

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggara terminal angkutan penumpang jalan wajib menyediakan dan melaksanakan standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan merupakan suatu pedoman yang digunakan untuk keberlangsungan kegiatan di terminal. Standar pelayanan yang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.

Dari kriteria pelayanan yang terdapat di PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, belum terdapat suatu pembobotan dari tiap tiap kriteria. Kriteria pelayanan yang ada hanya berupa penjelasan deskriptif dari masing masing kriteria tanpa ada suatu prosentase pembobotan. Pembobotan dilakukan untuk mengetahui kriteria prioritas dari suatu pelayanan penyelenggaraan terminal. Selain itu nilai prosentase dari masing masing kriteria bisa digunakan untuk melakukan penilaian dengan memasukan perhitungan matematis terhadap hasil pembobotan kriteria penilaian. Pembobotan kriteria standar pelayanan digunakan dengan menganalisis kriteria tersebut dengan menggunakan metode penilaian standar.

Metode yang sering digunakan dalam pengukuran standar salah satunya adalah *Balance Score Card (BSC)*, *Analytic Hierarchy Process (AHP)*, dll. Metode BSC mengukur standar dari 4 aspek yakni aspek financial, aspek customer, aspek Internal Business Process dan Learning and Growth (Kaplan dan Norton, 1996). Tujuan akhir dari metode ini adalah aspek financial sehingga lebih

cocok untuk mengukur standar dari sebuah perusahaan/lembaga yang mengedepankan profit. Sedangkan metode AHP menyelesaikan permasalahan dengan banyak kriteria yang tidak dapat distrukturkan karena melibatkan interaksi dan ketergantungan antar elemen (Singgih dan Evanindya, 2009). Metode ini lebih cocok dipakai untuk mengukur standar dari sebuah unit pelayanan pemerintah yang mengedepankan pelayanan kepada masyarakat.

Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi di Indonesia dengan perkembangan transportasi yang sangat cepat. Selain salah satu provinsi yang berada di pulau jawa, Jawa Tengah juga merupakan provinsi yang dilalui jalur pantura, hal ini menyebabkan semakin bertambahnya jumlah pergerakan lalu lintas tiap tahun. Contoh terminal yang berada di Jawa Tengah adalah terminal Kabupaten Demak dan Terminal Kabupaten Banjarnegara. Terminal Kabupaten Demak dan Terminal Kabupaten Banjarnegara merupakan terminal tipe B yang dilalui bus Antar Kota Dalam Propinsi, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Dengan keluarnya peraturan pemerintah no 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, maka sejak tahun 2017 pengelolaan terminal Kabupaten tipe B berada di bawah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Dengan adanya pelimpahan kewenangan terminal tipe B dari pemerintah kabupaten kepada pemerintah provinsi, maka dirasa perlu dilakukan penilaian pelayanan penyelenggaraan terhadap terminal tipe B oleh pemerintah provinsi Jawa. Penilaian tersebut tentunya harus didukung dengan pembobotan dari masing-masing kriteria pelayanan yang ada, sehingga nilai yang dihasilkan memiliki nilai prosentase/angka yang jelas.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka diperlukan sebuah studi tentang analisis pembobotan kriteria untuk melakukan penilaian suatu pelayanan terminal, yang akan dibahas dalam skripsi ini dengan judul "Analisis Pembobotan Kriteria Pelayanan Terminal Tipe B Jawa Tengah Dengan Menggunakan Metode *AHP* ( Studi Kasus Terminal Kabupaten Demak Dan Terminal Kabupaten Banjarnegara )".

Lokasi penelitian dilakukan dengan mengambil sampel dari 2 lokasi terminal tipe B di Jawa Tengah. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan analisa terkait 2 lokasi yang memiliki tipe lalu lintas yang berbeda, yaitu terminal tipe B Kabupaten Demak yang mewakili pola lalu dari jalur utara, serta terminal tipe B Kabupaten Banjarnegara yang berada di jalur selatan.

### **B. Rumusan Masalah**

Dengan melihat latar belakang penelitian, maka disusun sebuah rumusan masalah seperti dibawah ini:

1. Berapa prosentase nilai pembobotan kriteria pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B ?
2. Bagaimana penilaian pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B di Terminal Kabupaten Demak dan Terminal Kabupaten Banjarnegara ?

### **C. Batasan Masalah**

Penilaian pelayanan dilakukan di Terminal Kabupaten Demak, dan Terminal Kabupaten Banjarnegara.

1. Indikator yang digunakan dalam penilaian pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B adalah standar pelayanan terminal penumpang angkutan jalan meliputi pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan/keterjangkauan, dan pelayanan kesetaraan.
2. Standar yang dimaksud mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan *Rating Scale*.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui prosentase nilai pembobotan dari kriteria penilaian pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B.

- Mengetahui penilaian pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B di Terminal Kabupaten Demak dan Terminal Kabupaten Banjarnegara.

#### **E. Manfaat Penelitian**

- Tersusunnya pembobotan kriteria penilaian pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B.
- Tersusunnya penilaian pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B di Terminal Kabupaten Demak, dan Terminal Kabupaten Banjarnegara ?
- Bagi masyarakat, khususnya masyarakat Kabupaten Demak, dan Kabupaten Banjarnegara dapat mengetahui pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan tipe B di terminal bus masing masing.
- Bagi pemerintah, terutama pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat dijadikan bahan masukan bagaimana metode untuk melakukan penilaian pelayanan penyelenggaraan terminal tipe B.
- Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal, dapat dijadikan pertimbangan dalam penyusunan panduan Praktek Kerja Profesi di tahun berikutnya.
- Bagi penulis, sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.

#### **F. Keaslian Penelitian**

Skripsi ini membahas tentang "Analisis Pembobotan Kriteria Pelayanan Terminal Tipe B Jawa Tengah Dengan Menggunakan Metode *AHP* ( Studi Kasus Terminal Kabupaten Demak Dan Terminal Kabupaten Banjarnegara )".

Adapun beberapa penelitian sejenis yang telah ada sebelumnya diantaranya :

**Tabel 1.1** Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis	Keterangan
1.	Konsep Revitalisasi Pengujian Kendaraan Bermotor Melalui Standarisasi Dan Akreditasi	Skripsi Tino Sugiarto, Politeknik	Penelitian ini bertujuan untuk menyusun standar

	Pengujian Kendaraan Bermotor	Keselamatan Transportasi Jalan Tegal, 2015.	akreditasi PKB dan pembobotan prosentase tiap elemen serta peringkat
2.	Penentuan prioritas kebijakan untuk mengatasi kemacetan di Kota Bekasi	Tesis Arinto Setyo Mulyawan, Universitas Indonesia, 2012	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan prioritas penanganan kemacetan di Kota Bekasi
3.	Analisa Kapasitas Terminal Bus Antar Kota (Studi kasus Terminal Bus Bintoro Kabupaten Demak)	Tesis Lambang Antono, Universitas Diponegoro, 2002.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui unjuk kerja terminal pada fasilitas pelayanan lajur kedatangan dan keberangkatan
4.	Pengukuran Standar Penyelenggaraan Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menggunakan ANP dan Rating scale di Kota Palembang	Skripsi Hendra Wijayanto, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal, 2016	Mengukur standar Keselamatan dengan menggunakan variabel 5 pilar RUNK. Objek penelitiannya adalah Kota Palembang

*Sumber: Dari berbagai sumber*

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa skripsi dengan Judul "Analisis Pembobotan Kriteria Pelayanan Terminal Tipe B Jawa Tengah Dengan Menggunakan Metode *AHP*( Studi Kasus Terminal Kabupaten Demak Dan Terminal Kabupaten Banjarnegara )" merupakan materi yang asli dan bisa digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan skripsi ini terdiri atas beberapa bagian:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pendahuluan ini berisi latar belakang disiplin bidang ilmu yang mendasari alasan pemilihan judul laporan dan permasalahan, tujuan dari penyusunan laporan, metode penyusunan laporan, dan sistematika penulisan yang mencakup penjelasan singkat tentang struktur dari seluruh bab dalam laporan ini.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tinjauan pustaka dan landasan teori dari variabel yang berkaitan dengan penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdapat uraian rinci tentang langkah-langkah dan metode penyelesaian masalah, bahan atau materi skripsi, alat yang dipergunakan, metoda pengambilan data dan metoda analisis hasil, proses pengerjaan dan cara penyelesaian skripsi guna menjawab masalah yang ditimbulkan pada BAB I dan didukung oleh landasan teori BAB II.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil dan pembahasannya yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, foto/gambar. Kemudian berisi tentang uraian pembahasan. Pembahasan tentang hasil yang diperoleh dibuat berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif, kuantitatif atau statistik.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan hasil pembahasan, serta saran-saran atau rekomendasi dari pembahasan tersebut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka diambil dari kajian pustaka yang diacu dalam pembuatan skripsi.