

SKRIPSI
OPTIMALISASI TERMINAL TIPE C DELANGGU
KABUPATEN KLATEN

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh :
IMAM SRI SUBAGYO
19.01.0669

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN REKAYASA
SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2023

HALAMAN PERSETUJUAN
OPTIMALISASI TERMINAL TIPE C DELANGGU DI KABUPATEN KLATEN
(OPTIMIZATION OF DELANGGU TYPE C TERMINAL IN KLATEN REGENCY)

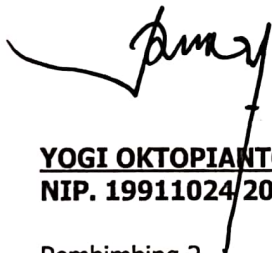
Disusun oleh :

IMAM SRI SUBAGYO

19.01.0669

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



YOGI OKTOPIANTO, S.T., M.T.
NIP. 19911024 201902 1 001

Pembimbing 2



REZA YOGA ANINDITA, S.Si., M.Si
NIP. 19851128 201902 1 001

HALAMAN PENGESAHAN
OPTIMALISASI TERMINAL TIPE C DELANGGU DI KABUPATEN KLATEN
(OPTIMIZATION OF DELANGGU TYPE C TERMINAL IN KLATEN REGENCY)

Disusun oleh :

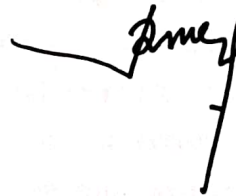
IMAM SRI SUBAGYO

19.01.0669

Telah dipertahankan di depan Tim penguji
pada tanggal 20 Juli 2023

Ketua sidang

Tanda tangan



YOGI OKTOPIANTO, S.T.,M.T
NIP. 19911024 201902 1 001

Penguji 1

Tanda tangan



NURUL FITRIANI, S.Pd.,M.T
NIP. 19910416 201902 2 002

Penguji 2

Tanda tangan



RIZA PAHLEVI MARWANTO, S.T.,M.T
NIP. 19850716 201902 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Imam Sri Subagyo

Notar : 19.01.0669

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "OPTIMALISASI TERMINAL TIPE C DELANGGU KABUPATEN KLATEN" 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 yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa Skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila Skripsi ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal,

Yang menyatakan,



Imam Sri Subagyo

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang pertama saya ucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga saya masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk mencari ilmu sampai sekarang.

Kepada kedua orang tua dan kedua adik kandung saya, saya mengucapkan banyak terimakasih karena telah memberikan dukungan kepada saya dari awal sampai pada tugas akhir ini.

Tak lupa juga kepada Bapak Yogi oktopianto dan Bapak Reza Yoga selaku dosen pembimbing, saya sangat berterima kasih karena sudah meluangkan waktu untuk tidak pernah bosan dan selalu sabar membimbing, saya juga sangat bersyukur dapat dibimbing dan mendapat ilmu yang bermanfaat.

Kepada Pambayun Familatun Khasanah orang spesial diluar keluarga saya, yang selalu mensupport saya disaat suka maupun duka, saya mengucapkan terimakasih, karena selalu memberikan dukungan penuh terhadap saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "*OPTIMALISASI TERMINAL TIPE C DELANGGU KABUPATEN KLATEN*" ini tepat dengan waktunya. Tugas akhir ini merupakan syarat dalam mencapai pendidikan Diploma Empat (D4) di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis mengucapkan terimakasih dengan penuh rasa hormat kepada :

1. Bapak direktur, selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.T.,M.T selaku Kepala Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan
3. Dosen Pembimbing 1 Bapak Yogi Oktopianto, S.T.,M.T
4. selaku Dosen Pembimbing 2 Reza Yoga, S.Si.,M.T
5. Rekan-rekan DIV RSTJ angkatan IX dan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari atas keterbatasan ilmu, pengetahuan, pengalaman dan kemampuan yang dimiliki penulis, sehingga dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Pesan dan harapan penulis bahwa skripsi ini bisa berguna bagi semua pihak dan khususnya bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ).

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
INTISARI	ix
<i>Abstract</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	11
I.1 Latar Belakang.....	11
I.2 Rumusan Masalah.....	13
I.3 Batasan Masalah.....	14
I.4 Tujuan Penelitian.....	14
I.5 Manfaat Penelitian.....	14
I.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
II.1 Optimalisasi	17
II.2 Fungsi Terminal	17
II.3 Fasilitas Terminal.....	19
II.3.1. Fasilitas utama	19
II.3.2. Fasilitas Penunjang.....	20
II.3.3. Fasilitas Umum.....	20
II.4 Standar Pelayanan Terminal	21
II.5 CSI (Customer <i>Satisfaction Index</i>)	22
II.6 IPA (<i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i>).....	25
II.7 Penelitian Relevan.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
III.1 Lokasi Penelitian.....	30

III.2 Bagan Alir.....	31
III.3 Metode Pengumpulan Data	32
III.3.1 Pengumpulan Data Primer	32
III.3.2 Pengumpulan Data Sekunder	32
III.4 Populasi dan Sampel.....	32
III.4.1 Populasi.....	32
III.4.2 Sampel	33
III.5 Instrumen Penelitian.....	34
III.6 Metode Pengolahan Data	34
III.6.1 Uji Validitas	35
III.6.2 Uji Reliabilitas.....	36
III.7 Metode Analisis Data	36
III.7.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	36
III.7.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
BAB IV HASIL ANALISIS DATA.....	38
IV.1 Gambaran Terminal Tipe C Delunggu.....	38
IV.1.1 Armada Angkutan Umum	Error! Bookmark not defined.
IV.2 Analisis Kinerja Fasilitas Terminal	39
IV.3 Hasil Uji Kuesioner	59
IV.3.1 Analisis Karakteristik Penumpang	59
IV.3.2 Uji Validitas	61
IV.3.3 Uji Reliabelitas	66
IV.4 Analisis Pelayanan Terminal.....	67
IV.4.1 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	67
IV.4.2 Analisis Importance Performance Analysis.....	70
IV.4.3 Rekomendasi	76
BAB V Kesimpulan dan Saran	78
V.1 Kesimpulan.....	78
V.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Lokasi Penelitian	30
Gambar III. 2 Diagram Alir Penelitian	32
Gambar IV. 1 Terminal	38
Gambar IV. 2 Karakteristik Penumpang	59
Gambar IV. 3 Karakteristik Penumpang	60
Gambar IV. 4 Karakteristik penumpang	60
Gambar IV. 5 Diagram Kartesius.....	73
Gambar IV. 6 Usulan Penambahan Fasilitas	77

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kriteria Kepuasan Konsumen	25
Tabel II. 2 Penelitian Relevan	28
Tabel III. 1 Nilai skala likert	35
Tabel IV. 1 Armada Angkutan Umum Terminal Delanggu 2022.....	38
Tabel IV. 2 Checklist Pelayanan Terminal Tipe C Delanggu Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 Tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan	40
Tabel IV. 3 Hasil Cornbach Alpha	66
Tabel IV. 4 Kriteria Penilaian CSI.....	67
Tabel IV. 5 Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)	68
Tabel IV. 6 Perhitungan Importance Performance Analysis.....	70

INTISARI

Kondisi saat ini Terminal tipe C dalam pengoperasiannya masih belum berfungsi secara optimal, karena peningkatan fasilitas terminal yang belum memadai atau kurang. Selain itu, sirkulasi keluar masuk kendaraan dan penataan parkirnya juga belum tertata dengan jelas, hal tersebut dapat membahayakan pengguna transportasi. Maka dari itu, pelayanan dan kinerja pada fasilitas terminal Delanggu harus di optimalkan demi untuk mewujudkan sistem transportasi yang baik dan layak bagi masyarakat di Kabupaten Klaten. Tujuan Dari penelitian ini yaitu untuk mengoptimalkan pelayanan fasilitas di terminal dengan mengetahui realisasi Standar Pelayanan Terminal dan memberikan rekomendasi perbaikan di lokasi penelitian. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan observasi, form checklist, dan dokumentasi sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standard Pelayanan Penumpang Angkutan Jalan. Selanjutnya memberikan rekomendasi usulan perbaikan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menilai kepuasan dan mengetahui atribut apa saja yang penting sebagai tindak upaya peningkatan fasilitas di Terminal tipe C Delanggu. Hasil dari penelitian ini dilakukan untuk mengukur indeks kepuasan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Jalan terdapat 26 fasilitas yang sudah terpenuhi. Sedangkan nilai kinerja yang dihitung menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan hasil yang didapat 45,31% yang dianggap bahwa tingkat pelayanannya kurang puas. Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil 53% yang berarti penumpang tidak puas, yang berarti harus adanya peningkatan dan penambahan beberapa fasilitas di Terminal Tipe C Delanggu.

Kata kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Terminal, Kepuasan, Kepentingan

Abstract

Current condition Type c terminal in operation is still not functioning optimally, due to inadequate or insufficient improvement in terminal facilities.. Therefore, service and performance at the Delanggu terminal facilities must be optimized in order to realize a good and proper transportation system for the people in Klaten Regency. The aim of this study is to optimize terminal facility services by knowing the realization of Terminal Service Standards and providing recommendations for improvements in research sites. The method used is qualitative with observation, checklist forms, and documentation in accordance with Ministerial Regulation Number 40 of 2015 concerning Road Transport Passenger Service Standards. Then provide recommendations for improvements using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods to assess satisfaction and find out what attributes are important as an effort to improve facilities at the Delanggu Type C Terminal. The results of this study were conducted to measure the passenger satisfaction index based on Ministerial Regulation Number 40 of 2015 concerning Road Transport Passenger Service Standards, there were 26 facilities that had not been met. While the performance value is calculated using the Customer Satisfaction Index (CSI) method with the results obtained 45.31% which is considered that the level of service is not satisfied. The results of the analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method obtained a result of 53% which means that passengers are not satisfied, which means that there must be an increase and the addition of several facilities at the Type C Delanggu Terminal.

Keywords : Optimization, Service, Terminal, Satisfaction, Importance