

Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Prasarana Terminal Tipe B Piliang Batusangkar Dengan Software SPSS V.15.0

Febiola Luthfi Insani¹, Surya Eka Priana², Elfania Bastian²

email: finsani219@gmail.com

email: ekaprianasuryauj@gmail.com

email: elfania.umsb@gmail.com

Abstrak: Terminal merupakan prasarana transportasi darat yang sangat penting, yang berfungsi sebagai penyedia fasilitas masuk dan keluar penumpang atau barang menuju dan dari sistem. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Umum, terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan angkutan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Terminal Piliang Batusangkar yang terletak di Jalan Tuanku Indomo No.1, Kab. Tanah Datar, Sumatera Barat adalah terminal tipe B yang disediakan oleh pemerintah dan diharapkan dapat membantu masyarakat Batusangkar dan sekitarnya dalam melakukan aktifitas. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui prasarana pelayanan umum pada terminal sudah sesuai fungsi atau belum. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer (survey langsung ke lokasi) dan data sekunder (yang diperoleh dari instansi terkait). Dari hasil output diperoleh : Jarak antar 2 terminal, luas lahan dan akses keluar masuk terminal masih belum memenuhi standar karakteristik terminal Tipe B. Kebutuhan luas fasilitas di Terminal Piliang Batusangkar masih belum memenuhi standar dari kebutuhan luas fasilitas terminal Tipe B.

Kata kunci : *terminal, output, SPSS V.15.0*

Abstract *The terminal is a very important land transportation infrastructure, which functions as a provider of facilities for entering and leaving passengers or goods to and from the system. Based on Government Regulation Number 41 of 1993 concerning Public Transportation, the terminal is a road transportation infrastructure for the purpose of loading and unloading people and or goods as well as regulating the arrival and departure of public transportation, which is one form of transportation network node. Piliang Batusangkar Terminal which is located at Street Tuanku Indomo No.1, Kab. Tanah Datar, West Sumatra is a type B terminal provided by the government and is expected to help the people of Batusangkar and its surroundings in carrying out their activities. This study aims to determine whether the public service infrastructure at the terminal is in accordance with its function or not. Data collection methods used are primary data (direct survey to the location) and secondary data (obtained from related agencies). From the output results obtained: The distance between the 2 terminals, the land area and access to the terminal entry and exit still do not meet the standard characteristics of a Type B terminal. The need for facilities at the Piliang Batusangkar Terminal still does not meet the standards of the need for a Type B terminal facility area.*

Keywords: *terminal, output, SPSS V.15.0*

¹ **Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

² **Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

PENDAHULUAN

Prasarana transportasi darat yang sangat penting adalah terminal, fungsinya sebagai penyedia fasilitas bagi penumpang dan barang menuju tujuan dan dari asal. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Umum, terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan angkutan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi.

Berdasarkan fungsi terminal sebagai penunjang tersedianya jasa transportasi yang sesuai kebutuhan, maka prasarana pelayanan pada terminal harus didukung oleh fasilitas pelayanan dan jasa yang optimal sehingga kinerja pelayanan dapat terwujud.

Dalam pengangkutan terdapat lima unsur pokok: Manusia, Barang, Kendaraan, Jalan, dan Organisasi. Unsur tersebut memiliki ciri khusus untuk menalaah masalah-masalah dalam proses pengangkutan. Pada dasarnya dalam mengadakan dan melangsungkan harus ada jaminan bahwa penumpang dan barang yang diangkut akan sampai tujuannya dalam keadaan baik seperti keduanya pada awal diangkut. Jaminan ini tidak dapat mungkin dipenuhi tanpa lebih dahulu diketahui kondisi penumpang dan barang serta kondisi sarana, prasarana dan pelaksanaan angkutan.

Terminal Piliang Batusangkar yang terletak di Jalan Tuanku Indomo No.1, Kab. Tanah Datar, Sumatera Barat adalah terminal tipe B yang disediakan oleh pemerintah dan diharapkan dapat membantu masyarakat Batusangkar dan sekitarnya dalam melakukan aktifitas. Karena itu penulis tertarik untuk melakukan "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Prasarana Terminal Tipe B Piliang Batusangkar Dengan *Software* SPSS V.15.0" sebagai judul skripsi.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Terminal

Terminal merupakan titik simpul dari berbagai sarana (moda) angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang dari satu sarana angkutan ke sarana angkutan lainnya dan sebagai tempat pengaturan, pergerakan kendaraan maupun penumpang dan merupakan titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk melakukan perjalanan.

Fungsi Terminal

Fungsi terminal menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1995):

1. Bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda angkutan ke moda angkutan lainnya, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan.
2. Bagi pemerintah, adalah untuk menata lalu lintas dan angkutan (sebagai fungsi perencanaan dan manajemen lalu lintas), serta menghindari kemacetan, dan pengendalian kendaraan umum.
3. Bagi operator/pengusaha, adalah untuk pengaturan bus, dan penyediaan fasilitas istirahat, dan informasi bagi awak bus, dan sebagai fasilitas pangkalan.

Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan

Terminal dibedakan atas 4, yaitu :

- a. Terminal Penumpang adalah terminal untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang.
- b. Terminal Barang/ Cargo adalah terminal untuk perpindahan (bongkar muat) barang dari moda transport yang satu ke moda transport yang lainnya.
- c. Terminal Khusus adalah terminal yang dipengaruhi oleh sifat-sifat barang yang diangkut.
- d. Terminal Truk adalah terminal yang sesuai dengan kebutuhannya, dinyatakan dengan jumlah truk yang dapat diparkir atau menunggu dalam satuan waktu.

Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanan

Berdasarkan tingkat pelayanannya, terminal penumpang yang dinyatakan dalam jumlah arus minimum kendaraan per satuan waktu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Terminal Utama : 50 – 100 kendaraan/jam.
- b. Terminal Madya : 25 – 50 kendaraan/jam.
- c. Terminal Cabang : < 25 kendaraan/jam.

Klasifikasi Terminal Berdasarkan Ruang Terminal

Berdasarkan kebutuhan ruang, terminal penumpang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Terminal Penumpang Tipe A
 Berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota antar Propinsi (AKAP), dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan (PP No. 132, 2015).
- b. Terminal Penumpang Tipe B
 Berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota dan/atau Angkutan Pedesaan (PP No. 132, 2015).
- c. Terminal Penumpang Tipe C
 Berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Pedesaan (PP No. 132, 2015).

Menurut tingkat pelayanan yang dinyatakan dengan jumlah arus minimum kendaraan per satuan waktu, terminal dikategorikan dalam tipe, yaitu:

1. Terminal Tipe A: melayani 50-100 kendaraan/jam.
2. Terminal Tipe B: melayani 25-50 kendaraan/jam.
3. Terminal Tipe C: melayani 25 kendaraan/jam.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian kawasan terminal ini terletak di Jalan Tuangku Indomo No. 1, Kab. Tanah Datar, Sumatera Barat.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan diperlukan data primer dan data sekunder. Data primer untuk mengetahui kinerja pelayanan terminal di atas maka akan dilakukan penelitian dengan cara menganalisis data yang diperoleh dengan mengadakan survey langsung ke lokasi (data primer). Survey ini meliputi : Observasi, Wawancara, dan Kuisioner. Data sekunder meliputi denah lokasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Terminal

Tabel 1. Analisis Karakteristik Terminal

No	Kriteria	Terminal Tipe B	Terminal Piliang Batusangkar
1.	Jaringan Trayek	AKAP + Tipe C	AKAP + AKDP
2.	Lokasi	Jalan Arteri/ Kolektor Primer	Jalan Kolektor
3.	Kelas Jalan	Minimal III B	III B
4.	Jarak Minimal Antar 2 Terminal	Minimal 15 Km	3 Km
5.	Luas Lahan	Minimal 3 Ha	3,4 Ha
6.	Akses Keluar Masuk Terminal	Minimal 30 m	6 m

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jarak antar 2 terminal, luas lahan dan akses keluar masuk terminal masih belum memenuhi standar karakteristik terminal Tipe B.

Analisis Kinerja Fasilitas Terminal

1. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 132 Tahun 2015

Tabel 2. Kesesuaian Fasilitas Utama Terminal Tipe B

No.	Standar Terminal	Ketersediaan Fasilitas		Keterangan
		Ada	Tidak Ada	
1.	Jalur pemberangkatan kendaraan umum	√		1 Lajur
2.	Jalur kedatangan kendaraan umum	√		1 Lajur
3.	Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan atau penjemput	√		3 Unit yang terpisah
4.	Tempat parkir kendaraan	√		Lahan parkir luas
5.	Media informasi		√	-
6.	Jalur lintas	√		2 Jalur
7.	Bangunan kantor terminal	√		1 Unit
8.	Loket penjualan karcis	√		Terdapat 5 loket
9.	Menara pengawas		√	-
10.	Rambu-rambu dan papan informasi	√		12 Unit

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan, bahwa kesesuaian fasilitas utama Terminal Tipe B Piliang Batusangkar mencapai 80% dari standar kesesuaian fasilitas utama terminal Tipe B.

Tabel 3. Kesesuaian Fasilitas Penunjang Terminal Tipe B

No.	Standar Terminal	Ketersediaan Fasilitas	
		Ada	Tidak Ada
1.	Kamar kecil/toilet	√	
2.	Musholla	√	
3.	Kios/kantin	√	
4.	Ruang pengobatan		√
5.	Ruang Informasi dan pengaduan		√
6.	Telepon umum		√
7.	Tempat penitipan barang		√
8.	Taman		√

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan, bahwa kesesuaian fasilitas penunjang Terminal Tipe B Piliang Batusangkar hanya mencapai 37% dari standar kesesuaian fasilitas penunjang terminal Tipe B.

Tabel 4. Kebutuhan Luas Fasilitas Terminal Tipe B

No	Fasilitas	Kebutuhan Luas Terminal (m)	
		Terminal Piliang	Standar Terminal Tipe B
1	Ruang Parkir AKAP	396	-
2	Ruang Parkir AKDP	396	540
3	Ruang Angkutan Pribadi	352	500
4	Tempat Tunggu Penumpang	741	2250
5	Bangunan Kantor Terminal	64	100
6	Loket	3	3
7	Kios/ Kantin	85	1350
8	Mushola	60	60

Berdasarkan tabel 4. Dapat disimpulkan, bahwa kebutuhan luas fasilitas di Terminal Piliang Batusangkar masih belum memenuhi standar dari kebutuhan luas fasilitas terminal Tipe B.

2. Menurut Penumpang Angkutan Umum

Dari hasil wawancara penumpang dapat diperoleh data berikut :

Tabel 5. Menurut Penumpang Angkutan Umum.

No Resp	P1	P2	P3	P4	P5
1	2	3	4	2	4
2	2	2	5	2	3
3	3	4	5	2	3
4	1	4	5	2	3
5	3	3	4	2	2
6	2	2	3	2	1
7	2	3	3	2	3
8	1	3	3	1	3
9	3	3	3	1	3
10	3	3	4	2	3
11	3	4	2	1	4
12	2	3	3	2	2
13	2	3	4	2	3
14	1	3	5	1	3
15	2	3	5	2	3

Keterangan :

1 = Tidak Memuaskan

2 = Kurang Memuaskan

3 = Cukup Memuaskan

4 = Memuaskan

5 = Sangat Memuaskan

P1 = Fasilitas Ruang Tunggu

P2 = Tingkat Keamanan

P3 = Kebersihan Fasilitas

P4 = Ketersediaan Kantin

P5 = Ketersediaan Ruang Parkir

3. Uji Korelasi Pearson dengan SPSS

		Correlations				
		Pelayanan1	Pelayanan2	Pelayanan3	Pelayanan4	Pelayanan5
Pelayanan1	Pearson Correlation	1	.140	-.305	.112	-.024
	Sig. (2-tailed)		.018	.330	.691	.882
	N	15	15	15	15	15
Pelayanan2	Pearson Correlation	.140	1	.016	-.160	.007
	Sig. (2-tailed)	.018		.954	.491	.854
	N	15	15	15	15	15
Pelayanan3	Pearson Correlation	-.305	.016	1	.268	.071
	Sig. (2-tailed)	.330	.954		.152	.881
	N	15	15	15	15	15
Pelayanan4	Pearson Correlation	.112	-.160	.268	1	-.322
	Sig. (2-tailed)	.691	.491	.152		.242
	N	15	15	15	15	15
Pelayanan5	Pearson Correlation	-.024	.007	.071	-.322	1
	Sig. (2-tailed)	.882	.854	.801	.242	
	N	15	15	15	15	15

Dari hasil *output* diperoleh :

1. Dasar pengambilan keputusan
 - a. Nilai signifikansi dari pertanyaan 1 ke pertanyaan 2 dengan nilai 0,618 maka hasilnya tidak korelasi. Karena signifikansi besar dari 0,05.
 - b. Nilai signifikansi dari pertanyaan 1 ke pertanyaan 3 dengan nilai 0,339 maka hasilnya tidak korelasi. Karena signifikansi besar dari 0,05.
 - c. Nilai signifikansi dari pertanyaan 1 ke pertanyaan 4 dengan nilai 0,691 maka hasilnya tidak korelasi. Karena signifikansi besar dari 0,05.
 - d. Nilai signifikansi dari pertanyaan 1 ke pertanyaan 5 dengan nilai 0,903 maka hasilnya tidak korelasi. Karena signifikansi besar dari 0,05.
2. Pedoman derajat hubungan
 - a. Tingkat hubungan pertanyaan 1 dengan pertanyaan 2 dengan nilai 0,140 termasuk kategori tidak ada korelasi karena nilai pearson correlation 0,00 s/d 0,20.
 - b. Tingkat hubungan pertanyaan 1 dengan pertanyaan 3 dengan nilai -0,265 termasuk kategori tidak ada korelasi karena nilai pearson correlation 0,00 s/d 0,20.
 - c. Tingkat hubungan pertanyaan 1 dengan pertanyaan 4 dengan nilai 0,112 termasuk kategori tidak ada

korelasi karena nilai pearson correlation 0,00 s/d 0,20.

Tingkat hubungan pertanyaan 1 dengan pertanyaan 5 dengan nilai 0,034 termasuk kategori tidak ada korelasi karena nilai pearson correlation 0,00 s/d 0,20.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian di Terminal Tipe B Piliang Batusangkar, kesimpulan yang berhasil penulis rangkum adalah :

1. Jarak antar terminal, luas lahan dan akses keluar masuk terminal masih tidak memenuhi standar karakteristik terminal Tipe B.
2. Kebutuhan luas fasilitas di Terminal Piliang Batusangkar masih belum memenuhi standar dari kebutuhan luas fasilitas terminal Tipe B.
3. Dari hasil *output* korelasi *Pearson* dengan SPSS menyatakan bahwa nilai signifikansinya dominan tidak memuaskan.

Saran

1. Untuk instansi, yaitu Pemprov Sumbar agar fasilitas utama dan fasilitas penunjang dilengkapi dan memperbaiki fasilitas yang kurang atau tidak berfungsi lagi untuk meningkatkan fasilitas pelayanan dan jasa yang optimal sehingga kinerja pelayanan dapat terwujud.
2. Untuk masyarakat luas, selaku pengguna jasa, agar dapat mempertahankan kondisi fasilitas terminal sebagaimana semestinya demi kenyamanan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Angestiwi, T., & Rakhmatulloh, A. R. (2013). Analisis Kinerja Terminal Leuwipanjang Terhadap Pergerakan Kota Bandung. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 9(2), 205-214.
- Ariga, W., & Bastian, E. (2020). TINJAUAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PO KARYA ABADI RUTE BATUSANGKAR-BUKITTINGGI. *Rang Teknik Journal*, 3(1), 155-161.

- Balaka, R., La Ode, M., & Gumelar, L. M. A. (2018). ANALISA KINERJA PELAYANAN TERMINAL BARUGA DI KOTA KENDARI. *Stabilita// Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 6(2), 17-30.
- IMAM, T. P. (2020). *ANALISA KEPUASAN PELAYANAN DAN KELAYAKAN ANGKUTAN KAPAL LAUT (STUDI KASUS: PELABUHAN LEMBAR, LOMBOK BARAT-PELABUHAN PADANGBAI, BALI)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Sagi, F. N., Udiana, I. M., & Ramang, R. (2015). Kajian Faktor-Faktor Penyebab Ketidakefektifan Kinerja Terminal Bus Haumeni Kota Soe Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Jurnal Teknik Sipil*, 4(2), 183-194.
- Sedayu, A. (2014). Kajian Peningkatan Pelayanan Terminal Hamid Rusdi Malang.
- Setiawan, A. (2018). ANALISIS FAKTOR PENUNJANG PENGOPTIMALAN KINERJA TERMINAL KABUPATEN KAPUAS. *Jurnal Teknologi Berkelanjutan*, 7(02), 90-96.
- Silva, N. F. A., Sulistio, H., & Abusini, S. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). *Media Teknik Sipil*, 13(1), 69-78.