

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan fasilitas pendukung kegiatan manusia yang tidak dapat dipisahkan dari aspek-aspek aktivitas kehidupan. Transportasi sudah menjadi kebutuhan dasar manusia, sebab tanpa transportasi manusia dapat terisolasi dan tidak dapat melakukan suatu mobilitas atau pergerakan. Suatu pergerakan dapat dilakukan dengan menggunakan kendaraan, baik itu kendaraan pribadi maupun kendaraan umum, seperti roda dua, roda empat atau bahkan lebih. “Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan yang melakukan pengangkutan atau pemindahan muatan yang terdiri dari barang dan manusia dari tempat ke tempat lainnya” (Tamara, 2011).

Dalam UU RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, transportasi adalah “Sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara”. Transportasi dapat dikatakan sebagai alat yang dapat mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas yang jaraknya tidak dekat.

Peran transportasi saat ini sangat penting dalam kehidupan, sebab manusia merupakan makhluk dinamis yang senantiasa beraktivitas dan bergerak. Kedinamisan tersebut dapat muncul karena adanya suatu kebutuhan, baik itu kebutuhan material, kebutuhan sosial, dan rasa ingin tahu dari manusia itu sendiri. Dalam aktivitas dan pergerakan manusia, hakikatnya sejalan dengan peningkatan kebutuhan manusia terhadap sarana transportasi. Adisasmita (2011) mengatakan bahwa “sarana transportasi dapat berjalan dengan lancar apabila memperhatikan beberapa elemen, yakni kendaraan, jalan, terminal dan muatan”. Dari keempat elemen tersebut, terminal mempunyai peranan yang sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan sarana transportasi masyarakat. Terminal menjadi bagian dari sistem pelayanan publik sebagai simpul dari suatu rangkaian jaringan transportasi jalan. Keberadaan terminal sangat vital dalam penyelenggaraan angkutan umum, karena terminal merupakan tempat bertemunya antara sopir

angkutan umum dan penumpang, tempat menaikkan dan menurunkan penumpang serta tempat istirahat bagi kendaraan umum.

Peraturan Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Perhubungan RI tahun 1997 menjelaskan bahwa :

“Terminal merupakan simpul transportasi yang menempati tata guna lahan tertentu dan berfungsi mempertemukan antara muatan (manusia dan barang) dengan moda transportasi tertentu. Terminal berfungsi sebagai berikut.

- a. Bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas dan informasi (pelataran parkir, ruang tunggu, papan informasi, toilet, loket, dll) serta fasilitas parkir bagi kendaraan pribadi atau kendaraan penumpang.
- b. Bagi pemerintah, yaitu menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus kendaraan.
- c. Bagi pengusaha jasa angkutan, untuk pengaturan pelayanan operasi bus, menyediakan fasilitas istirahat dan informasi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.”

Di provinsi Jawa Barat, terdapat salah satu kabupaten yang letaknya cukup strategis yakni Kabupaten Cianjur. Hal ini dikarenakan Kabupaten Cianjur dilintasi oleh antar jalur Jakarta-Bandung, Bogor-Bandung, dan Sukabumi-Bandung, dimana daerah-daerah tersebut adalah daerah yang paling sering dikunjungi oleh penduduk khususnya penduduk Jawa Barat. Kabupaten Cianjur memiliki luas wilayah 361.435 hektar terdiri atas 32 kecamatan, 6 kelurahan dan 354 desa. Dalam RTRW Kabupaten Cianjur dijelaskan bahwa saat ini Kabupaten Cianjur memiliki dua terminal tipe B, yang memiliki peran melayani kendaraan angkutan kota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan (ANGKOT), dan angkutan perdesaan (ANGDES). Kedua terminal ini diantaranya Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango.

Terminal Pasir Hayam yaitu terminal penumpang yang terletak di Desa Sirnagalih Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur. Terminal ini merupakan hasil relokasi yang sebelumnya bernama Terminal Joglo dan terletak di pusat kota. Relokasi dilakukan ke kawasan pinggiran kota dengan tujuan agar tidak menimbulkan kemacetan seperti di Terminal Joglo. Kondisi Terminal Pasir Hayam saat ini lebih ramai setelah didirikannya Pasar Induk Cianjur dan pusat perbelanjaan modern yang tidak jauh dari kawasan terminal. Aktivitas pengguna di dalam area terminal sangat terlihat, dengan banyaknya sopir angkutan umum

yang menggunakan terminal sebagai tempat beristirahat dan memberhentikan kendaraannya. Selain itu, penumpang juga terlihat banyak yang menggunakan angkutan umum dari dalam area terminal meskipun masih ada beberapa penumpang yang menaikki angkutan umum di luar area terminal.

Sedangkan Terminal Rawabango yaitu terminal penumpang yang terletak di Desa Bojong Kecamatan Karangtengah Kabupaten Cianjur. Sama halnya dengan Terminal Pasir Hayam, terminal ini juga merupakan hasil relokasi seiring dengan meningkatnya tingkat kemacetan lalu lintas disekitar area terminal. Sebelumnya terminal ini bernama Terminal Cianjur Muka dan terletak di pusat kota Cianjur. Kondisi Terminal Rawabango saat ini cenderung sangat sepi dan tidak menunjukkan adanya aktivitas pengguna terminal. Para penumpang lebih memilih untuk menunggu angkutan di luar terminal. Hal ini mengakibatkan sopir angkutan umum tidak memberhentikan kendaraannya di dalam terminal karena tidak adanya penumpang yang berada di dalam area terminal. Mereka lebih memilih untuk menaikkan dan menurunkan penumpang di luar area Terminal Rawabango.

Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango merupakan terminal penumpang dengan tipe yang sama, yakni tipe B. Maka seharusnya kedua terminal ini memiliki kualitas daya layan yang sama pula. Namun pada kenyataannya, Terminal Pasir Hayam jauh lebih ramai daripada Terminal Rawabango.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas daya layan kedua terminal tersebut serta perbedaannya yang dikemas dalam judul **“Persepsi Pengguna terhadap Daya Layan Terminal di Kabupaten Cianjur (Studi Kasus: Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango)”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

- a. Bagaimana persepsi pengguna terhadap daya layan Terminal Pasir Hayam ?
- b. Bagaimana persepsi pengguna terhadap daya layan Terminal Rawabango ?
- c. Bagaimana perbedaan kualitas daya layan Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango berdasarkan persepsi pengguna ?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka disusunlah tujuan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut.

- a. Untuk mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap daya layan Terminal Pasir Hayam.
- b. Untuk mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap daya layan Terminal Rawabango.
- c. Untuk mengetahui perbedaan kualitas daya layan Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango berdasarkan persepsi pengguna.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya, terutama pihak-pihak berikut ini.

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi masyarakat mengenai daya layan terminal yang berada di Kabupaten Cianjur.

- b. Bagi Pemerintah (*Stakeholder*)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai persepsi pengguna terhadap kondisi terminal yang berada di Kabupaten Cianjur serta menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam mengambil kebijakan.

- c. Bagi Ilmu Geografi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan, sumber data dan sumbangsih terhadap ilmu geografi, seperti dalam geografi pembangunan dan perencanaan wilayah.

- d. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai persepsi pengguna terminal terhadap daya layan terminal tersebut sebagai bahan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait.

1.4 Struktur Organisasi

Penelitian ini secara garis besar dibagi menjadi lima bagian, antara lain.

BAB I Pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur organisasi, dan keaslian penelitian.

BAB II Kajian Pustaka, pada bab ini berisi tentang kajian pustaka seperti teori-teori yang mendasari, relevan dan terkait permasalahan yang dihadapi dalam penelitian terutama yang berkaitan dengan daya layan terminal dan persepsi pengguna.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini memaparkan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, pada bab ini berisi tentang temuan penelitian, seperti kondisi geografis, persepsi terhadap daya layan terminal serta perbedaan kualitas daya layan kedua terminal.

BAB V Penutup, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian serta rekomendasi peneliti untuk beberapa pihak terkait.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini mencakup penelitian terdahulu yang relevan, baik yang memiliki kesamaan tema, masalah, metode penelitian, ataupun lokasi penelitian. Penelitian ini memiliki fokus berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, yakni hanya mengkomparasikan daya layan dua terminal serta melihat perbedaan daya layan dari kedua terminal. Adapun penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Tahun	Judul	Masalah	Tujuan	Metode	Hasil
1	Mentari dan Su Ritohardoyo	2015	Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi berdasar pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perbedaan kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan di kedua terminal. 2. Bagaimana perbedaan antara kualitas pelayanan di kedua terminal berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan 3. Bagaimana perbedaan keterjangkauan pelayanan 4. Bagaimana arahan pengembangan untuk peningkatan kepuasan masyarakat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendiskripsikan perbedaan kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan di kedua terminal 2. Menjelaskan perbedaan antara kualitas pelayanan di kedua terminal berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan 3. Mengetahui perbedaan keterjangkauan pelayanan 4. Mengetahui arahan pengembangan untuk peningkatan kepuasan masyarakat. 	Metode yang digunakan yakni metode deskriptif berdasarkan hasil wawancara kepada responden yang diambil melalui teknik sampling aksidental.	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah dan jenis fasilitas pelayanan yang terdapat di terminal Giwangan dan Tirtonadi berbeda. Diantara lima indikator kepuasan pelayanan terminal, hanya indikator <i>Tangibles</i> yang berbeda di terminal Giwangan dan Tirtonadi. Empat indikator lainnya, <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i> relatif sama pada tingkat kepuasan kategori cukup puas. Letak lokasi terminal Giwangan dan Tirtonadi berdasarkan sebagian besar pengguna pelayanan bahwa lokasi terminal tidak mempengaruhi mereka dalam hal memanfaatkan kedua terminal.

2	Muhammad Maskan, Alifiulahtin Utaminingsih dan Bambang Soepeno	2014	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang	Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang ?	Tujuan dalam penelitian ini yakni untuk menganalisis kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif berdasarkan hasil wawancara kepada 30 responden dan menganalisisnya dengan menggunakan teknik <i>mean</i> atau rata-rata	Kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik dengan skor rata-rata (<i>mean</i>) sebesar 2,86. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa terminal, maka ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh Pemda Kota Malang, yaitu: menambahkan fasilitas WIFI gratis di terminal, membenahi tata ruang dan ekterior ruangan terminal, kebersihan dan kesejukan ruangan dan lingkungan terminal. Selanjutnya, juga meningkatkan kehandalan dalam pelayanan, berupa kemudahan masyarakat pengguna jasa terminal apabila ada permasalahan untuk berkonsultasi kepada petugas maupun pimpinan apabila dibutuhkan guna pemberian pelayanan prima.
---	--	------	--	---	---	---	--

3	Ni Luh Putu Hariastuti dan Dwi Rifki Ardiansyah	2013	Peningkatan Kualitas Layanan kepada Pelanggan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa kriteria kualitas layanan yang masih perlu di perbaiki berdasarkan metode Servqual ? 2. Apa rekomendasi perbaikan dari kriteria kualitas layanan yang diperbaiki berdasarkan metode TRIZ ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi kriteria kualitas layanan yang masih perlu harus diperbaiki (nilai gap tertinggi) berdasarkan metode Servqual. 2. Memberikan rekomendasi perbaikan dari kriteria kualitas layanan yang diperbaiki berdasarkan metode TRIZ. 	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode Servqual dan metode TRIZ.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua kriteria layanan memiliki nilai <i>Servqual</i> negatif, ini berarti bahwa harapan pelanggan masih lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi pelanggan atau dengan kata lain bahwa pelanggan menginginkan layanan yang seharusnya mereka terima lebih dari apa yang saat ini mereka rasakan.
4	M. Taufiq Yuda Saputra dan A. Agung Gde Kartika	<i>Tanpa Tahun</i>	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan di terminal ? 2. Atribut pelayanan apa yang paling berpengaruh ? 3. Bagaimana korelasi antara karakteristik pengguna jasa dengan penilaian atribut pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan di terminal 2. Untuk mengetahui atribut pelayanan yang paling berpengaruh 3. Untuk mengetahui korelasi antara karakteristik pengguna jasa 	Metode yang digunakan yakni metode survey dengan analisis yang dilakukan yakni menghitung <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , uji T-test,	Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang di dalam Terminal Makassar Metro 63,33 persen yang masuk kriteria cukup puas, nilai indeks kepuasan penumpang di luar terminal 49,62 persen yang masuk kriteria Cukup Puas dan nilai indeks kepuasan kru angkutan umum di Terminal Makassar Metro 65,31 persen yang masuk kriteria cukup puas atas

				di Terminal Makassar Metro ?	dengan penilaian atribut pelayanan di Terminal Makassar Metro.	<i>Analysis Of Variance</i> dan analisis korelasi.	kinerja pelayanan di terminal. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh di Terminal Makassar Metro yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain waktu menunggu kedatangan dan keberangkatan angkutan umum, sistem informasi pelayanan, penertiban buruh bagasi dan calo, kondisi jalan, ruang tunggu, bengkel, ruang istirahat kru angkutan umum, tempat cuci angkutan umum, toilet dan penerangan di malam hari. Karakteristik penumpang di dalam terminal, penumpang di luar terminal dan kru angkutan umum di terminal memiliki hubungan dalam penilaian/persepsi terhadap atribut-atribut pelayanan yang dirasakan di Terminal Makassar Metro.
--	--	--	--	------------------------------	--	--	---

5	Muhammad Haerus Salam, Shanti Kirana Anggraeni dan Nurul Umami	<i>Tanpa Tahun</i>	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa atribut terminal yang dianggap penting ? 2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan di terminal ? 3. Bagaimana strategi perbaikan kinerja pelayanan atribut terminal ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menentukan atribut terminal yang dianggap penting. 2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan di terminal. 3. Untuk menganalisa strategi perbaikan kinerja pelayanan atribut terminal. 	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dimana metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dimana metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.	Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 69.89% yang masuk kriteria puas dan nilai indeks kepuasan supir sebesar 70.54% yang masuk kriteria puas. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh di Terminal Seruni Kota Cilegon yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain ketepatan jadwal kedatangan, lokasi terminal yang dekat jalan utama, kemacetan arah masuk dan keluar, mudahnya akses masuk dan keluar kendaraan ke terminal, kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa, luas gerbang masuk dan keluar yang memadai, ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket, kemacetan arah masuk dan
---	--	--------------------	--	--	---	--	--

							keluar terminal dan kondisi jalan yang baik menuju terminal. Adapun atribut terminal yang segera mungkin untuk dilakukan perbaikan adalah ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal.
6	Tamara Aulia	2011	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar	Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas ?	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda (<i>multi linear regression</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas <i>Realibility</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), <i>Empathy</i> (X3), <i>Tangible</i> (X4), dan <i>Responsiveness</i> (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.