

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu di tata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk mewujudkan keterpaduan antar moda yang lancar dan tertib, di perlukan sebuah terminal dengan dukungan aksesibilitas dan sistem sirkulasi yang baik secara internal (antar bagian wilayah kota) ataupun eksternal (antar kota) guna mengatur sistem pergerakan secara efektif dan efisien.

Terminal berfungsi sebagai penunjang kelancaran mobilitas orang dan arus barang serta tempat perpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib. Pada hakekatnya terminal merupakan simpul dari sistem jaringan angkutan jalan yang fungsi utamanya sebagai tempat pelayanan umum untuk naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, tempat pengendalian lalu lintas dan angkutan kendaraan umum, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda angkutan. Selain untuk terciptanya keterpaduan intra dan antar moda, terminal juga bermanfaat bagi penumpang, masyarakat, pemerintah dan pengusaha transportasi (Departemen Perhubungan, 1996).

Terminal Weda merupakan terminal penumpang Tipe C yang melayani Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan Angkutan Desa (Akdes) dengan rincian 2 trayek AKDP dengan tujuan ke Desa Saketa (Halmahera Selatan) dan ke Desa Loleo (Tidore Kepulauan), sedangkan 7 trayek Akdes dengan tujuan ke Desa Lelilef, Desa Gemaf, Desa Sagea, Desa Fritu, Desa Saronu, Desa Mesa, dan Desa Wale.

Keberadaan Terminal Weda sangat vital dalam memberikan kontribusi bagi efisiensi perjalanan masyarakat Kabupaten dan Kecamatan (dalam penggunaan moda angkutan umum) dan sumbangan kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pengelolaan terminal Weda diserahkan sepenuhnya kepada kementerian perhubungan (Kemenhub) sejak tanggal 1 Januari 2017. Pelimpahan pengelolaan terminal kepada Pihak kemenhub adalah sebagai upaya dalam peningkatan profesionalisme manajemen pengelolaan terminal. Penyelenggara pengelolaan terminal adalah diutamakan dalam rangka menunjang kelancaran mobilitas orang dan barang serta menjamin keterpaduan antar moda sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Terminal Weda diresmikan pada November 2017 dengan luas kurang lebih 1 Hektare. Namun pengoperasian Terminal ini baru dijalankan pada Mei 2018. Sampai saat ini, meskipun telah beroperasi secara lancar namun ada fasilitas-fasilitas yang belum lengkap di terminal tersebut, seperti fasilitas utama dan fasilitas pendukung lainnya. Secara pelayanan, belum ada petugas dari dinas perhubungan yang bertugas untuk mengawasi jalannya operasi transportasi setiap harinya. Dengan adanya temuan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Studi Tingkat Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C (Studi Kasus: Terminal Weda, Kabupaten Halmahera Tengah”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di dalam Terminal Weda?
2. Apakah sistem pelayanan terminal sudah sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2015?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Mengetahui kondisi fasilitas yang ada dalam Terminal Weda.
2. Memberikan penilaian terhadap pelayanan terminal sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2015.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlampau luas dan terarah maka penulisan proposal ini dibatasi pokok-pokok pada permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Terminal Weda, Halmahera Tengah
2. Analisis yang dilakukan hanya pada kualitas pelayanan, fasilitas utama dan fasilitas penunjang di terminal
3. Kondisi operasional dari terminal yang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan konsumen/pengguna jasa terminal khusus penumpang terminal Weda.
4. Data pendukung menggunakan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Halmahera Tengah sejak 2017 hingga sekarang.
5. Analisa data dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode Evaluasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh pelayanan jasa terhadap kualitas terminal.
2. Sebagai sumber informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya sehingga hasilnya dapat lebih baik dari penelitian terdahulu.

3. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan bagi instansi terkait pemerintahan kota Weda, untuk memaksimalkan tingkat pelayanan sesuai dengan tipe Terminal Weda.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini di uraikan berbagai pustaka yang terkait menjadi bahan referensi dalam penulisan, baik yang akan digunakan maupun yang bersifat pengetahuan dan gambaran umum mengenai penelitian ini. Dan bab ini membahas dasar-dasar teori yang digunakan dan akan menjadi bahan acuan dalam penelitian ini.

BAB III. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini di uraikan mengenai metodologi penelitian meliputi kerangka penulisan yang berisi langkah penelitian, bahan penelitian dan cara penelitian, peralatan penelitian, waktu penelitian serta gambaran diagram alir penelitian.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya