

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL MENURUT PERSEPSI MASYARAKAT (STUDI KASUS TERMINAL BUKIT SARUNGAN PADANG PANJANG)

ICHSAN HARLY PRATAMA¹, ISHAK², HELGA YERMADONA³

Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik UM Sumatera Barat¹, Dosen Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik UM Sumatera Barat²

Email: ichsanharly49@gmail.com, ishakumsb@gmail.com, helga.umsb@gmail.com

Abstract: *Since the terminal has been operating, significant development has not been carried out so that it causes complicated problems. There are several factors that cause the service at the Bukit Sarungan Padang Panjang terminal to decline, including the presence of damaged roads in the terminal due to flooding, terminal conditions, poor vehicle circulation, the meeting point between incoming and outgoing vehicles. This aims to determine Service Level Analysis. Terminal According to Public Perception (Case Study of Bukit Sarungan Padang Panjang Terminal). The method used is a Likert scale. By distributing questionnaires as many as 92 respondents. This research was conducted by means of a survey through the distribution of respondents' questionnaires. After testing the validity and reliability of the questionnaire, then proceed with data analysis of the research results. From the results of data analysis, the value of the Bukit Sarung Padang Panjang terminal service according to the community with a value of 19% with Very Good Criteria, 47% with Good Criteria, 28% with Poor Criteria. Good and 6% with Bad Criteria. The results of the analysis of 20 respondents obtained the smallest reliability value of 0.621 and the largest reliability of 0.89. This value. While the analysis of 20 people obtained r count with the smallest value of 0.621 > r table with a value of 0.255, it can be said that the data is valid.*

Keywords: *Terminal Service Level, Validity, Reliability, Perception*

Abstrak: Sejak terminal ini beroperasi belum dilakukan pengembangan yang berarti sehingga menimbulkan permasalahan yang pelik. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan di terminal Bukit Sarungan Padang Panjang menurun antara lain adanya jalan yang rusak didalam terminal akibat banjir, kondisi terminal yang kumuh, sirkulasi kendaraan yang kurang baik, adanya titik temu antara kendaraan yang masuk dan keluar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Menurut Persepsi Masyarakat (Studi Kasus Terminal Bukit Sarungan Padang Panjang). Metode yang digunakan adalah skala Likert. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 92 responden. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Dari hasil analisis data diperoleh nilai pelayanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang menurut masyarakat dengan nilai 19% dengan kriteria Sangat Baik, 47% dengan kriteria Baik, 28% dengan kriteria Kurang Baik dan 6% dengan kriteria Tidak Baik. Hasil dari analisis terhadap 20 responden didapat nilai reabilitas terkecil sebesar 0,621 dan reabilitas terbesar sebanyak 0,89. Nilai ini. Sedangkan analisis responden sebanyak 20 orang di dapatkan r hitung dengan nilai terkecil 0,621 > r tabel dengan nilai 0,255, maka dapat dikatakan data tersebut valid

Kata kunci : Tingkat Pelayanan Terminal, Validitas, Reabilitas, Persepsi

A. Pendahuluan

Transportasi merupakan bagian terpenting untuk distribusi barang ataupun penumpang. Oleh karena itu, perlu adanya dukungan dari fasilitas yang memadai agar perekonomian dapat berjalan dengan baik. Terminal adalah salah satu prasarana yang memegang peranan penting dalam kelancaran transportasi dan dioperasikan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum. Meningkatnya jumlah penumpang domestik yang melalui terminal Bukit Sarungan Kota Padang Panjang, memaksa pengelola terminal Bukit Sarungan untuk juga meningkatkan pemberian pelayanan agar tidak terjadi penumpukan penumpang di terminal.

Rumusan Masalah dari rincian yang sudah dijelaskan dirumuskan masalah yakni Bagaimana evaluasi atau persepsi pengguna layanan terminal berasal segi sudut pandang taraf kepuasan pelayanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang, Faktor-faktor yang mensugesti kualitas

pelayanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang dan Bagaimana tingkat aksesibilitas di terminal Bukit Sarungan Padang Panjang, Metode survei dengan Teknik Sampling / Kuesioner Populasi dalam penelitian yang dilakukan penulis adalah pengguna layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang. Untuk mendapatkan jumlah responden atau sampel penumpang juga akan dihitung. Untuk mendapatkan jumlah responden atau sampel penumpang akan dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \dots\dots\dots (2.1)$$

Dimana :

n = Jumlah dari sampel

N = Jumlah populasi

e = Tarif signifikan

Tarif keyakinan dalam penelitian ini di tentukan sebesar 95% sehingga tarif signifikan penarikan sampel ditentukan $1\% = 0.01^2 = 0.0001$.

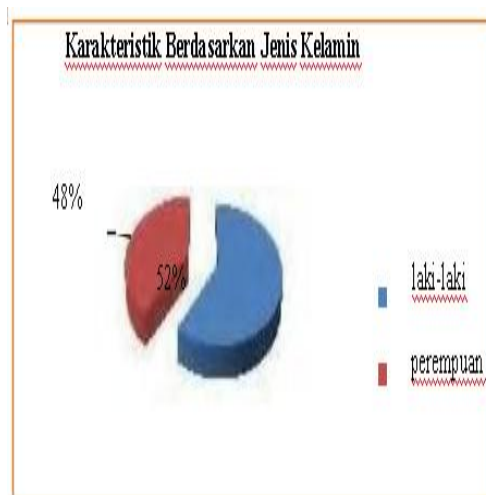
B. Metode Penelitian

Letak daerah penelitian yang dilaksanakan penulis ada di kota Padang Panjang, responden merupakan pengguna layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif (mixed methods). Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah, peneliti melakukan survei ke sumber data, sedangkan penelitian kuantitatif adalah pengambilan data menggunakan variabel-variabel dan indikator-indikator topik yang diobservasi.

Penelitian kualitatif dilakukan dengan cara survei atau observasi langsung ke lapangan dan melakukan wawancara langsung ke lapangan. Sedangkan penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara mempersiapkan kuesioner yang akan digunakan. Survei perlu dilakukan agar mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menganalisis permasalahan yang terlihat. Dua data yang diperoleh dari dilakukan survei, adalah data primer dan data sekunder. Data primer bisa langsung didapatkan dengan melakukan survei lapangan.

a. Pembahasan dan Analisa

1. Karakteristik yang didasarkan Jenis Kelamin Responden

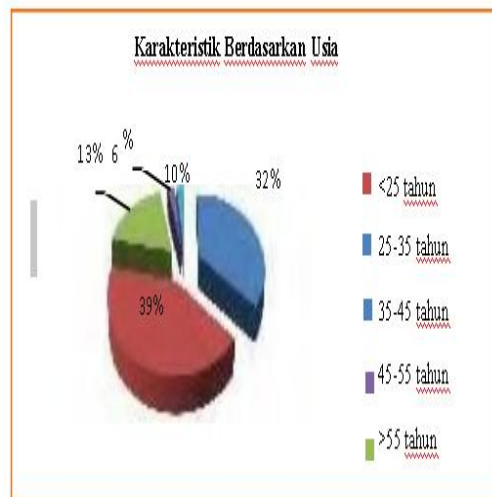


Gambar 1 Karakteristik yang berdasarkan jenis kelamin

Sumber : Hasil Analisis Data, 2022

Dari hasil analisis data diatas dapat dilihat pada tabel bahwasannya jumlah responden yang jenis kelaminnya laki-laki menggunakan layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang lebih banyak dengan memiliki presentase sebanyak 52%, sedangkan jumlah pada responden berjenis kelamin perempuan memiliki presentase yang lebih kecil, yaitu sebesar 48%.

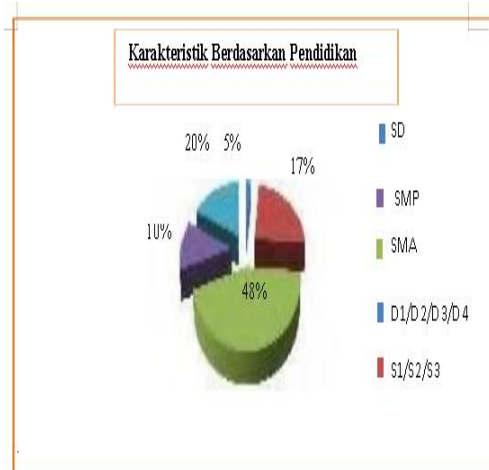
2. Karakteristik yang Berdasarkan Usia Responden



Gambar 2 Karakteristik berdasarkan usia
Sumber : Hasil dari Analisis Data, 2022

Data yang didapatkan mengenai karakteristik usia dari responden yang berjumlah 92, didapatkan persentase pada tabel bahwasannya jumlah responden dengan rentang usia tertinggi < 25 tahun memiliki persentase 39% menggunakan layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang presentase yang paling kecil, yaitu sebesar 6%.

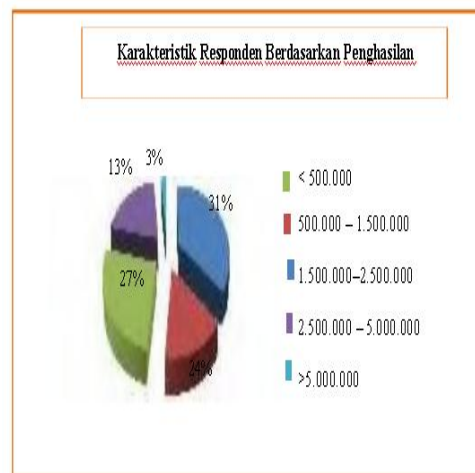
3. Karakteristik yang Berdasarkan pada Pendidikan Responden



Gambar 3 Karakteristik yang berdasarkan pekerjaan
Sumber : Hasil dari Analisis Data. 2022

Dari analisis data, dapat diketahui bahwa pengguna layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang paling banyak pada pendidikan akhir SMA dengan presentase sebesar 41% dan yang persentase paling sedikit penumpang dengan pendidikan d1/d2/d3 sebesar 5%.

4. Karakteristik didasarkan pada Penghasilan



Gambar 4 Karakteristik berdasarkan penghasilan

Sumber: Hasil Analisis dari Data, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penggunaan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang, memiliki penghasilan jumlah terbanyak ialah Rp.1 500.000 - Rp. 2 500.000 dengan persentase 31% dan paling sedikit persentasenya ialah >Rp 5 000.000 sebesar 3%.

Hasil Analisis Data

1. Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji realibilitas, penulis menggunakan metode penelitian. Berikut merupakan hasilnya dari uji reliabilitas :

Tabel 1 Hasil Pengujian Realibialitas Skala *Likert* dengan SPSS 25

Reliability	itati
£	sties
Cronbach's	N of
.914	20

Tabel 2 Hasil Pengujian Reabilitas Skala *Likert*

No.	Pertanyaaii	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keter aiisan
1.	Bukti Fisik		
	1. Pertanyaan 1		
	2. Pertaayaan 2		
	3. Pertaayaan 3	0,9	
	4. Pertaayaan 4	0,9	
	5. Pertaayaan 5	0,9	
	6. Pertaayaan6	0,9	
	7. Pertaayaan 7	0,9	
	8. Pertaayaan 8	0,9	Reliabel
	9. Pertaayaan 9	0,9	Reliabel
	10. Pertaayaan 10	0,9	
	11. Pertaayaan 20	0,9	

Sumber : Hasil Analisis Data, 2022

Dari hasil uji reabilitas indikator yang menggunakan skala *Likert* yang telah dilakukan, menunjukkan semua variabel memiliki koefisien Alpha yang lumayan besar yaitu diatas 0,90.

Dengan koefisien yang lumayan besar, menunjukkan semua pengukuran dari variabel kuesioner ialah reliabel, ini berarti kuesioner yang dipakai didalam penelitian yang dilakukan penulis merupakan kuesioner handal.

2. Uji Validitas

Metode yang dipakai untuk uji validitas adalah metode Analisis kolerasi, dengan menggunakan bantuan program SPSS 25. Berikut tabel dibawah merupakan pengujian validitas.

Tabel indikator hasil pengujian diatas dikatakan valid, dikarenakan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga data yang didapatkan dikatakan valid dan interprestasinya yang tinggi sebesar 0,914.

Gambar 4.5 Hasil uji Validitas Skala *Likert* dengan SPSS 25

Correlations

Fl 1 — Ft.? Total Fl

		Correlations																				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
3	Fl 1 (Valid)	1																				
4	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
5	Pearson Correlation	.774*																				
6	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.016	0.005	0.012	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
7	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
8	Fl 2 (Valid)	.817*	.795*	1	.408*	.536*	.473*	.479*	.250*	.292*	.598*	.350*	.699*	.646*	.443*	.558*	.627*	.506*	.587*	.662*	.578*	.771*
9	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
10	Pearson Correlation	.472*	.360*	.408*	1	.574*	.600*	.329*	.455*	.556*	.472*	.416*	.348*	.281*	.471*	.620*	.600*	.458*	.488*	.387*	.543*	.685*
11	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
12	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
13	Fl 3 (Valid)	.503*	.526*	.536*	.574*	1	.625*	.532*	.578*	.526*	.627*	.446*	.437*	.471*	.565*	.595*	.559*	.553*	.537*	.462*	.610*	.779*
14	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
15	Pearson Correlation	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
16	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
17	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

D. Penutup

Simpulan

Menurut analisa data mengenai pelayanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang yang sudah dilaksanakan bisa ditarik kesimpulan antara lain :

1. Sesuai hasil penelitian didapatkan menurut persepsi masyarakat yang menggunakan layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang tentang pelayanan kinerja dan fasilitas di terminal yang merasa baik 47% dan kurang baik 28%. Secara keseluruhan persepsi pengguna layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang merasa baik dengan pelayanan kinerja dan fasilitasnya, tapi yang merasa kurang baik mendapat peringkat dua terhadap pelayanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang.
2. PT dan PO yang beroperasi di terminal Bukit Sarungan Padang panjang sebanyak 12 dengan 42 armada yang beroperasi.
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwasannya responden pria berjumlah 48 orang serta wanita 44 orang.
4. Hasil dari analisis di lapangan banyak fasilitas yang kurang memadai dan tempat pelayanan yang tidak berfungsi lagi.
5. Hasil analisis dan pembahasan terhadap responden sebanyak 20 orang, didapat nilai reabilitas terkecil sebesar 0.621 dan reabilitas terbesar sebanyak 0.89. Nilai ini > 0.6 maka nilai disebut reliabel.
6. Hasil analisis dan pembahasan terhadap responden sebanyak 20 orang, didapatkan r hitung > r tabel maka dapat dikatakan data tersebut valid.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data tentang pelayanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang yang sudah dilaksanakan, Penelitian menjabarkan saran antara lain :

1. Untuk menanggapi keluhan para pengguna layanan terminal Bukit Sarungan, hal yang wajib dipantau pihak terminal yaitu :
 - a. Bersimpati kepada penumpang.
 - b. Kesigapan dalam mencari solusi dari keluhan penumpang.
 - c. Kebijakan mengatasi masalah atau keluhan
 - d. Keringanan untuk pemakai layanan terminal Bukit Sarungan Padang Panjang untuk menyampaikan keluhan.
2. Upaya peningkatan pelayanan di Terminal Bukit Sarungan yaitu :
 1. Melakukan pemantauan tentang kepuasan pengguna layanan secara berkala.
 2. Melatih pihak manajemen dan karyawan terminal Bukit Sarungan tentang cara pelayanan yang baik.
 3. Perbaiki fasilitas dan kondisi terminal.
 4. Pengaturan parkir agar lebih rapi.
 5. Perbaiki infrastruktur utama serta pengawasan transportasi umum dalam hal menerima dan menurunkan penumpang.

Penyelenggaraan terminal peran pemerintah kota Padang Panjang, agar terminal tidak sunyi dari penumpang seharusnya mencermati pengguna jasa berikut :

1. Penyelenggaraan terminal pengoperasian terminal menurut Peraturan Perdana Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 132 tahun 2015 Pasal 20 tentang infrastruktur terminal penumpang yang harus disediakan oleh pihak yang berwenang terdiri atas infrastruktur utama dan infrastruktur penunjang.
2. Petugas terminal mengoperasikan terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 40 tahun 2015. sebagaimana Pasal 2 yang wajib yang diselenggarakan oleh penyelenggara terminal terdiri dari : pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan pelayanan kesetaraan.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim. 2004. *Managemen Keuangan Daerah, Edisi Revisi*. Yogyakarta:UPP AMP YKPN
- Adisasmita, Rahardjo. 2015. *Pembangunan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Anonim. 2016. *Laporan Tahunan (Annual Report)*. Nusantara IX Jawa Tengah: PT Perkebunan
- Aritonang, R. L. (2005), *pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Direktur Jendral Perhubungan Darat (1995)
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat (1996). *Tentang studi standar Kinerja pelayanan angkutan umum*. Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Fitri Rohmah Widayanti (2014), Analisis Aksesibilitas di terminal Tambak OsoWilanggun. ITS Surabaya.
- Fitriah Isky Farida (2001), Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api ekspres Pakuan Jabotabek (studi kasus kereta api ekspres Pakuan Bogor-Jakarta). Skripsi Pertanian Bogor.
- Jinca, M. Y. 2011. *Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus.1 ed*. Surabaya: Brilian Internasional
- Joyce Marcella Laurens, M.Arch. Gunawan Tanuwidjaja, (2012), Aksesibilitas bagi pengguna terminal bis Parubaya-Surabaya. Laporan Penelitian Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Morlok, Edward K. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Morlok, E. K. 1995. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun (2015) tentang *penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun (2015) tentang *standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10, (2013) *standar pelayanan minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan*
- Purba, Djamahean, 2008 *Analisis Prioritas faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Fungsi Terminal Sarantama (Study Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar)*
- Salim, Abbas.1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Kharisma Putra Utama Offse
- Sedayu A, (2014) *Target Peningkatan Pelayanan Terminal Purwosari Kediri dengan Metode IPA dan QFD*, Eco Rekayasa vol.10/No1/Maret 2014
- Sedayau, Agung, 2013, *Pemodelan PelayananTerminal Penumpang Transportasi Berbasis Kepuasan Pengguna Jasa*
- Stanislaus S. Uyanto, (2009). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS : Graha Ilmu*, Yogyakarta.
- Tamin, Ofya r, Z, 2000, *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. Edisi kedua Penerbit ITB Bandung. ISBN 979-9299-10-1.200
- Tjiptono Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Warpani,S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung:*