BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Terminal Penumpang Umum

2.1.1 Defenisi dan Fungsi Terminal

Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dengan demikian terminal merupakan komponen utama dalam system jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi (Warpani, 2002).

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. (PP no 27 Tahun 2013).

Berdasarkan Juknis LLAJ, 1995, Fungsi utama terminal dapat ditinjau dari tiga unsur yang terkait, yaitu penumpang, pemerintah dan operator angkutan umum. Fungsi–fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah mempermudah perpindahan dari satu moda ke moda lainnya atau dengan kata lain untuk mempercepat arus penumpang menuju daerah tujuan dengan memperhatikan segi keamanan dan kenyamanan, tersedianya fasilitas terminal dan informasi serta fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah perencanaan dan manajemen lalu lintas serta pengendalian arus kendaraan umum untuk menghindari kemacetan sekaligus sebagai sumber pendapatan daerah.
3. Fungsi terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan Menurut Undang–undang No. 14 tahun 1992, fungsi utama dari terminal adalah sebagai pelayanan umum antara lain

berupa tempat untuk naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, untuk pengendalian lalu lintas dan angkutan umum, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

2.1.2 Jenis Terminal

Terminal penumpang di bagi dalam tiga kategori tipe yang terdiri dari Teminal penumpang tipe A, tipe B dab tipe C.

❖ Terminal penumpang tipe A

Suatu terminal yang melayani kendaraan angkutan umum untuk jenis angkutan antar kota antar propinsi, angkutan antar batas Negara, angkutan antar kota dalam propinsi, dan angkutan pedesaan.

❖ Terminal penumpang tipe B

Suatu terminal yang melayani kendaraan angkutan umum untuk jenis angkutan dengan trayek angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.

❖ Terminal penumpang tipe C

Suatu terminal yang melayani kendaraan angkutan umum untuk jenis angkutan dengan melayani kendaraan umum.

- **Persyaratan lokasi terminal penumpang harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :**
  - ❖ Sebagai lokasi titik simpul dalam sistem rencana umum jaringan transportasi jalan.
  - ❖ Rencana umum tata ruang.
  - ❖ Kepadatan lalu lintas dan kapasitas jalan sekitar terminal.
  - ❖ Keterpaduan moda transportasi baik intra maupun antar moda.
  - ❖ Kondisi topografi terminal.
  - ❖ Kelestarian lingungan.
- **Pengelolaan terminal terdiri dari :**

a. Perencanaan

- ❖ Penataan pelataran terminal menurut rute atau jurusan.
- ❖ Penataan fasilitas penumpang.
- ❖ Penataan fasilitas penunjang terminal.

- ❖ Penataan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.
- ❖ Penyajian daftar rute perjalanan dan tarif angkutan.
- ❖ Penyusunan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan.
- ❖ Pengaturan jadwal petugas di terminal.
- ❖ Evaluasi sistem pengoperasian terminal.

b. Pelaksanaan pengoperasian terminal

- ❖ Pengaturann tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal.
- ❖ Pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah di tetapkan.
- ❖ Pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang.
- ❖ Pemberitahuan tentang pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum kepada penumpang.
- ❖ Pengaturan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.

c. Pengawasan pengoperasian terminal

- ❖ Pemantuan pelaksanaan tarif.
- ❖ Pemeriksaan kartu pengawasan dan jadwal perjalanan.
- ❖ Pemeriksaan kendaraan secara jelas bagi kendaraan yang tidak memenuhi standard dalam kelaikan jalan.
- ❖ Pemeriksaan batas kapasitas muatan yang di izinkan.
- ❖ Pemeriksaan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan.
- ❖ Pencatatan dan pelaporan pelanggaran yang terjadi.
- ❖ Pemeriksaan kewajiban pengusaha angkutan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- ❖ Pemantauan pemanfaatan terminal serta fasilitas penunjang sesuai dengan peruntukannya.
- ❖ Pencataan jumlah kendaran dan penumpang yang datang dan berangkat.

d. Pemeliharaan terminal

- ❖ Menjaga kebersihan bangunan beserta perbaikannya.
- ❖ Menjaga kebersihaan pelataran terminal, perawatan tanda – tanda dan perkerasan pelataran.

- ❖ Merawat saluran – saluran air yang ada.
- ❖ Merawat instalasi listrik dan lampu – lampu penerangan.
- ❖ Menjaga dan merawat alat komunikasi.
- ❖ Menyediakan dan merawat sistem hydrant atau alat pemadam kebakaran lainnya yang siap pakai.

e. Penertiban terminal

- ❖ Penertiban calon penumpang yang keluar atau masuk ke daerah kewenangan terminal.
- ❖ Penertiban penggunaan fasilitas penunjang sesuai peruntukannya.
- ❖ Penertiban terminal dari gangguan pedagang asongan, pengemis, calo, dan lain – lain.
- ❖ Penertiban terminal dari gangguan keamanan

2.1.3 Penumpang Angkutan Umum

Menurut Damadjati (1995 : 75) pengertian dari penumpang adalah: " Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut ". Menurut Yoeti (1999 : 22) pengertian penumpang adalah : Pembeli Produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Pengertian penumpang diatas sangatlah luas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan kendaraan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut. dengan kata lain dapat didefinisikan orang telah membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat tranportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera di dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan. perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

2.1.4 Sopir Angkutan Umum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian sopir merupakan pengemudi kendaraan mobil, orang yang mengendaraai mobil. Sedangkan Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009, Angkutan umum merupakan Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap Kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa sopir angkutan umum merupakan individu yang mengangkut barang ataupun orang dengan menggunakan kendaraan bermotor umum yang dipergunakan oleh umum dengan dipungut biaya

2.1.5 Pengelola Terminal

Dalam "Final Draft Pedoman Pengelolaan Terminal di Kabupaten/Kota Peserta USDRP" terdapat panduan tentang organisasi dan tata kerja unit pengelola terminal

a. Kedudukan, Tugas dan Fungsi

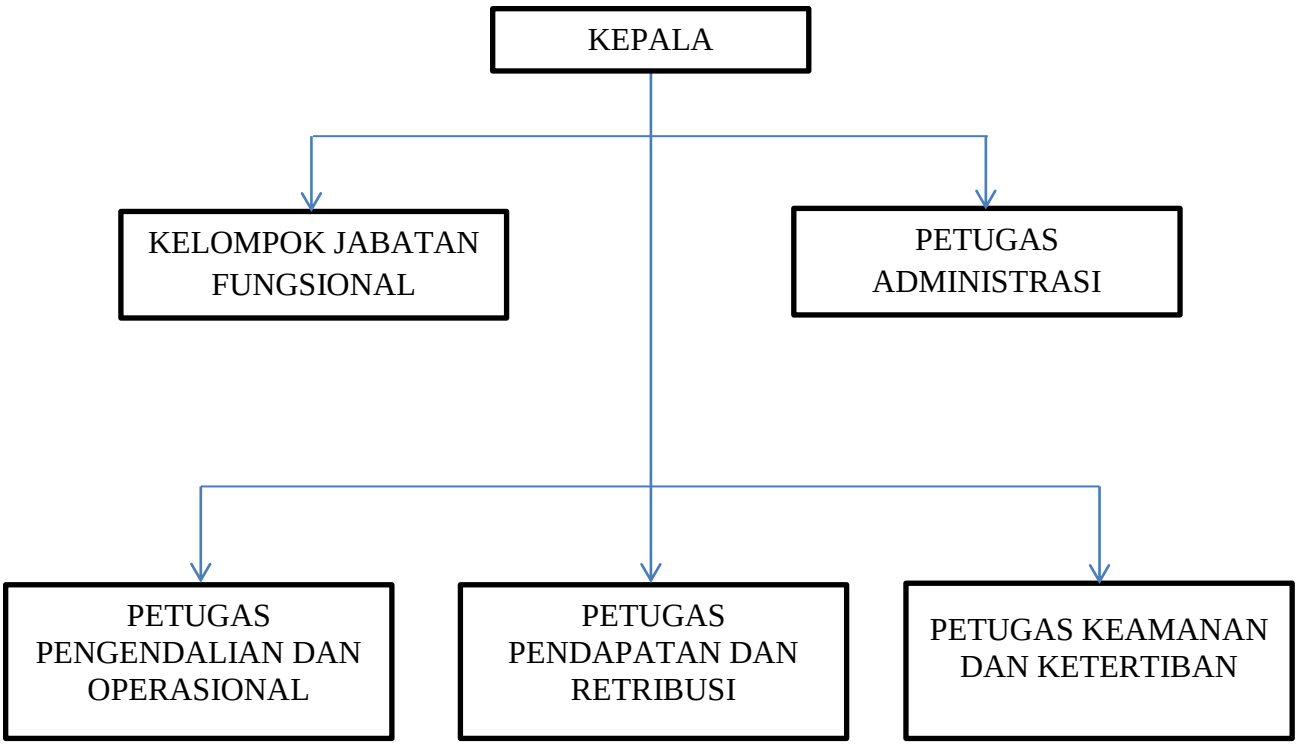
- Unit Pengelola Terminal adalah Unit Pelaksana Teknis Operasional Dinas Perhubungan di bidang pengelolaan Terminal.
- Unit Pengelola Terminal dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas
- Unit Pengelola Terminal mempunyai tugas pengelolaan dan pemeliharaan terminal.
- Untuk melaksanakan tugas pengelolaan dan pemeliharaan terminal, Unit Pengelola Terminal mempunyai fungsi :
    1. Penyusunan dan pelaksanaan rencana dan program kerja pengelolaan terminal, penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, memberikan bimbingan dan pembinaan terhadap kegiatan pengelolaan terminal;
    2. Pengendalian, pengawasan dan pengaturan system sirkulasi lalu lintas kendaraan dan penumpang umum serta kegiatan lain di terminal;
    3. Penyiapan bahan penyusunan rencana kebutuhan bangunan dan fasilitas terminal;

4. Pelaksanaan pemeliharaan taman, kebersihan dan bangunan fisik terminal;
5. Pelaksanaan pemungutan retribusi Daerah dan pendapatan lainnya yang sah, yang berkaitan dengan pengelolaan bangunan pelayanan umum terminal untuk disetor ke Kas Daerah;
6. Pelaksanaan ketertiban dan keamanan kendaraan yang mangkal/parkir dalam terminal dan lingkungan terminal secara keseluruhan;
7. Pelaksanaan koordinasi dan pengaturan pelaksanaan tugas dari instansi lain yang diperbantukan di terminal;
8. Pelaksanaan koordinasi yang meliputi segala usaha dan kegiatan guna mewujudkan kesatuan dan keserasian gerak yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan masyarakat di terminal;
9. Pengawasan segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan teknis atas pelaksanaan tugasnya;
10. Pengelolaan urusan ketatausahaan
11. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

b. Organisasi

- Susunan Organisasi Unit Pengelola Terminal terdiri dari :
  1. Kepala;
  2. Petugas Administrasi;
  3. Petugas Pengendalian dan Operasional;
  4. Petugas Pendapatan dan Retribusi;
  5. Petugas Keamanan dan Ketertiban;

6. Kelompok Jabatan Fungsional.



Sumber: Final Draft Pedoman Pengelolaan Terminal

Gambar 2.1
Struktur Organisasi Unit Pengelola Terminal

- Petugas Administrasi, Petugas Pengendalian dan Operasional, Petugas Pendapatan dan Retribusi; Petugas Keamanan dan Ketertiban serta Kelompok Jabatan Fungsional, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala.
- Bagian Organisasi, Nama dan Wilayah Kerja Unit Pengelola Terminal, merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

c. Tugas dan Fungsi

- Kepala

  Kepala mempunyai tugas memimpin, membina, dan mengendalikan serta mengkoordinasikan tugas dan fungsi sebagaimana tersebut diatas.

- Petugas Administrasi

  Petugas Administrasi mempunyai tugas :

  1. Menyusun rencana dan program kerja Unit Pengelola Terminal;

2. Melaksanakan pengelolaan urusan surat-menyurat, ekspedisi, kearsipan, penggandaan, pengagendaan, kehumasan, dokumentasi dan pelaporan;
3. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi penyusunan anggaran, pembukuan dan laporan pertanggungjawaban keuangan berpedoman pada system informasi manajemen pelaporan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku;
4. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian yang meliputi pendataan, penyiapan bahan administrasi dan kesejahteraan pegawai;
5. Penyiapan bahan penyusunan naskah dan peraturan pelaksanaan serta menghimpun peraturan perundang-undangan di bidang pengelolaan Terminal;
6. Melaksanakan inventarisasi dan pemeliharaan barang-barang inventaris;
7. Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

- Petugas Pengendalian dan Operasional

  Petugas Pengendalian dan Operasional mempunyai tugas :

  1. Melaksanakan penataan pelataran terminal menurut rute atau jurusan, fasilitas penumpang dan fasilitas penunjang terminal serta arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal;
  2. Melaksanakan penyajian daftar rute perjalanan dan tariff angkutan;
  3. Melaksanakan penyusunan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan;
  4. Melaksanakan pengaturan tempat tunggu dan arus kendaraan umum didalam terminal;
  5. Melaksanakan pemeriksaan kartu pengawasan, jadwal perjalanan, kelaikan jalan dan penyidikan pelanggaran;
  6. Melaksanakan pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah ditetapkan;
  7. Melaksanakan pemberitahuan tentang pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum pada penumpang;

8. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian tariff angkutan;
9. Melaksanakan pencatatan dan pelaporan pelanggaran;
10. Melaksanakan pencatatan jumlah kendaraan dan penumpang yang datang dan berangkat di terminal;
11. Melaksanakan pengawasan pelayanan jasa pengusaha angkutan dan pemanfaatan fasilitas terminal;
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

- Petugas Pendapatan dan Retribusi

  Petugas Pendapatan dan Retribusi mempunyai tugas :

  1. Melaksanakan pemungutan retribusi dan pendapatan lain yang sah di terminal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  2. Melaksanakan administrasi pungutan retribusi terminal dan pendapatan lainnya serta menyetorkannya kepada Kas Daerah paling lama 24 jam;
  3. Melaksanakan administrasi penggunaan kupon/tanda retribusi terminal;
  4. Melaksanakan pemeriksaan secara berkala jumlah kendaraan yang masuk terminal dan jumlah pungutan retribusi;
  5. Melaksanakan penyusunan laporan pelaksanaan pungutan retribusi dan pendapatan lain secara periodic;
  6. Melaksanakan penagihan piutang retribusi terminal dan piutang pendapatan lainnya;
  7. Membukukan hasil pendapatan retribusi terminal dan pendapatan lainnya;
  8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

- Petugas Keamanan dan Ketertiban

  Petugas Keamanan dan Ketertiban mempunyai tugas :

  1. Melaksanakan penjagaan, pengawasan dan pembinaan untuk terjaminnya keamanan dan ketertiban terminal;
  2. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban terminal;
  3. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

- Kelompok Jabatan Fungsional

1. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan tugas sesuai jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
3. Jumlah Jabatan Fungsional, ditentukan berdasarkan kebutuhan beban kerja.

Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2 Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang

2.2.1 Pengertian Umum Tingkat Pelayanan

Untuk menjabarkan pengertian mengenai tingkat pelayanan (*level of service),* Vuchic (1981) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (*user*). Tingkat pelayanan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen – komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi. Faktor utama yang dibandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu :

1. Unjuk kerja elemen – elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti : kecepatan operasi, kepercayaan dan keamanan;
2. Kualitas pelayanan, mencakup elemen – elemen kualitatif pelayanan, seperti : kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan dan kebersihan;
3. Harga yang harus dibayar pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.

2.2.2 Tingkat Pelayanan Terminal

Pelayanan terminal merupakan layanan publik yang difasilitasi pemerintah daerah maupun nasional guna menjadi suatu tempat simpul pergerakan transportasi umum. Dalam pelaksaannya standar pelayanan terminal belum ditetapkan. Berikut merupakan sub variabel dari setiap variabel yang merupakan pengertian dan fungsi berdasarkan Kepmen Perhubungan Republik Indonesia No.

31 tahun 1995 tentang terminal dan Final Draft Pedoman Pengelolaan Terminal Tahun 2010.

A. Keamanan

1. **Lampu Penerangan**

   Lampu penerangan pada terminal merupakan salah satu bagian yang penting dalam menjamin keamanan dalam terminal pada malam hari. Dalam kepmen Perhubungan No. 31 tahun 1995 dijelaskan bahwa lampu penerangan perlu dijaga dan dirawat sehingga bisa berfungsi dengan baik.

2. **Petugas Keamanan**

   Petugas Keamanan dan Ketertiban mempunyai tugas; Melaksanakan penjagaan, pengawasan dan pembinaan untuk terjaminnya keamanan dan ketertiban terminal; Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban terminal;dan Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

3. **Aduan Layanan**

   Dalam kempen 31 tahun 1995 aduan layanan merupakan suatu layanan dan fasilitas penunjang kepada penumpang dan juga sopir angkutan umum untuk mendapatkan informasi dan pengaduan pengaduan lainnya.

4. **Fasilitas Keamanan**

   Pos keamanan pada terminal, yang membantu petugas keamanan dalam menjalankan tugasnya.

B. Keselamatan

5. **Kondisi Fisik Jalan dalam Terminal**

   Keadaan jalan yang di lalui angkutan umum pada terminal ini merupakan penilaian terhadap fisik jalan.

6. **Fasilitas Kesehatan**

   Berupa ruangan atau tempat untuk P3K, yang memberikan pertolongan pertama kepada pengguna terminal.

7. Efektifitas Pelaksanaan Penertiban

Pelaksanaan penertiban yang dilakukan petugas keamanan dan ketertiban apakah sudah efektif atau masih belum efektif. Sehingga pengguna terminal merasa aman dan tertib guna keselamatan tiap pengguna.

8. Kondisi Lalu lintas Kendaraan di Terminal

Bagaimana arus lalu lintas kendaraan dalam terminal sehingga tidak tidak terjadi hal-hal yang tidak diingankan, jika arus kendaraan tidak diatur secara baik.

C. Kenyamanan

9. Respon Petugas kepada Keluhan

Penilaian terhadap sumber daya manusia yang menjadi bagian dari pengelola terminal, bagaimana respon yang diberikan pengelola ketika ada keluhan dari penumpang maupun sopir angkutan umum.

10. Kemudahan Layanan Informasi

Layanan informasi merupakan fasilitas utama pada terminal yang memberikan informasi kepada pengguna terminal, dan bagaimana kemudahan layanan informasi ini.

11. Fasilitas Kebersihan

Berupa fasilitas tempat-tempat sampah guna kebersihan terminal.

12. Tempat Istirahat

Tempat Istirahat Kendaraan adalah pelataran di dalam terminal yang disediakan bagi mobil bus dan mobil barang untuk beristirahat sementara dan membersihkan kendaraan sebelum melakukan perjalanan; Tempat Tunggu dan istirahat Penumpang adalah bangunan berupa ruang tunggu di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan;

13. Ketersediaan Kamar Kecil

Merupakan fasilitas penunjang guna kenyamanan tiap pengguna terminal.

14. Kebersihan Kamar Kecil

Kebersihan kamar kecil yang harus dijaga dan dibersihkan sehingga bisa berfungsi dengan baik.

15. Musholla

Tempat ibadah yang menjadi fasilitas penunjang untuk kenyamanan para pengguna terminal.

16. Tempat Penitipan Barang

Fasilitas penunjang guna sebagai tempat penitipan barang pengunjung terminal.

17. Kios, Warung dan Kantin

Fasilitas penunjang karena kebutuhan akan para pengguna terminal.

18. Ketersediaan Tempat Parkir

Tempat parkir kendaraan umum dan juga, kendaraan lain selain kendaraan angkutan umum penumpang.

D. Keterjangkauan

19. Tarif Terminal

Tarif terminal merupakan pungutan terminal terhadap kendaraan umum yang masuk -keluar terminal dan kendaraan yang menggunakan jasa parkir pada terminal selain kendaraan umum.

20. Aksesibilitas Terminal

Bagiamana akses untuk menjangkau terminal, dan pada terminal tipe c terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi kelas IIIA.

E. Kesetaraan

21. Jalur Khusus Kursi Roda

Jalur untuk orang yang mengunakan kursi roda di terminal. Jalur ini dibuat dekat dengan pedestrian didalam terminal pada jalur kedatangan dan keberangkatan angkutan.

F. Keteraturan

22. Waktu Tunggu Kendaraan Umum

Waktu tunggu di pemberhentian rata-rata 5–10 menit dan maksimum 10–20 menit.

23. Kepastian Keberangkatan Angkutan

Ketentuan pelaksanaan keberangkatan angkutan, yang terjadwal maupun tidak terjadwal, hal ini ada kaitannya dengan waktu tunggu kendaraan umum.

24. Kepastian Kedatangan Angkutan

Ketentuan pelaksanaan kedatangan angkutan, yang terjadwal maupun tidak terjadwal.

25. Keteraturan Kios Warung dan Kantin

Tata letak penempatan kios, warung dan kantin sehingga terminal tidak terlihat semberawut.

26. Pengaturan Sirkulas Kendaraan dalam terminal

Pengaturan yang dilakukan petugas terminal untuk kelancaran arus lalu lintas di sekitar terminal.

27. Pengaturan Lalu lintas angkutan umum (Rambu)

pengaturan tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal dan merupakan bagian dari pengawasan operasional.

28. Pemisah jalur masuk dan Keluar di Terminal

mempunyai akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal, sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

2.3 Persepsi dan Preferensi

Persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan,penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkaninformasi yang ditampilkan dari sumber lain (Poerwanto, 2004). Pengertian lain persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kitagambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu

Persepsi merupakan pandangan, penangkapan seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi oleh informasi yang diterima dan interprestasinya terhadap informasi tersebut (Wahyono, 2006). Wirawan (1995:77), menjelaskan bahwa proses pandangan merupakan hasil hubungan antar manusia dengan lingkungan dan kemudian diproses dalam alam kesadaran (kognisi) yang dipengaruhi memori tentang pengalaman masa lampau, minat, sikap, intelegensi, dimana hasil atau penelitian terhadap apa yang diinderakan akan mempengaruhi tingkah laku.

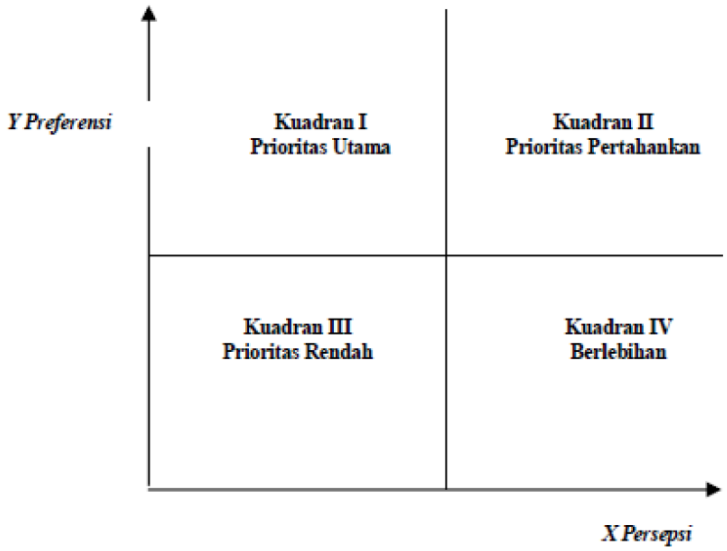
Selain itu pengertian persepsi pun menurut Indrawijaya (200:45) sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi. Robbins (2001:89) Robbins (2001:89) mengemukakan bahwasanya ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

1. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu
2. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecendrungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip
3. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

Preferensi berasal dari bahasa inggris *"Preference"* yang berarti sesuatu yang lebih diminati, suatu pilihan utama, merupakan kebutuhan prioritas. Preferensi marupakan suatu hal yang harus didahulukan, dan diutamakan dari pada yang lain, prioritas, pilihan, kecenderungan dan lebih disukai (*Departemen Pendidikan Nasional, 2001*).

2.4 *Importance-Peformance Analysis*

Importance-Peformance Analysis terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut. Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan p merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel. x y Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (x) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan sub variabel serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel. x y. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan sub variabel serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel. Kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar berikut:



Gambar 2.2
Diagram Analisis Kuadran

Pengujian *Important Performance Analysis* dilakukan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat kepentingan. Dengan mengukur kepuasan yang bersifat kualitatif cukup sulit, maka tingkat kepuasan pengguna dapat dikonversikan dalam bentuk skor. Banyaknya skor yang dipilih oleh pengguna dinilai sebagai bobot kepuasan. Dengan demikian melalui metode yang sama, bobot kepentingan juga bisa ditentukan. Dalam penarikan angka rata-rata dari setiap bobot tersebut, maka akan ditemukan sentral tendensi, berdasarkan batasan tersebut kita dapat menentukan butir-butir kepuasan yang mana, yang berada di bawah rata-rata dan yang berada di atas rata-rata.