BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Terminal termasuk salah satu unit pelayanan umum dalam hal transportasi yaitu dalam pergerakan serta permindahan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain yang merupakan simpul dari sitem jaringan transportasi. Sebagai simpul dalam sistem jaringan perangkutan, Terminal tak dapat diabaikan karena mempunyai fungsi pokok sebagai tempat:

1. Mengendalikan atau mengatur lalu lintas angkutan.

2. Pergantian moda.

3. Naik-turun penumpang dan/atau bongkar/muat barang/muatan.

Dengan fungsi inilah sebuah terminal diharapkan dapat melayani setiap pengguna terminal dalam hal ini penumpang angkutan umum dan sopir angkutan umum yang menggunakan jasa pelayanan terminal.

Keberadaan terminal berperan dalam pengembangan transportasi dalam sebuah wilayah sehingga dapat menunjang aktivitas para pengguna jasa angkutan umum, dengan begitu wilayah tersebut dapat terus berkembang. Dalam pengembang Kabupaten Tana Toraja sebagai salah satu daerah wisata yang masuk dalam 15 daerah tujuan wisata di Indonesia sangat membutuhkan pengembangan sarana dan prasarana penunjang, salah satunya adalah terminal penumpang. Dalam Rencana Tata Ruang Wilayah RTRW Kabupaten Tana Toraja tahun 2011 – 2030 Terminal Makale di Kabupaten Tana Toraja akan dikembangkan dari terminal penumpang Tipe C menjadi terminal penumpang Tipe B. Dengan pengembangan Terminal Makale diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat Kabupaten Tana Toraja.

Saat ini dalam melakukan aktivitasnya banyak angkutan umum yang seharusnya berhenti di dalam terminal dan memarkirkannya di areal parkir pada setiap trayeknya, ternyata lebih banyak melakukannya di luar terminal dan di beberapa titik yang dijadikan terminal bayangan tanpa izin. Adapun ruas

jalan yang selalu dijadikan terminal bayangan sebagai tempat mangkal angkutan umum di kota Makale di antaranya di poros Makale-Rantepao tepatnya di depan Hotel Puri Artha dan pertigaan Tete Basi (Poros Makale-Rantepao-Sanggalla), Jalan Pelita tepatnya depan kantor Dinas Kehutanan dan Perkebunan (Dishutbun) Tana Toraja, serta pertokoan dekat dengan pasar Makale. Dalam rangka pengembangan Terminal Makale menjadi terminal tipe B dengan kondisi terminal saat ini yang tidak dimanfaatkan dengan baik, maka perlu dilakukan evaluasi tingkat pelayanan Terminal Makale yang akan dilihat dari persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum dan juga pengelola Terminal Makale. Hal ini dilakukan sehingga ketika terminal dikembangkan menjadi tipe B, maka diharapkan penggunaan terminal menjadi optimal sesuai fungsinya.

1.2 Rumusan Masalah

Fungsi utama Terminal penumpang Makale sebagai tempat menaikan dan menurunkan penumpang serta menjadi simpul pergerakan angkutan umum darat kurang dimaanfaatkan dengan tepat dan benar. Oleh sebab itu penting untuk dilakukannya evaluasi tingkat pelayanan Terminal yang dinilai dari pengguna utama terminal yaitu penumpang angkutan umum dan sopir angkutan umum. Agar penilaian lebih optimal maka dilakukan juga penilaian terhadap pengelola Terminal Makale. Untuk mengkaji hal tersebut dirumusankan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, serta kesenjangannya ?
2. Bagaimana persepsi dan preferensi sopir angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, serta kesenjangannya ?
3. Bagaimana persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, serta kesenjangannya?
4. Bagaimana perbandingan hasil analisis kuadran antara penumpang angkuta umum, sopir angkutan umum, dan pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale ?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat pelayanan Terminal Makale Kabupaten Tana Toraja menurut persepsi dan preferensi penumpang di terminal, sopir angkutan umum dan pengelola terminal, serta membandingkan persepsi dan preferensi dari ketiga responden tersebut.

1.3.2 Sasaran

1. Mengetahui persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, serta kesenjangannya.
2. Mengetahui persepsi dan preferensi sopir angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, serta kesenjangannya.
3. Mengetahui persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, serta kesenjangannya.
4. Mengetahui perbandingan analisis kuadran antara penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum dan pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale.

1.3.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan transportasi, khususnya untuk semua pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Terminal Makale. Dengan demikian pelayanan tingkat pelayanan Terminal Makale sesuai dengan Pedoman Pengelolaan Terminal yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna utama terminal sehingga ketika di kembangkan menjadi terminal penumpang tipe B, Terminal Makale ini dapat melayani dengan sebaik-baiknya sesuai kebutuhannya.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam sub-bab ruang lingkup, terdapat dua bagian yaitu ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah.Ruang lingkup materi mendeskripsikan tentang materi-materi yang terkait dengan penelitian ini, sedangkan untuk ruang lingkup wilayah mendeskripsikan tentang wilayah yang menjadi sasaran untuk dijadikan bahan penelitian. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di bawah ini:

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Dalam penelitian ini yang ditinjau adalah persepsi dan preferensi pengguna terminal dan juga Pengelola terminal di Kabupaten Tana Toraja serta nilai kesenjangan pada setiap sub variabelnya. untuk lebih jelasnya dapat diricikan sebagai berikut:

- **Pengguna Terminal**

Pengguna terminal yaitu orang yang yang berada dalam terminal penumpang pada saat beroperasi. Pengguna terminal ada beragam seperti penumpang angkutan umum, pengantar atau pengunjung, pedagang, sopir angkutan umum, kru angkuan umum lainnya seperti kondektur. Dalam penelitian ini, responden yang menjadi subjek penelitian adalah pengguna utama terminal yaitu penumpang angkutan umum yang berada dalam Terminal Makale dan sopir angkutan umum yang merupakan orang yang mengoperasikan angkutan umum yang melayani rute Terminal Makale. Jadi dalam pembagian kuisioner tidak hanya dilakukan pada saat sopirnya berada di terminal namun juga di beberapa titik adanya terminal bayangan di kabupatan Tana Toraja.

- **Pengelola Terminal**

Untuk pengelola terminal adalah meraka yang terlibat langsung dalam mengoperasikan Terminal Makale maupun orang-orang yang berwenang atas pelayanan Terminal Makale.

- **Presepsi dan Preferensi**

Persepsi yaitu penilaian terhadap kondisi eksisiting Terminal Makale sesuai dengan variabel dan sub variabelyang ada. Sedangkan preferensi yaitu penilaian Terminal Makale sesuai harapan responden sesuai tingkat kepentingannya.

- **Variabel-variabel penelitian**

Dalam pembahasan mengenai persepsi dan preferensi variabel yang digunakan mengacu pada PM no. 10 tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yaitu : **(A) Keamanan**, **(B) Keselamatan, (C) Kenyamanan, (D) Keterjangkauan, (E) Kesetaraan, dan (F) Keteraturan**. Untuk sub variabeldari tiap variabel diturunkan dari Final Draft Pedoman Pengelolaan Terminal dan Kepmenhub No. 31 Tahun 1995 Terminal Transportasi Jalan. Untuk Pembobotan nilai dipakai skala likert dengan

nilai 1 sampai 5. Untuk persepsi bobot nilai yang digunakan untuk mengukur setiap sub variabel adalah Sangat baik (5), Baik (4), Cukup baik (3), Kurang baik (2), dan Tidak baik (1). Sedangkan pada penilaian tingkat kepentingan (preferensi) sub variabel adalah Sangat penting (5), Penting (4), Cukup penting (3), Kurang penting (2), Tidak penting (1). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel I.1

Tabel I-1
Pembobotan Skala Likert

Persepsi (X)	Bobot	Preferensi (Y)
Sangat Baik (SB)	5	Sangat Penting (SP)
Baik (B)	4	Penting (P)
Cukup Baik (CB)	3	Cukup Penting (CP)
Kurang Baik (KB)	2	Kurang Penting (KP)
Tidak Baik (TB)	1	Tidak Penting (TP)

Sumber: Hasil modifikasi (Sarjono dan Julianita, 2011)

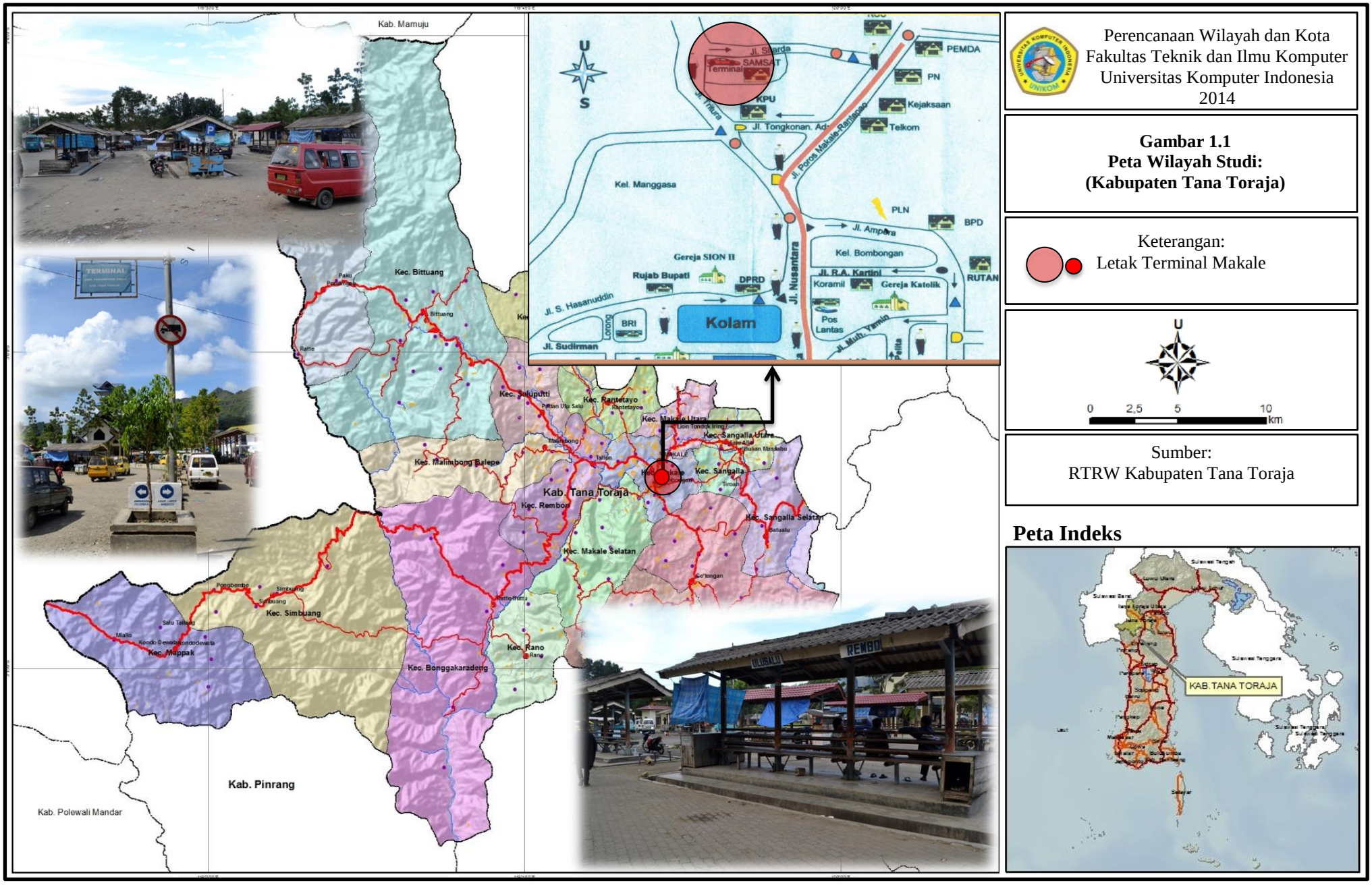
Tabel I-2
Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel
A. Keamanan	A.1 Lampu Penerangan A.2 Petugas Keamanan A.3 Aduan Layanan A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)
B. Keselamatan	B.1 Kondisi fisik jalan di dalam terminal B.2 Fasilitas Kesehatan B.3 Efektifitas pelaksanaan penertiban B.4 Kondisi lalu lintas kendaraan di terminal
C. Kenyamanan	C.1 Respon Petugas terhadap keluhan C.2 Kemudahan Layanan informasi C.3 Fasilitas kebersihan C.4 Tempat istirahat C.5 Ketersediaan Kamar Kecil C.6 Kebersihan Kamar Kecil C.7 Mushollah C.8 Tempat Penitipan Barang C.9 Kios warung dan kantin C.10 Ketersediaan Tempat Parkir
D. Keterjangkauan	D.1 Tarif Terminal D.2 Aksesibilitas Terminal
E. Kesetaraan	E.1 Jalur khusus kursi roda
F. Keteraturan	F.1 Waktu tunggu kendaraan umum F.2 Kepastian kedatangan kendaraan di terminal F.3 Kepastian keberangkatan angkutan F.4 Keteraturan kios warung dan kantin F.5 Pengaturan Sirkulasi Kendaraan dalam Terminal F.6 Pengaturan lalu lintas angkutan umum (Rambu)

Sumber: Hasil Modifikasi (PP.31 tahun 1995,dan Pedoman Pengelolaan Terminal)

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Terminal Makale terletak di Kabupaten Tana Toraja berada di kecamatan Makale, kelurahan Kamali Pentalluan yang melayani sembilan trayek angkutan kota, angkutan pedesaan maupun angkutan kota dalam dalam provinsi. dalam penelitian ini ruang lingkup wilayah hanya dibatasi yaitu dalam wilayah Terminal Makale, Kabupaten Tana Toraja.



Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Komputer Indonesia
2014

Gambar 1.1
Peta Wilayah Studi:
(Kabupaten Tana Toraja)

Keterangan:
Letak Terminal Makale

Sumber:
RTRW Kabupaten Tana Toraja

Peta Indeks

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam metodologi penelitian mendeskripsikan tentang metode-metode yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain; Metode pengumpulan data,dan metode analisis data. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini:

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Kebutuhan data dalam penelitian ini dirumuskan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk sasaran mengetahui persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, serta kesenjangannya, data yang dibutuhkan yaitu data responden dan penilaian penumpang angkutan umum tentang tingkat pelayanan Terminal Makale . Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada penumpang angkutan umum di Terminal Makale.
2. Untuk sasaran mengetahui persepsi dan preferensi sopir angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale serta kesenjangannya, data yang dibutuhkan yaitu data responden dan penilaian sopir angkutan umum tentang tingkat pelayanan Terminal Makale . Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada sopir angkutan umum di Terminal Makale.
3. Untuk sasaran persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale, data yang dibutuhkan yaitu penilaian pengelola terminal tentang tingkat pelayanan Terminal Makale. Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada pengelola Terminal Makale.
4. Untuk sasaran mengetahui perbandingan analisis kuadran antara penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum dan pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale.data yang dibutuhkan yaitu hasil analisis kuadran dari penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum, dan pengelola terminal terhadap tingkat pelayanan Terminal

Makale. Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada penumpang angkutan umum dan pengelola Terminal Makale

Untuk lebih jelas mengenai metode pengumpulan data dapat dilihat pada table I-3 matriks metodologi penelitian.

Tabel I-3
Matriks Metodologi Penelitian

Sasaran	Kebutuhan Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data
1. Mengetahui persepsi, preferensi penumpang angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale dan kesenjangnnya.	• Data responden • Penilaian Persepsi dan Preferensi Penumpang angkutan umum	• Wawancara dan memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada penumpang angkutan umum	• Analisis Deskriptif • Analisis Kesenjangan • Analisis Kuadaran
2. Mengetahui persepsi, preferensi dan kesenjangan sopir angkutan umum tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale dan kesenjangnnya.	• Data responden • Penilaian Persepsi dan Preferensi sopir angkutan umum	• Wawancara dan memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada sopir angkutan umum	• Analisis Deskriptif • Analisis Kesenjangan • Analisis Kuadaran
3. Mengetahui persepsi, preferensi dan kesenjangan pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale dan kesenjangnnya.	• Data responden • Penilaian Persepsi dan Preferensi pengelola terminal	• Wawancara dan memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada pengelola terminal	• Analisis Deskriptif • Analisis Kesenjangan • Analisis Kuadaran
4. Mengetahui perbandingan analisisi kuadran antara penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum, dan pengelola terminal tentang tingkat pelayanan di Terminal Makale.	Hasil analisis kuadran dari penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum, dan pengelola terminal	–	• Analisis Deskriptif Komparatif

Untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rusmus *slovin*, dimana yang menjadi sasarannya yaitu penguna jasa terminal (penumpang dan Sopir angkutan umum) Dengan memberikan pertanyaan yang disajikan dalam bentuk kuesioner ini merupakan cara untuk mendapatkan data dan informasi. Penyebaran Kuesioner kepada pengguna terminal dengan Penentuan jumlah sampel diperoleh menggunakan perhitungan melalui rumus *slovin* yaitu:

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

- $n = \frac{22.447}{1 + (22.447)(0,1^2)}$

  $= \frac{22.447}{225,47}$

- $n = 99,6 \sim 100$ Sampel

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk menyebarkan kuesioner dihitung dengan rumus slovin dengan tingkat eror (e) 15% yaitu: 100 sampel dengan pembagian 80 untuk penumpang di terminal dan 20 sopir agkutan umum.

1.5.2 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importance-Peformance Analysis* dan deskriptif. Untuk *Importance-Peformance Analysis* di dalamnya terdapat dua metode yaitu analisis gap dan analisis kuadran. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

a. Analisis persepsi penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum dan pengelola terminal tentang pelayanan Terminal Makale

Metode yang digunakan untuk menganalisis persepsi yaitu dengan cara *Importance-Peformance Analysis* dan deskriptif dimana menggunakan nilai

pembobotan persepsi untuk masing-masing sub-variabel, kemudian dijumlahkan nilai bobot sub-variabel tersebut sehingga mendapatkan nilai X nya atau nilai persepsinya.

b. Analisis preferensi pengguna (penumpang, Sopir angkutan) dan pengelola terminal tentang pelayanan Terminal Makale

Metode yang digunakan untuk menganalisis preferensi yaitu dengan cara *Importance-Peformance Analysis* dan deskriptif dimana menggunakan nilai pembobotan persepsi untuk masing-masing sub-variabel, kemudian dijumlahkan nilai bobot sub-variabel tersebut sehingga mendapatkan nilai Y nya atau nilai preferensinya.

c. Analisis Kesenjangan

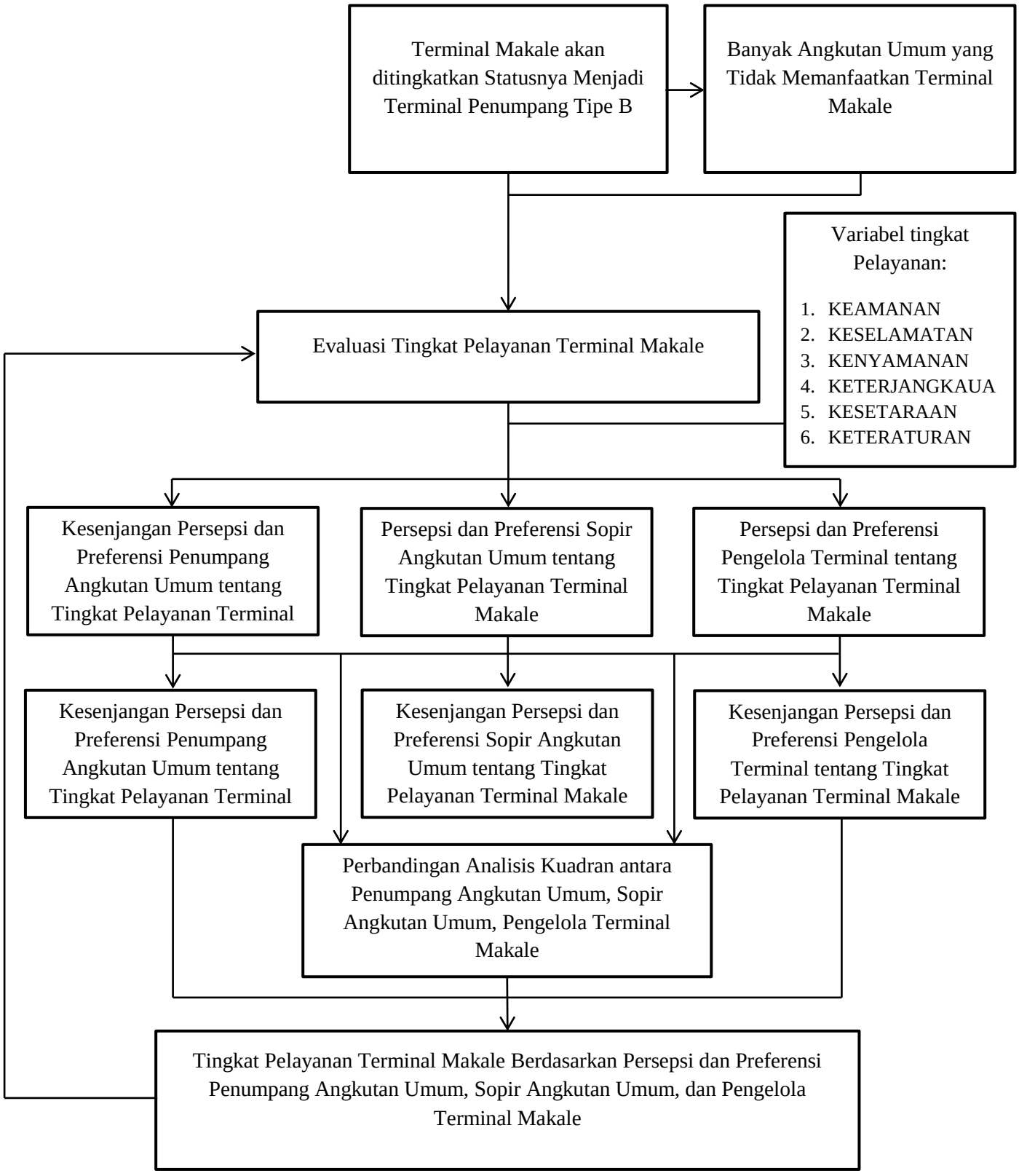
Metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut yaitu menggunakan analisis Kesenjangan. Dimana nilai kesenjangan akan diketahui setelah ada nilai X dan Y dari masing-masing sub-variabel. Setelah itu untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan sub-variabel tersebut maka dilakukan pengurangan antara nilay X dan nilai Y dari hasil tersebut maka bisa dilihat nilai kesenjangannya. Jika nilai kesenjangan negative maka sub-variabel tersebut memiliki kesenjangan dan jika nilai positif tidak ada kesenjangan.

Berdasarkan lingkup materi, variabel dalam studi ini dibagi atas enam variabel kinerja pelayanan yaitu Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan. Dimana dalam variabel tersebut terdari dari beberapa sub variabel. Untuk kepentingan hal tersebut setiap sub-variabel diberi nomor sub variabel, agar lebih mudah dan konsisten pada tahap analisis. Selengkapnya mengenai variabel penelitian dalam studi ini disajikan pada tabel I-2.

1.5.3 Kerangka Berfikir

Dengan dioperasikannya Terminal Makale untuk mengendali atau mengatur lalu lintas angkutan naik/turun penumpang dan sebagai simpul pergerakan di kabupaten Tana Toraja,dengan rencana pengembangan Terminal Makale dari Tipe C menjadi Tipe B dan banyak angkutan yang tidak

memanfaatkan terminal dengan baik Untuk itu masih diperlukan penilaian terhadap tingkat pelayanannya agar pengguna merasa nyaman dan tetap untuk menggunakan terminal tersebut. Untuk mengetahui tingkat pelayanannya, maka dibutuhkan persepsi serta preferensi berdasarkan penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum, dan pengelola Terminal Makale berdasarkan sub variabelyang didapat dari Kepmenhub No. 31 Tahun 1995 Terminal Transportasi Jalandan Final Draft Pedoman Pengelolaan Terminal. Kemudian dinilai nilai oleh pengguna dan pengelola agar menghetahui seberapa besar gap/kesenjangan yang terjadi berdasarkan pengguna sehingga dapat di nilai tingkat pelayanannya. Untuk itu materi tersebut dirumuskan dengan kerangaka berfikir pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2
Kerangka Berpikir

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab pembahasan yang terdiri dari; pada bagian pertama menguraikan dasar penelitian dimana di dalamnya terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, sasaran, manfaat, ruang lingkup materi, ruang lingkup wilayah, metodologi, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan. Berikutnya untuk bagian ke dua yaitu kajian teori dimana di dalamnya membahas tentang pengertian, terminal penumpang umum yang terdiri dari defenisi dan fungsi terminal, jenis terminal, pengguna terminal penumpang, pengelola terminal. Selain itu akan dijelaskan pengertian dari tingkat pelayanan terminal penumpang yang terdiri dari pengertian tingkat pelayanan dan tingkat pelayanan terminal. Pengertian persepsi dan preferensi dan *importance-peformance analysis* akan dijelaskan selanjutnya.

Pada bagian ke tiga menguraikan tentang profil Terminal Makale Kabupaten Tana Toraja, pelayanan teminal Makale di Kabupaten Tana Toraja yang dilihat dari enam variabel yang ada, dan karakteristik penumpang angkutan umum yang ada di terminal, karakteristik sopir angkutan umum serta organisasi pengelola Terminal Makale.

Pada bagian ke empat menguraikan tentang analisis persepsi, preferensi dan analisis kesenjangan penumpang angkutan umum tentang pelayanan Terminal Makale, analisis persepsi, preferensi dan analisis kesenjangan sopir angkutan umum tentang pelayanan Terminal Makale, analisis persepsi, preferensi dan analisis kesenjangan pengelola terminal tentang pelayanan Terminal Makale, dan perbandingan analisis kuadran antara penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum, dan pengelola terminal tentang tingkat pelayanan Terminal Makale.