

EVALUASI KINERJA TERMINAL INDUK PAL 6 KOTA BANJARMASIN

Bagus Priambodo Prima¹⁾, Utami Sylvia Lestari²⁾

Fakultas Teknik , Jurusan Teknik Sipil, Universitas Lambung Mangkurat

¹⁾Email: baguspriambodoprima@yahoo.com

²⁾Email: utami.s.lestari@ulm.ac.id

ABSTRAK

Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin terdapat di wilayah Kota Banjarmasin yang bertipe tipe B. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis operasional Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin pada saat ini dan mengetahui kinerja dari pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh terminal kepada para pengguna, serta mengetahui alternatif yang sesuai untuk digunakan agar terminal dapat beroperasi secara optimal. Evaluasi Kinerja Terminal ini menganalisis fasilitas-fasilitas dengan menggunakan Importance Performance Analisis. Survei dilakukan pada jam operasional terminal serta lokasi survei dilakukan di dalam Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin. Survei yang dilakukan yaitu survei fasilitas pelayanan yang diberikan oleh terminal kepada para pengguna terminal dan survei wawancara kuisioner kepada para pengguna terminal sebanyak 220 responden. Survei kuisioner wawancara dalam penelitian ini memiliki dua jenis kuisioner, yaitu kuisioner kepentingan dan kuisioner kepuasan. Kuisioner kepentingan ditujukan kepada stakeholder atau pengelola terminal, sedangkan kuisioner kinerja atau kepuasan ditujukan kepada para pengguna terminal. Dari hasil penelitian didapatkan pada analisis IPA diperoleh tingkat kesesuaian sebesar (70,74 %), sehingga secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan menurut kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada pada kategori Baik.

Kata Kunci : Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin, Kinerja Terminal, IPA

ABSTRACT

PAL 6 Induk Terminal of Banjarmasin city is the type of terminal type B. The purpose of this study was to determine and analyze the operational PAL 6 Induk Terminal of Banjarmasin city at this time and know the performance of services provided by the terminal to the users, as well as the alternative of appropriate strategies to be executed so that the terminal can operate optimally. This Terminal Performance Evaluation is facilities to analyze variables by using Importance-Performance Analysis. The survey was conducted on the operating hours of the terminal as well as the location of the survey carried out in the PAL 6 Induk Terminal of Banjarmasin city. Surveys conducted surveying service facilities provided by the terminal to the user terminal and the interview survey questionnaires to the terminal users as much as 220 respondents. The survey questionnaire interviews in this study to own two types of questionnaires, the interests questionnaires, and satisfaction questionnaires. A questionnaire was addressed to stakeholders interests or terminal manager, while the performance or satisfaction questionnaire addressed to the user terminal. From the results, the IPA analysis obtained a concordance rate of (70.74%) while the performance or satisfaction questionnaire addressed to the terminal user. So that the overall performance of service quality according to the criteria of value Customer Satisfaction Index (CSI) is in a Good category.

Keywords: *PAL 6 Induk Terminal of Banjarmasin City, Terminal Performance, IPA*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transportasi adalah suatu kegiatan untuk memindahkan manusia dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dan termasuk sarana dan prasarana yang digunakan untuk memindahkannya. Kebutuhan manusia untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain inilah yang menyebabkan pergerakan transportasi tersebut. Terminal penumpang merupakan prasarana yang menjadi komponen penting dalam suatu sistem transportasi. Terminal didefinisikan sebagai titik dimana keluar dan masuknya penumpang dan barang dari sistem transportasi, Terminal juga dapat menjadi tempat bergantinya route atau moda. Keputusan Menteri Perhubungan RI dalam KM 31 tahun 1995 mendefinisikan terminal menjadi dua yaitu adanya Terminal Penumpang dan Terminal barang. Terminal penumpang adalah prasarana untuk keperluan menaikan dan menurunkan penumpang, sedangkan terminal barang adalah prasarana untuk keperluan memuat dan membongkar barang serta perpindahan antar moda transportasi.

Banjarmasin yang dikenal sebagai kota jasa dan perdagangan sangat mengandalkan sistem transportasi jalan dengan pergerakan penumpang angkutan umum dan barang yang tinggi. Untuk moda jalan, simpul pergerakannya lebih dikenal dengan Terminal. Fungsi utama terminal diantaranya adalah sebagai titik awal-akhir operasi transportasi (trayek), tempat pergantian moda atau rute/trayek, bongkar-muat barang, naik turun penumpang, termasuk untuk tempat pemeliharaan sarana dan pelayanan penumpang lain.

Terminal Induk KM.6 merupakan terminal tipe B yang berfungsi sebagai terminal induk, karena Terminal KM.17 yang memiliki regional tipe A tidak difungsikan. Keadaan Terminal Induk KM.6 di Banjarmasin dengan luas semula 2,5 Ha, saat ini yang digunakan untuk terminal tersisa hanya 1 Ha saja, karena sebagian dari area terminal telah digunakan untuk pembangunan perkotaan.

Aktifitas di Terminal Induk KM.6 ini cukup padat karena melayani Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota Antar Propinsi (AKAP), dan Angkutan Kota (AK). Melihat kondisi dan aktifitas Terminal Induk KM.6 ini cukup padat, membuat kondisi terminal semakin memprihatinkan. Selain terlihat kumuh,

tampak tidak ada pengaturan sehingga terlihat kacau balau dalam memarkir kendaraan. Oleh karena itu, sistem operasional angkutan umum harus benar-benar diatur sedemikian rupa sehingga tidak memacu operator angkutan umum untuk tidak berdisiplin. Maka peran terminal sebagai tempat pengatur operasional angkutan umum harus dapat berfungsi dengan baik. Sebagai salah satu upaya optimasi jaringan transportasi, evaluasi terhadap kinerja Terminal Induk KM.6 Kota Banjarmasin perlu dilakukan.

Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

1. Bagaimana keadaan Terminal Induk Kota Banjarmasin saat ini?
2. Bagaimana tanggapan para pengguna terhadap kinerja Terminal Induk Kota Banjarmasin saat ini?
3. Bagaimana saran perbaikan terkait permasalahan kinerja pelayanan Terminal Induk Kota Banjarmasin?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui keadaan Terminal Induk Kota Banjarmasin saat ini.
2. Mengetahui tanggapan para pengguna terhadap kinerja Terminal Induk Kota Banjarmasin saat ini.
3. Memberikan saran perbaikan terkait permasalahan kinerja pelayanan Terminal Induk Kota Banjarmasin.

Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan juga memberi pembahasan yang lebih rinci, maka dibuat batasan studi yang tidak mengurangi saran studi. Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terminal yang dievaluasi pada penelitian ini adalah terminal bus penumpang angkutan umum darat.
2. Kuisioner yang disusun dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*
3. Penilaian kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan pengelola menggunakan Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang telah diiberi kriteria penilaian oleh pengelola terminal.

METODE PENELITIAN

Tahap Identifikasi Masalah

Kegiatan tahap ini meliputi kunjungan ke lapangan khususnya ke Terminal Induk KM. 6 Banjarmasin, untuk melihat langsung kinerja dari Terminal Induk KM. 6 tersebut dan permasalahannya berkaitan dengan topik ini.

Tahap Pengumpulan Data

Ada dua kegiatan yang ada di dalam pengumpulan data dalam penulisan ini yaitu meliputi pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder.

1. Data Primer

Untuk memperoleh data primer dalam laporan ini menggunakan survey wawancara. Survey wawancara yang dilakukan pada jam pelayanan terminal ini, terbagi menjadi dua kuisioner. Kuisioner untuk pemberi pelayanan dan kuisioner untuk pengguna terminal.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui pengumpulan data yang berasal dari instansi terkait dalam hal ini adalah Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJR) Provinsi Kalimantan Selatan serta data yang berasal dari pengelola terminal. Data sekunder ini meliputi:

1. Peta Lokasi
2. Lay out terminal
3. Fluktuasi jumlah angkutan umum dan penumpang

Tahap Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari lapangan, terlebih dahulu diolah untuk memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi yang ada pada saat ini. Hasil pengolahan data ini disajikan dalam bentuk tabel.

Tahap Analisis Data

Setelah selesainya tahap pengolahan data, tahap selanjutnya adalah tahap analisis data. Tahapan ini mengerjakan:

1. Identifikasi dan klasifikasi data-data yang dikumpulkan
Data yang telah didapatkan dari kuisioner yg diisi oleh pengguna dan pengelola terminal terlebih dahulu kita identifikasi dan klasifikasi.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS
Pengujian validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner dan sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama.
3. Analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*
Metode IPA berguna untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin dengan cara mengukur tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan melalui beberapa jenis pelayanan yang diberikan pengelola terminal terhadap pengguna seperti Informasi yang jelas dan mudah dibaca (Visual/Audio), Loker agen perjalanan, Ruang Tunggu dan lainnya. Skala yang digunakan dalam pembuatan kuisioner adalah skala likert yang memiliki 5 tingkatan seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skala Likert

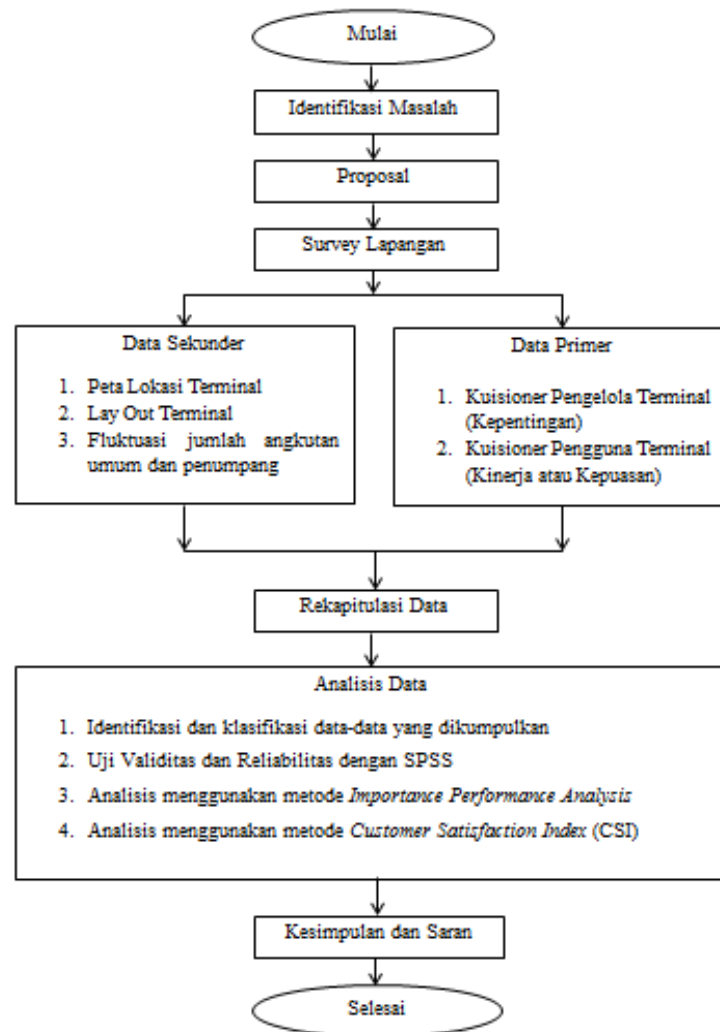
Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kepuasan
Sangat Penting	5	Sangat Puas
Penting	4	Puas
Cukup Penting	3	Cukup Puas
Tidak Penting	2	Tidak Puas
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja maka akan dihasilkan perhitungan tingkat kesesuaian dan selanjutnya hasil tersebut dipetakan melalui Diagram Kartesius untuk mengetahui prioritas dari setiap atribut.

4. Analisis penilaian Customer Satisfaction Index (CSI)
Customer Satisfaction Index (CSI) berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari jenis-jenis pelayanan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan karena hasil dari pengukuran CSI ini dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran pengelola terminal di tahun-tahun mendatang. Tingkat kepuasan pengguna terminal secara menyeluruh dapat dilihat dengan kriteria pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Persentase	Keterangan
0% - 34%	Sangat Tidak Baik
35% - 50%	Kurang Baik
51% - 65%	Cukup Baik
66% - 80%	Baik
81% - 100%	Sangat Baik



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Presentasi Data

Survey dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuisioner kepada para pengelola dan pengguna terminal dengan jumlah masing-masing kuisioner sebanyak 220 responden.

Penentuan Sampel

Dalam menentukan besarnya sampel dari populasi pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Dalam menentukan besarnya populasi pengguna terminal (N) dengan menggunakan rata-rata data keberangkatan dan kedatangan AKDP dan AKAP pada bulan Januari – Juli 2018.

Tabel 3. Data rata-rata penumpang (Januari-Juli 2018)

Bulan	Rata-Rata Penumpang (orang)
Januari	296
Februri	292
Maret	400
April	299
Mei	377
Juni	1039
Juli	526
Rata-Rata	462

Diketahui: N = 462 orang
e = 5% atau 0,05

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

$$n = \frac{462}{1 + 462 \times 0.05^2}$$

$$= 214 \approx 220 \text{ sampel}$$

Dari perhitungan slovin di atas, ukuran sampel yang diteliti adalah sebanyak 220 sampel / kuisioner.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Dalam pengujian ini, tiap item akan terbukti valid jika nilai t hitung lebih besar dari t table. Sebaliknya jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka item angket tersebut tidak valid.

Dalam menentukan persentase dalam CSI, maka digunakan uji validitas terlebih dahulu. Untuk mencari jumlah sampel minimal dari pengelola terminal, maka digunakanlah rumus slovin.

Perhitungan slovin:

Dimana: N = 220 orang
e = 5% atau 0,05

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

$$n = \frac{220}{1 + 220 \times 0.05^2} = 142 \text{ sampel}$$

Setelah didapatkan jumlah sampel minimal, dilanjutkan dengan melihat tabel distribusi nilai r tabel signifikansi 5% dan 1%. Berhubung dalam

tabel tersebut tidak ada nilai N = 142, maka digunakanlah rumus interpolasi. Perhitungan interpolasi sebagai berikut.

Diketahui: X₁ = 125
Y₁ = 0,176
X₂ = 150
Y₂ = 0,159
X = 142

$$Y = Y_1 + \frac{(X-X_1)}{(X_2-X_1)} (Y_2 - Y_1)$$

$$= 0,176 + \frac{(142-125)}{(150-125)} (0,159 - 0,176)$$

$$= 0,164$$

Dari perhitungan interpolasi, didapatkan nilai t tabel untuk 142 sampel adalah 0,164.

Dalam pengujian persentase CSI ini, uji validitas dibantu dengan menggunakan software SPSS. Hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS pada persentase CSI dapat dilihat pada tabel 4.

Dari hasil pengukuran uji validitas pada persentase CSI pada tabel 4 menggunakan software SPSS, maka persentase tersebut berdasarkan data yang valid.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas berguna untuk mengukur sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.

Dari hasil pengukuran uji reliabilitas instrumen penelitian persentase CSI pada tabel 5 menggunakan aplikasi SPSS, maka didapatkan bahwa penilaian Persentase CSI merupakan data yang reliabel

Metode Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis adalah metode analisis dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terminal terhadap pelayanan yang diberikan padanya. Metode analisis ini dilakukan dengan mengukur jawaban pengguna layanan Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin terhadap kuisioner yang dibagikan. Hasil kuisioner dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 4. Uji Validitas Pada Persentase CSI

Persentase	Indikator	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
0% - 34%	Sangat Tidak Baik	0.627	0.164	Valid
35% - 50%	Kurang Baik	0.582	0.164	Valid
51% - 65%	Cukup Baik	0.612	0.164	Valid
66% - 80%	Baik	0.623	0.164	Valid
81% - 100%	Sangat Baik	0.597	0.164	Valid

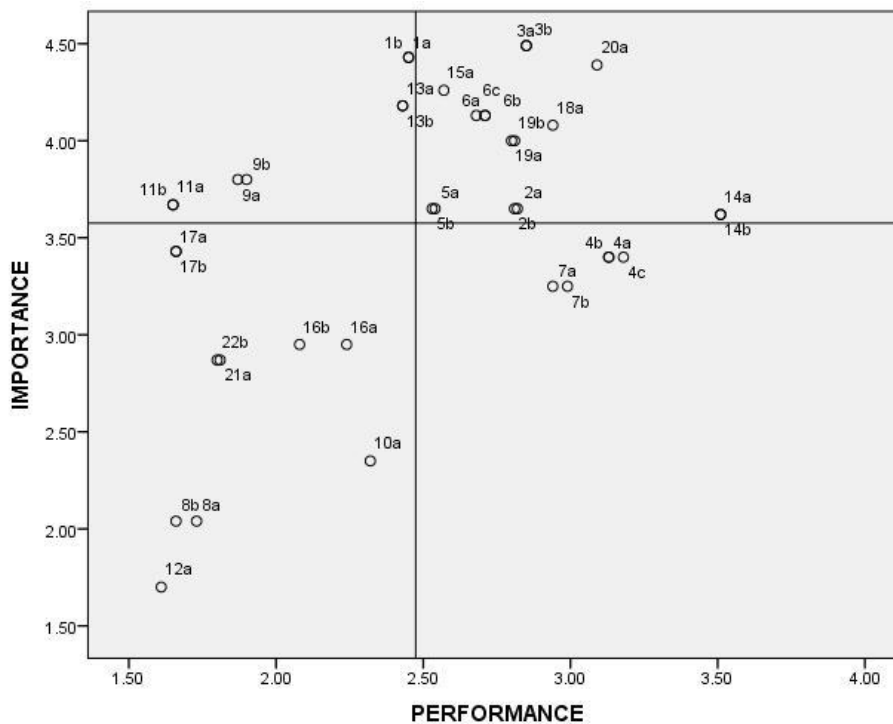
Tabel 5. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Pada Persentase CSI

No	Variabel	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	interpretasi non personal	0.877	0.6	Reliabel

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Total

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tingkat Kepentingan						Tingkat Kepuasan						Tingkat Kesesuaian %
			5	4	3	2	1	Total Skor	5	4	3	2	1	Total Skor	
I	Faktor Internal														
1	Informasi yang jelas dan mudah dibaca (Visual/Audio)	a. Letak papan Informasi sudah stategis	130	55	35	0	0	975	0	1	119	78	22	539	55.28
		b. Jumlah papan informasi sudah mencukupi	130	55	35	0	0	975	0	1	119	79	21	540	55.38
2	Loket agen perjalanan	a. Memberi jasa pelayanan yang cukup lama	35	73	112	0	0	803	0	36	123	47	14	621	77.33
		b. Jelasnya informasi harga-harga tiket	35	73	112	0	0	803	0	35	122	49	14	618	76.96
3	Ruang Tunggu	a. Tempat yang cukup luas	135	57	28	0	0	987	1	45	95	78	1	627	63.53
		b. Rapi, bersih & nyaman	135	57	28	0	0	987	1	44	96	79	0	627	63.53
4	Tempat ibadah	a. Mampu menampung banyak orang	20	78	91	31	0	747	0	47	155	18	0	689	92.24
		b. Tempat yang cukup luas	20	78	91	31	0	747	0	46	156	18	0	688	92.10
		c. Rapi, bersih & nyaman	20	78	91	31	0	747	0	54	151	15	0	699	93.57
5	Toilet	a. Tersedia banyak toilet	32	83	102	3	0	804	0	19	80	121	0	558	69.40
		b. Bersih, wangi & nyaman	32	83	102	3	0	804	0	19	80	120	1	557	69.28
6	Tempat parkir	a. Menampung banyak kendaraan	86	80	51	3	0	909	0	14	129	77	0	597	65.68
		b. Area bersih dari sampah	86	80	51	3	0	909	0	13	130	77	0	596	65.57
		c. Parkir tertata rapi	86	80	51	3	0	909	0	12	127	80	1	590	64.91
7	Ruang terbuka hijau	a. Areanya luas	23	50	105	42	0	714	0	47	113	59	1	646	90.48
		b. Rindang, rapi, bersih & nyaman	23	50	105	42	0	714	0	50	119	50	1	658	92.16
8	Fasilitas istirahat dan penginapan bagi penumpang	a. Tempat yang cukup luas	0	11	46	104	59	449	0	0	30	101	89	381	84.86
		b. Rapi, bersih & nyaman	0	11	46	104	59	449	0	0	29	88	103	366	81.51
9	Fasilitas penitipan barang	a. Mampu menampung banyak barang	42	105	62	10	1	837	0	1	65	58	96	411	49.10
		b. Tertata rapi	42	105	62	10	1	837	0	1	69	56	94	417	49.82
10	Tangga dan eskalator	a. Bersih dan nyaman	0	0	105	87	28	517	0	8	92	83	37	511	98.84
11	Fasilitas Telekomunikasi (internet, telepon dan TV)	a. Fasilitas telekomunikasi sudah memadai	46	74	82	18	0	808	0	0	10	124	86	364	45.05
		b. Fasilitas mudah diakses	46	74	82	18	0	808	0	0	10	124	86	364	45.05

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tingkat Kepentingan						Tingkat Kepuasan						Tingkat Kesesuaian %	
			5	4	3	2	1	Total Skor	5	4	3	2	1	Total Skor		
12	Fasilitas bagasi pelayanan barang	a. Mampu menampung banyak barang	0	0	23	107	90	373	0	0	23	89	108	355	95.17	
13	Fasilitas persampahaan	a. Jumlah tempat sampah yang mencukupi	86	88	46	0	0	920	0	3	88	129	0	534	58.04	
		b. Letak tempat sampah yang strategis	86	88	46	0	0	920	0	4	87	129	0	535	58.15	
14	Rumah makan	a. Banyak warung yang tersedia	29	79	112	0	0	797	1	11	4	102	3	0	773	96.99
		b. Lokasi tempat makan yang strategis	29	79	112	0	0	797	1	11	4	102	3	0	773	96.99
15	Fasilitas dan Petugas kebersihan	a. Petugas dan fasilitas kebersihan yang mencukupi	95	88	37	0	0	938	0	18	101	90	11	566	60.34	
16	Tempat istirahat awak kendaraan	a. Tempat yang cukup luas	0	68	89	48	15	650	0	2	69	128	21	492	75.69	
		b. Rapi, bersih & nyaman	0	68	89	48	15	650	0	0	59	120	41	458	70.46	
17	Area merokok	a. Area merokok yang cukup luas	15	98	73	34	0	754	0	0	10	125	85	365	48.41	
		b. Rapi, bersih & nyaman	15	98	73	34	0	754	0	0	9	127	84	365	48.41	
18	Lampu penerangan ruangan	a. Penerangan yang sudah mencukupi	97	58	51	14	0	898	0	25	158	36	1	647	72.05	
19	Fasilitas pengisian baterai (charging corner)	a. Banyak tempat charging corner yang tersedia	71	91	45	13	0	880	0	11	156	50	3	615	69.89	
		b. Lokasi tempat charging corner yang strategis	71	91	45	13	0	880	0	15	151	51	3	618	70.23	
20	Fasilitas keamanan	a. Jumlah petugas keamanan yang mencukupi	112	82	26	0	0	966	0	90	64	62	4	680	70.39	
21	Ruang anak-anak	a. Ruang yang cukup luas	0	61	92	45	22	632	0	0	59	61	100	399	63.13	
		b. Rapi, bersih & nyaman	0	61	92	45	22	632	0	0	59	59	102	397	62.82	



Gambar 2. Diagram Kartesius

Tabel 7. Ringkasan Kuadran Diagram Kartesius

Nomor Kuadran	Jenis Pelayanan	Indikator
Kuadran I (Prioritas Utama)	Informasi yang jelas dan mudah dibaca (Visual/Audio)	a. Letak papan Informasi sudah strategis
		b. Jumlah papan informasi sudah mencukupi
	Fasilitas penitipan barang	a. Mampu menampung banyak barang
		b. Tertata rapi
Fasilitas Telekomunikasi (internet, telepon dan TV)	a. Fasilitas telekomunikasi sudah memadai	
	b. Fasilitas mudah diakses	
	Fasilitas persampahaan	a. Jumlah tempat sampah yang mencukupi
		b. Letak tempat sampah yang strategis
Kuadran II (Pertahankan)	Loket agen perjalanan	a. Memberi jasa pelayanan yang cukup lama
		b. Jelasnya informasi harga-harga tiket
	Ruang Tunggu	a. Tempat yang cukup luas
		b. Rapi, bersih & nyaman
	Toilet	a. Tersedia banyak toilet
		b. Bersih, wangi & nyaman
	Tempat parkir	a. Menampung banyak kendaraan
		b. Area bersih dari sampah
		c. Parkir tertata rapi
	Rumah makan	a. Banyak warung yang tersedia
b. Lokasi tempat makan yang strategis		
Fasilitas dan Petugas kebersihan	a. Petugas dan fasilitas kebersihan yang mencukupi	
Lampu penerangan ruangan	a. Penerangan yang sudah mencukupi	
Fasilitas pengisian baterai (charging corner)	a. Banyak tempat charging corner yang tersedia	
	b. Lokasi tempat charging corner yang strategis	
Fasilitas keamanan	a. Jumlah petugas keamanan yang mencukupi	
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Fasilitas istirahat dan penginapan bagi penumpang	a. Tempat yang cukup luas
		b. Rapi, bersih & nyaman
	Tangga dan eskalator	a. Bersih dan nyaman
	Fasilitas bagasi pelayanan barang	a. Mampu menampung banyak barang
	Tempat istirahat awak kendaraan	a. Tempat yang cukup luas
		b. Rapi, bersih & nyaman
Area merokok	a. Area merokok yang cukup luas	
	b. Rapi, bersih & nyaman	
Ruang anak-anak	a. Ruang yang cukup luas	
	b. Rapi, bersih & nyaman	
Kuadran IV (Berlebihan)	Tempat ibadah	a. Mampu menampung banyak orang
		b. Tempat yang cukup luas
		c. Rapi, bersih & nyaman
	Ruang terbuka hijau	a. Areanya luas
b. Rindang, rapi, bersih & nyaman		

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah Fasilitas Telekomunikasi (internet, telepon dan TV) (45,05%). Hal ini menunjukkan bahwa para penumpang merasa sangat tidak puas terhadap Fasilitas Telekomunikasi (internet, telepon dan TV) saat ini. Untuk tingkat kesesuaian total rata-rata dari pelayanan yang ada diperoleh nilai sebesar (70,74%) yang artinya secara keseluruhan kinerja pelayanan Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin menurut kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada kategori Baik. Hasil diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 2. Penjelasan atribut-atribut pelayanan yang terbagi menjadi empat kuadran dapat dilihat pada tabel 7.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian terhadap Kinerja Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Secara keseluruhan Terminal Induk Kota PAL 6 Kota Banjarmasin telah memenuhi standar terminal tipe B dan dari analisis kinerja terminal didapatkan bahwa fasilitas yang diberikan Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin kepada pengguna berjalan dengan baik. Namun, untuk kebutuhan parkir di area kedatangan dan keberangkatan bus untuk trayek AKAP masih berada diluar area terminal. Begitu juga untuk penjualan tiket bus AKAP berada di luar area terminal. Area terminal sendiri penuh dengan cold AKDP sehingga tidak ada ruang untuk bertempatnya bus AKAP. Kebersihan area kedatangan dan keberangkatan kurang di jaga kebersihannya, selain dari kesadaran pengguna terminal juga dari pihak terminal menempatkan tong sampah dengan jumlah yang minim. Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin baik ditinjau dari aspek tata ruang maupun peraturan penentuan terminal tipe B, secara umum telah memenuhi syarat – syarat yang ditentukan.
2. Dari hasil diagram kartesius, ada beberapa indikator pelayanan masih belum memberikan kinerja yang maksimal. Indikator tersebut diantaranya:
 - a. Letak papan informasi yang masih belum strategis
 - b. Jumlah papan informasi yang masih belum mencukupi
 - c. Fasilitas penitipan barang yang belum mampu menampung banyak barang
 - d. Fasilitas penitipan barang yang belum tertata rapi
 - e. Fasilitas telekomunikasi yang belum memadai
 - f. Fasilitas telekomunikasi yang masih susah diakses
 - g. Jumlah tempat sampah yang belum mencukupi
 - h. Letak tempat sampah yang belum strategis
3. Dari hasil diagram kartesius, ada beberapa indikator pelayanan masih belum memberikan kinerja yang maksimal tetapi menurut pengelola, pelayanan tersebut dianggap kurang penting. Sehingga dalam usaha peningkatan kinerja ini harus difikirkan penting tidaknya pelayanan tersebut. Indikator tersebut diantaranya:
 - a. Fasilitas istirahat dan penginapan bagi penumpang yang masih dianggap sempit
 - b. Keadaan tangga dan escalator yang masih kotor dan kurang nyaman
 - c. Fasilitas bagasi pelayanan barang belum mampu menampung banyak barang
 - d. Tempat istirahat awak kendaraan yang masih dianggap sempit
 - e. Tempat istirahat awak kendaraan yang belum tertata rapi, kotor dan kurang nyaman
 - f. Area merokok yang belum ada
 - g. Ruang anak-anak yang belum ada
4. Dari hasil diagram kartesius, ada beberapa indikator pelayanan sudah memberikan kinerja yang cukup memuaskan sehingga indikator pelayanan ini harus dipertahankan. Indikator tersebut diantaranya:
 - a. Loket agen perjalanan memberikan jasa pelayanan yang cukup lama
 - b. Jelasnya informasi harga-harga tiket pada loket agen perjalanan
 - c. Ruang tunggu yang cukup luas
 - d. Ruang tunggu keadaan rapi, bersih & nyaman
 - e. Tersedia banyak toilet
 - f. Toilet keadaan Bersih, wangi & nyaman

- g. Tempat parkir mampu menampung banyak kendaraan
- h. Area parkir bersih dari sampah
- i. Parkir tertata rapi
- j. Banyak tempat makan yang tersedia
- k. Lokasi tempat makan yang strategis
- l. Petugas dan fasilitas kebersihan yang mencukupi
- m. Penerangan yang sudah mencukupi
- n. Banyak tempat charging corner yang tersedia
- o. Lokasi tempat charging corner yang strategis
- p. Jumlah petugas keamanan yang mencukupi
- q. Musholla mampu menampung banyak orang
- r. Musholla yang cukup luas
- s. Musholla keadaan rapi, bersih & nyaman
- t. Area ruang terbuka hijau cukup luas
- u. Keadaan ruang terbuka hijau yang rindang, rapi, bersih & nyaman

Saran

Untuk meningkatkan tingkat pelayanan Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Pelayanan yang sudah berjalan dengan optimal seperti Loker agen perjalanan, Ruang Tunggu, Toilet (jumlah minimal), Rumah makan, Fasilitas dan Petugas kebersihan, Lampu penerangan ruangan, Fasilitas pengisian baterai (charging corner), Fasilitas keamanan, Tempat ibadah, Tempat parkir, dan Ruang terbuka hijau supaya dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi kinerja pelayanan tersebut.
2. Untuk peningkatan kinerja pada Luas ruang utk duduk istirahat bagi penumpang, Luas ruang utk tidur penginapan bagi penumpang, Kondisi tangga, Luas bagasi, Luas ruang untuk duduk istirahat awak kendaraan, Luas ruang untuk tidur istirahat awak kendaraan, Luas ruang atau tempat area merokok, Lokasi area merokok, Luas ruang anak-anak, dan Kondisi dan pelayanan ruangan harus dilihat dari seberapa penting pelayanan tersebut.
3. Untuk loket pembelian tiket yang sudah ada di area terminal supaya segera difungsikan.

4. Untuk penelitian lanjutan, dapat diamati kapan saja yang termasuk waktu normal dan waktu terpadat kedatangan penumpang pada berbagai jurusan agar dapat meningkatkan kelancaran operasional terminal.
5. Demi peningkatan fungsi dari Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin maka perlu diadakan penelitian lainnya terhadap fasilitas-fasilitas lain yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. (1986). *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bahri, Syaiful. (2004). *Penilaian Variabel Keputusan Karyawan Menggunakan Metode Analisis Kepentingan dan Analisis Kuadran (Studi Kasus Karyawan PDAM Kota Kandangan)*. *Jurnal Info Teknik* Volume 5 No 2, Desember 2004, 89-95
- Crompton dan Duray, " *Importance Performance Analysis*", 1985.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Tertib, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1995
- Ghozali, Imam, (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- J. Supranto. (1996). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid I, Edisi Kelima, Jakarta.
- Keputusan Menteri Perhubungan No 31 tahun 1995. Terminal Transportasi Jalan
- Keputusan Menteri Perhubungan No 74 tahun 2014. Terminal Transportasi Jalan
- Latu, T.M. dan Everett, A.M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. New Zealand: Wellington.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Supranto, Johannes. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Suryabrata, Sumadi. (2004). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar