

# **ANALISIS KINERJA OPERASIONAL TERMINAL (STUDI KASUS TERMINAL TANJUNG PRIOK)**

**I Made Putra U.<sup>1</sup>, Sri Yuniarti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Sarjana Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Jayabaya, Jakarta, Indonesia 13710

<sup>2</sup> Dosen Program Sarjana Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Jayabaya, Jakarta, Indonesia 13710

Korespondensi: [putra.ugracena@gmail.com](mailto:putra.ugracena@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*Improving the operational performance of the terminal is very important in establishing a transportation system that is safe, secure, smooth, orderly, orderly, comfortable and efficient. The purpose of this study was to determine the condition of the terminal facilities and the operational performance of the Tanjung Priok Terminal. This type of research method used in this research is quantitative research methods. Where the data are taken using a questionnaire containing questions consisting of indicators of Terminal operational performance in terms of: form, responsiveness, reliability, assurance and empathy. The results of the data are then processed using manual calculations using the CSI (Customer Satisfaction Index) method. The results of these calculations state how the current terminal operational performance service conditions are as well as a reference to find out what things need to be addressed in order to provide optimal service for the community. Based on the analysis result, it is found that the operational performance of Tanjung Priok Terminal is 61.12% which is in the satisfactory category. Where it is necessary to improve performance such as: improving facilities for disabled people and breastfeeding mothers, procuring departure schedules and delivering bus arrivals and departures in an informative and intense manner, as well as increasing the quality and quantity of main and supporting facilities at the terminal and implementing the use of Terminal Operating Procedures (SOP) as a reference for Terminal officers in their duties to be more ready, quick and precise in providing services to the community.*

*Keywords: Terminal, Operational Performance, Facilities*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Semakin meningkatnya interaksi transportasi antara aktifitas ekonomi dan sosial disuatu daerah menyebabkan makin dibutuhkannya suatu peranan transportasi yang berguna untuk membantu pergerakan pada daerah tersebut. Keberhasilan pembangunan suatu daerah sangat dipengaruhi oleh peranan transportasi sebagai urat nadi kehidupan disuatu daerah baik kehidupan politik, ekonomi, sosial, dan budaya serta pertahanan dan keamanan. Di dalam kehidupan masyarakat, transportasi sangat di butuhkan dalam berbagai macam kegiatan. Selanjutnya dalam lingkup yang lebih luas, transportasi antara lain berperan sebagai urat nadi dalam pertumbuhan ekonomi, pemerataan dan penyebaran pembangunan serta turut mendukung perwujudan wawasan nusantara secara utuh. Perkembangan perekonomian pada suatu daerah sangat dipengaruhi oleh kinerja transportasi yang akan meningkatkan pembangunan wilayah tersebut. Berdasarkan hal tersebut diatas, dalam rangka upaya pencapaian tujuan nasional, maka sudah selayaknya apabila pemerintah dan masyarakat memberikan perhatian khusus terhadap sektor transportasi. Perhatian tersebut haruslah bersifat terpadu dan menyeluruh yang meliputi segenap unsur transportasi, baik udara, darat dan air. Kinerja sistem transportasi jalan dapat dilihat dari masing -masing sub sistemnya seperti : ruang lalu lintas, lalu lintas dan simpul. Terminal angkutan penumpang umum merupakan salah satu simpul transportasi jalan. Agar kinerja dari sistem transportasi jalan lancar, maka kinerja terminal sebagai simpul transportasi angkutan jalan

haruslah optimal. Melihat dari hal tersebut persyaratan kinerja teknis dan operasional harus terpenuhi dan berfungsi secara optimal. Persyaratan teknis dan operasional itu meliputi : lokasi, luas lahan, fasilitas pendukung bagi kendaraan angkutan umum, penumpang, pengelola, operator serta pihak - pihak lain yang terlibat dalam kelancaran pergerakan arus kendaraan dan penumpang di wilayah sekitar.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kondisi kinerja operasional di Terminal Tanjung Priok saat ini ?
2. Apakah kondisi dan ketersediaan fasilitas di Terminal Tanjung Priok masih layak untuk difungsikan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir (TA), antara lain adalah:

1. Untuk mengetahui kondisi kinerja operasional di Terminal Tanjung Priok saat ini.
2. Untuk mengetahui kondisi fasilitas pokok dan fasilitas penunjang di Terminal Tanjung Priok.
3. Untuk mengetahui fasilitas - fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan dan dibiayai di Terminal Tanjung Priok.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Untuk masyarakat luas, selaku pengguna jasa, dapat meningkatkan pelayanan dan keselamatan di terminal.

2. Untuk instansi, yaitu Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, dapat memberikan evaluasi terhadap pengembangan terminal dimasa yang akan datang.
3. Untuk diri sendiri, yaitu dapat mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama menempuh pendidikan Strata 1 di Universitas Jayabaya.

### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu

1. Lokasi penelitian yaitu Terminal Tanjung Priok.
2. Mengidentifikasi tingkat kinerja operasional Terminal Tanjung Priok menggunakan kuesioner.
3. Mengevaluasi Fasilitas- Fasilitas Terminal Tanjung Priok sesuai PM. No. 31 Tahun 1995.

## **II. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1. Definisi Terminal**

Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, serta sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang atau barang, disamping itu juga berfungsi angkutan penumpang atau barang (Juru Teknis LLAJ, 1995). Sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pemberhentian

sementara, maka di dalam terminal akan terjadi perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan yang lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Berdasarkan tuntutan tersebut maka suatu terminal harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani semua kegiatan yang terjadi akibat adanya perpindahan kendaraan, penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan yang ada pada terminal dapat berjalan lancar, tertib, teratur, aman dan nyaman.

### **2.2. Fungsi Terminal**

Berdasarkan Juru Teknis LLAJ 1995, fungsi terminal angkutan jalan dapat ditinjau dari 3 unsur:

1. Fungsi terminal bagi penumpang, yaitu untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah, yaitu dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum.

3. Fungsi terminal bagi pengusaha, yaitu pengaturan pelayanan operasi angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak angkutan umum dan fasilitas pangkalan

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Pengumpulan Data

cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Agar pelaksanaan penelitian dapat dilakukan dengan benar maka metode

penelitian yang dilakukan harus direncanakan secermat dan setepat mungkin. Pada penelitian

ini terdapat 2 jenis data, yaitu:

##### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti sebagai objek penulisan meliputi observasi di lokasi penelitian. Adapun data primer yang dibutuhkan yaitu:

- a. Data volume minibus dan penumpang di terminal bayangan.
- b. Data fasilitas terminal
- c. Kuesioner penumpang

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan berdasarkan studi, jurnal, dan data yang diperoleh dari instansi yang terkait. Adapun data sekunder yang dibutuhkan, yaitu:

- a. Data waktu dan volume kedatangan dan keberangkatan angkutan AKAP dan AKDP.
- b. Data waktu dan volume penumpang saat naik dan turun dalam terminal.
- c. Denah terminal.

- d. Data luas terminal.

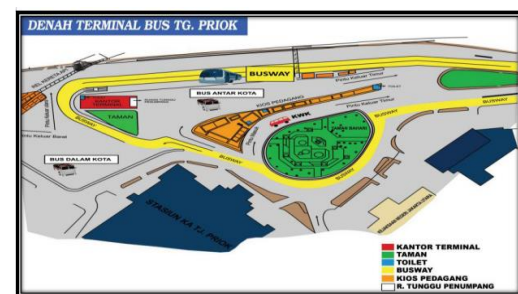
- e. Daftar perusahaan bus dan data trayek angkutan. Data jumlah izin angkutan.

#### 3.2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Dari tanggal 18 Juni 2020 sampai dengan 24 Juni 2020. Waktu penelitian dalam terminal yaitu pada pukul 06.00 - 18.00 WIB.

#### 3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu Terminal Tipe A Tanjung Priok yang berada di jalan taman stasiun Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara. Denah terminal dapat dilihat pada Gambar 1. di bawah ini.



Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, 2020

**Gambar 1: Denah Layout Terminal Tanjung Priok**

#### 3.4. Peralatan Survei

Alat yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lembar survei dan alat tulis.
2. Arloji atau sejenisnya sebagai alat penunjuk waktu.
3. *Hand tally counter* atau alat penghitung cepat.
4. Meteran *rool*

#### 3.5. Prosedur Survei

Adapun prosedur survei yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melaksanakan pengamatan pada terminal dibutuhkan jumlah pengamat 4 orang pengamat, dimana dibagi menjadi 2 regu, dimana setiap regu beranggotakan 2 orang, yang ditugaskan di pintu masuk dan pintu keluar terminal area dalam kota dan antar kota.

2. Pengamat yang berada di pintu masuk terminal menghitung Produktivitas kedatangan bus dan penumpang, begitu juga pengamat yang berada di pintu keluar menghitung jumlah Produktivitas bus dan penumpang berangkat. Sebelum dilakukan pengamatan, *surveyor* terlebih dahulu menghitung jumlah bus yang sudah berada di dalam terminal sebelum dilakukan pengamatan lalu mencatat di formulir survei produktivitas di kolom jumlah kendaraan parkir sebelum dilakukan pengamatan. Hal ini dilakukan untuk keperluan analisa akumulasi parkir Terminal.

3. Produktivitas bus dan penumpang yang sudah dihitung kemudian dicatat pada formulir survei yang sudah tersedia

### 3.6. Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini di antaranya menghitung :

1. Produktivitas Angkutan umum
2. Produktivitas Penumpang
3. Akumulasi Parkir
4. Indeks Parkir
5. Waktu Tunggu Angkutan
6. *Headway* Angkutan
7. *Load Factor* Penumpang
8. Rasio Ruang Tunggu
9. Proyeksi Penumpang 20 Tahun Mendatang
10. Indeks Kepuasan Penumpang

## IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelayanan Terminal Tanjung Priok**

NO Atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan (I)	Tingkat Kinerja (P)	Skor (S)
		Rata - Rata	Rata - Rata	(S X P)
A1	Bangunan terminal terlihat indah dan bersih	4.05	3.10	12.56
A2	Terminal memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air	4.04	3.25	13.13
A3	Terminal memiliki fasilitas orang cacat dan ibu menyusui	4.00	2.91	11.65
A4	Penampilan petugas terminal rapi dan bersih	4.01	3.05	12.23
A5	Petugas terminal bersikap ramah dan sopan	4.10	3.12	12.79
A6	Petugas terminal mendengar keluhan penumpang dan memberikan solusi	4.02	3.13	12.59
A7	Petugas terminal tidak membedakan status sosial saat memberikan pelayanan kepada penumpang	4.09	3.02	12.34

LANJUTAN Tabel : 1

A8	Petugas terminal memperhatikan sungguh - sungguh terhadap kebutuhan penumpang	4.02	3.06	12.31
A9	Petugas terminal selalu menginformasikan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus setiap saat	4.08	2.97	12.10

A10	Petugas terminal memberikan informasi kepada penumpang sebelum menaiki bus	4.14	2.90	12.01
A11	Petugas terminal selalu memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu	4.20	3.01	12.65
A12	Petugas memiliki <i>skill</i> dan pengetahuan saat melayani penumpang	4.00	3.06	12.21
A13	Petugas terminal melayani penumpang secara cepat dan tepat	4.00	2.98	11.93
A14	Petugas terminal tanggap memenuhi kebutuhan penumpang	4.11	3.15	12.92
A15	Petugas terminal selalu siap saat memberikan pelayanan terhadap penumpang	4.01	2.95	11.84
A16	Petugas terminal menjalin komunikasi secara intens saat melayani penumpang	4.06	3.15	12.76
A17	Petugas terminal memberikan keamanan terhadap penumpang baik saat berada di dalam maupun di luar area terminal	4.00	3.08	12.33
A18	Petugas terminal mengatur harga tiket sesuai peraturan yang berlaku	4.03	3.00	12.11

LANJUTAN Tabel : 1

A19	Petugas terminal mampu memberikan kepercayaan terhadap penumpang	4.06	3.09	12.53
A20	Petugas bersikap jujur saat melayani penumpang	4.09	3.13	12.81
TOTAL		81,09	61,12	247,80

Sumber : Hasil Survey, 2020

Setelah mendapatkan data total skor nilai kepentingan dan kinerja, kemudian dimasukkan kedalam rumus CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebagai berikut :

$$CSI = \frac{T}{5(Y)} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{247,80}{5(81,09)} \times 100 \%$$

$$CSI = 0,61 \times 100 \%$$

$$CSI = 61,12 \%$$

Tabel 2: Tabel Kriteria Kepuasan Penumpang

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1.	81 % s/d 100 %	Sangat Memuaskan
2.	66 % s/d 80,99 %	Puas
3.	51 % s/d 65,99 %	Cukup Memuaskan
4.	35 % s/d 50,99 %	Kurang Memuaskan
5.	0 % s/d 34,99 %	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber : Bhote, K.R., 1996

1. Berdasarkan perhitungan diatas, nilai kepuasan penumpang sebesar 61,12 %, berada di rentang 51% sampai dengan 65,99 % pada kategori cukup memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kinerja operasional Terminal Tanjung Priok terhadap penumpang cukup memuaskan. Kinerja Operasional Terminal Tanjung Priok yang berada dalam kategori cukup memuaskan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan permasalahan pada bab sebelumnya, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari data kuesioner didapat bahwa jumlah skor rata - rata kinerja adalah 61,12 yang kemudian diolah menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dimana jumlah skor rata -rata kinerja dibagi dengan jumlah nilai skor rata -rata kepentingan 81,09 yang terlebih dahulu dikalikan 5 (lima) sesuai rumus. Kemudian hasil bagi antara jumlah skor rata rata kinerja serta jumlah skor rata -rata kepentingan dikalikan 100 % maka, didapatkan hasil bahwa kinerja operasional Terminal Tanjung Priok sebesar 61,12 % yang berada pada kategori cukup memuaskan.
2. Luas total Terminal Tanjung Priok masih belum sesuai standar Terminal Tipe A yang berdasarkan Pedoman Teknis Pembangunan dan Penyelenggaraan Angkutan Penumpang dan Barang Oleh Direktorat Jendral Perhubungan Darat Tahun 1993, dimana belum dilengkapi dengan lahan ruang servis, pompa bensin, bengkel, ruang parkir cadangan, peron, retribusi, ruang P3K serta kebutuhan lahan cadangan pengembangan.
3. Fasilitas yang telah tersedia masih ada yang perlu ditingkatkan dari segi luasan lahan seperti : ruang pengawasan, ruang informasi, ruang parkir AKDP dan AK, ruang parkir kendaraan pribadi,

sirkulasi kendaraan, ruang tunggu, sirkulasi orang, kios dan mushollah.

### 5.2 Saran

Saran yang dapat diusulkan dalam meningkatkan pelayanan kepada penumpang dan sebagai bahan masukan bagi pihak Terminal Tanjung Priok serta untuk Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta sebagai berikut :

1. Terminal Tanjung Priok perlu meningkatkan fasilitas utama dan fasilitas penunjang baik dari segi ketersediaan maupun kebutuhan luasan lahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada terminal.
2. Terminal Tanjung Priok perlu meningkatkan pengawasan dan penertiban di terminal bayangan terutama angkutan dalam kota, agar para penumpang naik dan turun angkutan di tempat yang telah disediakan.
3. Terminal Tanjung Priok perlu membuat kebijakan di mana bus hanya dapat menaikn penumpang di dalam terminal, agar meningkatkan jumlah penumpang dan *load factor* Terminal Tanjung Priok.
4. Terminal Tanjung Priok masih tetap melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja seperti :
  - a. pengadaan fasilitas untuk orang cacat dan ibu menyusui,
  - b. pengadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus serta penyampaian jadwal secara informatif dan berkala kepada masyarakat,
  - c. Menerapkan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal agar petugas terminal dapat memberikan pelayanan yang cepat dan

tepat sasaran kepada  
masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Sedayu, Harnen Sulistio,  
Agoes Soehardjono, Achmad  
Wicaksono, 2012. *Standar  
Pelayanan Minimal Terminal Bus  
Tipe A*, UB Pres, Jakarta.
- AmirimTatang, 2011. *Populasi dan  
Sampel Penelitian 4 :Ukuran  
Sampel Rumus Slovin*, Erlangga,  
Jakarta.
- Bhote. K.R, 1966. *Beyond Customer  
Satisfaction to Loyalty: The Key  
to Greater Profitability*,  
AMACOM,New York.
- Departemen Perhubungan, 2017.  
*Pedoman Teknis Kriteria  
Penetapan Kelas Penumpang  
Terminal Penumpang Tipe A*,  
Direktur Jendral Perhubungan  
Darat, Jakarta.
- Karamoy, Ary Edwin,2005. *Evaluasi  
Kinerja Terminal Bus Harja  
Mukti Cirebon*, Universitas  
Kristen Maranatha, Bandung.
- Morlok, E. K., 1985. *Pengantar  
Teknik Dan Perencanaan  
Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Munawar A., 2005. *Dasar - Dasar  
Teknik Transportasi*, Beta Offset,  
Yogyakarta.
- Prof. Dr. Sugiyono,2010. *Metode  
Penelitian Kuantitatif, Kualitatif  
dan R & D*, AlfaBeta, Bandung.