

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan elemen penting untuk memfasilitasi mobilitas Masyarakat, terutama di daerah perkotaan. Terminal penumpang, yang berfungsi sebagai pusat kegiatan transportasi darat, memainkan peran penting dalam menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai untuk memastikan pengalaman perjalanan bagi Masyarakat yang lancar, nyaman, dan aman. Namun, kondisi fasilitas dan layanan di terminal ini seringkali menghadirkan tantangan tersendiri, terutama terkait pemeliharaan, pengelolaan, dan kualitas layanan. Hal ini juga terjadi di Terminal Batu Ampar yang merupakan salah satu terminal Utama di Balikpapan, Kalimantan Timur.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik observasi ditemukan bahwa terminal Batu Ampar masih jauh dari apa yang umumnya diantisipasi atau dinormalisasi pada terminal tipe A dalam menghadapi tantangan. Beberapa tantangan tersebut mencakup kondisi kantor terminal yang tidak berfungsi dengan baik, menyebabkan suasana terminal terasa canggung dan terlihat kurang terawat. Hal itu juga terjadi karna transisi pengelolaan dari Pemerintah Daerah (PEMDA) ke Pemerintah Provinsi (PEMPROV) Terhitung mulai Januari 2020 lalu. Dalam hal itu banyak bus dan kendaraan umum lebih memilih untuk tidak masuk kedalam terminal sehingga di dalam terminal fasilitas yang ada terbengkalai tidak terurus, banyak atap-atap yang rusak dan banyak juga kios gerai yang gulung tikar karna kurangnya minat penumpang untuk datang ke terminal menunggu keberangkatan.

Beberapa kendala yang kerap ditemui adalah fasilitas yang kurang terawat, seperti toilet umum yang kurang bersih dan layak pakai, serta ruang tunggu yang terbatas. Selain itu, fasilitas pendukung seperti papan informasi rute dan jadwal bus juga sering tidak tersedia atau tidak sesuai sehingga membingungkan penumpang yang ingin mengetahui jadwal keberangkatan yang pasti. Dari sisi keamanan, pengawasan dan penataan di sekitar area terminal terlihat kurang optimal sehingga

menimbulkan kekhawatiran akan keselamatan barang bawaan pribadi, terutama di area yang padat. Pengalaman tersebut mendorong saya untuk menilai apakah fasilitas dan layanan Terminal Batu Ampar sudah memenuhi kebutuhan pengguna dan standar layanan yang di harapkan berdasarkan **Standar Pelayanan Minimum (SPM)** yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia, terdapat peningkatan permintaan akan fasilitas transportasi dan administrasi yang efisien. Terminal memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan transportasi umum di suatu wilayah. Balikpapan adalah sebuah kota yang terletak di Kalimantan Timur, Indonesia, dengan populasi 746.804 jiwa. Kota ini memiliki luas wilayah 503.3 km² dan terletak di antara 1°08'56" LS dan 116°54'11" BT, berbatasan dengan Kab. Kutai Kartanegara di sebelah utara, Selat Makassar di sebelah selatan dan timur, serta Kab. Penajam Paser Utara di sebelah barat. Terminal sangatlah penting untuk memfasilitasi kegiatan transportasi, karena setiap daerah atau kota di Indonesia memiliki terminal yang menghubungkan Masyarakat perkotaan dan daerah yang berbeda. Saat ini, Balikpapan memiliki sebuah terminal yang terletak di Jalan Patimura, Batu Ampar, Kecamatan Balikpapan Utara, Kalimantan Timur. Sebagai terminal tipe A, terminal ini melayani angkutan penumpang antar kota dalam provinsi (AKDP), antar kota antar provinsi (AKAP).

Jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum seringkali tidak tepat waktu, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi para pengguna jasa angkutan umum dan mengurangi pendapatan mereka yang bergantung pada angkutan umum. Selain itu, keberadaan pedagang kaki lima dan penjual makanan di sekitar terminal, semakin memperburuk situasi. Sangatlah penting untuk meningkatkan semua fasilitas terminal untuk mendukung operasi dan pengawasan terminal, serta untuk memenuhi permintaan yang terus meningkat akan layanan transportasi di wilayah Kalimantan Timur yang sedang berkembang.



Gambar 1. 1 Ruang tunggu penumpang yang kurang memadai pada terminal

Studi kasus ini bertujuan untuk memberikan masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan fasilitas Terminal Batu Ampar Balikpapan. Agar dapat meningkatkan pelayanan tersebut, maka perlu ditentukan apa saja yang menjadi target peningkatan pelayanan di terminal Batu Ampar Balikpapan. Selanjutnya menentukan apa yang menjadi atribut pelayanan di terminal tersebut dengan mempertimbangkan persepsi dari pengguna terminal atau suara pengguna menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD) yang merupakan suatu pengembangan produk yang mengkonversi suara konsumen ke dalam sebuah desain produk sehingga keinginan dan kebutuhan terakomodasi.

Pengembangan yang dilakukan di terminal ini belum memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah pengunjung harian yang menggunakan layanannya. Sejumlah besar pengguna terminal masih belum mengetahui fasilitas baru yang di perkenalkan setelah perbaikan. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah layanan yang diberikan oleh Terminal Batu Ampar di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, setelah pengembangan sesuai dengan tujuan pengembangan, yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan jumlah pengunjung di Terminal Batu Ampar. Sehingga penulis Menyusun penelitian yang berjudul : **STUDI EVALUASI PELAYANAN FASILITAS PENUMPANG TERMINAL BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR.**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya perawatan fasilitas dasar seperti tempat duduk, ruang tunggu, toilet, yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para pengguna dan penyedia jasa terminal.
2. Terbatasnya aksesibilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, termasuk tidak adanya jalur landau atau fasilitas lain yang diperlukan, dapat menjadi indikator kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan
3. Proses pembelian tiket yang lambat atau tidak terorganisir dengan baik dan layanan informasi penumpang dapat menyebabkan antrian Panjang dan ketidakpuasan penumpang. Kurangnya informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum di Terminal Batu Ampar juga dapat mengganggu pengalaman perjalanan penumpang.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas fasilitas yang disediakan di Terminal Batu Ampar dalam hal memenuhi kebutuhan dan kenyamanan penumpang?
2. Apakah pelayanan di terminal Batu Ampar sudah efisien dalam mendukung mobilitas dan kenyamanan penumpang?
3. Sejauh mana kebersihan dan keamanan di Terminal Batu Ampar dijaga untuk menjamin kenyamanan penumpang?
4. Apakah informasi mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan terminal sudah cukup memadai untuk meningkatkan kenyamanan dan ketertiban penumpang?

1.4 Batasan Masalah

1. Ruang lingkup studi ini terbatas pada Terminal Batu Ampar yang terletak di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Evaluasi tidak mencakup terminal lain di dalam wilayah tersebut atau di kota lain.
2. Subjek penelitian ini meliputi penumpang yang menggunakan Terminal Batu Ampar, personal pengelola terminal, dan pemangku kepentingan terkait lainnya yang terlibat dalam operasional terminal

3. Penelitian ini menggunakan metode IPA dan QFD serta survei langsung untuk menilai fasilitas dan pelayanan yang ada. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarakan kepada penumpang, wawancara dengan pengelola terminal, dan obeservasi lapangan

1.5 Tujuan Studi

1. Mengukur sejauh mana layanan penumpang termasuk proses pembelian tiket, akses prosedur, dan lainnya, berfungsi secara efisien dan efektif untuk mendukung mobilitas pengguna terminal.
2. Menganalisis penyebab penurunan penumpang di Terminal Batu Ampar Balikpapan.
3. Melakukan analisis mendalam terhadap pelayanan terminal menggunakan metode IPA dan QFD untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan.
4. Mengetahui kejelasan informasi terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan di terminal, serta menganalisis mengenai informasi tersebut bereperan dalam meningkatkan kenyamanan dan ketertiban para penumpang.

1.6 Manfaat Studi

1. Melalui evaluasi ini diharapkan layanan terminal dapat ditingkatkan,yang berujung pada kepuasan pengguna terminal Batu Ampar Kota Balikpapan.
2. Penelitian ini dapat menjadi refrensi atau literatur bagi akademisi atau peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi fasilitas terminal di daerah yang berbeda.
3. Dapat memenuhi kebutuhan para pengguna terminal yang belum terrealisasikan.