

Evaluasi Kinerja Terminal Tipe A Indihiang Kota Tasikmalaya

Nurmela Malyasari¹, Sri Hendarto², Didin Kusdian³

Program Studi Magister Teknik Sipil, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
Email: malyasari2009@gmail.com; hendartosri@gmail.com; rddin@usbypkp.ac.id

ABSTRAK

Terminal Indihiang di Tasikmalaya adalah sebuah terminal tipe A yang telah beroperasi sejak tahun 2005 di bawah pengelolaan kementerian perhubungan dan transportasi. Sayangnya, terminal ini telah menghadapi masalah utama selama beberapa waktu, yaitu rendahnya jumlah penumpang yang menggunakannya. Banyak penumpang lebih suka naik dan turun di pool bus atau di jalan umum daripada menggunakan terminal ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Terminal Indihiang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan menganalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Sampel penelitian melibatkan 64 responden. Hasil penelitian dengan metode IPA menunjukkan bahwa ada 14 fasilitas di Terminal Indihiang yang memiliki nilai di atas garis *ISO-rating*, yang menandakan bahwa fasilitas-fasilitas ini perlu ditingkatkan. Dengan demikian, perbaikan pada lokasi terminal, aksesibilitas, dan angkutan lanjutan ke dan dari terminal menjadi sangat penting. Sistem operasional bus juga perlu diatur ulang sehingga bus bisa menaikkan dan menurunkan penumpang di Terminal Indihiang. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan penggunaan terminal dan memecahkan masalah sepi penumpang yang telah berlangsung lama.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*; *Simple Additive Weighting*; Kinerja Terminal

ABSTRACT

Tasikmalaya has an Indihiang terminal, a type A terminal located in the Tasikmalaya district, which was built in 2005 under the management of the Ministry of Transportation. The terminal has been facing a fundamental issue for quite some time - a lack of passengers. Many passengers prefer to board and disembark at bus pools or on public roads rather than using the terminal. This study aims to evaluate the performance of the Indihiang Terminal. The research method employed is descriptive quantitative using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The research sample involves 64 respondents. The results of the study using the IPA method show that there are 14 facilities at the Indihiang Terminal that have values above the ISO-rating line, indicating the need for improvement. Therefore, improvements in the terminal's location, accessibility, and connecting transportation to and from the terminal are crucial. The bus operational system also needs to be reorganized so that buses can pick up and drop off passengers at the Indihiang Terminal. These steps are expected to increase terminal usage and address the long-standing issue of low passenger traffic.

Key words: *Importance Performance Analysis*; *Simple Additive Weighting*; *Performance Terminal Indihiang*

Submitted:
25 Jan 20XX

Reviewed:
15 Feb 20XX

Revised
18 Feb 20XX

Published:
01 August 20XX

PENDAHULUAN

Transportasi adalah kegiatan memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain, termasuk sarana dan prasarana yang digunakan untuk memindahkannya. Kebutuhan manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain merupakan faktor utama penyebab terjadinya perpindahan transportasi tersebut. Terminal penumpang merupakan infrastruktur yang merupakan bagian penting dari sistem transportasi. Terminal didefinisikan sebagai tempat keluar masuknya orang dan barang dari sistem transportasi, terminal juga dapat menjadi tempat pergantian moda atau rute transportasi. Terminal dibagi menjadi dua bagian yaitu terminal penumpang dan terminal kargo berdasarkan surat

keputusan KM 31 Menteri Perhubungan Republik Indonesia tahun 1995. Terminal penumpang adalah prasarana angkutan jalan untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Terminal barang adalah infrastruktur transportasi jalan yang didedikasikan untuk bongkar muat barang dan transfer antar moda transportasi. (Utama, 2019) Tasikmalaya memiliki terminal Indihiang, sebuah terminal tipe A yang terletak di kabupaten Tasikmalaya dan dibangun pada tahun 2005. Sejak tahun 2005 hingga 2016, terminal Indihiang dikelola oleh pemerintah kota Tasikmalaya. Kemudian, pada tahun 2017, pengelolaan terminal ini diambil alih oleh pemerintah pusat atas nama Ditjen Perhubungan Darat. Kawasan terminal Indihiang cukup luas

dengan fasilitas yang memadai (Meutia dkk., 2018).

Permasalahan mendasar yang terjadi di terminal Indihiang, yaitu sepi penumpang hal ini berlangsung sudah sejak lama. Sejumlah penumpang lebih memilih berangkat dan turun di *pool bus* atau jalan umum ketimbang di terminal tersebut (Arifianto, 2018). Dirjen perhubungan sudah merencanakan untuk revitalisasi permasalahan ini pada tahun 2020 bahkan merencanakan untuk menutup *pool bus* yang ada di Tasikmalaya yang disinyalir memperburuk keadaan terminal Indihiang (Adji, 2019; Alhamidi, 2022).

Proses transportasi memerlukan infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk mengatur pergerakan penumpang dan barang serta mengelola semua komponennya. Infrastruktur adalah tempat atau sarana yang digunakan dalam proses transportasi, sementara fasilitas adalah peralatan yang digunakan dalam proses tersebut. Namun, saat ini, angkutan umum memiliki tingkat minat yang rendah karena banyaknya penggunaan kendaraan pribadi yang meningkat. Dalam konteks ini, peran terminal menjadi sangat penting dalam sistem transportasi dan merupakan salah satu opsi untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi yang berlebihan, yang dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kinerja terminal untuk meningkatkan efisiensi dan mendukung pergerakan transportasi yang lebih baik (Fudla dkk., 2021).

Pengukuran kepuasan untuk menentukan kualitas pelayanan akhir dapat diidentifikasi dengan menggunakan lima indikator pelayanan. Indikator pertama, aset berwujud, adalah penampilan fisik fasilitas dalam hal bangunan, peralatan, dan fasilitas lainnya. Kedua, kehandalan adalah kemampuan pejabat dalam memberikan pelayanan. Ketiga, tanggung jawab adalah sikap pelayanan penyedia. Keempat, assurance adalah jaminan kepastian atau kepercayaan pejabat. Kelima, empati adalah kepedulian penyedia layanan terhadap masyarakat (Mentari & Ritohardoyo, 2015).

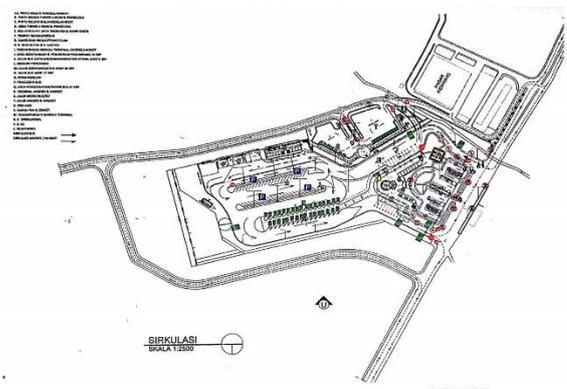
Maka dari penjabaran sebelumnya peneliti menganggap perlu dilakukan evaluasi kinerja terminal tipe A Indihiang kota Tasikmalaya agar diketahui duduk permasalahan yang sesungguhnya. Setelah permasalahan diketahui maka disusun perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring evaluasi

terhadap strategi penyelesaian masalah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan di terminal tipe A Indihiang kota Tasikmalaya.

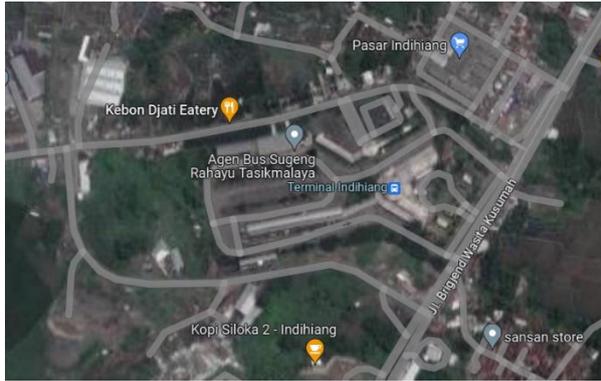
Penelitian yang mengevaluasi kinerja terminal tapi dengan metode dan tempat yang berbeda yaitu penelitian Andini, (2021) menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana objek penelitian Terminal Bayuangga Kota Probolinggo hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan masih kurang baik. Penelitian Ersilya, (2014) menggunakan metode deduktif dimana objek penelitian terminal Warumusio dengan hasil bahwa terminal belum bekerja dengan optimal. Penelitian Fudla (2021) menggunakan metode IPA dimana objek penelitian adalah terminal leuwipanjang kota Bandung dengan hasil bahwa terminal masuk pada kategori kelas 2. Murtejo dkk, (2022) dengan metode penelitian kuantitatif dan tujuan penelitian ke kinerja perusahaan bus dengan hasil bahwa pelayanan bus sudah harus perlu ditingkatkan terutama layanan informasi, sosialisasi dan *push and full* (Andini dkk., 2021; Ersilya & Herwangi, 2022; Fudla dkk., 2021; Murtejo dkk., 2023). Beberapa penelitian di atas menggunakan pendekatan yang berbeda dimana penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif kemudian metode analisis menggunakan metode IPA.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di terminal tipe A Indihiang kota Tasikmalaya penelitian ini dilakukan dari bulan februari sampai dengan bulan Maret 2023. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja terminal berdasarkan fasilitas utama, penunjang dan umum berdasarkan peraturan kemenhub nomor 132 tahun 2015 dan nomor 52 tahun 2021 (Kemenhub RI, 2015, 2021).



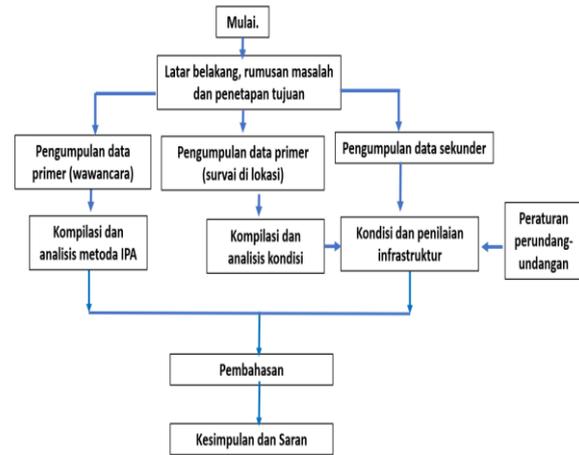
Gambar 1. Layout Terminal Indihiang



Gambar 2. Peta Pencitraan Satelit (Google maps)

Evaluasi kinerja berdasarkan nilai kepuasan dan dan kepentingan dari data primer yaitu kuesioner penelitian dimana jumlah kuesioner untuk fasilitas utama 23, penunjang 10 dan umum 18. Jumlah koresponden kuesioner yaitu 64 orang. Data wawancara melibatkan 1 orang petugas terminal, 1 orang kondektur bus, 1 orang supir dan 2 orang calon penumpang.

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan kuesioner dengan menggunakan skala likert untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang terhadap sebuah keadaan dimana jawaban dari setiap item memiliki gradasi dari positif hingga negatif (Fudla dkk., 2021; Prima, 2020). Teori IPA kemudian di kembangkan dari metode kuadran, ditambahkan ekstensi sebuah garis miring sejauh 45° diperkenalkan untuk memisahkan area dengan tingkat prioritas yang berbeda. Garis ini sering disebut sebagai garis *ISO-rating* atau garis *isoprioritas*, di mana tingkat pentingnya sebanding dengan tingkat kinerja. Beberapa penelitian mendefinisikan wilayah di atas garis ini sebagai wilayah peluang dan mengindikasikan bahwa perbedaan besar (kesenjangan) menunjukkan tingkat prioritas yang berbeda. Penggunaan garis ini juga digunakan untuk mengidentifikasi ambang penerimaan terendah, di mana item-item di atas garis membutuhkan peningkatan. Selain itu, ada pandangan yang menyatakan bahwa semua titik pada garis ini memiliki prioritas yang setara untuk perbaikan, dengan titik-titik di atas garis mewakili prioritas tinggi untuk perbaikan. Oleh karena itu, garis *ISO-rating*, di mana kinerja sejajar dengan tingkat pentingnya, menggambarkan titik-titik optimal pada peta IPA (Magal & Levenburg, 2005).



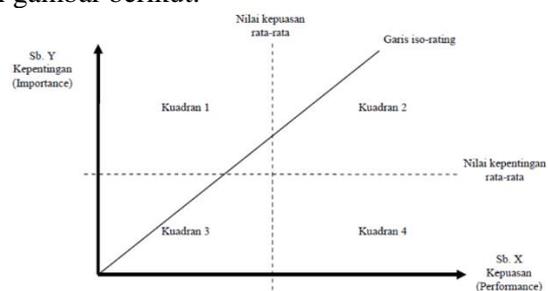
Gambar 3. Diagram Alir Penelitian

Skala likert yang digunakan dengan 5 tingkatan (Utama dkk., 2014) tergambar pada tabel berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot
Sangat penting	Sangat Puas	5
Penting	Puas	4
Biasa saja/ Netral	Biasa saja/Netral	3
Kurang Penting	Kurang Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	1

Hasil penelitian dapat memberikan data informasi fasilitas yang dipengaruhi oleh kepuasan dan kepentingan sehingga dapat dilakukan priortas perbaikan. Metode IPA menghitung nilai rata-rata setiap pernyataan kuesioner kemudian di masukkan ke diagrama kartesius yang memiliki 4 kuadran tiap kuadran memiliki arti sendiri-sendiri dapat terlihat di gambar berikut:



Gambar 4. Diagram Kartesius Metode IPA

Selanjutnya nilai rata-rata pernyataan kuesioner tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat kuadran dalam diagram kartesius *matriks importance-performance* sebagai berikut (Hajar dkk., 2019):

1. Kuadran 1 (*concentrate here*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang

- diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah).
2. Kuadran 2 (tetap pertahankan kinerja baik), merupakan wilayah yang mengandung elemen-elemen yang dianggap penting oleh pengguna dan telah sesuai dengan harapan mereka, sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi.
 3. Kuadran 3 (prioritas rendah), merupakan wilayah yang mengandung elemen-elemen yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan sebenarnya kinerjanya tidak terlalu memuaskan.
 4. Kuadran 4 (mungkin terlalu berlebihan), merupakan wilayah yang mengandung elemen-elemen yang dianggap kurang penting oleh pengguna, tetapi layanan yang disediakan dianggap terlalu berlebihan. yang melibatkan

penambahan garis miring pada sudut 45 derajat, yang mewakili garis $y = x$, atau penting = kinerja. Garis ini adalah representasi dari kondisi ideal dan titik optimal dalam matriks IPA dan digunakan untuk memprioritaskan area berdasarkan pentingnya. Atribut yang berada di atas garis ini dianggap sebagai "wilayah peluang" dan harus lebih diprioritaskan untuk pengembangan lebih lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Pengguna Menggunakan Metode IPA

Kuesioner telah di isi oleh sekitar 64 responden pengguna terminal Indihiang Kota Tasikmalaya untuk menjawab pernyataan penelitian kemudian pernyataan tersebut di olah dan dihitung melalui tabel distribusi, kemudian tiap pernyataan di rata-ratakan sebagai berikut:

Tabel 2. Rata-rata Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Utama Terminal

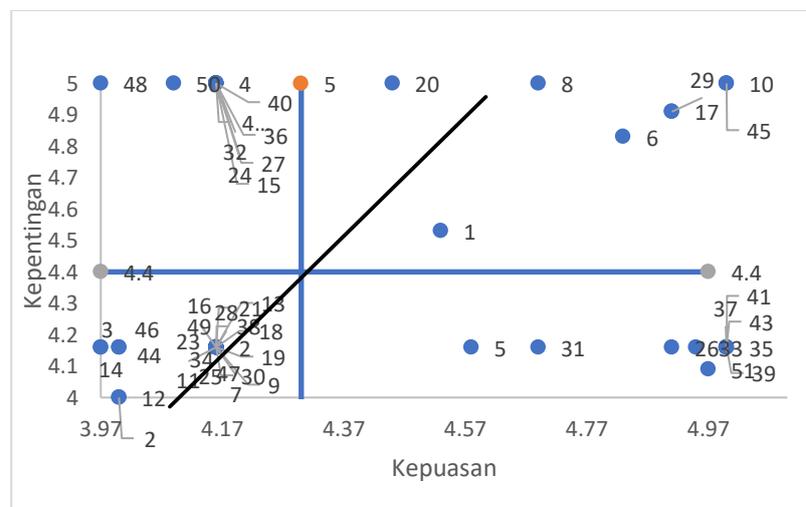
No	Pernyataan	Kepuasan	Kepentingan
1	Tersedianya jalur keberangkatan kendaraan	4,53	4,53
2	Tersedianya jalur kedatangan kendaraan	4,16	4,16
3	Tersedianya ruang tunggu penumpang, pengantar, dan atau penjemput	3,97	4,16
4	Tersedianya tempat parkir kendaraan	4,16	5
5	Tersedianya fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	4,58	4,16
6	Tersedianya perlengkapan jalan	4,83	4,83
7	Tersedianya fasilitas penggunaan teknologi	4,16	4,16
8	Tersedianya media informasi	4,69	5
9	Tersedianya penanganan pengemudi	4,16	4,16
10	Tersedianya pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus	5	5
11	Tersedianya fasilitas pengawas keselamatan	4,16	4,16
12	Tersedianya jalur kedatangan penumpang	4	4
13	Tersedianya ruang tunggu keberangkatan	4,16	4,16
14	Tersedianya ruang pembelian tiket	3,97	4,16
15	Tersedianya ruang pembelian tiket untuk bersama	4,16	5
16	Tersedianya outlet pembelian tiket secara online	4,16	4,16
17	Tersedianya pusat informasi	4,91	4,91
18	Tersedianya papan perambuan dalam terminal	4,16	4,16
19	Tersedianya papan pengumuman	4,16	4,16
20	Tersedianya layanan bagasi	4,45	5
21	Tersedianya ruang penitipan barang	4,16	4,16
22	Tersedianya tempat berkumpul darurat	4	4
23	Tersedianya lalur evakuasi bencana dalam terminal	4,16	4,16
Fasilitas penunjang			
No	Pernyataan	Kepuasan	Kepentingan
1	Tersedianya fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui	4,16	5
2	Tersedianya fasilitas keamanan	4,16	4,16
3	Tersedianya fasilitas istirahat awak kendaraan	4,91	4,16
4	Tersedianya fasilitas ramp check	4,16	5
5	Tersedianya fasilitas pengendapan kendaraan	4,16	4,16
6	Tersedianya fasilitas bengkel yang diperuntukan bagi operasional bus	4,91	4,91
7	Tersedianya fasilitas kesehatan	4,16	4,16
8	Tersedianya fasilitas kepribadian	4,69	4,16
9	Tersedianya tempat transit penumpang	4,16	5
10	Tersedianya alat pemadam kebakaran	4,95	4,16
Fasilitas umum			
No	Pernyataan	Kepuasan	Kepentingan
1	Tersedianya toilet	4,16	4,16
2	Tersedianya fasilitas park and ride	5	4,16
3	Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan	4,16	5

4	Tersedianya fasilitas produksi pencemaran udara dan kebisingan	5	4,16
5	Tersedianya fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang	4,16	4,16
6	Tersedianya fasilitas kebersihan, perawatan terminal dan janitor	5	4,16
7	Tersedianya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	4,16	5
8	Tersedianya fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi	5	4,16
9	Tersedianya area merokok	4,16	5
10	Tersedianya fasilitas restoran	5	4,16
11	Tersedianya fasilitas anjungan tunai mandiri (atm)	4	4,16
12	Tersedianya fasilitas pengantar barang	5	5
13	Tersedianya fasilitas telekomunikasi dan area jaringan internet	4	4,16
14	Tersedianya fasilitas penginapan	4,16	4,16
15	Tersedianya fasilitas keamanan	3,97	5
16	Tersedianya fasilitas Ruang anak-anak	4,16	4,16
17	Tersedianya media pengaduan layanan	4,09	5
18	Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan	4,97	4,09

Diagram Kartesius

Hasil analisis nilai rata-rata tiap pernyataan dimasukkan ke diagram dimana untuk rata-rata kepentingan di masukkan ke sumbu Y kemudian

untuk rata-rata kepuasan ke sumbu X. nilai rata-rata total kepuasan kepentingan dibentuk sebagai titik pembagian kuadran satu, dua, tiga dan empat. Dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Diagram Kartesius Hasil Analisis

Hasil analisis gambar diagram kartesius di atas menjelaskan bahwa di kuadran satu terdapat sepuluh pernyataan, kuadran dua terdapat delapan pernyataan, kuadran tiga terdapat pernyataan dua puluh tiga, kuadran empat terdapat sepuluh pernyataan.

Hasil Analisis Diagram Kartesius

Kuadran 1 merupakan pernyataan yang dianggap penting oleh pengguna namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan terdiri dari: **fasilitas utama (3)** yaitu tersedianya tempat parkir kendaraan, tersedianya fasilitas pengelolaan lingkungan hidup, tersedianya ruang pembelian tiket untuk bersama. **Fasilitas penunjang (4)** yaitu tersedianya fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui, tersedianya fasilitas ramp check, tersedianya tempat transit penumpang, tersedianya tempat istirahat awak kendaraan.

Fasilitas umum (4) yaitu tersedianya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, tersedianya area merokok, tersedianya fasilitas keamanan, tersedianya media pengaduan layanan.

Kuadran 2 merupakan yang memuat pernyataan yang dianggap penting oleh pengguna dan sudah sesuai dengan dirasakan terdiri dari: **fasilitas utama (6)** yaitu tersedianya jalur keberangkatan kendaraan, tersedianya perlengkapan jalan, tersedianya media informasi, tersedianya pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus, tersedianya pusat informasi, tersedianya layanan bagasi. **Fasilitas penunjang (1)** yaitu: tersedianya fasilitas bengkel yang diperuntukan bagi operasional bus. **Fasilitas umum (1)** yaitu: tersedianya fasilitas pengantar barang.

Kuadran 3 merupakan daerah pernyataan yang memuat item dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak

memuaskan terdiri dari: **fasilitas utama (14)** yaitu: tersedianya jalur kedatangan kendaraan, tersedianya ruang tunggu penumpang, pengantar, dan atau penjemput, tersedianya fasilitas penggunaan teknologi, tersedianya penanganan pengemudi, tersedianya fasilitas pengawas keselamatan, tersedianya ruang tunggu keberangkatan, tersedianya ruang pembelian tiket, tersedianya outlet pembelian tiket secara online, tersedianya papan perambuan dalam terminal, tersedianya papan pengumuman, tersedianya tempat berkumpul darurat, tersedianya jalur evakuasi bencana dalam terminal, tersedianya jalur kedatangan penumpang, tersedianya ruang penitipan barang. **Fasilitas penunjang (3)** yaitu: tersedianya fasilitas keamanan, tersedianya fasilitas pengendapan kendaraan, tersedianya fasilitas kesehatan. **Fasilitas umum (6)** yaitu: tersedianya toilet, tersedianya fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang, tersedianya fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM), tersedianya fasilitas telekomunikasi dan area jaringan internet, tersedianya fasilitas penginapan, tersedianya fasilitas ruangan anak-anak.

Kuadran 4 merupakan daerah pernyataan yang memuat item-item dianggap kurang penting oleh pengguna tapi penyediaanya terlalu berlebihan terdiri dari: **fasilitas utama (1)** yaitu: tersedianya fasilitas istirahat awak kendaraan. **Fasilitas penunjang (2)** yaitu: tersedianya fasilitas kepribadian, tersedianya alat pemadam kebakaran. **Fasilitas umum (6)** yaitu: tersedianya fasilitas *park and ride*, tersedianya fasilitas produksi pencemaran udara dan kebisingan, tersedianya fasilitas kebersihan, perawatan terminal dan janitor, tersedianya fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi, tersedianya fasilitas restoran, fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan. Pernyataan yang prioritas yaitu gabungan dari kuadran 1 sampai 3 dimana 14 item ini berada di atas garis 45⁰ atau garis *ISO-rating* dimana item ini perlu dikembangkan dan di prioritaskan karena dianggap sebagai “*region opportunities*” yaitu **kuadran 1** terdiri dari : fasilitas utama tersedianya tempat parkir kendaraan, fasilitas utama tersedianya ruang pembelian tiket untuk bersama, fasilitas penunjang tersedianya fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui, fasilitas penunjang tersedianya fasilitas ramp check, fasilitas penunjang tersedianya tempat transit penumpang, fasilitas umum tersedianya tempat istirahat awak kendaraan , fasilitas umum tersedianya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, fasilitas umum tersedianya fasilitas keamanan, fasilitas umum tersedianya media

pengaduan layanan; **kuadran 2** terdiri dari: fasilitas utama tersedianya layanan bagasi; **kuadran 3** terdiri dari fasilitas utama tersedianya ruang tunggu penumpang, pengantar, dan atau penjemput, fasilitas utama tersedianya ruang pembelian tiket, fasilitas umum tersedianya fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) , fasilitas umum tersedianya fasilitas telekomunikasi dan area jaringan internet.

Berdasarkan pengamatan di terminal fasilitas utama yang menjadi prioritas memang perlu adanya perbaikan terutama fasilitas penyandang cacat, fasilitas utama yang menjadi prioritas sudah memenuhi tapi perlu ditingkatkan dari segi kebersihan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Fasilitas penunjang yang menjadi prioritas yaitu layanan bagasi dimana kenyataannya memang layanan ini belum diaktifkan dengan alasan bahwa jarang ada pengguna konsumen yang memerlukan layanan ini tetapi hasil analisis IPA menjadi prioritas. Fasilitas penunjang terutama ATM memang menjadi sorotan oleh metode IPA karena memang belum ada sehingga mungkin kedepannya bisa diadakan karena ini bisa menjadi mengundang konsumen untuk naik di terminal, pada fasilitas penunjang yang menjadi prioritas lainnya sudah terpenuhi tapi dari segi kenyamanan dan keamanan yang perlu diperhatikan.

Hasil Data Wawancara

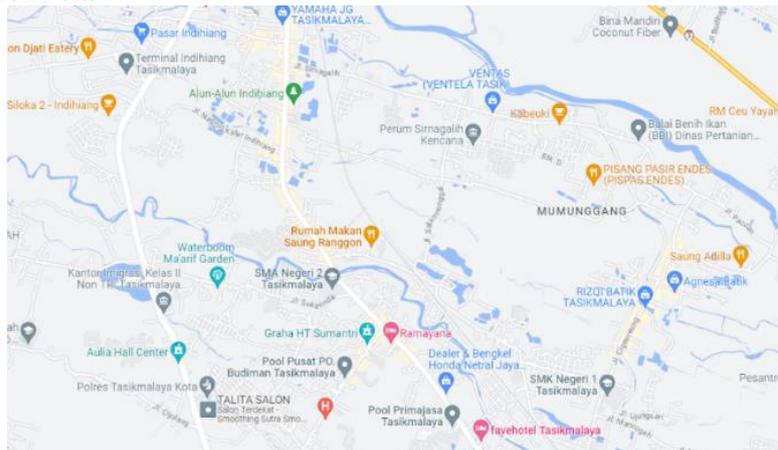
Metode IPA merekomendasikan untuk di tingkatkan yaitu sebanyak 14 fasilitas. Hal ini menjawab kenapa penumpang enggan naik dari terminal dari segi akses sebetulnya tidak ada permasalahan tapi yang menjadi permasalahan adalah menurut penumpang kalau naik di terminal tidak bisa memilih tempat duduk di bus dan akses mulai pintu masuk terminal dengan tempat keberangkatan bus cukup jauh. Kemudian kalau naik di terminal atau turun di terminal kendaraan penghubung seperti angkutan kota, angkutan desa suka melakukan ngetem sehingga memakan waktu lagi. Perlu adanya tindak lanjut terhadap terminal yaitu aksesibilitas ke terminal, sehingga calon penumpang bisa mencapai terminal dan atau melanjutkan perjalanan setelah turun di terminal. Berdasarkan data tersebut maka diambil kesimpulan: 1) Sistem operasi angkutan bus agar penumpang mendapatkan tempat duduk di terminal merupakan hal penting, dan membatasi/melarang bus menaikkan penumpang selain di terminal. 2) Mengatur agar angkutan lanjutan tidak melakukan “ngetem” di terminal.

Hasil Pengamatan

Berdasarkan pengamatan di *pool* atau di terminal tidak dilakukan penjualan tiket, tetapi penumpang langsung memilih bus sesuai jurusan kemudian langsung memilih tempat duduk di dalam bus. Hal ini lah yang memicu para calon penumpang lebih memilih naik di *pool* karena bus baru keluar dari garasi dan siap berangkat sehingga leluasa memilih tempat duduk. Karena sifatnya seperti berkompersi maka calon penumpang lebih memilih dari *pool* karena akan mendapatkan tempat duduk sesuai keinginan dan tidak

kehabisan bus. Berbeda dengan naik di terminal maka akan mendapatkan tempat duduk sisa dari calon penumpang yang naik dari *pool* dan kadang kehabisan tempat duduk akhirnya tidak kebagian bus. Berdasarkan pengamatan tersebut maka: 1) Perlu pengaturan sistem operasional bus agar tiap pengguna bisa mendapatkan tempat duduk dengan baik, dan memprioritaskan tempat duduk untuk penumpang yang naik di terminal. 2) Perlu peraturan tambahan agar pemilik moda tidak mengikuti peraturan dalam menaik turunkan penumpang. Hal ini untuk mendorong penggunaan terminal menjadi optimum.

Hasil Data Sekunder Peta



Gambar 6. Peta (Sumber Google Maps)

Terminal Indihiang berjarak 3,6 km ke *pool* Prima Jasa dan 3,2 km ke *pool* Budiman. Terminal Indihiang ke pusat kota yaitu kecamatan Cihideung berjarak sekitar 5,9 km, *pool* Prima Jasa ke pusat kota yaitu berjarak 3,2 km, *pool* Budiman ke pusat kota berjarak 4 km. Berdasarkan perbandingan jarak terminal dan *pool* ke pusat kota sebetulnya tidak terlalu jauh secara signifikan tapi berdasarkan pendapat calon penumpang berbeda yaitu angkutan penghubung jika naik dari terminal maka akan sering ngetem dan tidak dapat masuk pelayanan angkutan berbasis *online* apalagi apabila sudah lewat sore atau malam penumpang merasa khawatir dengan keamanannya. Berbeda jika turun di *pool* maka akan terhubung dengan angkutan yang tidak ngetem dan bisa dilalui angkutan berbasis *online* sehingga kendaraan penghubung selalu ada tambah lagi karena berada di dekat keramaian pusat kota Tasikmalaya sehingga aktifitas calon penumpang merasa aman. Dari hasil analisis peta diperlukan adanya pengaturan kembali agar terkait dengan ketersediaan angkutan yang lebih baik lagi dan sistem keamanan bagi pengguna terminal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan yaitu lokasi, aksesibilitas dan angkutan lanjutan ke ataupun keluar dari terminal Indihiang kota Tasikmalaya menjadi hal yang perlu ditingkatkan kembali. Sistem operasional bus dalam hal menaik menurunkan penumpang perlu untuk diatur kembali agar bus menaik menurunkan penumpang di terminal. Kondisi terminal dan fasilitasnya telah memenuhi persyaratan yang ada walaupun demikian menurut pengguna terminal dan analisis dengan metode IPA yaitu ada 14 fasilitas yang perlu ditingkatkan diantaranya penyandang cacat, bagasi, ATM dan jaringan internet nirkabel gratis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, B. (2019, Desember 26). *Kenaikan Penumpang di Terminal Indihiang tak Signifikan*. Republika Online. <https://republika.co.id/share/q340lq370>
- Alhamidi, R. (2022, April 6). *PO Budiman Langgar Aturan Kemenhub, Balai Ancam Cabut Izin Trayek*. detikjabar.

- <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6018893/po-budiman-langgar-aturan-kemenhub-balai-ancam-cabut-izin-trayek>
- Andini, M., Waloejo, B. S., & Hariyani, S. (2021). Evaluasi Kinerja Terminal Bayuangga Kota Probolinggo. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 10(4), Article 4.
- Arifianto, B. (2018, Oktober 23). *Terminal Terlulus Se-Jawa Barat Tidak Berfungsi Optimal—Pikiran-Rakyat.com*.
<https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01302595/terminal-terlulus-se-jawa-barat-tidak-berfungsi-optimal-432082>
- Ersilya, L., & Herwangi, Y. (2022). Evaluasi Kinerja Terminal Warumasio Sebagai Terminal Regional Baru di Kota Baubau: *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(3), Article 3.
<https://doi.org/10.56338/jsm.v9i3.2626>
- Fudla, D. V., Maimunah, S., & Baharuddin, A. (2021). Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 2(1), Article 1.
<https://doi.org/10.52920/jttl.v2i1.131>
- Hajar, I., Deva Bernadhi, B., & Sukendar, I. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)* [Universitas Islam Sultan Agung].
<http://repository.unissula.ac.id/16147/>
- Kemenhub RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*. Republik Indonesia.
http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_132_Tahun_2015.pdf
- Kemenhub RI. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesianomor Pm 52 Tahun 2021 Tentang Terminal Khusus dan Terminal untuk Kepentingan Sendiri*. Republik Indonesia.
http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2021/pm_52_tahun_2021new.pdf
- Magal, S. R., & Levenburg, N. M. (2005). Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Businesses. *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 176a–176a.
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2005.661>
- Mentari, M. & Ritohardoyo, S. (2015). Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi Berdasar pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Kasus: Yogyakarta dan Surakarta). *Skripsi*. Universitas Gadjah Mada.
<https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/145441>
- Meutia, W., Rudrokasworo, S. N., Wibowo, S. S., & Tinumbia, N. (2018). *Model Sirkulasi Terminal Tipe A (Studi Kasus Terminal Indihiang, Tasikmalaya)*.
- Murtejo, T., Muhajir, A., & Chayati, N. (2023). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Pakuan Trayek Terminal Bubulak via Cidangiang – Ciawi di Kota Bogor*. 7(1).
<https://doi.org/10.32832/komposit.v7i1.7367>
- Utama, P. O. W., Arifin, M. Z., & Wicaksono, A. (2014). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya*, 1(3).
<http://sipil.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jmts/article/view/177>
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140.
<https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>