

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL TIPE A

KOTA TRENGGALEK

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Muhammdiyah Malang Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun oleh:

Bella Mathia Afaida

201810340311070

JURUSAN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : EVALUASI KINERJA TERMINAL TIPE A KOTA TRENGGALEK

NAMA : BELLA MATHIA AFAIDA

NIM : 201810340311070

Pada hari kamis, tanggal 30 Mei 2024 telah diuji oleh tim penguji.

1. Dr. Ir. Sulianto, MT Dosen Penguji I

2. Aulia Indra Kumalasari, S.T., MT Dosen Penguji II

Disetujui:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Andi Syaiful Amal., MT

Ir. Alik Ansyori., MT

Mengetahui:

Ketua Jurusan Teknik Sipil



Dr. Ir. Sulianto, MT

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bella Mathia Afaida
NIM : 201810340311070
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarims*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulian ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ke tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis.

Malang, 30 Mei 2024

Yang Menyatakan



Bella Mathia Afaida

Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Kota Trenggalek
Evaluation of Type A Terminal Service Performance in Trenggalek City

Bella Mathia Afaida¹, Ir. Andi Syaiful A, MT², Ir. Alik Ansyori A, MT³

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Malang
Kampus III Jl. Raya Tlogomas No.246 Tlp (0341) 464318-19
Faks (0341) 460782
Email : bellaafaida@webmail.um.ac.id

Abstract

Improving terminal service performance is very important to create a smooth, safe, comfortable, orderly and efficient transportation system. The aim of this research is to determine the condition of terminal facilities and service performance of the Surodakan Trenggalek Terminal. The type of method used in this research is a quantitative research method, where data is taken using a questionnaire in the form of statement indicators based on real conditions at the Surodakan Trenggalek Terminal. The results of this data are then processed using the CSI method calculation which produces the current performance of terminal services. Based on the analysis, the service performance of the Surodakan Trenggalek Terminal was obtained at 58.24%, which was in the quite satisfactory category. Then the percentage value of public transport quality performance is 75%, which is in the "Good" category. And the results of the gap analysis test show that the quality of service at the Surodakan terminal obtained an average score of 1.32 with a "Low" classification. This means that customer satisfaction in terms of the quality of service provided at the Surodakan terminal is "Not Good". Therefore, attributes that have a gap value of > -1.32 must receive main improvement priority to improve their service performance by the Surodakan terminal so that service users feel more satisfied or even very satisfied with the services provided by the Surodakan terminal.

Keywords: *Type A Terminal, Service Performance, Customer Satisfaction Index (CSI).*

Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Kota Trenggalek

Evaluation of Type A Terminal Service Performance in Trenggalek City

Bella Mathia Afaida¹, Ir. Andi Syaiful A, MT², Ir. Alik Ansyori A, MT³

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Malang
Kampus III Jl. Raya Tlogomas No.246 Tlp (0341) 464318-19
Faks (0341) 460782

Abstrak

Peningkatan kinerja pelayanan terminal sangatlah penting untuk mewujudkan sistem transportasi yang lancar, aman, nyaman, teratur dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi fasilitas terminal dan kinerja pelayanan Terminal Surodakan Trenggalek. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dimana data diambil dengan menggunakan kuesioner berupa indikator pernyataan berdasarkan kondisi nyata di Terminal Surodakan Trenggalek. Hasil dari data tersebut kemudian diolah dengan perhitungan metode *CSI* yang menghasilkan bagaimana kinerja pelayanan terminal saat ini. Berdasarkan analisis, diperoleh kinerja pelayanan Terminal Surodakan Trenggalek sebesar 58,24% yang berada pada kategori cukup memuaskan. Kemudian untuk nilai presentase kinerja kualitas angkutan umum sebesar 75%, yang berada pada kategori “Baik”. Dan untuk hasil uji analisis gap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di terminal Surodakan memperoleh nilai rerata 1,32 dengan klasifikasi “Rendah”. Hal ini berarti kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan yang diberikan di terminal Surodakan “Kurang Baik”. Oleh karena itu, atribut-atribut yang mempunyai nilai gap >-1,32 harus mendapatkan prioritas perbaikan utama untuk ditingkatkan pelayanan kerjanya oleh pihak terminal Surodakan agar pengguna jasa merasa lebih puas atau bahkan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak terminal Surodakan.

Kata kunci: *Terminal Tipe A, Kinerja Pelayanan, CSI.*

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas nikmat iman, islam, ihsan sehingga masih diberikan hidayat dan taufiq-Nya sehingga masih diberikan kesehatan dan umur yang panjang, dengan ucapan syukur Alhamdulillahirabbil'alamiin. Dengan segala kekuasaan yang diberikan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Kota Trenggalek”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar akademik Sarjana Teknik pada program studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Ucapan *Allahumma sholli ala Sayyidina Muhammad wa ala Ali Sayyidina Muhammad*, saya haturkan keharibaan junjungan kita, kekasih kita, idola kita, sang pemimpin sejati yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang, dari zaman jahiliah menuju zaman Quraniyah, dialah Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafaat dan berjumpu dengan Rasulullah di Yaumul Akhir, aamiin.

Selama proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari banyak keterbatasan dari saya sendiri, terbatasnya wawasan dan ilmu dan kemampuan dalam berbagai hal. Namun dengan niat, usaha, doá dan ikhtiar serta banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya, sehingga saya mampu melewati semuanya hingga terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa. Sebagai ungkapan syukur dan kerendahan hati yang dalam, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., MSi selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Ilyas Masudin, ST., MLogSCM.PH.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Ir. Sulianto., MT selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ir. Andi Syaiful Amal., MT selaku dosen pendamping I yang penuh dengan kesabaran dalam memberikan arahan dan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini. Saya bersyukur bisa mendapatkan dosen pendamping sebaik beliau.
5. Ir. Alik Ansyori., MT selaku dosen pendamping II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga

terselesaikannya skripsi ini. Saya bersyukur bisa mendapatkan dosen pendamping sebaik beliau.

6. Ir. Chairil Saleh., MT selaku dosen wali Teknik Sipil Kelas B 2018 yang mengarahkan saya selama studi di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Teknik khususnya Program Studi Teknik Sipil yang telah memberikan ilmu pengetahuan keteknik sipilan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Ibunda Mutyawati. Perempuan hebat yang tak kenal lelah selalu berjuang untuk kehidupan saya, menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi ini. Ucapan terimakasih tak terhingga atas segala bentuk kasih sayang, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Semoga gelar ini bisa menjadi langkah awal untuk membahagiakan beliau. Semoga Ibu sehat selalu.
9. Begitu juga partner saya Ahmad Yuro Isomuddin Haziq, terima kasih atas segala kebaikan dan dukungannya kepada saya.
10. Shella Fatikasari selaku sahabat seperjuangan saya yang selalu dekat dan bersama.
11. Kemudian kepada adik sepupu saya Vera, terima kasih telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis.
12. Terakhir. Terima kasih kepada diri saya sendiri Bella Mathia Afaida atas kerja keras dan semangatnya, sehingga tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Sekian dan terimakasih.

Malang, 23 Mei 2024

Penulis,

Bella Mathia Afaida

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Transportasi.....	5
a. Pengertian Transportasi.....	5
2.2 Terminal.....	5
a. Pengertian Terminal	5
b. Tipe Terminal.....	5
c. Lokasi Terminal	6
d. Fasilitas – Fasilitas Terminal	8
2.3 Standar Pelayanan Terminal	10
2.4 Angkutan Umum	10
2.5 Trayek Angkutan Umum	11

2.6 Tingkat Pengukuran	12
2.7 Skala Pengukuran	12
2.8 Kualitas Pelayanan	13
2.8.1 Waktu Putar	13
2.8.2 <i>Headway</i>	14
2.8.3 Waktu Tunggu	14
2.8.4 Kecepatan Perjalanan	15
2.8.5 Waktu Perjalanan	15
2.9 Populasi Dan Sampel Penelitian	16
2.10 <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
2.11 Peneliti Terdahulu	17
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Diagram Alir	21
3.4 Mulai	23
3.5 Jenis Dan Sumber Data	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Teknik Analisa Data	24
3.8 Penentuan Jumlah Sampel	25
3.9 Desain Kuesioner	25
3.10 Indikator Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa	26
3.11 Hasil Dan Pembahasan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Terminal Surodakan	30
4.2 Jaringan Pelayanan Terminal Surodakan	30
4.2.1 Rute/Trayek Terminal	30
4.3 Kondisi Eksisting Terminal	31

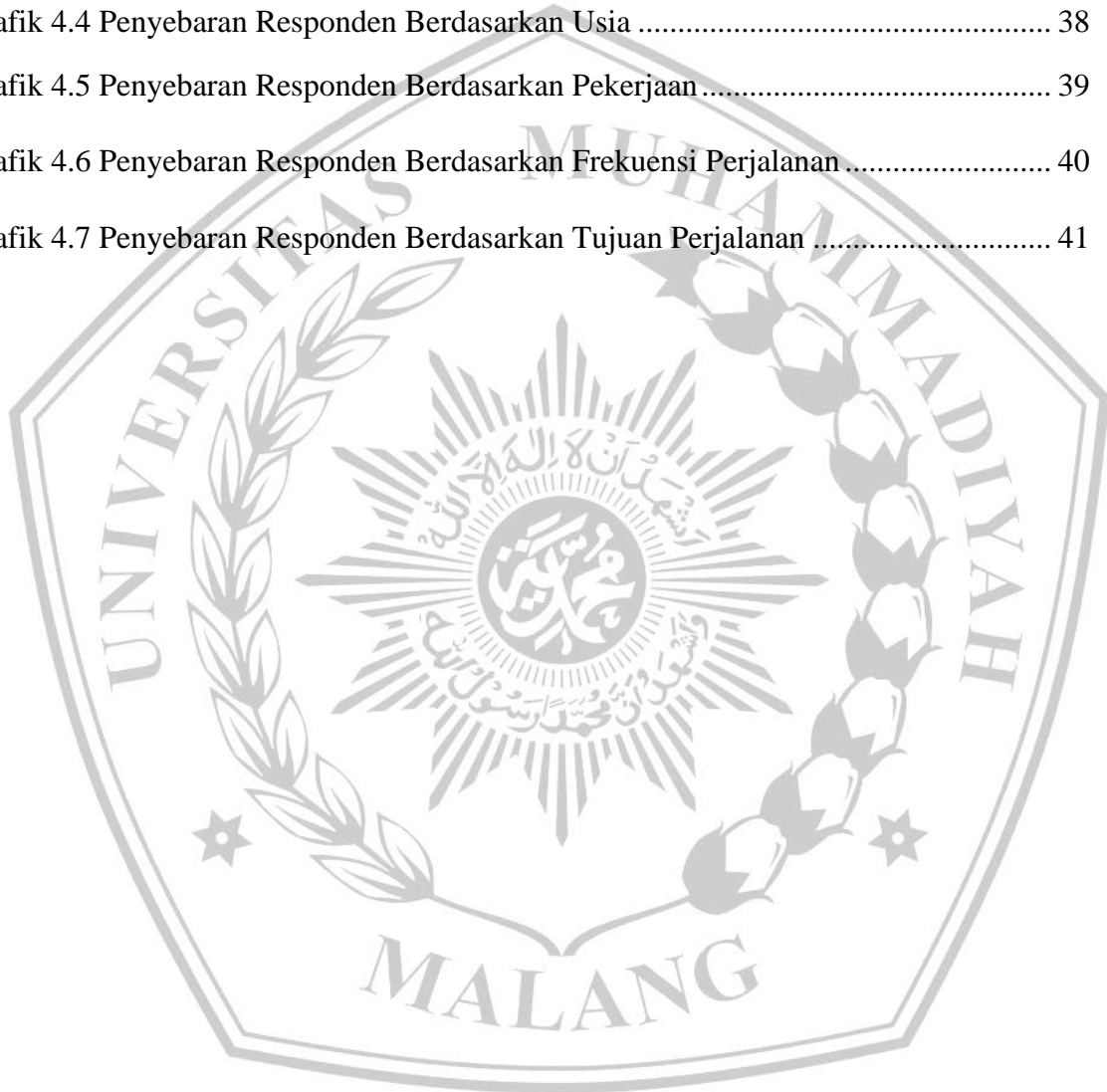
4.4 Analisa Kualitas Pelayanan Teknis.....	31
4.4.1 Headway	31
4.4.2 Waktu Tunggu	32
4.4.3 Waktu Putar	33
4.4.4 Waktu Perjalanan	33
4.4.5 Kecepatan Perjalanan.....	33
4.4.6 Waktu Perjalanan	34
4.4.6 Daya Tampung Parkir	35
4.5 Data Jumlah Bus Dan Penumpang.....	36
4.6 Fasilitas - Fasilitas Yang Ada Di Terminal.....	38
4.7 Profil Responden Di Terminal.....	43
4.7.1 Jenis Kelamin.....	43
4.7.2 Usia.....	44
4.7.3 Pekerjaan.....	45
4.7.4 Frekuensi Perjalanan.....	46
4.7.5 Tujuan Perjalanan	47
4.8 Analisis Jenis Pelayanan Terminal Surodakan	48
4.9 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> Pengguna Jasa.....	49
4.10 Analisa Gap Kesenjangan Kinerja Dan Harapan.....	49
BAB V	51
KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Hubungan Terminal Dengan Pelayanan Angkutan Penumpang.....	6
Table 2.2 Kebutuhan Luas Fasilitas Dalam Terminal	7
Table 2.3 Indikator Standar Pelayanan Kendaraan Angkutan Umum.....	14
Table 3.1 Parameter Indicator Pelayanan Pengguna Jasa.....	21
Table 4.1 Data Armada Bus AKAP Dan AKDP	24
Tabel 4.2 Headway Rata – Rata Kedatangan.....	25
Table 4.3 Headway Rata – Rata Keberangkatan	26
Table 4.4 Waktu Tunggu Kendaraan AKAP Dan AKDP.....	26
Table 4.5 Kriteria Penilaian Indikator Kinerja Angkutan Umum.....	28
Table 4.6 Hasil Analisa Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	28
Table 4.7 Penilaian Kinerja Angkutan Umum Dengan <i>World Bank</i>	29
Table 4.8 Penentuan Satuan Ruang Parker	29
Table 4.9 Data Jumlah Bus AKAP Dan AKDP Masuk Ke Terminal	30
Table 4.10 Data Jumlah Penumpang AKAP Dan AKADP	31
Table 4.11 Analisis Sarana Kebutuhan Luas Fasilitas Yang Ada Di Terminal.....	32
Table 4.12 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Table 4.13 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia	38
Table 4.14 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	39
Table 4.15 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan	40
Table 4.16 Analisa Jenis Pelayanan Terminal	41
Table 4.17 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> Pengguna Jasa.....	50
Table 4.18 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	44
Table 4.19 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	44
Table 4.20 Hasil Analisa <i>Servqual</i> (Gap)	46
Table 4.21 Interval Pengukuran Selisih Gap	47
Table 4.22 Perbaikan Prioritas Pelayanan	49

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Pertumbuhan Jumlah Bus AKAP Dan AKDP Tahun 2018-2022	31
Grafik 4.2 Pertumbuhan Penumpang AKAP Dan AKDP Tahun 2018-2022	31
Grafik 4.3 Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Grafik 4.4 Penyebaran Responden Berdasarkan Usia	38
Grafik 4.5 Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Grafik 4.6 Penyebaran Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	40
Grafik 4.7 Penyebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	41



DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri. 1995. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 *Tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta: Departemen Perhubungan
- Keputusan Menteri. 1995. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 *Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta: Direktorat Jendral Perhubungan Darat.
- Keputusan Menteri. 1995. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 *Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta: Direktorat Jendral Perhubungan Darat.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 *tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum*. Jakarta: Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. 1996. Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor 272 Tahun 1996 *tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir*. Jakarta: Direktur Jendral Perhubungan Darat.
- Peraturan Menteri Perhubungan. 2013. Peraturan Menteri No. 98 tahun 2013 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Jakarta: Direktorat Jendral Perhubungan Darat.
- Standar Dirjen Perhubungan Darat. SK.687/AJ.206/DRJD/2002. *Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta: Direktur Jendral Perhubungan Darat.
- Peraturan Menteri Perhubungan. 2012. Peraturan Menteri No. 10 Tahun 2012 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Jakarta: Direktorat Jendral Perhubungan Darat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Analisa Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Miro, Fadel. (2005). *Pengantar Sistem Transportasi: untuk mahasiswa, perencana, dan praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Mustika Handayani, Sudarno, Muhammad Amin. (2020). Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo. **Journal RICE (Review in Civil Engineering)** (p-ISSN: [2614-3100](#) and e-ISSN: [2614-3119](#)).
- Bagus Priambodo Prima, Utami Sylvia Lestari. (2019). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Pal 6 Kota Banjarmasin. *Media Ilmiah Teknik Sipil*, Volume 7, Nomor 2, Juni 2019: 61-70.
- Anton Hefyansyah, L. Deny Siahaan & Sarinah Sihombing. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik - Vol. 07 No. 01*, Maret 2020, SSN 2355-4721.
- I Made Putra U, Sri Yuniarti. (2020). Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Tanjung Priok). *Jurnal Teknik Sipil-Arsitektur Vol. 19 No. 2* (2020).
- Ratih Retnoningrum. (2018). Analisa Kinerja Operasional Angkutan Kota Rute Wonosobo – Mojotengah. *Jurnal Teknik Sipil Vol. 8 No. 2*, Juni 2018.
- Gary Raya Prima. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Sipil Vol 6, No. 2*, Oktober 2020, pp 129 -140 (p- ISSN 2443- 1729 dan e- ISSN 2549-3973).
- Sinollah & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual* – Parauraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Toko Mayang Collection Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, Volume 4, Nomor 1, Februari 2019.
- Radar Tulungagung. (30 Oktober 2023). Antisipasi lonjakan balik terminal Trenggalek. Di akses pada tanggal 15 Februari 2024, dari <https://radartulungagung.jawapos.com/trenggalek/amp/76793898/antisipasi-lonjakan-balik-terminal-trenggalek-siapkan-angkutan-jenis-ini>

Pemerintah Kabupaten Trenggalek. (4 November 2013). Data Umum Wilaya Kabupaten Trenggalek. Di akses pada tanggal 2 September 2023, dari <https://pertanian.jatimprov.go.id/kab-trenggalek/>





SURAT KETERANGAN LOLOS PLAGIASI

Mahasiswa/i atas nama,

Nama : Bella Mathia Afaida

NIM : 201810340311070

Telah dinyatakan memenuhi standar maksimum plagiasi dengan hasil,

BAB 1	1	%	≤ 10%
BAB 2	22	%	≤ 25%
BAB 3	15	%	≤ 35%
BAB 4	13	%	≤ 15%
BAB 5	2	%	≤ 5%
Naskah Publikasi	15	%	≤ 20%

Malang, 11 Juni 2024

Sandi Wahyudiono, ST., MT

