

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

**KINERJA PELAYANAN TERMINAL ARJOSARI
MENURUT PENGGUNA JASA (PENUMPANG
ANGKUTAN)**

Studikamus: Terminal ArjosariKecamatanBlimbing Kota Malang



Disusun Oleh :

ENDAH SRI DEWI NINGSIH

NIM. 07.24.052

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
(TEKNIK PLANOLOGI)**

**FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSITUT TEKNOLOGI NASIONALMALANG**

2012

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)

KINERJA PELAYANAN TERMINAL ARJOSARI MENURUT PENGGUNA JASA (PENUMPANG
ANGKUTAN)

Studi Terminal Arjosari Menurut Pengguna Jasa (Penumpang Angkutan)

Disusun Oleh:

Nama : ENDAH SRI DEWI NINGSIH

Nim : 07.24.052

Dipertahankan Dihadapan Penguji Ujian Skripsi
Strata Satu (SI)

Di

Jurusan Teknik Planologi
Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Malang

Dinyatakan Lulus Dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Pada Hari/Tanggal :

Dengan Nilai :

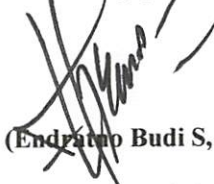
Anggota Penguji

Penguji I



(Agung Witjaksono, ST, MT)

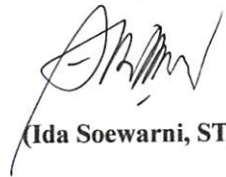
Penguji II



(Endratno Budi S, ST)

Menyetujui

Penguji III



(Ida Soewarni, ST)

Pembimbing I



(IR. Nurul Hidayati, MTP)

Pembimbing II



(Maria C. Endarwati, ST, MIUM)

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Malang



(Ir. A. Agus Santosa, MT)

Ketua Jurusan
Teknik Planologi
FTSP – ITN Malang



(DR. Ir. Ibnu Sasongko, MT)

Kinerja Pelayanan Terminal Arjosari Menurut Pengguna Jasa (Penumpang Angkutan)

ABSTRAKSI

Terminal Arjosari yang merupakan satu-satunya terminal dengan klasifikasi tipe A di Kota Malang. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian tentang kinerja dari terminal tersebut. Hal ini dikarenakan oleh adanya asumsi apakah Terminal Arjosari mampu melayani pengguna jasa dengan terus bertambahnya pengguna jasa pada tiap tahunnya? Berangkat dari pendugaan tersebut, maka selanjutnya dilakukan penelitian yang bertujuan mengetahui kinerja pelayanan terminal tersebut menurut pengguna jasa. Adapun analisa yang digunakan peneliti untuk mengetahui karakteristik pelayanan terminal dan kinerja pelayanan terminal menurut pengguna jasa, dengan menggunakan analisis pembobotan dan IPA (*Importance Performa Analysis*). Hasil analisa menyimpulkan bahwa atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan kinerjanya antara lain fasilitas terminal, kondisi fasilitas dan tingkat kebersihan. Sedangkan atribut pelayanan yang kinerjanya dianggap berlebihan antara lain, tingkat keamanan, ketersediaan petugas keamanan dan waktu keberangkatan.

Kata kunci : Terminal Arjosari, Kinerja pelayanan

**Arjosari Terminal Services Performance According To The Service User
(Passanger Transport)**

ABSTRACT

Arjosari terminal is the only one terminal with type A, classification in Malang city. Because of that, needful a research about the terminal performance. It because of axitence assumption what is the arjosari terminal can give service to passanger ever year? From that assumption, then continue did the research to purpose for to know the service performance of the of Arjosari terminal. The results of the analysis concluded that the attributes of services a top priority that needs to be improved its performance among other terminal facilities, condition facilities and level of cleanliness. While the performance of service attributes are considered excessive, among others the level of security, availability and security officers depature time.

Keyword : Arjosari Terminal, performance of services

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya berupa kekuatan lahir dan batin kepada saya, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Adapun judul dari Tugas akhir ini adalah "*Kinerja Pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang angkutan).*"

Dalam Tugas Akhir ini saya memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, sasaran, ruang lingkup baik lokasi maupun materi, output, kegunaan, tinjauan pustaka, serta metode penelitian sertas hasil analisis beserta kesimpulan dan rekomendasi dalam laporan penelitian ini.

Terminal ditempatkan pada awal dan akhir suatu trayek atau rute dan biasa pula terdapat pada titik-titik perantara sepanjang trayek atau rute tersebut. Pada titik-titik tersebut barang-barang dan penumpang diangkat dan diturunkan oleh kendaraan-kendaraan yang singgah ke terminal. Seringkali pemberangkatan atau kedatangan kendaraan mengalami kelambatan, sehingga para penumpang dan penjemput harus menunggu. Terminal menyediakan berbagai fasilitas untuk menunggu bagi para pengguna jasa, baik itu penumpang angkutan maupun pengantar. Agar dapat memberikan pelayanan kenyamanan pribadi, fasilitas untuk pembelian barang-barang yang diperlukan oleh orang-orang yang akan berpergian, restoran dan rumah makan, tempat pemeriksaan para penumpang yang akan berangkat, fasilitas kesehatan, dan pelayanan bea cukai untuk penumpang asing.

Hal tersebut tentunya membutuhkan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa. Sehingga dalam hal ini tujuan yang ingin saya capai melalui penelitian ini adalah teridentifikasinya kinerja pelayanan Terminal Arjosari bagi penggunaan jasa (penumpang angkutan).

Tersusunnya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Atas hal tersebut saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Ibnu Sasongko, MTA. selaku Ketua Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota ITN Malang.

2. Bapak Arief Setyawan, STMT selaku sekretaris jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota ITN Malang
3. Ibu Ir. Agustina Nurul Hidayati, MT selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
4. Ibu Maria C Endarwati, ST,MIUM selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
5. Ibu Ida Soewarni, ST selaku koordinator Tugas Akhir yang telah banyak membantu dalam bidang administrasi Tugas Akhir.
6. Semua teman-teman khususnya plano 07 yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan (*support*) atas tersusunnya laporan ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena ini, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi lebih baik. Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kesalahan penulisan kosa kata maupun materi serta hal-hal lain yang kurang berkenan. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Malang, Agustus 2012

Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	v
Daftar Bagan	v
Daftar Pustaka	vi
Lampiran	vi



BABI PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Sasaran	5
1.3.1. Tujuan	6
1.3.2. Sasaran	6
1.4. Lingkup Penelitian	6
1.4.1. Lingkup Lokasi	6
1.4.2. Lingkup Materi	9
1.5. Keluaran yang diharapkan dan kegunaan	11
1.5.1. Keluaran (Output)	12
1.5.2. Kegunaan Penelitian	12
1.5.2.1. Kegunaan Praktis	12
1.5.2.2. Kegunaan Akademis	12
1.6. Sistematika Pembahasan	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja Pelayanan	14
2.2. Definisi Terminal	15
2.3. Karakteristik kinerja pelayanan terminal	16
2.3.1. Tipe Terminal	16
2.3.2. Luas terminal penumpang	16
2.3.3. Jumlah arus kendaraan	16
2.3.4. Fungsi terminal	17
2.3.5. Fungsi terminal penumpang	17
2.3.6. Fasilitas terminal	19
2.3.7. Komponen Terminal	22
2.3.8. Kapasitas terminal	23
2.3.9. Sirkulasi dan pergerakan didalam terminal	23
2.3.10. Indikator terminal penumpang	26
2.3.11. Perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terminal	28
2.4. Rumusan variabel penelitian	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Teknik Pengumpulan Data	32
3.1.1. Tahap persiapan	32
3.1.2. Teknik Survey	33
3.2. Metode Analisa Data	36
3.2.1. Metode Penentuan Sampel	36
3.2.2. Metode Analisis karakteristik pelayanan terminal	37
3.2.3. Metode Analisis kinerja pelayanan terminal menurut penumpang angkutan	38

BAB IV GAMBARAN UMUM KINERJA PELAYANAN TERMINAL MENURUT PENGGUNA JASA (PENUMPANG ANGKUTAN)

4.1. Karakteristik Pelayanan Terminal	43
4.1.1. Gambaran Umum Terminal Arjosari	43
4.1.2. Fasilitas utama dan pendukung di Terminal Arjosari	44
4.1.2.1 Fasilitas Utama	44
4.1.2.1 Fasilitas Pendukung	58
4.1.3. Jaringan pelayanan Terminal Arjosari	63
4.2. Kinerja pelayanan terminal berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan	67
4.2.1. Keamanan	68
4.2.2. Keandalan	69
4.2.3. Kenyamanan	69
4.2.4. Sistem keterhubungan (<i>Connectivity</i>)	73
4.2.5. Keselamatan.....	78
4.3. Persepsi pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (Penumpang Angkutan)	78
4.3.1. Persepsi pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa	81

BAB V ANALISIS KINERJA PELAYANAN TERMINAL MENURUT PENGGUNA JASA (PENUMPANG ANGKUTAN)

5.1. Analisis Karakteristik Pelayanan Terminal Arjosari	84
5.2. Analisis Kinerja pelayanan terminal berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan	88

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	100
6.2. Rekomendasi	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ruang lingkup materi.....	9
Tabel 2.1 Fungsi umum terminal	18
Tabel 2.2 Kebutuhan luas terminal	20
Tabel 2.3 Satuan dimensi pelaku di terminal penumpang	21
Tabel 3.1 Atribut Kuesioner IPA	35
Tabel 3.2 Ukuran Sampel Untuk Tingkat Kepercayaan Dan Presisi Tertentu Jika Menyempel Atribut Dalam Persen	36
Tabel 4.1 Luas Terminal Arjosari	43
Tabel 4.2 Tarif dan Jumlah Kendaraan.....	57
Tabel 4.3 Jenis dan Jumlah Kendaraan.....	64
Tabel 4.4 Jurusan dan Jumlah Kendaraan untuk Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)	64
Tabel 4.5 Jumlah kendaraan dan nama perusahaan	64
Tabel 4.6. Jurusan dan Jumlah Kendaraan untuk Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)	67
Tabel 4.7 Jurusan dan Jumlah Kendaraan untuk Antar Angkutan Kota (AK)	67
Tabel 4.8 Tindak Kriminalitas	68
Tabel 4.9 Waktu Keberangkatan Bus Patas (antarkota dalam propinsi, Malang- Surabaya-Madiun-Ponorogo)	74
Tabel 4.10 Waktu Keberangkatan Bus (Antar Kota Antar Propinsi).....	76
Tabel 4.11 Prosentase Responden	78
Tabel 4.12 Prosentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.13 Prosentase Responden berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4.14 Prosentase Responden berdasarkan Kota Tujuan	80
Tabel 4.15 Prosentase menurut Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa	81
Tabel 4.16 Prosentase menurut Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa.....	83
Tabel 5.1 Perbandingan berdasarkan standar dan kondisi eksisting	84
Tabel 5.2 Analisis pembobotan karakteristik pelayanan	86
Tabel 5.3 Prosentase menurut Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa	89
Tabel 5.4 Prosentase menurut Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa.....	90
Tabel 5.5 Tingkat kesesuaian kepentingan dan kepuasan	91
Tabel 5.6 Total Prosentase rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan	92
Tabel 5.7 Distribusi atribut/variabel pelayanan pada Kuadran IPA.....	93
Tabel 6.1 Kinerja atribut pelayanan bagi pengguna jasa berdasarkan kuadran IPA	101
Tabel 6.2 Rekomendasi pada tiap atribut pelayanan	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kondisi ruang tunggu	4
Gambar 1.2	Kondisi Ruang Informasi.....	4
Gambar 1.3	Kondisi Kios/kantin.....	4
Gambar 1.4	Kondisi kamar kecil/Toilet.....	4
Gambar 3.1	Kuadran IPA.....	40
Gambar 4.1	Jalur Pemberangkatan bus.....	46
Gambar 4.2	Jalur Pemberangkatan Angkutan Kota	46
Gambar 4.3	Jalur Kedatangan bus.....	47
Gambar 4.4	Jalur Kedatangan Angkutan Kota.....	47
Gambar 4.5	Jalur Kedatangan Penumpang	47
Gambar 4.6	Jalur Keberangkatan Penumpang	47
Gambar 4.7	Areal tunggu Bus.....	48
Gambar 4.8	Tempat tunggu Angkutan Kota	48
Gambar 4.9	Ruang Tunggu Angkutan Kota	49
Gambar 4.10	Ruang Tunggu penumpang Bus Malam	49
Gambar 4.11	Ruang Tunggu penumpang Bus Ekonomi dan Patas.....	49
Gambar 4.12	Ruang Tunggu penumpang Bus Ekonomi dan Patas.....	49
Gambar 4.13	Ruang Tunggu Smoking Area.....	50
Gambar 4.14	Ruang Tunggu untuk Angkutan Kota.....	50
Gambar 4.15	Jalur Lintasan	50
Gambar 4.16	Kantor UPT Terminal Arjosari	53
Gambar 4.17	Tempat Istirahat sementara	53
Gambar 4.18	Pengemudi bus sedang mempebaiki kendaraan	53
Gambar 4.19	Tempat istirahat sementara Angkutan Kota.....	54
Gambar 4.19	Pos pengawas	54
Gambar 4.20	Beberapa loket penjualan loket	55
Gambar 4.21	Salah satu kondisi loket	55
Gambar 4.22	Salah satu Rambu yang berada di jalur Angkutan Kota	56
Gambar 4.23	Salah satu Rambu yang berada di jalur AKAP dan AKDP	56
Gambar 4.24	Salah satu petunjuk bagi penumpang yang datang.....	56
Gambar 4.25	Salah satu petunjuk bagi penumpang yang transit	56
Gambar 4.25	Salah satu petunjuk bagi penumpang	56
Gambar 4.26	Jadwal Keberangkatan Bus	56
Gambar 4.27	Tempat parkir kendaraan roda empat	57
Gambar 4.28	Tempat parkir kendaraan taxi.....	57
Gambar 4.29	Tempat parkir kendaraan roda dua	57
Gambar 4.30	Kondisi Toilet di tempat tunggu penumpang AKAP, AKDP	58
Gambar 4.31	Kondisi Toilet di tempat tunggu penumpang AK, ADES	58
Gambar 4.32	Kondisi Musholla	59
Gambar 4.33	Tempat wudhu	59
Gambar 4.34	Masjid	59
Gambar 4.35	Kantin Kios A.....	60
Gambar 4.36	Kantin Kios selain A dan B.....	60
Gambar 4.37	Kantin Kios B.....	60
Gambar 4.38	Ruang Informasi	61
Gambar 4.39	Telepon Umum.....	62

Gambar 4.40	Wartel.....	62
Gambar 4.41	Wartel.....	62
Gambar 4.42	Kondisi salah satu taman di dekat jalur penumpang datang	62
Gambar 4.43	Kondisi salah satu taman di depan Terminal Arjosari.....	67
Gambar 4.44	Kondisi Kamar kecil	70
Gambar 4.45	Kondisi musholla.....	70
Gambar 4.46	Salah satu kondisi taman.....	71
Gambar 4.47	Masjid	71
Gambar 4.48	Salah satu tempat sampah	72
Gambar 4.49	Sampah yang berada di ruang tunggu.....	72
Gambar 4.50	Salah satu lantai rusak di ruang tunggu	72
Gambar 4.51	Salah satu lantai rusak di ruang tunggu Angkutan Kota.....	72

DAFTAR PETA

Peta 1.1	Orientasi Wilayah Studi.....	8
Peta 4.1	Layout Terminal Arjosari	45
Peta 4.2	Jalur Lintasan Terminal Arjosari	51

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1	Variabel Penelitian	30
Diagram 4.1	Struktur Kepengurusan UPT Terminal Arjosari	52
Diagram 5.1	Diagram Karterius menurut Pengguna Jasa.....	99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*)¹. Sistem Transportasi perkotaan yang dapat berfungsi dengan baik merupakan salah satu faktor dalam mewujudkan wilayah perkotaan yang efisien. Perkembangan perkotaan yang sangat pesat yang diiringi dengan pertumbuhan penduduk yang sangat pesat pula tentu akan menyebabkan berbagai masalah dalam bidang transportasi yang harus segera diatasi dan juga dapat menimbulkan tuntutan untuk menambah kualitas dan kuantitas sistem transportasi.

Moda transportasi pada zaman sekarang bukanlah hal yang baru, karena hampir tiap hari masyarakat menggunakannya. Moda transportasi merupakan cara untuk melawan jarak atau mempersingkat jarak yang dipergunakan oleh manusia dalam menjalankan segala macam dan bentuk aktivitas kehidupannya. Sistem transportasi merupakan kegiatan profesional yang tidak dibatasi oleh batas geografi, kegiatan lalu lintas tertentu dan moda transportasi. Sistem ini harus dapat bersinergi dengan pembangunan kota, sehingga setiap tahap pembangunan menjadi efektif dan efisien, sebagai salah satu prasyarat demi terjaminnya pelaksanaan pembangunan. Transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, timbul tuntutan untuk menyediakan sarana dan prasarana transportasi agar pergerakan mereka dapat berlangsung secara aman, nyaman, teratur, dan lancar serta ekonomis dari segi waktu maupun biaya.

Kegiatan transportasi barang dan manusia diangkut menggunakan sarana (moda) transportasi (kendaraan) yang dilakukan atas prasarana transportasi (jalan) yang bermula dari suatu terminal menuju ke terminal lainnya. Terminal transportasi merupakan simpul alih muat transportasi, yang mempunyai peran penting dalam keterpaduan dan keseimbangan pelayanan angkutan. Jadi terdapat

¹ Sakti Adji Adisasmita, 2011, *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*, Graha ilmu, Yogyakarta hal.1

unsur-unsur transportasi (*basic elements*) yaitu kendaraan (*the cargo and passenger*).

Terminal adalah sebagai alat proses dari sistem transportasi dan merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi yang memerlukan biaya yang besar dan sering menimbulkan kongesti (kemacetan)². Terminal ditempatkan pada awal dan akhir suatu trayek/rute dan biasa pula terdapat pada titik-titik perantara sepanjang trayek/rute tersebut. Pada titik-titik tersebut barang-barang dan penumpang diangkut dan diturunkan oleh kendaraan-kendaraan yang singgah ke terminal tersebut. Terminal melayani beberapa kegiatan, misalnya seperti barang-barang diakumulasikan sebelum diangkut melalui terminal. Pemuatan secara langsung dari suatu fasilitas transportasi ke sarana transportasi yang lain akan menimbulkan kongesti (kemacetan) pada titik pemuatan dan menyebabkan kelambatan dalam pemberangkatan sarana transportasi. Terminal pada titik tujuan menyediakan sarana pergudangan agar supaya barang-barang yang dibongkar, untuk selanjutnya disimpan dalam gudang yang disediakan, sampai alat transportasi lainnya datang mengambilnya. Kemudian terminal menyediakan tempat menunggu atau beristirahat untuk para penumpang atau penjemput.

Terminal menyediakan berbagai fasilitas untuk menunggu dan memberikan kenyamanan pribadi, fasilitas untuk pembelian barang-barang yang diperlukan oleh orang-orang yang akan berpergian, restoran dan rumah makan, tempat pemeriksaan para penumpang yang akan berangkat, fasilitas kesehatan, dan pelayanan bea cukai untuk penumpang asing. Di titik terminal pengangkutan bisa pula menyediakan fasilitas untuk service dan perbaikan kendaraan-kendaraan. Di terminal tersebut dilengkapi lapangan parkir untuk kendaraan. Menurut fungsinya terminal itu memiliki tiga unsur adalah sebagai berikut³ :

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda (kendaraan) ke moda (kendaraan) lain, tempat fasilitas informasi dan parkir kendaraan pribadi

² Morlok, EK dalam "*Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*" (Graha Ilmu, 2011), hal. 157

³ Ibid hal. 161



2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pungutan retribusi dan sebagai pengendalian kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi operator/pengusaha adalah untuk mengatur operasi bus, fasilitas istirahat dan informasi dan sebagai fasilitas pangkalan.

Dari pengertian dan fungsi dari terminal tersebut, terlihat bahwa peran terminal cukup kompleks. Jika dalam perencanaan dan pengelolaannya kurang baik dapat mengurangi efisiensi dari sistem transportasi sehingga dapat menimbulkan permasalahan transportasi, yaitu kesemrawutan (tidak tertib), pengurangan keselamatan lalu lintas dan pencemaran lingkungan.

Disini peneliti mengambil studi kasus Terminal Arjosari yang terletak di Kecamatan Blimbing yang merupakan pintu gerbang Kota Malang dari arah utara. Terminal Arjosari tergolong klasifikasi terminal type A yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan lalu lintas batas negara, angkutan kota antarpropinsi, angkutan antarkota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan. Seiring bertambahnya jumlah pengguna jasa di Terminal Arjosari, berpotensi menimbulkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan jasa di terminal dan menurut pedoman umum pengelolaan terminal. Pengukuran dari proyeksi kinerja terminal dapat digunakan berbagai basis fungsi tujuan pencapaian tujuan, kenyamanan, murah dan layak. Pengukuran kemanfaatan terminal dalam proses perkembangannya, di tinjau dari perkembangan lingkungan, perkembangan transportasi dan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, kondisi Terminal Arjosari yang ada sekarang kurang memenuhi kebutuhan akan pelayanan bagi penumpang. Pelayanan yang dimaksud seperti ketidaknyamanan penumpang dalam menunggu moda angkutan, baik itu angkutan bus maupun angkutan umum. Kemudian terdapat juga beberapa fasilitas di dalam pemeliharannya yang masih kurang, salah satu fasilitas yang kurang terpelihara seperti kamar mandi. Untuk sistem parkir kendaraan angkutan di dalam terminal masih sangat kurang teratur, karena

pengemudi angkutan bus memarkir kendaraannya dengan sembarangan tidak sesuai dengan rambu-rambu lalu lintas yang telah disediakan. Untuk penumpang angkutan jasa di dalam menaiki moda angkutan dalam kondisi yang berdesak-desakan, tidak adanya sistem antrian apabila hendak naik ke moda angkutan. Jenis pelayanan-pelayanan tersebut yang sampai saat ini kurang diperhatikan oleh pemerintah ataupun pengelola Terminal Arjosari.



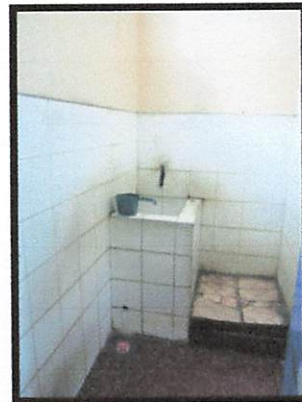
Gambar 1.1
Kondisi Ruang Tunggu



Gambar 1.2
Kondisi Ruang Informasi



Gambar 1.3
Kondisi Kios/Kantin



Gambar 1.4
Kondisi Kamar kecil/Toilet

Kajian ini bertujuan agar dapat mengetahui kinerja pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang angkutan). Dengan mengetahui gambaran dan penilaian tentang pelayanan kinerja terminal kendaraan bus dan angkutan kota menurut pengguna jasa (penumpang angkutan) maka diharapkan dapat mengetahui apakah fungsi dari Terminal Arjosari tersebut berfungsi secara maksimal atau tidak.

1.2 Rumusan Masalah

Terminal transportasi merupakan titik simpul dalam jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum. Selain itu, terminal juga merupakan tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas, dan juga merupakan prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang serta merupakan unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan dalam struktur wilayah. Didalam terminal terdapat tiga unsur yang saling berkaitan, yaitu penumpang, kendaraan, dan pengelola terminal.

Terminal Arjosari merupakan terminal type A yang memiliki jangkauan lebih luas dibandingkan dengan terminal-terminal yang ada di Kota Malang. Sehingga dibutuhkan terminal yang dapat melayani trayek yang dapat menampung moda transportasi agar tidak terjadi kesemrawutan dalam jaringan transportasi. Pada era saat ini, masyarakat pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak Pemerintah Daerah. Hal ini yang mendorong pihak terminal untuk dapat memberikan juga pelayanan yang maksimal kepada pengunjung terminal agar pada saat pengunjung berada di lokasi, dapat merasa aman, nyaman dan indah dipandang.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Karakteristik pelayanan Terminal Arjosari?
2. Bagaimana kinerja pelayanan terminal bagi pengguna jasa (penumpang angkutan) berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang?

1.3 Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam studi ini, maka diperlukan adanya sebuah rumusan tentang tujuan dan sasaran. Tujuan dan sasaran yang akan dicapai sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kinerja pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang angkutan).

1.3.2 Sasaran

Dalam mencapai tujuan dari penyusunan penelitian ini maka diperlukan sasaran dalam mencapai tujuan tersebut. Adapun sasaran dalam penelitian ini adalah :

1. Teridentifikasinya karakteristik pelayanan Terminal Arjosari
2. Teridentifikasinya kinerja pelayanan terminal bagi pengguna jasa (penumpang angkutan) berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang.

1.4 Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian merupakan materi untuk melakukan penelitian yang mana didalamnya terdapat batasan-batasan berupa lingkup lokasi dan lingkup materi yang akan di bahas sesuai dengan lokasi dan materi yang akan digunakan.

1.4.1. Lingkup lokasi

Dalam pemilihan lokasi penelitian, perlu dilakukan pertimbangan pemilihan lokasi yang dikaitkan dengan kesesuaian judul dengan kondisi dari lokasi yang akan diteliti, sehingga dapat mempermudah dan memperlancar studi pada tahap selanjutnya. Penelitian ini menyangkut pelayanan umum yang juga merupakan prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang. Berdasarkan hasil observasi dan pertimbangan pemilihan lokasi didasari oleh beberapa faktor-faktor diantaranya :

- ✓ Terminal Arjosari merupakan terminal satu-satunya di Kota Malang yang memiliki jangkauan pelayanan luas, karena Terminal Arjosari merupakan terminal Tipe A

- ✓ Berdasarkan jangkauan pelayanan Terminal Arjosari Tipe A, frekuensi pengguna jasa akan semakin tinggi sehingga dengan bertambahnya pengguna jasa, pelayanan di dalam terminal akan berpotensi menimbulkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan jasa di terminal.
- ✓ Batasan lokasi penelitian adalah seluruh luasan Terminal Arjosari yaitu terminal bus dan terminal angkutan penumpang.





1.4.2. Lingkup Materi

Pembahasan yang dilakukan dalam lingkup materi yaitu berkaitan dengan materi dari studi ini yang akan dilakukan sehingga dapat fokus ke permasalahan yang ada, sehingga tidak keluar dari tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Berikut materi dalam studi ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Ruang lingkup materi

No	Sasaran	Landasan Teori	Variabel
1	Mengidentifikasi karakteristik pelayanan Terminal Arjosari ?	<p>➤ Luas terminal penumpang untuk masing-masing tipe terminal memiliki luas berbeda, tergantung wilayah dan typenya, dengan ketentuan ukuran minimal untuk terminal tipe A di pulau Jawa dan Sumatera seluas 5 Ha, dan di pulau lainnya seluas 3 Ha.</p> <p>➤ Terminal penumpang berdasarkan tingkat pelayanan yang dinyatakan dengan jumlah arus minimum kendaraan per satu satuan waktu mempunyai ciri-ciri, untuk terminal tipe A : 50-100 kendaraan/jam.</p> <p>➤ Fasilitas di dalam terminal penumpang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum 2. Jalur kedatangan kendaraan umum 3. Tempat tunggu kendaraan 4. Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar 5. Jalur lintasan 6. Bangunan kantor terminal 7. Tempat istirahat sementara kendaraan umum 8. Menara pengawas 9. Loker penjualan karcis 10. Rambu-rambu dan papan informasi, yang memuat petunjuk jurusan, tarip dan jadwal perjalanan 	<p>✓ Luas terminal</p> <p>✓ Jumlah arus kendaraan</p> <p>✓ Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas utama • Fasilitas pendukung <p>✓ Kendaraan</p>

No	Sasaran	Landasan Teori	Variabel
		<p>11. Pelataran parkir kendaraan pengantar dan taksi</p> <p>Fasilitas penunjang berfungsi sebagai fasilitas pelengkap dalam pengoperasia terminal, berupa antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar kecil/toilet 2. Musholla 3. Kios/kantin 4. Ruang pengobatan 5. Ruang informasi dan pengaduan 6. Telepon umum 7. Taman <p>➤ Terminal penumpang berdasarkan fungsi pelayanannya dibagi, untuk terminal penumpang Tipe A berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi, dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.</p> <p><i>(Sumber: Ir. Iskandar Abubakar, MSc dalam Menuju lalu lintas dan Angkutan jalan yang tertib)</i></p>	
2	<p>Teridentifikasi kinerja pelayanan terminal bagi pengguna jasa (penumpang angkutan) berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang</p>	<p>Dalam terminal penumpang terdapat beberapa indikator terminal penumpang, adapun indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:</p> <p>➤ Keamanan</p> <p>Kriteria ini akan menilai sistem keamanan dari fasilitas transportasi di suatu terminal penumpang dan meningkatkan transportasi penumpang</p> <p>➤ Sistem keterhubungan (<i>Connectivity</i>)</p> <p>Kriteria ini akan menilai bagaimana terminal penumpang memiliki keterhubungan terminal penumpang lainnya.</p> <p><i>(Sumber: Penelitian Kajian Teknis Pelayanan Terminal Angkutan Umum Cikarang Kabupaten Bekasi</i> http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/gra</p>	<p>✓ Keamanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jenis kriminalitas • Frekwensi kriminalitas • Fasilitas keamanan (pos keamanan) <p>✓ Keandalan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu menunggu • Jaminan sampai tujuan <p>✓ Kenyamanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas

No	Sasaran	Landasan Teori	Variabel
		<p><i>duate/civil-engineering/2009/Artikel_10303004.pdf 10 januari 2012)</i></p> <p>Kualitas pelayanan bagi penumpang terdiri dari berbagai macam, antara lain adalah sebagai berikut :</p> <p>➤ Keselamatan</p> <p>Keselamatan erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama keterkaitan dengan sistem pengendalian yang digunakan. Suatu sistem pengendalian yang ketat biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi.</p> <p>➤ Keandalan</p> <p>Keandalan erat hubungannya dengan faktor-faktor, seperti, ketepatan jadwal waktu dan jaminan sampai di tempat tujuan. Suatu sistem transportasi yang andal berarti penumpang dan/ atau barang yang diangkutnya bisa sampai pada waktu yang tepat dan tidak mengalami gangguan atau kerusakan.</p> <p>➤ Kenyamanan</p> <p>Kenyamanan transportasi, terutama berlaku untuk angkutan penumpang erat kaitannya dengan masalah tata letak tempat duduk, sistem pengaturan udara di dalam kendaraan, ketersediaan fasilitas khusus, seperti toilet, tempat makan, waktu operasi, dan yang lainnya.</p> <p><i>(Sumber: Drs.M.N.Nasution, M.S.Tr.,APU. Dalam Manajemen Transportasi)</i></p>	<p>pendukung terminal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kondisi fasilitas pendukung terminal • Tingkat kebisingan • Tingkat kebersihan lokasi • Tingkat keindahan • Tingkat aroma atau bau-bauan <p>✓ Sistem keterhubungan(<i>connectivity</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lintasan rute pelayanan • Waktu keberangkatan • Frekwensi kendaraan <p>✓ Keselamatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keselamatan

Sumber : Hasil Kajian

1.5 Keluaran yang Diharapkan dan Kegunaan

Dalam sub bab ini akan dijelaskan mengenai keluaran (output) yang diharapkan tercapai melalui penelitian ini serta kegunaan yang akan didapatkan melalui pelaksanaan penelitian ini.

1.5.1 Keluaran (Output)

Output merupakan hasil yang ingin dicapai melalui suatu penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka output yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar kinerja pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang angkutan).

1.5.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian bertujuan untuk menjelaskan tentang manfaat apa yang ingin dicapai oleh penulis setelah terselesaikannya penelitian ini. Dalam hal ini, penulis menjabarkan kegunaan penelitian kedalam dua kelompok kegunaan yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis.

1.5.2.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis merupakan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang ditujukan bagi pihak pemerintah selaku penanggung jawab terhadap pelayanan Terminal Arjosari khususnya instansi terkait. Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai masukan bagi pemerintah, khususnya instansi terkait dalam pengembangan Terminal Arjosari demi meningkatkan pelayanan bagi pengguna terminal.

1.5.2.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis menjelaskan manfaat yang ingin dicapai dari sebuah penelitian yang diperuntukkan untuk pihak akademis yang membutuhkan khususnya pihak yang sedang melakukan penelitian. Adapun kegunaan akademis baik terhadap penulis maupun terhadap pihak lain antara lain :

- ✓ Mengetahui kinerja pelayanan Terminal Arjosari di Kota Malang
- ✓ Mengetahui kualitas pelayanan di Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (angkutan umum)
- ✓ Sebagai referensi terkait terhadap pelayanan terminal pada terminal sejenis di tempat lain.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, lingkup penelitian, keluaran yang diharapkan dan kegunaan serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan pada bab ini mengenai karakteristik pelayanan Terminal ,serta landasan penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan teknik pengumpulan data dan metode analisa yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV DATA

Bab ini berisikan data karakteristik pelayanan Terminal. Gambaran umum Terminal Arjosari, kinerja pelayanan terminal serta data pengguna jasa (penumpang angkutan) terhadap jenis pelayanan.

BAB V ANALISA

Dalam sub bab ini dipaparkan hasil analisa dengan menggunakan analisis pembobotan serta analisis *Importance Performance Analysis(IPA)* untuk mengetahui kinerja pelayanan terminal.

BAB VI PENUTUP

Pada bagian akhir ini akan dirangkum dan ditarik kesimpulan dari penelitian tugas akhir ini berupa kesimpulan serta rekomendasi dari peneliti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan kajian teori - teori penelitian serta metode - metode yang berfungsi untuk membantu merumuskan permasalahan guna menghasilkan output dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini tinjauan pustaka memuat teori yang diambil dari literatur-literatur yang dapat menunjang untuk dijadikan sebagai landasan dalam penelitian yang berkaitan dengan *Kinerja Tingkat Pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang)*. Kajian tersebut dapat berupa definisi dan konsep penelitian serta teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian yang akan diteliti.

2.1 Kinerja Pelayanan

Sesuai judul penelitian yang akan dikaji mengenai *kinerja pelayanan terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang)*, maka terlebih dahulu perlu diketahui definisi mengenai kinerja sebagai tujuan dari penelitian yang akan dikaji. *Kinerja* adalah hasil atau kemampuan pencapaian kemampuan kerja¹. Kinerja di dalam penelitian ini di merupakan sebuah penilaian tingkat pelayanan di dalam Terminal Arjosari.

Sedangkan *pelayanan* adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun². Dengan merujuk pada definisi tersebut maka peneliti merumuskan kinerja pelayanan prestasi kerja atau pencapaian kerja yang dihasilkan dari usaha untuk membantu mempersiapkan apa yang diperlukan atau dibutuhkan mempersiapkan apa yang di butuhkan orang lain atau publik dan biasanya merupakan tugas dari pemerintah atau perusahaan untuk menyelenggarakannya. Dalam hubungannya dengan penelitian ini sebagai proses penilaian atau pengukuran di dalam pelayan Terminal Arjosari dalam memberikan pelayanan bagi pengguna jasa (angkutan penumpang) di Terminal Arjosari.

¹ Program studi Manajemen "*Pengertian Kinerja*".h.1 (hasil pencapaian tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya yang konkret dan dapat diukur)

² Menurut Kotler (2002:83)<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>.5 februari 2012

2.2 Definisi Terminal

Definisi Terminal menurut Morlok terminal adalah sebagai alat proses dari sistem transportasi dan merupakan titik di mana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi yang memerlukan biaya yang besar dan sering menimbulkan kongesti (kemacetan).³

Sedangkan dalam UU RI No.14 Tahun 1992, terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang, barang serta mengatur kedatangan dan keberangkatan angkutan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Sementara berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No.31 Tahun 1995, terminal diartikan sebagai :

1. Titik simpul dari jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.
2. Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.
3. Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus angkutan penumpang dan barang.
4. Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota

Dari beberapa pengertian terminal di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa terminal adalah sebagai alat proses dari sistem transportasi dimana untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan merupakan salah satu simpul jaringan transportasi dan sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas. Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota. Dari kesimpulan pengertian tentang terminal terlihat jelas bahwa terminal merupakan bagian penting dalam kegiatan transportasi.



³ Morlok, EK dalam "Jaringan Transportasi Teori dan Analisis" (Graha Ilmu,2011)h.157

2.3 Karakteristik kinerja pelayanan Terminal

Dalam menentukan kinerja pelayanan terminal maka perlu diketahui karakteristik terminal tersebut. Karakteristik terminal yang akan mempengaruhi jangkauan pelayanan di dalam terminal.

2.3.1 Tipe Terminal

Berdasarkan wilayah pelayanannya terminal menurut PP No.43 tahun 1993 dikelompokkan ke dalam beberapa tipe sebagai berikut⁴ :

1. Tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan lalu lintas batas negara, angkutan kota antarpropinsi, angkutan antar kota antar propinsi, angkutan antar kota dan angkutan pedesaan.
2. Tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
3. Tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

2.3.2 Luas terminal penumpang

Untuk masing-masing tipe terminal memiliki luas berbeda, tergantung wilayah dan tipe dengan ketentuan minimal⁵ :

- Untuk terminal tipe A dipulau Jawa dan Sumatra seluas 5 ha, dan di pulau lainnya seluas 3 ha
- Untuk terminal penumpang tipe B di pulau Jawa dan Sumatra seluas 3 ha, dan pulau lainnya seluas 2 ha
- Untuk terminal tipe C tergantung kebutuhan

2.3.3 Jumlah arus kendaraan

Terminal penumpang berdasarkan tingkat pelayanan yang dinyatakan dengan jumlah arus minimum kendaraan per satu satuan waktu mempunyai ciri sebagai berikut⁶ :

⁴Sakti adji Sakti dalam “*Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*” (Graha Ilmu,2011h. 160

⁵Ir.IskandarAbubakar, MSc 1995” *MenujuLalulintasdanangkutanjalan yang tertib* h.81

⁶ibid

- Terminal tipe A : 50-100 kendaraan/jam
- Terminal B : 25-50 kendaraan.jam
- Terminal C : 25 kendaraan/jam

2.3.4 Fungsi Terminal

Secara umum fungsi Terminal adalah untuk penyediaan sarana masuk dan keluar dari obyek-obyek yaitu penumpang atau barang yang akan diangkut menuju dan keluar dari sistem. Fungsi terminal dapat ditinjau dari 3 unsur, adalah sebagai berikut⁷ :

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari suatu moda (kendaraan) ke moda (kendaraan) lain, tempat fasilitas informasi dan parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pungutan retribusi dan sebagai pengendalian kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi operator/pengusaha adalah untuk mengatur operasi bus, fasilitas istirahat dan informasi dan sebagai fasilitas pangkalan.

2.3.5 Fungsi terminal penumpang

Menurut Morlok terdapat beberapa fungsi terminal berdasarkan persepsi penumpang, fungsi terminal penumpang adalah sebagai berikut:

- a. Memuat penumpang ke atas kendaraan transportasi dan menurunkannya
- b. Memindahkan dari satu kendaraan ke kendaraan lainnya
- c. Menampung penumpang dari waktu tiba dan sampai waktu berangkat, seperti menyediakan kenyamanan penumpang.

⁷ Sakti Adji Adisasmita dalam “*Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*” (Graha Ilmu,2011)h.161

- d. Menyiapkan dokumentasi perjalanan, seperti menjual tiket penumpang dan memeriksa pesanan tempat penumpang.
- e. Menyimpan kendaraan dan komponen lainnya, memelihara dan menentukan tugas selanjutnya.
- f. Mengumpulkan penumpang di dalam ukuran ekonomis untuk dapat diangkut dan menurunnkanya sesudah tiba di tempat tujuan.

Dalam suatu terminal ada tiga unsur yang saling berkaitan, yaitu penumpang, kendaraan dan pengelola terminal. Menurut fungsinya, terminal sebagai Traffic concentration, Processin, Clasification and sorting, Loading and unloading, Storage, Traffic interchange dan service availability, maintenance, sevicing, and emergency. Menurut Iskandar Abubakar (1995:75) pada terminal penumpang perlu diperhatikan faktor jumlah kedatangan kendaraan per satuan waktu, lama tiap kendaraan berada di terminal dan tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai.

Tabel 2.1
Fungsi umum terminal

Fungsi fisik Terminal dalam Transportasi		Fungsi terminal lingkungan, sosial, dan ekonomi	
Kecepatan Layanan dan Langsung	Kenyamanan Penumpang, awak serta moda	Tingkat Kemurahan	Kelayakan
1. Fasilitas parkir dan transit penumpang	1. Lebih mudah untuk melakukan perpindahan route/trayek yang berbeda	1. Penghematan biaya bagi calon penumpang	1. Kelayakan lokasi
2. Perjalanan ekspres atau bebas	2. Kenyamanan lokasi untuk istirahat sementara,restorasi , ibadah,sanitasi	2. Penghematan BBM dan biaya bagi awak moda.	2. Kelayakan ditinjau fungsi kedepan dan perkembangan lingkungan
3. Membantu para penglajo (commuters) dalam menghemat waktu transit atau mencapai tempat kerja.	3. Parkir dan pembersihan alat angkutan dan istirahat awak angkutan	3. Efisiensi biaya diarahkan pada kenyamanan lokasi. Perbedaan tarif retribusi, namun dikompensasikan dalam bentuk kenyamanan lokasi	3. Kelayakan daya tamping moda dan transit penumpang
4. Rotasi dan sirkulasi jam kendaraan dan jam perjalanan semakin efisien sehingga berlaku slogan : "kapanpun dan	4. Loop/perputaran-pool dan sirkulator taxi atau angkutan kota		4. Kongesti dan moda perjalanan
	5. Pelayanan untuk jarak menengah (wilayah tepi kota).		5. Kerjasama antara pemerintah dan penyelenggara dan perluasan fungsi
			6. Lingkungan sekitar
			7. Daya dukung

Fungsi fisik Terminal dalam Transportasi		Fungsi terminal lingkungan, sosial, dan ekonomi	
kemanapun” terjangkau dan aman	6. Layanan terkait dengan moda dan jasa perjalanan. 7. Kenyamanan fasilitas sosial dan umum		lahan dan fasilitas / infrastruktur 8. Kelayakan dukungan untuk transit apakah meminimalkan kesulitan dan tambahan ongkos.

Sumber : Tridib Banerjee dan Deepak Bahl et. Al (2005)

2.3.6 Fasilitas Terminal

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi jalan, tercantum jenis-jenis fasilitas umum yang ada di dalam di terminal. Fasilitas terminal penumpang terdiri dari fasilitas utama dan pendukung.

Sedangkan menurut pedoman Teknis pembangunan Terminal Angkutan jalan raya dalam Kota dan AntarKota, Dirjen Perhubungan Darat, fasilitas terminal utama adalah sebagai berikut :

A. Fasilitas Utama

Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki dalam penumpang yaitu :

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum
2. Jalur kedatangan kendaraan umum
3. Tempat tunggu kendaraan umum
4. Tempat tunggu penumpang atau pengantar
5. Jalur lintasan
6. Bangunan kantor terminal
7. Tempat istirahat kendaraan umum
8. Menara pengawas
9. Loket penjualan karacis

B. Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang berfungsi sebagai fasilitas pelengkap dalam pengoperasian terminal antara lain:

1. Kamar kecil atau toilet
2. Musholla
3. Kios atau kantin
4. Ruang pengobatan
5. Ruang informasi atau pengaduan
6. Telepon umum dan taman

Selain fasilitas utama dan fasilitas penunjang tersebut, suatu terminal diperbolehkan memiliki usaha penunjang seperti usaha rumah makan, penyediaan fasilitas pos dan telekomunikasi, penyediaan pelayanan kebersihan, dan berbagai usaha penunjang lainnya yang dilakukan oleh badan hukum Indonesia atau warga negara Indonesia yang telah mendapat persetujuan dari penyelenggaraan terminal.

C. Kebutuhan Luas Terminal

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (Ditjendat), kebutuhan luasan terminal Penumpang adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2
Kebutuhan Luas Terminal (m²)

Ruang Fasilitas		Tipe A	Tipe B	Tipe C
A.	Kendaraan			
	Ruang Parkir	1120	-	-
	AKAP	540	540	-
	AKDP	800	800	800
	AK	900	900	900
	ADES	600	600	200
	Pribadi	500	500	-
	Ruang service	500	-	-
	Pompa bensin	3960	2740	1100
	Sirkulasi kendaraan	150	100	-
	Bengkel	50	40	30
	Ruang istirahat	25	20	-
Gudang	1980	1370	550	
Ruang Parkir cadangan				
B.	Pemakai Jasa			
	Ruang tunggu	2625	2250	480
	Sirkulasi orang	1050	900	192
	Kamar mandi	72	60	40
	Kios	1575	1350	288
	Mushollah	72	60	40
C.	Operasional			
	Ruang administrasi	78	59	39
	Ruang pengawas	23	23	16
	Loket	3	3	3

Ruang Fasilitas		Tipe A	Tipe B	Tipe C
	Peron	4	4	3
	Restribusi	6	6	6
	Ruang Informasi	12	10	8
	Ruang P3 K	45	30	15
	Ruang perkantoran	150	100	-
D.	Ruang Luas (Tidak efektif)			
	Luas total	6653	4890	1554
	Cadangan pengembangan	23494	17255	5463
	Kebutuhana lahan	46988	34510	10926
	Kebutuhan lahan untuk desain (ha)	4,7	3,5	1,1

Sumber : Hasil analisa Studi Ditjendat

Berdasarkan satuan dimensi pelaku, perencanaan fasilitas terminal adalah sebagai angkutan berikut (Abubakar I., dkk, 1997)

1. Angkutan antara kota antar propinsi (AKAP), lebar tiap jalan 3 m, panjang bus 11 m, lebar 2,5 m dan tinggi 3m. Jarak antar bus 1 m, radius putar 12 m, tinggi lantai 60 cm, pada kecepatan 20 Km/jam dibutuhkan ruang 45 m².
2. Angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), tipe lajur minimal lebar 2,7 m, panjang angkutan 7,5 m, tinggi 2,4 m, jarak antar kendaraan minimal 1 m, radius putar 8 m, tinggi 60 cm, pada kecepatan 20 Km/jam membutuhkan ruang 40,5 m².
3. Angkutan umum (Angdes dan angkutan Angkot), tiap jalur minimal lebar 2,5 m, panjang angkutan 4 m, lebar 1,55 m, tinggi 1,6 m, jarak antar kendaraan lain minimal 1 m, radius putaran 6 m, tinggi lantai 60 cm.
4. Untuk manusia yang berjalan kaki pada km/jam di terminal membutuhkan lebar koridor 60 cm tiap orang 1,4 m², untuk keadaan diam ukurannya menyusut sampai separuh.

Tabel 2.3

Satuan Dimensi Pelaku di Terminal Penumpang

No	Jenis Kendaraan	Lebar Jalur (m)	Dimensi (PxLxT) (m ³)	Jarak antar kendaraan	Radius putaran (m)	Tinggi lantai (cm)	Kebutuhan Ruang (m ²)
1	Bus AKAP/AKDP	3	11x2,5x3	1	12	60	45
2	Angkutan Kota	2,7	7,5x2,2x2,4	1	8	60	40,5
3	Angkutan Pedesaan	2,5	4x55x1,6	1	6	60	-
4	Manusia	60 cm				-	1,4 m

Sumber : Abubakar I, dkk 1997

2.3.7 Komponen Terminal

Komponen-komponen yang di maksud meliputi : (Santoso, I 1996:5-5)

a. Bus

Dari lintasan Rutenya, bus datang di terminal, kemudian menurunkan penumpang-penumpangannya. Setelah menunggu beberapa lama (tergantung pada skejul), selanjutnya bus menaikkan penumpangnya untuk melanjutkan pergi kembali menelusuri rutenya. Terkadang, dengan alasan tertentu, bus terpaksa harus diperbaiki atau dilakukan perawatan kecil, seperti mengganti ban, mengganti busi ataupun penyetelan mesin. Untuk bus-bus yang harus berangkat dari terminal di pagi hari, maka bus harus menginap di tempat penyimpanan khusus. Dengan demikian, bagi bus fungsi terminal adalah :

- ✓ Tempat dimana bus dapat berhenti
- ✓ Tempat dimana bus menurunkan penumpang
- ✓ Tempat dimana bus menaikkan penumpang
- ✓ Tempat dimana bus mendapatkan perawatan kecil
- ✓ Tempat dimana bus dapat disimpan untuk sementara

b. Penumpang

Untuk penumpang, kegiatan di terminal dimulai dengan datangnya penumpang, baik datang dengan bus ataupun datang dengan sarana lainnya. Sesampainya di terminal, maka penumpang turun dari bus. Jika ingin meneruskan perjalanannya tersebut harus berganti dengan lintasan rute yang sesuai dengan arah perjalannya, maka dia harus membeli tiket dan menunggu kedatangan bus yang diperlukan. Setelah itu, ketika bus yang nanti datang, dia naik kedalam bus dan akhirnya bus meninggalkan terminal. Sedangkan jika penumpang ingin mengakhiri perjalanannya dengan berjalan kaki atau dengan kendaraan lain, dapat langsung meninggalkan terminal, maka fungsi terminal bagi seorang penumpang adalah :

- ✓ Tempat dimana penumpang turun dan mengakhiri perjalanan dengan bus
- ✓ Tempat dimana penumpang dapat berganti lintasan rute (transfer)
- ✓ Tempat dimana penumpang menunggu bus yang akan dinaikinya
- ✓ Tempat dimana penumpang naik bus

- ✓ Tempat dimana penumpang berganti dengan moda lainnya (becak, mobil atau berjalan kaki) menuju tujuan akhirnya.

2.3.8 Kapasitas Terminal

Pada dasarnya terdapat dua konsep kapasitas terminal, dimana kapasitas ialah suatu ukuran dari volume yang melalui terminal atau sebagian dari terminal (Morlok:1985). **Konsep pertama**, kemungkinan arus lalu lintas maksimum yang melalui terminal akan terjadi apabila selalu terdapat suatu satuan lalu lintas yang menunggu memasuki tempat pelayanan segera setelah tempat tersebut tersedia. **Konsep kedua**, yaitu volume maksimum yang masih dapat ditampung dengan waktu menunggu atau kelambatan yang masih dapat ditolerir. Dengan menentukan waktu menunggu rata-rata maksimum yang dapat ditolerir, maka kurva waktu vs volume dengan waktu pelayanan konstan dan pola kedatangan untuk *headway* waktu yang berbeda dari dapat dipergunakan. K Morlok (1988:286)

2.3.9 Sirkulasi dan Pergerakan di dalam terminal

Sirkulasi dan pergerakan lalu lintas di dalam terminal harus direncanakan secara baik. Kriteria perancangan terminal tersebut, yaitu (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1994;94) :

1. Jalan masuk dan keluar bus harus lancar, baik bus yang datang maupun keluar terminal dapat bergerak dengan mudah
2. Penumpang dapat memasuki terminal bus tanpa berjalan jauh. Jalan masuk untuk penumpang berada terpisah dari pintu masuk dan pintu keluar bus.
3. Setelah bus memasuki terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu
4. Tata cara pemungutan serta pengecekan restribusi terminal harus tidak sampai menimbulkan kemacetan menghalangi sirkulasi lalu lintas kendaraan keluar masuk

5. Tata cara parkir bus dan turun naik penumpang harus tidak mengganggu kelancaran sirkulasi bus dan dengan memperhatikan keamanan penumpang
6. Luas areal

Luas areal terminal ditentukan berdasarkan pendekatan “kemampuan penumpang” untuk jangka panjang dengan asumsi mampu melayani tingkat perkembangan 25% sampai dengan 50% dalam jangka waktu 10 tahun mendatang.
7. Luas bangunan
 - a. Luas bangunan ditentukan menurut kebutuhan pada jam puncak berdasarkan :
 - Pendekatan macam kegiatan
 - Kegiatan sirkulasi penumpang, pengantar dan penjemput
 - Kegiatan sirkulasi barang
 - Kegiatan pengelola
 - Pendekatan macam tujuan dan jumlah trayek , motivasi perjalanan, kebiasaan penumpang dan fasilitas
 - b. Tata ruang dalam bangunan terminal memberi kesan yang nyaman, dalam arti :
 - Tidak berdesak-desakan
 - Sirkulasi udara yang nyaman
 - Sistem akustik yang mampu menyerap kebisingan
 - Lampu penerangan yang fungsional, bukan sekedar dekoratif
 - Sistem materi yang memadai
 - c. Tata ruang bangunan terminal memberi kesan akrab dalam arti :
 - Mempertahankan letak bangunan terhadap tata taman
 - Menyesuaikan dengan kondisi lingkungan
 - d. Struktur bangunan terminal
 - e. Bersifat permanen dan mampu menunjang fungsi bangunan berkapasitas muat besar
8. Luas pelataran
 - a. Pelataran terminal terdiri dari :

- Pelataran jalur tiba dan berangkat
 - Pelataran persiapan berangkat
 - Pelataran dosking
 - Pelataran parkir kendaraan pengantar/penjemput
- b. Luas pelataran ditentukan kebutuhan pada jam puncak kegiatan berdasarkan :
- Frekuensi keluar masuk kendaraan
 - Kecepatan waktu naik/turun barang
 - Kecepatan waktu bongkar/muat barang
 - Banyaknya jurusan yang perlu ditampung dalam sistem jalur
9. Sistem sirkulasi kendaraan
- a. Sistem sirkulasi kendaraan ditentukan berdasarkan pendekatan :
- Jumlah arah perjalanan
 - Frekuensi perjalanan
 - Waktu yang diperlukan untuk turun/naik penumpang barang
- b. Sistem sirkulasi kendaraan ditata cara memisah-misahkan jalur sebagai berikut :
- Jalur bus dalam kota ditempatkan di daerah yang mudah dicapai karena frekunsinya tinggi
 - Jalur bus antar kota ditempatkan di daerah terdekat dengan terminal karena frekunesinya rendah dan proses turun/naik penumpang memerlukan waktu lebih lama.
10. Parkir, Platfrom dan Teluk (*Berth*)
- Parkir, platfrom dan teluk ditata sedemikian rupa sehingga memberi rasa mudah dicapai, lancar dan tertib. Tipe dasar dari pengaturan platfrom, teluk atau parkir ada dua cara, yaitu membujur dan tegak lurus.
- a. Membujur
- Dengan platfrom yang membujur bus memasuki teluk pada ujung yang satu dan berangkat pada ujung yang lain. Jadi tidak perlu mundur dan teluk diatur sedemikian rupa sehingga bus-bus diparkir memanjang terhadap platfrom.
- b. Tegak lurus

Tegak lurus bus-bus diparkir dengan muka-muka menghadap platform. Maju memasuki teluk dan berbalik keluar. Teluk tegak lurus terdiri dari dua jenis, yaitu tegak lurus terhadap platform dan membentuk sudut dengan platform.

2.3.10 Indikator terminal penumpang

Dalam terminal terdapat beberapa indikator terminal penumpang, adapun indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut⁸:

a) **Keamanan**

Kriteria ini akan menilai sistem keamanan dari fasilitas transportasi di suatu terminal penumpang dan meningkatkan transportasi penumpang.

b) **Pemeliharaan (Preservation)**

Kriteria akan menilai pemeliharaan pihak terkait dalam mempertahankan infrastruktur dan pelayanan di terminal penumpang

c) **Manajemen**

Kriteria ini akan menilai bagaimana manajemen operasional terminal penumpang dapat mendorong manajemen yang lebih baik, sehingga sistem operasional terminal penumpang dapat lebih baik.

d) **Aksesibilitas**

Kriteria ini menilai bagaimana suatu terminal penumpang dapat meningkatkan akses pelayanan bagi penumpang.

e) **Sistem Keterhubungan (Connectivity)**

Kriteria ini akan menilai bagaimana terminal penumpang memiliki keterhubungan terminal penumpang lainnya.

f) **Keandalan (Reliability)**

Kriteria ini akan menilai bagaimana pepaduan transportasi terminal penumpang dapat meningkatkan waktu tiap moda dan atau mengurangi waktu tempuh perjalanan.

g) **Keselamatan**

⁸ Penelitian Kajian Teknis Pelayanan Terminal Angkutan Umum Cikarang Kabupaten Bekasi
http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/civil-engineering/2009/Artikel_10303004.pdf 10 januari 2012

Erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama berkaitan dengan sistem pengendalian yang digunakan. Suatu sistem transportasi yang mempunyai suatu sistem pengendalian yang ketat biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi.

h) Kenyamanan

Kenyamanan transportasi terutama berlaku untuk angkutan penumpang erat kaitannya dan masalah tata letak tempat dan duduk dan sistem pengaturan.

Faktor-faktor kenyamanan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kebisingan

Pada daerah yang padat atau pada pusat kota kebisingan merupakan masalah pokok yang dapat mengganggu kenyamanan bagi penduduk di sekitarnya. Oleh karenanya untuk mengurangi kebisingan tersebut dapat diatasi dengan menggunakan tanaman yang memiliki ketebalan yang rapat.

2. Aroma atau bau - bauan

Aroma atau bau - bauan terutama pada daerah tempat pembuangan sampah, atau pada kawasan sekitar pasar dan pusat - pusat kota sering ditemui aroma yang tidak sedap seperti asap kendaraan, sehingga terkadang mengurangi kenyamanan pengguna ruang. Untuk mengatasinya dapat dilakukan dengan menggunakan tanaman pohon dengan daun lebat sehingga dapat mengurangi aroma yang tidak sedap.

3. Keamanan

Keamanan merupakan masalah yang penting, karena ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang dilakukan. Pengertian dari keamanan bukan saja mencakup segi kejahatan (kriminal),

4. Kebersihan

Sesuatu yang bersih selain menambah daya tarik lokasi juga menambah rasa nyaman karena bebas dari kotoran sampah dan bau - bauan yang tidak menyenangkan. Untuk memenuhi hal tersebut

kiranya perlu ditempatkan dan disediakan bak sampah sebagai elemen lansekap serta tempat pembuangannya

5. Keindahan

Keindahan merupakan hal yang perlu diperhatikan guna memperoleh kenyamanan. Hal tersebut mencakup masalah kepuasan batin dan panca indra, hingga rasa nyaman dapat diperoleh. Sulit untuk menilai suatu keindahan, setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda terhadap sesuatu yang dikatakan indah.

i) Keselamatan

Erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama keterkaitan dengan sistem pengendalian yang digunakan. Suatu sistem pengendalian yang ketat biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi.

6. Perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terminal

Dalam pembangunan suatu terminal di butuhkan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang baik agar suatu terminal dapat bekerja secara efektif di dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa⁹.

A. Perencanaan

Kegiatan perencanaan terminal meliputi :

1. Penataan pelataran terminal menurut rute atau jurusan
2. Penataan fasilitas penumpang
3. Penataan fasilitas penunjang terminal
4. Penataan arus lalu lintas di daerah pengawasn terminal
5. Penyajian daftar rute perjalanan berdasarkan kartu pengawasan
6. Pengaturan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan
7. Pengaturan jadwal petugas terminal
8. Evaluasi sistem pengoperasian terminal

B. Pelaksanaan pengoperasian Terminal

⁹ Ir.Iskandar Abubakar,Msc 1995“Menuju Lalu lintas dan Angkutan Jalan yang tertib” hal.81

Kegiatan pelaksanaan pengoperasian terminal penumpang meliputi :

1. Pengaturan tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal
2. Pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah ditetapkan
3. Pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang
4. Pemberitahuan tentang pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum kepada penumpang
5. Pengaturan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal

C. Pengawasan pengoperasian Terminal

Kegiatan pengawasan pengoperasian terminal penumpang meliputi :

1. Pemantauan pelaksanaan tarif
2. Pemeriksaan kartu pengawasan dan jadwal perjalanan
3. Pemeriksaan kendaraan yang secara jelas tidak memenuhi kelayakan jalan
4. Pemeriksaan batas kapasitas muatan yang diijinkan
5. Pemeriksaan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan
6. Pencatatan dan pelaporan pelanggaran yang terjadi
7. Pemeriksaan kewajiban pengusaha angkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
8. Pemantauan pemanfaatan terminal serta fasilitas penunjang sesuai dengan peruntukannya
9. Pencatatan jumlah kendaraan dan penumpang yang datang dan berangkat

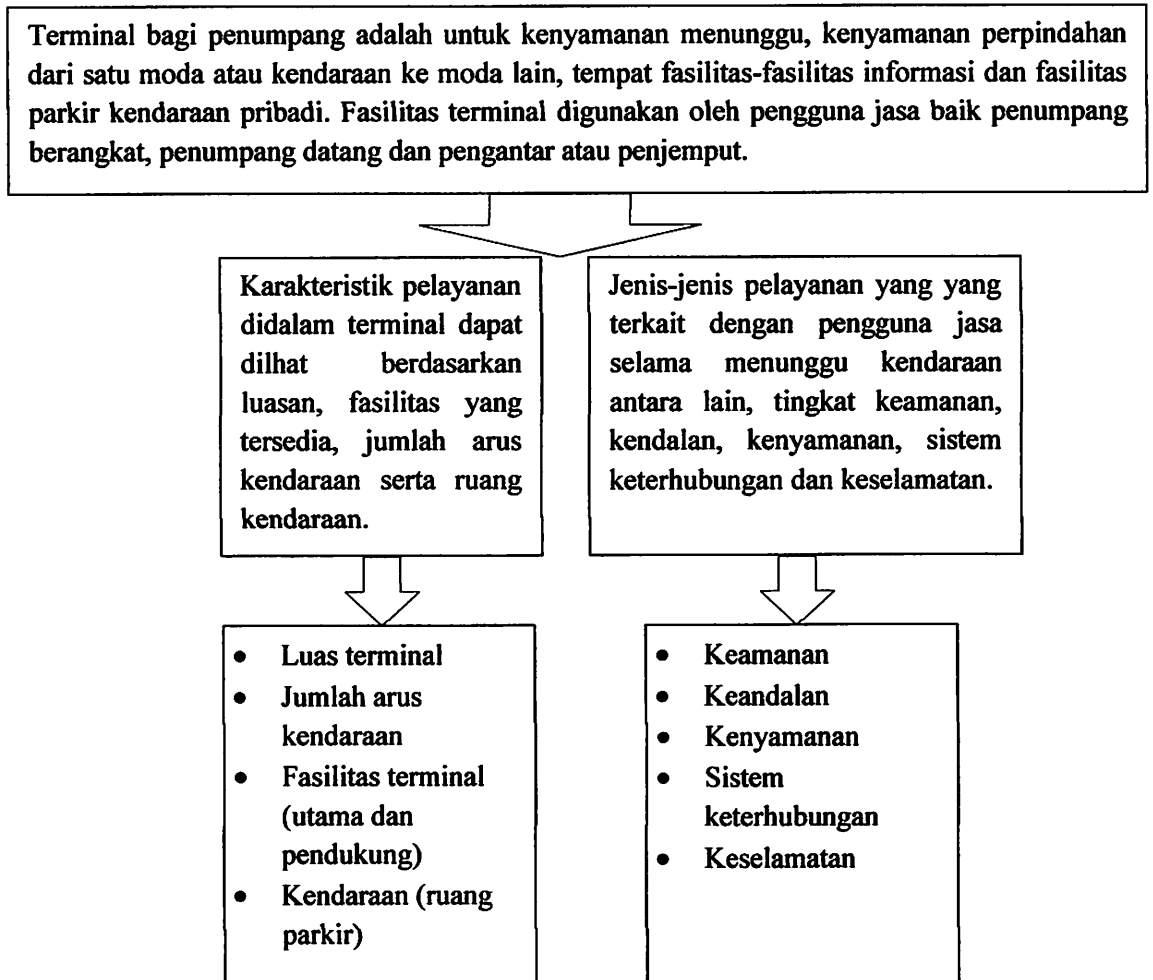


2.5. Rumusan Variabel Penelitian

Tujuan dari rumusan variabel untuk mengetahui variabel-variabel yang akan menjadi pertimbangan dalam melakukan penelitian. Variabel biasanya berisi data-data yang akan digunakan dalam penelitian. Variabel-variabel yang telah dirumuskan ini akan menjadi *input* dalam melakukan penelitian. Adapun rumusan

variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada diagram dan tabel berikut :

Diagram 2.1
Variabel penelitian



1. Variabel pelayanan

Keamanan

- ✓ Tingkat keamanan
- ✓ Frekwensi Kriminalitas
- ✓ Ketersediaan petugas

Keandalan

- ✓ Ketepatan waktu
- ✓ Jaminan sampai tujuan

Kenyamanan

- ✓ Fasilitas terminal
- ✓ Kondisi fasilitas terminal
- ✓ Tingkat kebisingan
- ✓ Tingkat kebersihan lokasi
- ✓ Tingkat keindahan
- ✓ Tingkat aroma atau bau-bauan

Sistem keterhubungan (*Connectivity*)

- ✓ Lintasan rute pelayanan
- ✓ Waktu keberangkatan
- ✓ Frekwensi kendaraan

Keselamatan

- ✓ Tingkat keselamatan

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

Metode merupakan langkah-langkah yang akan digunakan untuk mencapai tujuan. Pada penelitian ini akan dibahas semua yang berkaitan dengan cara dan metode yang akan digunakan dalam penyusunan laporan penelitian. Adapun metode yang digunakan terdiri dari beberapa metode, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisa. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara-cara yang dilakukan dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Sedangkan metode analisa adalah alat yang dibutuhkan untuk memproses, menganalisa data maupun informasi yang didapatkan.

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data terdiri 2 (dua) tahapan yaitu tahapan persiapan dan teknik survey. Tahapan persiapan adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam mempersiapkan segala kebutuhan awal yaitu berupa data - data awal sebagai bahan persiapan sebelum melakukan survey. Sedangkan teknik survey merupakan tahapan pengumpulan data dan informasi yang terkait dengan tema penelitian dimana terdiri dari survey primer dan survey sekunder.

3.3.1 Tahap persiapan

Pada tahapan ini dilakukan persiapan-persiapan berupa penyediaan alat-alat yang akan diperlukan dalam survey. Adapun hal-hal yang perlu dipersiapkan adalah sebagai berikut :

- a. Kerangka studi sebagai usulan teknis survey berupa *check list*/daftar kebutuhan data serta cara mendapatkan dan tempat mendapatkannya. (dapat dilihat pada lampiran)
- b. Studi pustaka yang berupa pemahaman awal tentang keadaan wilayah studi dengan membaca dan memahami buku-buku, penelitian-penelitian terdahulu dan informasi yang erat kaitannya dengan kebutuhan studi dalam penyusunan landasan teori.

3.3.2 Teknik Survey

Tahapan survey merupakan tahapan pengumpulan data yang terdiri dari survey primer berdasarkan kebutuhan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Survey primer merupakan kegiatan memperoleh data di lapangan secara langsung dengan mengamati cara kondisi lokasi studi. Data primer dapat berupa opini orang baik individu maupun kelompok, serta hasil observasi terhadap fokus amatan yang diperoleh dengan cara wawancara maupun observasi. Adapun kegiatan survey primer yang dilakukan adalah observasi kondisi fisik berupa pengamatan langsung yang mendalam mengenai kondisi wilayah survey yang diamati secara visual sebagai gambaran terhadap fenomena yang ada, kemudian akan direkam dan diinterpretasikan dalam proses analisa. Kondisi fisik tersebut didokumentasikan atau direkam melalui teknik pengambilan gambar kondisi wilayah dengan bantuan peta, wawancara, dan foto. Berikutnya adalah survey sekunder pada penelitian ini adalah Dinas Perhubungan. Data-data tersebut berguna untuk memperkuat data-data yang didapatkan melalui survey primer. Berikut adalah tahapan-tahapan dari survey primer yang akan dilakukan.

A. Teknik observasi

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ*, sesuai dengan tujuan - tujuan empiris. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi berstruktur atau *structured observation* dimana pengamat dalam melaksanakan observasinya menggunakan pedoman pengamatan. Metode observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara umum karakteristik pelayanan Terminal Arjosari. Adapun tahapan observasi yang dilakukan antara lain : mengidentifikasi karakteristik lokasi studi meliputi; keamanan, sistem keterhubungan (*Connectivity*), Keandalan (*reliability*), kenyamanan dan keselamatan yang ada di dalam lokasi studi penelitian.

B. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden.

Responden adalah orang yang memberikan tanggapan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam studi ini responden adalah pengguna jasa (penumpang angkutan) yang ada di dalam Terminal Arjosari. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini akan dilakukan pada sejumlah lokasi studi untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian, dengan teknik pendampingan dimana surveyor mendampingi responden dalam mengisi kuesioner. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan dalam pengisian seperti terjadinya salah persepsi dari responden, dan apabila terdapat pertanyaan-pertanyaan yang tidak dimengerti maka responden dapat langsung bertanya kepada surveyor, untuk mempermudah responden, surveyor akan memberikan contoh - contoh sebagai gambaran bagi responden dalam mengisi serta pertanyaan.

Dalam penyebaran kuesioner, peneliti akan membagikan kepada penggunajasa, baikitupenumpangberangkat, penumpangdatangdanpengantarataupenjemput. Adapun informasi yang ingin didapatkan dari pengguna jasa (penumpang angkutan) adalah :

- ✓ *Keamanan*
- ✓ *Sistem Keterhubungan(Connectivity)*
- ✓ *Keandalan (reliability)*
- ✓ *Kenyamanan*
- ✓ *Keselamatan*

Responden akan diminta untuk memberikan skala tingkat kepentingan dan kepuasan dari masing - masing atribut atau variabel. Pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan terminal tersebut akan menjadi item dari atribut IPA. Jawaban yang diharapkanmemakaiskalalimatingkatan(*skalalikert*).Skalalikertdipakaikarenadimu ngkinkanrespondenmemilihjawaban yang bukanhanyadalambentukyaatautidak, tapilebihbanyakpilihan, sehinggahasilnyaakanlebihmencerminkan (representatif) sesuaihatinuranirespondendanakanlebihakuratseperti yang diharapkan dalam penelitian ini. Adapun limatingkatanskalalikert yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Kepentingan	Kepuasan
A = SangatPenting	A = SangatPuas
B = Penting	B = Puas
C = CukupPenting	C = CukupPuas
D = KurangPenting	D = KurangPuas
E = TidakPenting	E = TidakPuas

Tabel 3.1
Atribut Kuesioner IPA

No	Atributpertanyaan	A	B	C	D	E
1	Keamanan					
	Tingkat keamanan					
	Frekwensikriminalitas					
	Ketersediaanpetugaskeamanan					
2	Keandalan					
	Ketepatanwaktu					
	Jaminansampaitujuan					
3	Kenyamanan					
	Fasilitas terminal					
	Kondisifasilitas					
	Tingkat kebisingan					
	Tingkat kebersihan					
	Tingkat keindahan					
	Tingkat aroma ataubau-bauan					
4	Sistemketerhubungan(<i>Connectivity</i>)					
	Lintasanrutepeayanan					
	Waktu keberangkatan					
	Frekwensikendaraan					
5	Keselamatan					
	Tingkat keselamatan					

C. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan merekam kejadian atau situasi dilokasi penelitian yang berupa gambar (foto) yang menunjang dalam penelitian. Dalam hal ini pengambilan gambar dilakukan pada lokasi studi yaitu yang menyangkut aktivitas penumpang yang berlangsung di dalam Terminal. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan dan menunjang tahapan identifikasi dalam penelitian.

3.2 Metode Analisa Data

Metode analisa adalah metode yang digunakan untuk menganalisa ataupun mengolah data-data yang diperoleh dari teknik-teknik pengumpulan data yang telah dilakukan. Adapun analisis yang dilakukan dalam penelitian ini terdapat pada penjelesaian berikut.

3.2.1 Metode Penentuan Sampel

Teknik ini bertujuan mengumpulkan data dan informasi dengan jalan mencatat sebagian kecil objek pengamatan yang merupakan bagian dari populasi secara keseluruhan. Nilai yang diperoleh dari pengumpulan data dengan cara sampling ini adalah nilai perkiraan (estimasi) yang tentu banyak memuat kesalahan (error), tetapi masih dalam batas-batas yang diterima secara statistik dan logika. Dalam menentukan besarnya sampel pada lokasi studi didasarkan pada banyaknya populasi yang ada dengan menggunakan pengambilan sampel. Dalam penelitian ini populasi yang di gunakan adalah jumlah populasi pengguna jasa (penumpang angkutan) yang ada didalam Terminal Arjosari dalam kurun waktu 1 hari. Adapun pengambilan sampel ini dengan menggunakan Yamane.

Tabel 3.2
Ukuran Sampel Untuk Tingkat Kepercayaan Dan Presisi Tertentu
Jika Menyempel Atribut Dalam Persen
 Selang kepercayaan 95% ($p = 0,5$)^a

Ukuran Populasi	Ukuran Sampel Untuk Presisi					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	<i>b</i>	<i>b</i>	<i>b</i>	<i>b</i>	222	83
1.000	<i>b</i>	<i>b</i>	<i>b</i>	384	286	91
1.500	<i>b</i>	<i>b</i>	638	441	316	94
2.000	<i>b</i>	<i>b</i>	714	476	333	95
2.500	<i>b</i>	1.250	769	500	345	96
3.000	<i>b</i>	1.364	811	517	363	97
3.500	<i>b</i>	1.458	843	530	359	97
4.000	<i>b</i>	1.538	870	541	364	98
4.500	<i>b</i>	1.607	891	549	367	98
5.000	<i>b</i>	1.667	909	556	370	98
5.500	<i>b</i>	1.765	938	566	375	98
6.000	<i>b</i>	1.842	959	574	378	99

Ukuran Populasi	Ukuran Sampel Untuk Presisi					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
7.000	<i>b</i>	1.905	976	580	381	99
8.000	<i>b</i>	1.957	989	584	383	99
10.000	5.000	2.000	1.000	588	385	99
15.000	6.000	2.143	1.034	600	390	99
20.000	6.667	2.222	1.053	606	392	100
25.000	7.143	2.273	1.064	610	394	100
50.000	8.333	2.381	1.087	617	397	100
100.000	9.091	2.439	1.099	621	398	100
→	10.000	2.500	1.111	625	400	100

Proporsi satuan dalam sampel yang memiliki karakteristik yang diukur; nilai-nilai lain dari p , ukuran sampel yang diperlukan akan lebih kecil.

b pada kasus-kasus ini 50% Unvers dalam sampel akan memberikan kecermatan lebih dari yang diperlukan, karena distribusi normal adalah perkiraan yang jelek untuk distribusi hipergeometrik jika n lebih besar dari 50% N , maka rumus yang dipergunakan dalam perhitungan ini tidak berlaku.

* Tabel ini diambil dari Taro Yamane, Elementary Sampling Theory. Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1967, hal. 398-399

Dari hasil survey awal rata-rata pengunjung di Terminal Asrjosari adalah 3000 jumlah pengguna jasa. Berdasarkan dari tabel Yamane maka sampel yang digunakan peneliti dalam melakukan pembagian kuisisioner adalah 97 responden untuk mewakili total pengguna jasa yang akan diminta penilaiannya terhadap kinerja pelayanan Terminal Arjosari. Pembagian kuisisioner ini dilakukan secara acar baik kepada pengguna jasa yaitu, penumpang berangkat, penumpang datang ataupun hanya pengantar.

3.2.2 Metode Analisis Karakterisrik Pelayanan Terminal

Adapun tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui bagaimana karakteristik pelayanan terminal. Alat analisis yang digunakan adalah analisis pembobotan, dalam analisis pembobotan ini akan di buat tolok ukur masing-masing variabel yang berkaitan dengan karakteristik pelayanan terminal. Pemberian bobot ini didasarkan atas kajian teori dan kondisi eksisting yang ada di terminal untuk melihat tingkat prioritas antar variabel yang terkait dengan karakteristik pelayanan terminal.

Setelah melakukan pembobotan, tahap selanjutnya adalah pemberian skor dimana skor ini ditentukan berdasarkan peneliti yang mana bertujuan untuk

mempermudah perhitungan sehingga peneliti menggunakan bilangan bulat. Kemudian hasil dari skor dikalikan dengan bobot kemudian didapatlah nilai, dari hasil nilai kemudian diindekskan dan diklasifikasi. Angka 3 (tiga) merupakan kriteria untuk menentukan nilai baik, sedang dan buruk.

Adapun rumus untuk mencari indeks dan klasifikasi adalah sebagai berikut:

Rumus :

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Nilai yang dicari} \times 100}{\text{Nilai tertinggi}}$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{3 \text{ (Klasifikasi)}}$$

MILIK
PERPUSTAKAAN
ITN MALANG

3.2.3 Metode Analisis Kinerja Pelayanan Terminal menurut penumpang angkutan

Tujuan dari analisis kinerja pelayanan terminal adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang angkutan). Adapun alat analisis yang digunakan adalah *importance performance analysis (IPA)*. Alat analisis ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner, variabel pelayanan terminal akan di ukur menggunakan metode *importance performance analysis (IPA)*.

Metode ini diawali dengan mencari kepentingan dan kepuasan dari suatu objek berdasarkan variabel yang telah di tentukan dengan menggunakan teknik distribusi kuesioner sebagai media penjarang dalam aplikasi penelitian, pengguna jasa (penumpang angkutan) akan menilai tingkat pelayanan Terminal Arjosari berdasarkan variabel pelayanan Terminal Arjosari. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan Terminal Arjosari. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan

prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) buah variabel yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terminal yang memberikan kepuasan pengguna jasa. Sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pengguna jasa. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian
- Xi = Skor penilaian kepuasan pengguna jasa
- Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

Pengguna akan merasa puas apabila penilaian terhadap pelayanan Terminal Arjosari (*supplies*) sebanding dengan tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna (*demands*), yaitu nilai tingkat kesesuaian 100%. Apabila nilainya melebihi 100% maka pengguna dinilai sangat puas, sedangkan jika di bawah 100% menandakan bahwa terdapat suatu atau beberapa aspek yang perlu di tingkatkan kualitasnya sehingga kepuasan pengguna jasa dapat terpenuhi.

Skor rerata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu x) merupakan skor rerata penilaian kepuasan (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah skor rerata penilaian kepentingan (\bar{Y}). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan bila rata-rata dari total skor penilaian kepuasan (\bar{X}) dan total penilaian kepentingan (\bar{Y}).

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

Kemudian untuk menentukan batas obyektif dalam pemetaan atribut pada diagram kartesius yaitu titik – titik (\bar{X}, \bar{Y}) digunakan rumus :

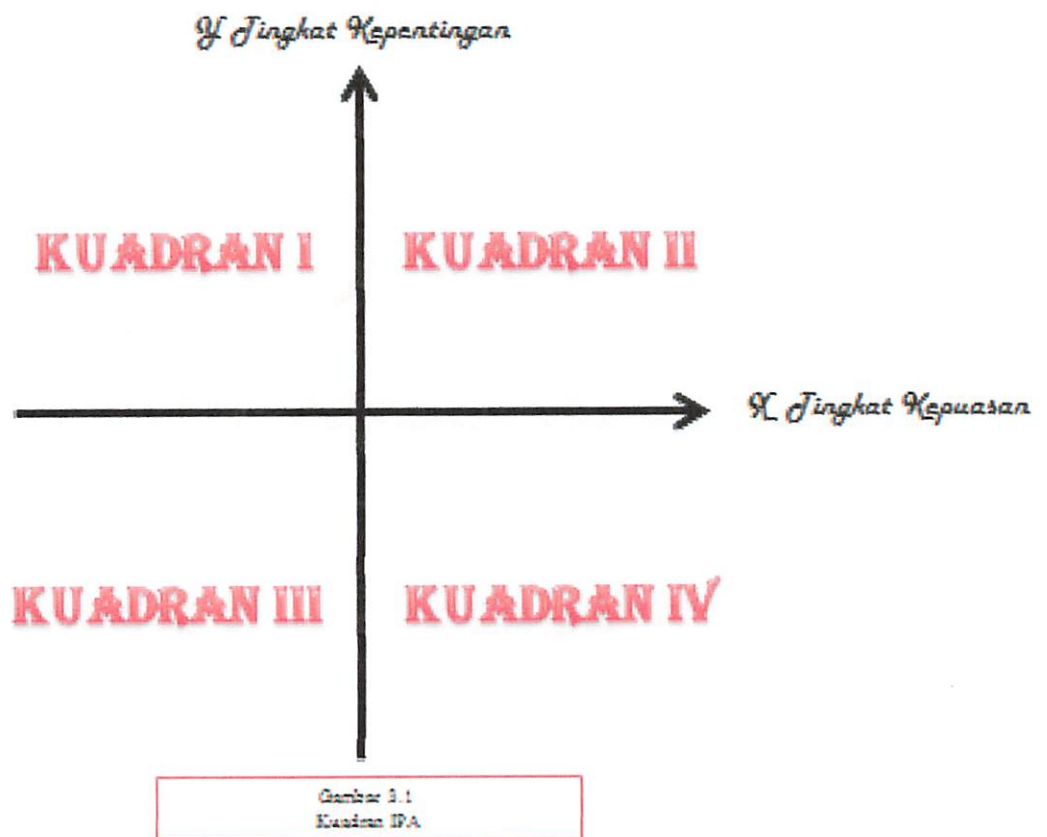
Dimana :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

K = Banyaknya item / atribut yang dinilai pengguna.

Melalui metode ini, maka akan diperoleh informasi item-item yang perlu pembenahan berdasarkan ruang lingkup 4 kuadran. Adapun kuadran tersebut, antara lain sebagai berikut :



- *Kuadran I “concentrate here”:*
Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasannya. Hasil

inimenunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan terminal sangat tinggi bagi pengguna jasa, akan tetapi pihak UPT (Unit pengelola terminal) terminal belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pengguna jasa, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas akan pelayanan. Letak ketidakpuasan para pengguna jasa (penumpang angkutan) dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

- *Kuadran II, "Keep up the good work":*
Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingannya maupun kepuasannya. Unsur-unsur pada kategori ini dianggap penting oleh pengguna jasa dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pengguna jasa. Sehingga kewajiban UPT Terminal Arjosari untuk terus di pertahankan atau bahkan ditingkatkan.
- *Kuadran III, "low priority":*
Baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasaannya bernilai rendah. Unsur-unsur yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa sangat kecil.
- *Kuadran IV, "possible overkill":*
Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Bahwa unsur-unsur yang di anggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik dan sangat memuaskan. Hal ini di anggap berlebihan dan kurang sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna jasa (penumpang angkutan).

BAB IV

GAMBARAN UMUM KINERJA PELAYANAN TERMINAL MENURUT PENGGUNA JASA (PENUMPANG ANGKUTAN)

Data input dalam sebuah penelitian, data merupakan informasi baik berupa data kuantitatif maupun kualitatif yang berguna untuk menunjang tahapan dalam mencapai sasaran sebuah penelitian. Secara garis besar sasaran yang ingin dicapai pada penelitian ini ada dua yaitu untuk mengetahui karakteristik pelayanan terminal dan kinerja pelayanan terminal menurut pengguna jasa. Dalam penelitian ini data yang digunakan terdiri dari data-data hasil observasi pada lokasi penelitian yang dirangkum dalam bentuk foto dan gambar, selain itu data pada penelitian ini juga terdiri dari kuesioner yang didistribusikan untuk menjangkau pengguna jasa (penumpang angkutan) yang ada di terminal guna untuk mengetahui penilaian pengguna jasa akan pelayanan Terminal Arjosari. Sebelum menjelaskan tentang karakteristik pelayanan dan kinerja pelayanan terminal berdasarkan hasil survey, peneliti akan menjelaskan gambaran umum dari wilayah studi.

Gambaran umum lokasi penelitian yaitu Terminal Arjosari yang merupakan terminal regional terbesar di Kota Malang tepatnya di Kecamatan Blimbing jalan.Terusan Raden Intan. Pembangunan Terminal Arjosari sebagai pengganti dari Terminal Patimura dibangun pada tahun 1986/1987 dan mulai dioperasikan atau difungsikan pada tanggal 13 Nopember 1989. Terminal merupakan salah satu prasarana transportasi yang keberadaannya sangat berpengaruh pada kelancaran sistim transportasi yang ada. Terminal Arjosari merupakan terminal induk terbesar di Kota Malang, terletak disebelah utara kota dan merupakan terminal tipe A yang melayani bus kota antar kota, antar propinsi, angkutan kota (mikrolet) dan angkutan perbatasan.

4.1 Karakteristik pelayanan Terminal

4.1.1 Gambaran umum terminal Arjosari

Terminal Arjosari berada pada kecamatan Blimbing yang merupakan terminal Tipe A, dengan luas areal terminal 56.730 m². Luas areal terminal terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu, luas bangunan kantor, luas taman dan luas pangkalan. Adapun luasan terminal yang terbagi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1
Luas Terminal Arjosari

No	Bagian Lahan	Luas
1	Luas bangunan kantor	4.800m ²
2	Luas taman	13.200 m ²
3	Luas pangkalan	42.000 m ²

Sumber: UPT Terminal Arjosari

Fungsi terminal Arjosari adalah sebagai titik sentral pergantian moda penumpang dari luar kota ke dalam kota Malang, selain itu juga untuk antar propinsi. Sebagai terminal tipe A tentunya memiliki fasilitas dan aksesibilitas yang bisa melayani kebutuhan penumpang. Fasilitas terminal adalah segala fasilitas yang tersedia untuk kepentingan umum khususnya pengguna jasa terminal. Adapun Fasilitas yang tersedia di terminal Arjosari meliputi fasilitas utama dan fasilitas penunjang atau pendukung. Fasilitas utama meliputi, jalur pemberangkatan kendaraan dan kedatangan kendaraan umum, tempat tunggu kendaraan umum, tempat tunggu penumpang atau pengantar, jalur lintasan, bangunan kantor terminal, tempat istirahat kendaraan umum, menara pengawas, loket penjualan karcis, rambu-rambu dan papan informasi dan pelataran parkir kendaraan pengantar atau taksi. Untuk fasilitas pendukung di Terminal Arjosari meliputi, kamar kecil/toilet, musholla, kios atau kantin, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum dan taman. Ruang tunggu penumpang bus malam, ekonomi, patas dan ruang tunggu angkutan kota, ruang informasi, sarana ibadah (Masjid dan Musholla), ruang PMI, Ruang Kamtib, sarana parkir roda 4 (empat) dan roda 2 (dua), kios dan wartel, MCK umum. Keadaan fasilitas – fasilitas yang ada di dalam terminal terdapat beberapa yang dalam kondisi baik dan buruk sehingga untuk fasilitas yang buruk memberikan kesan yang kurang nyaman bagi pengguna jasa di dalam menunggu moda angkutan. Baik itu pengguna jasa yang

menunggu di antar kota antar propinsi (AKAP), antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (AK) dan angkutan desa (ADES).

Terminal Arjosari memiliki peran yang sangat penting dan dimana penumpang angkutan yang menggunakan fasilitas yang disediakan terminal rata-rata penumpang angkutan yang akan berangkat. Penumpang berangkat adalah penumpang yang paling banyak menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di terminal karena penumpang berangkat menunggu moda angkutan. Kemudian untuk penumpang yang datang tidak terlalu banyak yang menggunakan karena kebanyakan penumpang yang datang langsung menuju keluar terminal untuk menggunakan moda angkutan yang ada seperti, angkutan kota, mobil plat hitam, taxi atau becak yang ada di sekitar terminal sebagai kendaraan yang di gunakan untuk ke tempat tujuan atau melanjutkan perjalanan. Sedangkan untuk moda angkutan yang berada di dalam terminal cukup untuk memenuhi kebutuhan penumpang dalam melakukan perjalanan ke kota tujuan karena frekwensi kendaraan yang ada sudah baik dan memenuhi kebutuhan.

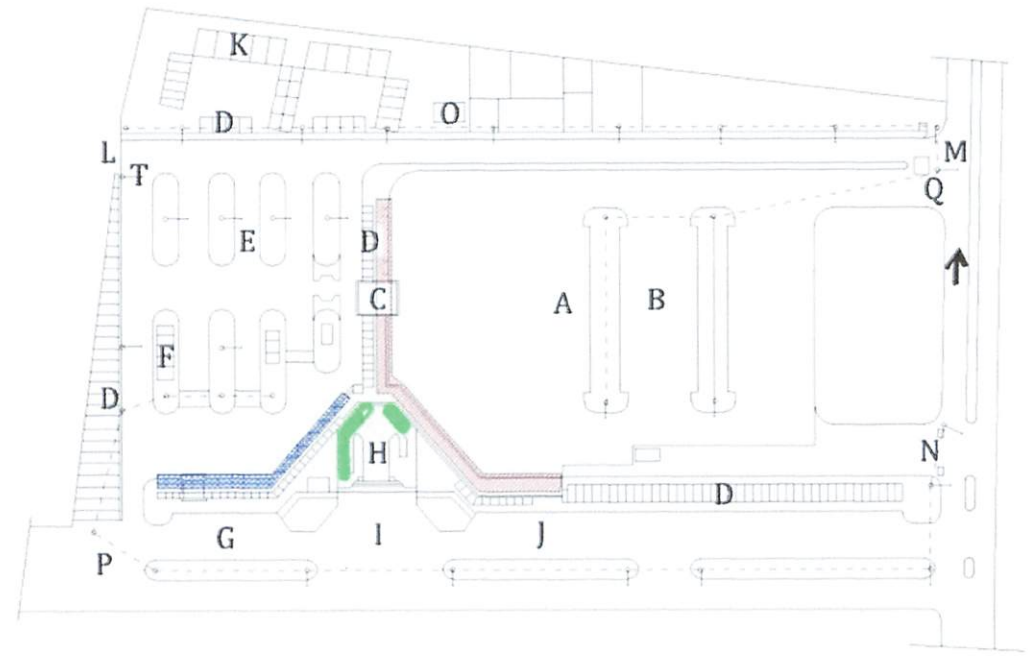
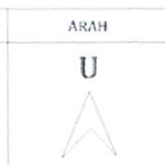
4.1.2 Fasilitas utama dan pendukung di Terminal Arjosari

Kebutuhan akan fasilitas di dalam terminal terbagi menjadi 2 (dua) yaitu fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Fasilitas utama berfungsi sebagai penggerak utama di dalam suatu terminal sedangkan fasilitas pendukung berfungsi sebagai fasilitas pendukung atau fasilitas pelengkap yang berguna dalam memberikan pelayanan.


 TUGAS AKHIR
 JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
 FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
 INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
 2012

NAMA PETA:
LAYOUT TERMINAL ARJOSARI

- A : Lokasi Parkir AKAP
- B : Lokasi Parkir AKDP
- C : Smoking Area
- D : Kios Tipe A, B, C
- E : Lokasi Parkir Angkot
- F : Toilet
- G : Lokasi Parkir Roda Dua
- H : Kantor UPT Terminal
- I : Lokasi Parkir Takt
- J : Lokasi Parkir Roda Empat
- K : Bengkel
- L : Jalur Keberangkatan Angkot
- M : Jalur Keberangkatan Bus
- N : Jalur Kedatangan Bus
- O : Masjid
- P : Jalur Kedatangan Angkot
- Q : Pos Pemeriksaan
- : Ruang Tunggu Penumpang Bus
- : Ruang Tunggu Penumpang Angkot
- : Loket Pembelian Tiket



KINERJA PELAYANAN TERMINAL MENURUT PENGGUNA JASA (PENUMPANG ANGKUTAN)

4.1.2.1 Fasilitas utama

Fasilitas utama merupakan fasilitas yang mempunyai peran utama di dalam terminal. Adapun fasilitas utama yang ada di dalam Terminal Arjosari tersebut terdiri dari berbagai jenis, antara lain adalah sebagai berikut:

a) Jalur pemberangkatan kendaraan umum

Jalur pemberangkatan kendaraan umum merupakan areal bagi kendaraan angkutan penumpang umum dalam menaikkan dan memulai perjalanan di dalam Terminal Arjosari. Adapun jalur pemberangkatan untuk Terminal Arjosari terbagi menjadi 2 (dua) studi wilayah, yaitu :

- Jalur bis antar kota dalam propinsi dan antar propinsi
- Jalur angkutan kota



Gambar 4.1
Jalur pemberangkatan bus



Gambar 4.2
Jalur pemberangkatan Angkutan Kota

b) Jalur kedatangan kendaraan umum

Jalur kedatangan kendaraan umum merupakan areal kedatangan bagi kendaraan angkutan penumpang umum dalam menurunkan penumpang yang dapat pula merupakan akhir dari perjalanan. Adapun jalur kedatangan untuk Terminal Arjosari terbagi menjadi 2 (dua) studi wilayah, yaitu :

- Jalur bis antar kota dalam propinsi dan antar propinsi
- Jalur angkutan kota





Gambar 4.3
Jalur kedatangan Bus



Gambar 4.4
Jalur kedatangan Angkutan Kota

c) Jalur kedatangan dan keberangkatan penumpang

Jalur kedatangan dan keberangkatan penumpang merupakan jalur yang di sediakan bagi penumpang agar penumpang yang datang dan berangkat dapat dengan mudah atau leluasa dalam berjalan di dalam terminal. Adapun kondisi di jalur kedatangan penumpang dalam kondisi yang baik, dilihat dari kondisi lantainya dan terdapat pemisah yaitu pagar dan masih dalam kondisi yang baik. Namun di jalur kedatangan penumpang ada beberapa pengemis sehingga dapat mengganggu para pengguna jasa dan akan memberikan kesan yang kurang enak di pandang.



Gambar 4.5
Jalur kedatangan penumpang



Gambar 4.6
Jalur keberangkatan penumpang

d) Tempat tunggu kendaraan umum

Areal tunggu Bus dan Angkutan umum disediakan bagi kendaraan angkutan umum untuk beristirahat dan siap menuju pemberangkatan. Areal tunggu di Terminal Arjosari ini biasanya digunakan juga sebagai tempat istirahat pengemudi bus karena dari pihak terminal tidak menyiapkan ruangan untuk para pengemudi Bus dan Angkutan Kota untuk beristirahat.



Gambar 4.7
Areal tunggu Bus



Gambar 4.8
Tempat tunggu Angkutan Kota

e) Tempat tunggu penumpang atau pengantar

Merupakan pelataran yang disediakan bagi pengguna jasa, baik itu penumpang yang datang, penumpang datang dan pengantar atau penjemput. Luas tempat tunggu penumpang di Terminal Arjosari 200m². Tempat tunggu penumpang ini terdiri dari masing-masing penumpang yang menunggu kendaraan dengan tujuan yang berbeda-beda. Adapun beberapa ruang tunggu penumpang di Terminal Arjosari terbagi menjadi 4 (empat) yaitu :

- Ruang tunggu penumpang Antar kota antar propinsi
- Ruang tunggu penumpang dalam propinsi
- Ruang tunggu penumpang dalam propinsi
- Ruang tunggu Angkutan kota

Dari beberapa ruang tunggu penumpang dalam keadaan baik, yaitu terlihat dari kursi-kursi yang disediakan bagi penumpang yang menunggu dalam keadaan yang masih bagus. Sedangkan di ruang tunggu penumpang Bus malam terdapat 1 (satu) areal bebas rokok. Untuk ruang tunggu Bus Ekonomi, Bus Patas dan Angkutan Kota areal menunggunya kurang nyaman

karena terdapat beberapa pedagang yang menempatkan jualanannya di areal menunggu penumpang sehingga dengan adanya pedagang asongan tersebut terjadi ketidaknyaman bagi penumpang yang akan berangkat ataupun yang hanya mengantar. Sementara untuk di ruang tunggu Angkutan Kota dalam keadaan kurang baik. Hal itu dilihat dari kondisi bangku-bangku yang disediakan sudah dalam keadaan kurang baik, karena sebagian bangku dalam keadaan rusak.



Gambar 4.9
Ruang tunggu Angkutan Kota



Gambar 4.10
Ruang tunggu penumpang Bus Malam



Gambar 4.11
Ruang tunggu penumpang Bus
Ekonomi dan Patas



Gambar 4.12
Ruang tunggu penumpang Bus
Ekonomi dan Patas



Gambar 4.13
Ruang tunggu Smoking Area



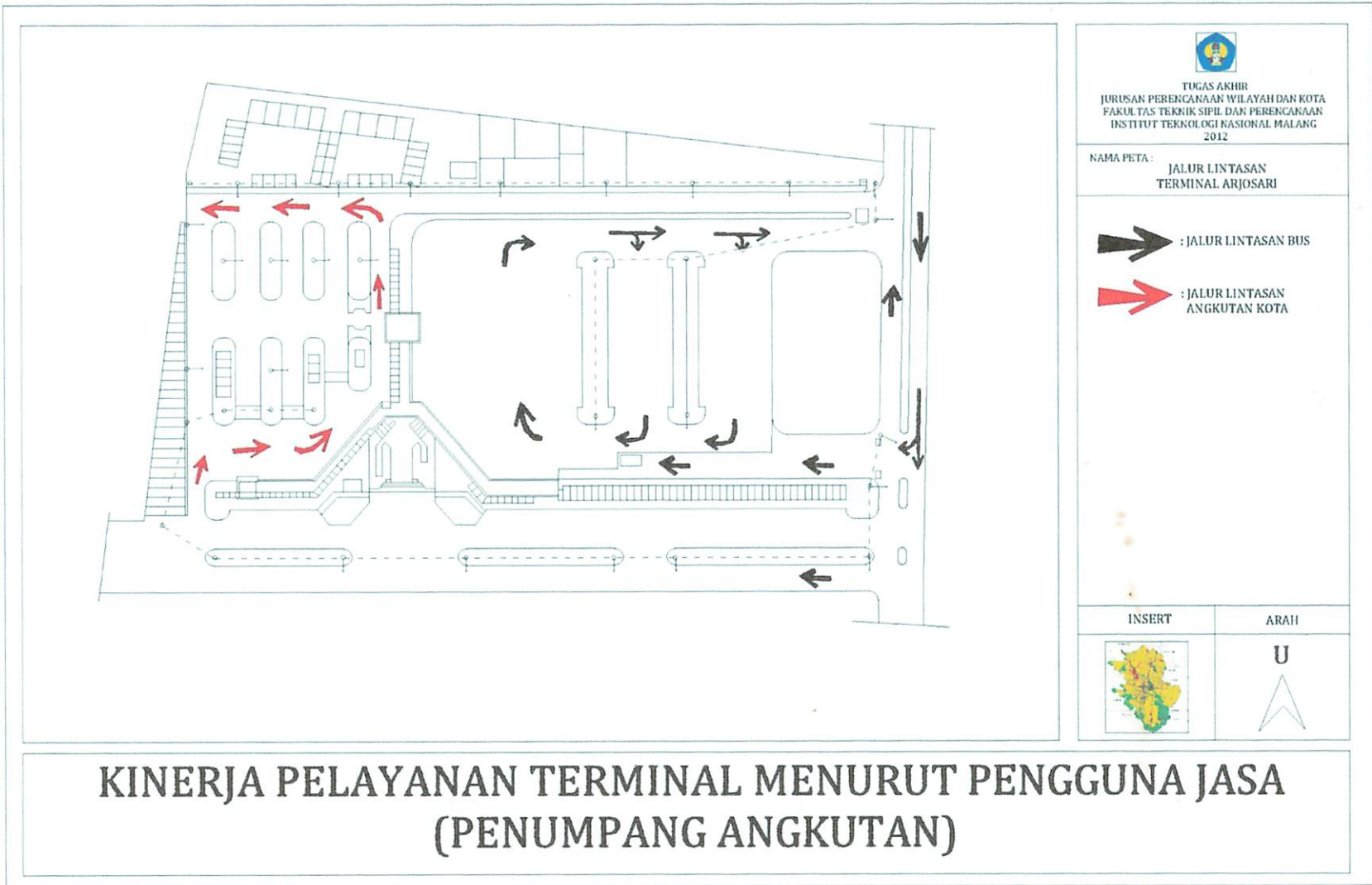
Gambar 4.14
Ruang tunggu untuk Angkutan Kota

f) Jalur lintasan

Jalur lintasan merupakan jalur yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melanjutkan perjalanan setelah menaikan atau menurunkan penumpang. Terminal Arjosari terdapat 2 (dua) arela lintasan, yaitu areal untuk kendaraan Bus dan Angkutan Kota. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada layout.



Gambar 4.15
Jalur Lintasan



TUGAS AKHIR
 JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
 FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
 INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
 2012

NAMA PETA :
 JALUR LINTASAN
 TERMINAL ARJOSARI

- : JALUR LINTASAN BUS
- : JALUR LINTASAN ANGKUTAN KOTA

INSERT



ARAH





Gambar 4.16
Kantor UPT Terminal Arjosari

h) Tempat istirahat sementara kendaraan umum

Merupakan tempat istirahat sementara kendaraan umum, tempat istirahat kendaraan umum di Terminal Arjosari terdapat 2 (dua) yaitu untuk kendaraan Bus dan kendaraan Angkutan Kota. Untuk tempat istirahat Bus terdapat di dekat areal jalur Bus, selain digunakan sebagai tempat istirahat sementara biasanya digunakan juga sebagai tempat mencuci kendaraan angkutan dan melakukan perbaikan-perbaikan ringan yang bus alami ketika mendapat kerusakan kecil dan digunakan juga sebagai tempat istirahat bagi pengemudi. Sementara untuk kendaraan Angkutan Kota, tempat istirahat sementara kendaraan juga digunakan sebagai tempat istirahat pengemudi. Hal itu dikarenakan pihak Terminal Arjosari tidak menyediakan tempat khusus atau tempat istirahat bagi pengemudi sehingga para pengemudi baik itu kendaraan Bus dan Angkutan kota pengemudinya beristirahat di dalam kendaraan mereka masing-masing.



Gambar 4.17
Tempat istirahat sementara



Gambar 4.18
Pengemudi Bus yang sedang memperbaiki kendaraan



Gambar 4.19
Tempat istirahat sementara Angkutan
Kota

i) Menara pengawas

Menara pengawas merupakan bagian dari bangunan kantor terminal. Menara pengawas yang ada di Terminal Arjosari berfungsi sebagai tempat untuk memantau keadaan atau situasi yang ada di dalam terminal. Sehingga jika ada kendaraan angkutan yang kurang mematuhi rambu-rambu atau ketentuan yang ada maka akan di beri pemberitahuan agar arus kendaraan dapat berjalan dengan lancar.



Gambar 4.19
Pos pengawas

j) Loket penjualan karcis

Loket penjualan karcis merupakan suatu ruangan yang biasanya digunakan oleh masing-masing perusahaan untuk menjual tiket bus yang melayani perjalanan dari terminal yang bersangkutan. Luas ruang loket di Terminal Arjosari 3m². Dalam Terminal Arjosari terdapat beberapa loket penjualan karcis dimana lokasi loket penjualan terdapat di areal pintu masuk terminal. Terdapat 10 loket yang disediakan oleh terminal, namun terdapat 25 jumlah

PO untuk jurusan antar propinsi dan terdapat 13 jumlah PO untuk jurusan dalam propinsi. Adapun nama-nama PO dengan jurusan antar propinsi seperti, AKAS, ANS, Bali cepat, Bali indah, Bandung exp, Kartina, Kramat jati, Timbu jaya, Coyo, Continental, Damri, Ezri, Gunung harta, Handoyo, Jaya utama, Super armada, Lorena, Muncul, Malang indah, Pahala kencana, Retu mulya, Sabar subur, Safart DR dan Simpatik. Sedangkan untuk PO dengan jurusan dalam propinsi seperti, Tentram, Medali Emas 1, Sloyar jaya, Laksana anda, Dana asih, Pangeran, Hafana, Menggala, Laju (PLM), Restu, Sinarjaya, Kalisari dan Haz. Dari berbagai macam perusahaan menawarkan jasa nya dengan berbagai cara, ada yang hanya menunggu di dalam loket namun juga ada yang menawarkan jasa nya dengan cara berteriak-teriak sambil menawarkan kota tujuan dan memberitahukan harga nominal tiket. Sedangkan untuk antar kota dalam propinsi biasanya penumpang langsung di menuju ketempat kendaraan dan melakukan transaksi ketika kendaraan dalam keadaan jalan, seperti penumpang yang akan melakukakan perjalanan ke Surabaya.



Gambar 4.20
Beberapa Loket penjualan Tiket



Gambar 4.21
Salah satu kondisi loket

k) Rambu-rambu dan papan informasi

Merupakan tanda-tanda yang diperuntukan bagi kendaraan dan penumpang sehingga mempermudah pengemudi dan penumpang dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Rambu-rambu ini difungsikan bagi kendaraan atau angkutan umum sedangkan papan informasi diperuntukan bagi penumpang sehingga



penumpang dapat dengan mudah melihat jadwal keberangkatan moda angkutan yang di tuju.



Gambar 4.22
Salah satu Rambu yang berada di jalur
Angkutan Kota



Gambar 4.23
Salah satu Rambu yang berada di jalur
AKAP dan AKDP



Gambar 4.24
Salah satu petunjuk bagi penumpang
yang datang



Gambar 4.25
Salah satu petunjuk bagi penumpang
yang transit



Gambar 4.25
Salah satu petunjuk bagi penumpang



Gambar 4.26
Jadwal keberangkatan Bus

l) Pelataran parkir kendaraan pengantar dan taksi

Pelataran parkir kendaraan pengantar di dalam Terminal Arjosari terdapat 2 (dua) yaitu tempat parkir kendaraan roda 2 (dua) dan kendaraan roda 4 (empat). Lokasi parkir kendaraan dapat dengan mudah di temukan oleh pengguna jasa, karena lokasi parkir kendaraan baik itu roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) berada di depan pintu masuk terminal. Sehingga bagi pengguna jasa yang ingin menitipkan kendaraannya dapat dengan mudah memarkir kendaraan pribadinya. Tempat parkir kendaraan, baik itu roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat). Pihak Terminal Arjosari memberikan pelayanan yaitu kendaraan bisa di titipkan sampai bermalam dan biasanya pengguna jasa menitipkan kendaraannya seperti kendaraan roda 2 (dua) dalam kurun waktu paling lama sekitar satu minggu. Adapun tarif yang di pungut dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2
Tarif dan Jumlah kendaraan

No	Jenis Kendaraan	Tarif	Jumlah	Permalam
1	Roda 2 (Motor)	Rp. 1000	3000	Rp.2000
2	Roda 4 (Mobil)	Rp. 2000	1500	Rp.4000

Sumber: UPT Terminal Arjosari



Gambar 4.27
Tempat parkir kendaraan Roda Empat (4)



Gambar 4.28
Tempat parkir Taxi



Gambar 4.29
Tempat parkir kendaraan Roda Dua (2)

4.1.2.2 Fasilitas pendukung

Fasilitas pendukung yang ada di Terminal Arjosari meliputi, kamar kecil, Mushollah, Kios/kantin, ruang informasi, telepon umum, barang dan taman. Berikut adalah kondisi eksisting fasilitas pendukung yang ada di Terminal Arjosari.

a) Kamar kecil/toilet

Kamar kecil atau toilet merupakan salah satu fasilitas yang sangat penting. Luas ruang kamar kecil/toilet di Terminal Arjosari 12-18m². Untuk jumlah kamar kecil/toilet yang ada di dalam terminal terdapat 7 (tujuh) kamar kecil/toilet, yang mana 5 (lima) terdapat di areal penumpang untuk AKDP dan AKAP. Sedangkan 2 (dua) terdapat di areal penumpang AK dan ADES. Adapun kondisi dari masing-masing kamar kecil/toilet beberapa dalam keadaan yang baik. Jika dilihat dari kondisi fisik WC tersebut ada beberapa di antaranya yang tidak berfungsi, kemudian lantai yang sudah mulai rusak dan terkesan tidak di bersihkan. Sedangkan untuk kamar kecil yang ada di ruang tunggu Angkutan kota kurang baik, karena dilihat dari kondisi fisik yang lantainya yang kurang terpelihara dengan baik memberikan kesan bahwa kamar kecil di areal tunggu penumpang Angkutan kota kotor. Kemudian diperparah dengan adanya 1(satu) kamar kecil yang digunakan oleh para gelandangan untuk tidur. Hal ini akan berpengaruh pada ketidaknyamanan pengguna jasa dalam menggunakan kamar mandi. Berikut beberapa foto toilet atau wc umum yang ada di Terminal Arjosari.



Gambar 4.30
Kondisi Toilet di tempat tunggu penumpang AKAP, AKDP

→ Bogaswara



Gambar 4.31
Kondisi Toilet di tempat tunggu penumpang AK dan ADES

→ Bogaswara

b) Musholla/Masjid

Mushollah atau masjid merupakan fasilitas penunjang di dalam Terminal Arjosari, yang diperuntukkan bagi orang yang berkeyakinan Islam yang ingin melakukan ibadah. Dalam Terminal Arjosari terdapat 3 (tiga) Musholaah dan 1 (satu) Masjid.



Gambar 4.32
Kondisi Mushollah



Gambar 4.33
Tempat Wudhu



Gambar 4.34
Masjid

c) Kios/kantin

Bagunan kios/kantin merupakan bangunan permanen di areal terminal. Luas perkios di Terminal Arjosari 12m², kios di dalam terminal terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu Kios A dimana semua kios yang terletak di sekitar pintu masuk utama dan di sekitar Ruang tunggu utama. Kios B adalah semua kios yang terletak di sekitar ruang tunggu sebelah utara atau sekitar loket jasa

raung tunggu sebelah utara dan semua kios yang terletak di sekitar ruang tunggu sebelah selatan atau pintu masuk penurunan Angkutan Kota. Kios C adalah semua kios selain yang termasuk klasifikasi A dan B. Sedangkan untuk kondisi kios A dalam keadaan baik, hal itu dilihat dari kondisi fisik bangunan yang mana lantai dan dinding bangunan masih terlihat baik. sementara untuk kios B dalam keadaan kurang baik, hal itu dilihat secara fisik bentuk bangunan yang sudah mulai rusak, serta dinding dan lantai yang sudah mulai berlubang dan warna cat mulai kusam sehingga terkesan kumuh dan tidak terawat.



Gambar 4.35
Kantin Kios A



Gambar 4.36
Kantin Kios selain A dan B



Gambar 4.37
Kantin Kios B

d) Ruang informasi

Luas ruang informasi di Terminal Arjosari 4m². Ruang informasi juga berfungsi sebagai tempat informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa angkutan. Ruang informasi ini dalam 1 (satu) hari

dijaga oleh 2(dua) orang staf yang dijaga secara bergantian. Adapun tugas staf seperti melayani informasi bagi pengguna jasa yang bertanya, mematikan listrik-listrik bagi petugas yang pagi, memantau ruang tunggu, memantau ruang parkir dan memantau parkir taksi.



Gambar 4.38
Ruang informasi

e) Telepon umum

Telepon umum merupakan alat komunikasi jarak jauh, dan biasanya beragam jenis seperti telepon umum, wartel, hand phone dan sebagainya. Di setiap terminal tentunya sudah terdapat telepon umum, telepon umum disediakan di terminal agar para calon penumpang bias memberikan informasi kepada sanak saudara. Selain itu juga terdapat wartel yang memiliki fungsi yang sama hanya membedakan adanya ruang untuk melakukan aktifitas telepon. Terminal Arjosari mempunyai 2 telepon umum yang terdapat di dekat pintu masuk yang berada tepat di dekat ruang informasi dalam keadaan baik dan telepon umum yang lainnya berada di dekat parkir taksi dan dalam keadaan tidak berfungsi. Sedangkan untuk wartel terdapat 2 (dua) dalam keadaan baik yang berada di dekat pintu masuk utama Terminal Arjosari.



Gambar 4.39
Telepon umum



Gambar 4.40
Wartel



Gambar 4.41
Wartel



Gambar 4.42
Wartel

f) Taman

Keberadaan taman dalam suatu fasilitas public merupakan *buffer zone* di samping sebagai keindahan suatu fasilitas terminal. Luas taman ditetapkan 30% dari luas keseluruhan luas lahan terminal keseluruhan. Luas taman yang ada di Terminal Arjosari sekitar 13.200m². Namun taman yang ada di dalam Terminal Arjosari sangat kurang karena tanaman yang ada tidak terpelihara dengan baik. salah satu taman yang kurang terpelihara berada tepat di dekat areal parkir kendaraan. Dengan tidak terpeliharanya taman atau penghijauan secara baik maka akibat yang ditimbulkan adalah estetika atau keindahan di dalam terminal. Sehingga banyak para

penumpang yang merasa kurang nyaman ketika sedang menunggu moda angkutan.



Gambar 4.42
Kondisi salah satu taman di dekat
jalur penumpang datang



Gambar 4.43
Kondisi salah satu taman di depan
Terminal Arjosari

Jadi dari hasil penjabaran fasilitas utama dan fasilitas pendukung yang ada di Terminal Arjosari, baik dari kondisi fisik, luas serta jumlah dari masing-masing fasilitas. Menurut persepsi pengguna jasa menilai bahwa kebereradaan fasilitas dan kondisi fasilitas tersebut dinilai sangat penting dan dari tingkat kepuasan keberadaan fasilitas dinilai sudah cukup puas, serta kondisi fasilitas dinilai puas.

4.1.3 Jaringan pelayanan Terminal Arjosari

Jaringan pelayanan di Terminal Arjosari mencakup beberapa wilayah pelayanan, baik itu antar propinsi, dalam propinsi, angkutan kota dan desa. Dengan adanya pelayanan yang luas maka pengguna jasa diberikan kemudahan dalam berpergian ke tempat tujuan. Dalam pelayanannya menuju kota tujuan di terminal menyediakan beberapa jenis kendaraan yang sesuai dengan tempat tujuan dan lamanya waktu perjalanan serta memiliki beberapa rute pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang akan menggunakan angkutan transportasi.

A. Kendaraan

Merupakan alat atau moda transportasi yang digunakan untuk mengangkut manusia atau barang dari asal menuju tempat tujuan. Moda transportasi yang ada di Terminal Arjosari terdiri dari berbagai macam jenis. Adapun jenis-jenis

seperti kendaraan yang sesuai dengan rute pelayanan dan jumlah masing-masing kendaraan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jenis dan Jumlah Kendaraan

No	Jenis kendaraan	Jumlah kendaraan
1	Bus	675
2	Angkutan Kota	615

Sumber : UPT Terminal Arjosari

B. Rute atau Trayek

Merupakan rute pelayanan atau jangkauan pelayanan yang disediakan oleh Terminal Arjosari dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa (penumpang angkutan). Rute pelayanan ini terbagi berdasarkan tujuan dari pengguna jasa. Adapun rute atau trayek yang ada di dalam Terminal Arjosari menurut pelayanan terhadap masing-masing tujuan.

Tabel 4.4
Jurusan dan Jumlah Kendaraan Untuk Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)

No	Jurusan
1	Malang - Semarang/Jakarta
2	Malang- Surakarta/Solo
3	Malang- Denpasar/Bali

Sumber : UPT Terminal Arjosari

Tabel 4.5
Jumlah Kendaraan dan nama Perusahaan

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah kendaraan
1	04.10	Tentram	1
	04.20	Tentram	1
	04.40	Medali Emas	1
	04.54	Sliyar jaya	1
	05.00	Laksana anda	1
	05.10	Dana Dhasih	1
	05.20	Pangeran	1
	05.30	Dana Dhasih	1
	05.40	Laksana anda	1
	05.50	Dana Dhasih	1
	05.54	Dana Dhasih	1
	06.00	Hafana	1
	06.10	Menggala	1
	06.20	Pangeran	1
	06.30	Menggala	1

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah kendaraan
	06.34	Laju (PN)	1
	06.40	Dana Dhasih	1
	06.44	Restu	1
	06.50	Laksana Anda	1
	07.00	Laksana Anda	1
	07.04	Sinar jaya	1
	07.10	Hafana	1
	07.20	Kalisari	1
	07.24	Restu	1
	07.30	Haz	1
	07.40	Menggala	1
	07.44	Medali Emas	1
	07.50	Pangeran	1
	08.00	Dana Dhasih	1
	08.04	Restu	1
	08.10	Kalisari	1
	08.14	Tentram	1
	08.20	Laksana Anda	1
	08.24	Tentram	1
	08.30	Dana Dhasih	1
	08.40	Hafana	1
	08.50	Menggala	1
	09.00	Laksana Anda	1
	09.10	Dana Dhasih	1
	09.20	Pangeran	1
	09.30	Hafana	1
	09.40	Hafana	1
	09.50	Hafana	1
	10.00	Menggala	1
	10.10	Menggala	1
	10.20	Haz	1
	10.30	Haz	1
	10.40	Kalisari	1
	10.50	Kalisari	1
	11.00	Hafana	1
	11.10	Kalisari	1
	11.20	Kalisari	1
	11.24	Medali Emas	1
	11.30	Menggala	1
	11.34	Tentram	1
	11.40	Kalisari	1
	11.44	Tentram	1
	11.50	Hafana	1
	12.00	Hafana	1
	12.10	Kalisari	1
	12.20	Menggala	1
	12.30	Hafana	1
	12.40	Menggala	1
	12.50	Menggala	1
	13.00	Haz	1
	13.10	Hafana	1
	13.20	Pangeran	1
	13.30	Haz	1

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah kendaraan
	13.40	Kalisari	1
	13.50	Menggala	1
	14.00	Laksana Anda	1
	14.10	Dana Dhasih	1
	14.20	Pangeran	1
	14.30	Dana Dhasih	1
	14.40	Laksana Anda	1
	14.50	Dana Dhasih	1
	15.00	Hafana	1
	15.04	Mendali Emas	1
	15.10	Menggala	1
	15.14	Ladju	1
	15.20	Pangeran	1
	15.24	Restu	1
	15.30	Menggala	1
	15.34	Tentram	1
	15.40	Dana Dhasih	1
	15.44	Tentram	1
	15.50	Laksana Anda	1
	16.00	Laksana Anda	1
	16.10	Hafana	1
	16.20	Kalisari	1
	16.30	Laksana Anda	1
	16.40	Dana Dhasih	1
	16.50	Hafana	1
	17.00	Menggala	1
	17.10	Kalisari	1
	17.20	Laksana Anda	1
	17.30	Dana Dhasih	1
	17.40	Hafana	1
	17.50	Menggala	1
	18.00	Laksana Anda	1
	18.10	Dana Dhasih	1
	18.20	Pangeran	1
	18.30	Hafana	1
	18.40	Hafana	1
	18.50	Hafana	1
	19.00	Menggala	1
	19.10	Menggala	1
	19.20	Haz	1
	19.30	Haz	1
	19.40	Kalisari	1
	19.50	Kalisari	1
	20.00	Hafana	1
	20.10	Kalisari	1
	20.20	Kalisari	1
	20.30	Menggala	1
	20.40	Kalisari	1
	20.50	Hafana	1
	21.00		1
	21.10	Kalisari	1
	21.20	Menggala	1
	21.30	Hafana	1
	21.40	Menggala	1

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah kendaraan
	21.50	Kalisari	1
	22.00	Haz	1
	22.10	Hafana	1
	22.20	Pengeran	1
	22.30	Haz	1
	22.40	Kalisari	1
	22.50	Menggala	1

Tabel 4.6

Jurusan dan Jumlah Kendaraan Untuk Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)

No	Jurusan	Kendaraan Bus
1	Malang-Pandaan	91
2	Malang-Pasuruan	47
3	Malang-Blitar	25
4	Malang-Dampit	4
5	Malang-Surabaya	46
6	Malang-Probolinggo	5

Sumber : UPT Terminal Arjosari

Tabel 4.7

Jurusan dan jumlah kendaraan untuk Angkutan Kota (AK)

No	Jurusan	Kendaraan Bus
1	AL (Arjosari-Landungsari)	89
2	AT (Arjosari-Tidar)	44
3	AG (Arjosari-Gadang)	94
4	ADL (Arjosari-Dinoyo-Landungsari)	83
5	ASD (Arjosari-SoekarnoHatta-Dinoyo)	78
6	ABG (Arjosari-Janti-Gadang)	72
7	AMG (Arjosari-Mergosono-Gadang)	60
8	KA (Arjosari-Karangploso)	95

Sumber : UPT Terminal Arjosari

4.2 Kinerja pelayanan terminal berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan

Berdasarkan kajian penelitian yang akan dikaji terkait dengan tingkat pelayanan Terminal Arjosari maka dibawah ini akan dijelaskan variabel kinerja

MILIK
PERPUSTAKAAN
ITN MALANG

pelayanan Terminal Arjosari yang terdiri dari : Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, system keterhubungan (*Connectivity*) dan Keselamatan.

4.2.1 Keamanan

Sistem keamanan merupakan bagian dari fasilitas transportasi, yang mana sistem keamanan yang baik dapat memberikan pelayanan yang baik juga, sehingga para pengguna jasa dapat merasa terlindungi. Variabel keamanan ini dibagi menjadi 3 sub variabel, antara lain seperti tingkat keamanan, frekwensi kriminalitas dan ketersediaan petugas keamanan atau petugas yang di sediakan oleh Terminal Arjosari.

A. Tingkat keamanan

Tingkat keamanan merupakan salah satu jenis pelayanan didalam terminal. Tindak keamanan yang dimaksud adalah tindak kriminalitas yang terjadi di dalam Terminal Arjosari. Jenis-jenis tindak kriminalitas yang pernah terjadi di terminal seperti copet dan hipnotis. Adapun jumlah petugas kamtib berjumlah 18 orang yang mana para kamtib ini bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di dalam terminal. Para perugas ini bertugas secara berganti-gantian sesuai dengan jadwal yang telah di atur. Jika di dalam bertugas ada pengguna jasa yang bermasalah maka secara langsung akan ditangani oleh petugas yang ada.

B. Frekwensi kriminalitas

Frekwensi kriminalitas merupakan salah satu jenis pelayanan didalam terminal. Tingkat kriminalitas yang tinggi dapat memberikan pelayanan yang kurang terhadap pengguna jasa, begitu juga sebaliknya jika tingkat kriminalitas rendah, pengguna jasa akan merasa terlayani dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas Terminal Arjosari bahwa rata-rata tindak kejahatan terjadi pada 4-6 bulan sekali.

Tabel 4.8
Tindak Kriminalitas

No	Tindak kriminalitas	Intensitas	Waktu
1	Pencopetan	3-4 kali	4-6 bulan
2	Hipnotis	4-5 kali	4-6 bulan

Sumber : UPT Terminal Arjosari

C. Fasilitas kriminalitas (pos keamanan)

Fasilitas kriminalitas ini terdiri dari jumlah dan letak lokasi serta jumlah petugas. Untuk fasilitas kriminalitas (pos keamanan) tidak ada di dalam Terminal Arjosari, terminal menggunakan sistem petugas yang bergantian memantau terminal. Frekwensi petugas menjaga keamanan atau memantau terminal secara bergantian yaitu sekitar 18 orang dalam kurun waktu 24 jam.

4.2.2 Keandalan

Keandalan erat hubungannya dengan ketepatan waktu bagi pengguna jasa. Variabel keandalan ini dibagi menjadi 2 sub variabel, antara lain seperti ketepatan waktu menunggu bagi penggun jasa dalam menunggu kendaraan dan jaminan sampai ke tempat tujuan.

A. Ketepatan waktu menunggu

Ketepatan waktu menunggu merupakan waktu tunggu yang dibutuhkan bagi calon penumpang untuk menunggu kendaraan. Pengguna jasa (penumpang angkutan) dalam menunggu kendaraan di Terminal Arjosari rata-rata waktu yang dibutuhkan minmun antara 5-10 menit dan waktu maksimal 10-20 menit waktu menunggu.

B. Jaminan sampai tujuan

Jaminan sampai ketempat tujuan yang di tuju calon penumpang. Berdasarkan hasil wawancara ke beberapa pengguna jasa, jaminan mereka untuk sampai ke kota tujuan sampai saat ini tepat waktu.

4.2.3 Kenyamanan

Kenyamanan merupakan

A. Fasilitas pendukung dan kondisi di Terminal Arjosari

Fasilitas pendukung merupakan fasilitas penunjang dari fasilitas utama yang berfungsi memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa (penumpang angkutan). Adapun fasilitas pendukung yang ada di Terminal Arjosari adalah sebagai berikut:

1. Kamar kecil/toilet
2. Mushollah dan Masjid
3. Ruang informasi dan pengaduan
4. Telepon umum/wartel
5. Taman

Fasilitas-fasilitas pendukung tersebut memiliki peran masing-masing yang sesuai kebutuhan dari pengguna jasa (penumpang angkutan). Untuk masing-masing fasilitas ini memiliki kondisi yang berbeda. Fasilitas pendukung seperti kamar kecil/toilet dalam keadaan kurang bersih, hal tersebut disebabkan karena kurangnya pihak terminal memberikan perawatan sehingga kamar kecil/ toilet tidak bersih. Meskipun di kamar kecil tersebut ada beberapa pihak yang menjaga yaitu bukan pihak resmi dari Terminal Arjosari. Begitu juga dengan kondisi Mushollah yang mana dalam keadaan kurang terawat. Sementara untuk kondisi masjid dalam kondisi kurang baik karena dilihat dari segi fisiknya kondisi lantai dan dindingnya sudah mulai rusak dan kondisi dilingkungannya yang terkesan kumuh karena dalam keadaan kurang bersih. Fasilitas pendukung lainnya seperti ruang pengaduan atau informasi dan telepon umum/wartel dalam keadaan yang cukup baik. Kemudian untuk keberadaan taman di Terminal Arjosari dalam keadaan yang kurang baik, karena kurangnya penataan taman sehingga menimbulkan kesan gersang atau tidak indah.



Gambar 4.44
Kondisi Kamar kecil



Gambar 4.45
Kondisi Musholla



Gambar 4.46
Salah satu kondisi taman



Gambar 4.47
Masjid

B. Tingkat kebisingan

Tingkat kebisingan merupakan gangguan yang di alami oleh pengguna jasa. kebisingan ini di akibatkan dari moda angkutan. Kemudian dari moda angkutan sendiri akan menimbulkan polusi udara. Untuk Terminal Arjosari tingkat kebisingannya cukup bising berdasarkan hasil survey peneliti. Karena kurangnya taman yang mengakibatkan tidak adanya penyerapan suara. Namun berdasarkan hasil kuesioner tingkat kebisingan tidak terlalu mempengaruhi pelayanan pengguna jasa dalam menunggu kendaraan.

C. Tingkat kebersihan lokasi

Kondisi kebersihan Terminal Arjosari berdasarkan hasil pengamatan observasi, terlihat dalam kondisi cukup bersih. Kebersihan lokasi Terminal dapat dilihat ketika pintu masuk utama yang tidak adanya sampah yang berserakan. Namun ketika memasuki areal tunggu penumpang terdapat beberapa samah yang berserakan yang diakibatkan oleh pengguna jasa yang membuang sampah tidak pada tempatnya. Sedangkan untuk kondisi kebersihan dari fasilitas utama maupun fasilitas pendukung, beberapa di antaranya kurang bersih. Seperti kamar kecil, kios atau kantin dan taman dalam keadaan kurang bersih. Hal ini dilihat dari kondisi fisik, seperti lantai dan dinding kamar mandi yang sudah mulai rusak dan taman yang kurang perawatan sehingga banyak taman yang mati karena tidak terurus dan menimbulkan tidak bersih. Adapun jumlah petugas kebersihan yang ada di Terminal Arjosari ada 23 dan membersihkan bagian dalam ruangan yang ada

di terminal, seperti menyapu ruang tunggu penumpang dan mengepel lantai serta membuang sampah. Terminal Arjosari pun menyediakan beberapa tempat sampah yang bisa digunakan untuk membuang sampah bagi pengunjung.



Gambar 4.48
Salah satu tempat sampah



Gambar 4.49
Sampah yang berada di ruang tunggu

D. Tingkat keindahan

Berdasarkan hasil survey tingkat keindahan di dalam Terminal Arjosari kurang indah. Hal ini berdasarkan kondisi eksisting yang ada bahwa minimnya penghijauan dan bunga-bunga yang ada kurang tertata rapi serta bangunan-bangunan yang ada di dalam terminal kurang baik. Bangunan-bangunan yang ada di dalam terminal lantai nya ada beberapa yang sudah mulai rusak, warna cat dinding yang sudah mulai pudar sehingga menimbulkan kesan tidak indah. Kemudian di perparah dengan adanya penjual asongan yang menaruh jualannya dengan sembarangan. Sehingga memberikan kesan yang kurang indah.



Gambar 4.50
Salah satu lantai rusak di ruang tunggu



Gambar 4.51
Salah satu lantai rusak di ruang tunggu
Angkutan kota

E. Tingkat aroma atau bau-bauan

Jika dalam suatu terminal terdapat penghijauan yang baik maka dampak ini akan berpengaruh kepada aroma yang ada di dalam terminal. Berdasarkan hasil amatan dilapangan bahwa ternyata tingkat aroma atau abu-bauan tidak ada di dalam terminal. Hanya terdapat di beberapa lokasi seperti kamar kecil atau toilet.

4.2.4 Sistem keterhubungan (*Connectivity*)

Sistem keterhubungan (*Connectivity*) ini berkaitan dengan connectivity antara terminal penumpang dan terminal lainnya. Variabel keterhubungan ini terbagi menjadi 3 sub variabel, antara lain lintasan rute, waktu keberangkatan dan frekwensi kendaraan.

A. Lintasan rute pelayanan

Lintasan rute pelayanan merupakan lintasan atau rute pelayanan yang di sediakan oleh terminal. Untuk Terminal Arjosari lintasan rute pelayanan yang di inginkan oleh pengguna jasa sudah cukup hal ini berdasarkan rute pelayanan yang di sediakan oleh Terminal Arjosari sudah memenuhi kebutuhan bagi pengguna jasa baik itu untuk lintasan antar kota, dalam kota maupun antar propinsi.

B. Waktu keberangkatan

Waktu keberangkatan merupakan waktu keberangkatan kendaraan. Terminal Arjosari dalam waktu keberangkatan dikatakan tepat waktu. Walaupun kadang-kadang terlambat 5-10 menit, dengan keterlambatan waktu tersebut tidak mengganggu arus lalu lintas kendaran lainnya. Untuk kendaraan Bus sudah ada jadwal yang di atur oleh petugas terminal sementara untuk kendaraan angkutan kota jadwal tidak tetap sesuai dengan kondisi yang ada. Adapun salah satu jadwal keberangkatan untuk antar kota dalam propinsi dan antar propinsi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.9
Waktu Keberangkatan Bus Patas (antar kota dalam propinsi)
malang-surabaya-madiun-ponorogo)

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah kendaraan
1	04.10	Tentram	1
	04.20	Tentram	1
	04.40	Medali Emas	1
	04.54	Sliyar jaya	1
	05.00	Laksana anda	1
	05.10	Dana Dhasih	1
	05.20	Pangeran	1
	05.30	Dana Dhasih	1
	05.40	Laksana anda	1
	05.50	Dana Dhasih	1
	05.54	Dana Dhasih	1
	06.00	Hafana	1
	06.10	Menggala	1
	06.20	Pangeran	1
	06.30	Menggala	1
	06.34	Laju (PN)	1
	06.40	Dana Dhasih	1
	06.44	Restu	1
	06.50	Laksana Anda	1
	07.00	Laksana Anda	1
	07.04	Sinar jaya	1
	07.10	Hafana	1
	07.20	Kalisari	1
	07.24	Restu	1
	07.30	Haz	1
	07.40	Menggala	1
	07.44	Medali Emas	1
	07.50	Pangeran	1
	08.00	Dana Dhasih	1
	08.04	Restu	1
	08.10	Kalisari	1
	08.14	Tentram	1
	08.20	Laksana Anda	1
	08.24	Tentram	1
	08.30	Dana Dhasih	1
	08.40	Hafana	1
	08.50	Menggala	1
	09.00	Laksana Anda	1
	09.10	Dana Dhasih	1
	09.20	Pangeran	1
	09.30	Hafana	1
	09.40	Hafana	1
	09.50	Hafana	1
	10.00	Menggala	1
	10.10	Menggala	1
	10.20	Haz	1
	10.30	Haz	1
	10.40	Kalisari	1
	10.50	Kalisari	1
	11.00	Hafana	1

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah kendaraan
	11.10	Kalisari	1
	11.20	Kalisari	1
	11.24	Medali Emas	1
	11.30	Menggala	1
	11.34	Tentram	1
	11.40	Kalisari	1
	11.44	Tentram	1
	11.50	Hafana	1
	12.00	Hafana	1
	12.10	Kalisari	1
	12.20	Menggala	1
	12.30	Hafana	1
	12.40	Menggala	1
	12.50	Menggala	1
	13.00	Haz	1
	13.10	Hafana	1
	13.20	Pangeran	1
	13.30	Haz	1
	13.40	Kalisari	1
	13.50	Menggala	1
	14.00	Laksana Anda	1
	14.10	Dana Dhasih	1
	14.20	Pangeran	1
	14.30	Dana Dhasih	1
	14.40	Laksana Anda	1
	14.50	Dana Dhasih	1
	15.00	Hafana	1
	15.04	Mendali Emas	1
	15.10	Menggala	1
	15.14	Ladju	1
	15.20	Pangeran	1
	15.24	Restu	1
	15.30	Menggala	1
	15.34	Tentram	1
	15.40	Dana Dhasih	1
	15.44	Tentram	1
	15.50	Laksana Anda	1
	16.00	Laksana Anda	1
	16.10	Hafana	1
	16.20	Kalisari	1
	16.30	Laksana Anda	1
	16.40	Dana Dhasih	1
	16.50	Hafana	1
	17.00	Menggala	1
	17.10	Kalisari	1
	17.20	Laksana Anda	1
	17.30	Dana Dhasih	1
	17.40	Hafana	1
	17.50	Menggala	1
	18.00	Laksana Anda	1
	18.10	Dana Dhasih	1
	18.20	Pangeran	1
	18.30	Hafana	1

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah kendaraan
	18.40	Hafana	1
	18.50	Hafana	1
	19.00	Menggala	1
	19.10	Menggala	1
	19.20	Haz	1
	19.30	Haz	1
	19.40	Kalisari	1
	19.50	Kalisari	1
	20.00	Hafana	1
	20.10	Kalisari	1
	20.20	Kalisari	1
	20.30	Menggala	1
	20.40	Kalisari	1
	20.50	Hafana	1
	21.00		1
	21.10	Kalisari	1
	21.20	Menggala	1
	21.30	Hafana	1
	21.40	Menggala	1
	21.50	Kalisari	1
	22.00	Haz	1
	22.10	Hafana	1
	22.20	Pengeran	1
	22.30	Haz	1
	22.40	Kalisari	1
	22.50	Menggala	1

Sumber : UPT Terminal Arjosari

Tabel 4.10
Waktu Keberangkatan Bus (Antar Kota Antar Propinsi)

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah	Jurusan
1	17.45	AKAS	1	Mataram
2	17.40	AKAS	1	Padangbai
3	12.30	ANS	1	Jakarta
4	13.05	ANS	1	Jakarta
5	13.35	ANS	1	Jakarta
6	18.30	ANS	1	Jakarta
7	14.30	ANS	1	Jakarta
8	15.15	Bali cepat	1	Padangbai
9	17.30	Bali indah	1	Padangbai
10	15.15	Bandung Exp	1	Bandung
11	17.30	Bandung Exp	1	Bandung
12	17.45	Coyo	1	Tegal/Cirebon
13	14.00	Coyo	1	Tegal/Cirebon
14	14.30	Continental	2	Jakarta
15	16.00	Damri	3	Jakarta
16	17.15	Ezri	1	Tegal/Cirebon
17	19.45	Ezri	2	Tegal/Cirebon
18	19.45	Gunung Harta	4	Denpasar
19	18.00	Handoyo	3	Magelang
20	18.00	Handoyo	1	Semarang
21	19.55	Handoyo	1	Purwokerto
22	13.00	Jaya Utama	1	Jakarta

No	Waktu	Nama Perusahaan	Jumlah	Jurusan
23	14.30	Jaya Utama	2	Jakarta
24	15.00	Jaya Utama	1	Bandung
25	17.37	Jaya Utama	2	Denpasar
26	21.00	Jaya Utama	1	Denpasar
27	20.00	Jaya Utama	2	Magelang
28	20.30	Jaya Utama	1	Magelang
29	18.25	Jaya Utama	2	Semarang
30	20.10	Jaya Utama	1	Semarang
31	14.00	Kartina	1	Bogor/Jakarta
32	14.36	Kartina	2	Bogor/Jakarta
33	13.35	Kramat Jati	1	Jakarta
34	13.45	Kramat Jati	1	Jakarta
35	14.00	Kramat Jati	1	Jakarta
36	14.36	Kramat Jati	1	Jakarta
37	13.35	Kramat Jati	1	Bandung
38	13.45	Lorena	1	Jakarta/bogor
39	13.30	Lorena	1	Jakarta/bogor
40	13.35	Lorena	1	Jakarta/bogor
41	13.45	Lorena	1	Jakarta/bogor
42	14.10	Muncul	1	Jakarta
43	18.10	Muncul	1	Semarang
44	18.20	Muncul	1	Magelang
45	18.15	Malang Indah	1	Denpasar
46	19.00	Malang Indah	2	Denpasar
47	19.30	Malang Indah	4	Magelang
48	13.40	Pahala KCN	1	Jakarta
49	13.45	Pahala KCN	2	Jakarta
50	13.55	Pahala KCN	3	Jakarta
51	14.10	Pahala KCN	4	Jakarta
52	15.00	Pahala KCN	5	Bandung
53	17.05	Restu Mulya	1	Padangbai
54	18.25	Restu Mulya	1	Denpasar
55	14.15	Sabar Subur	1	Jakarta
56	14.40	Sabar Subur	2	Bandung
57	14.50	Sabar Subur	1	Bandung
58	13.15	Safart DR	1	Jakarta
59	14.02	Safart DR	2	Jakarta
60	20.05	Safart DR	1	Temanggung
61	20.10	Safart DR	2	Temanggung
62	18.30	Simpatik	1	Denpasar
63	19.40	Simpatik	2	Denpasar
64	19.15	Simpatik	6	Mataram
65	19.45	Simpatik	3	Denpasar
66	13.30	Super Armada	1	Bandung
67	11.00	Timbu Jaya	1	Palembang

Sumber : UPT Terminal Arjosari

C. Frekwensi kendaraan

Merupakan jumlah perjalanan kendaraan dalam satuan waktu tertentu, yang di identifikasikan sebagai frekwensi tinggi atau rendah. Untuk terminal Arjosari dikatakan tinggi karena banyak perjalanan atau rute dalam periode waktu

tertentu. Frekwensi kendaraan yang tinggi dilihat dari jadwal keberangkatan kendaraan baik itu yang untuk antar propinsi, dalam propinsi dan dalam kota. Jika dilihat dari waktu keberangkatan kendaraan yang tinggi maka dengan ini pelayanan akan frekwensi kendaraan baik bagi penumpang khususnya.

4.2.5 Keselamatan

Keselamatan erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan di dalam terminal. Jika tingkat keamanan di dalam terminal baik maka tingkat keselamatan bagi pengguna jasa (penumpang angkutan) juga baik. Untuk Terminal Arjosari tingkat keselamatannya baik.

4.3 Persepsi pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (Penumpang Angkutan)

Data pengguna jasa (penumpang angkutan) merupakan hasil rekapitan kuisisioner yang di bagikan kepada pengguna jasa yang ada di dalam terminal. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 97 sampel dari total populasi 3000 orang. Perhitungan populasi ini menggunakan tabel dari Taro Yamane, Elementary Sampling Theory. Berikut adalah prosentase dari hasil pembagian kuisisioner berdasarkan pengguna jasa (penumpang angkutan). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 11
Prosentase Responden

No	Responden	Jumlah	%
1	Penumpang Berangkat	92	95
2	Penumpang Datang	2	2
3	Pengantar	3	3
Total		97	100

Sumber: Hasil Survey

Dari hasil tabel prosentase responden, diketahui bahwa jumlah penumpang berangkat lebih tinggi disbanding dengan prosentase dengan penumpang datang.

Penumpang berangkat dengan prosentase 95% sedangkan penumpang datang 2% dan pengantar 3% dari total 97 sampel.

Berdasarkan dari hasil pembagian kuisioner, terdiri dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 12
Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Responden	Jumlah	%
1	Laki	49	51
2	Perempuan	48	49
Total		97	100

Sumber: Hasil Survey

Dalam hasil pembagian kuisioner kepada pengguna jasa dari 97 sampel yang di bagikan, terdapat responden laki-laki dengan jumlah prosentase lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Laki-laki dengan 51% dan perempuan 49%.

Tabel 4. 13
Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	Mahasiswa/Pelajar	51	53
2	Dosen/Guru	6	6
3	Wirausaha atau lain-lain	31	32
4	PNS	9	9
Total		97	100

Sumber: Hasil Survey

Responden yang ada terdiri dari berbagai macam latar belakang pekerjaan, berdasarkan hasil pembagian kuisioner terdapat 4 (empat) jenis pekerja yang berbeda. Antara lain seperti, Mahasiswa atau pelajar, Dosen atau Guru, Wirausaha atau lain-lain dan PNS. Sedangkan jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang prosentase tinggi 51% yaitu, mahasiswa atau pelajar.



Tabel 4. 14
Prosentase Responden Berdasarkan Kota Tujuan

No	Kota tujuan	Jumlah	%
1	Jakarta	23	22
2	Surabaya	48	50
3	Probolinggo	3	3
4	Sukarejo	1	1
5	Kudus	1	1
6	Padang	1	1
7	Bogor	3	3
8	Pandaan	2	2
9	Mojokerto	1	1
10	Banyuwangi	2	2
11	Karawang	1	1
12	Cirebon	1	1
13	Denpasar	1	1
14	Solo	2	2
15	Lumajang	2	2
16	Bandung	1	1
17	Jogja	1	1
18	Blitar	1	1
19	Japanan	1	1
20	Jember	1	1
Total		97	100

Sumber: Hasil Survey

Dari tabel prosentase responden berdasarkan kota tujuan, jumlah responden terbanyak terdapat responden dengan kota tujuan Surabaya dengan prosentase 46% dan responden yang prosentasenya 1% adalah responden yang mempunyai tujuan ke kota Sukarejo, Kudus, Padang, Mojokerto, karawang, Cirebon, Denpasar, Bandung, Jogja, Blitar, Japanan dan Jember.

Responden akan menilai tingkat kepentingan dan kepuasan dari masing-masing atribut pelayanan. Adapun pilihan jawaban dari tiap tingkat kepentingan ada 5 pilihan, untuk pilihan yang pertama sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kemudian untuk pilihan jawaban tingkat kepuasan yang pertama sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

4.3.1 Persepsi pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa

Persepsi menurut pengguna jasa adalah penilaian pengguna jasa akan pelayanan terminal menurut tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan atribut pelayanan yang dimasukkan dalam atribut IPA (*Importance Performance Analysis*). Berikut adalah prosentase pertanyaan dari tiap-tiap atribut pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.15
Prosentase Menurut Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa

No	Atribut IPA	Tingkat kepentingan									
		Pilihan Jawaban									
		A		B		C		D		E	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Keamanan										
	Tingkat keamanan	4	4	6	6	40	41	25	26	22	23
	Frekwensi kriminalitas	2	2	40	41	25	26	25	26	5	5
	Ketersediaan petugas keamanan	17	18	31	32	19	20	16	16	14	14
2	Keandalan										
	ketepatan waktu	35	36	20	21	17	18	15	15	10	10
	jaminan sampai tujuan	30	31	40	41	13	13	9	9	5	5
3	Kenyamanan										
	fasilitas terminal	40	41	25	26	20	21	7	7	5	5
	kondisi fasilitas terminal	40	41	15	15	10	10	20	21	12	12
	tingkat kebisingan	16	16	14	14	38	39	20	21	9	9
	tingkat kebersihan lokasi	29	30	33	34	20	21	8	8	7	7
	tingkat keindahan	18	19	20	21	30	31	24	25	5	5
	tingkat aroma atau bau-bauan	12	12	46	47	27	28	5	5	7	7
4	Sistem keterhubungan (Connectivity)										
	lintasan rute pelayanan	21	22	35	36	27	28	10	10	4	4
	waktu keberangkatan	15	15	27	28	30	31	17	18	8	8
	frekwensi kendaraan	38	39	27	28	19	20	7	7	6	6
5	Keselamatan										
	tingkat keselamatan	29	30	38	39	19	20	7	7	4	4

Sumber: Hasil

Berdasarkan tabel prosentase tingkat kepentingan menurut pengguna jasa, untuk atribut pelayanan tingkat keamanan pengguna jasa menilai cukup penting dengan prosentase 41 %, frekwensi kriminalitas menurut pengguna jasa penting dengan prosentase 41%, ketersediaan petugas menurut pengguna jasa penting

dengan prosentase 32%, sedangkan untuk atribut pelayanan keandalan yaitu ketepatan waktu dengan prosentase 36% dinilai sangat penting. Jaminan sampai tujuan dengan prosentase 41% pengguna jasa menilai penting.

Kemudian untuk atribut pelayanan kenyamanan fasilitas dengan prosentase 41% dan kondisi fasilitas dengan prosentase 41% dinilai sangat penting. Atribut pelayanan tingkat kebisingan dengan prosentase 29% dinilai cukup penting, tingkat kebersihan lokasi dengan prosentase 34% dinilai penting oleh pengguna jasa, tingkat keindahan dengan prosentase 31% dinilai cukup penting dan tingkat aroma atau bau-bauan dengan prosentase 47% dinilai penting menurut pengguna jasa. Untuk atribut pelayanan sistem keterhubungan (*Connectivity*) yaitu lintasan rute pelayanan dengan prosentase 36 % pengguna jasa menilai penting, waktu keberangkatan dengan prosentase 31% pengguna jasa menilai cukup penting dan frekwensi kendaraan dengan prosentase 39% pengguna jasa menilai sangat penting. Kemudian untuk atribut pelayanan Keselamatan yaitu tingkat keselamatan dengan prosentase 39% pengguna jasa menilai penting.

Untuk atribut pelayanan kenyamanan yaitu, fasilitas terminal dengan prosentase 59% pengguna jasa menilai cukup puas, kondisi fasilitas dengan prosentase 42% pengguna jasa menilai puas, untuk tingkat kebisingan dengan prosentase 40% dinilai kurang puas, kebersihan lokasi dengan prosentase 32% dinilai kurang puas dan tingkat aroma atau bau-bauan dengan prosentase nilai 40% pengguna jasa menilai kurang puas. Kemudian untuk atribut pelayanan sistem keterhubungan (*Connectivity*) yaitu lintasan rute pelayanan dengan prosentase 32% dinilai cukup puas dan waktu keberangkatan dengan prosentase 36% dinilai cukup puas, frekwensi kendaraan dengan prosentase 36% pengguna jasa menilai puas. Untuk atribut pelayanan keselamatan yaitu tingkat keselamatan dengan prosentase 41% pengguna jasa menilai puas.

Tabel 4.16
Prosentase Menurut Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

No	Atribut IPA	Tingkat kepuasan									
		Pilihan Jawaban									
		A		B		C		D		E	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Keamanan										
	Tingkat keamanan	18	19	31	32	20	21	13	13	15	15
	Frekwensi kriminalitas	8	8	20	21	41	42	19	20	9	9
	Ketersediaan petugas keamanan	12	12	34	35	23	24	15	15	13	13
2	Keandalan										
	ketepatan waktu	15	15	29	30	27	28	18	19	8	8
	jaminan sampai tujuan	17	18	25	26	30	31	12	12	13	13
3	Kenyamanan										
	fasilitas terminal	5	5	10	10	57	59	20	21	5	5
	kondisi fasilitas terminal	10	10	40	41	21	22	17	18	9	9
	tingkat kebisingan	10	10	18	19	25	26	39	40	5	5
	tingkat kebersihan lokasi	11	11	17	18	29	30	31	32	9	9
	tingkat keindahan	12	12	13	13	19	20	43	44	10	10
	tingkat aroma atau bau-bauan	8	8	39	40	25	26	17	18	8	8
4	Sistem keterhubungan (Connectivity)										
	lintasan rute pelayanan	20	21	21	22	31	32	16	16	9	9
	waktu keberangkatan	20	21	20	21	35	36	12	12	10	10
	frekwensi kendaraan	15	15	35	36	19	20	20	21	8	8
5	Keselamatan										
	tingkat keselamatan	18	19	40	41	24	25	10	10	5	5

Sumber: Hasil analisa

BAB V
ANALISIS KINERJA PELAYANAN TERMINAL MENURUT
PENGGUNA JASA (PENUMPANG ANGKUTAN)

Tahapan analisa dalam penelitian merupakan suatu tahapan memproses atau mengolah data yang telah tersedia. Data yang diperoleh baik itu melalui survey primer maupun sekunder kemudian akan dianalisa untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian. Adapun tahapan analisis yang akan dilakukan oleh peneliti terdiri dari analisis pembobotan dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kedua proses analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang angkutan) sebagai sasaran dalam penelitian ini guna mewujudkan hasil akhir pada penelitian.

5.1 Analisis Karakteristik Pelayanan Terminal Arjosari

Analisa karakteristik pelayanan untuk mengetahui seberapa besar variabel pelayanan mempengaruhi tingkat pelayanan yang paling baik. Sebelumnya peneliti melakukan perbandingan antara standar dan kondisi eksisting dilapangan. Untuk lebih lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.1
Perbandingan Berdasarkan Standar dan Kondisi Eksisting

No	Variabel	Standar	Eksisting	Penjelasan
1	Luas terminal	Luas 5 Ha	56.730 m ²	Luas Terminal Arjosari tidak sesuai dengan luasan terminal menurut standar.
2	Jumlah arus kendaraan	50-100 kendaraan/jam	40 kendaraan/jam	Jumlah arus kendaraan Terminal Arjosari tidak sesuai dengan standar terminal yang ada.
3	Fasilitas utama			
	• Jalur pemberangkatan kendaraan umum	Ada Tidak ada	Ada	Jalur pemberangkatan kendaraan umum terdapat di Terminal Arjosari dan sudah sesuai dengan standar yang ada.
	• Jalur kedatangan kendaraan umum	Ada Tidak ada	Ada	Jalur kedatangan kendaraan umum terdapat di Terminal Arjosari dan sudah sesuai dengan standar yang ada
	• Tempat tunggu kendaraan umum	Ada Tidak ada	Ada	Tempat tunggu kendaraan umum terdapat di Terminal Arjosari dan sudah sesuai dengan standar yang ada
	• Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar	Luas 2.625 m ²	2.000 m ²	Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar ada di Terminal Arjosari namun luas tempat tunggu penumpang tidak sesuai dengan standar.
	• Jalur lintasan	Luas 3.960 m ²	Luas 2.000	Jalur lintasan ada di Terminal Arjosari

No	Variabel	Standar	Eksisting	Penjelasan
			m ²	namun luasannya tidak sesuai dengan standar.
	• Bangunan kantor terminal	Luas 150 m ²	Luas 4.800 m ²	Luas bangunan kantor terminal tidak sesuai dengan standar terminal
	• Tempat istirahat sementara kendaraan umum	Luas 50 m ²	Ada	Tempat istirahat kendaraan umum ada di Terminal Arjosari dan sudah sesuai dengan standar terminal
	• Menara pengawas	Luas 23 m ²	Luas 23 m ²	Menara pengawas ada di terminal dan luasnya sudah sesuai dengan standar.
	• Loker penjual karcis	Luas 3 m ²	Luas 3 m ²	Loker penjualan karcis ada di Terminal Arjosari dan luas loket sudah sesuai dengan standar.
	• Rambu-rambu dan papan informasi	Ada Tidak ada	Ada	Rambu-rambu dan papan informasi ada di dalam Terminal Arjosari dan sudah sesuai dengan standar
	• Pelataran parkir kendaraan pengantar dan taksi	Luas 600m ²	Luas 300 m ²	Pelataran parkir atau pengantar sudah ada di dalam terminal dan sudah sesuai dengan standar.
4	Fasilitas pendukung			
	• Kamar kecil/toilet	72 m ²	12-18 m ²	Kamar kecil/toilet ada di Terminal Arjosari dan tidak sesuai dengan standar terminal
	• Musholla	72 m ²	15 m ²	Musholla sudah ada di Terminal Arjosari dan di tambah Masjid, fasilitas pendukung ini sudah sesuai dengan standar
	• Kios/Kantin	1.575 m ²	12 m ²	Kios/Kantin ada di Terminal Arjosari dan sudah sesuai dengan standar
	• Ruang pengobatan	45 m ²	-	Tidak ada ruang pengobatan di Terminal Arjosari, namun untuk persediaan obat-obatan tersedia dan kondisi ini tidak sesuai dengan standar terminal.
	• Ruang informasi dan pengaduan	12 m ²	4 m ²	Ruang informasi dan pengaduan ada di terminal Arjoari, namun luas eksisting tidak sesuai dengan standar.
	• Telepon umum	Ada Tidak ada	Ada	Telepon umum ada di dalam Terminal Arjosari
	• Taman	30% dari luas terminal		Keberadaan luas taman sudah sesuai dengan standar namun kondisi taman yang ada kurang dalam pemeliharaan.
5	Kendaraan			
	• Jenis moda angkutan	Bus dan Angkutan Kota	Ada	Jenis moda angkutan Bus dan Angkutan Kota ada di Terminal Arjosari.
	• Ruang parkir	Ada Tidak ada	Ada	Ruang parkir untuk kendaraan ada, baik itu untuk Angkutan antar propinsi, dalam propinsi dan antar Kota. keberadaan ruang parkir ini sudah sesuai dengan standar.

Sumber: Hasil Analisa

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, maka di ketahui variabel yang belum sesuai dengan standar dan yang sudah sesuai dengan standar. Untuk variabel yang belum sesuai antara lain, luas terminal, jumlah arus kendaraan, fasilitas utama (tempat tunggu penumpang/pengantar, jalur lintasan, bangunan kantor), fasilitas pendukung (kamar mandi, musholla, ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan). Sedangkan untuk variabel yang sudah sesuai dengan standar terminal antara lain, fasilitas utama (jalur pemberangkatan, jalur kedatangan kendaraan, tempat tunggu kendaraan, tempat istirahat kendaraan, menara pengawas, loket penjualan karcis, rambu-rambu dan papan informasi, pelataran parkir kendaraan pengantar dan taksi), fasilitas pendukung (telepon umum dan taman) dan kendaraan (jenis moda angkutan, ruang parkir). Setelah diketahui antara variabel dengan kondisi eksisting Terminal Arjosari dan standar terminal.

Kemudian untuk mengetahui jenis pelayanan pada masing-masing variabel, maka akan dilakukan analisis pembobotan. Analisis pembobotan ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling mempengaruhi tingkat pelayanan terminal. Dalam analisis pembobotan ini pertama-tama akan dilakukan pemberian bobot dimana bobot ini ditentukan berdasarkan atas teori, kondisi eksisting yang ada di lapangan dan penyebaran kuisioner kepada pengguna jasa. Setelah melakukan pembobotan, tahap selanjutnya adalah pemberian skor dimana skor ini ditentukan berdasarkan peneliti yang mana bertujuan untuk mempermudah perhitungan sehingga peneliti menggunakan bilangan bulat. Kemudian hasil dari skor dikalikan dengan bobot kemudian didapatlah nilai, dari hasil nilai kemudian diindekskan dan diklasifikasi.

Tabel 5.2
Analisis Pembobotan Karakteristik Pelayanan

No	Variabel	Skor	Bobot	Nilai	Indeks	Klasifikasi
1	Luas	50	10	500	28,57	Buruk
2	Jumlah arus kendaraan	50	5	250	14,28	Buruk
3	Fasilitas Utama	50	35	1750	100	Baik
4	Fasilitas pendukung	50	25	1250	71,42	Sedang
5	Kendaraan	50	15	750	42,85	Buruk

Sumber: Hasil analisa

Keterangan : 14,28-42,85 = Buruk, 42,86-71,42 = Sedang, dan 71,43-100 = Baik

Berdasarkan dari hasil analisa pembobotan terdapat 3 (tiga) klasifikasi yaitu, baik, sedang dan buruk. Variabel yang termasuk klasifikasi baik, karena berdasarkan kondisi eksisting dan standar terminal sudah sesuai sehingga variabel yang termasuk dalam klasifikasi baik dinilai memberikan pelayanan yang baik oleh pengguna jasa. Sedangkan untuk variabel yang termasuk klasifikasi sedang, karena berdasarkan kondisi eksisting dan standar terminal terdapat beberapa aspek yang belum sesuai, seperti luasannya yang tidak sesuai dengan standar terminal sehingga pengguna jasa menilai pelayanan ini sedang. Kemudian untuk variabel yang termasuk klasifikasi buruk, karena berdasarkan kondisi eksisting tidak sesuai dengan standar terminal. Sehingga yang termasuk klasifikasi buruk dinilai pelayanannya oleh pengguna jasa buruk.

Dalam hasil pembobotan karakteristik pelayanan terminal, variabel yang masuk didalam klasifikasi pelayanan baik adalah variabel fasilitas utama. Variabel fasilitas utama dengan indeks 100, dimana fasilitas utama ini memiliki jalur pemberangkatan kendaraan, jalur kedatangan kendaraan, tempat tunggu kendaraan, tempat tunggu penumpang atau pengantar, jalur lintasan, bangunan kantor terminal, tempat istirahat sementara, menara pengawas dan loket penjualan karcis. Berdasarkan kondisi eksisting yang ada di Terminal Arjosari sudah sesuai dengan standard dan menurut pengguna jasa berdasarkan hasil dari kuisisioner fasilitas utama dinilai pelayanannya baik.

Kemudian variabel yang termasuk klasifikasi pelayanan sedang yaitu, fasilitas pendukung. Fasilitas pendukung dengan indeks 71,42, dimana fasilitas pendukung ini terdiri dari kamar kecil atau toilet, musholla, kios atau kantin, ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum dan taman. Berdasarkan kondisi eksisting yang ada di Terminal Arjosari terdapat beberapa fasilitas yang tidak sesuai dengan standar yaitu luas kamar kecil atau toilet 12-18m² dan standar 72m², luas musholla terminal 3m² dan standar 72m², ruang pengobatan yang tidak ada di Terminal Arjosari, ruang informasi 4m² dan standar 12m².

Sedangkan variabel yang termasuk klasifikasi pelayanan buruk yaitu, luas terminal dengan indeks 28,57 jumlah arus kendaraan dengan indeks 14,28 dan kendaraan (ruang parkir) dengan indeks 42,85. Untuk luas terminal kondisi

eksistingnya dengan luas 56.730m² tidak sesuai dengan Direktorat Jendral Perhubungan Darat sedangkan jumlah arus kendaraan 30 kendaraan/jam tidak sesuai dengan Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Variabel kendaraan yaitu jenis kendaraan yang ada di Terminal Arjosari dan ruang parkirnya sesuai dengan standar. Namun jika dilihat jenis pelayanan ini tidak mempengaruhi pelayanan menurut pengguna jasa sehingga variabel ini dinilai buruk oleh pengguna jasa.

5.2 Analisis kinerja pelayanan Terminal Arjosari menurut pengguna jasa (penumpang angkutan)

Analisa menurut pengguna jasa bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan Terminal Arjosari berdasarkan hasil dari rekapitulasi dari kuisioner yang di bagikan kepada pengguna jasa (penumpang angkutan) yang ada di dalam Terminal Arjosari. Adapun metode analisa yang digunakan dalam menganalisis adalah dengan menggunakan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang merupakan kombinasi antara atribut-atribut kepentingan dan kepuasan pengguna jasa.

Data yang diperoleh merupakan dari hasil pembagian kuisioner. Total sampel yang diambil adalah 97 responden. Responden ini yang menilai pelayanan Terminal Arjosari berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa. perempuan. Berikut adalah prosentase kuisioner menurut tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa pada masing-masing atribut pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.3
Prosentase menurut tingkat kepentingan pengguna Jasa

No	Atribut IPA	Tingkat kepentingan															$\sum n$	$\sum n x i$	Rata - rata
		Pilihan Jawaban																	
		A			B			C			D			E					
		n	n x 5	%	n	n x 4	%	n	n x 3	%	n	n x 2	%	n	n x 1	%			
1	Keamanan																		
	Tingkat keamanan	4	20	4	6	24	6	40	120	41	25	50	26	22	22	23	97	236	2.4
	Frekwensi kriminalitas	2	10	2	40	160	41	25	75	26	25	50	26	5	5	5	97	300	3.1
	Ketersediaan petugas keamanan	17	85	18	31	124	32	19	57	20	16	32	16	14	14	14	97	312	3.2
2	Keandalan																		
	ketepatan waktu	35	175	36	20	80	21	17	51	18	15	30	15	10	10	10	97	346	3.6
	jaminan sampai tujuan	30	150	31	40	160	41	13	39	13	9	18	9	5	5	5	97	372	3.8
3	Kenyamanan																		
	fasilitas terminal	40	200	41	25	100	26	20	60	21	7	14	7	5	5	5	97	379	3.9
	kondisi fasilitas terminal	40	200	41	15	60	15	10	30	10	20	40	21	12	12	12	97	342	3.5
	tingkat kebisingan	16	80	16	14	56	14	38	114	39	20	40	21	9	9	9	97	299	3.1
	tingkat kebersihan lokasi	29	145	30	33	132	34	20	60	21	8	16	8	7	7	7	97	360	3.7
	tingkat keindahan	18	90	19	20	80	21	30	90	31	24	48	25	5	5	5	97	313	3.2
	tingkat aroma atau bau-bauan	12	60	12	46	184	47	27	81	28	5	10	5	7	7	7	97	342	3.5
4	Sistem keterhubungan (Connectivity)																		
	lintasan rute pelayanan	21	105	22	35	140	36	27	81	28	10	20	10	4	4	4	97	350	3.6
	waktu keberangkatan	15	75	15	27	108	28	30	90	31	17	34	18	8	8	8	97	315	3.2
	frekwensi kendaraan	38	190	39	27	108	28	19	57	20	7	14	7	6	6	6	97	375	3.9
5	Keselamatan																		
	tingkat keselamatan	29	145	30	38	152	39	19	57	20	7	14	7	4	4	4	97	372	3.8

Sumber: Hasil analisa

Tabel 5.4
Prosentase menurut tingkat Kepuasan pengguna Jasa

No	Atribut IPA	Tingkat kepuasan															Σn	Σnx_i	Rata-rata
		Pilihan Jawaban																	
		A			B			C			D			E					
		n	nx_5	%	n	nx_4	%	n	nx_3	%	n	nx_2	%	n	nx_1	%			
1	Keamanan																		
	Tingkat keamanan	18	90	19	31	124	32	20	60	21	13	26	13	15	15	15	97	315	3.2
	Frekwensi kriminalitas	8	40	8	20	80	21	41	123	42	19	38	20	9	9	9	97	290	3.0
	Ketersediaan petugas keamanan	12	60	12	34	136	35	23	69	24	15	30	15	13	13	13	97	308	3.2
2	Keandalan																		
	ketepatan waktu	15	75	15	29	116	30	27	81	28	18	36	19	8	8	8	97	316	3.3
	jaminan sampai tujuan	17	85	18	25	100	26	30	90	31	12	24	12	13	13	13	97	312	3.2
3	Kenyamanan																		
	fasilitas terminal	5	25	5	10	40	10	57	171	59	20	40	21	5	5	5	97	281	2.9
	kondisi fasilitas terminal	10	50	10	40	160	41	21	63	22	17	34	18	9	9	9	97	316	3.3
	tingkat kebisingan	10	50	10	18	72	19	25	75	26	39	78	40	5	5	5	97	280	2.9
	tingkat kebersihan lokasi	11	55	11	17	68	18	29	87	30	31	62	32	9	9	9	97	281	2.9
	tingkat keindahan	12	60	12	13	52	13	19	57	20	43	86	44	10	10	10	97	265	2.7
	tingkat aroma atau bau-bauan	8	40	8	39	156	40	25	75	26	17	34	18	8	8	8	97	313	3.2
4	Sistem keterhubungan (Connectivity)																		
	lintasan rute pelayanan	20	100	21	21	84	22	31	93	32	16	32	16	9	9	9	97	318	3.3
	waktu keberangkatan	20	100	21	20	80	21	35	105	36	12	24	12	10	10	10	97	319	3.3
	frekwensi kendaraan	15	75	15	35	140	36	19	57	20	20	40	21	8	8	8	97	320	3.3
5	Keselamatan																		
	tingkat keselamatan	18	90	19	40	160	41	24	72	25	10	20	10	5	5	5	97	347	3.6


Sumber: Hasil analisa

Adapun hasil dari nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa didapat tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.5
Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kepuasan

No	Atribut IPA	Pengguna Jasa		
		X	Y	Tki %
1	Keamanan			
	Tingkat keamanan	315	236	133
	Frekwensi kriminalitas	290	300	97
	Ketersediaan petugas keamanan	308	312	99
2	Keandalan			
	ketepatan waktu	316	346	91
	jaminan sampai tujuan	312	372	84
3	Kenyamanan			
	fasilitas terminal	281	379	74
	kondisi fasilitas terminal	316	342	92
	tingkat kebisingan	280	299	94
	tingkat kebersihan lokasi	281	360	78
	tingkat keindahan	265	313	85
	tingkat aroma atau bau-bauan	313	342	92
4	Sistem keterhubungan (Connectivity)			
	lintasan rute pelayanan	318	350	91
	waktu keberangkatan	319	315	101
	frekwensi kendaraan	320	375	85
5	Keselamatan			
	tingkat keselamatan	347	372	93

Sumber: Hasil analisa

 Variabel yang dinilai puas oleh pengguna jasa

Berdasarkan dari hasil tabel analisa tingkat kesesuaian kepentingan dan kepuasan di atas, bahwa untuk atribut pelayanan tingkat keamanan dengan nilai kesesuaian 133% dan waktu keberangkatan dengan nilai kesesuaian 101% adalah atribut pelayanan yang dinilai sangat puas oleh pengguna jasa, karena berdasarkan kondisi eksisting Terminal Arjosari bahwa didalam terminal terdapat petugas yang secara berganti-gantian bertugas menjaga ketertiban dan keamanan terminal. Sedangkan waktu keberangkatan kendaraan di Terminal

Arjosari bisa dikatakan tepat waktu, walaupun kadang-kadang terlambat 5-10 menit dengan keterlambatan seperti itu masih bisa ditolerir mengingat waktu yang melewati jadwal keberangkatan tidak terlalu jauh dan tidak mengganggu arus lalu lintas kendaraan yang beroperasi di Terminal Arjosari menurut pengguna jasa. Sedangkan untuk atribut pelayanan frekwensi kriminalitas, ketersediaan petugas keamanan, ketepatan waktu, jaminan sampai tujuan, fasilitas terminal, kondisi fasilitas, tingkat kebisingan, tingkat kebersihan lokasi, tingkat keindahan, tingkat aroma atau bau-bauan, lintasan rute pelayanan, waktu keberangkatan, frekwensi kendaraan dan tingkat keselamatan perlu ditingkatkan pelayanannya.

Adapun skor rata-rata tingkat pengguna jasa kepuasan selanjutnya menjadi sumbu horizontal (\bar{X}) , sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi sumbu vertikal (\bar{Y}) , yang ditunjukkan oleh koordinat $(\bar{X}), (\bar{Y})$. Di bawah ini akan dijabarkan letak masing-masing atribut terhadap diagram IPA.

Tabel 5.6
Total Prosentase Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

No	Atribut IPA	x	y	(\bar{X})	(\bar{Y})
1	Keamanan				
	Tingkat keamanan	315	236	3.25	2.43
	Frekwensi kriminalitas	290	300	2.99	3.09
	Ketersediaan petugas keamanan	308	312	3.18	3.22
2	Keandalan				
	ketepatan waktu	316	346	3.26	3.57
	jaminan sampai tujuan	312	372	3.22	3.84
3	Kenyamanan				
	fasilitas terminal	281	379	2.90	3.91
	kondisi fasilitas terminal	316	342	3.26	3.53
	tingkat kebisingan	280	299	2.89	3.08
	tingkat kebersihan lokasi	281	360	2.90	3.71
	tingkat keindahan	265	313	2.73	3.23
	tingkat aroma atau bau-bauan	313	342	3.23	3.53
4	Sistem keterhubungan (Connectivity)				
	lintasan rute pelayanan	318	350	3.28	3.61
	waktu keberangkatan	319	315	3.29	3.25
	frekwensi kendaraan	320	375	3.30	3.87
5	Keselamatan				
	tingkat keselamatan	347	372	3.58	3.84
	Total	4581	5013	47.23	51.68

No	Atribut IPA	X	Y	\bar{X}	\bar{Y}
	Rata-rata			3.15	3.45

Sumber: Hasil analisa

Berdasarkan tabel hasil analisa di atas, nilai rata-rata tingkat kepuasan \bar{X} sebesar 3,15 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan \bar{Y} sebesar 3,45 yang kemudian menjadi batas objektif pada kuadran IPA. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel serta gambar distribusi atribut terhadap kuadran IPA.

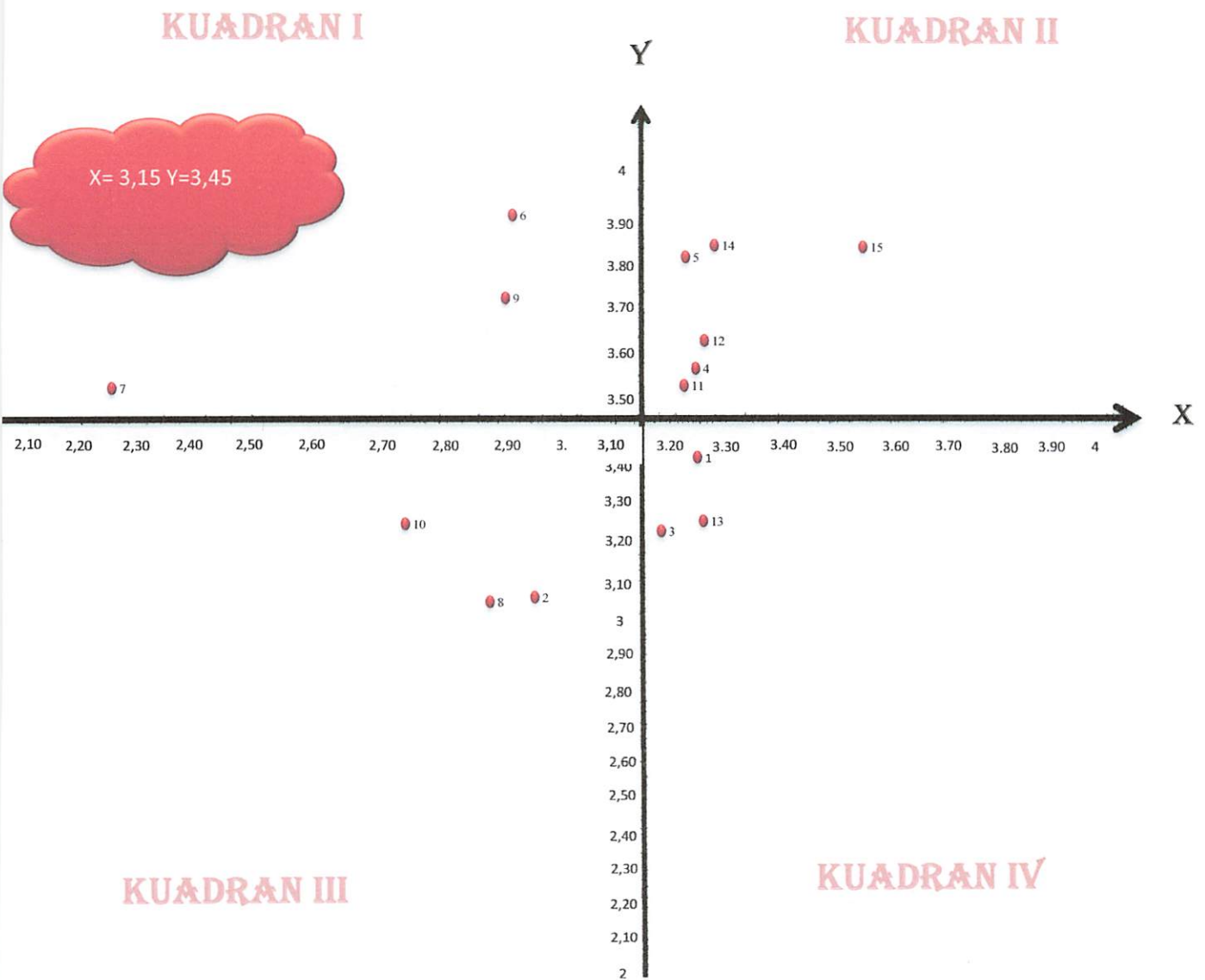


Diagram 5.1
Distribusi Atribut Pelayanan menurut pengguna jasa

Keterangan :

1	Tingkat keamanan	(X=3,25 Y=2,43)	9	tingkat kebersihan lokasi	(X=2,90 Y=3,71)
2	frekwensi kriminalitas	(X=2,99 Y=3,09)	10	tingkat keindahan	(X=2,73 Y=3,23)
3	ketersediaan petugas keamanan	(X=3,18 Y=3,22)	11	tingkat aroma atau bau-bauan	(X=3,23 Y=3,53)
4	ketepatan waktu	(X=3,26 Y=3,57)	12	lintasan rute pelayanan	(X=3,28 Y=3,61)
5	jaminan sampai tujuan	(X=3,22 Y=3,84)	13	waktu keberangkatan	(X=3,29 Y=3,25)
6	fasilitas terminal	(X=2,90 Y=3,91)	14	frekwensi kendaraan	(X=3,30 Y=3,87)
7	kondisi fasilitas terminal	(X=2,26 Y=3,53)	15	tingkat keselamatan	(X=3,58 Y=3,84)
8	tingkat kebisingan	(X=2,89 Y=3,08)			

Tabel 5.7
Distribusi Atribut/Variabel Pelayanan Pada Kuadran IPA

No	Kuadran	Atribut / Variabel	Penjelasan	No Atribut
1	I	Fasilitas terminal	Fasilitas yang ada di terminal khususnya yang memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa sangat penting namun dari pihak terminal belum dapat memberikan pelayanan dengan baik sehingga pengguna jasa merasa tidak puas.	6
		Kondisi fasilitas terminal	Kondisi fasilitas yang ada di dalam terminal di nilai oleh pengguna jasa sangat penting namun dari kondisi fasilitas-fasilitas yang ada seperti kamar mandi perlu di renovasi. Pengguna jasa merasa tidak puas akan kondisi fasilitas terminal yang ada.	7
		Tingkat kebersihan lokasi	Kebersihan lokasi terminal dinilai oleh pengguna jasa sangat penting namun dari tingkat kepuasan dinilai rendah karena terdapat beberapa lokasi seperti ruang tunggu penumpang yang terdapat sampah dan lantai yang kotor.	9
2	II	Ketepatan waktu	Ketepatan waktu dinilai oleh pengguna jasa dari tingkat kepentingan dan kepuasannya tinggi. Hal itu karena ketika calon penumpang menunggu kendaraan yang akan dinaiki kendaraan calon penumpang menilai puas dengan kendaraan yang berangkat tepat waktu.	4
		Jaminan sampai tujuan	Jaminan sampai ketujuan dinilai oleh pengguna jasa dari tingkat kepentingan dan kepuasan tinggi. Hal itu karena kendaraan yang pengguna jasa naiki mengatarkan ke tempat tujuan.	5
		Tingkat aroma atau bau-bauan	Tingkat aroma atau bau-bauan, baik itu yang berasal dari poluasi kendaraan tidak mempengaruhi pengguna jasa yang ada di dalam terminal. Sehingga pengguna jasa menilai dari tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi.	11
		Lintasan rute pelayanan	Berdasarkan hasil survey didapat bahwa terminal memeberikan kota atau tempat tujuan yang banyak. Sehingga lintasan rute ini dinilai penting dan puas oleh pengguna jasa.	12
		Frekwensi kendaraan	tingkat frekwensi yang tinggi, dimana kendaraan selalu berangkat dalam tiap jamnya sehingga pengguna jas menilai dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi.	14
		Tingkat keselamatan	Tingkat keselamatan ini dinilai penting dan puas oleh pengguna jasa. Hal ini karena ketika pengguna jasa menunggu kendaraan dan sampai menaiki kendaraan dalam keadaan selamat.	15
3	III	Frekwensi kriminalitas	Frekwensi kriminalitas dinilai dari tingkat kepentingan dan kepuasan rendah. Hal ini karena pengguna jasa	2

No	Kuadran	Atribut ./ Variabel	Penjelasan	No Atribut
			merasa bahwa tindak kejahatan masih terjadi di dalam terminal.	
		Tingkat kebisingan	Terminal yang merupakan titik simpul jaringan transportasi, dimana terminal yang memang tempat kendaraan berkumpul sehingga pengguna jasa menilai tingkat kebisingan yang terjadi di dalam terminal rendah sedangkan dari tingkat kepuasannya juga rendah.	8
		Tingkat keindahan	Pengguna jasa menilai dari atribut tingkat keindahan terminal dinilai dari tingkat kepentingan dan kepuasan rendah. Hal ini karena pengguna jasa merasa bahwa fungsi utama dari terminal adalah tempat mereka melakukan perjalanan dengan kendaraan yang disediakan oleh terminal.	10
4	IV	Tingkat keamanan	Tingkat keamanan dinilai puas oleh pengguna jasa, karena dari hasil survey didapat bahwa tindak kejahatan sudah mulai berkurang.	1
		Ketersediaan petugas keamanan	Ketersediaan petugas keamanan nilai oleh pengguna jasa dari tingkat kepentingan rendah namun dari tingkat kepuasan nilai tinggi. Karena pada waktu-waktu tertentu petugas keamanan keliling di dalam terminal.	3
		Waktu keberangkatan	Waktu keberangkatan dinilai oleh pengguna jasa dari tingkat kepuasan tinggi dan tingkat kepentingan rendah. pengguna jasa menilai tingkat kepuasan tinggi karena kendaraan berangkat sesuai jadwal keberangkatan.	13

Sumber : Hasil Analisa

Distribusi atribut pelayanan Terminal Arjosari pada digram IPA menunjukkan persebaran atribut tersebar pada keempat kuadran yang ada dengan jumlah atribut yang berbeda. Terdapat 3 atribut pelayanan yang terletak pada kuadran I *Concertrate here*, kemudian terdapat 6 atribut pelayanan terletak pada kuadran II *keep up the good work*, terletak 3 atribut pelayanan pada kuadran III *low priority* dan terletak 3 atribut pelayanan pada kuadran IV *possible overkill*. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing atribut yang masuk pada kuadran I, II, III dan IV.

1. Kuadran I “*Concertrate here*”

Memiliki skor tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan terminal sangat tinggi bagi pengguna jasa, akan tetapi Terminal Arjosari belum melaksanakan sesuai

dengan keinginan pengguna jasa. Sehingga menimbulkan kekecewaan atau rasa tidak puas akan pelayanan tersebut. Letak ketidakpuasan para pengguna jasa dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I yaitu atribut kenyamanan yaitu fasilitas terminal, kondisi fasilitas dan tingkat kebersihan. Sedangkan fasilitas terminal yang terkait dengan pelayanan pengguna jasa yaitu, tempat tunggu penumpang dengan luas atau pengantar 2000 m², loket penjualan karcis dengan luas 3m², kamar kecil atau toilet luas 12-18m², musholla luas 15m², kios atau kantin luas 12m², ruang pengobatan, ruang informasi pengaduan luas 4 m² dan telepon umum. Atribut pelayanan ini dinilai tingkat kepentingannya tinggi karena pelayanan ini merupakan fasilitas-fasilitas yang digunakan oleh pengguna jasa selama berada di dalam Terminal Arjosari. Sedangkan atribut fasilitas terminal dinilai tingkat kepuasannya rendah karena terdapat beberapa fasilitas yaitu, ruang pengobatan yang tidak ada. Meskipun pihak terminal menyediakan p3k (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) namun pengguna jasa masih bingung dengan kondisi yang ruang pengobatannya tidak ada. Kemudian untuk atribut kenyamanan kondisi fasilitas terminal yaitu, tempat tunggu penumpang atau pengantar luas 2000 m², loket penjualan karcis luas 3m², kamar kecil atau toilet luas 12-18m², musholla luas 4m², kios atau kantin luas 12m², ruang pengobatan tidak ada, ruang informasi pengaduan 4m² dan telepon umum. Kondisi fasilitas ruang tunggu penumpang atau pengantar Terminal Arjosari dalam kondisi kurang baik. Hal itu terlihat dari beberapa kursi yang dalam keadaan rusak, seperti yang terdapat di ruang tunggu untuk penumpang angkutan kota. Kemudian untuk kamar kecil atau toilet dalam keadaan kurang baik. Hal itu dilihat dari kondisi kamar kecil yang berada di ruang tunggu untuk penumpang angkutan antar propinsi yang beberapa tidak dapat digunakan serta lantai yang dalam kondisi rusak. Sedangkan kamar kecil yang berada di ruang tunggu untuk antar kota, terdapat beberapa gelandangan yang tidur di kamar kecil dan kondisi lantai yang rusak sehingga memberikan ketidaknyaman bagi pengguna jasa. Untuk kios atau kantin tipe A yang terletak di ruang tunggu penumpang antar propinsi dalam kondisi baik, hal itu terlihat dari bangunannya yang masih terlihat kokoh namun warna catnya sudah mulai memudar. Sedangkan untuk kios tipe B yang berada di ruang tunggu dalam kota kondisi kios atau kantin dalam keadaan kurang baik, karena terdapat bangunan kios yang sudah mulai rusak dan warna cat pudar. Untuk kios selain tipe A dan B terdapat di dekat jalur jalur kedatangan kendaraan. Kondisi kios dalam keadaan baik karena kondisi bangunan masih terlihat kokoh namun warna cat sudah mulai pudar.

Sedangkan kondisi untuk musholla beberapa dalam keadaan baik, namun untuk luas musholla kurang dari standar terminal. Terminal Arjosari juga mempunyai 1 (satu) masjid yang dilihat kurang baik, karena kondisi bangunan yang sudah mulai rusak dan warna cat yang mulai pudar. Untuk ruang pengobatan tidak ada ruang khusus yang disediakan oleh terminal Arjosari sehingga pengguna jasa merasa kurang nyaman akan pelayanan tersebut. Sedangkan untuk ruang informasi dan pengaduan ada di Terminal Arjosari namun luas ruang tersebut tidak sesuai dengan standar terminal dan terdapat telepon umum yang dalam kondisi sudah rusak. Telepon umum yang masih dapat digunakan terdapat di depan ruang informasi dan pengaduan. Namun masih terdapat juga wartel-wartel yang dapat digunakan untuk memperlancar komunikasi bagi pengguna jasa. Atribut pelayanan tingkat kebersihan lokasi dinilai pengguna jasa sangat penting namun tingkat kepuasannya dinilai rendah. Kebersihan lokasi terminal dilihat dari tempat tunggu penumpang atau pengantar, kamar kecil, kios atau kantin dalam keadaan kurang serta kebersihan lokasi dilihat dari pintu masuk penumpang berangkat dan penumpang yang datang. Masih terdapat beberapa sampah dan lantai di areal keberangkatan ataupun kedatangan terlihat masih berdebu karena petugas kebersihan dalam memberihkan areal-areal kurang bersih.

2. Kuadran II “keep up the good work”

Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingannya maupun kepuasannya. Unsur –unsur pada kategori ini dianggap paling penting dan dapat memuaskan pengguna jasa. Sehingga kewajiban Terminal Arjosari untuk terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanan ini.

Atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran II adalah atribut pelayanan keandalan yaitu ketepatan waktu dan jaminan sampai tujuan sedangkan atribut pelayanan kenyamanan yaitu tingkat aroma atau bau-bauan. Atribut pelayanan sistem keterhubungan (*Connectivity*) yaitu lintasan rute pelayanan dan frekwensi kendaraan sedangkan untuk atribut pelayanan keselamatan yaitu, tingkat keselamatan. Atribut pelayanan keandalan yaitu, ketepatan waktu dan jaminan sampai tujuan dinilai pengguna jasa sangat penting dan dari sisi kepuasannya pengguna jasa menilai puas. Karena ketepatan waktu kendaraan yang akan berangkat sesuai dengan jadwal yang sudah ada, walaupun kendaraan kadang-kadang terlambat penumpang hanya menunggu 5-10 menit dan hal itu tidak menjadi masalah buat penumpang dan hal itu tidak memberikan efek yang dapat menimbulkan kekacauan pada arus lalu lintas. Jaminan

sampai ketujuan dinilai sangat penting dan pengguna jasa merasa puas karena penumpang yang melakukan perjalanan sampai ketempat kota tujuan penumpang masing-masing. Sedangkan atribut pelayanan kenyamanan yaitu tingkat aroma atau bau-bauan dinilai sangat penting dan puas. Hal itu karena tingkat aroma atau bau-bauan yang ada akan mengganggu penumpang yang sedang menunggu kendaraan sehingga penumpang merasa tidak nyaman. Sedangkan tingkat aroma atau bau-bauan dinilai puas karena penumpang selama menunggu kendaraan dirasa tidak ada aroma atau bau-bauan yang mengganggu ketika sedang menunggu kendaraan. Atribut pelayanan sistem keterhubungan yaitu, lintasan rute pelayan di Terminal Arjosari dinilai penting karena dengan banyaknya rute pelayanan, pengguna jasa akan merasa terlayani karena kota-kota tujuan yang mereka inginkan terdapat di Terminal Arjosari. Lintasan rute pelayanan yang ada di Terminal Arjosari dinilai puas oleh pengguna jasa, karena terdapat banyak lintasan rute pelayanan sehingga pengguna jasa dapat terlayani dengan baik. Pelayanan yang ada terkait dengan lintasan rute pelayanan yaitu dengan adanya jurusan antar kota, dalam propinsi dan antar propinsi. Sedangkan atribut pelayanan keselamatan yaitu tingkat keselamatan dinilai pengguna jasa penting dan puas akan pelayanan tingkat keselamatan. Hal itu terjadi karena pengguna jasa ketika menunggu kendaraan sampai naik kendaraan dalam keadaan aman dan selamat.

3. Kuadan III “Low priority”

Baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasannya bernilai rendah. unsur-unsur yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa sangat kecil.

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadaran III , atribut pelayanan keamanan yaitu frekwensi kriminalitas sedangkan atribut pelayanan kenyamanan yaitu, tingkat kebisingan dan keindahan. Frekwensi kriminalitas yang terjadi di Terminal Arjosari kurang karena rata-rata tindak kejahatan terjadi 4-6 bulan dengan intensitas kejadian 3-4 kali untuk kasus pencopetan dan 4-5 kali untuk kasus hipnotis. Sedangkan pelayanan tingkat kebisingan berdasarkan hasil survey bahwa tingkat kebisingan yang ada di Terminal Arjosari dirasa cukup mengganggu karena taman yang berfungsi sebagai penyerap kebisingan dan polusi udara yang dihasilkan oleh kendaraan tidak dapat berfungsi secara maksimal karena keberadaan taman sangat minim di Terminal Arjosari khususnya di areal kendaraan dengan tujuan dalam propinsi dan antar propinsi. Namun berdasarkan hasil dari kuisioner bahwa tingkat kebisingan dinilai cukup puas

oleh pengguna jasa. Kemudian untuk pelayanan keindahan berdasarkan hasil survey kurang indah karena kondisi bangunan yang sudah mulai rusak dan warna cat yang sudah pudar serta kurangnya taman di Terminal Arjosari sehingga menimbulkan kesan tidak indah.

4. Kuadaran IV “possible overkill”

Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi.

Bahwa unsur-unsur yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalani dengan sangat baik dan sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan dan kurang sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna jasa.

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadaran IV, atribut pelayanan keamanan yaitu tingkat keamanan dan ketersediaan petugas keamanan serta atribut pelayanan sistem keterhubungan (*connectivity*) yaitu waktu keberangkatan. Tingkat keamanan merupakan salah satu jenis pelayanan, tindak keamanan ini terkait dengan rasa aman yang dirasakan oleh pengguna jasa selama berada di dalam terminal. Pengguna jasa menilai bahwa tingkat keamanan dirasa penting dan dari tingkat kepuasan dinilai cukup puas. Sedangkan ketersediaan petugas keamanan di dalam terminal pengguna jasa menilai penting dan dari tingkat kepuasan dinilai puas. Karena petugas yang ada di terminal berjumlah 18 orang menjaga keamanan dan memantau terminal secara bergantian. Sedangkan untuk waktu keberangkatan kendaraan yang ada di Terminal Arjosari dapat dikatakan tepat waktu walaupun kadang-kadang kendaraan terlambat 5-10 menit, dengan keterlambatan tersebut pengguna jasa menganggap masih dalam batas kewajaran selama tidak mengganggu arus lalu lintas kendaraan didalam terminal.

BAB VI PENUTUP

Pada bagian penutup ini terdiri dari kesimpulan serta rekomendasi dari hasil penelitian serta hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan ini merupakan hasil yang didapatkan berdasarkan fakta-fakta di lapangan dan dihubungkan dengan hasil analisis yang dilakukan. Sedangkan rekomendasi merupakan saran yang dianjurkan untuk menguatkan hasil penelitian maupun alternatif yang diajukan penulis agar dapat menjadi rekomendasi untuk studi lanjut.

6.1 Kesimpulan

Perumusan kesimpulan didasarkan setelah melakukan tahapan analisa dengan menggunakan analisis pembobotan dan IPA sebagai alat bantu untuk analisis. Setelah melakukan tahapan analisa tersebut maka dapat diketahui bagaimana karakteristik dan kinerja pelayanan dari Terminal Arjosari menurut persepsi pengguna jasa, adalah sebagai berikut : Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini yaitu terdapat adanya perbedaan antara hasil penelitian di lapangan dibandingkan dengan dengan standar terminal yang ada, yaitu dalam masalah luasan minimal terminal yang menurut standart untuk terminal tipe A adalah 5 Ha namun kondisi di lapangan adalah 56.730 m². Dengan adanya perbedaan luas Terminal Arjosari tersebut maka luas fasilitas-fasilitas yang ada di dalam terminal pun ikut berpengaruh sehingga dampak yang ditimbulkan adalah ketidak puasan terhadap pelayanan yang ada. Adapun jenis pada masing-masing pelayanan yang dinilai oleh pengguna jasa dapat dilihat pada tabel dibawah ini.



Tabel 6.1
Kinerja atribut pelayanan bagi pengguna jasa berdasarkan IPA

No	Kuadran	Variabel pelayanan
1	I	Fasilitas Terminal Kondisi Fasilitas Tingkat kebersihan Lokasi
2	II	Ketepatan waktu Jaminan sampai tujuan Tingkat aroma atau bau-bauan Lintasan rute pelayanan Frekwensi kendaraan Tingkat keselamatan
3	III	Frekwensi kriminalitas Tingkat kebisingan Tingkat keindahan
4	IV	Tingkat keamanan Ketersediaan petugas keamanan Waktu keberangkatan

Sumber : Hasil Analisa

Berdasarkan hasil distribusi variabel pelayanan pada masing-masing kuadran IPA, maka variabel yang masuk pada kuadran I dan III merupakan atribut yang dinilai belum memberikan kepuasan terhadap tingkat pelayanan. Berikut adalah kesimpulan pada atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I dan III.

Atribut pelayanan :

- Fasilitas Terminal dan Kondisi Fasilitas
Ada beberapa fasilitas terminal yang tidak memenuhi standard terminal serta kondisi beberapa fasilitas seperti kamar mandi yang perlu perawatan.
- Tingkat kebersihan Lokasi
Lokasi fasilitas yang kurang terawat serta petugas kebersihan yang kurang intens dalam membersihkan terutama ruang tunggu
- Frekwensi kriminalitas
Petugas yang kurang memantau keadaan atau kondisi di dalam terminal
- Tingkat kebisingan
Keadaan terminal yang memang sebagai tempat kendaraan menaikturunkan penumpang penuh dengan kendaraan dan polusi udara di tambah dengan kondisi Terminal Arjosari yang kurang penghijauan.

- Tingkat keindahan

Kurangnya penghijauan di dalam terminal serta bangunan-bangunan yang sudah mulai rusak.

6.2 Rekomendasi

Rekomendasi dalam penelitian ini merupakan arahan peningkatan pelayanan pada masing-masing atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis serta hasil pengamatan dilapangan melalui observasi serta hasil kuisisioner terkait dengan kinerja pelayanan Terminal Arjosari. Variabel-variabel yang perlu ditingkatkan merupakan variabel yang memiliki nilai tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan, hal ini karena karena pengguna jasa merasa tidak puas terhadap kinerja atribut pelayanan. Namun atribut tersebut dianggap penting guna untuk meningkatkan pelayanan Terminal Arjosari.

Tabel 6.2
Rekomendasi Pada Tiap Atribut Pelayanan

No	Kuadran	Variabel	Rekomendasi
1	I	Fasilitas terminal	<p>Prioritas Utama Merupakan variabel-variabel yang perlu ditingkatkan dengan prioritas utama</p>
		Kondisi fasilitas	
		Tingkat kebersihan lokasi	
2	II	Ketepatan waktu	<p>Lanjutkan Prestasi Merupakan variabel-variabel yang perlu dipertahankan kualitasnya bahkan tidak menutup kemungkinan terhadap upaya peningkatan guna memperbaiki kualitas variabel menjadi lebih maksimal, karena tidak seratus persen variabel yang ada berada pada kualitas yang baik.</p>
		Jaminan sampai tujuan	
		Tingkat aroma atau bau-bauan	
		Lintasan rute pelayanan	
		Frekwensi kendaraan	
		Tingkat keselamatan	
3	III	Frekwensi Kriminalitas	<p>Prioritas rendah : Merupakan variabel – variabel yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas kedua setelah prioritas utama.</p>
		Tingkat Kebisingan	
		Tingkat keindahan	

No	Kuadran	Variabel	Rekomendasi
4	IV	Tingkat keamanan	<p>Berlebihan : <i>Variabel – variabel pada kuadran ini dapat diabaikan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk ditingkatkan guna mencapai kualitas pelayanan yang maksimal</i></p>
Ketersediaan petugas keamanan			
Waktu keberangkatan			

Sumber : Hasil Analisa

Dari hasil tabel di atas dan berdasarkan tingkat prioritas perbaikan serta dikaitkan dengan hasil analisis karakteristik pelayanan. Berikut adalah variabel-variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan Terminal Arjosari kepada pengguna jasa.

Prioritas I

- Tempat tunggu penumpang atau pengantar
 Perlunya penambahan kursi pada ruang tunggu serta mengganti kursi yang sudah rusak. Ditambahkan hiburan seperti, TV atau Koran yang disediakan oleh Pihak Terminal Arjosari sehingga pengguna jasa tidak merasa bosan ketika sedang menunggu kendaraan.
- Musholla
 Perlunya merenovasi ulang musholla dan Masjid karena dari kondisi fisik yang tidak terawat
- Ruang pengobatan
 Perlunya ditambah ruang pengobatan sebagai pelayanan bagi pengguna jasa
- Ruang informasi dan pengaduan
 Perlunya petugas yang selalu aktif berada di ruang tunggu sehingga pengguna jasa tidak merasa kebingungan ketika sedang membutuhkan informasi.
- Telepon umum
 Perlunya mengganti telepon umum yang baru sebagai salah satu alat komunikasi

- Taman
Perlu penataan taman di areal terminal, mulai dari taman yang berada di depan terminal serta bunga-bunga yang berada dalam pot ditata. Kemudian penambahan penghijauan di areal-areal tunggu penumpang dan tempat parkir kendaraan sehingga tidak menimbulkan kesan gersang.
- Penempatan tempat sampah pada areal yang memiliki tingkat aktifitas yang tinggi. Seperti tempat tunggu, kamar kecil dan jalur kedatangan penumpang.
- Perlunya penambahan jumlah petugas kebersihan dan disiplin waktu bagi petugas kebersihan serta meningkatkan frekuensi dalam membersihkan areal yang ada di dalam terminal.

Prioritas II

- Perlunya penambahan petugas keamanan dan adanya pos-pos jaga pada titik lokasi yang kiranya dapat memberikan ancaman tindak kejahatan bagi pengguna jasa.
- Perlunya penambahan penghijauan pada areal terminal, dan memilah jenis tanaman yang cocok untuk areal terminal. Sehingga dengan adanya penghijauan yang baik dapat mengurangi tingkat polusi dari kendaraan.
- Perlunya merenovasi bangunan-bangunan yang ada di terminal, dan menata bunga-bunga didalam terminal



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adji Adisasmita Sakti. *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*. (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2011)
- Abubakar Iskandar. *Memaju lalu lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib*. (Jakarta: PT Bukit Mayanan, 1995)
- Munawar Ahmasd. *Dasar-dasar Teknik Transportasi* (Yogyakarta: PT Beta Offset, 2005)
- Morlok K Edward. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. (Jakarta, Penerbit Erlangga: 1995).
- Nasution. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta, PT Ghalia Indonesai: 2008).

Referensi Khusus

- Keputusan Menteri Perhubungan No.31 tahun 1995 *tentang terminal*
- Keputusan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 *tentang Terminal*
- Pedoman Teknis Pembangunan *Terminal Angkutan jalan raya dalam kota dan antar kota, Dirjen perhubungan darat*

Jurnal

- Penelitian Kajian Teknis Pelayanan Terminal Angkutan Umum Cikarang Kotler (2002:83)[\(tahun\)2000](http://skripsimanajemen.blogspot.com/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html)

Internet

- http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/civil-engineering/2009/Artikel_10303004.pdf Diakses pada 10 januari 2012