

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu komponen fundamental yang memiliki peran strategis dalam mendukung berbagai aktivitas manusia. Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tamin (2000), Keberadaan sistem transportasi memungkinkan terjadinya pergerakan orang dan barang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya dengan mempertimbangkan aspek keselamatan, efisiensi waktu, kenyamanan, serta efektivitas operasional. Hal ini turut digaungkan Morlok (1991) yang menuturkan bahwa transportasi merupakan elemen penting dalam pembangunan ekonomi, karena kelancaran mobilitas menjadi penentu utama pertumbuhan suatu wilayah. Selain itu, Warpani (1990) menjelaskan bahwa transportasi darat menjadi tulang punggung utama pergerakan masyarakat di Indonesia, mengingat ketergantungan terhadap kendaraan umum masih sangat tinggi.

Dalam konteks transportasi darat, terminal penumpang merupakan simpul penting yang menghubungkan berbagai moda dan rute perjalanan. Menurut Miro (2005), terminal berfungsi sebagai tempat awal, antara, dan akhir perjalanan kendaraan umum serta memiliki peran penting dalam menjamin keteraturan arus lalu lintas dan kenyamanan penumpang. Warpani (1990) juga menegaskan bahwa terminal bukan hanya sekadar tempat naik dan turunnya penumpang, tetapi juga sarana pendukung pelayanan seperti informasi perjalanan, fasilitas umum, serta pengaturan lalu lintas kendaraan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan fasilitas terminal sangat menentukan persepsi dan anggapan para pengguna terhadap sistem transportasi secara menyeluruh dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Landasan hukum mengenai terminal telah ditegaskan melalui Peraturan Perundangan-undangan Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatur bahwa aktifitas pada terminal ialah bagian

sistem angkutan jalan secara wajib untuk disediakan oleh pemerintah dan/atau badan usaha. Pengelompokan terminal berdasarkan peran dan jangkauan pelayanannya kemudian lebih diperjelas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Angkutan Jalan, yang membagi terminal ke dalam beberapa klasifikasi, yaitu Terminal dengan Tipe A, Tipe B, Tipe C, dan Tipe D. Setiap klasifikasi tipe memiliki fungsi dan cakupan pelayanan yang berbeda, disesuaikan dengan kebutuhan wilayah dan jenis angkutan yang dilayani. Namun, pengelompokan belum cukup tanpa diikuti oleh standar pelayanan yang terintegrasi dan konkret.

Terminal Tipe A Leuwipanjang Kota Bandung merupakan terminal penumpang kelas I yang dikelola oleh Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas I Jawa Barat, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan. Operasional Terminal Tipe A Leuwipanjang memberikan pelayanan pada angkutan antar kota antar provinsi, antar kota dalam provinsi, serta angkutan perkotaan. Dengan meningkatnya mobilitas penduduk di wilayah perkotaan, tuntutan terhadap pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan efisien semakin besar. Menurut Kementerian Perhubungan (2015), penyelenggaraan terminal penumpang wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang diatur dalam PM Nomor 40 Tahun 2015. Namun demikian, berdasarkan pengamatan lapangan dan berbagai studi terdahulu, masih banyak fasilitas terminal di Indonesia yang belum memenuhi standar pelayanan tersebut. Menurut Setijowarno (2019), banyak terminal tipe A yang menghadapi permasalahan seperti kurangnya kebersihan, fasilitas yang rusak, serta lemahnya pengelolaan sirkulasi kendaraan. Hal serupa diungkapkan oleh Syafrudin (2013) bahwa kurangnya pemeliharaan dan evaluasi berkala terhadap fasilitas terminal menyebabkan menurunnya tingkat kenyamanan penumpang. Kondisi tersebut dapat berdampak pada Rendahnya ketertarikan masyarakat dalam memanfaatkan transportasi umum mendorong peningkatan penggunaan kendaraan pribadi, yang pada akhirnya meningkatkan kemacetan dan polusi di perkotaan.

Pada kajian ini, evaluasi kinerja fasilitas terminal dilakukan sebagai upaya untuk menilai sejauh mana fasilitas yang ada mampu memenuhi ketentuan standar pelayanan yang berlaku. Menurut Supranto (2001), kinerja pelayanan dapat dievaluasi dengan membandingkan antara tingkat kepentingan pengguna (*importance*) dan tingkat pelaksanaan pelayanan (*performance*). Oleh karena itu, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menjadi perangkat yang andal untuk menganalisis kesenjangan antara harapan serta kenyataan pelayanan yang dirasakan pengguna.

Beranjak dari keresahan yang menjadi latar belakang hal tersebut, Penelitian ini disusun sebagai upaya untuk mengkaji performa fasilitas pada Terminal Tipe A Leuwipanjang dengan mengacu pada ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang dimanfaatkan untuk menelaah tingkat keselarasan antara kinerja fasilitas dengan ekspektasi pengguna. Melalui analisis tersebut, dapat dipetakan komponen fasilitas yang telah menunjukkan kinerja optimal serta elemen-elemen yang masih memerlukan pembenahan guna meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Hasilnya diharapkan mampu memberikan masukan serta rekomendasi strategis bagi pengelola terminal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencapai kondisi sistem transportasi darat yang unggul dalam efisiensi operasional, menjamin keselamatan pengguna, serta berkelanjutan dalam jangka panjang sehingga menginspirasi penulis untuk mengangkat tugas akhir dengan judul “**Analisis Kinerja Fasilitas Terminal Tipe A Leuwipanjang Kota Bandung Dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Terminal Penumpang Berdasarkan Pm 40 Tahun 2015**”.

1.2 Rumusan Masalah

Beranjak dari latar belakang yang telah disebutkan, maka permasalahan utama yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja fasilitas di Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung telah sejalan dan mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, serta bagaimana hal yang demikian dapat selaras dengan persepsi dan preferensi pengguna berdasarkan analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Bagaimanakah alternatif strategi perbaikan atau peningkatan kinerja fasilitas yang dapat dirancang untuk Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung guna menjawab hasil evaluasi tersebut?

1.3 Batasan Masalah

Guna membatasi alur dan lingkup pelaksanaan kajian, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Obyek kajian ini dilakukan pada kondisi eksisting Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung.
2. Pemeriksaan dan pengecekan kondisi pelaksanaan pelayanan terminal diseleraskan dengan regulasi yang tercantum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 tahun 2015.
3. Penentuan persepsi pengguna fasilitas menggunakan metode IPA.
4. Sumber data yang digunakan dalam analisis didasarkan pada hasil kuisisioner yang dikumpulkan dari penumpang di Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung
5. Rencana Anggaran Biaya (RAB) tidak menjadi bagian dalam solusi alternatif.

1.4 Maksud dan Tujuan

Tujuan utama yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan penyediaan fasilitas di Terminal Leuwipanjang, Kota Bandung dalam memenuhi standar yang berlaku beriringan dengan menggali persepsi pengguna fasilitas melalui pendekatan Metode IPA. Adapun secara konkrit maksud dan tujuan yang akan dilakukan adalah:

1. Mengevaluasi kinerja fasilitas Terminal Tipe A Leuwipanjang berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai PM Perhubungan No. 40 Tahun 2015 dan menilai kesesuaiannya dengan persepsi serta preferensi pengguna melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Merumuskan alternatif strategi perbaikan atau peningkatan fasilitas yang tepat berdasarkan hasil evaluasi untuk mendukung peningkatan kualitas layanan terminal.

1.5 Manfaat

1. Menambah wawasan akademik, khususnya dalam pengkajian kualitas layanan prasarana transportasi darat, serta menjadi sarana penerapan teori yang telah diperoleh selama studi dengan menguji kesesuaian fasilitas terminal terhadap ketentuan kerangka Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dirumuskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015.
2. Memberikan dasar pertimbangan bagi pihak pengelola terminal, baik pemerintah maupun operator, dalam melakukan evaluasi dan peningkatan layanan, sehingga kepuasan pengguna jasa di Terminal Tipe A Leuwipanjang dapat meningkat melalui penyediaan fasilitas yang lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6 Ruang Lingkup Kegiatan

Cakupan kegiatan penelitian tugas akhir ini ditetapkan dalam dua cakupan utama, diantaranya:

1. Pengumpulan Data

Data yang dihimpun memuat sumber data primer yaitu proses memperoleh keterangan data secara langsung dari sumber pertama (responden atau objek penelitian) berdasarkan pada jumlah penumpang Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung serta kerangka regulatif yang tertuang dalam PM Perhubungan No. 40 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

2. Analisis dan Pembahasan

Pada tahap ini akan dilaksanakan secara mengalir dalam proses pengolahan sekaligus penelaahan data, yang meliputi:

a. Pengolahan Data Sampel Penumpang

Perhitungan sampel jumlah penumpang Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung dengan menggunakan Rumus Slovin

b. Pengolahan Data Primer

- Observasi secara langsung kondisi Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung mengacu pada PM 40 Tahun 2015 tentang SPM terkait Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
- Pelaksanaan Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner kepuasan penumpang sesuai poin pernyataan dan pertanyaan
- Pelaksanaan Evaluasi kinerja dan fasilitas pelayanan Terminal Tipe A Leuwipanjang, Kota Bandung mengacu pada hasil observasi awal
- Analisa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
- Rekomendasi atau solusi alternatif bagi aspek yang perlu dilakukan perbaikan dan pembenahan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup kegiatan, maksud dan tujuan, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Rangkuman pengetahuan yang relevan berkenaan dengan pokok bahasan yang diperoleh dari karya ilmiah, tesis, buku, internet, maupun berbagai sumber relevan lainnya. Termasuk di dalamnya teori dan hasil temuan yang dapat mendukung landasan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan bagan alur penelitian, cara dan metode pengumpulan data, serta langkah yang dilakukan dalam menganalisa hingga menemukan jawaban bagi permasalahan yang ditentukan.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Menjabarkan hasil analisa dalam pengolahan dan penelaahan data terkait kinerja fasilitas Terminal berdasarkan standar pemenuhan yang berlaku, serta hasil penelaahan kepuasan oleh penumpang.

BAB V PENUTUP

Menyuguhkan kesimpulan dan berbagai saran yang diwujudkan sebagai landasan tindak lanjut.