

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sarana prasarana juga menjadi salah satu hal penting dalam industri pariwisata. Kualitas sarana prasarana yang menunjang seperti *tourist information*, serta akses awal kedatangan wisatawan harus selalu diperhatikan. Jalur darat merupakan salah satu akses yang banyak digunakan para wisatawan untuk datang ke Bali selain jalur udara. Hal ini yang menyebabkan terminal menjadi salah satu prasarana transportasi yang penting selain bandar udara (Bandara). Salah satu terminal yang menjadi prasarana transportasi vital di Bali adalah Terminal Mengwi. Terminal Mengwi merupakan terminal penumpang bertipe A yang secara administrasi terletak di Kabupaten Badung. Terminal Mengwi memiliki peranan untuk melayani penumpang umum angkutan antar kota dan antar provinsi (AKAP) dan angkutan lintas batas antar negara, angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES).

Pentingnya peran Terminal Mengwi sebagai prasarana transportasi sudah tentu menuntut adanya pembangunan infrastruktur yang memadai serta manajemen yang baik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang, di mana salah satunya terhadap penumpang umum AKAP, sehingga penumpang dapat merasa nyaman dan puas. Berikut diuraikan perkembangan jumlah penumpang umum AKAP pada Terminal Mengwi periode tahun 2015 s.d tahun 2019.

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Penumpang Umum AKAP pada Terminal Mengwi Periode tahun 2015 s.d tahun 2019

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)			Perkembangan (%)
	Datang/Turun	Berangkat/Naik	Total	
2015	13.115	12.521	25.636	-
2016	15.476	14.775	30.251	18,00
2017	20.120	19.207	39.327	30,00
2018	27.231	25.930	53.161	35,18
2019	29.303	29.222	58.525	10,09
Rata-rata	21.049	20.331	41.380	

Sumber: Data Primer, Diolah (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa perkembangan jumlah penumpang umum AKAP pada Terminal Mengwi periode tahun 2015 s.d tahun 2019 berfluktuasi dan cenderung meningkat. Jumlah penumpang umum AKAP pada tahun 2015 tercatat sebanyak 25.636 orang, untuk tahun 2016 jumlah penumpang umum AKAP tercatat sebanyak 30.251 orang atau mengalami peningkatan sebesar 18,00 persen. Untuk tahun 2017 jumlah penumpang umum AKAP mengalami peningkatan sebesar 30,00 persen, demikian juga halnya untuk tahun 2018 jumlah penumpang umum AKAP kembali mengalami peningkatan sebesar 35,18 persen, untuk tahun 2019 jumlah penumpang umum AKAP juga mengalami peningkatan sebesar 10,09 persen.

Sebelumnya calo tiket memang menjamur di area terminal, bahkan mereka paling banyak ditemukan di area gerbang masuk menuju parkir terminal. Mereka akan mengejar setiap kendaraan yang masuk ke terminal dan memaksa untuk beli tiket dengan harga tidak wajar. Pelaksana tugas Kepala Terminal Tipe A Mengwi mengatakan Otoritas Terminal kerap mendapat keluhan (Negara, 2023). Ada empat kemungkinan respon yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu jasa yaitu tidak melakukan apa-apa,

menceritakan pengalamannya buruknya kepada teman-teman atau keluarganya, menyampaikan komplain langsung ke perusahaan, dan mengadu ke lembaga atau media massa.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2010), yang menghasilkan atribut pelayanan yang paling berpengaruh di Terminal Makassar Metro yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain waktu menunggu kedatangan dan keberangkatan angkutan umum, sistem informasi pelayanan, penertiban buruh bagasi dan calo, kondisi jalan, ruang tunggu, bengkel, ruang istirahat kru angkutan umum, tempat cuci angkutan umum, toilet dan penerangan di malam hari. Penelitian yang dilakukan oleh Ritonga (2021) menyatakan bahwa secara keseluruhan pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan Terminal Pinang Baris. Untuk dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan terminal Pinang Baris adalah Empati (*empathy*). Penelitian lainnya dilakukan oleh Bahrijal (2020) yang menyatakan bahwa berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index* didapat hasil bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan responden penumpang adalah sebesar 63% dimana nilai ini berada pada rentangan 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden penumpang cukup puas.

Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Fathonah (2017) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional secara umum sebesar 65% dalam kategori kurang puas. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan tingkat kepuasan

pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja sebesar 65% dari 100 responden. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan bus Trans Jogja. Penelitian yang dilakukan oleh Mahendra (2017) menyatakan bahwa dari analisis servqual skor untuk kinerja kualitas/layanan untuk secara keseluruhan adalah sebesar 3.53 dan skor kepentingan/harapan adalah sebesar 3.97 dimana nilai *GAP* sebesar -0.44 yang berarti responden belum puas dengan kinerja Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada penumpang bus AKAP di Terminal Mengwi, serta adanya hasil *research gap*, maka merupakan daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk dapat mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna Terminal Mengwi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan bus AKAP di Terminal Mengwi Badung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh angkutan bus AKAP di Terminal Mengwi Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan bus AKAP di Terminal Mengwi Badung.
2. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh angkutan bus AKAP di Terminal Mengwi Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini sangat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori pelayanan prima dan kepuasan penumpang, serta sebagai masukan dan wawasan bagi peneliti selanjutnya mengenai kepuasan penumpang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti khususnya tentang tingkat kepuasan penumpang.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah yang sejenis.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan judul yang telah diajukan dan untuk pembahasan secara mendetail dari permasalahan yang akan timbul dari judul tersebut, perlu dibuat batasan-batasan masalah agar dalam menganalisis penelitian nanti bisa mendapatkan hasil sesuai yang diinginkan. Adapun batasan masalah yang dimaksud adalah:

1. Lokasi pengambilan data pada kuesioner ini adalah pada wilayah Kabupaten Badung.
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada bus AKAP di Terminal Mengwi Badung.
3. Proses pengumpulan data pada rumusan masalah dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa transportasi bus AKAP di Terminal Mengwi Badung.
4. Penelitian ini dilakukan 3 hari, yaitu: Senin, Jumat, dan Minggu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut Kotler (2015) yaitu “tingkat perasaan seseorang setelah menbandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Sedangkan menurut Levelock dan Wright (2015) mengemukakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Menurut Engel (Tjiptono, 2015) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan suatu usaha, kepuasan konsumen akan tercipta apabila produk, harga, dan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan konsumen. Menurut Brown (Yuniarti, 2015) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah kondisi dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap produk dan jasa yang mereka gunakan. Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk akan secara terus menerus menggunakan produk tersebut, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan

jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa dari mulut ke mulut serta mengajak konsumen lain untuk membeli produk tersebut.

Dari pengertian yang sudah dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pelanggan adalah penyampaian kualitas produk dengan cara memberikan nilai kepuasan melalui sikap konsumen pada pembelian. Kepuasan pelanggan bisa ditunjukkan dengan keadaan emosional atau reaksi pelanggan terhadap perusahaan.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan sebuah usaha, kepuasan konsumen tercipta apabila apa yang diinginkan konsumen dapat tercapai. Menurut Lupiyono (Yuniarti, 2015) menjelaskan bahwa ada lima faktor yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, sebagai berikut:

1. Kualitas Produk, merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka terhadap produk menunjukkan bahwa produk yang mereka nikmati berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhannya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.
2. Kualitas Pelayanan, merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka rasakan baik dan memuaskan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka.

3. Harga, yaitu Konsumen akan merasa puas apabila produk yang mempunyai Kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
4. Biaya, berarti Pelanggan cenderung akan merasa puas apabila mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa yang mereka inginkan.
5. Emosional, yaitu perasaan dimana konsumen akan merasa puas apabila orang lain memujinya karna menggunakan produk dengan merek yang mahal serta bahannya yang bagus dan berkualitas.

2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada banyak metode yang dapat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, Menurut Tjiptono & Chandra (2016) menyatakan ada empat metode yang banyak di gunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, yaitu setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan, perusahaan wajib memberi kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelangganya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.
2. *Ghost Shopping*, merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalaman mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan di bandingkan para pesaing. Selain itu *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara

perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah atau keluhan pelanggan.

3. *Lost costumer analysis*, merupakan metode pengukuran yang dilakukan dengan cara Perusahaan kembali menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan, merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Sitinjak (2016) yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Mutu produk merupakan faktor kepuasan pelanggan yang pertama. Mutu produk adalah dimensi global yang terdiri dari 6 elemen, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

3. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan atau (*service quality*) sangat tergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah satu konsep mutu layanan yang populer adalah *servqual*. Berdasarkan konsep ini kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

4. Emosional

Ketika konsumen akan melakukan pembelian akan ditemukan banyak faktor emosional, yang ditawarkan oleh *merk* yang kuat seringkali adalah faktor emosional. Dimensi emosional dibagi menjadi tiga faktor, yaitu: *aesthetics, self expressive*, dan *brand personality*.

5. Kemudahan

Konsumen atau pelanggan akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau membantu apa yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya, pelayanan yaitu serangkaian kegiatan yang merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut Sinambela (2011) kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Adapun pelayanan yang harus dilakukan terhadap konsumen misalnya, melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, sopan santun terhadap pelanggan, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan, pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau

meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono & Chandra, 2016).

Menurut Arief (2017), kualitas pelayanan adalah upaya yang berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan kualitas menurut Gronroos (Ratminto, 2015) adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kualitas pelayanan pada prinsipnya berfokus pada upaya atau usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2015). Ketika produk berwujud tidak dapat dengan mudah dibedakan, kunci utama keberhasilan kompetitifnya terletak pada penambahan nilai jasa pelayanan yang baik dan peningkatan kualitas produk. Perbedaan jasa pelayanan yang dapat dinikmati oleh konsumen adalah kemudahan pemesanan, pengiriman, instalasi atau pemasangan, pelatihan konsumen, konsultasi konsumen, dan perawatan dan perbaikan (Mahmud, 2015). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang sudah dipaparkan oleh para ahli di atas yaitu memenuhi atas kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat tidak kasat mata melalui interaksi pelanggan dengan karyawan dengan mengingatkan jasa pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas produk.

2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Simamora (2016) keberhasilan suatu perusahaan dalam membangun bisnisnya, tidak luput dari peran kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan akan memberikan manfaat yang cukup besar bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang istimewa (nilai pelayanan yang benar-benar dialami konsumen melebihi harapannya) atau sangat memuaskan merupakan suatu basis untuk penetapan harga premium.
2. Pelayanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga. Pelayanan yang membedakan menurut kecepatan yang diminta oleh konsumen yaitu tarif mahal yang dibebankan untuk pelayanan yang membutuhkan penyelesaian paling cepat.
3. Menciptakan loyalitas konsumen. Konsumen yang loyal tidak hanya potensial untuk penjualan yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk baru dari perusahaan.
4. Konsumen yang terpuaskan merupakan sumber informasi positif bagi perusahaan dari produk-produk kepada pihak luar, bahkan mereka menjadi pembela bagi perusahaan khususnya dalam menangkal isu-isu negatif.
5. Konsumen merupakan sumber informasi bagi perusahaan dalam pemasaran dan pengembangan pelayanan atau produk perusahaan pada umumnya.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2015) dibagi menjadi lima dimensi *SERVQUAL* diantaranya adalah:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (Kehandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handai. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.3 Transportasi

2.3.1 Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Dalam pembangunan wilayah secara menyeluruh, peranan transportasi telah memberikan dampak yang amat baik, khususnya pada hubungan antar kemudahan (Azis & Asrul, 2014). Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian. Sebagai penunjang, pendorong, serta sebagai penggerak perekonomian yang merupakan beberapa fungsi dari transportasi (Haryono, 2010).

Seiring perkembangan teknologi transportasi dimasa sekarang, transportasi dijadikan sebagai jembatan perkembangan dari suatu wilayah hingga ke dunia luas. Pengembangan pada sistem transportasi pada masa ini telah dijadikan perhatian khusus dari berbagai sudut pandang. Adanya perkembangan teknologi transportasi, dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk mempermudah dan mempercepat pergerakan dalam memenuhi segala kebutuhan hidup manusia (Azis & Asrul, 2014).

2.3.2 Jenis-Jenis Transportasi

Siregar (2012) mengemukakan bahwa jenis-jenis transportasi dibagi menjadi 4 macam, yaitu:

1. Angkutan darat, yang dibedakan menjadi dua macam yaitu:
 - a. Angkutan jalan raya, merupakan segala jenis angkutan yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai fasilitas operasional yang bergerak di jalan raya seperti motor, bus, truk, dll.
 - b. Angkutan darat jenis kereta api, merupakan angkutan yang terdiri dari serangkaian gerbong barang yang ditarik oleh lokomotif.
2. Angkutan pelayaran atau angkutan laut, dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:
 - a. Angkutan yang dilakukan oleh kapal laut. Angkutan ini berabad-abad lamanya digunakan untuk perdagangan antar negara maupun antar pulau yang berlangsung sampai saat ini.
 - b. Angkutan sungai seperti kapal pengangkut kayu yang melalui sungai ke pelabuhan kayu.
3. Angkutan udara, merupakan jenis angkutan yang memindahkan suatu barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan alat angkutan pesawat terbang.
4. Angkutan pipa, yaitu angkutan berupa pipa yang biasanya digunakan untuk angkutan minyak dan gas.

2.3.3 Klasifikasi Pelayanan Transportasi

1. Pelayanan Transportasi Berdasarkan Tataran Kewilayahan

Menurut Miro (2012) berdasarkan tataran wilayah, transportasi dapat diklasifikasikan menurut jenjang berikut: Transportasi Lokal adalah sistem transportasi yang hanya melayani perjalanan setempat; artinya lokasi asal dan tujuan berjarak dekat. Transportasi Regional adalah sistem transportasi yang melayani penduduk dan barang yang melakukan perjalanan dengan lokasi asal dan tujuan yang sudah melampaui batas lokal atau berjarak lebih jauh. Transportasi Nasional adalah sistem transportasi yang melayani perjalanan dari lokasi asal ke lokasi tujuan dengan jarak yang lebih jauh dari pada transportasi regional dan melampaui batas wilayah regional. Transportasi Internasional adalah sistem transportasi yang melayani perjalanan dari lokasi asal ke lokasi tujuan dengan jarak yang paling jauh, yakni menembus batas wilayah negara, misalnya dari Medan (Indonesia) ke Tokyo (Jepang).

2. Pelayanan Transportasi Berdasarkan Batas Administrasi

Menurut Miro (2012) pelayanan transportasi yang paralel dengan hirarki wilayah diklasifikasikan sebagai berikut: Transportasi Desa dan Kota adalah transportasi yang melayani antar kawasan didalam suatu desa atau kota. Sistem transportasi yang melayani tujuan yang berada dalam satu desa disebut angkutan pedesaan sedangkan yang melayani tujuan yang berada dalam satu kota disebut angkutan kota. Transportasi Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah transportasi yang melayani antar kota tapi hanya sejauh didalam provinsi yang sama, misalnya dari Medan (Sumut), sebagai kota asal, ke Binjai (Sumut), sebagai

kota tujuan. Transportasi Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) adalah transportasi yang melayani lokasi asal dan tujuan antar kota namun sudah melampaui batas provinsi, dengan kata lain, dari kota ke kota lain di provinsi yang berbeda, misalnya dari Medan (Sumut) sebagai kota asal ke Semarang (Jateng), sebagai kota tujuan. Transportasi antar negara (lintas batas) adalah transportasi yang melayani lokasi asal dan tujuan yang telah melampaui batas-batas negara dengan lokasi asal dan tujuannya adalah kota-kota di negara yang berbeda, seperti dari Medan Sumut (Indonesia), sebagai kota asal, ke Malaka (Malaysia), sebagai kota tujuan.

2.4 Terminal

2.4.1 Pengertian Terminal

Terminal adalah tempat pangkalan kendaraan umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang atau barang, serta berpindah moda angkutan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 22 tahun 2009, tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, terminal merupakan:

1. Titik simpul dalam jaringan transportasi yang berfungsi untuk pelayanan secara umum.
2. Tempat pengawasan, pengendalian, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.
3. Prasarana angkutan merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
4. Unsur tata ruang yang berperan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

2.4.2 Jenis Terminal

Memuat Keputusan Menteri Perhubungan No.31 tahun 1995 (Abubakar, 1995), terminal angkutan penumpang berdasarkan fungsi pelayanannya diklasifikasikan menjadi:

1. Terminal tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) dan angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK), dan angkutan desa (ADES) persyaratan untuk terminal tipe A adalah sebagai berikut:
 - a. Terletak ibukota di provinsi, kotamadya atau kabupaten dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan angkutan lintas batas negara.
 - b. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III. A.
 - c. Jarak antara dua terminal tipe A sekurang-sekurangnya 20 km di pulau Jawa, 30 di pulau Sumatra, dan 50 km di pulau lainnya.
 - d. Luas lahan yang tersedia sejurang-kurangnya 5 ha untuk pulau Jawa dan Sumatra, dan 3 ha untuk pulau lainnya.
 - e. Memiliki jalan akses atau jalan keluar ke dan dari terminal sekurang-kurangnya berjarak 100 m untuk pulau Jawa dan 50 m untuk pulau lainnya.
2. Terminal penumpang Tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK), dan atau angkutan desa (ADES), persyaratan untuk terminal tipe B adalah sebagai berikut:
 - a. Terletak di kotamadya atau kabupaten dalam jaringan trayek antar kota antar dalam provinsi.

- b. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III B.
 - c. Jarak antara dua terminal tipe B atau dengan terminal tipe A sekurang-kurangnya 15 km di pulau Jawa, 30 km di pulau lainnya.
 - d. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 3 ha untuk pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha untuk pulau lainnya.
 - e. Memiliki jalan akses atau jalan keluar ke dan dari terminal sekurang-kurangnya jarak 50 m untuk pulau Jawa dan 30 m untuk pulau lainnya.
3. Terminal penumpang tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum angkutan desa (ADES), persyaratan untuk terminal tipe C adalah ssebagai berikut :
- a. Terletak di dalam wilayah kabupaten tingkat dua dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan.
 - b. Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III C.
 - c. Tersedia luas lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan.
 - d. Memliki jalan akses atau jalan keluar dan dari terminal sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas disekitar terminal.

2.4.3 Fasilitas Terminal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM Tahun 2015, tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, fasilitas sirkulasi lalu lintas di dalam terminal sebagai berikut:

1. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar, dan dapat bergerak dengan mudah.

2. Jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum harus terpisah dengan keluar masuk kendaraan pribadi.
3. Kendaraan di terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu.

Sistem sirkulasi kendaraan di dalam terminal ditentukan berdasarkan Jumlah arah perjalanan, frekuensi perjalanan, waktu yang diperlukan untuk turun/naik penumpang. Fasilitas utama adalah suatu pelataran atau bangunan yang harus dimiliki dalam terminal penumpang.

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum.
2. Jalur kedatangan kendaraan umum.
3. Tempat tunggu kendaraan umum.
4. Tempat istirahat sementara kendaraan umum.
5. Bangunan kantor terminal.
6. Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar.
7. Menara pengawas.
8. Loket penjualan tiket.
9. Rambu-rambu dan papan informasi yang memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan.
10. Pelataran parkir dan kendaraan pengantar dan taxi.

Adapun fasilitas penunjang berfungsi sebagai fasilitas pelengkap dalam pengoperasian terminal terdiri dari kamar kecil/toilet, musholla, kantin/kios, ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum, tempat penitipan barang, taman. Fasilitas terminal penumpang juga harus dilengkapi dengan fasilitas bagi penumpang penderita cacat sesuai dengan kebutuhan.

2.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini merupakan rata-rata jumlah penumpang bus AKAP yang datang dan berangkat pada Terminal Mengwi periode tahun 2015 s.d tahun 2019 tercatat sebanyak 41.380 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang terdapat dalam populasi tersebut, Sugiyono (2017). Jumlah sampel yang dijadikan responden ditetapkan berdasarkan rumus Slovin, (Sujarweni, 2016) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Berdasarkan rumus Slovin di atas dengan jumlah populasi sebesar 41.380 orang (merupakan rata-rata jumlah penumpang bus AKAP yang datang dan berangkat pada Terminal Mengwi periode tahun 2015 s.d tahun 2019), serta batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) atau tingkat presesi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 10 %, maka dapat ditentukan jumlah sampel yang akan diambil:

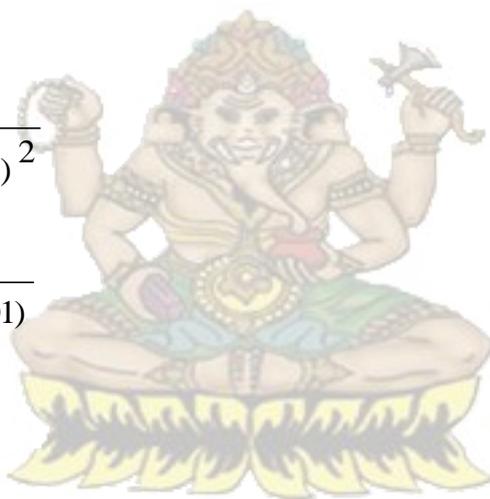
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{41.380}{1 + 41.380 (0,1)^2}$$

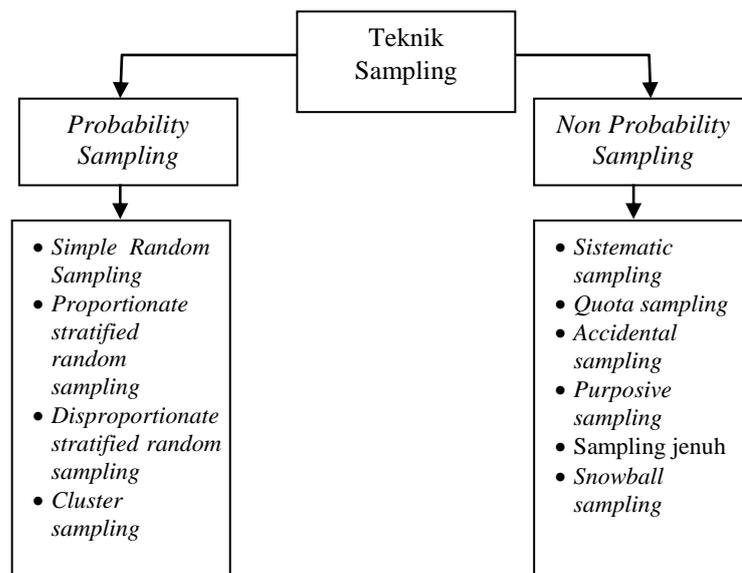
$$n = \frac{41.380}{1 + 41.380 (0,01)}$$

$$n = \frac{41.380}{414,80}$$

$$n = 99,76 \text{ dibulatkan } 100$$



Teknik Sampling adalah teknik yang dilakukan untuk menentukan sampel. Jadi, sebuah penelitian yang baik haruslah memperhatikan dan menggunakan sebuah teknik dalam menetapkan sampel yang diambil sebagai subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2017), untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis ditunjukkan pada diagram berikut ini:



Gambar 2.1 Teknik Sampling

Sumber : Sugiyono (2017)

Dari diagram di atas dapat dijelaskan bahwa teknik sampling dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu: *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. Yang termasuk ke dalam kelompok *probability sampling* antara lain: *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *area (cluster) sampling* (disebut juga dengan *sampling menurut daerah*). Sedangkan yang termasuk ke dalam jenis *non probability sampling* antara lain: *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling aksidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.

Teknik sampling yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling*, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Maka dengan kata lain, unit sampel yang dihubungi disesuaikan

dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian atau permasalahan penelitian, yaitu:

- a. Penumpang bus AKAP yang datang dan berangkat pada Terminal Mengwi.
- b. Pada saat penelitian ini dilakukan penumpang yang dijadikan responden penelitian minimal berusia 17 tahun.
- c. Penumpang yang bisa membaca dan menulis, serta bersedia mengisi kuesioner.

2.6 Instrumen Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat ukur dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang disusun sesuai dengan indikator-indikator dari variabel penelitian selanjutnya, dibuat butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para responden dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Maka setiap instrumen harus memiliki skala pengukuran untuk mempermudah dalam setiap perhitungannya sebagai acuan untuk menentukan jumlah jawaban yang digunakan pada sebuah instrumen. Untuk keperluan penelitian ini, maka jawaban dalam skala (rentang 1-5) dapat diberi skor berupa angka, yaitu:

Untuk skor harapan (*expectation*) diukur dengan skala *likert* 5 poin sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1
- b. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
- c. Jawaban cukup setuju diberi bobot 3
- d. Jawaban setuju diberi bobot 4
- e. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5

Untuk derajat kepentingan (*importance*) diukur dengan skala *likert* 5 poin sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1
- b. Jawaban tidak penting diberi bobot 2
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban penting diberi bobot 4
- e. Jawaban sangat penting diberi bobot 5

Sedangkan untuk kinerja pelayanan (*performance*) diukur dengan skala *likert* 5 poin sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1
- b. Jawaban tidak baik diberi bobot 2
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3
- d. Jawaban baik diberi bobot 4
- e. Jawaban sangat baik diberi bobot 5

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan-pertanyaan dengan total skor, sehingga didapat nilai *pearson correlation*. Suatu instrumen dikatakan valid jika nilai *pearson correlation* terhadap skor total di atas 0,30 (Sugiyono, 2017).

b. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian reliabilitas atau keandalan instrumen menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran kembali terhadap gejala yang sama (Sugiyono, 2017). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data atau jawaban yang sama pula. Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini digunakan teknik analisis dengan *cronbach's alpha* dengan bantuan komputer melalui SPSS. Ghozali (2018) menyatakan bahwa variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$.

