

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA TERMINAL LEUWIPANJANG KOTA
BANDUNG

Ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh:

DELLA VINA FUDLA

16.I.0290

PRODI STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
2020

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA TERMINAL LEUWIPANJANG KOTA
BANDUNG

Ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh:

DELLA VINA FUDLA

16.I.0290

PRODI STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
2020

HALAMAN PERSETUJUAN
(EVALUASI KINERJA TERMINAL LEUWIPANJANG KOTA BANDUNG)
(PERFORMANCE EVALUATION OF LEUWIPANJANG TERMINAL BANDUNG CITY)


Disusun oleh :

DELLA VINA FUDLA

16.I.0290

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Dr. SITI MAIMUNAH, S.Si, M.S.E, M.A
NIP. 19780523 200312 2 001

Tanggal :

Pembimbing II



ALFAN BAHARUDDIN, S.SiL, M.T.
NIP. 19840923 200812 1 00

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

(EVALUASI KINERJA TERMINAL LEUWIPANJANG KOTA BANDUNG)

(PERFORMANCE EVALUATION OF LEUWIPANJANG TERMINAL BANDUNG CITY)

Disusun oleh:

DELLA VINA FUDLA

16.I.0290

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 19 Agustus 2020

Ketua Sidang

Tanda tangan

Dr. SITI MAIMUNAH, S.Si, M.S.E, M.A
NIP. 19780523 200312 2 001

Penguji I

Tanda tangan

PIPIT RUSMANDANI, S.ST.,M.T
NIP. 19850605 200812 2 002

Penguji II

Tanda tangan

TRI SUSILA HIDAYATI, S.Pd., M.Si.
NIP. 19620926 1998601 2 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Diploma IV
Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Hanendyo Putro, ATD, MT
NIP. 19700519 199301 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DELLA VINA FUDLA

Notar : 16.I.0290

Program Studi : Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/ lembaga lain, kecuali secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa skripsi bebas dari unsur- unsur plagiasi dan apabila skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/ atau sanksi hukuman yang berlaku.

Tegal, 19 Agustus 2020

Yang menyatakan,

DELLA VINA FUDLA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung". Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan pemenuhan nilai kelulusan program studi D.IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan (MKTJ). Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E, M.A selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
2. Bapak Hanendyo Putro, M.T., selaku Kepala Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan;
3. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E, M.A selaku dosen pembimbing I
4. Bapak Alfian Baharuddin, S.Si.T., M.T. selaku dosen pembimbing II
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan.
6. Rekan-rekan DIV.MKTJ angkatan VI serta kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Walaupun demikian dalam skripsi ini penulis menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Hormat Saya

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
HALAMAN PERNYATAAN	III
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR LAMPIRAN	X
INTISARI	XI
ABSTRACT	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Tujuan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Terminal	5
II.2 Tipe Terminal	5
II.3 Klasifikasi Kelas Terminal	5
II.4 Fasilitas Utama Terminal	6
II.5 Fasilitas Penunjang Terminal	8
II.6 Pengoperasian Terminal	9
II.7 Pola Pergerakan Manusia dan Kendaraan	10
II.8 Standar Operasional Pengoperasian Terminal	10
II.9 Standar Pelayanan Terminal Penumpang	10
BAB III METODE PENELITIAN	13
III.1 Lokasi Studi	13
III.2 Bagan Alir Penelitian	17
III.3 Metode Pengumpulan Data	17

III.4 Metode Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	23
IV.1 Sejarah dan Profil Terminal Leuwipanjang	23
IV.2 Kriteria Penetapan Kelas Terminal Leuwipanjang	26
IV.2.1 Tingkat Permintaan Angkutan.....	27
IV.2.2 Keterpaduan Pelayanan Angkutan.....	27
IV.2.3 Simpul Asal dan Tujuan Angkutan serta Jumlah Trayek.....	28
IV.2.4 Jenis Pelayanan Angkutan.....	30
IV.2.5 Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang	31
IV.3 Penilaian Pada Pelayanan Terminal Leuwipanjang dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	35
IV.3.1 Deskripsi Responden	37
IV.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	40
IV.3.3 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	44
IV.3.4 Diagram Kartesius	47
IV.4 Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung.....	51
IV.4.1 Kinerja dan kompetensi sumber daya manusia	52
IV.4.2 Pemanfaatan dan kebersihan fasilitas utama dan fasilitas penunjang.....	54
IV.4.3 Pelaksanaan standar operasional prosedur terminal.....	61
IV.4.4 Pemanfaatan teknologi	61
IV.4.5 Keselamatan, keamanan dan kelancaran lalu lintas.....	63
BAB V PENUTUP	65
V.1 Kesimpulan.....	65
V.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Peta Kota Bandung	13
Gambar III. 2 Layout Terminal Leuwipanjang	14
Gambar III. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar III. 4 Bagan alir penelitian	17
Gambar IV. 1 Bangunan Utama Terminal Leuwipanjang	23
Gambar IV. 2 Jalur Keberangkatan Angkutan Umum.....	30
Gambar IV. 3 Ruang Tunggu Pengguna Terminal	31
Gambar IV. 4 Grafik Rekapitulasi Jawaban Responden	42
Gambar IV. 5 Diagram Kartesius Kinerja Terminal Leuwipanjang	48
Gambar IV. 6 Kegiatan Pengarahan Sebelum Pengoperasian Terminal.....	52
Gambar IV. 7 Fasilitas Ruang Baca	55
Gambar IV. 8 Fasilitas Ruang Khusus Ibu Menyusui Dan Bayi	55
Gambar IV. 9 Fasilitas Peribadatan Dan Fasilitas Petugas Pembersihan.....	57
Gambar IV. 10 Ruang Terbuka Hijau Pada Bagian Depan Terminal Leuwipanjang	58
Gambar IV. 11 Tempat Parkir Kendaraan Umum	59
Gambar IV. 12 Tempat Parkir Kendaraan Pribadi.....	60
Gambar IV. 13 Pemeriksaan Kondisi Bus Dan Awak Bus Serta Kelengkapan Administrasi ...	61
Gambar IV. 14 Papan Informasi Di Terminal Leuwipanjang	62

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Tabel Potensi Kendaraan Bermotor Per Jenis	15
Tabel IV. 1 Analisis Tingkat Permintaan Angkutan Umum Terminal Leuwipanjang.....	27
Tabel IV. 2 Analisis Keterpaduan Pelayanan Angkutan Terminal Leuwipanjang	28
Tabel IV. 3 Analisis Simpul Asal Dan Tujuan Angkutan Serta Jumlah Trayek Terminal Leuwipanjang	29
Tabel IV. 4 Analisis Jenis Pelayanan Angkutan Terminal Leuwipanjang	31
Tabel IV. 5 Analisis Fasilitas Utama Dan Fasilitas Penunjang Terminal Leuwipanjang.....	32
Tabel IV. 6 Analisis penetapan kriteria kelas Terminal Leuwipanjang	35
Tabel IV. 7 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel IV. 8 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel IV. 9 Analisis Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	38
Tabel IV. 10 Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel IV. 11 Analisis Responden Berdasarkan Penghasilan Setiap Bulan	40
Tabel IV. 12 Distribusi Frekuensi Nilai Kepuasan.....	41
Tabel IV. 13 Distribusi Frekuensi Nilai Kepentingan.....	41
Tabel IV. 14 Rata- rata Penilaian Kepuasan Dan Kepentingan	42
Tabel IV. 15 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	45
Tabel IV. 16 Struktur Organisasi Terminal Penumpang Tipe A.....	52
Tabel IV. 17 Fasilitas Terminal Pada Kuadran I.....	54
Tabel IV. 18 Fasilitas Terminal Pada Kuadran II	56
Tabel IV. 19 Fasilitas Terminal Pada Kuadran III	58
Tabel IV. 20 Fasilitas Terminal Pada Kuadran IV.....	59
Tabel IV. 21 Pemanfaatan Teknologi Terminal Leuwipanjang.....	62
Tabel IV. 22 Pernyataan Keselamatan, Keamanan Dan Kelancaran Lalu Lintas	63
Tabel IV. 23 Pengaturan Personil Terminal Penumpang Tipe A	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kriteria Teknis Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A.....	74
Lampiran II : Pengaturan Personil Terminal Penumpang Tipe A	80
Lampiran III : Bagan Alir Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A.....	84
Lampiran IV: Daftar Trayek Angkutan Umum Terminal Leuwipanjang.....	88
Lampiran V : Hasil Uji Validitas pada Penilaian Kepentingan.....	91
Lampiran VI : Hasil Uji Reliabilitas pada Penilaian Kepentingan	103
Lampiran VII : Hasil Uji Validitas pada Penilaian Kepuasan	105
Lampiran VIII : Hasil Uji Reabilitas pada Penilaian Kepuasan	119
Lampiran IX : <i>Google Form</i> Penilaian Pengguna Terminal.....	121
Lampiran X : Karakteristik Responden	133

INTISARI

Bertambahnya jumlah penduduk dan penggunaan kendaraan pribadi yang terjadi pada Kota Bandung juga mempengaruhi pengoperasian dan kinerja pada Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dengan Tipe A antara lain pada kelas pada terminal, penilaian pada pelayanan dan kinerja pada Terminal Leuwipanjang. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kriteria kelas terminal, mengetahui perbaikan pelayanan terminal dan mengetahui kinerja yang perlu perbaikan dalam operasional di Terminal Leuwipanjang untuk itu dilakukan penentuan kelas terminal sesuai peraturan SK.6251 tahun 2017 sedangkan untuk mengetahui penilaian pengguna pada pelayanan dan kinerja terminal dilakukan analisis metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan penilaian menggunakan *google form* yang disebarkan kepada pengguna terminal dengan hasilnya yang masuk pada kuadran I dan II yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan sedangkan pada kuadran III dan IV tidak perlu perbaikan pelayanannya dalam penentuan kelas terminal dilakukan dengan wawancara pada 5 indikator yang disesuaikan dengan kondisi eksisting, penilaian dari pengguna menggunakan *google form* yang terdapat sebanyak 46 pertanyaan dengan penilaian kepuasan dan kepentingan kemudian dilakukan analisis dengan metode IPA untuk melihat pelayanan yang masuk pada kuadran I dan II sebagai prioritas utama dalam perbaikan pada pelayanan terminal sedangkan kinerja terminal dilakukan sesuai dengan PM 132 tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Hasil dari penelitian kelas Terminal Leuwipanjang tipe A sesuai dengan aturan SK.6251 tahun 2017 ini masuk pada kategori kelas 2 perlu penyesuaian indikator tingkat perminataan angkutan, simpul asal dan tujuan angkutan serta jumlah trayek terminal dan jumlah personil, hasil analisis metode IPA yang perlu prioritas utama dalam perbaikan dan pelayanan yang masuk pada kuadran I dan II sedangkan untuk evaluasi kinerja yang perlu perbaikan kinerja dan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan dan kebersihan fasilitas utama dan penunjang, pemanfaatan teknologi dan keselamatan, keamanan dan kelancaran lalu lintas.

Kata Kunci : *Kriteria, Kinerja, Terminal Leuwipanjang, Metode IPA (Importance Performance Analysis)*

ABSTRACT

The increasing number of residents and the use of private vehicles that occur in Bandung City also affect the operation and performance of the Leuwipanjang Terminal in Bandung City with Type A, including the class at the terminal, an assessment of service and performance at the Leuwipanjang Terminal. The purpose of this study is to determine the criteria for terminal class, to find out improvements in terminal services and to find out the performance that needs improvement in operations at the Leuwipanjang Terminal for that to determine the terminal class according to the SK.6251 regulation of 2017, while to find out user ratings on terminal services and performance is carried out. Analysis of the IPA (Importance Performance Analysis) method with an assessment using google form which is distributed to terminal users with the results entering quadrants I and II which are the top priority for service improvement, while in quadrants III and IV there is no need to improve services in determining terminal class. interviews on 5 indicators that are adjusted to existing conditions, assessments from users using google form which contain 46 questions with an assessment of satisfaction and importance then an analysis is carried out using the IPA method to see the service y which are included in quadrants I and II as the main priority in repairing terminal services while terminal performance is carried out in accordance with PM 132 of 2015 concerning the administration of road transport passenger terminals.

The results of the research for the Leuwipanjang Terminal class type A in accordance with the SK.6251 regulation in 2017 are included in the class 2 category, it is necessary to adjust the level of transportation demand indicators, the origin and destination nodes as well as the number of terminal routes and the number of personnel, the results of the IPA method analysis that need top priority in the repair and services that are included in quadrants I and II, while for performance evaluation that needs to improve the performance and competence of human resources, the use and cleanliness of main and supporting facilities, the use of technology and safety, security and smooth traffic.

Keywords: *Criteria, Performance, Leuwipanjang Terminal, IPA Method (Importance Performance Analysis)*