

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL GIRI ADIPURA
DAN BUS AKAP PO. AGRA MAS DI KABUPATEN WONOGIRI**

Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan program S-1



DI SUSUN OLEH:

INDRA LISTIANTO 41117010099

MERCU BUANA

DOSEN PEMBIMBING :


WIDODO BUDI DERMAWAN, S.T., M.Sc.

PROGAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

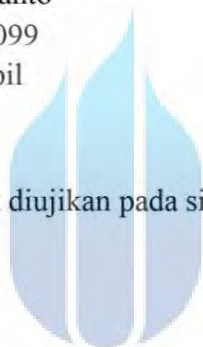
Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL GIRI ADIPURA DAN BUS AKAP PO. AGRA MAS DI KABUPATEN WONOGIRI

Disusun oleh :

Nama : Indra Listianto
NIM : 41117010099
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan layak diujikan pada sidang sarjana :

Tanggal : 25 Agustus 2021



UNIVERSITAS

Mengetahui

MERCU BUANA

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji




Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc.

Dr. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Listianto
Nomor Induk Mahasiswa : 41117010099
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.



Jakarta, 9 Agustus 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



INDRA LISTIANTO

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Giri Adipura dan Bus AKAP PO. Agra Mas di Kabupaten Wonogiri, Nama : Indra Listianto, NIM : 41117010099, Dosen Pembimbing : Widodo Budi Darmawan, S.T., M.sc.

Terminal Giri Adipura merupakan terminal penumpang tipe A dan merupakan terminal induk terbesar di Kabupaten Wonogiri. Moda transportasi umum bus merupakan moda transportasi utama yang paling banyak digunakan masyarakat Wonogiri untuk pergi ke luar kota seperti Bandung, Jabodetabek, Sumatera dan kota lainnya. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat Wonogiri yang pergi ke luar kota merantau ke kota-kota tersebut, sehingga banyak perusahaan otobus (PO) yang membuka trayek dengan asal dan tujuan Wonogiri dan sekitarnya. Namun sayangnya, adanya kinerja pelayanannya yang masih kurang optimal. Hal ini menyebabkan adanya keluhan terhadap unsur-unsur pelayanan dan fasilitas di Terminal Giri Adipura dan Bus Agra Mas.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dan melakukan pengamatan langsung di Terminal Giri Adipura dan Bus Agra Mas untuk mengetahui dan menganalisis kondisi pada Terminal Giri Adipura berdasarkan Peraturan Menteri No.40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan dan untuk Bus Agra Mas Menggunakan SPM No.98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, Kemudian dilakukan juga penyebaran kuesioner tentang kinerja dari Terminal Giri Adipura dan Bus Agra Mas serta tingkat kepentingan unsur pelayanan dan fasilitas.

Hasil pengamatan langsung pada Terminal Giri Adipura dan Bus Agra Mas berdasarkan Kualitas pelayanan untuk kinerja pada Terminal Giri Adipura mencapai nilai 3,73 dengan kategori cukup bagus. Rata-rata tingkat kepentingan / kepuasan pengguna jasa mencapai nilai 3,69 dengan kategori cukup puas, sedangkan tingkat kinerja yang dicapai Bus Agra Mas mencapai 3,21 dengan kategori cukup bagus, kemudian tingkat kepuasan pada Penumpang Bus Agra Mas mencapai 3,09 %.

Kata Kunci : Terminal Bus, Standar Pelayanan Minimum, Kinerja, Kepentingan

ABSTRACT

Title : Performance Evaluation of Giri Adipura Terminal and PO Bus AKAP. Agra Mas in Wonogiri, Nama : Indra Listianto, NIM : 41117010099, Dosen Pembimbing : Widodo Budi Darmawan, S.T., M.sc.

Giri Adipura Terminal is a type A passenger terminal and is the largest main terminal in Wonogiri Regency. The public bus mode of transportation is the main mode of transportation that is most widely used by the Wonogiri community to go outside the city such as Bandung, Jabodetabek, Sumatra and other cities. This is because many Wonogiri people who go outside the city migrate to these cities, so that many bus companies (PO) open routes with origins and destinations from Wonogiri and its surroundings. But unfortunately, the service performance is still less than optimal. This has led to complaints about the elements of services and facilities at the Giri Adipura Terminal and the Agra Mas Bus.

This study used a field survey method and made direct observations at the Giri Adipura and Agra Mas Bus Terminals to find out and analyze the conditions at the Giri Adipura Terminal based on Ministerial Regulation No. 40 of 2015 concerning Service Standards for Road Transport Terminal Management and for Agra Mas Buses Using SPM No. 98 of 2013 concerning Minimum Service Standards for Transporting People with Public Motorized Vehicles on the Route, then questionnaires were also distributed about the performance of the Giri Adipura and Agra Mas Bus Terminals as well as the level of importance of service and facilities elements.

The results of direct observations at the Giri Adipura Terminal and the Agra Mas Bus based on the quality of service for performance at the Giri Adipura Terminal reached a value of 3.73 with a pretty good category. The average level of interest / satisfaction of service users reaches a value of 3.69 with a fairly satisfied category, while the level of performance achieved by Agra Mas Buses reaches 3.21 with a fairly good category, then the satisfaction level of Agra Mas Bus passengers reaches 3.09%.

Keywords : Bus Terminal, Minimum Service Standards, Performance, Importance.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan Tugas besar ini dengan maksimal. Tugas besar ini saya susun dalam waktu satu semester. Didalam penyusunan Tugas besar ini berisi tentang evaluasi kinerja dan pelayanan Terminal bis Giri Adipura . Terminal Bis Giri adipura merupakan terminal Induk yang menghubungkan Wonogiri dengan kota-kota lain di bagian timur dan barat pulau Jawa, karena itu penulis memilih untuk mengevaluasi terminal ini. Pembahasan dalam Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Terminal Bis Giri Adipura. Analisis dilakukan dengan mengolah hasil survei di lapangan, kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk tabel dan gambar, dan melaluinya diambil kesimpulan dan saran.

Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak karena telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas besar ini. Pihak yang telah membantu saya antara lain :

1. Allah SWT, atas segala hidayahnya, kelancaran dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dalam berbagai hal.
3. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M.T. Selaku ketua progam studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc. selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Ibu Lily Kholida, S.T., M.T. Selaku dosen akademik Universitas Mercu Buana.
6. Teman-teman angkatan 2016, angkatan 2017 dan yang telah memberi referensi dan

membantu survei.

7. Dan Segenap pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya telah ikut membantu terselesaikannya Tugas besar ini.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa tugas besar ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca demi kesempurnaan tugas besar ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta , 9 Agustus 2021

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACK	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-2
1.3. Rumusan Masalah	I-2
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5. Manfaat penelitian	I-3
1.6. Pembatasan Masalah dan Ruang Lingkup	I-4
1.7. Sistematika penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Pengertian Terminal	II-1

2.2. Fungsi Terminal	II-1
2.3. Sistem Transportasi	II-3
2.3.1. Berdasarkan area pelayanan	II-3
2.3.2. Berdasarkan Tingkat Pelayanan	II-3
2.4 Kepuasan Penumpang.....	II-4
2.4.1 Metode pengukuran Kepuasan	II-4
2.6. Uji Instrumen pengumpulan data	II-8
2.6.1 Uji Validitas	II-8
2.6.2 Uji Reliabilitas.....	II-8
2.7. Importance Performance Analysis (IPA)	II-9
2.8. Kerangka berfikir.....	II-13
2.9. Penelitian Terdahulu.....	II-14
2.10. Research GAP	II-23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1. Diagram Alir	III-1
3.2. Umum	III-2
3.3. Lokasi Penelitian	III-2
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	III-3
3.7 Metode kuisisioner (<i>questionnaires methods</i>)	III-4
3.8. Survey	III-4
3.9 <i>Populasi dan Instrumen Penelitian</i>	III-5

3.10. Uji Coba <i>Instrumen</i>	III-6
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1. Analisis Kinerja Terminal	IV-1
4.1.1. Analisis Fasilitas Terminal	IV-1
4.2. Analisa Secara Umum dari Responden	IV-6
4.2.1. Karakteristik Responden	IV-6
4.3. Uji Validitas & Reabilitas	IV-8
4.3.1. Uji Validitas	IV-8
4.3.2. Uji Reabilitas	IV-10
4.4. Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pengguna Jasa Terminal	IV-11
4.4. Diagram Alir Analisis Data	IV-13
4.4.1. Analisis Tanggapan terhadap kinerja pelayanan Terminal Giri Adipura	IV-13
4.4.1.1 Keselamatan	IV-13
4.4.1.2 Keamanan	IV-16
4.4.1.3 Keandalan/Keteraturan	IV-17
4.4.1.4 Kenyamanan	IV-20
4.4.1.5 Kemudahan/keterjangkauan	IV-24
4.4.1.6 Kesetaraan	IV-28
4.4.2. Perhitungan Rata-Rata	IV-30
4.5. Kualitas Pelayanan Dalam Diagram Kartesius	IV-32
4.6. Analisis Kinerja Pelayanan dengan Hasil Penilaian Responden	IV-35

4.7. Analisis Secara umum Dari Responden Bus Agra Mas	IV-36
4.7.1 Karakteristik Responden Bus Agra Mas.....	IV-36
4.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas	IV-38
4.8.1. Uji Validitas Bus Agra mas.....	IV-38
4.8.2. Uji Reliabilitas.....	IV-39
4.9. Analisis kepuasan Penumpang	IV-40
4.9.1 Analisis Tanggapan terhadap kinerja dan kepentingan bus Agra Mas.....	IV-40
4.9.1.1. Keamanan.....	IV-40
9.1.1.2 Keselamatan	IV-44
9.1.1.3 Kenyamanan.....	IV-47
9.1.1.4 Keterjangkauan.....	IV-51
9.1.1.5 Kesetaraan	IV-52
9.1.1.6 Keteraturan.....	IV-54
4.8. Perhitungan Rata - Rata	IV-55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1. Kesimpulan	V-1
5.2. Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka I
LAMPIRAN	Lampiran I

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penilaian Kinerja Berdasarkan Skala Likert.....	II-9
Tabel 2. 2 Penilaian Kepuasan Berdasarkan Skala Likert	II-9
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	II-14
Tabel 2. 4 Research GAP.....	II-23
Tabel 3. 1 Koefisien Korelasi	III-6
Tabel 4. 1 Tabel Analisis Fasilitas terminal.....	IV-1
Tabel 4. 2 Nilai R Hitung tingkat kinerja	IV-9
Tabel 4. 3 Nilai R Hitung tingkat kepuasan.....	IV-10
Tabel 4. 4 Nilai Cronbach Alpha	IV-11
Tabel 4. 5 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kinerja pada Faktor Keselamatan.....	IV-13
Tabel 4. 6 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kepentingan Faktor Keselamatan	IV-14
Tabel 4. 7 Penilaian Pengguna Jasa Terminal Terhadap Kinerja Faktor Keamanan	IV-16
Tabel 4. 8 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kepentingan pada Faktor Keamanan	IV-16
Tabel 4. 9 Penilaian Pengguna Jasa Terminal Terhadap Kinerja pada Faktor Kehandalan	IV-17
Tabel 4. 10 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kepentingan Faktor Kehandalan.....	IV-18
Tabel 4. 11 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kinerja pada Faktor Kenyamanan...	IV-20
Tabel 4. 12 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kepentingan Faktor Kenyamanan...	IV-20
Tabel 4. 13 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kinerja Faktor Kemudahan.....	IV-24
Tabel 4. 14 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kepentingan Faktor Kemudahan	IV-25
Tabel 4. 15 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kinerja pada Faktor Kesetaraan.....	IV-28
Tabel 4. 16 Penilaian Pengguna Terminal Terhadap Kepentingan Faktor Kesetaraan	IV-29
Tabel 4. 17 Perhitungan Tingkat Kinerja dan Kepuasan.....	IV-30
Tabel 4. 18 Diagram Cartesius.....	IV-33
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X) Bus Agra Mas	IV-38

Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y) Bus Agra Mas.....	IV-39
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y) Bus Agra Mas.....	IV-40
Tabel 4. 22 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja pada Faktor Keamanan	IV-40
Tabel 4. 23 Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan pada Faktor Keamanan	IV-41
Tabel 4. 24 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja pada Faktor Keselamatan	IV-44
Tabel 4. 25 Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan pada Faktor Keselamatan.....	IV-44
Tabel 4. 26 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja pada Faktor Kenyamanan.....	IV-47
Tabel 4. 27 Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan pada Faktor Kenyamanan	IV-47
Tabel 4. 28 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja pada Faktor Keterjangkauan.....	IV-51
Tabel 4. 29 Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan pada Faktor Keterjangkauan ..	IV-52
Tabel 4. 30 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja pada Faktor Kesetaraan.....	IV-52
Tabel 4. 31 Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan pada Faktor Kesetaraan.....	IV-53
Tabel 4. 32 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja pada Faktor Keteraturan.....	IV-54
Tabel 4. 33 Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan pada Faktor Keteraturan.....	IV-54
Tabel 4. 34 Rata-rata Kinerja dan kepuasan Bus Agra Mas	IV-56

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartesius Analisis IPA (Importance Performance Analysis)	II-11
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	II-13
Gambar 2. 3 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian	III-2
Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin.....	IV-6
Gambar 4. 2 Umur Responden.....	IV-7
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir	IV-7
Gambar 4. 4 Diagram Alir Analisis Data	IV-13
Gambar 4. 5 Diagram Cartesius	IV-33
Gambar 4. 6 Grafik Jenis Kelamin Responden Bus Agra Mas.....	IV-36
Gambar 4. 7 Grafik Umur Responden Bus Agra Mas.....	IV-37
Gambar 4. 8 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Bus Agra Mas	IV-37
Gambar 4. 9 Grafik Diagram Kartesius.....	IV-58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Asistensi	Lampiran I
Lampiran 2. Kuisisioner Responden Pengguna Jasa terminal Giri Adipura	Lampiran II
Lampiran 3. Kuisisioner Responden Penumpang Bus Agra Mas.....	Lampiran X

