

TESIS

**KAJIAN TEKNIS PELAYANAN TERMINAL BUS
OEBOBO, KUPANG – NUSA TENGGARA TIMUR**



**ANIE ADRIANTI TUATI
No. Mhs : 125101819/PS/MTS**

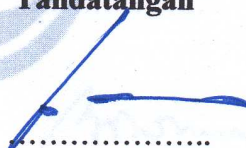
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2013**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : ANIE ADRIANTI TUATI
Nomor Mahasiswa: 125101819/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : KAJIAN TEKNIS PELAYANAN TERMINAL BUS
OEBOBO, KUPANG – NUSA TENGGARA TIMUR

Nama Pembimbing	Tanggal	Tandatangan
Benidiktus Susanto, ST. MT.	26/09/2013	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : ANIE ADRIANTI TUATI
Nomor Mahasiswa: 125101819/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : KAJIAN TEKNIS PELAYANAN TERMINAL BUS
OEBOBO, KUPANG – NUSA TENGGARA TIMUR

Nama Penguji	Tanggal	Tandatangan
Benidiktus Susanto, ST., MT. (Ketua/Penguji)	26-09-13	
Ir.Y. Lulie, MT. (Anggota/Penguji)	26/9/2013	
Dr. Ir. Imam Basuki, MT. (Anggota/Penguji)	26/9/2013	

Ketua Program Studi



Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis dengan judul :

“KAJIAN TEKNIS PELAYANAN TERMINAL BUS OEBOBO, KUPANG – NUSA TENGGARA TIMUR”

adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dalam tesis ini ternyata ditemui duplikasi atau jiplakan dari tesis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi untuk dibatalkan kelulusan saya dan melepaskan gelar Magister Teknik dengan penuh rasa tanggung jawab

Yogyakarta, September 2013

Anie Adrianti Tuati

INTISARI

Terminal Oebobo adalah terminal yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat Kota Kupang dan sekitarnya, namun dalam melakukan aktivitasnya banyak angkutan umum dalam hal ini yang seharusnya berhenti di dalam terminal dan memarkirkannya di areal parkir pada setiap trayeknya ternyata lebih banyak melakukannya di luar terminal atau sering disebut oleh masyarakat Kota Kupang dengan istilah “terminal bayangan”, sehingga sering mengakibatkan kemacetan di beberapa ruas jalan raya yang ada di Kota Kupang.

Dalam melakukan penelitian harus melalui beberapa tahapan, yaitu : survey lokasi, uji validitas dan reliabilitas, penetapan jumlah sampel, wawancara dan penyebaran kuisisioner, perhitungan jam puncak (*peak hour*). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke pengguna jasa terminal. Responden yang berhasil dijangkau sejumlah 200 orang terdiri dari 100 orang pengguna jasa penumpang angkutan, 100 orang awak angkutan (sopir). Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata pengguna jasa penumpang angkutan Terminal Oebobo terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 82,61 persen masuk kriteria sangat puas. Faktor fasilitas terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain) masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola terminal. Indeks kepuasan rata-rata pengguna jasa (awak angkutan/sopir) Terminal Oebobo berdasarkan terhadap 7 (tujuh) faktor pelayanan sebesar 76,12 persen masuk kriteria puas. Faktor fasilitas terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain) masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola terminal. Jumlah bus yang dapat parkir di dalam Terminal Oebobo yaitu 56 kendaraan, jika diketahui pada jam puncak (*peak hour*) terdapat 15 kendaraan, maka terminal untuk areal bus pada saat ini masih mencukupi kapasitas parkir kendaraan yang direncanakan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, angkutan bus, parkir, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*.

ABSTRACT

Oebobo terminal is a terminal that expected able to filling the public transportation's need of Kupang city and its around, but in fact its activity, there are many public transportation that should grounded inside the terminal and parking at parking area as their route section on the contrary groundedat outside the terminal or most called by Kupang's people as "shadow terminal", so that caused the jammed traffic at some roads line in Kupang city.

In order to conducting a research, there is some phase, consist of: location survey, validity test, and reliability, determining samples number, interview, and distributing questionnaire, peak hour calculation. The data collection is conducted through questionnaire distribution to the user of terminal service. The respondents who are able to collected as much as 200 persons that consist of 100 persons as a passenger of public transportation and 100 persons as a driver crew. The analysis is conducted by calculating Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI).

The research result is gained that the index value of average satisfaction from the passenger of public transportation at Oebobo terminal toward 8 (eight) service factors as much as 82,61 percent that included in very satisfy criteria. The other terminal facility factors that have been filling the expectation (such as: toilet, small mosque, kiosk, park and etc.) is included to less satisfy criteria and should be a major priority to developed its performance by terminal management. The average satisfaction index of user (driver crew) at Oebobo terminal based on 7 (seven) service factors as much as 76,12 percent that included in satisfy criteria. The other terminal facility factors that has been filling the expectation (such as: toilet, small mosque, kiosk, park and etc.) is included to less satisfy criteriaand should be a major priority to developed its performance by terminal management. The number of bus that can parking inside Oebobo terminal as much as 56 vehicles, if it is in peak hour, there are 15 vehicles, so the terminal that for bus area still sufficing the capacity for vehicles parking that planned.

Keyword: Service Quality, Bus Transportation, Parking, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.

KATA HANTAR

Puji syukur atas berkat Allah Bapa yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga Tesis dengan judul “Kajian Teknis Pelayanan Terminal Bus Oebobo, Kupang – Nusa Tenggara Timur” dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Teknik pada program Studi Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. R. Maryatmo, M.A. selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Drs. M Parnawa Putranta, M.B.A., Ph.D. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
3. Bapak Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
4. Bapak Benediktus Susanto, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing;
5. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Penguji I;
6. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Penguji II;
7. Dinas Perhubungan Kota Kupang-Nusa Tenggara Timur
8. Kepala Kantor Terminal Oebobo beserta seluruh staf;
9. Staf pengajar Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
10. Alm. Papa, Mama tersayang *you are my best parents love you always*, K'Dedy-Sek, K'Idha-Sek, K'Beti-Sek, K'Emi-Sek, Tony-Sek, Ambo, Linda, Eby terima kasih atas semua kasih sayang, *support* dan dukungan doanya Tuhan Yesus memberkati kalian semua.
11. Teman-temanku Kak Cely, Nora, Ibu Lia, Ocha, Febry, Neldi, Mechie, Wina, Mariani, Afril, Ika, Vika, Yanti, Ika Ambarawa, Ita Nau, Ria, Mada, Mariam

teman-teman kos TB 6 no. 11C BBC, dan teman-teman GMII Tiranus yang telah memberikan semangat, bantuan dan doa *thanks guys*.

12. Semua rekan-rekan MTS Angkatan September dan Januari 2012 (Nora, Mba Vien, Unik, Wawan, Yoris, Ian, Ferdy, Adit, Beny, Albertus, Deah, Pak sigit, Pak Fery, Pak Boni, Pak Adit, Stanis dan Serjio) terima kasih untuk semua kebersamaan selama ini.
13. Teman-teman semua yang tak bisa kusebutkan satu persatu, terima kasih atas segalanya.

Penulis menyadari dalam pembuatan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat menghargai pendapat, kritik, dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan Tesis ini. Akhirnya semoga hasil dan isi dari Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, September 2013

Penyusun

Anie A. Tuati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA HANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Perumusan Masalah	3
2. Batasan Masalah	3
B. Keaslian Penelitian	4
C. Manfaat Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Lokasi Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Terminal	8
B. Jenis Terminal	8
C. Fungsi Terminal	9
D. Kriteria Lokasi Terminal	10
E. Pelayanan Angkutan Umum	11
F. Landasan Teori	11
1. Terminal Penumpang	11
2. Uji Kuesioner	12
3. Teknik Pengukuran Kinerja	13
4. Perparkiran	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pengumpulan Data	21
B. Metode Penelitian	26
C. Langkah Penelitian	28
D. Metode Analisis Data	29

E. Pelaksanaan Penelitian	31
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Terminal Oebobo untuk Penumpang angkutan.....	32
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Terminal Oebobo untuk Awak angkutan.....	34
B. Stastistik Deskriptif	36
1. Karakteristik Penumpang Terminal Oebobo	36
2. Karakteristik Awak Angkutan Terminal Oebobo	39
C. Analisis Importance-Performance Analysis (IPA).....	
1. Tingkat arti penting (<i>importance</i>) dan kinerja (performance) Terminal menurut penumpang Angkutan.....	41
2. Tingkat arti penting (<i>importance</i>) dan kinerja (performance) Terminal menurut Awak Angkutan (sopir).....	49
D. Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Bus	54
1. Kepuasan Penumpang Terminal Angkutan Bus.....	54
2. Kepuasan Awak Angkutan Terminal Angkutan Bus....	56
E. Analisis Kapasitas Parkir Kendaraan di dalam Terminal Oebobo.....	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peta Lokasi Penelitian	5
Gambar 1.2 Tampak depan Terminal Oebobo Kupang	6
Gambar 2.1 <i>Importance-Performance Grid</i> Diagram Kartesius	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	28
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden Penumpang.....	36
Gambar 4.2 Grafik umur Responden Penumpang.....	37
Gambar 4.3 Grafik Tingkat Pendidikan Penumpang.....	37
Gambar 4.4 Grafik Jenis Pekerjaan Responden Penumpang	38
Gambar 4.5 Grafik Penghasilan Responden Penumpang	39
Gambar 4.6 Grafik Umur Awak Angkutan.....	39
Gambar 4.7 Grafik Tingkat Pendidikan Awak Angkutan.....	40
Gambar 4.8 Grafik Penghasilan Responden Awak Angkutan	41
Gambar 4.9 Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> menurut Penumpang Angkutan	43
Gambar 4.10 Fasilitas Taman di Terminal	45
Gambar 4.11 Fasilitas Ruang Tunggu Terminal	47
Gambar 4.12 Terminal Bayangan di jalan Timor Raya.....	48
Gambar 4.13 Hasil Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> menurut Awak Angkutan (Sopir).....	50
Gambar 4.14 Tampak Depan Terminal Oebobo.....	52
Gambar 4.15 Areal Parkir Terminal	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian untuk Penumpang Angkutan	66
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian untuk Awak Angkutan	70
Lampiran 3 Pengkodean Data Kuisoner untuk Penumpang Angkutan..	74
Lampiran 4 Pengkodean Data Kuisoner untuk Awak Angkutan.....	76
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Terminal menurut Penumpang Angkutan	78
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Terminal menurut Penumpang Angkutan	80
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Terminal menurut Awak Angkutan	82
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Terminal menurut Awak Angkutan	84
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Terminal menurut Penumpang Angkutan	86
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pelayanan Terminal menurut Penumpang Angkutan	87
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Terminal menurut Awak Angkutan	88
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pelayanan menurut Awak Angkutan	89
Lampiran 13 Perhitungan Jam Puncak.....	90
Lampiran 14 Tabel Distribusi R.....	92
Lampiran 15 Denah Terminal Oebobo, Kupang-NTT.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Rekomendasi Nilai CSI 18
Tabel 3.1	Bobot Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan..... 29
Tabel 3.2	Bobot Jawaban Kuesioner Kepentingan Pelayanan 30
Tabel 4.1	Uji Validitas Penilaian Kualitas Pelayanan Penumpang Terminal Oebobo 32
Tabel 4.2	Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Penumpang Terminal Oebobo 33
Tabel 4.3	Uji Validitas Penilaian Kualitas Pelayanan Angkutan Terminal Oebobo..... 34
Tabel 4.4	Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Awak Angkutan Terminal Oebobo..... 35
Tabel 4.5	Mean <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) menurut Penumpang Angkutan 42
Tabel 4.6	Penempatan Variabel penumpang pada Kuadran..... 44
Tabel 4.7	Mean <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) menurut Awak Angkutan 49
Tabel 4.8	Penempatan Variabel Awak Angkutan pada Kuadran..... 51
Tabel 4.9	Penilaian tingkat kepuasan penumpang Terminal berdasarkan tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI 55
Tabel 4.10	Penilaian tingkat kepuasan awak angkutan Terminal berdasarkan tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI 57
Tabel 4.11	Jumlah kendaraan masuk 58
Tabel 4.12	Jumlah kendaraan keluar 59
Tabel 4.13	Jumlah angkutan di dalam Terminal sebelum pukul 06.00 59
Tabel 4.14	Jumlah kendaraan di dalam Terminal 60