

---

## Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Terminal Harjamukti Cirebon

Luky Lukmanul Hakim<sup>1</sup>, Erdijaya Adisasmita<sup>2</sup>, Asep Supriatna<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jenderal Ahmad Yani

E-mail: abcdkiii26@gmail.com<sup>1</sup>, erdijayaadisasmita420@gmail.com<sup>2</sup>,

sekredbmpr202@gmail.com<sup>3</sup>

---

### Article History:

Received: 20 Januari 2025

Revised: 30 Januari 2025

Accepted: 09 Februari 2025

**Keywords:** Fungsi Terminal, Terminal tipe A, Kinerja Pelayanan, Metode analisis

**Abstract:** Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang. Terminal bus Harjamukti Cirebon merupakan Terminal Tipe A yang berada di jalan Ahmad Yani, Kecapi, Kota Cirebon, Jawa Barat. Terminal bus Harjamukti Cirebon yaitu terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum baik secara nasional maupun internasional. Seperti Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, dan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi. Karena Terminal Harjamukti termasuk dalam tipe A maka sarana prasarana yang terdapat di Terminal ini harus memadai agar penumpang merasa nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja serta pelayanan Terminal Harjamukti Cirebon. sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Oleh karena itu, terminal harus mampu menampung, mengendalikan, menata serta melayani kegiatan-kegiatan yang terjadi di kawasan terminal, sehingga semua kegiatan yang ada pada kawasan terminal dapat berjalan dengan tertib, aman, dan nyaman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Kepuasan Pelanggan dan Importance Performance Analysis.

---

### PENDAHULUAN

Transportasi Publik merupakan sarana perkembangan yang penting bagi kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas manusia serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan perkembangan pemukiman di kota-kota besar. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi publik di atas adalah kereta api. Kereta api yang merupakan alat transportasi dengan banyak keunggulan seperti rendah polusi, bebas macet, bersifat massal, biaya lebih murah, dan juga menghemat waktu.

Terminal Harjamukti merupakan terminal penumpang tipe A di Kota Cirebon, Jawa Barat.

---

Dibangun untuk meningkatkan layanan transportasi umum, terminal ini memiliki peran sentral dalam menghubungkan berbagai wilayah, baik di provinsi Jawa Barat maupun antarprovinsi. Berkat lokasinya yang cukup strategis, Terminal Harjamukti menjadi pusat transit utama yang melayani berbagai moda transportasi lain seperti angkutan kota dan ojek online, sehingga memudahkan aksesibilitas ke berbagai tujuan di Cirebon.

Selain berperan sebagai pusat transportasi, Terminal Harjamukti juga memberikan dampak positif terhadap perekonomian lokal. Dengan arus penumpang yang ramai setiap harinya, berbagai usaha kecil dan menengah, seperti warung makan, toko oleh-oleh, dan jasa transportasi, berkembang di sekitar terminal. Kehadiran usaha-usaha ini membuka peluang kerja baru dan mendorong pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat sekitar.

## **LANDASAN TEORI**

### **Transportasi**

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin.

Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai 20 permintaan turunan (derived demand) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain.

### **Terminal**

Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang (Departemen Perhubungan, 1996).

Secara garis besar terminal adalah tempat pemberhentian sementara, maka dari itu perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis angkutan lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Oleh karena itu, terminal harus mampu menampung, mengendalikan, menata serta melayani kegiatan-kegiatan yang terjadi di kawasan terminal, sehingga semua kegiatan yang ada pada kawasan terminal dapat berjalan dengan tertib, aman, dan nyaman.

Masing-masing moda transportasi menurut Djoko Setijowarno dan Frazila (2001) memiliki ciri-ciri yang berlainan, yaitu:

Kecepatan, menunjukkan berapa lama waktu untuk bergerak antara dua lokasi Tersedianya pelayanan, menunjukkan kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi, Pengoperasian yang diandalkan, menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi, Kemampuan, merupakan kemampuan untuk dapat menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan, Frekuensi, adalah banyak gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.

Terminal penumpang tipe A, adalah Terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP) dan angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (ANGKOT) dan angkutan pedesaan (ANGDES).

Klasifikasi Terminal ini yang biasanya mendasari kriteria suatu perencanaan karena

---

dengan fungsi pelayanan yang berbeda tentu akan menuntut fasilitas yang berbeda pula. Namun konsep perencanaan diantara ketiganya tidak akan berbeda sebagai fasilitas yang melayani perpindahan pergerakan penumpang pemakai jasa layanan angkutan.

Dalam suatu kota dibutuhkan adanya terminal tipe A atau sebuah Terminal tipe B dan beberapa terminal tipe C, dimana jumlah dan sebarannya tergantung pada jumlah penumpang yang dilayani dan bentuk kota. Biasanya Terminal tipe C terletak dipinggir kota yang merupakan titik pertemuan antara angkutan kota dan angkutan pedesaan sehingga banyaknya terminal lokal tergantung banyaknya titik pertemuan antara angkutan kota dan angkutan pedesaan.

### **Fasilitas Terminal**

Fasilitas-fasilitas dalam suatu terminal biasanya saling berkaitan karena dihubungkan oleh suatu sistem gerak yang bekerja di dalamnya. Pada terminal sistem gerak ini terjadi secara terus menerus. Dan juga harus diketahui bahwa sistem gerak ini memiliki pola untuk selalu melakukan sistem gerak tersebut. Sistem gerak yang terus menerus dan memiliki pola ini dalam terminal penumpang disebut sistem sirkulasi terminal.

Kinerja suatu terminal penumpang dapat diukur dengan menilai sistem sirkulasi yang ada pada terminal tersebut. Seberapa baiknya hubungan antara fasilitas-fasilitas dalam suatu terminal adalah cara menilai apakah terminal tersebut bekerja sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.

### **Ukuran Kinerja Terminal**

Angkutan umum merupakan jenis angkutan dimana dalam pengoperasiannya dipungut biaya. Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum meliputi:

Angkutan antar kota dari suatu kota ke kota lain dipisahkan atas antar kota antar provinsi ( AKAP ) dan antara kota dalam provinsi ( AKDP ), Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota, Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah pedesaan, Angkutan perbatasan, yakni yang berhubungan dengan daerah perbatasan negara.

Angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dll), kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Tujuan utama angkutan umum penunpanng adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman.

Trayek adalah lintasan kendaraan umum pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan yang tetap, lintasan tetap, dan dengan jadwal tetap maupun tidak terjadwal.

Kapasitas terminal pada dasarnya mempunyai dua konsep utama, pertama kapasitas merupakan ukuran volume yang melintasi terminal maupun sebagian terminal. Konsep pertama dari kapasitas terminal ini memungkinkan terjadinya arus lalulintas maksimum yang melalui terminal dapat terjadi ketika satuan lalu lintas menunggu untuk memasuki tempat pelayanan setelah tempat tersebut tersedia. Hal tersebut terjadi karena arus lalu lintas memiliki arus lalu lintas puncak. Dengan kondisi ini membuat jumlah arus yang besar akan mengakibatkan keterlambatan yang dapat mengganggu lalu lintas didalam maupun diluar terminal.

Konsep kedua dari kapasitas terminal yaitu merupakan volume maksimum yang masih dapat ditampung dengan waktu. Selama progress lebih lama dari waktu pelayanan maka seluruh lalu lintas akan dapat dilayani. Sebaliknya apabila progress lebih kecil dari waktu pelayanan maka dapat terjadi antrian padat. Gambar di bawah ini menunjukkan waktu menunggu rata-rata dan waktu pelayanan rata-rata relatif terhadap volume (kebalikan dari

---

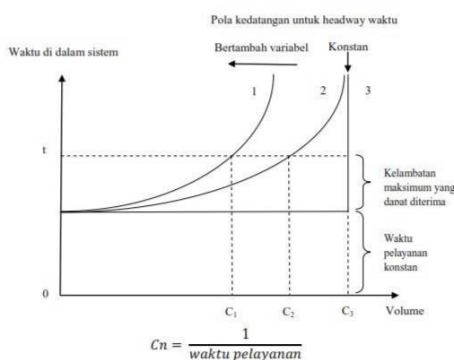
progress). Secara ringkas, gambar tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kurva 3: Menunjukkan pola kedatangan dengan headway dan waktu pelayanan yang konstan. Di sini, headway sama dengan waktu pelayanan, dan satuan lalu lintas memasuki tempat pelayanan segera setelah tempat tersebut kosong, sehingga volume merupakan kebalikan dari waktu pelayanan.

Kurva 2: Menunjukkan pola peningkatan waktu menunggu yang semakin lama seiring dengan peningkatan volume akibat penurunan headway rata-rata pada waktu pelayanan yang konstan.

Kurva 1: Menunjukkan perubahan kondisi yang digambarkan oleh kurva 2, akibat lalu lintas yang memuncak atau berkumpul dalam waktu yang singkat dari keseluruhan periode di mana volume diukur. Kurva ini menunjukkan bahwa untuk volume yang sama, waktu menunggu pada kurva 1 lebih lama dibandingkan dengan kurva 2.

Dari kondisi yang digambarkan oleh kurva 1 dan kurva 2, dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan waktu menunggu yang sama, waktu pelayanan pada kurva 2 dapat diperpanjang dapat dilihat pada gambar dibawah:



**Gambar 1. Kurva Waktu vs Volume pada terminal dengan waktu pelayanan an dan pola kedatangan untuk headway waktu yang berbeda**  
(Tamin, 2000)

*Headway* merupakan jarak antara mobil ataupun perbedaan waktu antara satu mobil dan yang lain. *Headway* terdiri dari 2 macam, yaitu:

*Headway* masuk, adalah selisih waktu kedatangan di pintu masuk antara kendaraan satu dengan berikutnya;

*Headway* keluar, adalah selisih waktu keberangkatan kendaraan antara bus yang satu dengan bus yang berada dibelakang pada saat pintu keluar.

Dalam menghitung *headway* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$H_i = x_i - (x_{i+1})$$

### Dimensi dan Pola Parkir Kendaraan

Selain dimensi kendaraan masalah yang sangat vital dalam suatu perencanaan terminal adalah pemilihan pada parkir kendaraan. Dimensi dari 27 sarana-sarana parkir sebagai fasilitas utama dari suatu terminal, sangat ditentukan oleh pemilihan pola parkir. Untuk sarana parkir dengan fungsi dan karakteristik yang berbeda diperlukan tata pengaturan parkir kendaraan yang berbeda-beda pula.

Seperti *pool* kendaran yang berfungsi untuk menyimpan kendaraan, pemilihan *pool* parkir harus sesuai pada kapasitas tampung yang lebih besar untuk dimensi parkir yang lebih kecil, sedangkan *pool* parkir pada pelataran pemberangkatan/kedatangan selain kapasitas, juga perlu di pertimbangkan keleluasan gerak kendaraan yang memasuki/meninggalkan tempat parkir tersebut. Pada dasarnya bentuk pola parkir dapat dibedakan atas:

- Pola Parkir Pararel.

- Pola Parkir Menyudut.

Pola parkir paralel, adalah tata penyusunan kendaraan dalam suatu garis paralel terhadap curb sehingga bumper belakang suatu kendaraan bertemu dengan bumper muka kendaraan belakangnya. Keuntungan dari pemilihan parkir paralel antara lain:

- Kendaraan yang diparkir tidak mempengaruhi kendaraan yang lain.
- Tidak memerlukan tempat memutar.
- Pergerakan kendaraan lebih mudah dan lebih cepat.
- Tingkat kecelakaan yang di timbulkan lebih rendah

Sedangkan kerugian dari pola parkir ini antara lain:

- Daya tampung kecil dan membutuhkan tempat yang luas.
- Kendaraan yang keluar masuk harus berurutan.

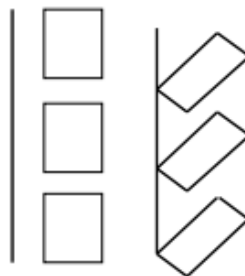
Parkir menyudut, merupakan suatu bentuk penyusunan kendaraan sehingga bagian memanjang kendaraan memebentuk sudut terhadap curb. Keuntungan pemilihan pola parkir ini adalah:

- Masing-masing kendaraan bebas keluar masuk.
- Areal parkir yang dibutuhkan lebih kecil sehingga membutuhkan daya tampung yang lebih besar.

Kerugian pemilihan pola parkir ini:

- Kendaraan yang parkir mengganggu kendaraan-kendaraan lain.
- Tingkat kecelakaan yang ditimbulkan lebih tinggi.

Desain untuk ruang parkir dan gudang-gudang yang dibuat harus didasarkan pada ukuran kendaraan desain. Pada umumnya ruang yang disediakan untuk masing-masing adalah lebar 2,085 m dan panjang 5,94 m, lebar yang diperlukan adalah berbeda-beda tergantung pada sudut kendaran yang di parkir terhadap gang itu. Makin kecil sudut antara akses kendaraan yang di parkir dan gang, akan lebih kecil ruang yang dibutuhkan untuk gerakan kendaraan dan akan lebih sempit pula lebar gang yang dibutuhkan, seperti terlihat pada Gambar dibawah.



**Gambar 3. Pola Parkir Menyudut dan Paralel (Morlok, 1984)**

Faktor – faktor yang berpengaruh pada tempat serta cara parkir perlu diketahui dengan baik yaitu luas tempat parkir, sudut parkir, arah arus lalu lintas, tipe parkir, lebar tempat parkir, drainase tempat parkir, jarak capai jalan kaki maksimum dari tempat parkir, Pemisahan antara tempat parkir dan kendaraan umum (untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, mudah keluar masuk agar dapat menepati jadwal perjalanan) dan kendaraan pribadi.

**Tabel 1. Satuan Ruang Parkir (Direktorat Jendral Perhubungan Darat,1996)**

No.	Jenis Kendaraan	SRP dalam m <sup>2</sup>
1	a. Mobil Penumpang Gol.I	2,30 x 5,00
	b. Mobil Penumpang Gol.II	2,50 x 5,00
	c. Mobil Penumpang Gol.III	3,00 x 5,00
2	Bus/Truk	3,40 x 12,50

3	Sepeda Motor	0,75 x 2,00
---	--------------	-------------

Untuk menentukan apakah pemakaian areal parkir sudah melebihi kapasitas yang tersedia perlu diketahui Indeks Parkirnya. Indeks Parkir adalah suatu angka yang menunjukkan presentase tingkat pemakaian areal parkir yang merupakan perbandingan dari jumlah kendaraan yang sedang parkir dengan kapasitas yang tersedia dan dihitung berdasarkan Persamaan dibawah:

$$IP = \frac{\text{Akumulasi Parkir}}{\text{Kapasitas Parkir Tersedia}} \times 100\%$$

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan valid guna menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan tertentu dalam suatu penelitian. Pengumpulan data yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan.

Dalam penelitian ini, data dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu ada data primer dan data sekunder. Dari kedua jenis data ini memiliki perbedaan dalam cara pengumpulan data dan sumbernya.

- Jenis Data Primer
- Sekunder

### **Pengolahan Data**

Penelitian ini menggunakan metode Pengolahan data Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu model yang ditujukan untuk mengetahui produk atau layanna mana saja yang harus ditingkatkan oleh suatu perusahaan untuk menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan.

Data yang telah diolah dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang tipe A yang diterima oleh jasa terminal. Ukuran kualitas pelayanan oleh pengguna jasa terminal menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dapat dihitung menggunakan rumus:

$$IKP = \frac{\text{jumlah skor dimensi}}{\text{jumlah responden}}$$

Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variable yang dihitung, yaitu variable X yang mewakili tingkat kepuasan pengguna jasa terminal dan variable Y yang mewakili tingkat kepentingan pengguna jasa terminal. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2011:241):

$$Tki = \frac{xi}{yi} \neq 100\%$$

Dengan Tki tingkat kesesuaian, Yi adalah skor kepentingan dan Xi merupakan skor kinerja.

Langkah kedua adalah membuat peta posisi IPA, yang terdiri dari suatu bangun ruang dan terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis tegak lurus yang berpotongan pada titik-titik sesuai dengan Persamaan 2.2 dan 2.3 berikut (Nugraha et al., 2014).

$$X = \frac{\sum xi}{n} \quad X = \frac{\sum yi}{n}$$

### **Tipe Terminal**

Penentuan tipe dan kelas terminal dilakukan berdasarkan fungsi pelayanan, fasilitas pelayanan dan kewennagan. Berdasarkan fungsi pelayanannya, terminal penumpang diklasifikasikan kedalam tiga tipe terminal (PP RI No.43 tahun 1993) yaitu:

- Terminal penumpang Tipe A, yaitu yang berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP), dan angkutan lintas batas antar negara, angkutan antar kota dalam propinasi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES).
- Terminal penumpang Tipe B, yaitu yang berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan antar kota dalam propinasi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES).

Terminal penumpang Tipe C, yaitu yang berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan pedesaan (ADES)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengolahan Data

**Tabel 1. Kedatangan Bus Kendaraan Per Jam Per Tanggal 14 Januari 2025**

Waktu	Bis Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)	Bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)	Total
06.00-07.00	22	24	46
07.00-08.00	35	29	64
08.00-09.00	31	34	65
09.00-10.00	26	34	60
10.00-11.00	30	35	65
11.00-12.00	29	27	56
12.00-13.00	28	42	70
13.00-14.00	19	26	45
14.00-15.00	23	30	53
15.00-16.00	16	35	51
16.00-17.00	22	27	49
17.00-18.00	20	30	50
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>373</b>	<b>674</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>25 kend per jam</b>	<b>31 kend per jam</b>	<b>56 kend per jam</b>

Dari hasil pengamatan terhadap jumlah Bis Antar Kota Dalam Propinsi yang datang selama 12 jam pada Hari Selasa Tanggal 14 Januari 2025, dapat dilihat bahwa jumlah Bis yang masuk ke Terminal Harjamukti sebanyak 674 Bis dengan jumlah yang bervariasi dari 45 kendaraan per jam sampai 70 kendaraan Per jam dengan rata-rata 56 kendaraan per jam. Jadi selama 12 jam jumlah Bis yang masuk ke Terminal Harjamukti sebanyak 674 Bis dengan jumlah yang bervariasi dari 45 kendaraan per jam sampai 70 kendaraan Per jam dengan rata-rata 56 kendaraan per jam.

**Tabel 2. Volume Keberangkatan Bus Kendaraan per tanggal 14 Januari 2025**

Waktu	Bis Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)	Bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)	Total
06.00-07.00	16	20	36
07.00-08.00	29	32	61
08.00-09.00	31	32	63
09.00-10.00	23	30	53
10.00-11.00	28	30	58
11.00-12.00	24	30	54
12.00-13.00	31	38	69
13.00-14.00	17	25	42
14.00-15.00	23	31	54
15.00-16.00	23	31	54
16.00-17.00	19	33	52
17.00-18.00	15	30	45
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>362</b>	<b>641</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>23 kend per jam</b>	<b>30 kend per jam</b>	<b>53 kend per jam</b>

Hasil pengamatan terhadap jumlah bis yang berangkat selama 12 jam pada Hari Selasa Tanggal 14 Januari 2025 datanya telah di tabelkan dapat dilihat bahwa jumlah Bis Antar Kota Dalam Propinsi yang keluar terminal berjumlah 279 Bis dengan jumlah yang bervariasi dari 15 kendaraan per jam sampai 31 kendaraan per jam dengan rata-rata 23 kendaraan per jam. Sedangkan jumlah Bis Antar Kota Antar Propinsi yang keluar terminal sebanyak 362 Bis dengan jumlah yang bervariasi dari 20 kendaraan per jam sampai 38 kendaraan per jam dengan rata-rata 30 kendaraan per jam. Jadi total keberangkatan bis selama 12 jam berjumlah 641 Bis dengan jumlah yang bervariasi dari 36 kendaraan per jam sampai 69 kendaraan per jam dengan rata-rata 53 kendaraan per jam.

### Load Factor

Dalam menghitung *load factor*, rekapitulasi data bulan Januari 2025 didapat dari pihak pengelola Terminal Harjamukti Cirebon. Hasil analisis data *load factor* dapat dilihat pada Tabel Dibawah:

**Tabel 3. Load Factor**

Jenis Bus	Jumlah Unit	Kapasitas Penumpang	Kenyataan Penumpang	Rata-Rata Perhari keberangkatan		Load Factor
				Unit	Kenyataan	
AKAP	2302	126610	2170	176	74	59%
AKDP	1344	40320	1521	98	43	27%
Jumlah	274	12796	3691	274	117	86%

### Menentukan Jumlah Sampel

Menentukan jumlah sampel yang akan diambil mengacu pada pendapat slovin dengan cara mengambil data terbesar dalam volume keseluruhan penumpang, dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 4. Volume Penumpang Keseluruhan**

Waktu	Volume Penumpang Keseluruhan						
	(Pnp/Jam)						
	SELA SA	RABU	KAM IS	JUMA T	SAB TU	MING GU	SENIN
08.00-09.00 WIB	113	96	110	88	107	81	67
09.00-10.00 WIB	85	58	50	43	64	56	57
10.00-11.00 WIB	66	76	39	49	50	49	41
11.00-12.00 WIB	63	53	39	35	41	42	39
12.00-13.00 WIB	53	56	41	41	40	34	33
13.00-14.00 WIB	63	89	64	56	74	51	72
14.00-15.00 WIB	69	95	57	42	51	42	72
15.00-16.00 WIB	106	123	64	78	71	53	78
<b>JUMLAH</b>	618	646	464	432	498	408	459
<b>RATA-RATA</b>	78	81	58	54	63	51	58
<b>Terbesar</b>	113	123	110	88	107	81	78

Menyarankan dalam suatu studi transportasi diharapkan jumlah sampel minimum adalah 300 sampel atau 400 sampel untuk memberikan hasil yang lebih akurat. Karena semakin kecil nilai e akan semakin bagus, karena keterbatasan sumber daya maka didalam penelitian ini diambil

batas kesalahan 10% berdasarkan data populasi dari pihak pengelola dan hasil observasi dilapangan dengan taraf signifikan. Maka diambil 123 penumpang yang kemudian dikalikan dalam bentuk tahunan yaitu 365 hari. Hasil yang didapat adalah sebesar 44895 penumpang. Kemudian menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{44895}{1 + 44895 \times 0,1^2} = 99,99$$

Dari hasil perhitungan didapat jumlah sampel minimal 99,99 sampel untuk mewakili semua populasi penumpang dan dibulatkan menjadi 100 sampel. Penyebaran kuisioner dilakukan selama 7 hari, dan dibagikan secara online dari formulir.

### Pengujian Validitas dan Reabilitas

Salah satu metode pengujian *reliabilitas* adalah dengan menggunakan metode *Alpha* ( $\alpha$ ) *Cronbach*. Metode ini merupakan model internal konsistensi berdasarkan rata-rata korelasi antar item, dimana tingkat *reliabilitas* dikur berdasarkan skala alpha 0 sampai dengan 1.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Rasakan**

Variabel	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Validitas	Realibilitas
			rhitung > rtabel	<i>Cronbach's Alpha</i> > rtabel
1	0,282	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,329	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
3	0,348	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
4	0,380	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
5	0,286	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
6	0,371	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
7	0,440	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
8	0,349	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
9	0,374	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,208	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,293	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,371	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,303	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,340	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,360	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,392	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,206	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,206	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
1	0,241	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,228	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,226	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,250	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,443	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,319	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,257	0,165	Valid	0,618 (reliabel)
2	0,239	0,165	Valid	0,618 (reliabel)

Diatas terlihat hasil uji validitas dan reabilitas dari pelayanan yang dirasakan maka diketahui bahwa semua pertanyaan sudah valid dan reliabel, maka tidak perlu dilakukan pengujian tahap kedua. Adapun hasil reliability statics dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.618	26

**Gambar 4. Reliability Statistics Tingkat Kepuasan**

Berikut untuk perhitungan Validitas kuesioner penumpang pelayanan yang menjadi harapan penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 6. Hasil Perhitungan Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Harapkan**

Variabel	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Validitas	Realibilitas
			rhitung > rtabel	Cronbach's Alpha > rtabel
1.	0,210	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
2.	0,205	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
3.	0,222	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
4.	0,265	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
5.	0,335	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
6.	0,200	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
7.	0,225	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
8.	0,256	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
9.	0,287	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
10.	0,412	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
11.	0,250	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
12.	0,269	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
13.	0,389	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
14.	0,234	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
15.	0,479	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
16.	0,340	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
17.	0,238	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
18.	0,350	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
19.	0,226	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
20.	0,345	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
21.	0,245	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
22.	0,493	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
23.	0,551	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
24.	0,369	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
25.	0,360	0,165	Valid	0,616 (reliabel)
26.	0,274	0,165	Valid	0,616 (reliabel)

Terlihat hasil uji validitas dan reabilitas dari pelayanan yang diharapkan maka diketahui bahwa semua pertanyaan sudah valid dan reliabel, maka tidak perlu dilakukan pengujian tahap kedua. Adapun hasil *Reliability Statistics* dapat dilihat seperti gambar dibawah ini :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.616	26

**Gambar 5. Reliability Statistics Tingkat Harapan**

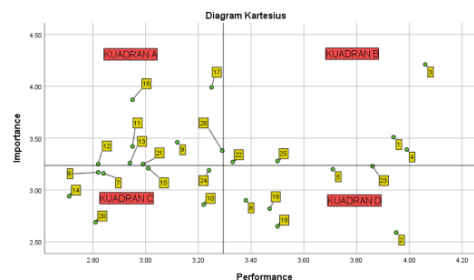
### Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata kinerja (*Performance*), nilai rata-rata harapan (*Importance*) dari setiap variable kualitas pelayanan dan tingkat kesesuaian dari hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7. Data Rata-Rata Tingkat Kepuasan Variabel**

Dimensi Kualitas	Variable		Rata - Rata Kinerja (X)	Rata - Rata Harapan (Y)	Gap
	X	Y			
Reliability (Kendalan)	X1.1	Y1.1	3.94	3.51	0,43
	X1.2	Y1.2	3.95	2.59	1.36
	X1.3	Y1.3	4.06	4.21	- 0.15
	X1.4	Y1.4	3.99	3.39	0,60
	X1.5	Y1.5	3.71	3.2	0.51
Responsiveness (Ketanggapan)	X2.1	Y.1	2.82	3.17	- 0.35
	X2.2	Y2.2	2.84	3.16	- 0.32
	X2.3	Y2.3	3.38	2.9	0,48
Assurance (Jaminan)	X3.1	Y3.1	3.12	3.46	- 0.34
	X3.2	Y3.2	3.22	2.86	0.36
	X3.3	Y3.3	2.95	3.42	- 0.47
Empathy (Empati)	X4.1	Y4.1	2.82	3.25	- 0.43
	X4.2	Y4.2	2.94	3.26	- 0.32
Tangible (Bentuk Fisik)	X5.1	Y5.1	2.71	2.94	- 0.23
	X5.2	Y5.2	3.01	3.21	- 0.20
	X5.3	Y5.3	2.95	3.87	- 0.92
	X5.4	Y5.4	3.25	3.99	- 0.74
	X5.5	Y5.5	3.50	2.65	0.85
	X5.6	Y5.6	3.47	2.82	0.65
	X5.7	Y5.7	2.81	2.69	0,12
Accessibility (Aksesibilitas,kemudahan)	X6.1	Y6.1	2.99	3.25	- 0,26
	X6.2	Y6.2	3.33	3.27	0,06
	X6.3	Y6.3	3.86	3.23	0,63
	X6.4	Y6.4	3.24	3.19	0,05
	X6.5	Y.5	3.50	3,28	0,22
	X6.6	Y6.6	3.29	3,38	- 0,09
Rata - Rata			3,29	3,23	0,06

Berdasarkan tabel diatas didapat rata – rata penilaian kinerja (*Performance*), pelayanan terminal Harjamukti Cirebon sebesar 3,29 dan untuk rata – rata penilaian harapan (*Importance*) sebesar 3,23, jika dibuat dalam kuadran IPA dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 25* maka hasilnya sebagai berikut :



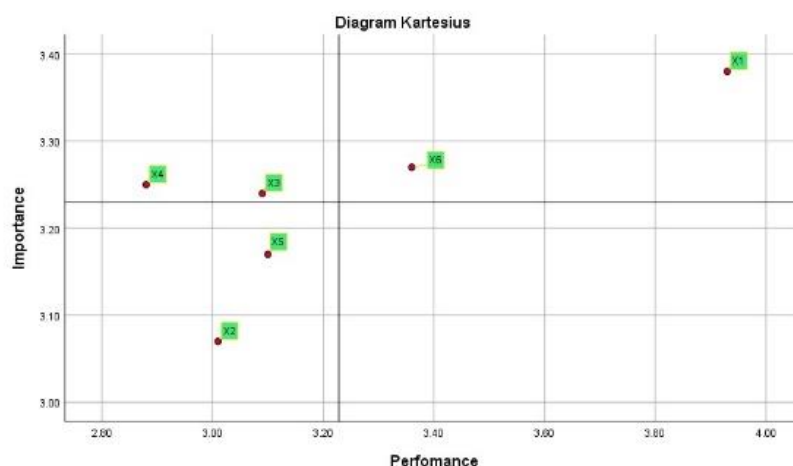
**Gambar 6. Kuadran Importance Performance Analysis**  
Sumber: Hasil Analisis.

**Tabel 8. Hasil Penilaian Importance Performance Analysis Tiap Variabel**

Variabel	Rata – Rata Kinerja (X)	Rata – Rata Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian
Kondisi	3,22	3,23	100%
Kebersihan	3,22	3,23	100%
Kecepatan	3,22	3,23	100%
Keakuratan	3,22	3,23	100%
Keamanan	3,22	3,23	100%
Kejelasan	3,22	3,23	100%
Kepercayaan	3,22	3,23	100%
Kejelasan	3,22	3,23	100%

Sumber: Hasil Analisis

Untuk menyimpulkan pendapat diatas maka dipergunakan diagram kartesius berdasarkan perhitungan rata – rata *Importance* dan *performance* tiap variabel kualitas pelayanan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistic 25* dan titik kordinat X (*Performance*) sebesar 3,22 dan kordinat Y (*Importance*) sebesar 3,23, sehingga dapat dibuat diagram seperti berikut:



**Gambar 7. Grafik Kuadran Importance Performance Analysis Berdasarkan Klasifikasi**

Sumber: Hasil Analisis

## KESIMPULAN

Setelah penelitian dilakukan dan melalui proses analisis pengolahan data yang terlampir pada bab sebelumnya, penelitian mengenai Evaluasi Kinerja Terminal Harjamukti Cirebon menghasilkan kesimpulan, sebagai berikut:

- Kondisi lingkungan Terminal Harjamukti Cirebon sudah cukup baik, karena kondisi yang baru direnovasi dan mempunyai fasilitas–fasilitas yang memadai. Kondisi kebersihan di Terminal Harjamukti Cirebon sangat diperhatikan kebersihannya agar membuat para pengguna merasa nyaman dalam menggunakan jasa Terminal.
- Dari hasil pengamatan jumlah bus AKAP dan AKDP didapatkan rata-rata kedatangan bus per minggunya adalah 60 dan keberangkatan bus sebanyak 62 pada pukul 08.00 - 15.00

- Berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai instrument penelitian kualitas pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:
  - a. Kualitas pelayanan Terminal Harjamukti Cirebon belum sesuai dengan harapan pengguna jasa Terminal, karena perbandingan nilai kinerja (*Performance*) masih dibawah penilaian harapan (*Importance*);  $3,22 < 3,33$ .
  - b. Adapun variabel yang harus diperhatikan salah satunya berwujud, nyata (*Tangible*) karena didalam grafik kartesius termasuk kedalam kuadran A yang artinya prioritas utama yang perlu dibenahi.
- Berdasarkan pengamatan di atas ada beberapa indikator yang belum memenuhi standar terminal tipe A antara lain:
  - a. Tidak terdapat loket pencetakan tiket online, sehingga pembelian tiket dilakukan secara manual didalam bus.

### DAFTAR REFERENSI

- Departemen Perhubungan, 1996. *Indikator Kualitas Pelayanan Angkutan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Nomor PM. 29. Tahun 2015. Tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomer PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- UU No.23 Tahun 2014 *Tentang Pembagian Urusan Pemerintah Dalam Hal Perhitungan*.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana (Departemen Perhubungan 1996). *Indikator Kualitas Pelayanan Angkutan Umum*.
- Menteri Perhubungan KM. 35 Tahun 2003, Bab I, Pasal 1. *Jenis-Jenis Angkutan*.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- No. 98, Tahun 2013. *Standart Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor dalam Trayek*.
- Pearmain dan Swanson (Mardoko, 2008). *Jumlah Sampel Minimum*.
- Tjiptono, 2006. *Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha ( $\alpha$ )*
- John A, Martilla dan John C. James Tahun 1977. *Analisis Kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)*.
- PM 40 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*
-