

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS FAKTOR PELAYANAN DITINJAU DARI ASPEK KESELAMATAN PADA TERMINAL TIPE B**

(Studi kasus Terminal Wates Kabupaten Kulon Progo)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

**MASNA LUTFIAN LATIFU**

**17.01.0463**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN  
TRANSPORTASI JALAN**

**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN TEGAL**

**2021**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS FAKTOR PELAYANAN DITINJAU DARI ASPEK KESELAMATAN PADA TERMINAL TIPE B**

(Studi kasus Terminal Wates Kabupaten Kulon Progo)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

**MASNA LUTFIAN LATIFU**

**17.01.0463**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN  
TRANSPORTASI JALAN**

**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN TEGAL**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS FAKTOR PELAYANAN DITINJAU DARI ASPEK KESELAMATAN PADA TERMINAL TIPE B

(Studi kasus Terminal Wates, Kabupaten Kulon Progo)

*ANALYSIS OF SERVICE FACTORS ASSESSED FROM SAFETY ASPECTS IN  
TERMINAL TYPE B  
(Case study Wates Terminal, Kulon Progo district)*

disusun oleh :

Masna Lutfian Latifu

17.01.0463

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



**NUGROHO SUADI, ATD., M.T**

**NIP. 195711301980011001**

Pembimbing 2

Tanggal: .....



**NURUL FITRIANI, S. Pd., M.T**

**NIP. 199110416201902002**

Tanggal: .....

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS FAKTOR PELAYANAN DITINJAU DARI ASPEK KESELAMATAN PADA TERMINAL TIPE B

(Studi kasus Terminal Wates, Kabupaten Kulon Progo)

*ANALYSIS OF SERVICE FACTORS ASSESSED FROM SAFETY ASPECTS IN  
TERMINAL TYPE B*

*(Case study Wates Terminal, Kulon Progo district)*

disusun oleh :

Masna Lutfian Latifu  
17.01.0463

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 10 Agustus 2021

Ketua

Tanda Tangan



**NUGROHO SUADI, ATD., M.T**  
**NIP. 195711301980011001**

Penguji I

Tanda Tangan



**Dr. Ir HERMAN M K, M.Sc**  
**NIP. 195611041986031001**

Penguji II

Tanda Tangan



**FRANS TOHOM, S.T., M.T**  
**NIP. 198806052019021004**

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma IV  
Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



**HANENDYO PUTRO, A.TD, M.T**  
**NIP. 197005191993011001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Masna Lutfian Latifu

Notar : 17.01.0463

Program Studi : Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi dengan judul "**ANALISIS FAKTOR PELAYANAN DITINJAU DARI ASPEK KESELAMATAN PADA TERMINAL TIPE B (Studi kasus Terminal Wates, Kabupaten Kulon Progo)**" 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 laporan Skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan Skripsi ini di kemudian 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, 2021

Yang menyatakan,

Masna Lutfian Latifu

## INTISARI

Terminal angkutan jalan merupakan suatu prasarana yang digunakan sebagai tempat untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikan dan menurunkan orang dan/ atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal Wates Kabupaten Kulon Progo merupakan terminal tipe B yang dalam pelayanan penyelenggara masih dalam pengembangan guna meningkatkan kinerja pelayanan terutama dalam aspek keselamatan yang sudah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Oleh sebab itu dilakukannya penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui tingkat fasilitas pelayanan terminal pada aspek keselamatan diterminal dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rumusan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan hasil data dalam bentuk angka serta dalam teknik pengumpulan data menggunakan observasi , dokumentasi, dan kuesioner berupa angket. Penelitian ini dilakukan di Terminal Wates Kabupaten Kulon Pogo dengan jumlah responden 157 penumpang.

Dari hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat pelayanan keselamatan di Terminal Wates mendapatkan nilai IKM sebesar 76,62 yang dikonversikan dalam mutu pelayanan maka tergolong kategori "**B**" (Baik). Sehingga jika dilihat dalam tingkat pelayanan keselamatan di Terminal Wates sudah baik.

**Kata kunci** : terminal angkutan jalan, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, tingkat pelayanan keselamatan terminal.

## **ABSTRACT**

*A road transport terminal is an infrastructure used as a place to arrange arrivals and departures, increase and drop off people or goods, as well as transfer transportation modes. Terminal Wates Kulon Progo Regency is a type B terminal that in the service of the organizer is still under development to improve the performance of services, especially in the aspect of safety that has been regulated in the Regulation of the Minister of Transportation No. 40 of 2015 concerning Standard Service of Passenger Terminals of Road Transport.*

*Therefore, this research was conducted to find out the level of terminal service facilities on the aspects of safety in the terminal by using the analysis of the Public Satisfaction Index. This research is descriptive quantitative research using the formulation of the Public Satisfaction Index, with the results of data in the form of numbers and in data collection techniques using observations, documentation, and questionnaires in the form of questionnaires. This study was conducted at Wates Terminal, Kulon Pogo Regency with 157 passengers*

*The results of the research obtained show that the level of safety services in Wates Terminal get an IKM value of 76.62 which is converted in the quality of service, it is classified as category "B" (Good). So if seen in the level of safety services in Termina Wates is good.*

**Keywords** : *road transport terminals, Community Satisfaction Index analysis, terminal safety service level.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang sudah memberi taufik, hidayah, serta inayahnya sehingga Kita semua masih bisa beraktivitas sebagaimana seperti biasanya. Tidak lupa sholawat serta salam senantiasa diberikan untuk junjungan Nabi besar, Nabi Muhammad SAW yang telah memimpin umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang hingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **ANALISIS FAKTOR PELAYANAN DITINJAU DARI ASPEK KESELAMATAN PADA TERMINAL TIPE B**". Sehubungan dengan itu, Penulis mengucapkan terimakasih dan penuh rasa hormat kepada:

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Hanendyo Putro ATD., M.T selaku Kepala Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan.
3. Bapak Nugroho Suadi, ATD., M.T selaku dosen pembimbing I
4. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T. selaku dosen pembimbing II
5. Teman-teman PKTJ angkatan XXVIII yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Orang Tua yang saya sayangi dan saya cintai yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang hingga sampai saat ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga kami mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Tegal, 2021

Masna Lutfian Latifu



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	2
I.3 Batasan Masalah .....	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	3
I.5 Manfaat Penelitian .....	3
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
I.7 Penelitian Terdahulu .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Terminal.....	8
II.2 Tipe Terminal .....	8
II.3 Fungsi Terminal .....	9
II.4 Fasilitas Utama Terminal.....	10
II.5 Fasilitas Penunjang Terminal .....	12
II.6 Pelayanan.....	12
II.7 Standar Pelayanan Terminal Penumpang.....	13
II.8 Standar Pelayanan Penyelenggaraan Keselamatan Di Terminal.....	15
II.9 Sumber Daya Manusia .....	17
II.10 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1 Lokasi Penelitian .....	19
III.2 Bagan Alir Penelitian .....	20

III.3 Metode Pengumpulan Data .....	22
III.4 Peralatan Yang digunakan .....	23
III.5 Populasi dan Sampel .....	23
III.6 Metode Analisis Data .....	24
III.7 Jadwal Rencana Penelitian .....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	28
IV.1 Gambaran Terminal Wates .....	28
IV.2 Kondisi Eksisting Terminal .....	29
IV.3 Uji Persyaratan Instrumen.....	48
IV.4 Diskripsi Responden.....	50
IV.5 Hasil Kuesioner .....	54
IV.6 Pembahasan .....	59
BAB V PENUTUP .....	64
V.1 Kesimpulan .....	64
V.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Peta Kabupaten Kulon Progo.....	19
Gambar III. 2 Lokasi Penelitian Terminal Wates .....	20
Gambar IV. 2 Layout Eksisting Terminal Wates.....	28
Gambar IV. 3 Diagram Data Responden Berdasarkan Umur.....	51
Gambar IV. 4 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Gambar IV. 5 Diagram Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Gambar IV. 6 Diagram Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Gambar IV. 7 Grafik Histogram Per Unsur .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel II. 1 Standar Pelayanan Keselamatan .....	15
Tabel III. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	27
Tabel III. 3 Jadwal Rencan Penelitian .....	27
Tabel IV. 1 Ketersediaan Fasilitas Terminal Wates berdasarkan spesifikasi PM No. 132/2015 .....	29
Tabel IV. 2 Kondisi Standar Pelayanan Keselamatan di Terminal Wates berdasarkan PM 40 tahun 2015.....	45
Tabel IV. 3 Uji Validitas .....	49
Tabel IV. 4 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel IV. 5 Hasil Kuesioner .....	55
Tabel IV. 6 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	57
Tabel IV. 7 Nilai IKM Per Unsur .....	57
Tabel IV. 8 Hasil total nilai konversi IKM .....	63