalisasi fungsi terminal. Oleh sebab itu penting untuk dilakukannya kinerja optimalisasi fungsi terminal tipe A di Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan. Adapun judul penelitian tersebut yaitu *“Kinerja Optimalisasi Fungsi Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan”*

### **1.2 Rumusan Permasalahan**

Permasalahan yang didapat yaitu apabila dilihat dari kondisi eksisting terminal ini luas lahan terminal sekitar 5,4 Ha sudah memenuhi kriteria terminal tipe A, selain itu juga kondisi lalu lintas di sekitar terminal kertawangunan tidak terlalu padat, jaringan jalan terminal kertawangunan sebagai jaringan jalan arteri primer akan tetapi kondisi Terminal Kertawangunan saat ini semakin sepi dan tidak banyak penumpang yang datang juga tidak ada angkutan umum yang memasuki terminal, karena lokasi terminal berada jauh dari pusat kegiatan seperti pusat perdagangan, sosial ekonomi dan kegiatan lainnya sehingga kurangnya pergerakan yang melewati Terminal Kertawangunan. Lebih banyak angkutan umum yang berhenti dibahu jalan dekat terminal karena disebelah timur terdapat terminal bayangan yang menjadi pengaruh terhadap terminal kertawangunan ini. Dapat diketahui juga bahwa data kendaraan umum jumlah kendaraan yang dilayani terminal Kertawangunan semakin berkurang setengahnya dari jumlah keseluruhan yaitu sebanyak 300 menjadi 150 unit (bus) kendaraan, pada setiap harinya hanya sebanyak 115 unit bus yang beroperasi. Juga pelayanan yang diberikan kurang memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga fungsi dari terminal tersebut belum optimal. Kondisi tersebut menyebabkan kinerja terminal tersebut kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sehingga sangat diperlukan suatu pengelolaan yang baik agar kriteria terminal sebagai simpul transportasi dapat memberikan fungsi pelayanan yang baik bagi pengguna.

Oleh sebab itu penting untuk dilakukannya Kinerja Optimalisasi Fungsi Terminal Tipe A di Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan.

Permasalahan yang ada di wilayah studi diantaranya :

1. Lokasi terminal berada jauh dari pusat kegiatan sehingga kurangnya pergerakan dan menyebabkan Terminal Kertawangunan menjadi sepi dan tidak banyak penumpang yang datang.
2. Kinerja pelayanan terminal kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sehingga sangat diperlukan suatu perbaikan dan pengelolaan yang baik
3. Pelayanan yang diberikan kurang memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga fungsi dari terminal tersebut belum optimal

Dari permasalahan-permasalahan diatas maka timbulah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi eksisting Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana kinerja pelayanan Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sehingga fungsi dari Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan belum optimal?

### **1.3 Tujuan dan sasaran**

#### **1.3.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari studi ini adalah untuk mengkaji optimalisasi fungsi pelayanan Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan.

#### **1.3.2 Sasaran**

1. Teridentifikasinya kondisi eksisting terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan

2. Teranalisisnya kinerja pelayanan terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan
3. Teranalisisnya optimalisasi pelayanan terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan

## 1.4 Ruang Lingkup

### 1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Kecamatan Sindangagung terletak pada  $6^{\circ}58'41''S$  Lintang Selatan dan  $108^{\circ}32'30''E$  Bujur Timur. Memiliki luas wilayah sebesar  $\pm 2.225,274$  Ha dengan jumlah penduduk sebanyak 33.033 jiwa. Kecamatan Sindangagung terdiri dari 12 desa/kelurahan diantaranya: Desa Taraju, Dukuhlor, Babakanreuma, Tirtawangunan, Kertawangunan, Kertayasa, Mekarmukti, Balong, Sindangagung, Kertaungaran, Kaduagung dan Sindangsari.

Kecamatan Sindangagung adalah salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Kuningan, yang wilayahnya berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kecamatan Cipicung dan Keramatmulya.
- Sebelah Barat : Kecamatan Kuningan dan Keramatmulya.
- Sebelah Timur : Kecamatan Cipicung, Ciawigebang dan Lebakwangi.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Garawangi dan Kuningan.

### 1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang Lingkup materi yang akan dikaji dalam pelaksanaan studi ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kondisi Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan
2. Mengidentifikasi jumlah kendaraan yang terdapat di Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan
3. Mengidentifikasi pelayanan Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan

## 1.5 Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Metode Pendekatan

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian dengan judul studi *“Kinerja Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan”* yaitu metode mix method dan analisis komparatif. Perolehan data yang dilakukan dari hasil survey primer berupa observasi, wawancara dan kuisioner untuk menjawab perumusan masalah mengenai kajian optimalisasi fungsi pelayanan Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan.

### 1.5.2 Metode Analisis

#### A. Analisis Persepsi Pengguna

Metode analisis yang digunakan dalam studi ini berupa metode mix method. Untuk menjawab mengenai sejauh mana kinerja pelayanan Terminal Kertawangunan dilihat dari persepsi masyarakat sebagai pengguna dengan cara menyebarkan kuisioner terhadap masyarakat dalam hal ini dianggap sebagai pengguna terminal tersebut.

Variabel penelitian ini terkait persepsi pengguna terminal, baik yang berada di dalam terminal maupun diluar terminal. Variabel tersebut adalah :

1. Pelayanan Keamanan
2. Pelayanan Keselamatan
3. Pelayanan Kehandalan/Keteraturan
4. Pelayanan Kenyamanan
5. Pelayanan Kemudahan Keterjangkauan
6. Pelayanan Kesetaraan

Responden diminta untuk menilai indikator setiap komponen dengan skala penilaian mulai dari 1 bila kondisi pelayanan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai dengan 5 bila dianggap kondisi pelayanan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang di tentukan. Untuk menilai tingkat

pelayanan Terminal Kertawangunan diberikan lima penilaian dengan skor sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat baik diberikan skor 5, berarti pelanggan terminal sangat puas
- b. Jawaban baik diberikan skor 4, berarti pelanggan terminal puas
- c. Jawaban ragu-ragu diberikan skor 3, berarti pelanggan terminal ragu-ragu
- d. Jawaban tidak baik diberikan skor 2, berarti pelanggan terminal tidak puas
- e. Jawaban sangat tidak baik diberikan skor 1, berarti pelanggan terminal sangat tidak puas

**Tabel I. 1 Karakteristik Variabel Pelayanan**

Variabel	Skor	Karakteristik
Keamanan	1	Pada skor 1 dengan artian sangat tidak baik (STP), berarti pelanggan sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keamanan ini variabel-variabel yang berada pada terminal tidak sesuai dengan standar.
	2	Pada skor 2 dengan artian tidak puas (TP), berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keamanan ini sebagian terdapat variabel yang belum sesuai dengan standar.
	3	Pada skor 3 dengan artian ragu-ragu (RR), berarti pelanggan masih ragu-ragu dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keamanan ini sudah sesuai dengan standar akan tetapi tidak begitu penting dalam indikator yang terdapat pada variabel keamanan ini.
	4	Pada skor 4 dengan artian puas (P), berarti pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keamanan ini sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
	5	Pada skor 5 dengan artian sangat puas (SP), berarti pelanggan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keamanan ini sudah optimal sesuai dengan standar yang ditentukan.

Variabel	Skor	Karakteristik
Keselamatan	1	Pada skor 1 dengan artian sangat tidak baik (STP), berarti pelanggan sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keselamatan ini variabel-variabel yang berada pada terminal tidak sesuai dengan standar.
	2	Pada skor 2 dengan artian tidak puas (TP), berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keselamatan ini sebagian terdapat variabel yang belum sesuai dengan standar.
	3	Pada skor 3 dengan artian ragu-ragu (RR), berarti pelanggan masih ragu-ragu dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keselamatan ini sudah sesuai dengan standar akan tetapi tidak begitu penting dalam indikator yang terdapat pada variabel keamanan ini.
	4	Pada skor 4 dengan artian puas (P), berarti pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keselamatan ini sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
	5	Pada skor 5 dengan artian sangat puas (SP), berarti pelanggan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan keamanan ini sudah optimal sesuai dengan standar yang ditentukan.
Kehandalan/Keteraturan	1	Pada skor 1 dengan artian sangat tidak baik (STP), berarti pelanggan sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kehandalan/keteraturan ini variabel-variabel yang berada pada terminal tidak sesuai dengan standar.
	2	Pada skor 2 dengan artian tidak puas (TP), berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kehandalan/keteraturan ini sebagian terdapat variabel yang belum sesuai dengan standar.
	3	Pada skor 3 dengan artian ragu-ragu (RR), berarti pelanggan masih ragu-ragu dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kehandalan/keteraturan ini sudah sesuai dengan standar akan tetapi tidak begitu penting dalam indikator yang terdapat pada variabel

Variabel	Skor	Karakteristik
		keamanan ini.
	4	Pada skor 4 dengan artian puas (P), berarti pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kehandalan/keteraturan ini sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
	5	Pada skor 5 dengan artian sangat puas (SP), berarti pelanggan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kehandalan/keteraturan ini sudah optimal sesuai dengan standar yang ditentukan.
Kenyanaman	1	Pada skor 1 dengan artian sangat tidak baik (STP), berarti pelanggan sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kenyamanan ini variabel-variabel yang berada pada terminal tidak sesuai dengan standar.
	2	Pada skor 2 dengan artian tidak puas (TP), berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kenyamanan ini sebagian terdapat variabel yang belum sesuai dengan standar.
	3	Pada skor 3 dengan artian ragu-ragu (RR), berarti pelanggan masih ragu-ragu dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kenyamanan ini sudah sesuai dengan standar akan tetapi tidak begitu penting dalam indikator yang terdapat pada variabel keamanan ini.
	4	Pada skor 4 dengan artian puas (P), berarti pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kenyamanan ini sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
	5	Pada skor 5 dengan artian sangat puas (SP), berarti pelanggan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kenyamanan ini sudah optimal sesuai dengan standar yang ditentukan.
Kemudahan/Ke terjangkauan	1	Pada skor 1 dengan artian sangat tidak baik (STP), berarti pelanggan sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kemudahan/keterjangkauan ini variabel-variabel yang

Variabel	Skor	Karakteristik
		berada pada terminal tidak sesuai dengan standar.
	2	Pada skor 2 dengan artian tidak puas (TP), berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kemudahan/keterjangkauan ini sebagian terdapat variabel yang belum sesuai dengan standar.
	3	Pada skor 3 dengan artian ragu-ragu (RR), berarti pelanggan masih ragu-ragu dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kemudahan/keterjangkauan ini sudah sesuai dengan standar akan tetapi tidak begitu penting dalam indikator yang terdapat pada variabel keamanan ini.
	4	Pada skor 4 dengan artian puas (P), berarti pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kemudahan/keterjangkauan ini sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
	5	Pada skor 5 dengan artian sangat puas (SP), berarti pelanggan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal. pelayanan kemudahan/keterjangkauan ini sudah optimal sesuai dengan standar yang ditentukan.

Sumber : Hasil Analisis 2019

## B. Analisis Kinerja Pelayanan Terminal

### 1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat pelayanan Terminal Kertawangunan. Dalam penilaian terdapat 2 variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X mewakili tingkat kepuasan dan Y mewakili tingkat kepentingan pelanggan. Selanjutnya ditemukan kesesuaian yang merupakan hasil perbandingan skor penilaian kepuasan dengan skor penilaian kepentingan pengguna, yang dirumuskan dengan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Dengan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kepuasan

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

## 2. Analisis Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Selanjutnya untuk menentukan nilai rata-rata skor tingkat kepuasan (X) dan rata-rata dari skor tingkat kepentingan (Y) digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana, K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Nilai X merupakan skor rata-rata tingkat kepuasan dan nilai Y adalah skor rata-rata tingkat kepentingan. Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

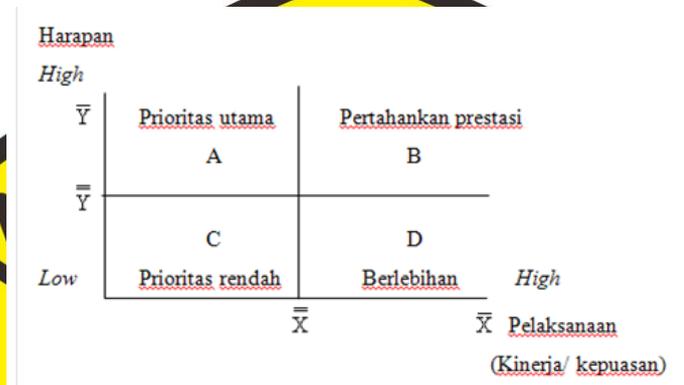
Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah responden

### 3. Diagram Kartesius



**Gambar 1. 1 Diagram Kartesius**

Selanjutnya tingkat unsur-unsur (faktor-faktor) akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian ke dalam kartesius. Gambar berikut adalah gambar diagram kartesius yang akan menggambarkan lebih jelas tentang penjelasan diatas.

Keterangan :

A = “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang Penting dan atau Diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi Persepsi dan atau Kinerja Aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

B = “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

C = “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat Persepsi atau Kinerja Aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu Penting dan atau terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

D = “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Tidak Terlalu Penting dan atau Tidak Terlalu Diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran A.

Untuk menjawab sasaran dimana Terminal Kertawangungan sudah optimal atau masih jauh dari harapan pengguna, maka analisis yang digunakan yaitu analisis komparatif atau analisis perbandingan. Dimana analisis ini guna untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang di teliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Pada penelitian ini variabelnya masih mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dan apa alat yang digunakan. Metode pengambilan data dilakukan yaitu dengan metode penelitian dan studi literatur terdahulu dan metode analisis yang digunakan yaitu secara Mix Method. Adapun pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

#### 1. Metode Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan peneliti (Sugiarto, dkk, 2003: 17) . Pengumpulan data primer dalam kajian ini akan dilakukan dengan cara berikut:

1. Observasi Lapangan

Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati kondisi eksisting terminal tipe A yang dilakukan oleh peneliti langsung turun ke lapangan. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan antara isu permasalahan dengan kondisi eksisting di lapangan. Data yang ingin diperoleh melalui observasi lapangan diantaranya :

- Fasilitas utama
- Fasilitas penunjang
- Lokasi terminal
- Moda angkutan
- Jaringan jalan
- Aktivitas pengguna terminal

2. Wawancara

Wawancara/tanya jawab dilakukan terhadap responden yang dianggap dapat mewakili kelompoknya secara informal, yang diarahkan untuk mengetahui lebih dalam mengenai informasi yang tidak terdapat dalam literatur yang terdapat pada instansi, seperti kinerja petugas terhadap pelayanan terminal, peran pemerintah terhadap optimalisasi terminal. Responden dari wawancara ini adalah :

- Kepala UPTD Terminal Dinas Perhubungan, Kabupaten Kuningan.
- Pengguna jasa terminal yaitu sopir angkutan umum yang dipilih secara acak.

3. Kuisioner

Kuisioner digunakan untuk mengetahui tujuan dari penumpang angkutan umum (bus) di sekitar terminal. Dengan teknik yang digunakan yaitu menggunakan Slovin dengan jumlah 100 sample.

## 2. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Yaitu metode dengan mengumpulkan, mengidentifikasi, serta mengolah data tertulis yang diperoleh dan dapat digunakan sebagai input dalam proses analisa. Pengumpulan dilakukan dengan cara kompilasi data dari instansi pemerintah yang terkait dengan kebutuhan data studi, instansi tersebut meliputi, Bappeda Kabupaten Kuningan dan Dinas Perhubungan Kabupaten Kuningan.

### 1.5.4 Teknik Penentuan Sampling

Identifikasi persepsi masyarakat sebagai pengguna Terminal Kertawangunan dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada masyarakat, dalam hal ini penumpang/calon penumpang angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP). Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak (*sample random sampling*), dimana setiap responden di dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Jumlah sampel digunakan dengan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) atau derajat kepercayaan. Dalam studi ini kepercayaan yang digunakan 90%.

Cara:

$$n = \frac{197.088}{1 + 197.088(0.1)^2}$$

$$n = 99,9 = 100 \text{ Jiwa}$$

$$n = \frac{197.088}{1 + 197.088(0.01)^2}$$

$$n = \frac{197.088}{1 + 1970.88}$$

$$n = \frac{197.088}{1971.88}$$

## **1.6 Sistematika Pembahasan**

Pembahasan laporan studi akan diuraikan dalam beberapa kegiatan, yaitu antara lain

:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang studi, perumusan permasalahan, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup studi.

### **BAB II TINJAUAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori dan kajian terdahulu mengenai sistem transportasi khususnya terminal.

### **BAB III METODOLOGI**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk mempermudah dalam pengerjaan kajian ini.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum mengenai wilayah studi.

### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai analisa optimalisasi fungsi terminal tipe a di wilayah studi

### **BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada bab akhir ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan studi dan rekomendasi untuk studi lanjutan yang dapat diambil dari hasil studi ini.



**Gambar 1.2 Kerangka Pikir**



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU REFERENSI

- Brandt, D.R., (2000). "An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation", *White Paper Series, Volume 2-2000*.
- Morlok. (1998). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Supranto, S, (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rhineka Cipta, Jakarta.
- Tamin. (1997). *Perencanaan Dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: ITB.
- Warpani, S. P. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.

### JURNAL

- Fransisco, S. A. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum. *Jurnal Teknik Sipil, volume 13*, 69-78. Timor Leste
- Muhammad, A. B. (2018). Peran Dinas Perhubungan Dalam Optimalisasi Fungsi Terminal Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.VI*. Serang
- Sari, P. M. (2011). Analisis Faktor Penyebab Tidak Optimalnya Terminal Bandar Raya Payung Sekaki di Kota Pekanbaru. *Jurnal Planesa, 2*.
- Supratman, a. (2004). Kajian Kinerja Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili - Timor Leste). *Jurnal Teknik Sipil, volume 13*, 70
- Yasmi, O. (2017). Studi Tentang Pengelolaan Terminal Bus Antar Kota Dalam Provinsi Di Kota Balikpapan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.5*, 241-254

### TERBITAN TERBATAS

- Dirjen Perhubungan Darat (2002) *Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*

*Keputusan Menteri Perhubungan (2015) No 132 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*

*Menteri Perhubungan No 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*

*Peraturan daerah (2010). Kabupaten Kuningan No 20 Tahun 2010 Tentang Retribusi Terminal*

*Peraturan Pemerintah No 34 Tahun 2006 Tentang Jalan*

*Peraturan Pemerintah (1993) No 41 Tentang Angkutan Jalan*

*Peraturan Menteri Perhubungan (2005) No 49 Tentang Sistem Transportasi Nasional*

*Republik Indonesia (2009). Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

*Republik Indonesia (2013). Peraturan Pemerintah No 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

*Republik Indonesia (2015). Peraturan Menteri Perhubungan No 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*

