

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN TERMINAL - CICAHEUM KOTA BANDUNG

RIYANA MARDEN¹, OKA PURWANTI²

1. Mahasiswa, Insitut Teknologi Nasional
 2. Dosen, Insitut Teknologi Nasional
- Email: riyanamarden1@gmail.com

ABSTRAK

Terminal Cicaheum merupakan Terminal penumpang tipe A yang di mana Terminal ini berfungsi untuk tempat keluar masuk kendaraan, penumpang dan barang. Kondisi penduduk di kota Bandung yang terus meningkat di setiap tahunnya mengakibatkan akan kebutuhan angkutan umum yang semakin tinggi namun minat masyarakat terhadap angkutan umum semakin berkurang salah satu faktor penyebab menurunnya adalah kondisi pelayanan yang mungkin dirasa kurang maksimal, dengan kondisi tersebut dilakukan penelitian terkait kondisi pelayanan penyelenggaraan Terminal penumpang pada Terminal Cicaheum. Untuk mendapatkan dara primer dilakukan dengan pengamatan dan penyebaran kuesioner kepada penumpang dan pengemudi angkutan umum dengan kuesioner tersebut menghasilkan penanganan prioritas dengan metode Importance Performance Analysis yang menghasilkan penanganan prioritas penumpang adalah fasilitas pos petugas kesehatan, dan fasilitas Toilet untuk penanganan prioritas pengemudi adalah fasilitas pemeriksaan perbaikan ringan kendaraan, fasilitas toilet, fasilitas tempat istirahat awak kendaraan dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.

Kata kunci: Fasilitas pelayanan Terminal, Terminal Cicaheum, Importance Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Terminal Cicaheum ini termasuk Terminal tipe A yang mempunyai peran untuk melayani angkutan lintas batas antar negara, Angkutan antar provinsi (AKAP), Angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), Angkutan antar Kota (AK), serta angkutan pedesaan (angdes). Terminal Cicaheum telah lama beroperasi dan menjadi salah satu terminal utama di Kota Bandung. Peran penting terminal ini dalam sistem transportasi Bandung menjadikan salah satu hub transportasi utama yang menghubungkan dengan berbagai Kota di Jawa Barat dan sekitarnya, untuk trayek angkot terdapat empat trayek yang berasal dari Terminal Cicaheum dan untuk trayek bus Kota terdapat empat trayek yang berasal dari Terminal Cicaheum

2. LANDASAN TEORI

2.1 Terminal

Terminal merupakan prasarana transportasi yang berfungsi sebagai penyedia tempat dan kemudahan perpindahan moda transportasi, menyediakan sarana untuk simpul lalu lintas, menyediakan tempat untuk menyediakan kendaraan, dan juga menjadi unsur ruang yang mempunyai peran penting bagi efisiensi kehidupan wilayah (Astuti dkk., 2023)

2.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengevaluasi validitas kuesioner, Suatu pertanyaan dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Achmad Zultan Mansur dkk., 2020). Uji Validitas menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) dengan kriteria pengujian dengan membandingkan nilai r hitung dan nilai dari r tabel

Dalam pengujian validitas ini, tiap item akan terbukti valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Sebaliknya jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item kuesioner tersebut tidak valid (Priambodo & Slvia, 2019).

2.3 Uji Relibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah konstruksi dalam penelitian ini sudah reliabel atau tidak, Uji Reabilitas menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ (Ghozali, 2016 dalam Achmad Zultan Mansur dkk., 2020).

Menurut Priambodo dan Slvia (2019) Uji reliabilitas berguna untuk mengukur sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama.

2.6 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis deskriptif yang dipopulerkan atau diperkenalkan oleh John A. Martilla dan Jhon C. James pada tahun 1977. Menurut Achmad Zultan Mansur dkk (2020) *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna.

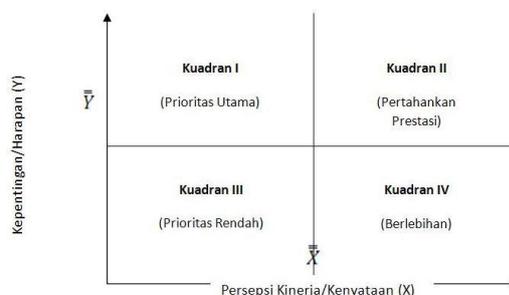
Metode IPA ini mempunyai dua perhitungan dalam menganalisis sebagai berikut:

1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Metode ini untuk mengetahui tingkat kesesuaian seberapa besar pengguna merasakan kepuasan terhadap kinerja yang diberikan dan pihak penyedia memahami apa yang diinginkan pengguna terhadap jasa yang diberikan.

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius IPA memiliki 4 kuadran yang dimana 4 kuadran memiliki arti yang berbeda berikut ini merupakan penjelasan dan gambar tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius IPA:



Gambar 2 Diagram Kartesius

3. METODOLOGI

3.1 Lokasi Penelitian

Terminal Cicaheum merupakan pintu masuk Kota Bandung dari bagian timur, Terminal Cicaheum merupakan salah satu terminal induk di Kota Bandung selain Terminal Leuwi panjang. Terminal ini berada di Jl. Abdul Haris Nasution Kelurahan Cicaheum, Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat

3.2 Pengelohan Data

Pengelohan data dilakukan untuk mengetahui penanganan prioritas terhadap item pertanyaan yang diberikan kepada penumpang dan pengemudi melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Primer

Data primer untuk penelitian ini dilakukan dengan cara langsung ke lokasi penelitian yang berada di Terminal Cicaheum, pengumpulan data primer berupa dokumentasi, identifikasi fasilitas terminal, serta identifikasi SPM Terminal penumpang angkutan jalan, dan survei kuesioner, Pembagian survei kuesioner diberikan kepada pengemudi yang berada di Terminal Cicaheum dan untuk kategori penumpang kendaraan umum tidak hanya yang berada di lokasi penelitian saja lingkungannya yang sebelumnya pernah menggunakan transportasi umum di Terminal Cicaheum. Kuesioner disini memiliki dua kategori, kategori pertama ialah kuesioner tentang pelayanan yang dirasakan atau tersedia dan kategori kedua berupa kuesioner tentang pelayanan yang diharapkan

4.2 Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai dasar penelitian data tersebut didapatkan dari beberapa instansi terkait seperti Dinas Perhubungan Kota Bandung, Badan Pusat Statistik Kota Bandung, dan Open Data Kota Bandung atau Diskominfo Kota Bandung. Data yang diperlukan sebagai informasi adalah data seputar Terminal Cicaheum seperti luasan Terminal dan informasi trayek. Berikut adalah informasi trayek bus dan angkot yang beroperasi di dalam Kota Bandung.

4.3 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

Uji minimal item kuesioner adalah 30 responden dengan distribusi nilai tersebut akan mendekati kurva normal. Pengujian kuesioner untuk membuktikan kuesioner tersebut valid dan reliabel dengan melakukan uji validasi dan reliabilitas.

1. Berdasarkan pengujian
Dapat dilihat pada **Tabel 2** dan **Tabel 3** merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas pada item kinerja dan kepentingan penumpang dan pengemudi

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Penumpang

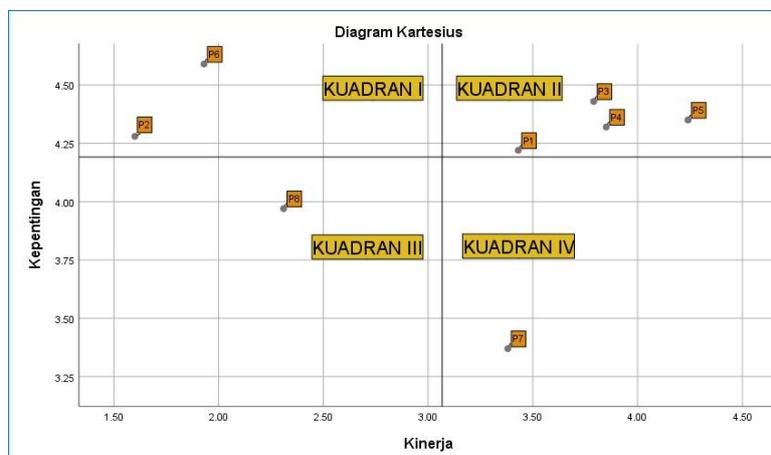
No	Nilai R Hitung Kinerja	Nilai R Hitung Kepentingan	Nilai R Tabel	Cronback Alpha Kinerja	Cronback Alpha Kepentingan	Nilai Cronbach Alpha
1	0,544	0,471	0,361	0,638	0,622	0,60
2	0,487	0,463	0,361	0,638	0,622	0,60
3	0,420	0,482	0,361	0,638	0,622	0,60
4	0,666	0,668	0,361	0,638	0,622	0,60
5	0,498	0,451	0,361	0,638	0,622	0,60
6	0,544	0,433	0,361	0,638	0,622	0,60
7	0,647	0,524	0,361	0,638	0,622	0,60
8	0,559	0,656	0,361	0,638	0,622	0,60

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Pengemudi

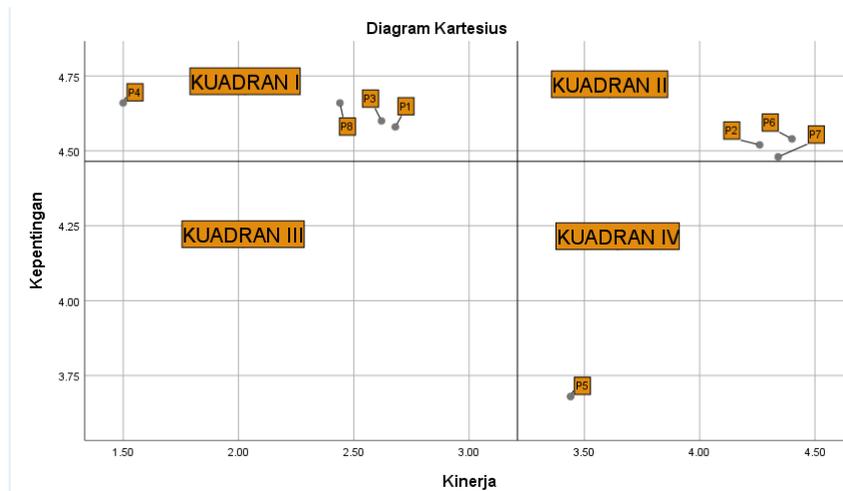
No	Nilai R Hitung Kinerja	Nilai R Hitung Kepentingan	Nilai R Tabel	Cronback Alpha Kinerja	Cronback Alpha Kepentingan	Nilai Cronbach Alpha
1	0,421	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60
2	0,398	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60
3	0,385	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60
4	0,396	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60
5	0,408	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60
6	0,639	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60
7	0,851	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60
8	0,683	0,361	0,361	0,619	0,634	0,60

4.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis dengan menggunakan metode IPA untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan dengan sudut pandang penumpang dan pengemudi angkutan umum di Terminal Cicaheum kota Bandung dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara pada beberapa item pertanyaan, metode IPA mempunyai dua perhitungan dalam menganalisis yang pertama mencari tingkat kesesuaian seberapa besar pengguna merasakan kepuasan terhadap kinerja yang tersedia dengan cara perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan menghasilkan tingkat kesesuaian dan yang kedua mencari diagram kartesius yang menghasilkan empat kuadran yang pertama kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan yang terakhir kuadran IV (berlebihan).



Gambar 2 Diagram Kartesius Penumpang



Gambar 3 Diagram Kartesius Pengemudi

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan:

- a. Pada gambar diagram kartesius penumpang menghasilkan:
 1. Kuadran 1 (Prioritas Utama): fasilitas pos petugas kesehatan, dan fasilitas toilet
 2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi): lajur pejalan kaki, fasilitas petugas keamanan, informasi kedatangan dan keberangkatan, dan fasilitas ruang tunggu
 3. Kuadran 3 (Prioritas rendah): tempat naik turun kendaraan
 4. Kuadran 4 (Berlebihan): rumah makan
- b. Pada gambar diagram kartesius penumpang menghasilkan:
 1. Kuadran 1 (Prioritas Utama): fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan, fasilitas toilet, fasilitas istirahat awak kendaraan, dan fasilitas parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
 2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi): kinerja petugas keamanan, jalur pemberangkatan, dan jalur kedatangan,
 3. Kuadran 3 (Prioritas rendah): tidak ada
 4. Kuadran 4 (Berlebihan): fasilitas perdagangan

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan:

- a. Perancangan kuesioner sebaiknya dilakukan dengan cara terbuka agar responden dapat menuliskan pendapat pribadi terhadap pertanyaan agar memperluas wawasan serta pandangan peneliti untuk mengetahui penyelenggaraan terminal secara luas

DAFTAR RUJUKAN

- Achmad Zultan Mansur, Budi Setiawan, & Yahya, K. (2020). Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara. *PADURAKSA: Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa*.
- Astuti, P., Asteriani, F., Adha Saputra, A., & Amanda Putri, T. (2023). Metode Analytical Hierarchy Process dalam Menentukan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Terminal Bandar Laksamana Indragiri.
- Priambodo, P. B., & Silvia, L. U. (2019). EVALUASI KINERJA TERMINAL INDUK PAL 6 KOTA BANJARMASIN. *MEDIA ILMIAH TEKNIK SIPIL*,
- Kepmen Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun, 1995. (1995). Tentang Terminal Transportasi jalan. Menteri Perhubungan Menteri Perhubungan Indonesia. Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun. (2021). Peraturan Menteri (PM) Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 SPM Terminal Penumpang