

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal angkutan umum merupakan salah satu simpul transportasi yang berfungsi sebagai tempat transit penumpang untuk beralih ke moda angkutan umum lain. Terminal sebagai salah satu prasarana pelayanan umum tentunya perlu didukung dengan fasilitas pelayanan dan jasa pelayanan yang optimal sehingga kinerja pelayanan terminal dapat terwujud.

Terminal Kota Kefamenanu merupakan salah satu terminal tipe B yang memiliki skala pelayanan angkutan publik angkot (Angkutan kota), AKDP (Angkutan Kota Dalam Propinsi), dan AKAP (Angkutan Kota Antar Propinsi) sebagai titik simpul pergantian moda transportasi penumpang angkutan umum baik yang bergerak menuju kota Kefamenanu maupun yang meninggalkan kota Kefamenanu. Sebagai terminal kategori tipe B dalam proses pelayanan terhadap pengguna masih jauh seperti yang diharapkan atau yang distandarkan pada terminal tipe B. Minimnya fasilitas utama dan fasilitas penunjang kelengkapan terminal sebagaimana yang dipersyaratkan oleh suatu terminal seperti ruang tunggu penumpang, fasilitas kamar mandi dan toilet, tempat makan, loket tiket, kios, gate kedatangan dan keberangkatan, tempat parkir dan fasilitas lainnya masih belum optimal.

Kondisi tersebut menyebabkan kinerja terminal kota Kefamenanu kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna terminal sehingga sangat diperlukan suatu perbaikan dan pengelolaan yang baik agar kriteria terminal kota Kefamenanu sebagai simpul transportasi dapat memberikan pelayanan yang aman, nyaman dan lancar bagi pengguna jasa.

Ada beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) yang bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan pengguna terminal. 2) Metode IPA (*Importance Performance Analisis*). Metode ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal kota Kefamenanu. 3) Metode QFD (*Quality Function Defelopment*). Tujuan dari metode ini adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan terminal dengan cara memberikan solusi

terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal kota Kefamenanu.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan masalah yang digambarkan pada latar belakang diatas dengan merumuskan judul penelitian: **Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Kota Kefamenanu Kabupaten TTU (Timor Tengah Utara).**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam evaluasi kinerja pelayanan terminal adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan terminal kota Kefamenanu?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal kota Kefamenanu?
3. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan terminal kota Kefamenanu?
4. Bagaimanakah model hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal kota Kefamenanu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui indeks kepuasan pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan di terminal kota Kefamenanu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal kota Kefamenanu.
3. Untuk membuat rekomendasi guna perbaikan kinerja pelayanan di terminal kota Kefamenanu
4. Untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal kota Kefamenanu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Pengembangan ilmu pengetahuan dalam dunia Teknik Sipil khususnya di bidang transportasi.
2. Sebagai informasi dan masukan bagi Pemerintah Daerah setempat selaku pemegang kebijaksanaan dalam pembangunannya.

1.5 Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian berada di Terminal Kota Kefamenanu.
2. Jenis terminal yang dievaluasi adalah terminal penumpang angkutan umum darat.
3. Kuisisioner yang disusun dengan metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*), IPA (*Importance Performance Anaisis*), QFD (*Quality Function Defelopment*) dan Regresi Linear Berganda.

1.6 Keterkaitan Dengan Peneliti Terdahulu

Tabel 1.1 Keterkaitan Dengan Peneliti Terdahulu

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Agus Marsono (2009)	Evaluasi Kinerja Dan Kapasitas Terminal Angkutan Kota (Studi Kasus Terminal Taman Sari Salatiga)	Evaluasi Kinerja Dan Kapasitas Terminal	Lokasi Penelitian
2	Anie Adrianti Muti (2013)	Kajian Teknis Pelayanan Terminal Bus Oebobo, Kupang - Nusa Tenggara Timur	Evaluasi Kinerja Terminal	Lokasi Penelitian
3	Florentina Bupu (2015)	Evaluasi Kinerja Terminal Jombor Kabupaten Sleman	Evaluasi Kinerja Terminal	Lokasi Penelitian