

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada umumnya manusia kerap kali melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya untuk melakukan aktivitas sehari-hari, hal ini terjadi karena suatu kota merupakan ruang dinamis sehingga terjadi pemusatan dan perpindahan penduduk dari berbagai kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Dalam hal ini, peran transportasi menjadi vital dalam keseharian manusia. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa (Kamaludin, 1987). Secara umum dapat diketahui bahwa transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang sehingga meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah dengan daerah-daerah lainnya sehingga menjadikan transportasi sebagai faktor yang sangat vital dan strategis untuk dikembangkan.

Transportasi dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu transportasi darat yang berupa kendaraan bermotor, kereta api, serta gerobak yang ditarik oleh hewan atau manusia, transportasi laut seperti kapal dan perahu, dan transportasi udara yaitu pesawat terbang. Berdasarkan tiga bagian transportasi, transportasi darat dominannya sering digunakan oleh masyarakat. Hal ini terbukti dengan maraknya penggunaan kendaraan pribadi pada jalanan dan kendaraan angkutan umum. Dengan maraknya aktivitas manusia akan kebutuhan berpergian, angkutan umum sendiri menjadi solusi ditengah maraknya kemacetan jalan akibat intensitas kendaraan pribadi yang terus meningkat setiap harinya. Selain itu penggunaan kendaraan umum juga diminati untuk menghemat bahan bakar dan alternatif untuk melakukan perjalanan jauh dengan kapasitas penumpang yang banyak.

Kendaraan angkutan umum mempunyai tempat pemberhentian sementara yang disebut terminal. Berdasarkan Direktorat Jendral Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana, Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan angkutan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang. Sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pemberhentian sementara (transit) maka di dalam terminal akan terjadi perpindahan penumpang atau

barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai.

Sesuai dengan tuntutan tersebut maka suatu terminal diwajibkan mampu menata, menampung, mengendalikan, dan melayani seluruh kegiatan yang terjadi akibat perpindahan yang dilakukan kendaraan penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan tersebut dapat berjalan dengan semestinya. Selain itu juga terminal sebagai penyedia jasa angkutan umumnya harus memberikan pelayanan kemudahan, kenyamanan, dan rasa aman kepada para pengguna jasa angkutan umum di dalam kawasan terminal. Mulai dari kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, hingga kehandalan dalam melakukan perjalanan.

Kota Palangka Raya adalah sebuah kota yang menjadi Ibu Kota di Provinsi Kalimantan Tengah. Dengan statusnya sebagai ibu kota, pertumbuhan ekonomi Palangka Raya yang tergolong pesat mengakibatkan masyarakat dari dalam kota, luar kota, bahkan luar provinsi berdatangan untuk mencari lapangan pekerjaan, menempuh pendidikan, serta menetap atau sekedar melewati kota Palangka Raya untuk menuju ke daerah-daerah lainnya. Dari faktor-faktor inilah peran vital infrastruktur diperlukan untuk memberikan akses bagi masyarakat untuk mencapai tujuan dengan segera dan selamat. Di Kota Palangka Raya terdapat 2 (dua) terminal angkutan umum, yaitu, Terminal Mihing Manasa dan Terminal Willy Ananias Gara yang merupakan terminal induk Kota Palangka Raya.

Terminal Willy Ananias Gara merupakan terminal yang terletak di Jalan Mahir Mahar, Kelurahan Menteng, Kecamatan Jekan Raya. Terminal ini mulai dibangun pada tahun 2007 dengan luas yang mencapai 5,6 hektar, yang merupakan terminal induk dengan tipe A yang melayani angkutan Antar Kota dan Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Povinsi (AKDP). Namun semenjak peresmian pada tahun 2011, Terminal Willy Ananias Gara masih tergolong sepi. Bangunan terminal yang kosong hanya dijadikan sebagai tempat berlatih mobil dan bahkan terkadang lokasi terminal digunakan muda-mudi untuk bersantai. Hal ini dikarenakan lokasi terminal yang berada jauh dari pusat kegiatan seperti pusat perdagangan, sosial ekonomi, dan kegiatan lainnya sehingga kurangnya pergerakan yang melewati Terminal Willy Ananias Gara.

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Kota Palangka Raya Tahun 2008-2028, bahwa sarana dan fasilitas yang ada pada sebagian besar terminal masih sangat terbatas sehingga mengganggu kenyamanan calon penumpang, terminal regional dan terminal mini/perintis belum dimanfaatkan secara optimal karena lemahnya pengawasan terhadap terminal-terminal liar yang bermunculan secara berkelompok pada tempat-tempat umum tertentu yang strategis, serta lemahnya pengawasan terhadap operasi angkutan liar (taksi gelap) pada jalur-jalur tertentu.

Berdasarkan beberapa berita yang telah dikumpulkan, kondisi sarana fasilitas yang ada pada Terminal Willy Ananias Gara dinilai tidak berfungsi dengan baik. Salah satu contohnya adalah fasilitas toilet yang terkadang tidak mengalirkan air sehingga menyebabkan bau tidak sedap pada toilet terminal. Hal ini tentu nya sangat berpengaruh terhadap kualitas terminal dan berpotensi menurunkan rasa kenyamanan para pengguna terminal.

Berangkat dari permasalahan yang menjadikan Terminal Willy Ananias Gara tidak beroperasi dengan baik maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian untuk mengkaji kinerja operasional terminal dengan beberapa aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengetahui kualitas terminal dari perspektif penggunaanya yang tidak lain merupakan calon penumpang bus.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, diketahui bahwa beberapa aspek dalam operasional dan pelayanan Terminal Willy Ananias Gara belum berfungsi secara optimal. Hal ini berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna Terminal Willy Ananias Gara, sehingga perlu adanya perbaikan bahkan pengelolaan lebih lanjut berdasarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja operasional terminal.

Sehingga dapat dirumuskan permasalahan yang nantinya akan dikaji sesuai dengan analisa-analisa yang dilakukan dalam penelitian ini. Beberapa rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting kinerja Terminal Willy Ananias Gara?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja Terminal Willy Ananias Gara?

1.3. Tujuan dan Sasaran

1.3.1. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka dihasilkan tujuan daripada penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja operasional Terminal Willy Ananias Gara Kota Palangka Raya.

1.3.2. Sasaran

Sasaran adalah tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Sasaran dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Identifikasi kinerja Terminal Willy Ananias Gara;
2. Identifikasi rute angkutan umum; dan
3. Identifikasi tingkat kepuasan pengguna terminal bus.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu Ruang Lingkup Lokasi yang menggambarkan lokasi atau wilayah pada penelitian ini dan Ruang Lingkup Materi yang merupakan batasan materi-materi yang digunakan.

1.4.1. Ruang Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian ini berada di Kota Palangka Raya. Kota Palangka Raya mempunyai luas wilayah sebesar 285.351,28 km² dibagi menjadi 5 (lima) kecamatan, yaitu Kecamatan Pahandut, Kecamatan Sebangau, Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Bukit Batu, dan Kecamatan Rakumpit.

Secara geografis Kota Palangka Raya terletak pada 113°30' - 114°07' Bujur Timur dan 1°35' - 2°24' Lintang Selatan. Secara administratif, Kota Palangka Raya berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : Kabupaten Gunung Mas
- Sebelah Timur : Kabupaten Pulang Pisau
- Sebelah Selatan : Kabupaten Pulang Pisau
- Sebelah Barat : Kabupaten Katingan

Sedangkan wilayah yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah Terminal Willy Ananias Gara yang berada di Jl. Mahir Mahar, tepatnya berada di Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya. Lokasi terminal berada ± 9 km dari pusat kota.

1.4.2. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi merupakan batasan materi-materi yang dipergunakan dalam penelitian ini agar pembahasan materi tidak menyimpang dari tujuan. Sehingga pembahasan materi lebih terfokus dan hasil yang akan diperoleh lebih mendalam. Materi-materi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Terminal
Identifikasi kinerja terminal yang meliputi operasional terminal seperti kapasitas terminal dan pelayanan terminal, serta fasilitas-fasilitas yang ada didalam terminal bus yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung terminal, dan hubungan antar ruang terminal. Selain itu komponen terminal lainnya adalah penumpang yang meliputi jumlah penumpang yang masuk ke terminal.
2. Rute Perjalanan Angkutan Umum
Identifikasi rute-rute yang dilalui oleh angkutan umum termasuk rute dalam kota, rute antar kota, serta rute antar provinsi. Aspek ini juga diliputi oleh faktor aksesibilitas pada jaringan jalan dan jalur angkutan umum. Selain itu rute perjalanan angkutan umum juga dipengaruhi oleh pola perjalanan penumpang (asal dan tujuan berpergian), serta pengaruh rute perjalanan terhadap wilayah disekitarnya.

3. Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Terminal
Teridentifikasinya tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja terminal bus dengan cara mengidentifikasi tingkat pelayanan terminal, penggunaan fasilitas terminal, frekuensi pelayanan terminal, dan hubungan antara pihak terminal dengan angkutan umum terkait.

1.5. Keluaran dan Kegunaan Yang Diharapkan

1.5.1. Keluaran Yang Diharapkan

Pada penelitian ini tujuan yang diinginkan adalah untuk mengoptimalkan pengoperasian Terminal Willy Ananias Gara. Berdasarkan pada tujuan yang diketahui, ditemukan sasaran yang perlu dicapai. Berdasarkan sasaran yang dibahas pada bab sebelumnya, maka keluaran yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Teridentifikasinya kinerja Terminal Willy Ananias Gara yang mencakup kapasitas terminal, pelayanan terminal, serta fasilitas-fasilitas terminal serta kapasitas terminal;
2. Teridentifikasinya rute-rute perjalanan angkutan umum di dalam maupun antar kota, serta karakteristik penumpang berdasarkan asal dan tujuan berpergiannya; serta
3. Teridentifikasinya tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja terminal.

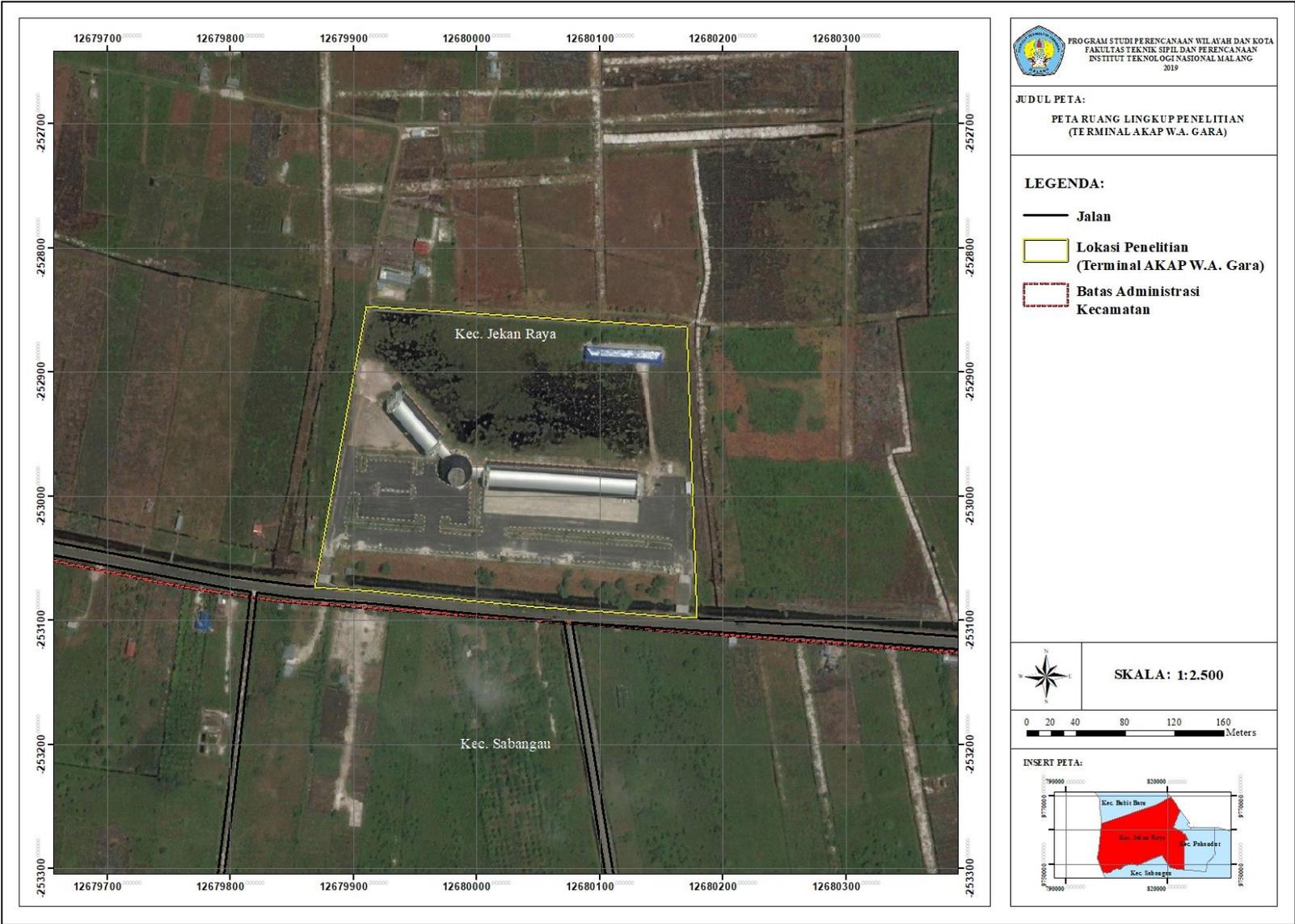
1.5.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Masing-masing kegunaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

- **Kegunaan Praktis**
Penelitian ini dapat berguna untuk memberi masukan kepada Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah dalam instansi terkait, untuk menanggulangi permasalahan yang terjadi pada Terminal Willy Ananias Gara melalui persepsi pengguna terhadap kualitas dan tingkat pelayanan terminal. Masukan dalam penelitian ini dapat berupa tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan aspek-aspek dalam kualitas dan tingkat pelayanan Terminal Willy Ananias Gara. Sehingga dengan adanya penelitian ini mampu memberikan solusi tambahan dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam Terminal Bus.
- **Kegunaan Akademis**
Penelitian ini juga dapat digunakan dalam bidang akademis, yang nantinya dapat dipergunakan untuk menjadi penelitian lanjutan bagi pihak-pihak akademis. Beberapa kegunaan penelitian dalam bidang akademis adalah sebagai berikut.

1. Menerapkan ilmu dan metode yang telah dipelajari untuk mengidentifikasi kinerja terminal bus;
2. Menerapkan ilmu dan metode untuk mengidentifikasi rute-rute angkutan umum;
3. Membantu memberikan masukan kepada pemerintah dalam pengoptimalan kinerja fungsi terminal bus melalui persepsi pengguna Terminal.

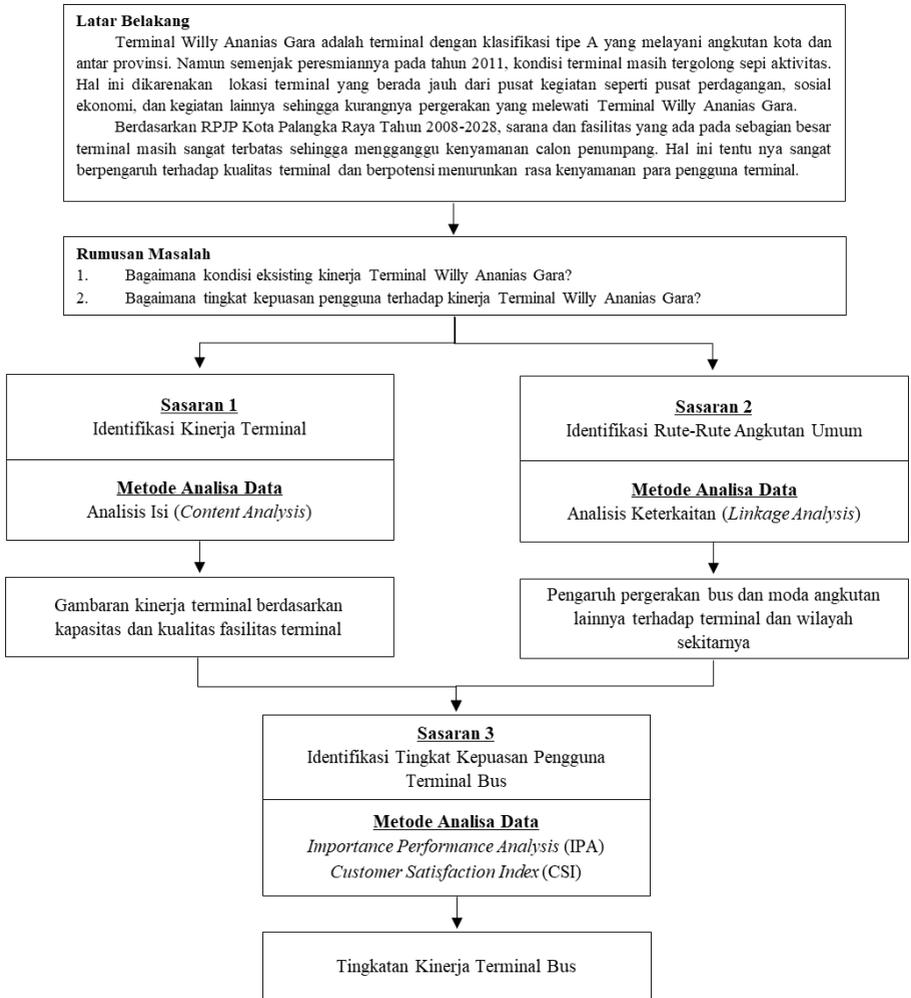
Peta 1.1 Ruang Lingkup Penelitian



1.6. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir poin-poin yang disertai metode analisa yang digunakan serta keluaran dari tiap-tiap sasaran. Kerangka pikir dapat dilihat pada **bagan 1.1**.

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian



1.7. Sistematika Pembahasan

Laporan penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bab dengan sub bab masing-masing. Berikut merupakan sistematika pembahasan untuk laporan penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan tentang Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan dan Sasaran, Ruang Lingkup, Keluaran dan Kegunaan yang Diharapkan, Kerangka Pikir Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori terkait judul yang digunakan dalam penelitian yang didapatkan dari buku, jurnal, dan referensi lainnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini mendeskripsikan mengenai kondisi eksisting dari wilayah studi dan lokasi yang menjadi fokus penelitian. Gambaran umum wilayah studi memuat gambaran umum transportasi dan gambaran umum terminal.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang proses analisa yang digunakan yang akan membahas hasil dari analisa tersebut. Analisa terbagi menjadi tiga analisa, yaitu Analisa Isi, Analisa Keterkaitan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, serta *Customer Satisfaction Index (CSI)*

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini juga akan menghasilkan rekomendasi maupun usulan untuk penelitian selanjutnya