

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
TERMINAL PENGGARON KOTA SEMARANG**

**TUGAS AKHIR  
TP62125**



Disusun Oleh:

**REZA PURNAMA ADJIE  
31201500738**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2023**

# **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL PENGGARON KOTA SEMARANG**

**TUGAS AKHIR  
TP62125**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Reza Purnama Adjie**  
**NIM : 31201500738**  
**Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota,**  
**Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung**

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir/Skripsi saya dengan judul “**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron Kota Semarang**” adalah karya ilmiah yang bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti terdapat plagiasi dalam Tugas Akhir/Skripsi ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 6 Maret 2023

Yang Menyatakan,



**Reza Purnama Adjie**

NIM. 31201500738

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, MT**  
NIK. 210296019

**Ir. H. Rachmat Mudiyo, MT, Ph.D**  
NIK. 210293018

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL  
PENGGARON KOTA SEMARANG**

Tugas Akhir diajukan kepada:  
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik  
Universitas Islam Sultan Agung

Disusun Oleh:

**REZA PURNAMA ADJIE**

**31201500738**

**Tugas akhir ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada tanggal 6 Maret 2023**

**DEWAN PENGUJI**

Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, M.T Pembimbing I .....

Ir. H. Rachmat Mudiyo, MT, Ph.D Pembimbing II .....

Agus Rochani, ST., MT Penguji .....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik Unissula

Ketua Program Studi  
Perencanaan Wilayah dan Kota

Ir. H. Rachmat Mudiyo, MT, Ph.D  
NIK. 210293018

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST, MT  
NIK. 210298024

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron Kota Semarang”. Laporan Tugas Akhir ini ditulis sebagai syarat menyelesaikan studi pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, memotivasi serta membimbing dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ir. H. Rachmat Mudiyo, M.T., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, sekaligus sebagai dosen pembimbing II penulisan laporan Tugas Akhir.
2. Dr. Hj. Mila Karmila.,ST, MT sebagai Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Unissula.
3. Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, M.T., sebagai dosen pembimbing I penulisan laporan Tugas Akhir.
4. Agus Rochani, ST., MT sebagai dosen penguji penyusunan laporan Tugas Akhir.
5. Seluruh dosen program studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Unissula, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama menempuh perkuliahan.
6. Teman-teman Keluarga Besar Planologi Unissula.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan Tugas Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Semarang, 6 Maret 2023



Penulis

## HALAMAN PERSEMBAHAN

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۗ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik. (Q.S. Ali Imron : 110)

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ  
وَالْأَرْضِ وَلَكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَاهُم بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ

Dan sekiranya penduduk negeri beriman dan bertakwa, pasti Kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi ternyata mereka mendustakan (ayat-ayat Kami), maka Kami siksa mereka sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan. (Q.S. Al A'raf : 96)

*“Barangsiapa yang pergi untuk menuntut ilmu, maka dia telah termasuk golongan sabilillah (orang yang menegakkan agama Allah) hingga ia pulang kembali.”*  
(HR. Tirmidzi)

### Ku persembahkan Tugas Akhir ini untuk:

**Ayah dan Ibu** yang senantiasa memanjatkan do'a untukku, serta atas pengorbanan yang telah mereka lakukan untuk mengantarkan aku sampai sini dan selalu memberikan motivasi dalam hidup

**Rekan-rekan Planologi Unissula Angkatan 2015** yang selalu ada selama masa kuliah saya dan selalu memberi support

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Purnama Adjie  
NIM : 31201500738  
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas : Teknik  
Alamat Asal : Jl. Sapta Prasetya Utara XII No. 93 Kec. Pedurungan  
No. Hp/Email : [082242327323](tel:082242327323)/[radjie64@gmail.com](mailto:radjie64@gmail.com)

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :

**“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
TERMINAL PENGGARON KOTA SEMARANG”**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Penyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terdapat pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 6 Maret 2023

Yang Menyatakan,



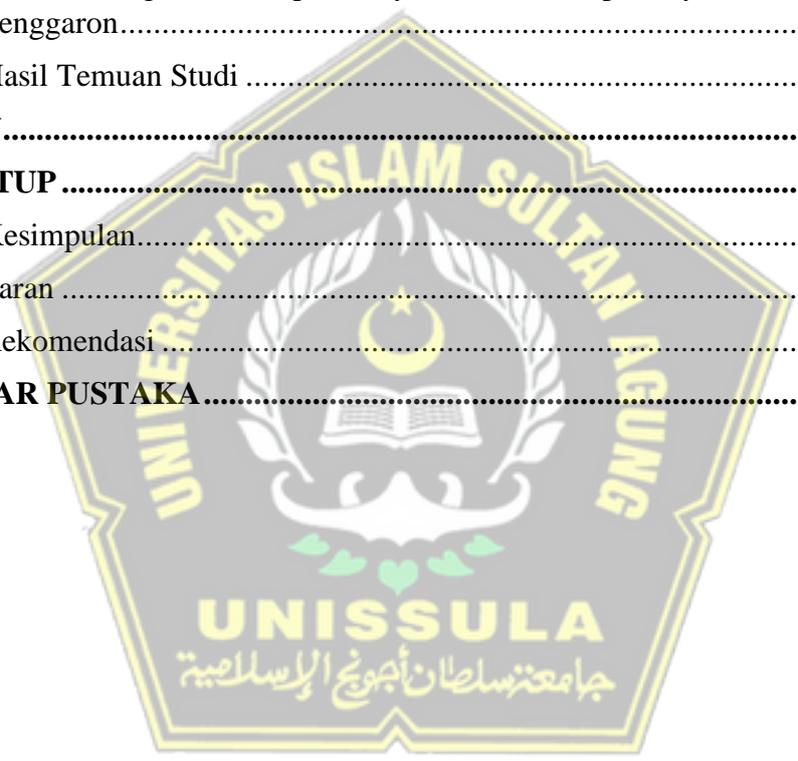
**Reza Purnama Adjie**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan dan Sasaran.....	2
1.3.1 Tujuan .....	2
1.3.2 Sasaran .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.5. Keaslian Penelitian .....	3
1.6. Ruang Lingkup .....	6
1.6.1 Ruang Lingkup Materi.....	6
1.6.2 Ruang Lingkup Wilayah .....	6
1.7. Kerangka Pikir.....	8
1.8. Metodologi Penelitian.....	9
1.8.1 Pendekatan Penelitian .....	9
1.8.2 Tahapan Penelitian .....	11
1.8.3 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian.....	12
1.8.4 Skala Pengukuran, Instrumen Penelitian dan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	13
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.8.6 Pengolahan Data.....	19
1.8.7 Teknik Analisis Data .....	20
1.9. Sistematika Pembahasan .....	20

<b>BAB II .....</b>	<b>22</b>
<b>KAJIAN TEORI TENTANG .....</b>	<b>22</b>
<b>PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL .....</b>	<b>22</b>
2.1 Persepsi Masyarakat .....	22
2.1.1 Pengertian Persepsi Masyarakat .....	22
2.1.2 Proses Terjadinya Persepsi.....	23
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	24
2.1.4 Bentuk-Bentuk Persepsi.....	25
2.2 Pelayanan .....	26
2.2.1 Pelayanan Publik .....	26
2.2.2 Pelayanan Terminal .....	27
2.3 Terminal .....	28
2.3.1 Pengertian Terminal.....	28
2.3.2 Fungsi Terminal.....	29
2.3.3 Klasifikasi Terminal .....	30
2.3.4 Fasilitas Terminal.....	33
2.3.5 Sirkulasi Terminal .....	35
2.3.6 Standar Terminal .....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
<b>KONDISI EKSISTING PELAYANAN TERMINAL PENGGARON .....</b>	<b>41</b>
<b>KOTA SEMARANG.....</b>	<b>41</b>
3.1 Letak Administrasi Terminal Penggaron .....	41
3.2 Trayek Angkutan dan Jumlah Armada di Terminal Penggaron.....	43
3.3 Jumlah Penumpang Terminal Penggaron .....	45
3.4 Prasarana Terminal Penggaron.....	45
3.5 Fasilitas Terminal Penggaron.....	50
3.4.1 Fasilitas Utama .....	51
3.4.2 Fasilitas Penunjang .....	55
3.6 Pelayanan Terminal Penggaron.....	59
<b>BAB IV .....</b>	<b>60</b>
<b>ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL PENGGARON KOTA SEMARANG .....</b>	<b>60</b>
4.1 Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron ...	60
4.1.1 Keselamatan .....	60

4.1.2	Keamanan.....	62
4.1.3	Kehandalan/Keteraturan .....	63
4.1.4	Kenyamanan.....	64
4.1.5	Kemudahan/Keterjangkauan .....	71
4.1.6	Kelestarian Lingkungan .....	72
4.2	Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Terminal Penggaron. ....	76
4.2.1	Fasilitas Utama .....	76
4.2.2	Fasilitas Penunjang .....	79
4.3	Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron ...	85
4.4	Analisis Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron.....	88
4.5	Hasil Temuan Studi .....	90
<b>BAB V</b>	.....	<b>94</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>94</b>
5.1.	Kesimpulan.....	94
5.2.	Saran .....	96
5.3.	Rekomendasi .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>99</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1.	Keaslian Penelitian .....	4
Tabel I.2.	Pedoman Penskoran Angket .....	16
Tabel I.3.	Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	17
Tabel I.4.	Hasil Uji Validitas .....	19
Tabel I.5.	Hasil Uji Reliabilitas .....	21
Tabel I.6.	Kebutuhan Data Primer .....	23
Tabel I.7.	Kebutuhan Data Sekunder .....	24
Tabel II.1.	Kebutuhan Luas Terminal Tipe B.....	42
Tabel II.2.	Matriks Teori.....	43
Tabel III.1.	Daftar Trayek Angkutan di Terminal Penggaron.....	48
Tabel III.2.	Data Jumlah Penumpang dan Kendaraan Umum.....	48
Tabel III.3.	Fasilitas Utama Terminal Penggaron .....	49
Tabel III.4.	Fasilitas Penunjang Terminal Penggaron .....	51
Tabel IV.1.	Hasil Kuesioner Keselamatan .....	57
Tabel IV.2.	Hasil Kuesioner Keamanan .....	60
Tabel IV.3.	Hasil Kuesioner Keandalan/Keteraturan .....	62
Tabel IV.4.	Hasil Kuesioner Kenyamanan.....	64
Tabel IV.5.	Hasil Kuesioner Kemudahan/Keterjangkauan.....	71
Tabel IV.6.	Hasil Kuesioner Kelestarian Lingkungan.....	74
Tabel IV.7.	Hasil Kuesioner Fasilitas Umum .....	98
Tabel IV.8.	Hasil Kuesioner Fasilitas Penunjang.....	71
Tabel IV.9.	Skoring Persepsi Terhadap Pelayanan Terminal.....	85
Tabel IV.10.	Rangkuman Skoring Pelayanan .....	87
Tabel IV.11.	Skoring Persepsi Terhadap Fasilitas Terminal Penggaron .....	87
Tabel IV.12.	Rangkuman Skoring Fasilitas .....	88
Tabel IV.13.	Hasil Temuan Studi.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Peta Orientasi Lokasi Studi .....	9
Gambar I.2	Kerangka Pikir .....	10
Gambar I.3	Desain Penelitian Metode Deduktif Kuantitatif Rasionalistik .....	12
Gambar II.1	Proses Terjadinya Persepsi Menurut Teori Gestalt.....	27
Gambar II.2	Proses Terjadinya Persepsi Menurut Teori Brentano.....	28
Gambar II.3	Denah dan Sirkulasi Terminal Bus Utama Tipe B.....	37
Gambar III.1	Peta Kawasan Terminal Penggaron .....	47
Gambar III.2	Jalur Pemberangkatan .....	50
Gambar III.3	Parkir Kendaraan di Terminal Penggaron .....	50
Gambar III.4	Jalur Kedatangan.....	51
Gambar III.5	Tempat Tunggu Penumpang/Pengantar dan Penjemput .....	52
Gambar III.6	Kondisi Kios/Kantin di Terminal Penggaron .....	52
Gambar III.7	Toilet di Terminal Penggaron.....	53
Gambar III.8	Ruang Informasi di Terminal Penggaron .....	54
Gambar III.9	Pos Pengawasan di Terminal Penggaron.....	54
Gambar III.10	Musholla di Terminal Penggaron.....	55
Gambar IV.1	Diagram Hasil Kuesioner Lajur Pejalan Kaki .....	58
Gambar IV.2	Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Keselamatan.....	59
Gambar IV.3	Diagram Hasil Kuesioner Keamanan.....	61
Gambar IV.4	Diagram Hasil Kuesioner Loker Penjualan Tiket.....	63
Gambar IV.5	Diagram Hasil Kuesioner Tempat Tunggu Penumpang.....	66
Gambar IV.6	Diagram Hasil Kuesioner Toilet Penumpang .....	66
Gambar IV.7	Diagram Hasil Kuesioner Musholla Penumpang.....	67
Gambar IV.8	Diagram Hasil Kuesioner Kantin Penumpang.....	68
Gambar IV.9	Diagram Hasil Kuesioner Area Merokok Supir Bus.....	69
Gambar IV.10	Diagram Hasil Kuesioner Tempat Istirahat Supir Bus.....	69
Gambar IV.11	Diagram Hasil Kuesioner Tempat Parkir Kendaraan Umum.....	73
Gambar IV.12	Diagram Hasil Kuesioner Pencemaran Sampah .....	75
Gambar IV.13	Diagram Hasil Kuesioner Kebisingan.....	76
Gambar IV.14	Diagram Hasil Kuesioner Bangunan Kantor .....	78
Gambar IV.15	Diagram Hasil Kuesioner Jalur Pemberangkatan Penumpang .....	79
Gambar IV.16	Diagram Hasil Kuesioner Ruang Pengobatan .....	80
Gambar IV.17	Diagram Hasil Kuesioner Ruang Informasi .....	80
Gambar IV.18	Diagram Hasil Kuesioner Jaringan Telekomunikasi.....	81
Gambar IV.19	Diagram Hasil Kuesioner Jalur Pemberangkatan Bus .....	82
Gambar IV.20	Diagram Hasil Kuesioner Toilet.....	83
Gambar IV.21	Diagram Hasil Kuesioner Bangunan Kantin .....	84

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sistem transportasi merupakan komponen yang sangat berhubungan dengan infrastruktur suatu daerah. Komponen untuk menciptakan sistem transportasi yang baik salah satunya adalah tersedianya prasarana transportasi berupa terminal (Morlok, 2005). Terminal merupakan prasarana yang berbentuk pangkalan yang berfungsi untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum. Selain itu, terminal juga tempat untuk naik turunnya penumpang serta barang (Morlok, 2005). Dilihat dari segi keruangan keberadaan terminal bisa menjadi pusat kegiatan sosial serta ekonomi yang dapat mempengaruhi kawasan sekitarnya. Penyediaan sarana dan fasilitas suatu terminal harus disesuaikan dengan volume angkutan lalu lintas, fungsi dan frekuensi permintaan jasa yang menggunakan terminal tersebut (Adisasmita, 2014).

Terminal Penggaron adalah salah satu dari 5 terminal yang ada di Kota Semarang. Terminal Penggaron termasuk terminal bus tipe B yang berlokasi di Penggaron Timur Kecamatan Pedurungan Kota Semarang dibangun sejak 1996 dan mulai beroperasi pada 1 April 1997, terminal ini melayani trayek angkutan kota, angkutan perbatasan, Trans Semarang dan angkutan antarkota. Sejak 1 September 2018 terminal Terboyo resmi ditutup dan bus AKDP yang dialihkan menuju Terminal Penggaron yaitu yang memiliki trayek ke Jakarta, Bandung, Cirebon, Tegal, Pekalongan, Solo, Wonogiri, Purwokerto, Wonosobo, Yogyakarta, Magelang, Kebumen, Purworejo, Cilacap, Kudus, Jepara, Rembang, Lasem, Purwodadi, Blora, Surabaya, Denpasar, Juwangi dan Kedung Jati (Wikipedia.). Melihat terminal Penggaron kedatangan pemindahan terminal bus dari terminal Terboyo untuk bus AKDP di terminal Penggaron, maka perlu adanya pembenahan lagi pada Terminal Penggaron dalam segi fasilitas Terminal yang minim mengingat keberadaan terminal ini yang cukup strategis.

Menurut Kepala Terminal Penggaron, Ari Hariyadi menjelaskan bahwa sarana prasarana yang berada di terminal Penggaron belum memadai. Sarana prasarana yang dimaksud seperti rambu-rambu, petunjuk keberangkatan, petunjuk

masuk dan pos petugas belum tersedia. (Republika, 22/11/2017 oleh Andri Saubani). Suatu terminal bisa berlangsung dengan baik, maka bisa dijadikan sebagai pusat kegiatan dan menjadi tarikan aktivitas yang lain agat bisa dijadikan suatu poros pertumbuhan baru di kawasan sekitar. Namun jika dilihat dari faktanya kebanyakan terminal yang telah dibangun Pemerintah belum berfungsi secara optimal seperti halnya yang terjadi di Terminal Penggaron Kota Semarang.

Berdasarkan isu permasalahan diatas perlu untuk dilakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap Terminal Penggaron yang meliputi pengelolaan terminal. Penyusun dalam penelitian ini ingin mengetahui persepsi masyarakat terhadap isu permasalahan yang ada. Penyusun berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan referensi mengenai bagaimana kinerja sebuah terminal tipe B agar dapat mendukung sistem transportasi yang terintegrasi, tertib, nyaman dan bermanfaat bagi masyarakat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengapa pelayanan fasilitas di Terminal Penggaron kurang optimal ?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap keberadaan Terminal Penggaron sebagai Terminal tipe B?

## **1.3. Tujuan dan Sasaran**

### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini untuk menemukan persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal Penggaron.

### **1.3.2 Sasaran**

Adapun sasaran dalam penelitian ini adalah:

1. Menemukan pelayanan fasilitas di Terminal Penggaron kurang optimal.
2. Menemukan persepsi masyarakat terhadap keberadaan Terminal Penggaron sebagai Terminal Tipe B.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

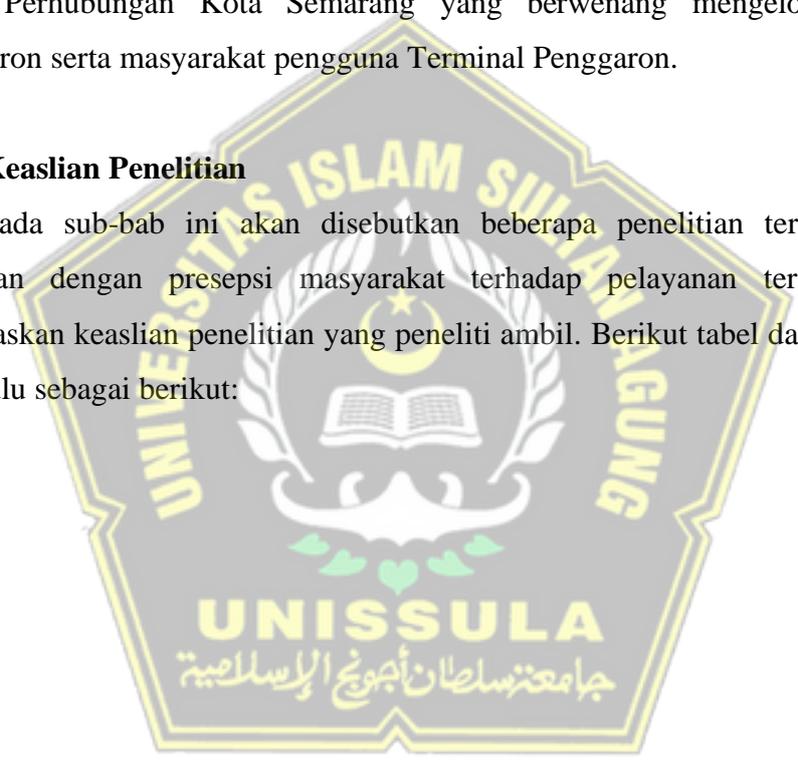
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan dalam pengetahuan dalam bidang perencanaan wilayah dan kota mengenai kondisi terminal ditinjau dari aspek pelayanan pada Terminal Penggaron Kota Semarang sebagai terminal tipe B berdasarkan persepsi masyarakat.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan saran kepada Dinas Perhubungan Kota Semarang yang berwenang mengelola Terminal Penggaron serta masyarakat pengguna Terminal Penggaron.

## **1.5. Keaslian Penelitian**

Pada sub-bab ini akan disebutkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal untuk menjelaskan keaslian penelitian yang peneliti ambil. Berikut tabel daftar penelitian terdahulu sebagai berikut:



**Tabel I.1 Keaslian Penelitian**

No	Judul	Peneliti, Volume, Tahun, Penerbit	Lokasi	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Fasilitas Terminal Penggaron Kota Semarang.	Christ Prima Sedaya, Dra Susi Sulandari, Vol. 20 No. 4, 2018, Jurnal Fisip	Terminal Penggaron Kota Semarang	Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kualitatif.	Tujuan dari penelitian adalah menganalisis bagaimana pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron dan memberikan solusi dalam memecahkan masalah pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron.	Kelayakan fasilitas – fasilitas di Terminal Penggaron kebanyakan kondisinya memprihatinkan sehingga diperlukan renovasi secepatnya agar para penumpang lebih nyaman dalam menggunakan fasilitas.
2.	Persepsi Penumpang Terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo.	Nanik Rianandita Sari, Irfan Abdullah Karnaen, Vol. 13 No. 2, 2020, Jurnal Manajemen Dirgantara	Bandar Udara Yogyakarta International Airport	Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif kuantitatif.	Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo.	Respon penumpang terhadap adanya bandar udara Yogyakarta International Airport Kulon Progo masuk dalam kategori positif. Berdasarkan hasil persepsi penumpang terhadap fasilitas, pelayanan, akses dan keberadaan antarmoda terlihat bahwa yang dirasakan oleh pengguna jasa angkutan udara sudah sangat memadai sesuai harapan atau keinginan dari pengguna jasa.
3.	Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum di Terminal Malalayang Manado.	Wiranda Maria Pangalila dkk, Vol. 16 No. 70, 2018, Jurnal Tekno	Terminal Malalayang Kota Manado	Survey lapangan dan wawancara	Mengevaluasi keberadaan pelayanan jasa angkutan antar kota antar provinsi dan mengetahui kinerja pelayanan angkutan antar kota antar provinsi ditinjau berdasarkan waktu tunggu, waktu kedatangan, waktu pelayanan.	Kinerja Terminal Malalayang berdasarkan lokasi terminal memberikan kemudahan untuk bertukar moda angkutan umum, dikarenakan terletak di pusat kota atau dekat dengan kegiatan. Berdasarkan fasilitas terminal telah memenuhi standar terminal tipe A.
4.	Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo.	Mustika Handayani, dkk, Vol. 04 No. 1, 2020, Jurnal Untidar	Terminal Kongsu Kabupaten Purworejo	Survey lapangan dan wawancara	Mengatahui kesesuaian fasilitas Terminal Kongsu Purworejo dengan standar terminal bus tipe C berdasarkan PM. Perhubungan	Pelayanan Terminal Kongsu dari sisi pengguna terminal dan pengemudi angkutan umum menilai saat ini sudah cukup baik dengan presentase sebesar 57,86%. Berdasarkan standar terminal bus tipe C

No	Judul	Peneliti, Volume, Tahun, Penerbit	Lokasi	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
					No 132 Tahun 2015 dan mengevaluasi pelayanan dan fasilitas yang ada di Terminal Kongsu Purworejo	menurut PM. Perhubungan No. 132 fasilitas yang tidak dimiliki Terminal Kongsu yaitu fasilitas bangunan kantor terminal.
5.	Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi.	Ody Wahyu Prasetya Utama dkk, Vol. 1 No. 3, 2014, Jurnal Teknik Sipil	Terminal Induk Kota Bekasi	Metode penelitian deskriptif normatif.	Mengetahui dan menganalisis operasional Terminal Induk Kota Bekasi serta faktor – faktor yang berpengaruh terhadap fungsi terminal yang masih belum optimal.	Terminal Induk Kota Bekasi belum berfungsi secara optimal sehingga diperlukan alternatif strategi dengan menggunakan matriks SWOT.
6.	Evaluasi Kapasitas dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani	Shaula Erlanda Akbar, Vol. 1 No. 10, 2018, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional	Bandar Udara Ahmad Yani Kota Semarang	Survei dan Observasi	Mengevaluasi kapasitas dan kinerja pelayanan di Terminal Bandar Udara	Kapasitas yang dimiliki Terminal Bandar Udara Ahmad Yani, level of servicenya bernilai F (buruk), sedangkan untuk kinerja pelayanan dari fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas yang memberikan kenyamanan serta fasilitas pemberi nilai tambah B (baik sekali)
7.	Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Angkutan Umum Tran Metro Pekanbaru.	Puji Astuti dkk, Vol. 18 No. 2, 2018, Jurnal Saintis	Trans Metro Pekanbaru	Metode penelitian kualitatif deduktif	Mengetahui persepsi masyarakat terhadap fasilitas dan pelayanan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru dan mengidentifikasi kebijakan pemerintah sebagai pengelola Trans Metro Pekanbaru.	Persepsi masyarakat terhadap fasilitas dan pelayanan angkutan umum TMP yaitu terjamin keamanan dan kenyamanan, pelayanan petugas yang memadai, terjamin.
8.	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang	Maskan dkk, Vol. 1 No. 1, 2014, Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan	Terminal Arjosari Kota Malang	Metode penelitian deskriptif.	Menganalisis kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang	Kualitas pelayanan di Terminal Arjosari adalah cukup baik dengan skor rata-rata sebesar 2,86

Sumber: Penyusun, 2023

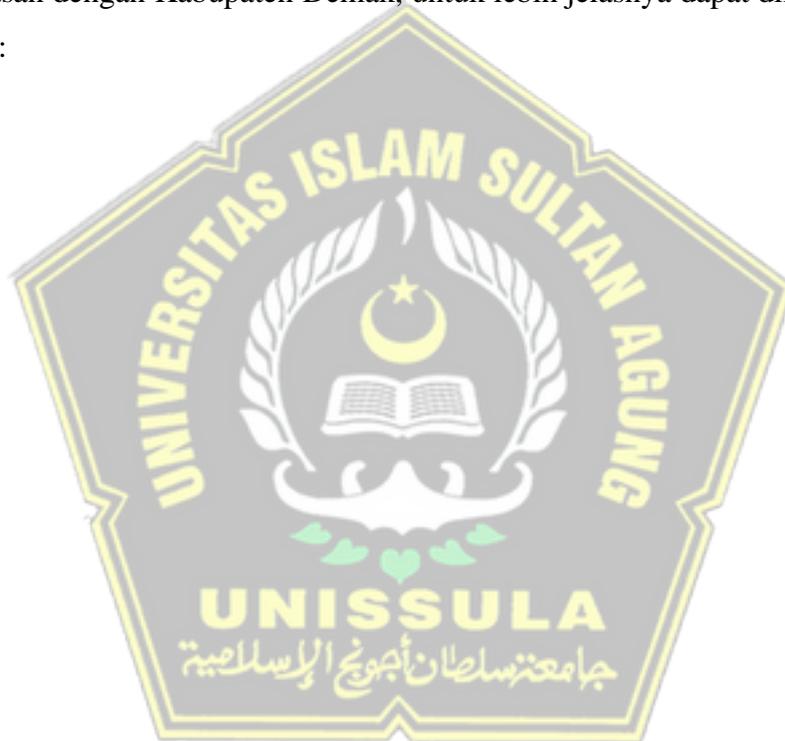
## **1.6. Ruang Lingkup**

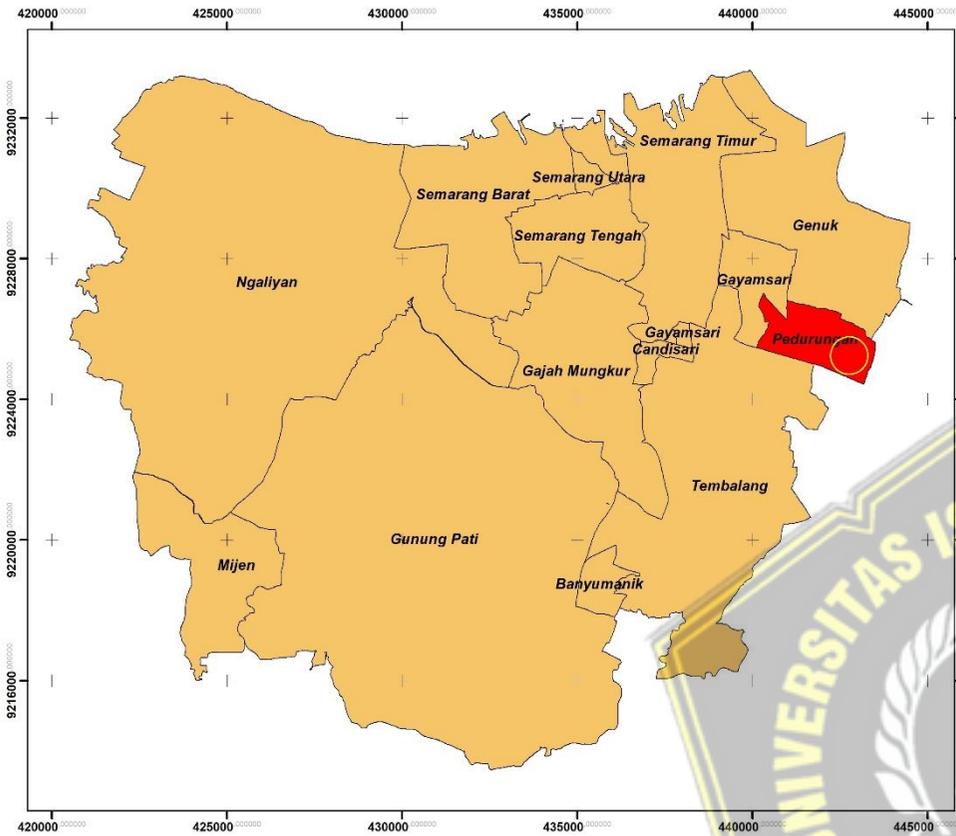
### **1.6.1 Ruang Lingkup Materi**

Ruang lingkup materi yang akan dikaji dalam penelitian ini diperlukan dalam membatasi bahasan penelitian. Substansi dalam penelitian ini adalah membahas persepsi masyarakat terhadap lokasi dan fasilitas Terminal Penggaron.

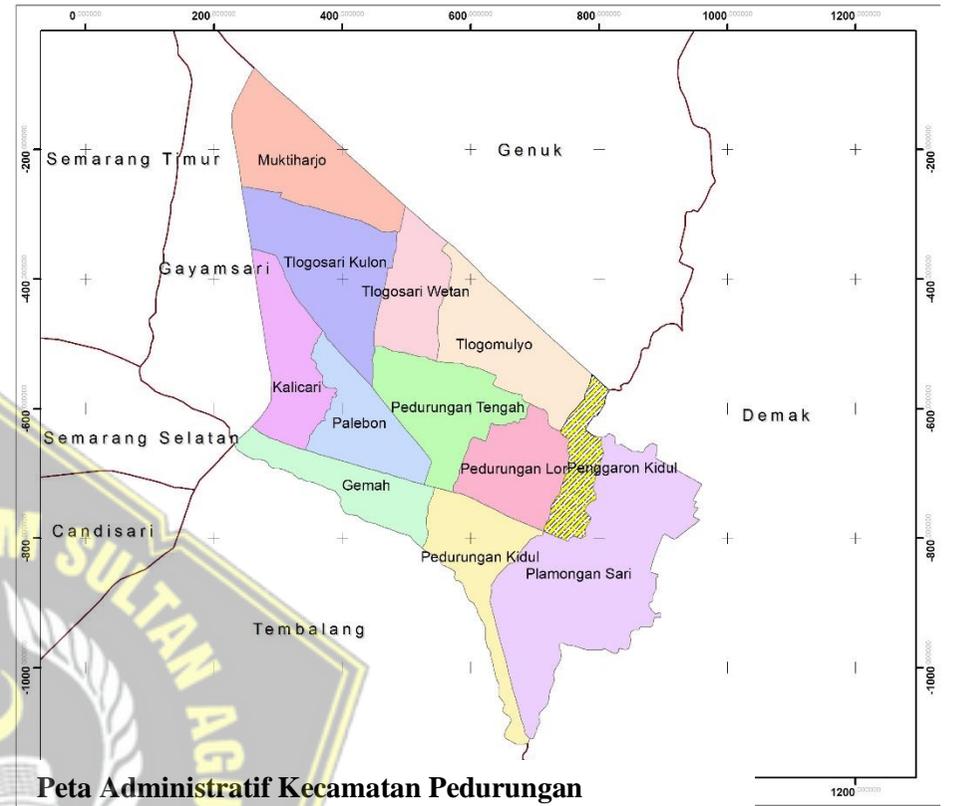
### **1.6.2 Ruang Lingkup Wilayah**

Ruang lingkup wilayah dalam penelitian ini yaitu Terminal Penggaron terletak di Jl. Brigjen Sudiarto No.749 Plamongan Sari Kec. Pedurungan Kota Semarang. Lokasi Terminal berada di sisi sebelah Timur Kota Semarang yang berbatasan dengan Kabupaten Demak, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada peta berikut:

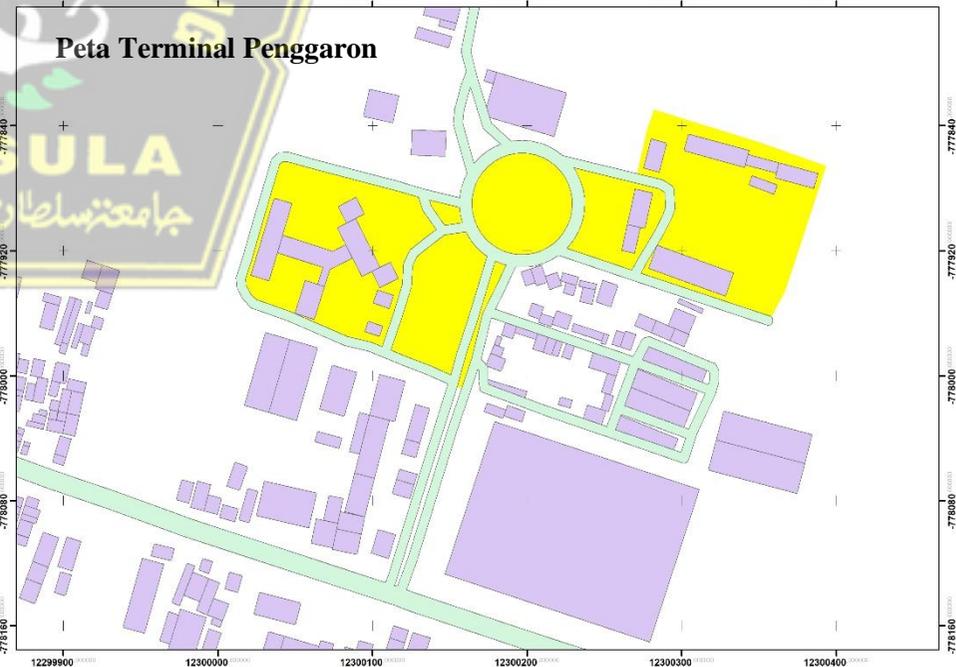




**Peta Administratif Kota Semarang**



**Peta Administratif Kecamatan Pedurungan**

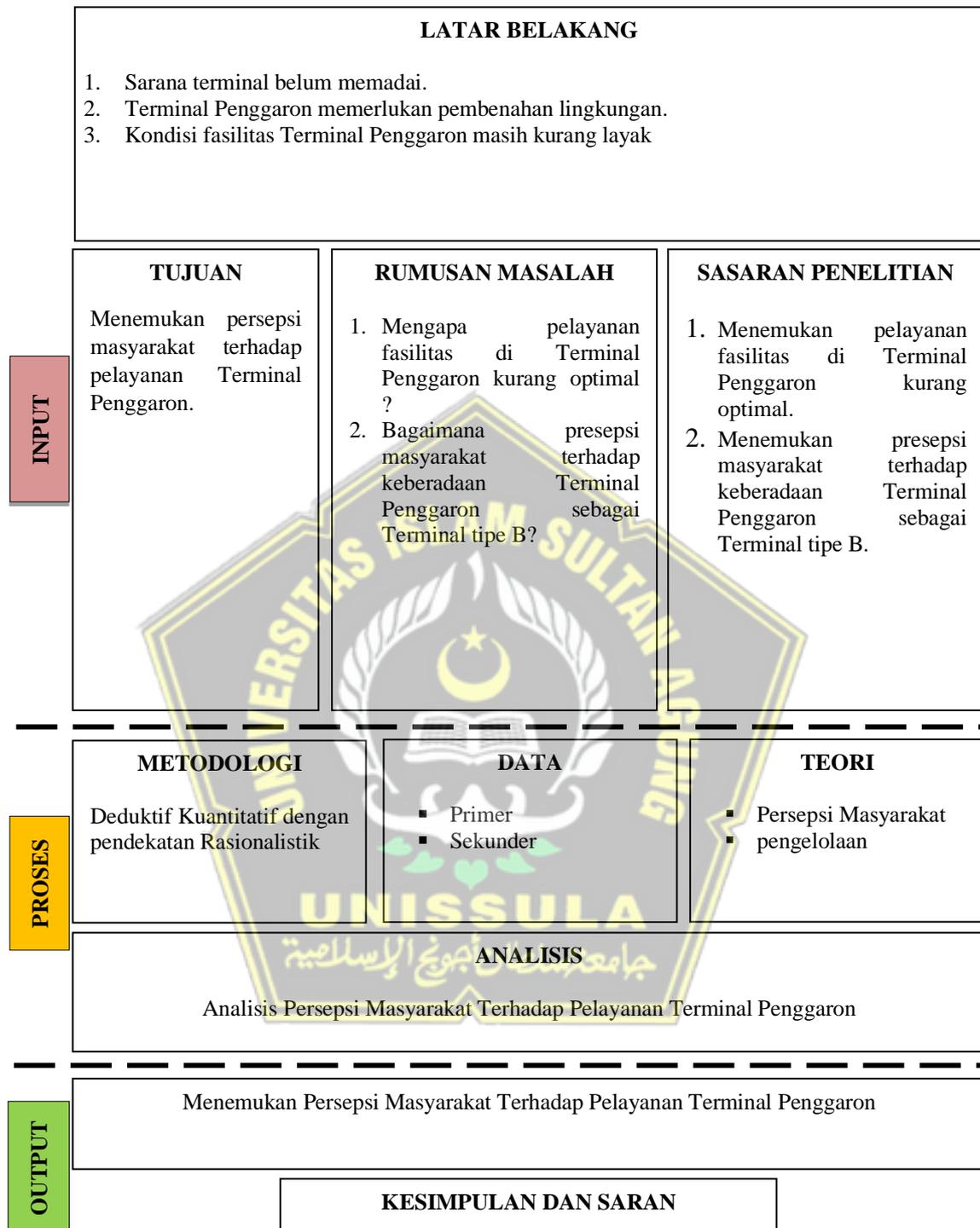


**Peta Terminal Penggaron**

**Gambar I.1 Peta Orientasi Lokasi Studi**

*Sumber: RTRW Kota Semarang*

## 1.7. Kerangka Pikir



**Gambar I.2. Kerangka Pikir**

*Sumber: Penulis, 2022*

## **1.8. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan agar dapat dibuktikan, ditemukan dan dikembangkan sehingga dapat digunakan untuk memecahkan dan mengidentifikasi suatu masalah. Penelitian dibagi menjadi 2 jenis yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian tradisional dengan bentuk data angka serta analisis yang menggunakan statistik. Penelitian kualitatif biasa disebut dengan metode baru dengan bentuk data berupa narasi sesuai dengan hasil pengamatan dari peneliti di lapangan serta hasil penelitian tersebut menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2017).

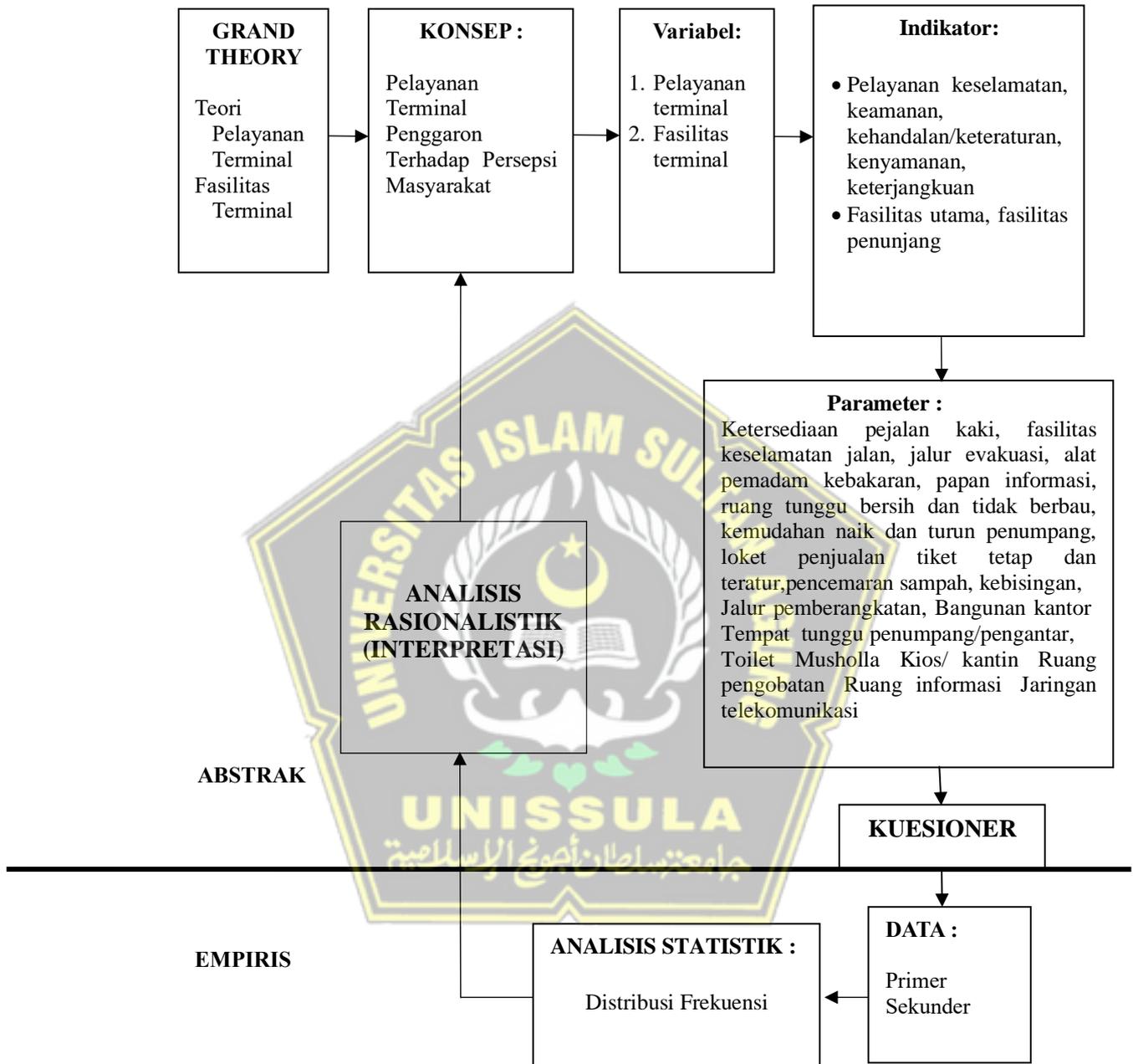
### **1.8.1 Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif kuantitatif rasionalistik. Metode deduktif adalah metode yang menguji atau mengkonfirmasi teori umum ke kasus studi. Paradigma yang digunakan dalam studi ini adalah paradigma kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan berlandaskan filsafat positivisme digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Penelitian dimulai dari penentuan grand teori. Suatu konsep akan dihasilkan dari grand teori yang sudah ditentukan oleh peneliti, variabel yang sudah ditentukan kemudian dianalisis dengan menggunakan data-data yang telah didapatkan selama proses penelitian.

Selanjutnya menurut Sugiyono, metode yang digunakan sudah memenuhi kaidah ilmiah yaitu empiris atau konkret, terukur, rasional serta sistematis. Dikatakan dengan kuantitatif karena data penelitian yang digunakan angka dan analisis menggunakan statistik. Kuantitatif digunakan untuk mengungkapkan dengan cermat atau teliti tentang arti yang ada dibalik angka-angka dalam lingkup yang lebih luas.

Analisis Deduktif Kuantitatif Rasionalistik merupakan suatu proses pemaparan data yang di dapat dengan lebih jelas dan terfokus pada satu kasus tertentu sehingga analisis yang dilakukan sangat di perlukan. Data yang di dapat adalah data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun

desain penelitian deduktif kuantitatif rasionalistik dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar I.3

**Desain Penelitian Metode Deduktif Kuantitatif Rasionalistik**

Sumber: Penyusun, 2023

### 1.8.2 Tahapan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tahapan yang berbeda-beda dengan proses yang bertahap untuk mendapatkan hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan suatu penelitian. Berikut beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian:

**1. Latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan sasaran studi.**

Permasalahan yang diangkat pada studi ini berasal dari isu-isu yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron. Sedangkan pada tujuan dan sasaran dirumuskan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat pada penelitian tersebut;

**2. Penentuan lokasi studi**

Lokasi studi yang diambil peneliti adalah Terminal Penggaron. Alasan pemilihan lokasi karena keterjangkauan jarak lokasi dengan tempat tinggal dari peneliti.

**3. Kajian terhadap literature**

Digunakan untuk mengetahui perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan dari segi lokasi maupun fokus yang sama. Selain itu metode analisis yang digunakan pada studi dan hal-hal lain yang mendukung studi ini;

**4. Inventarisasi data**

Kajian data yang dibutuhkan adalah data primer dan sekunder. Data primer di peroleh dari lapangan dengan cara wawancara atau daftar pertanyaan serta dengan pengamatan secara langsung. Sedangkan data sekunder di dapat melalui literature atau instansi terkait berupa data-data yang akan diolah, informasi dan peraturan perundang-undangan;

**5. Penyusunan teknis pelaksanaan pengumpulan data**

Kegiatan terakhir dari tahap persiapan adalah penyusunan teknis pelaksanaan survei meliputi pengumpulan data, teknik pengolahan

serta penyajian, jumlah serta sasaran responden, teknik sampling, penyusunan rancangan pelaksanaan, observasi dan daftar pertanyaan.

#### **6. Analisis data dan temuan studi**

Data dari lapangan dianalisis menggunakan teknik analisis yang sudah ditentukan, data diolah dan dikonfirmasi dengan teori yang ada. Selanjutnya akan didapat temuan.

#### **7. Penyusunan kesimpulan dan saran**

Tahapan terakhir dari penelitian ini yaitu kesimpulan, saran dan rekomendasi. Tahap ini membahas kesimpulan dari keseluruhan studi serta saran/rekomendasi yang diberikan kepada pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan studi ini terutama bagi stakeholder yang berkaitan dengan Terminal Penggaron Kota Semarang

### **1.8.3 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian**

#### **a. Populasi Penelitian**

Populasi merupakan jumlah wilayah obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah dipilih dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipahaminya dan diambil kesimpulan (Sugiyono, 2017:117). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Terminal Penggaron yang terdiri dari :

- Petugas Operasional terminal (5 orang)
  - Operator kendaraan umum (rata-rata 215 orang per hari)
  - Penumpang (rata-rata 4250 per hari)
- Jadi jumlah populasi yaitu 4470 orang.

#### **b. Teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *nonprobability* sampling yaitu dengan teknik insidental *sampling* dan *purposive sampling*. *Insidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, masyarakat yang akan ke Terminal Penggaron yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan cocok menjadi responden. Adapun kriteria responden

untuk *purposive sampling* yaitu pernah menggunakan fasilitas Terminal Penggaron, menggunakan bus di Terminal Penggaron.

### c. Sampel Penelitian

Sampel merupakan jumlah dan karakteristik dari populasi, maka sampel yang diambil harus benar-benar representatif. Jumlah sampel yang semakin banyak akan mendekati populasi, maka kemungkinan kesalahan generalisasi semakin kecil. Sebaliknya jika semakin kecil jumlah sampel dari populasi maka semakin besar peluang kesalahan pada generalisasi (Sugiyono, 2017). Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam buku Metodologi Penelitian Kuantitatif oleh Burhan Bungin, 2005:

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

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel yang dicari

$N$  : Jumlah populasi

$d$  : Presisi yang ditetapkan yaitu 0,1

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 98 responden.

### 1.8.4 Skala Pengukuran, Instrumen Penelitian dan Uji Validitas dan Reliabilitas

- a) **Skala Pengukuran**, merupakan landasan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur yang akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang terapkan pada penelitian ini adalah ordinal atau disebut dengan memiliki tingkatan dua. Sedangkan skala sikap yang digunakan untuk kuesioner yaitu skala Likert dalam bentuk pilihan ganda. Jawaban dari masing-masing item instrument memiliki tingkatan mulai dari sangat positif sampai sangat negatif. Tujuannya adakah untuk membandingkan

antara teori dengan kondisi yang ada di lapangan. Berikut pedoman penskoran angket:

**Tabel I.2 Pedoman Penskoran Angket**

Jawaban	Skor
Sangat Baik (B)	4
Baik (B)	3
Kurang Baik (KB)	2
Buruk (BR)	1

Sumber: Penyusun, 2023

Data yang sudah diperoleh langsung di analisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring tiap jawaban dari responden.

- b) Instrumen Penelitian**, alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial serta variabel yang akan diteliti. Jumlah instrument mempengaruhi jumlah variabel yang diteliti. Instrument digunakan untuk mengukur dan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, untuk itu setiap instrument harus memiliki skala (Sugiyono, 2017). Berikut instrument penelitian dalam studi:

**Tabel I.3 Kisi-Kisi Instrument Penelitian**

Variable	Indikator	Parameter
Persepsi Terhadap Pelayanan Terminal	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tersedianya lajur pejalan kaki</li> <li>▪ Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)</li> <li>▪ Tersedianya jalur evakuasi</li> <li>▪ Tersedianya alat pemadam kebakaran</li> <li>▪ Tersedianya pos, fasilitas dan petugas kesehatan</li> <li>▪ Informasi fasilitas keselamatan, kesehatan, titik kumpul yang mudah dan jelas</li> </ul>
	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tersedianya pos keamanan dan kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu</li> <li>▪ Ketersediaan petugas keamanan</li> </ul>
	Kehandalan/keteraturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan</li> <li>▪ Loker penjualan tiket tetap dan teratur</li> <li>▪ Tersedianya kantor penyelenggara terminal</li> <li>▪ Tersedianya petugas operasional</li> </ul>

Variable	Indikator	Parameter
		terminal
	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pada ruang tunggu: tersedianya tempat duduk, area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal</li> <li>b. Toilet bersih dan tidak berbau</li> <li>c. Fasilitas peribadatan/mushola bersih dan tidak berbau</li> <li>d. Tersedianya ruang terbuka hijau, terdapat alat-alat kebersihan, tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah</li> <li>e. Tersedianya kantin</li> <li>f. Tersedianya akses menuju kantin</li> <li>g. Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan</li> <li>h. Tersedianya area merokok</li> <li>i. Tersedianya drainase yang memadai</li> <li>j. Tersedianya fasilitas jaringan internet</li> <li>k. Tersedianya lampu penerangan umum</li> </ul>
	Kemudahan/keterjangkauan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan tetap dan teratur</li> <li>b. Informasi pelayanan diletakkan di tempat strategis, muda dilihat dan jelas terbaca</li> <li>c. Tersedianya tempat penitipan barang</li> <li>d. Tersedianya fasilitas pengisian baterai</li> <li>e. Kemudahan tempat naik dan turun penumpang</li> <li>f. Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan pribadi</li> </ul>
	Kelestarian lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pencemaran sampah</li> <li>b. Kebisingan</li> </ul>
Fasilitas Terminal Tipe B	Fasilitas utama	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jalur pemberangkatan</li> <li>b. Bangunan kantor</li> <li>c. Tempat tunggu penumpang/pengantar</li> </ul>
	Fasilitas penunjang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Toilet</li> <li>b. Musholla</li> <li>c. Kios/ kantin</li> <li>d. Ruang pengobatan</li> <li>e. Ruang informasi</li> <li>f. Jaringan telekomunikasi</li> </ul>

Sumber: Penyusun, 2023

- c) **Uji Validitas dan Reliabilitas**, Instrument yang valid dan reliabel merupakan landasan untuk menghasilkan penelitian yang valid dan reliabel, karena jika menggunakan instrument yang sudah teruji maka data

yang dihasilkan akan valid dan reliabel. Instrument dapat diukur dengan benar jika instrument tersebut valid. Sedangkan jika instrument reliabel, maka instrument dapat digunakan untuk mengukur obyek yang sama dalam waktu yang berbeda akan mendapatkan hasil yang sama.

▪ **Uji Validitas**

Uji validitas adalah ukuran yang dapat menunjukkan besarnya tingkatan kevalidan dan kebenaran dari sebuah kuesioner atau daftar pertanyaan. Suatu kuesioner bisa dikatakan valid jika dapat mengukur serta mengungkap data variabel yang diteliti secara benar dan tepat. Pada tahap uji korelasi peneliti menggunakan metode *korelasi pearson* yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor pada item dengan skor total tanpa melakukan korelasi terhadap *Spurious overlap* atau disebut nilai koefisien korelasi yang *everestimansi*. Skor total item adalah total dari jumlah keseluruhan item sebagai berikut:

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dikatakan valid
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dikatakan tidak valid

Dalam menguji tingkat validitas kuesioner penelitian ini memakai program *SPSS for Window*. Instrument yang diajukan kepada 98 responden dengan taraf kesalahan 5%. Berikut merupakan hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan *SPSS*:

**Tabel I.4 Hasil Uji Validitas**

No. item	r tabel (sig.5%)	r hitung	Kriteria
1	0,254	0,481	Valid
2	0,254	0,390	Valid
3	0,254	0,321	Valid
4	0,254	0,427	Valid
5	0,254	0,501	Valid
6	0,254	0,537	Valid
7	0,254	0,348	Valid
8	0,254	0,508	Valid
9	0,254	0,326	Valid
10	0,254	0,308	Valid
11	0,254	0,300	Valid

No. item	r tabel (sig.5%)	r hitung	Kriteria
12	0,254	0,608	Valid
13	0,254	0,363	Valid
14	0,254	0,442	Valid
15	0,254	0,318	Valid
16	0,254	0,415	Valid
17	0,254	0,329	Valid

Keterangan: a = nilai konstan

Sumber: Penyusun, 2023

Berdasarkan hasil dari tabel kriteria telah ditentukan oleh peneliti, jika r hitung memiliki nilai yang lebih besar daripada r tabel akan dinyatakan valid. Jadi semua pertanyaan dapat dinyatakan valid atau dengan kata lain layak dijadikan kuesioner.

#### ▪ Uji Reliabilitas

Menurut Dwi Priyanto (2010) suatu tabel untuk mengukur dan dapat dikatakan reliabel jika pengukuran dilakukan pada kondisi dan waktu yang berbeda akan menghasilkan yang sama. Pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berikut hasil perhitungannya:

Tabel I.5 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Kriteria
0,675	17	Reliabel

Sumber: Penyusun, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai alfa cronbach masing-masing yang dihasilkan yaitu 0,675 dimana angka tersebut > dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

#### 1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam teknik pengumpulan data dan informasi pada studi ini mencakup beberapa hal, yaitu:

##### 1. Data Primer

Pada metode ini digunakan alat untuk mengumpulkan data yang dibagi menjadi 4 (empat) yaitu :

- a. Observasi atau Penelitian di Lapangan, dilakukan secara langsung ke objek penelitian agar mengetahui permasalahan dan mendapatkan informasi yang ada dilapangan. Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui pengamatan serta pencatatan gejala-gejala yang tampak pada objek dan pelaksanaannya langsung di lokasi agar peneliti bisa mengetahui secara langsung tentang berbagai hal yng terkait (Nawawi, 1992).
- b. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Selain itu kuesioner juga teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tau pasti variabel yang akan diukur dan tau apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2013).

**Tabel I.6 Kebutuhan Data Primer**

Analisis	Parameter	Kebutuhan Data	Sumber
Pelayanan Terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan</li> <li>- Papan informasi keberangkatan dan kedatangan</li> <li>- Mudah diakses dari semua bagian kota</li> <li>- Ketersediaan lahan</li> <li>- Kapasitas jalan</li> <li>- Kelancaran arus</li> <li>- Kecepatan arus</li> <li>- Pencemaran sampah</li> <li>- kebisingan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan</li> <li>2. Ketersediaan lahan</li> <li>3. Kapasitas jalan</li> <li>4. Kelancaran arus</li> <li>5. Kecepatan arus</li> <li>6. Pengelolaan sampah</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Pengelola Terminal Penggaron</li> <li>- Dishub Kota Semarang</li> <li>- Kuesioner</li> </ul>
Fasilitas Terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jalur pemberangkatan</li> <li>- Bangunan kantor</li> <li>- Tempat tunggu penumpang/pengantar</li> <li>- Toilet</li> <li>- Musholla</li> <li>- Kios/kantin</li> <li>- Ruang pengobatan</li> <li>- Ruang informasi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang terdapat di Terminal Penggaron</li> <li>2. Jalur pemberangkatan bus</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Pengelola Terminal Penggaron</li> <li>- Dishub Kota Semarang</li> <li>- Kuesioner</li> </ul>

Analisis	Parameter	Kebutuhan Data	Sumber
	- Jaringan telekomunikasi		

Sumber: Penyusun, 2023

## 2. Data Sekunder

Data sekunder berupa laporan historis yang sudah tersusun dalam arsip atau disebut dengan data dokumenter baik dipublikasikan ataupun tidak. Berikut cara pengumpulan datanya:

- a. Survei Instansi, kunjungan ke instansi yang terkait dengan obyek studi mengenai terminal seperti, Dinas Perhubungan Kabupaten Semarang, dan Bappeda Kota Ssemarang. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data pendukung.
- b. Kajian Literatur, diperoleh dari studi literatur sebagai upaya untuk mendapatkan teori dan isu yang berkaitan dengan Terminal Penggaron, hal ini berkaitan dengan jurnal-jurnal, teori hasil penelitian, buku, artikel yang didapat dari internet dan berperan dalam rumusan masalah serta penentuan sebuah variabel dalam penelitian.

**Tabel 1.7 Kebutuhan Data Sekunder**

Data yang dibutuhkan	Sumber
Peta shp Kota Semarang	Bappeda
Jumlah penumpang Terminal Penggaron	UPT Terminal Penggaron
Profil Terminal Penggaron	

Sumber: Penyusun, 2023

### 1.8.6 Pengolahan Data

Tahap pengolahan dilakukan jika data primer dan sekunder sudah terkumpul dan akan dipilih melalui tahapan berikut:

- Editing, pemilahan data yang diperlukan dalam pelaksanaan studi
- Klasifikasi data, pemilahan terhadap data-data yang digunakan dalam analisa data
- Tabulasi data, mengelompokkan data agar mudah dalam melakukan proses analisis.

### **1.8.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan Teknik analisis distribusi frekuensi dan korelasi. Menurut Supardi (2013) distribusi frekuensi merupakan data yang disusun dalam bentuk kelompok berdasarkan kelas-kelas interval dan menurut kategori tertentu. Data akan terlihat sederhana dan mudah untuk di tafsirkan jika menggunakan distribusi frekuensi, dengan cara menghitung data kemudian di persentasekan (Bungin, 2014). Dari analisis ini peneliti akan mendapatkan hasilnya, apakah termasuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi. Kemudian, teknik analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan erat atau tidaknya variabel satu dengan lainnya (Sekaran, 2010). Teknik korelasi yang digunakan yaitu teknik korelasi *pearson* yang berfungsi sebagai pengukur kekuatan hubungan linier antara dua variabel, jika hubungannya tidak linier maka dua variabel tidak ada hubungan.

### **1.9. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, meliputi:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Memuat penjelasan mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dan sasaran penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup (wilayah dan materi), keaslian penelitian, kerangka pemikiran, metodologi penelitian yang digunakan, serta sistematika pembahasan tugas akhir.

#### **BAB II KAJIAN TEORI TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL**

Review terhadap teori/konsep yang terdapat dalam literature tertentu yang relevan, yang ada kaitannya dengan tema tugas akhir. Kajian pustaka mencakup literatur yang berkaitan dengan teori yang melatar belakangi dan model/teknik analisis yang digunakan dalam metodologi studi.

#### **BAB III KONDISI EKSISTING PELAYANAN TERMINAL PENGGARON KOTA SEMARANG**

Paparan mengenai wilayah studi, baik dalam kerangka makro maupun yang berkaitan dengan tujuan studi. Pada dasarnya yang dikemukakan dalam bagian ini adalah data-data yang telah berhasil dikumpulkan selama penelitian.

#### **BAB IV ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL PENGGARON**

Perbandingan antara data dengan teori atau standar baku yang bisa berbentuk kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan alat analisa yang digunakan. Dalam beberapa hal, di dalam bagian analisis ini juga bisa dikemukakan keterkaitan antara hasil analisis yang satu dengan lainnya.

#### **BAB V PENUTUP**

Menjelaskan secara ringkas hasil penelitian dan harus menjawab tujuan penelitian. Rekomendasi adalah saran dari penulis yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, catatan mengenai kelemahan penelitian yang bersangkutan, serta rekomendasi studi lanjutan yang berkaitan dengan fokus maupun lokus penelitian.



**BAB II**  
**KAJIAN TEORI TENTANG**  
**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL**

**2.1 Persepsi Masyarakat**

**2.1.1 Pengertian Persepsi Masyarakat**

Merupakan suatu prosesi individu menjadi sadar dengan lingkungannya melalui indera atau pengetahuan terhadap lingkungan yang didapatkan dengan interpretasi data indera (Kartono dan Gulo, 1987 dalam Adrianto, 2006). Dalam persepsi terdapat faktor internal seperti pengalaman, kemampuan berfikir, perasaan, kerangka acuan serta aspek lain yang ada didalam individu masyarakat akan ikut berperan. Sedangkan faktor eksternal berupa keadaan dan stimulus dimana berlangsungnya persepsi itu sendiri. Jika stimulus berwujud benda, maka persepsi terletak pada seorang memberikan persepsi karena benda tersebut tidak memiliki usaha mempengaruhi pelaku yang berpersepsi (Adrianto, 2006). Kemudian, menurut (Kartini Kartono, 1984 dalam Sudarji, 2013) persepsi merupakan pengamatan yang dilakukan secara menyeluruh, belum disertai kesadaran. Sedangkan objek dan subjeknya belum dapat dibedakan satu dengan lainnya atau baru proses memiliki sebuah tanggapan.

Pengertian masyarakat dalam bahasa Inggris disebut *society*. Berasal dari kata *socius* yang berarti kawan. Arti masyarakat adalah kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur yang merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinue dan terikat oleh suatu identitas bersama (Musadun, 2000 dalam Adrianto, 2006).

Persepsi masyarakat bisa disimpulkan sebagai pengetahuan lingkungan tanggapan dari kelompok individu-individu yang saling bergaul serta berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, cara-cara, norma-norma serta prosedur yang merupakan kebutuhan bersama berupa satu sistem adat-istiadat yang bersifat

berlanjut dan terikat oleh suatu identitas bersama yang didapat melalui interpretasi data indera (Adrianto, 2006).

## 2.1.2 Proses Terjadinya Persepsi

### a. Teori Gestalt

Teori Gestalt menyatakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh pemikiran yang sifatnya arsitektural dan didasarkan pada asumsi bahwa manusia membaca makna bentuk atau melihat objek (tanda, simbol dan lain-lain) ke dalam persepsi sebagai kesatuan yang tidak bisa dibedakan per bagian (Bell, 2001 dalam Nopemberi, 2015). Proses teori Gestalt dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar II.1 Proses Persepsi Menurut Teori Gestalt**

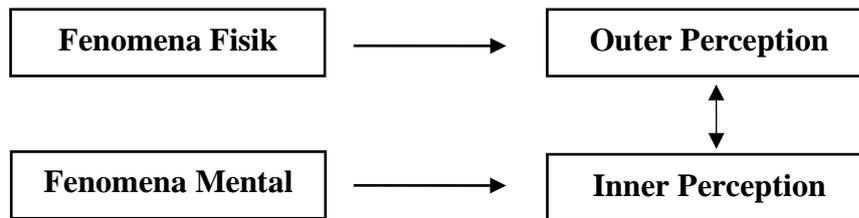
*Sumber: Bell (2001) dalam Nopemberi (2015)*

Proses terjadinya persepsi melalui tiga proses yaitu proses fisik, proses fisiologis dan proses psikologis. Proses fisik berupa obyek menimbulkan stimulus, lalu stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses fisiologi berupa stimulus yang diterima oleh indera yang diteruskan oleh oleh saraf sensoris ke otak. Sedangkan proses psikologis berupa proses dalam otak sehingga individu menyadari stimulus yang diterima (Sunaryo, 2004 dalam Sudarji, 2013). Keadaan psikologis menjadi sangat berperan dalam proses intepretasi atau penafsiran terhadap stimulus, sehingga sangat mungkin persepsi seorang individu akan berbeda dengan individu lain, meskipun objek/stimulusnya sama (Robbins, 2002 dalam (Susanto, 2014). Davidoff, (1988) dalam (Susanto, 2014) yang dimaksud adalah penafsiran sangat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadi dari pelaku persepsi, antara lain sikap, motif/kebutuhan.

### b. Teori Brentano

Persepsi manusia menurut Holl, (1991) dalam (Nopemberi, 2015) dibagi menjadi dua, yaitu *inner perception* (persepsi dari dalam) dan *outer perception*

(persepsi dari luar). *Inner perception* dilibatkan pada saat terjadi fenomena mental, sedangkan *outer perception* digunakan pada saat terdapat fenomena fisik. Kedua fenomena ini saling berpengaruh antara subyektifitas dan obyektifitas (perasaan dan pikiran). Proses terjadinya persepsi dalam teori Brentano dapat dilihat pada diagram berikut:



**Gambar II.2 Proses Persepsi Menurut Teori Brentano**

*Sumber: Holl (1991) dalam Nopemberi (2015)*

### 2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut (David Krech dan Richard dalam (Sudarji, 2013) adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Fungsional, adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Faktor personal yang menentukan persepsi adalah objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.
- 2) Faktor Struktural, adalah faktor yang berasal semata-mata dari sifat. Stimulus fisik efek-efek saraf yang ditimbulkan pada sistem saraf individu.
- 3) Faktor-faktor situasional, faktor ini banyak berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk proksemik, petunjuk kinesik, petunjuk wajah, petunjuk paralinguistik adalah beberapa dari faktor situasional yang mempengaruhi persepsi.
- 4) Faktor personal. Faktor personal ini terdiri atas pengalaman, motivasi dan kepribadian.

Sedangkan (Stephen P. Robbins, 2001 dalam (Sudarji, 2013) menyatakan bahwa, terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu:

- 1) Pelaku persepsi, apabila individu memandang suatu objek dan mencoba untuk menafsirkannya dan penafsiran tersebut sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu dari pelaku persepsi individu tersebut.
- 2) Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati pelaku persepsi dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target atau objek tidak dipandang dalam kondisi terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengklasifikasikan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip.
- 3) Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

#### **2.1.4 Bentuk-Bentuk Persepsi**

Rahmat, (2005) dalam (Susanto, 2014) menyebutkan persepsi dibagi menjadi dua bentuk yaitu:

- 1) Positif, apabila objek yang dipersepsi sesuai dengan penghayatan dan dapat diterima secara rasional dan emosional maka manusia akan mempersepsikan positif atau cenderung menyukai dan menanggapi sesuai dengan objek yang dipersepsikan.
- 2) Negatif, apabila tidak sesuai dengan penghayatan maka persepinya negatif atau cenderung menjauhi, menolak dan menanggapinya secara berlawanan terhadap objek persepsi tersebut.

Walgito, (2004) dalam (Faiqotul, 2013) menyatakan bahwa bentuk-bentuk persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Persepsi melalui indera penglihatan. Mata merupakan alat yang menerima stimulus sehingga individu dapat menyadari apa yang dilihat, maka individu dapat melihat bentuknya, jarak, warna, ukuran dan gerakannya.
- 2) Persepsi melalui indera pendengaran. Apabila individu dapat menyadari apa yang didengar, maka individu tersebut dapat mempersepsikan apa yang didengar dan terjadi suatu persepsi atau pengamatan.
- 3) Persepsi melalui indera pencium. Respon dari stimulus dalam indera penciuman yang berupa benda khemis atau gas yaitu individu dapat menyadari apa yang diciumnya (bau).

- 4) Persepsi melalui indera pengecap. Stimulus dalam indera pengecap adalah zat cair yang kemudian mengenai ujung sel penerima pada lidah sehingga individu dapat menyadari atau mempersepsi tentang apa yang dikecap.
- 5) Persepsi melalui indera peraba/ kulit. Stimulus dalam indera ini langsung mengenai bagian kulit dan stimulus akan menimbulkan kesadaran akan halus, kasar, lunak atau keras dan lain-lain.

## **2.2 Pelayanan**

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1958:412) disebutkan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Kotler (Sinambela, 2006:4) “Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Adapun Pendapat lain terkait pelayanan menurut Gronross (Ratminto dan Winarsih, 2006:3) adalah serangkaian aktivitas bersifat tidak kasat dan terjadi karena adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dari konsumen/pelanggan. Dapat disimpulkan pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi karena hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang ditampung dalam wadah berupa perusahaan atau organisasi.

Menurut Moenir (2015:27) pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi secara rutin dan berkesinambungan dengan seluruh organisasi dalam masyarakat.

### **2.2.1 Pelayanan Publik**

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan *public service*. Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyo (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pengguna transportasi publik, dan masyarakat yang berada di terminal

Pendapat lain tentang pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26) yaitu suatu keinginan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur serta metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik adalah dapat mencapai kepuasan dengan kualitas yang prima dan dapat dilihat dari asas-asas pelayanan *public* berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003, dalam Sinambela (2006:5) yaitu :

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

### **2.2.2 Pelayanan Terminal**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, penyelenggara terminal penumpang wajib memberikan pelayanan jasa terminal dengan standar tingkat pelayanan minimal. Standar tingkat pelayanan terminal penumpang yaitu berupa:

1. Pelayanan fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan tipe dan kelas terminal, dan
2. Standar operasional prosedur pelayanan terminal.

Berdasarkan standar pelayanan penyelenggaraan terminal angkutan umum menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 40 Tahun 2015, standar pelayanan terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang jalan yang mencakup sebagai berikut:

1. Pelayanan keselamatan.
2. Pelayanan keamanan.
3. Pelayanan kehandalan/keteraturan.
4. Pelayanan kenyamanan.
5. Pelayanan kemudahan/keterjangkauan.
6. Pelayanan kesetaraan.

## **2.3 Terminal**

### **2.3.1 Pengertian Terminal**

Menurut (Morlok, 2005) Terminal merupakan prasarana yang digunakan untuk angkutan jalan raya berupa pangkalan yang berhuna untuk mengatur kedatangan atau keberangkatan kendaraan umum dan menurunkan penumpang atau barang. Kemudian, pengertian lain menurut (Adiasmita, 2014) adalah tempat berkumpulnya para penumpang yang akan bepergian dengan menggunakan bus dan bisa diartikan tempat persinggahan. Berdasarkan (Warpani, 2013) Terminal merupakan tempat perpindahan moda angkutan sehingga sebuah terminal merupakan suatu gabungan lebih dari dua moda angkutan. Terminal juga menjadi sebuah tempat pengaturan keberangkatan dan kedatangan kendaraan umum. Dengan demikian, terminal menjadi komponen penting dalam sistem perangkutan dan seringkali menjadi prasarana yang memerlukan biaya besar. Pada hakikatnya terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan yang terdiri atas terminal penumpang dan terminal barang.

Pengertian terminal menurut Fidel Miro (2012:67) untuk seluruh moda transportasi adalah sama. Dari segi kedudukan dan keberadaannya dalam sistem transportasi, terminal merupakan salah satu komponen sistem transportasi yang berupa prasarana tetap dan merupakan titik (simpul) dalam jaringan transportasi serta menjadi tempat terputusnya arus pergerakan lalu lintas kendaraan. Dari segi tata ruang wilayah, terminal diartikan sebagai unsur tata ruang yang mempunyai peran penting bagi efisiensi kehidupan wilayah yang dapat membangkitkan perjalanan serta berbentuk sebuah zona (kawasan) dalam ruang wilayah (kota).

### 2.3.2 Fungsi Terminal

Keberadaan suatu terminal tentunya memiliki fungsi yang sudah direncanakan. Beberapa ahli mengemukakan fungsi terminal, salah satu diantaranya adalah (Morlok, 1988 dalam Fidel Miro, (2012:68) yang berpendapat jika fungsi terminal merupakan tempat:

- 1) Memuat/ menaikkan penumpang dan barang ke atas kendaraan atau pita transport serta membongkar/ menurunkan.
- 2) Memindahkan dari suatu kendaraan ke kendaraan lain (ganti moda/transit)
- 3) Menampung penumpang atau barang mulai dari waktu datang di terminal sampai waktu kendaraan berangkat.
- 4) Memproses barang (seperti membungkus) untuk diangkut
- 5) Menyediakan fasilitas kenyamanan penumpang/ barang..
- 6) Menyiapkan dokumen atau surat-surat perjalanan.
- 7) Menimbang muatan, menyiapkan rekening serta memilih rute.
- 8) Menjual tiket dan memesan tempat.
- 9) Menyimpan kendaraan (*pool*) dan komponen lain serta memelihara kendaraan.
- 10) Mengumpulkan penumpang dan barang dalam grup pelayanan (kelas ekonomi, eksekutif, dan lain-lain).

Sedangkan fungsi pokok sebuah terminal menurut (Suwardjoko Warpani, 1990) ada 4, yaitu:

- 1) Menyediakan akses ke kendaraan yang bergerak pada jalur khusus.

- 2) Menyediakan tempat dan kemudahan perpindahan/pergantian moda angkutan dari kendaraan yang bergerak pada jalur khusus ke moda angkutan lain.
- 3) Menyediakan sarana simpul lalu lintas dan tempat konsolidasi lalu lintas.
- 4) Menyesuaikan tempat untuk menyimpan kendaraan.

Selain itu terminal juga berfungsi sebagai tempat perbelanjaan, terutama terminal besar atau terminal pusat) sebagai kegiatan usaha penunjang dan sebagai tempat rekreasi yang merupakan kegiatan penunjang terminal dengan perkataan lain, terminal juga menyanggah fungsi sebagai pusat kegiatan masyarakat. Diluar fungsi perangkutan, terminal juga menyanggah fungsi kewilayahan yaitu sebagai pusat pengembangan wilayah. Jika dilihat dari ukuran lahan, luasnya merupakan bagian yang layak diperhitungkan dalam tata ruang wilayah (Warpani, 2002:71).

Morlok (2005) mengatakan bahwa terminal bus punya fungsi sebagai:

- a. Terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas kendaraan pribadi.
- b. Terminal bagi pemerintah adalah segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum.
- c. Terminal bagi operator adalah untuk mengatur operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.
- d. Terminal bagi pengguna umum adalah untuk fasilitas yang mendukung dalam suatu terminal antara lain mushola, toilet, loker tiket, pembelian, dll.

### 2.3.3 Klasifikasi Terminal

Keberadaan terminal beragam jenisnya sehingga para ahli mengelompokkan jenis terminal kedalam beberapa golongan. Berikut merupakan klasifikasi terminal menurut Fidel Miro (2012:73):

- a. Berdasarkan peranannya, digolongkan menjadi:

- Terminal primer adalah terminal yang pelayanan arus penumpang/ barang (jasa angkutan) yang beroperasi dalam wilayah regional.
- Terminal sekunder adalah terminal yang pelayanan arus penumpang/ barang yang beroperasi dalam wilayah lokal dan tau melengkapi kegiatan terminal primer.

**b. Berdasarkan fungsinya, dibedakan menjadi:**

- Terminal utama, memiliki dua fungsi yaitu sebagai alat pengatur angkutan yang melayani arus angkutan penumpang dan barang jarak jauh dengan volume tinggi. Kemudian sebagai tempat bongkar muat lebih besar atau sama dengan 8 ton/ unit angkutan atau 40 penumpang/ unit angkutan.

1. Terminal madya, dengan ciri:

- Berfungsi sebagai alat pengatur angkutan yang melayani arus angkutan penumpang dan barang jarak sedang dengan volume sedang
- Tempat bongkar muat lebih besar atau sama dengan 5 ton/ unit angkutan atau 20 penumpang/ unit angkutan

2. Terminal cabang, dengan ciri:

- Berfungsi sebagai alat pengatur angkutan yang melayani arus angkutan penumpang dan barang jarak pendek/dekat dengan volume rendah
- Tempat bongkar muat lebih besar atau sama dengan 2,5 ton/unit angkutan atau 10 penumpang/unit angkutan

**c. Berdasarkan jenis angkutannya, terbagi atas:**

- Terminal penumpang yaitu terminal untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan antar moda transportasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum (Warpani, 2002:71). Adapun faktor yang perlu diperhatikan yaitu jumlah kedatangan kendaraan per satuan unit armada, berapa lama setiap kendaraan / armada boleh berada (ngetem) dalam terminal, serta fasilitas pelayanan yang diperlukan.

- Terminal barang adalah terminal untuk perpindahan (bongkar/muat) barang dari moda transportasi yang satu ke moda transportasi yang lain. Kapasitas terminal serta fasilitas yang diadakan harus direncanakan dengan baik.

**d. Berdasarkan wilayah pelayanannya,** terminal dibagi menjadi (Warpani, 2002:69):

- Tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk:
  - Angkutan lintas batas negara/ internasional.
  - Angkutan antar kota antar propinsi (AKAP)/ nasional.
  - Angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP)/ regional.
  - Angkutan kota dan angkutan pedesaan/ lokal.
- Tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum untuk:
  - Angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP)/ regional
  - Angkutan kota dan angkutan pedesaan/ lokal
- Tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan kota dan pedesaan/ lokal

**e. Berdasarkan fungsi pelayanannya,** terminal dikelompokkan menjadi:

- Terminal utama, adalah terminal yang melayani angkutan utama, angkutan pengumpul/ penyebaran antarpusat kegiatan nasional, dari pusat kegiatan wilayah ke pusat kegiatan nasional serta perpindahan antarmoda. Terminal utama dapat dilengkapi dengan fungsi sekunder, yakni pelayanan angkutan lokal sebagai mata rantai akhir sistem perangkutan.
- Terminal pengumpan, adalah terminal yang melayani angkutan pengumpul/ penyebar antarpusat kegiatan wilayah, dari pusat kegiatan lokal ke pusat kegiatan wilayah. Terminal jenis ini dapat dilengkapi dengan pelayanan angkutan setempat.
- Terminal lokal, melayani penyebaran antarpusat kegiatan lokal.

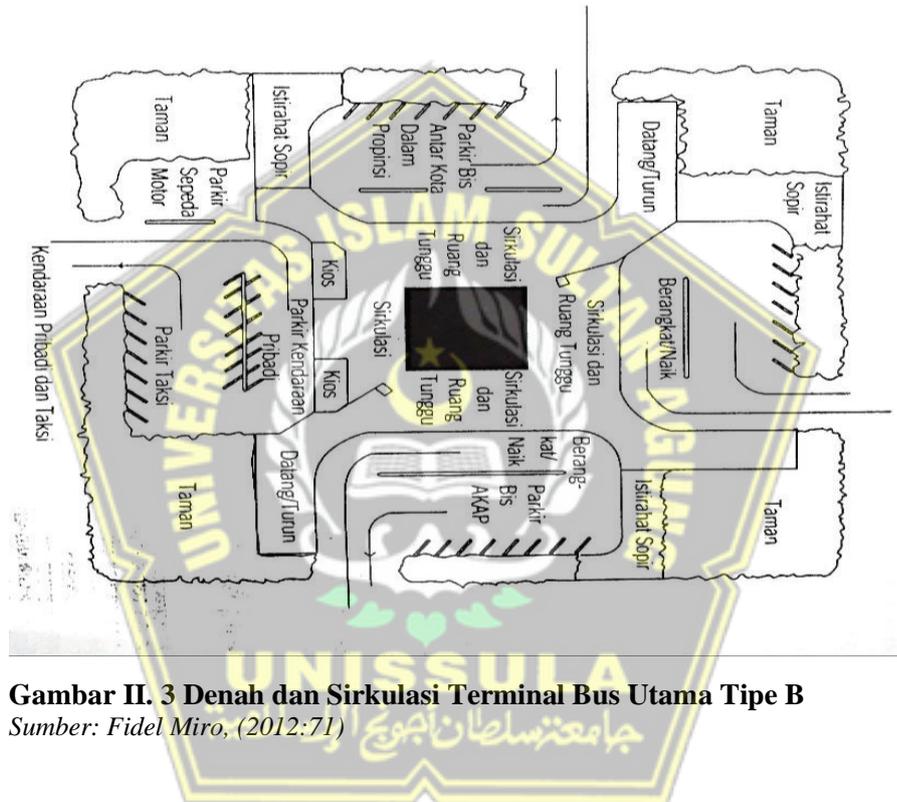
**f. Berdasarkan tingkat pelayanan,** terminal dibagi menjadi:

- Terminal utama yaitu 50-100 kendaraan/jam,
- Terminal madya yaitu 25-50 kendaraan/jam,

- Terminal cabang yaitu <25 kendaraan/jam.

### 2.3.4 Fasilitas Terminal

Keragaman ukuran dan kelengkapan sarana terminal bergantung pada fungsi dan peranan terminal yang bersangkutan. Makin luas peranannya, makin beragamlah sarannya. Prasarana dasar untuk mendukung pengoperasian sebuah terminal penumpang atau terminal barang yang mutlak harus disediakan adalah seperti pada gambar II. 3 di bawah ini:



**Gambar II. 3 Denah dan Sirkulasi Terminal Bus Utama Tipe B**

Sumber: Fidel Miro, (2012:71)

#### 2.3.4.1 Fasilitas Terminal Penumpang

Fasilitas terminal penumpang harus dilengkapi dengan fasilitas utama dan fasilitas penunjang (Warpani, 2002:73):

- Fasilitas utama**, merupakan fasilitas yang wajib atau mutlak dimiliki sebuah terminal penumpang yang terdiri dari:
  1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum, pelataran yang berada di dalam terminal yang disediakan untuk menaikkan penumpang;

2. Jalur kedatangan kendaraan umum, pelataran di dalam terminal yang disediakan untuk menurunkan penumpang;
  3. Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum (tidak diisyaratkan bagi terminal tipe C);
  4. Bangunan kantor terminal, berfungsi untuk memantau pergerakan penumpang dan kendaraan;
  5. Tempat tunggu penumpang dan/ atau pengantar, disediakan untuk penumpang atau pengantar dan/ atau penjemput;
  6. Menara pengawas (tidak diisyaratkan bagi terminal tipe C);
  7. Loket penjualan tiket (tidak diisyaratkan bagi terminal tipe C), digunakan oleh biro perjalanan angkutan umum untuk penjualan tiket;
  8. Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif, dan jadwal perjalanan.
  9. Pelataran parkir kendaraan pengantar dan atau taksi (tidak diisyaratkan bagi terminal tipe C).
- b. Fasilitas penunjang**, merupakan fasilitas dapat yang menunjang dasilitas utama agar pelayanan terminal terhadap penumpang dapat optimal. Fasilitas penunjang terdiri dari:
1. Kamar kecil atau toilet.
  2. Musholla.
  3. Kantin/ kios.
  4. Ruang pengobatan.
  5. Ruang informasi dan pengaduan.
  6. Telepon umum.
  7. Tempat penitipan barang.
  8. Taman.

Fasilitas terminal sebagaimana disebutkan diatas harus dilengkapi dengan fasilitas bagi penumpang disabilitas. Hal ini membutuhkan lahan yang cukup luas. Selain itu, terminal modern menggabungkan antara pusat perbelanjaan dan rekreasi untuk melayani aktivitas yang serba cepat.

#### **2.3.4.2 Fasilitas Terminal Barang**

Sama halnya dengan terminal penumpang, terminal barang juga harus dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut:

a Fasilitas utama, terdiri atas:

- Bangunan kantor terminal
- Tempat parkir kendaraan untuk bongkar muat
- Gudang atau lapangan penumpukan barang
- Tempat parkir kendaraan angkutan barang untuk istirahat atau selama menunggu keberangkatan
- Rambu-rambu dan papan informasi
- Peralatan bongkar muat

b Fasilitas penunjang, berupa:

- Tempat istirahat awak kendaraan
- Kamar kecil/ toilet
- Musholla
- Kantin/ kios
- Ruang pengobatan
- Telepon umum
- Taman

Mengingat berbagai fasilitas yang harus ditampung dalam suatu terminal barang, dapat dipastikan bahwa terminal barang membutuhkan lahan yang cukup luas guna menampung semua kegiatannya. Apalagi untuk keperluan terminal peti kemas karena dibutuhkan ruang yang cukup aman dan nyaman bagi olah gerak kendaraan yang besar dan berat.

#### **2.3.5 Sirkulasi Terminal**

Pada terminal untuk dapat mencapai fungsi dan tujuan mempunyai tuntutan yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, kemudahan dan kecepatan (Adisasmita, 2011).

1. Keamanan sirkulasi

- a Menghindari crossing antara arus armada dengan manusia.

- b Penciptaan suasana yang dapat menghalangi tindak kejahatan terhadap penumpang.
    - c Ada arus pergerakan kendaraan yang searah, kejelasan pembagian jalur arah yang berjalan dan tidak terjadi crossing.
  2. Kenyamanan sirkulasi
    - a Terminal merupakan bangunan umum yang membutuhkan keterbukaan dan keluasan pandangan.
    - b Para pengguna terminal terhindar dari gangguan asap kendaraan, panas sinar matahari langsung, terlindung dari hujan serta kebisingan suara kendaraan.
    - c Mempunyai ruang yang memenuhi syarat.
  3. Kelancaran sirkulasi
    - a Sirkulasi yang lancar tidak berdesakan dan tidak saling mengganggu.
    - b Adanya pemisah arus sirkulasi yang jelas.
    - c Keleluasaan arus gerak bagi kendaraan dan penumpang.
    - d Menghindari pola sirkulasi yang tidak terarah.
  4. Kemudahan sirkulasi
    - a Kemudahan bagi calon penumpang dalam memilih kendaraan yang sesuai dengan tujuan pelayanan yang dikehendaki.
    - b Kemudahan pergerakan bus di dalam terminal.
    - c Kemudahan bagi penumpang untuk mencapai ruang-ruang lain yang diinginkan.
    - d Pengelompokan kegiatan bus antar kota, dalam kota, antar propinsi dan angkutan agar mudah dalam pencapaian kendaraan umum.
  5. Kecepatan sirkulasi.
    - a Arus penumpang dan kendaraan dapat bergerak dengan cepat tanpa terganggu oleh kegiatan yang lain.
    - b Penumpang dapat memperoleh kendaraan umum dengan tujuan yang diinginkan dengan cepat dari armada satu ke armada yang lain.

- c Keluar masuk kendaraan dan penumpang dari terminal dapat berjalan dengan cepat.

### 2.3.6 Standar Terminal

Terminal penumpang tipe B mempunyai fungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan. Menurut Abubakar, dkk (1995). Salah satu ciri dari terminal tipe B adalah melayani 25-50 kendaraan/jam. Adapun persyaratan teknik yang harus dimiliki oleh terminal tipe B antara lain; terletak di kotamadya atau kabupaten dan dalam jaringan trayek angkutan antar kota dalam provinsi, terletak di Jalan Arteri atau Kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III B, jarak antara dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal tipe A sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa dan 30 km di pulau lainnya, luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 3 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 Ha di pulau lainnya (untuk luas bangunan sesuai dengan kebutuhan) dan mempunyai akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sekurang-kurangnya berjarak 50 meter di Pulau Jawa dan 30 meter di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

Demi kenyamanan serta kelancaran pelayanan penumpang Terminal Tipe B harus memiliki fasilitas yang memenuhi standar. Standar kebutuhan luas terminal penumpang tipe B ini adalah 3,5 Ha. Terminal B harus memiliki fasilitas utama dan penunjang. Berikut tabel kebutuhan luasa terminal tipe B secara rinci:

**Tabel II.1 Kebutuhan Luas Terminal tipe B**

Fasilitas	Kebutuhan Luas (m <sup>2</sup> )
<b>a. Kendaraan</b>	
Ruang Parkir AKDP	540
Ruang Parkir AK	800
Ruang Parkir ADES	900
Ruang Parkir Pribadi	500
Ruag Service	500
Sirkulasi Kendaraan	2740
Bengkel	100
Ruang Istirahat	50
Gudang	25

Ruang Parkir Cadangan	1370
<b>b. Pemakai Jasa</b>	
Ruang Tunggu	2250
Sirkulasi Orang	900
Kamar Kecil/Toilet	60
Kios	1350
Musholla	60
<b>c. Operasional</b>	
Ruang Administrasi	59
Ruang Pengawas	23
Loket	3
Retribusi	6
Ruang Informasi	10
Ruang Pengobatan	30
Ruang Perkantoran	100
<b>d. Ruang Luar</b>	
Luas Total	17251
Cadangan Pengembangan	17251
Kebutuhan Lahan	34502
Kebutuhan Lahan untuk desain (Ha)	3,5

Sumber: (Abubakar, dkk, 1995)

### Kesimpulan teori:

Berdasarkan kajian teori yang telah dijelaskan, maka teori yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian yang berjudul “Pelayanan Terminal Pengaron Terhadap Persepsi Masyarakat” adalah proses individu menjadi sadar dengan segala sesuatu di lingkungannya melalui indera miliknya (Kartono dan Gulo, 1987 dalam Adrianto, 2006) terhadap lokasi dan fasilitas tempat perpindahan moda angkutan dalam jaringan transportasi jalan (Warpani, 2002). Berikut merupakan tabel matriks teori:

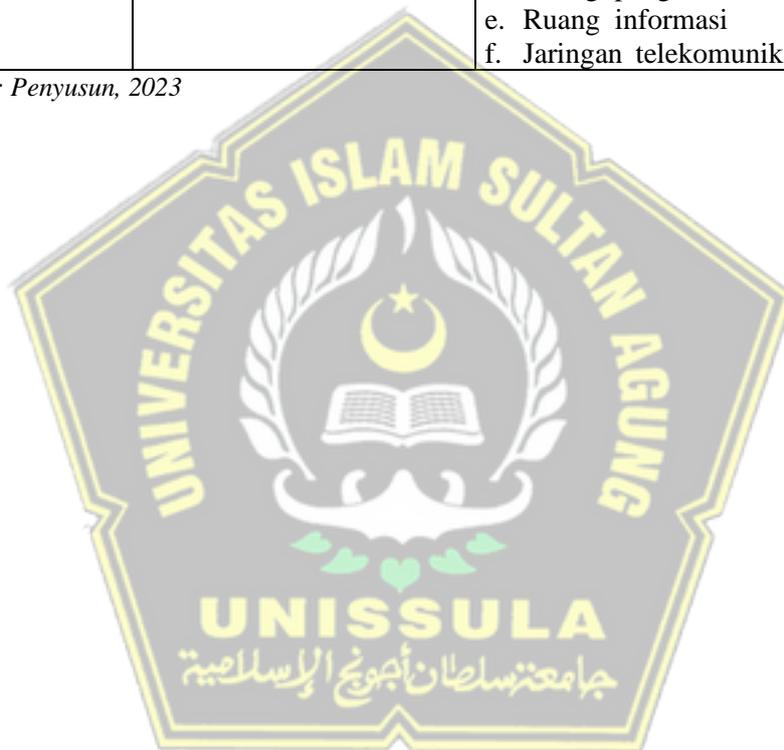
**Tabel II. 2 Matriks Teori**

Variable	Indikator	Parameter
Persepsi Terhadap Pelayanan Terminal	Keselamatan	a. Tersedianya lajur pejalan kaki b. Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar) c. Tersedianya jalur evakuasi d. Tersedianya alat pemadam

Variable	Indikator	Parameter
		kebakaran e. Tersedianya pos, fasilitas dan petugas kesehatan f. Informasi fasilitas keselamatan, kesehatan, titik kumpul yang mudah dan jelas
	Keamanan	a. Tersedianya pos keamanan dan kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu b. Ketersediaan petugas keamanan
	Kehandalan/keteraturan	a. Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan b. Loker penjualan tiket tetap dan teratur c. Tersedianya kantor penyelenggara terminal d. Tersedianya petugas operasional terminal
	Kenyamanan	a. Pada ruang tunggu: tersedianya tempat duduk, area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal b. Toilet bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal c. Fasilitas peribadatan/mushola bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal d. Tersedianya ruang terbuka hijau, terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman, tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah e. Tersedianya kantin f. Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan g. Tersedianya area merokok h. Tersedianya drainase yang memadai i. Tersedianya fasilitas jaringan internet j. Tersedianya lampu penerangan umum
	Kemudahan/keterjangkauan	a. Letak jaluk pemberangkatan dan kedatangan tetap dan teratur b. Informasi pelayanan diletakkan di tempat strategis, mudah dilihat dan jelas terbaca c. Tersedianya tempat penitipan barang

Variable	Indikator	Parameter
		d. Tersedianya fasilitas pengisian baterai e. Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan pribadi
	Kelestarian lingkungan	a. Pencemaran sampah b. Kebisingan
Fasilitas Terminal Tipe B	Fasilitas utama	a. Jalur pemberangkatan b. Bangunan kantor c. Tempat tunggu penumpang/pengantar
	Fasilitas penunjang	a. Toilet b. Musholla c. Kios/ kantin d. Ruang pengobatan e. Ruang informasi f. Jaringan telekomunikasi

Sumber: Penyusun, 2023



**BAB III**  
**KONDISI EKSISTING PELAYANAN TERMINAL PENGGARON**  
**KOTA SEMARANG**

**3.1 Letak Administrasi Terminal Penggaron**

Terminal Penggaron memiliki luas area 5,7 ha dengan klasifikasi terminal penumpang tipe B. Terminal Penggaron memiliki luas bangunan kurang lebih 30,565 m<sup>2</sup> dengan luas lantai atas 225 m<sup>2</sup> serta lantai bawah 528 m<sup>2</sup>. Terminal ini berlokasi di Jl. Brigjen S. Soediarso Km. 11 Kelurahan Penggaron Kidul Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Adapun lokasi dari studi bisa dilihat pada peta berikut:





### 3.2 Trayek Angkutan dan Jumlah Armada di Terminal Penggaron

Terminal Penggaron saat ini mulai ramai sejak Terminal Terboyo resmi ditutup pada 1 September 2018. Terminal Penggaron memiliki pelayanan trayek untuk angkutan kota, angkutan perbatasan, Trans Semarang, angkutan antarkota serta AKDP. Berikut zona bus dan jenis bus yang masuk di Terminal Penggaron sebagai berikut:

**Tabel III. 1 Daftar Trayek Angkutan di Terminal Penggaron (Unit)**

No	Trayek Angkutan	Kategori	Armada
1	Penggaron - Johar PP. (C3)	Angkutan kota	7
2	Penggaron - Simpang Lima - Karangayu PP. (C8)	Angkutan kota	6
3	Penggaron - Klipang PP. (R.11.F)	Angkutan kota	5
4	Penggaron - Genuk PP. (R.11.G)	Angkutan kota	5
5	Semarang – Solo	AKDP	108
6	Semarang - Salatiga	AKDP	41
7	Semarang - Ambarawa	AKDP	19
8	Semarang - Purwokerto	AKDP	93
9	Semarang - Cilacap	AKDP	20
10	Semarang - Jepara	AKDP	45
11	Semarang – Rembang - Lasem - Cepu	AKDP	12
12	Semarang - Kudus - Pati	AKDP	4
13	BRT koridor 1	Angkutan kota	20
14	Feeder rute 3	Angkutan kota	12
<b>Total</b>			<b>397</b>

Sumber: Data Terminal Penggaron, 2022

Data trayek di atas menunjukkan bahwa trayek angkutan di Terminal Penggaron sudah cukup lengkap.



Zona BRT untuk naik dan turun penumpang



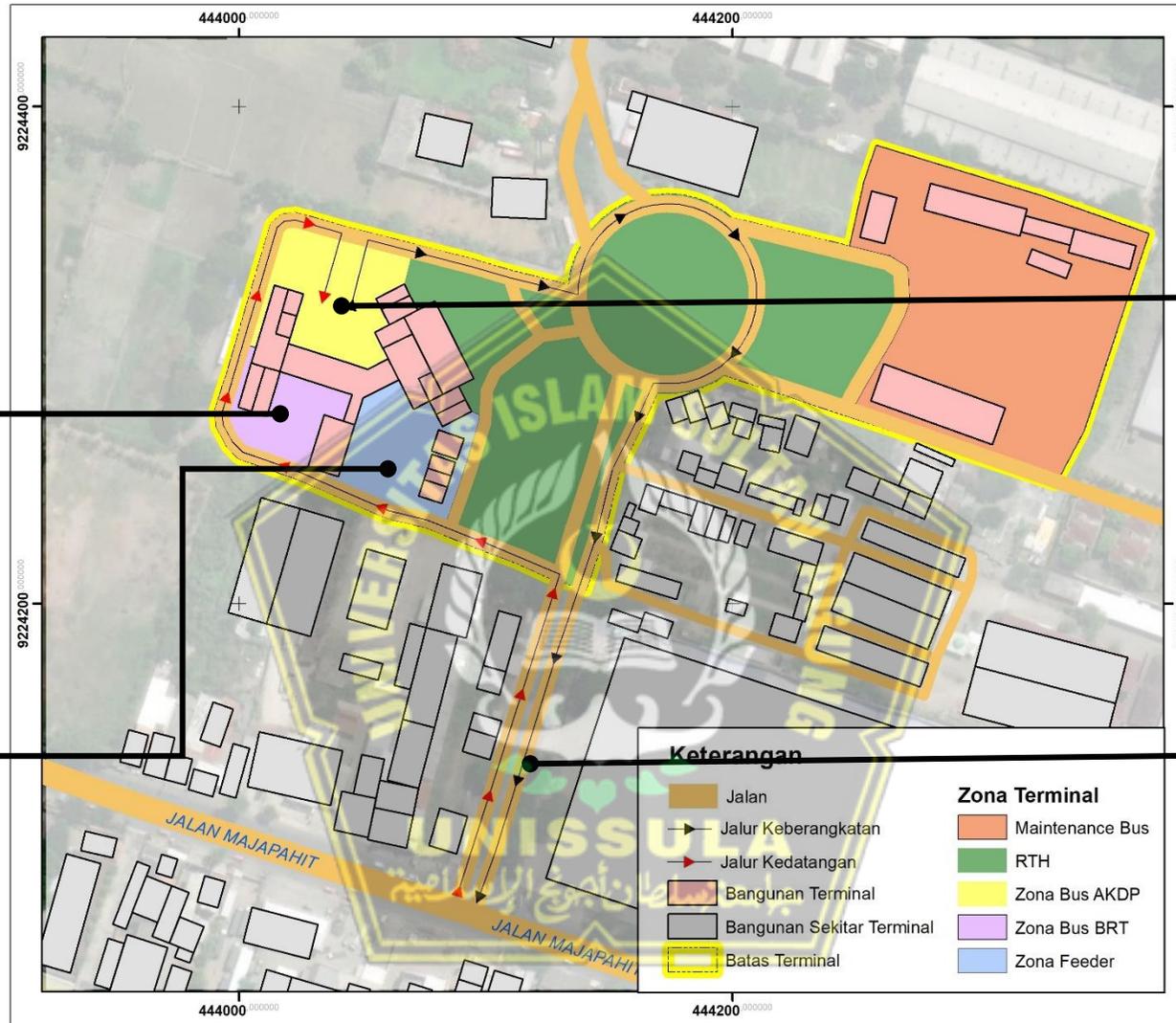
Zona Bus AKDP untuk naik dan turun penumpang



Zona feeder untuk naik dan turun penumpang



Angkutan kota nge-time dipinggir jalan



**Gambar III. 2 Zona Terminal Pengaron**

Sumber: Survei Primer, 2023

### 3.3 Jumlah Penumpang Terminal Penggaron

Berikut data jumlah penumpang dan awak kendaraan Terminal Penggaron per hari. Pengambilan data ini berupa sampel yang diambil selama 1 minggu mulai dari 16-22 Mei 2022.

**Tabel III. 2 Data Jumlah penumpang dan Kendaraan Umum**

No	Hari/ Tanggal	Penumpang (orang)	Kendaraan ( Unit )
1	Senin (16 Mei 2022)	4.757	226
2	Selasa (17 Mei 2022)	4.159	217
3	Rabu (18 Mei 2022)	4.042	207
4	Kamis (19 Mei 2022)	3.984	196
5	Jum'at (20 Mei 2022)	4.186	215
6	Sabtu (21 Mei 2022)	4.120	221
7	Minggu (22 Mei 2022)	4.504	224
<b>Rata-rata</b>		4.250	215

*Sumber: Data Terminal Penggaron, 2022*

Rata-rata jumlah penumpang Terminal Penggaron per hari yaitu 4250 penumpang, sedangkan jumlah rata-rata kendaraan umum yaitu 215. Jumlah penumpang maupun jumlah kendaraan umum keluar masuk Terminal Penggaron dengan jumlah terbanyak yaitu hari Senin.

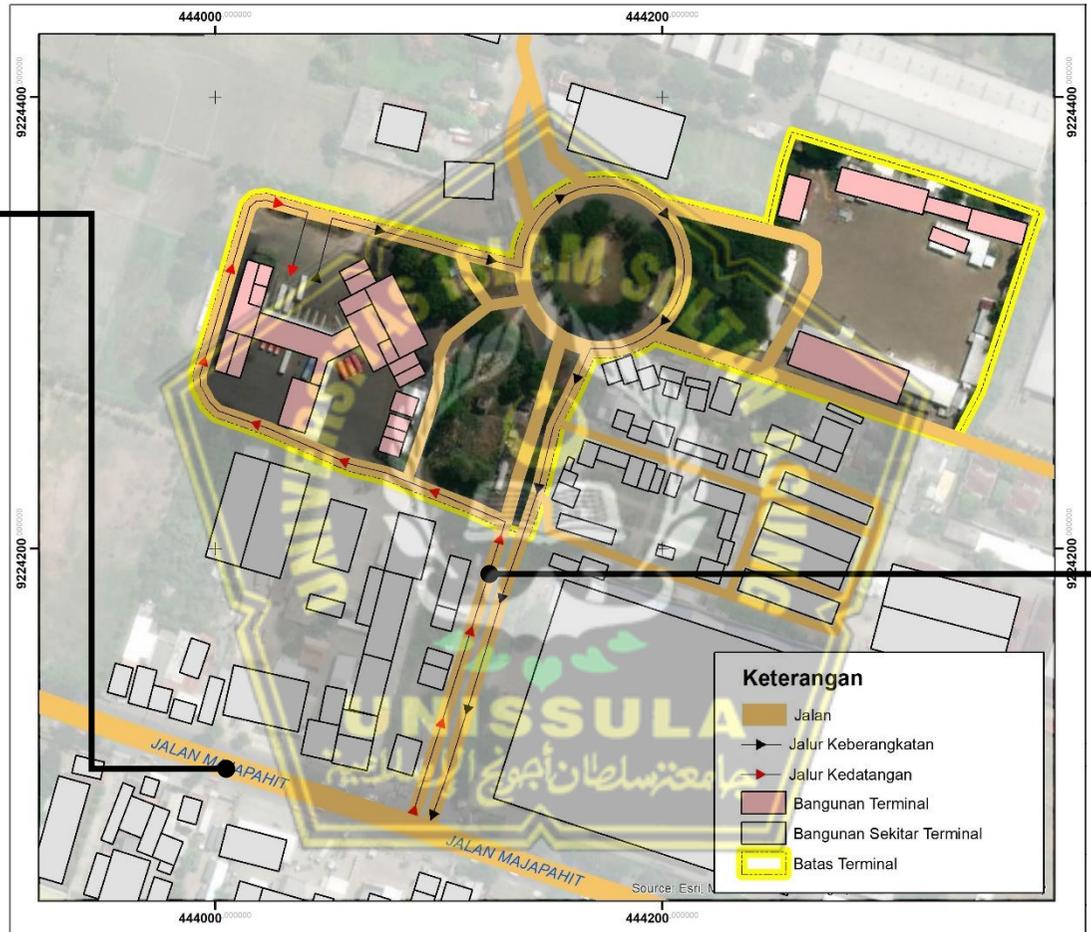
### 3.4 Prasarana Terminal Penggaron

#### a. Jaringan Jalan

Jaringan jalan yang berada di sekitar Terminal Penggaron terdiri dari jalan arteri primer dan jalan lokal. Kondisi jalan yang berada di Terminal Penggaron dalam keadaan baik dengan perkerasan aspal. Kelancaran arus lalu lintas di jalan Terminal sering terhambat oleh kendaraan umum yang keluar terminal. Hal ini dikarenakan jalan terminal tidak memiliki sempadan jalan karena digunakan pangkalan ojek dan terdapat kios di sepanjang jalan



Jalan Majapahit dengan kelas jalan arteri primer yang menjadi akses ke Terminal Penggaron.



Jalan Terminal dengan kelas jalan lokal yang memiliki lebar jalan  $\pm 7$  meter.

**Gambar III. 3 Jaringan Jalan Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

### **b. Jaringan Drainase**

Drainase yang berada di Terminal Penggaron merupakan drainase sekunder dengan perkerasan beton. Kondisi drainase tertutup dan digunakan sebagai trotoar. Lebar drainase kurang lebih 0,75 meter dengan kedalaman kurang lebih 1 meter.



**Gambar III. 4 Jaringan Jalan Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

### **c. Jaringan Air Bersih**

Untuk mencukupi kebutuhan air bersih fasilitas yang berada di Terminal Penggaron. Terminal Penggaron menggunakan air bersih yang bersumber dari PDAM. Air yang berasal dari PDAM ditampung terlebih dahulu pada tandon air sebelum disalurkan menuju fasilitas yang lain.



Tandon air bersih

**Gambar III. 5 Jaringan Air Bersih Terminal Pengaron**

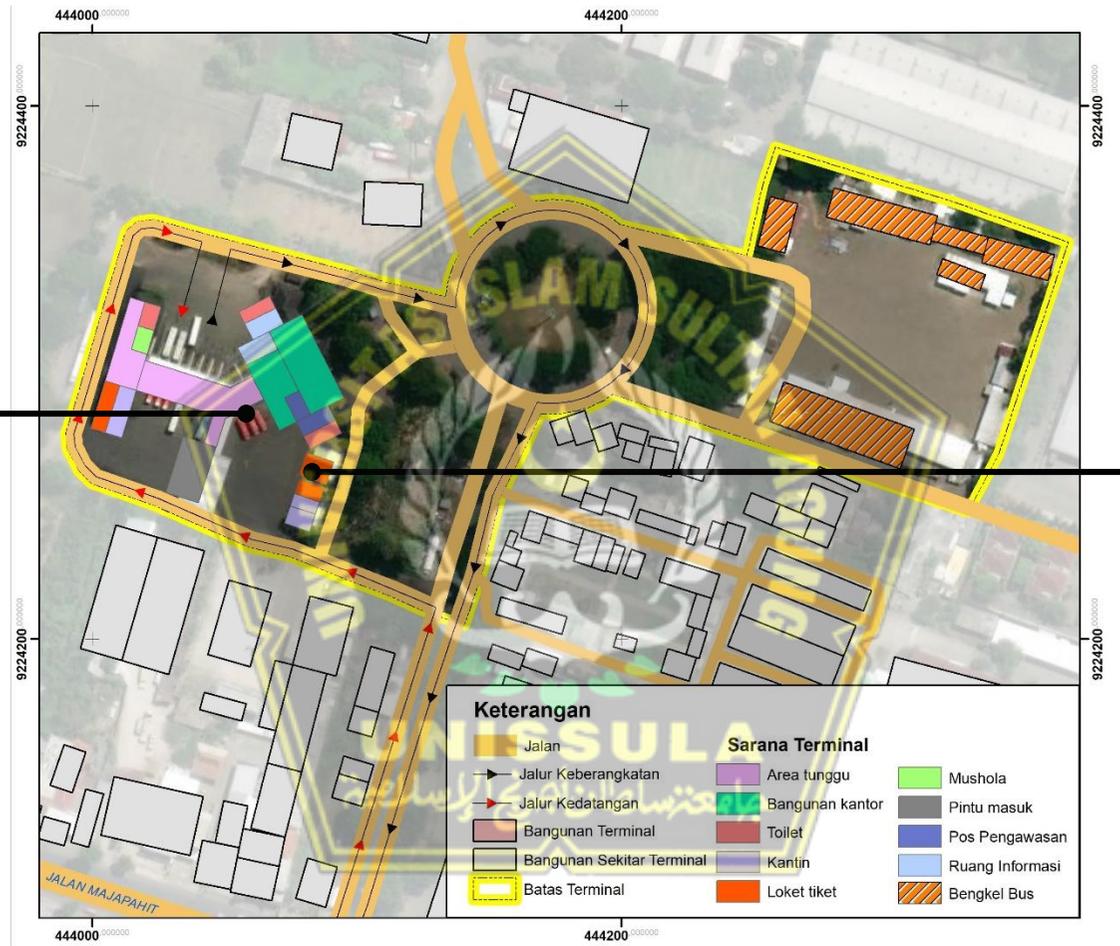
*Sumber: Survei Primer, 2023*

**d. Jaringan Persampahan**

Pengelolaan sampah terdapat di Terminal Pengaron belum terkelola dengan baik, meskipun sudah disediakan tempat sampah di berbagai titik fasilitas dengan jumlah yang cukup banyak. Penyediaan tempat sampah juga sudah dibedakan antara sampah organik, sampah anorganik, namun para civitas Terminal Pengaron saat membuang sampah tidak membuang sesuai jenis tempat sampah. Selain itu, permasalahan yang terjadi petugas jarang mengambil sampah, sehingga tempat sampah penuh dan sampah berserakan dimana-mana seringkali sampah juga menimbulkan bau tidak sedap.



Tempat Sampah yang menumpuk dan berserakan



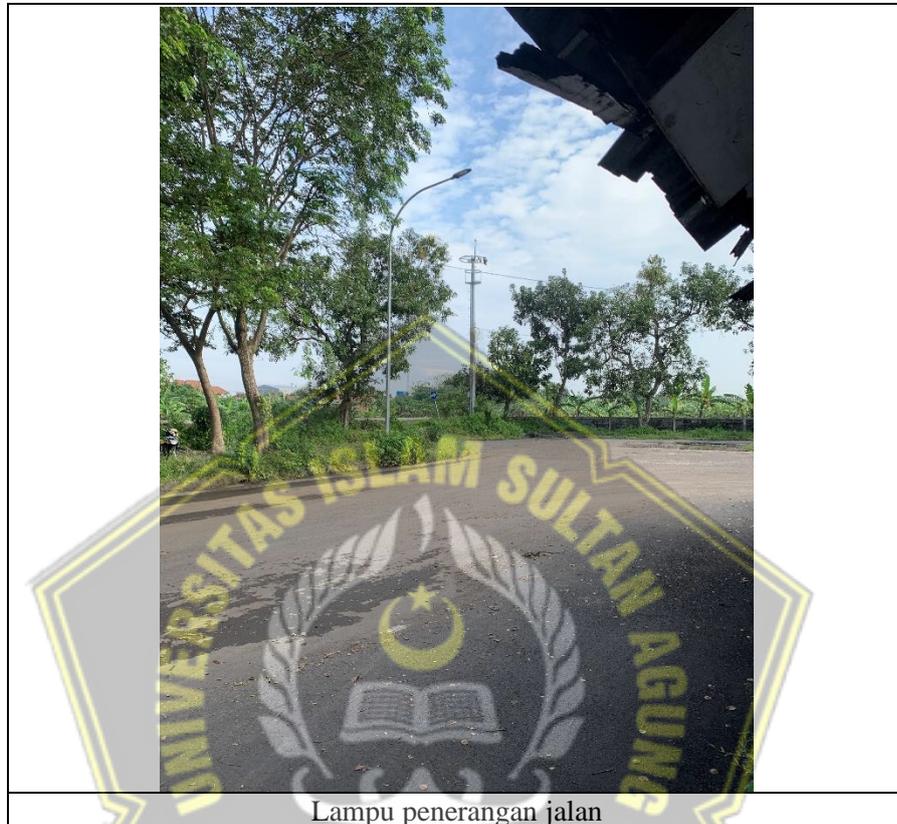
Tempat Sampah yang dibedakan jenis sampahnya

**Gambar III. 6 Persampahan Terminal Pengaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

**e. Jaringan Listrik**

Kebutuhan listrik di Terminal Penggaron sudah terpenuhi dengan baik. Daya listrik yang digunakan adalah 13,5 KVA untuk semua fasilitas. Lampu-lampu penerangan di Terminal terkadang sering mati.



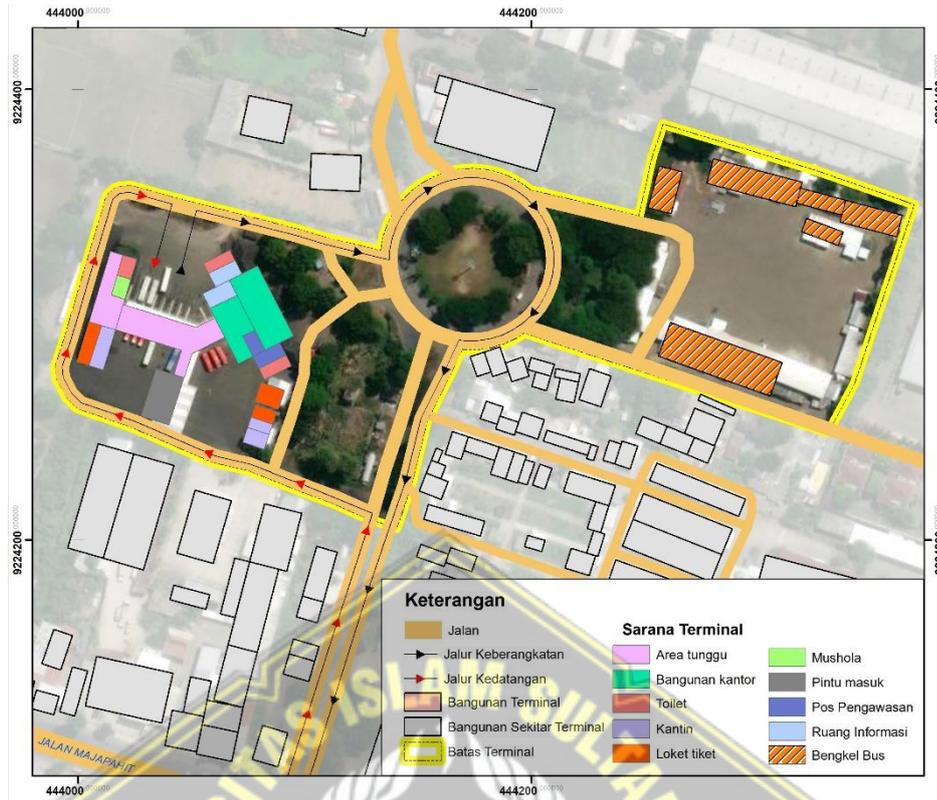
Lampu penerangan jalan

**Gambar III. 7 Layout Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

**3.5 Fasilitas Terminal Penggaron**

Terminal Penggaron memiliki bangunan 2 lantai dengan lebar lantai atas 225 m<sup>2</sup> dan lantai bawah 528 m<sup>2</sup>. Berikut layout fasilitas yang disediakan untuk para pengguna terminal digambarkan sebagai berikut:



**Gambar III. 8 Layout Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Fasilitas terminal diinventarisasi kemudian dibandingkan antara kondisi fasilitas yang ada dengan teori fasilitas terminal tipe B. Fasilitas terminal penumpang terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas penunjang:

### 3.4.1 Fasilitas Utama

Adapun ketersediaan Terminal Penggaron bisa dilihat dari tabel sebagai berikut:

**Tabel III. 3 Fasilitas Utama Terminal Penggaron**

No	Fasilitas Utama Terminal Tipe B	Ketersediaan
1	Jalur keberangkatan kendaraan	Ada
2	Jalur kedatangan kendaraan	Ada
3	Bangunan kantor	Ada
4	Tempat tunggu penumpang, pengantar serta penjemput	Ada
5	Papan informasi	Ada
6	Lahan Parkir Bus	Ada

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Jika dilihat dari tabel diatas Terminal Penggaron memiliki fasilitas utama yang lengkap. Penjelasan kondisi masing-masing fasilitas utama dapat dilihat pada deskripsi berikut:

**a. Jalur Keberangkatan Kendaraan**

Jalur keberangkatan di Terminal Penggaron dibagi menjadi dua yaitu jalur keberangkatan untuk bus (AKDP dan AKAP) dan jalur keberangkatan untuk angkutan kota. Jalur yang digunakan untuk bus AKDP dan AKAP lebih lebar dibandingkan dengan jalur keberangkatan angkutan kota.



**Gambar III. 9 Jalur Pemberangkatan**

*Sumber: Survei Primer, 2023*



**Gambar III. 10 Parkiran Kendaraan di Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2022*

**b. Jalur Kedatangan Kendaraan**

Jalur kedatangan kendaraan pada Terminal Penggaron hanya memiliki 1 akses saja



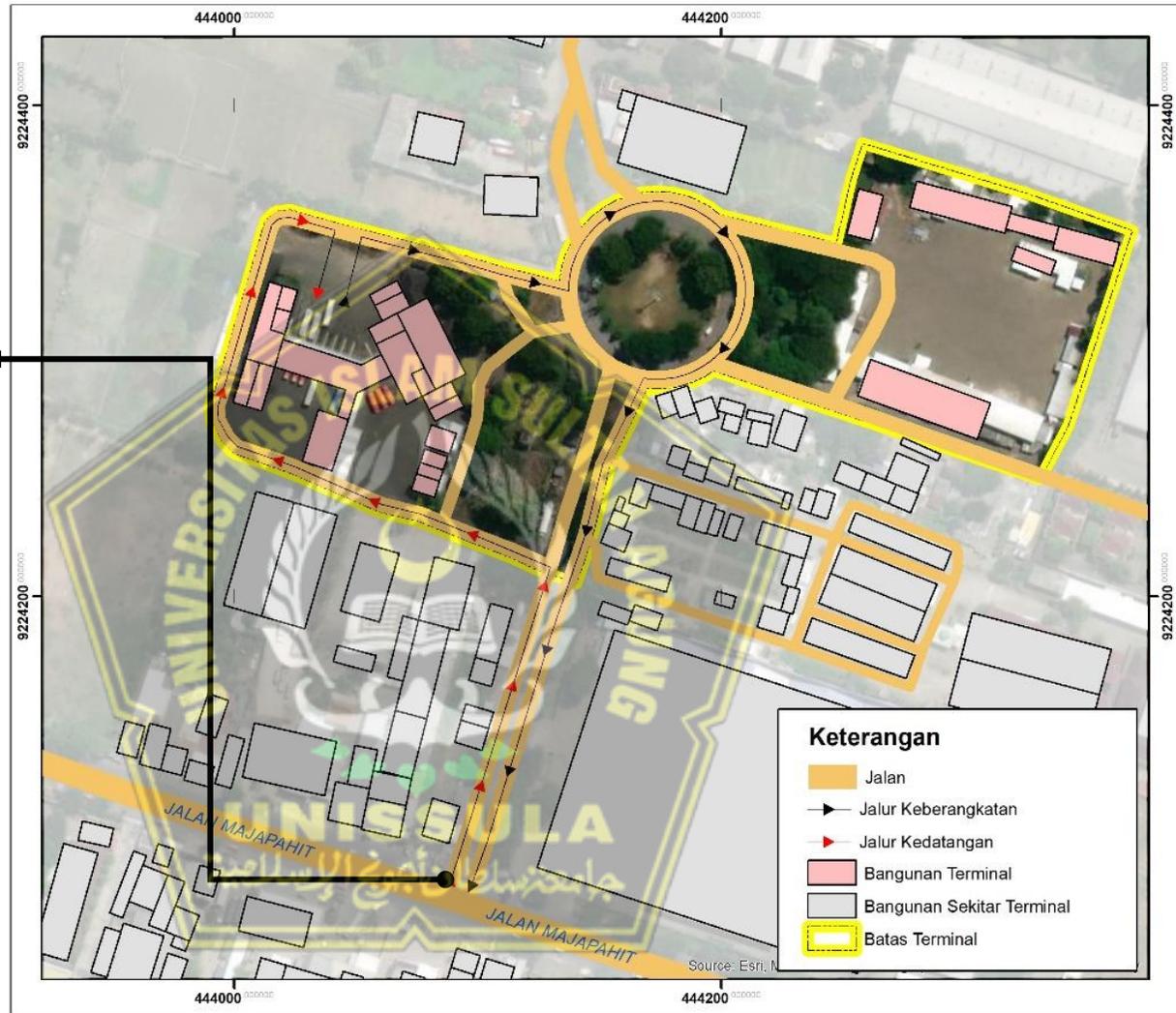
Jalur Kedatangan Kendaraan

**Gambar III. 11 Jalur Kedatangan**

*Sumber: Survei Primer, 2023*



Pintu masuk Terminal Penggaron dengan lebar jalan ± 7 meter



**Gambar III. 12 Rute Masuk dan Keluar Terminal**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

### 3.4.2 Fasilitas Penunjang

Terminal Penggaron memiliki ketersediaan fasilitas penunjang diantaranya sebagai berikut:

**Tabel III. 4 Fasilitas Penunjang Terminal Penggaron**

No	Fasilitas Penunjang Terminal Tipe B	Ketersediaan
1	Ruang tunggu	Ada
2	Kantin/ kios	Ada
3	Toilet	Ada
4	Ruang informasi	Ada
5	Ruang pengobatan	Ada
6	Pos pengawasan/ pengendalian	Ada
7	Ruang istirahat sopir	Ada
8	Musholla	Ada

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Jika dilihat dari tabel diatas bisa dilihat jika fasilitas penunjang di Terminal Penggaron sudah lengkap. Penjelasan kondisi masing-masing fasilitas bisa dilihat sebagai berikut:

#### a. Ruang Tunggu

Fasilitas yang disediakan untuk penumpang saat menunggu waktu kedatangan bus. Ruang tunggu di Terminal Penggaron memiliki luas 585 m<sup>2</sup>.



Tempat tunggu terdapat banyak bangku yang disediakan untuk menunggu kedatangan bus

**Gambar III. 13 Tempat Tunggu Penumpang/ Pengantar dan Penjemput**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

**b. Kios/ Kantin**

Terdapat dua bagian kios di Terminal Penggaron yaitu kios blok a yang terletak di sebelah timur dengan luas 552,8 m<sup>2</sup> dan kios blok c dengan luas 304,50 m<sup>2</sup>.



**Gambar III. 14 Kondisi Kios/Kantin di Terminal**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

**c. Toilet**

Fasilitas toilet di Terminal Penggaron sudah cukup memadai, terdapat 6 toilet yang tersedia yaitu 2 di lantai atas dengan luas 12 m<sup>2</sup> (3x4) meter, 4 di lantai bawah dengan luas 24 m<sup>2</sup> (4x6) meter.



Toilet umum dalam kondisi cukup bersih serta terdapat petugas yang berjaga

**Gambar III. 15 Toilet di Termnal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

**d. Ruang Informasi**

Ruang ini di tujuan untuk para penumpang atau pengunjung untuk memudahkan ketika membutuhkan informasi bisa langsung menanyakan di ruang informasi, ruangan ini terletak di lantai dasar dengan luas bangunan 12 m<sup>2</sup>.



Kondisi ruang informasi dan papan informasi di Terminal Penggaron

**Gambar III. 16 Ruang informasi di Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

**e. Pos pengawasan atau Pengendalian**

Pos pengawasan atau pengendalian digunakan untuk memonitor aktifitas yang ada di dalam Terminal. Terminal Penggaron memiliki pos pengawasan yaitu 6 dengan luas masing masing 25 m<sup>2</sup>.



**Gambar III. 17 Pos Pengawasan di Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

**f. Ruang Istirahat Sopir**

Ruangan istirahat yang disediakan di Terminal Penggaron sebanyak 2 dengan luas masing-masing ruangan 25 m<sup>2</sup>. Ruang ini membantu para sopir ketika jam istirahat berlangsung.

**g. Musholla**

Keberadaan musholla di tempat umum sangatlah diperlukan, musholla yang ada di Terminal Penggaron terletak di sebelah toilet. Luas bangunan musholla kurang lebih 81 m<sup>2</sup> atau 9x9 meter. Kondisi musholla cukup bersih dan nyaman hanya saja peralatan yang di sediakan kurang mencukupi, sehingga pengunjung harus membawa peralatan sendiri agar memudahkan saat beribadah.



Kondisi musholla di terminal Penggaron saat sepi pengunjung.

**Gambar III. 18 Musholla di Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2022*

### 3.6 Pelayanan Terminal Penggaron

Pelayanan Terminal Penggaron meliputi:

- a. Pemberian informasi kepada penumpang terkait kedatangan maupun keberangkatan angkutan serta tarif angkutan.
- b. Penyediaan tempat parkir kendaraan pribadi dan angkutan umum.
- c. Penyediaan jalur bus sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang.
- d. Pelayanan fasilitas penunjang meliputi terminal seperti toilet dan musholla.

Kegiatan maupun pelayanan yang dilakukan di Terminal Penggaron mempunyai standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

- a. SOP Pencatatan Keluar Masuk Bus di Terminal Penggaron
- b. SOP Penyajian Daftar Jam Perjalanan dan Daftar Tarif Angkutan
- c. SOP Penarikan Retribusi di Terminal Penggaron
- d. SOP Penarikan Pendapatan Sewa Kios di Terminal Penggaron.

**BAB IV**  
**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN**  
**TERMINAL PENGGARON KOTA SEMARANG**

**4.1 Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron**

**4.1.1 Keselamatan**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 40 Tahun 2015, standar pelayanan terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang jalan yang mencakup keselamatan. Berdasarkan survei primer berupa kuesioner yang telah dibagikan kepada responden didapat informasi sebagai berikut:

**Tabel IV. 1 Hasil Kuesioner Pelayanan Keselamatan**

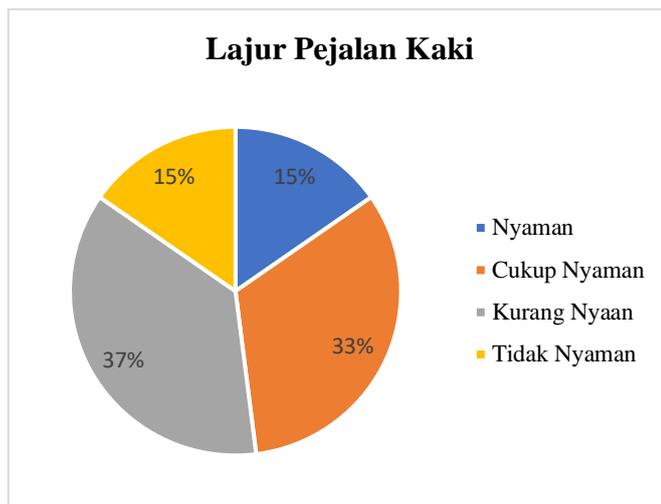
No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
1	Bagaimana ketersediaan lajur pejalan kaki ?	15	32	36	15	98
		15,3%	32,7%	36,7%	15,3%	100%
2	Bagaimana ketersediaan fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan) ?	18	37	26	17	98
		18,4%	37,8%	26,5%	17,3%	100%

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Dari tabel diatas dapat disimpulkan jika fasilitas yang ada di Terminal Penggaron sudah baik

**a. Lajur Pejalan Kaki**

Hasil kuesioner mengenai lajur pejalan kaki bagi penumpang di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:



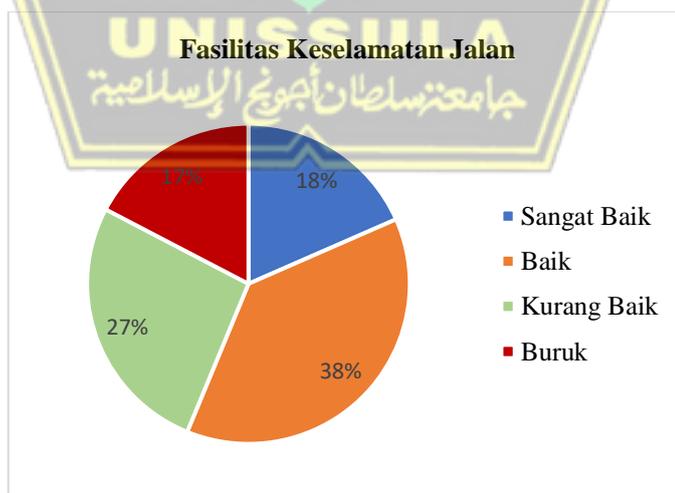
**Gambar IV.1 Lajur Pejalan Kaki Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner lajur pejalan kaki, sebagian besar responden (37%) menyatakan bahwa lajur pejalan kaki dari segi keselamatan kurang baik. Hal ini dikarenakan, sering kali pada lajur pejalan kaki di penuhi motor untuk parkir ojek, maka responden masyarakat berpersepsi lajur pejalan kaki kurang teratur.

**b. Fasilitas Keselamatan Jalan**

Hasil kuesioner mengenai fasilitas keselamatan jalan di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:



**Gambar IV.2 Fasilitas Keselamatan Terminal Penggaron**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner fasilitas keselamatan jalan, sebagian besar penumpang (38%) menyatakan bahwa rambu, marka, dan penerangan jalan yang ada di Terminal Penggaron sudah baik. Sedangkan menurut supir jika fasilitas rambu, garis marka serta penerangan yang ada sudah sangat membantu.

#### 4.1.2 Keamanan

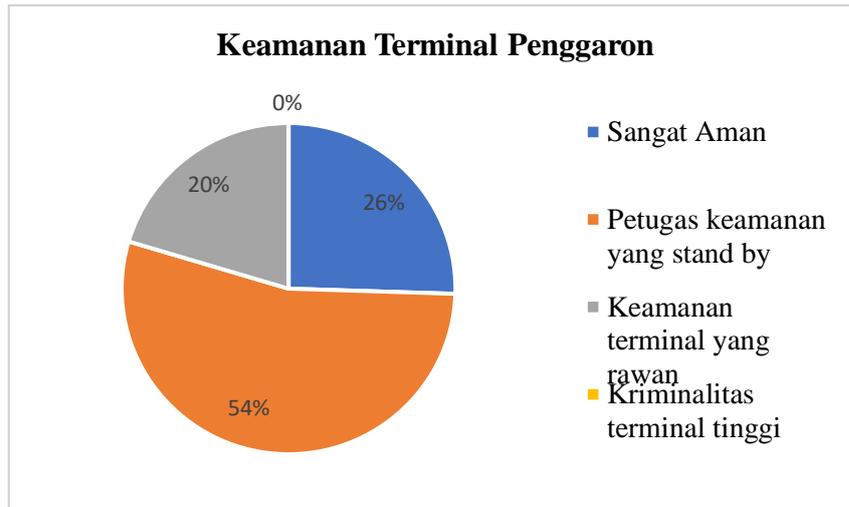
Keamanan juga menjadi aspek yang diperhatikan agar tidak terjadi tindak kriminal yang berada dalam lingkup terminal, keamanan juga dibutuhkan dalam Terminal Penggaron. Berdasarkan survei primer berupa kuesioner yang telah dibagikan kepada responden didapat informasi sebagai berikut:

**Tabel IV.2 Hasil Kuesioner Keamanan**

No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
3	Bagaimana keamanan di lokasi terminal ?	25	53	20	0	98
		25,5%	54,1%	20,4%	0%	100%

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan hasil kuesioner keamanan di Terminal Penggaron berdasarkan persepsi masyarakat masih sangat baik. Hasil kuesioner mengenai kondisi keamanan menyatakan bahwa persentase untuk kategori sangat baik adalah yang paling tinggi. Untuk penjelasan masing-masing parameter, dapat dilihat pada pembahasan berikut ini:



**Gambar IV.3 Diagram Hasil Kuesioner Keamanan**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner di atas, persepsi masyarakat mengenai kondisi keamanan di Terminal Penggaron bahwa (26%) responden menyatakan sangat aman. Hal ini dikarenakan ketersediaan petugas keamanan yang selalu ada dengan menunjukkan (54,7%) responden menyatakannya.

#### 4.1.3 Kehandalan/Keteraturan

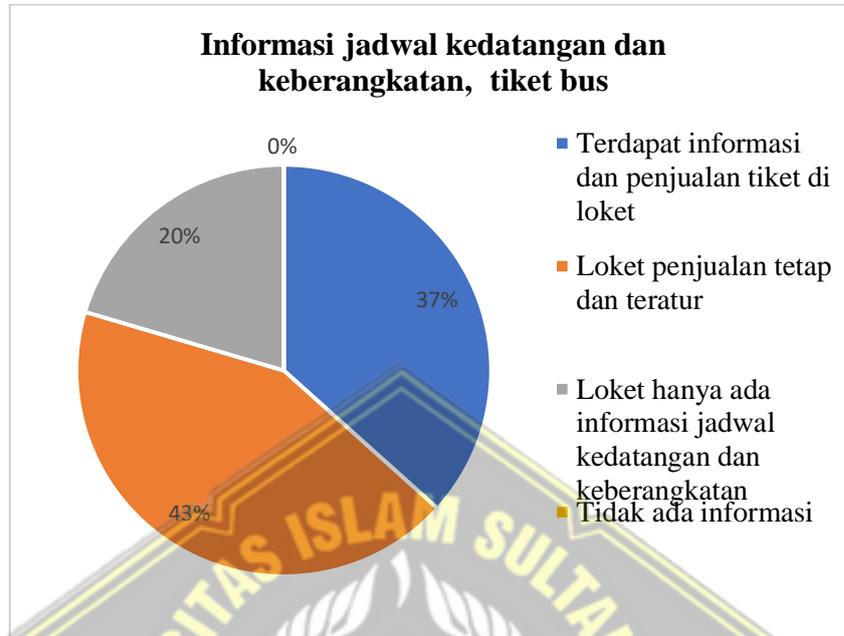
**Tabel IV.3 Hasil Kuesioner Keamanan Berdasarkan Pedagang**

No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
4	Apakah terdapat papan informasi di loket mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan, penjualan tiket bus ?	36	42	20	0	98
		36,7%	42,9%	20,4%	0%	100%

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Hasil kuesioner mengenai kehandalan/keteraturan menyatakan bahwa jawaban responden dengan persentase paling tinggi yaitu baik, sehingga dapat disimpulkan kehandalan/keteraturan Terminal Penggaron berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Untuk penjelasan masing-masing parameter, dapat dilihat pada pembahasan berikut ini:

- a. **Informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan, penjualan tiket bus**  
Berikut merupakan diagram hasil kuesioner persepsi masyarakat terhadap informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan, penjualan tiket bus:



**Gambar IV.4 Diagram Hasil Kuesioner informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan, penjualan tiket bus**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Loket penjualan tiket bus di Terminal Penggaron berdasarkan persepsi masyarakat yaitu sangat baik dengan persentase paling tinggi sebesar 43% responden. Sedangkan sebanyak 20% responden menyatakan loket hanya ada informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan. Kondisi loket penjualan sudah sangat baik, tertata dan memudahkan para penumpang untuk membeli tiket bus.

#### **4.1.4 Kenyamanan**

Persepsi masyarakat terhadap kenyamanan akan dirasakan oleh pengguna yaitu tempat tunggu penumpang/pengantar, ketersediaan toilet, kenyamanan musholla dan ketersediaan kantin, area merokok, ruang istirahat supir, kondisi lampu penerangan jalan. Untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap fasilitas tersebut, dapat dilihat pada tabel hasil kuesioner di bawah ini:

**Tabel IV. 4 Hasil Kuesioner Kenyamanan Berdasarkan Penumpang**

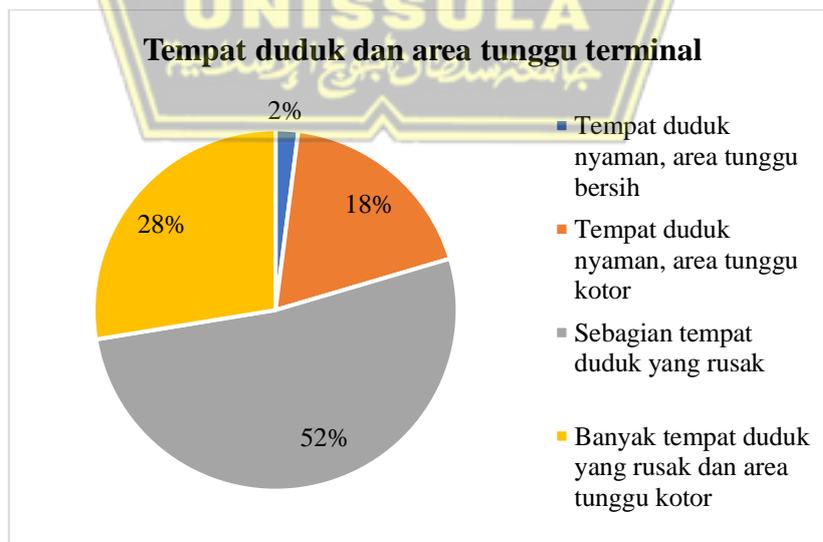
No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
5	Bagaimana tempat duduk, area ruang tunggu terminal ?	2	18	51	27	98
		2%	18,4%	52%	27,6%	100%
6	Bagaimana kenyamanan toilet yang berada di terminal ?	10	40	35	13	98
		10,2%	40,8%	35,7%	13,3%	100%
7	Bagaimana kenyamanan fasilitas peribadatan/mushola di terminal ?	0	28	60	10	98
		0%	28,6%	61,2%	10,2%	100%
8	Bagaimana ketersediaan kantin ?	21	42	35	0	98
		21,4%	42,9%	35,7%	0%	100%
9	Bagaimana kondisi tempat istirahat awak kendaraan ?	0	24	58	16	98
		0%	24,5%	59,2%	16,3%	100%
10	Bagaimana area merokok di terminal ?	35	46	17	0	98
		35,7%	46,9%	17,3%	0%	100%
11	Bagaimana kondisi lampu penerangan jalan ?	10	43	45	0	98
		10,2%	43,9%	45,9%	0%	100%

Sumber: Survei Primer, 2023

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai fasilitas yang disediakan yaitu baik dan sudah cukup nyaman. Untuk penjelasan masing-masing parameter, dapat dilihat pada pembahasan berikut ini:

**a. Tempat duduk, area tunggu**

Hasil kuesioner mengenai ketersediaan tempat tunggu atau pengantar bagi penumpang di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:



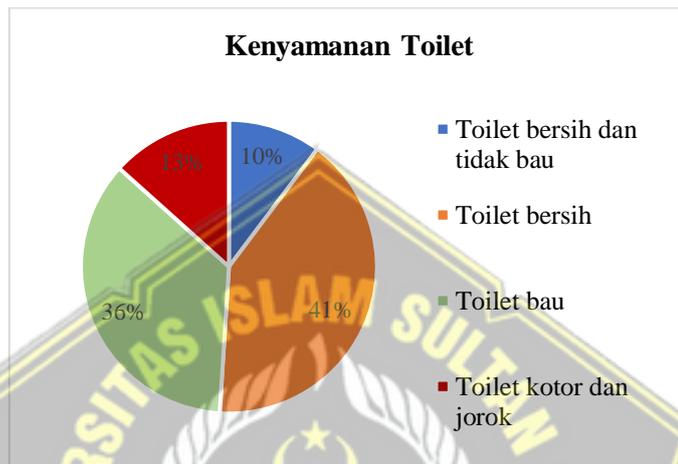
**Gambar IV.5 Diagram Hasil Kuesioner Tempat Duduk dan Area Tunggu**

Sumber: Survei Primer, 2023

Berdasarkan diagram hasil ketersediaan tempat tunggu penumpang atau pengantar sebagian besar responden (52%) menyatakan bahwa sebagian tempat duduk yang rusak di Terminal Penggaron. Sehingga, pengguna merasa kurang nyaman saat menunggu jadwal keberangkatan bus.

#### b. Kenyamanan Toilet

Hasil kuesioner terkait ketersediaan toilet bagi pengguna di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:



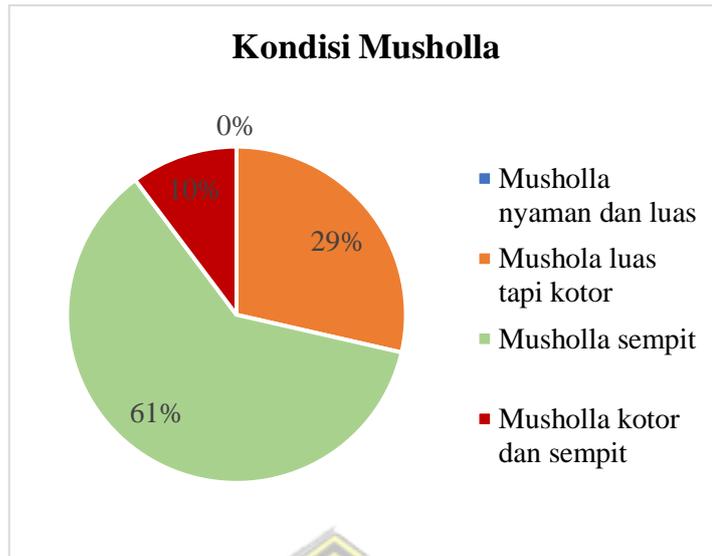
**Gambar IV.6 Diagram Hasil Kuesioner Kenyamanan Toilet**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil ketersediaan toilet para responden (41%) memilih hasil bahwa toilet yang ada di Terminal Penggaron untuk pengguna bersih. Sehingga, pengguna merasa nyaman saat menunggu jadwal keberangkatan bus. Sedangkan untuk (36%) menyatakan toilet bau di Terminal Penggaron untuk pengguna. Dikarenakan kondisi toilet yang tidak terdapat pengharum toilet.

#### c. Kenyamanan Musholla

Hasil kuesioner kenyamanan musholla bagi penumpang di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:



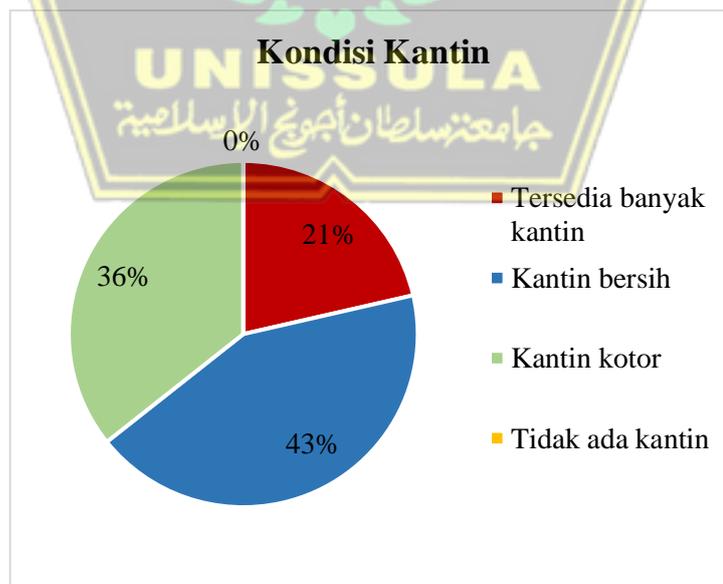
**Gambar IV.7 Diagram Hasil Kuesioner Kenyamanan Musholla**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Kenyamanan musholla menurut pengguna di Terminal Penggaron sempit dengan persentase (61%), hal ini bisa dilihat dari luas bangunan kurang lebih 7x7 meter dengan kondisi yang kurang bersih sehingga pengguna merasa kurang nyaman saat beribadah.

**d. Kantin**

Hasil kuesioner kondisi kantin bagi pengguna penumpang di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:



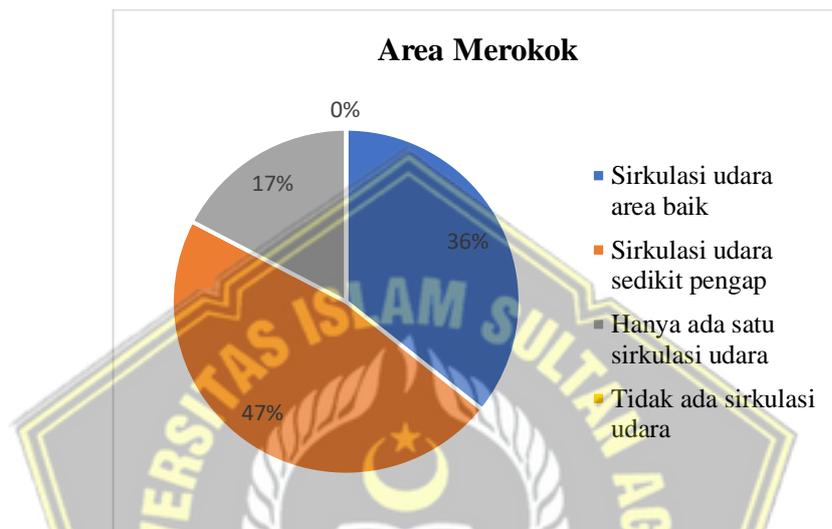
**Gambar IV.8 Diagram Hasil Kuesioner Kantin**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner mengenai fasilitas kantin, sebanyak (21%) responden menyatakan bahwa kantin di Terminal Penggaron tersedia banyak kantin. Selain itu, (43%) responden menyatakan bahwa kantin sudah berih memberikan kesan yang nyaman ketika berbelanja ataupun makan.

**e. Area Merokok**

Hasil kuesioner area merokok bagi pengguna di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:

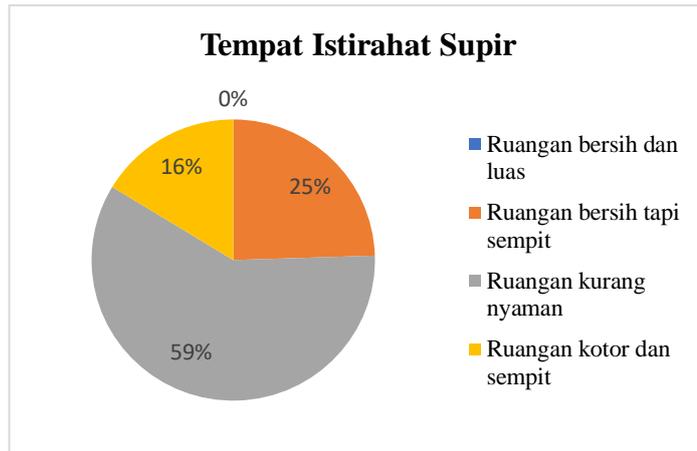


**Gambar IV.9 Diagram Hasil Kuesioner Area Merokok**  
*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner mengenai area merokok, sebanyak 36% responden menyatakan bahwa area merokok di Terminal Penggaron sirkulasi udara area baik. Area merokok digunakan para supir bus selagi menunggu penumpang dan juga sebagai tempat istirahat sejenak. Selain itu, 17% responden menyatakan bahwa area merokok kurang baik karena sirkulasi udara di area merokok terlalu sempit.

**f. Tempat Istirahat Supir**

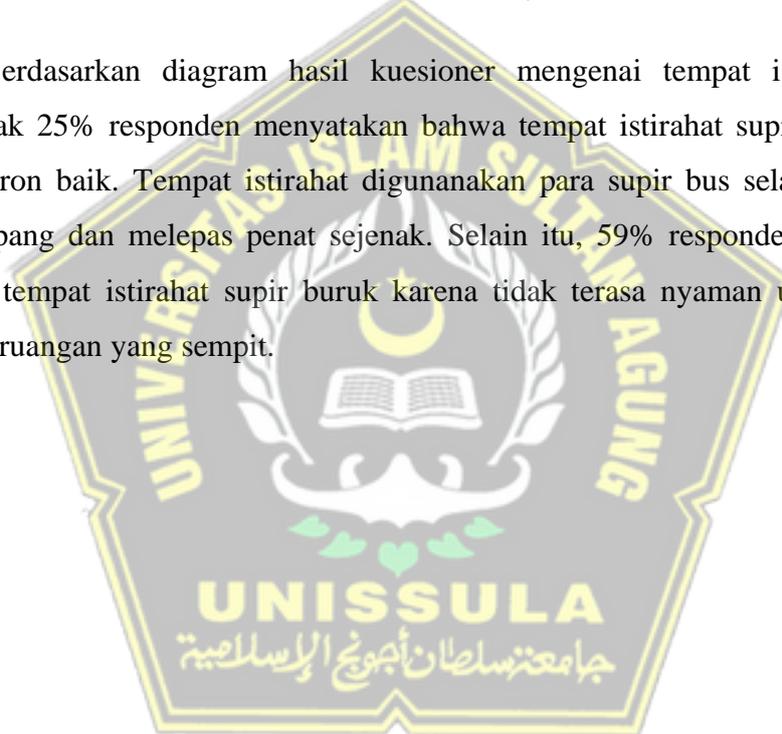
Hasil kuesioner tempat istirahat supir bagi pengguna supir bus di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:

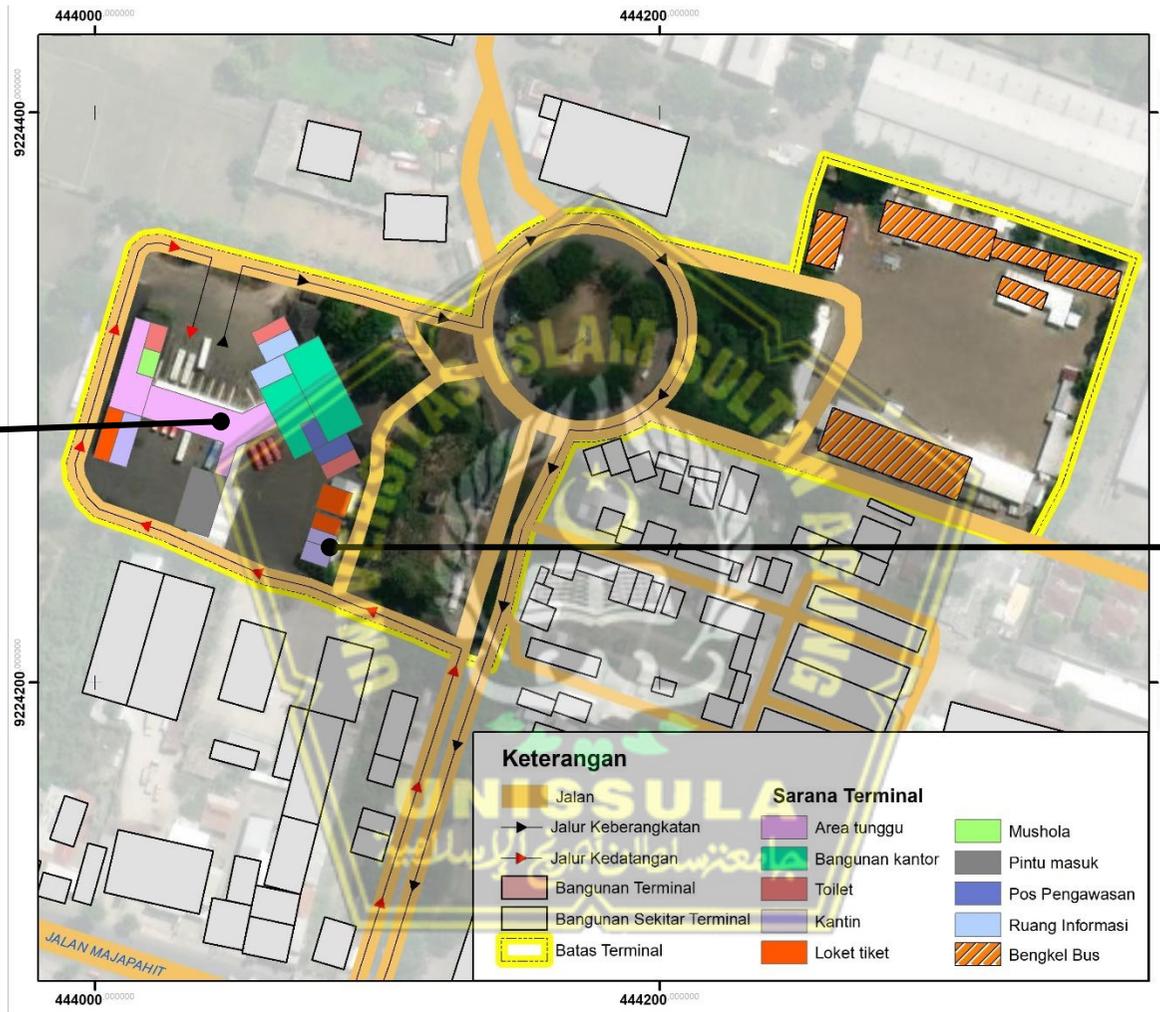
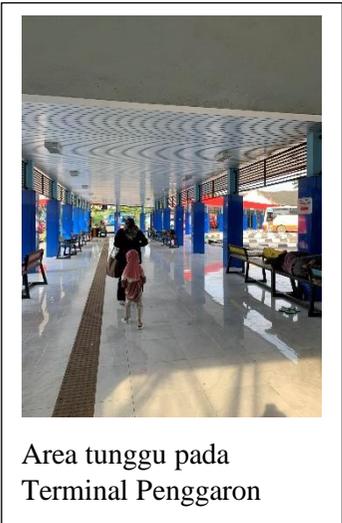


**Gambar IV.10 Diagram Hasil Kuesioner Tempat Istirahat Supir**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner mengenai tempat istirahat supir, sebanyak 25% responden menyatakan bahwa tempat istirahat supir di Terminal Penggaron baik. Tempat istirahat digunakan para supir bus selagi menunggu penumpang dan melepas penat sejenak. Selain itu, 59% responden menyatakan bahwa tempat istirahat supir buruk karena tidak terasa nyaman untuk istirahat karena ruangan yang sempit.





**Gambar IV.11 Peta Pelayanan Terminal Penggaron**  
*Sumber: Survei Primer, 2023*

#### 4.1.5 Kemudahan/Keterjangkauan

**Tabel IV.5 Hasil Kuesioner Kemudahan Berdasarkan Supir Bus**

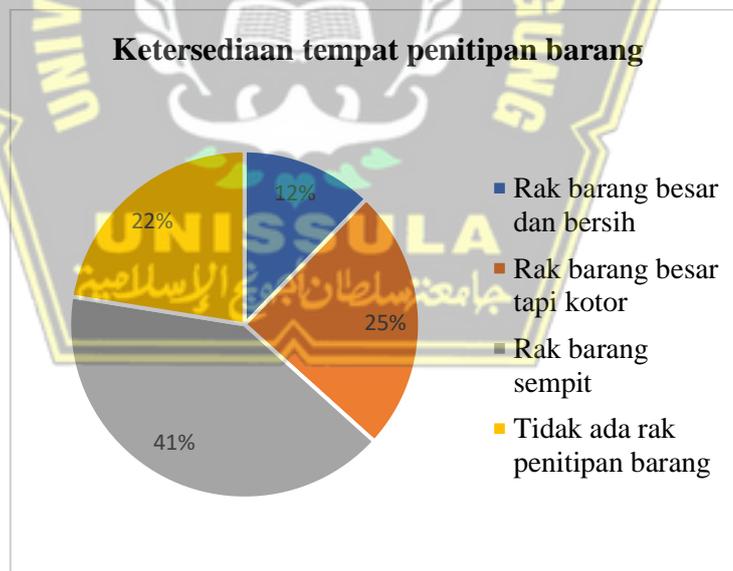
No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
12	Bagaimana ketersediaan tempat penitipan barang ?	12	24	40	22	98
		12,2%	24,5%	40,8%	22,4%	
13	Bagaimana ketersediaan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi ?	52	30	16	0	98
		53,1%	30,6%	16,3%	0%	

Sumber: Survei Primer, 2023

Hasil kuesioner mengenai kemudahan/keterjangkauan menyatakan bahwa jawaban responden dengan persentase paling tinggi yaitu sangat baik, sehingga dapat disimpulkan kemudahan/keterjangkauan Terminal Penggaron berdasarkan persepsi masyarakat sudah sangat baik. Untuk penjelasan masing-masing parameter, dapat dilihat pada pembahasan berikut ini:

##### a. Ketersediaan tempat penitipan barang

Berikut merupakan diagram hasil kuesioner persepsi masyarakat terhadap kemudahan tempat naik dan turun penumpang di sekitar Terminal Penggaron:



**Gambar IV.12 Diagram Hasil Kuesioner Ketersediaan Tempat Penitipan Barang**

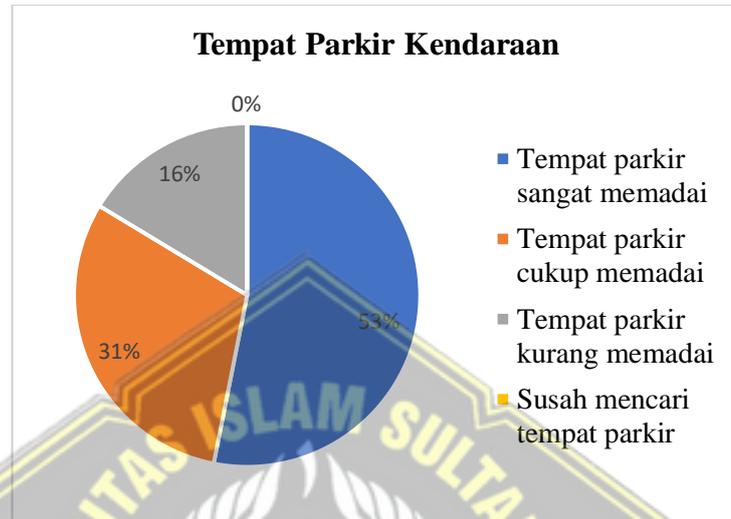
Sumber: Survei Primer, 2023

Ketersediaan tempat penitipan barang di Terminal Penggaron berdasarkan persepsi masyarakat yaitu sangat baik dengan persentase paling tinggi sebesar (41%) responden. Sedangkan sebanyak (25%) responden menyatakan tidak

ketersediaan tempat penitipan barang di Terminal Penggaron. Para penumpang kesusahan untuk menitipkan barang bawaannya.

#### b. Tempat parkir

Berikut merupakan diagram hasil kuesioner persepsi masyarakat terhadap tempat parkir di Terminal Penggaron:



**Gambar IV.13 Diagram Hasil Kuesioner Tempat Parkir Kendaraan**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Hasil kuesioner terkait ketersediaan tempat parkir menyatakan bahwa persepsi masyarakat dengan sebagian besar diatas 53% adalah ketersediaan tempat parkir sangat memadai. Hal ini dikarenakan luas lahan tempat parkir Terminal Penggaron 1560 m<sup>2</sup> dengan jumlah kendaraan umum yang cukup menampung lebih dari 50 bus parkir. Mulai dari angkutan umum antar desa (angkot,dan bis) hingga angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP). Selain itu, sebanyak 16% masyarakat menyatakan kebingungan untuk mencari tempat parkir

#### 4.1.6 Kelestarian Lingkungan

Indikator kelestarian lingkungan terdiri dari dua parameter, yaitu pencemaran dan kebisingan. Dalam hal ini akan ditanyakan kepada responden apakah keberadaan Terminal Penggaron membawa dampak buruk bagi kelestarian lingkungan di sekitar terminal. Untuk hasil keusioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.6 Hasil Kuesioner Kelestarian Lingkungan**

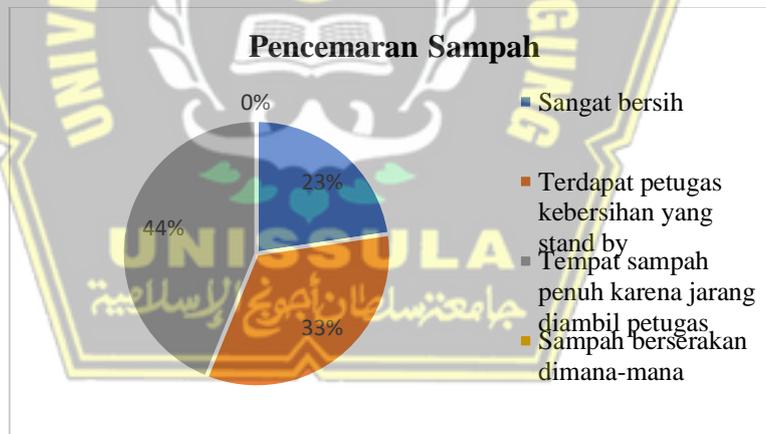
No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
14	Bagaimana kondisi persampahan di terminal ?	20	29	49	0	98
		20%	29,6%	38,8%	0%	100%
15	Apakah suara kendaraan yang keluar masuk terminal menimbulkan kebisingan ?	5	55	38	0	98
		5,1%	56,1%	38,8%	0%	100,0%

Sumber: Survei Primer, 2023

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai kelestarian lingkungan yaitu kurang baik untuk kondisi pencemaran sampah dan baik untuk kondisi kebisingan. Untuk penjelasan masing-masing parameter, dapat dilihat pada pembahasan berikut ini:

**a. Pencemaran sampah**

Pencemaran yang ditanyakan kepada masyarakat adalah pencemaran sampah, karena isu permasalahan terkait pencemaran di Terminal Penggaron mengenai persampahan. Berikut merupakan diagram hasil kuesioner persepsi masyarakat mengenai pencemaran sampah:



**Gambar IV.14 Diagram Hasil Kuesioner Pencemaran Sampah**

Sumber: Survei Primer, 2023

Persepsi masyarakat mengenai pencemaran sampah di Terminal Penggaron pada hasil kuesioner menunjukkan bahwa tempat sampah penuh karena jarang diambil oleh petugas, sebanyak 50% responden menyatakannya. Hal ini dikarenakan interval pemungutan tempat sampah untuk di antar ke tempat pembuangan sementara masih belum teratur. Dengan demikian menyebabkan sampah berserakan di sekitar tempat sampat dan penumpang maupun pedagang

yang ada di Terminal Penggaron membuang sampah sembarangan bahan di saluran air sehingga saluran air menjadi macet. Selebihnya, 20% responden menyatakan jika terminal Penggaron Sudah bersih dan 30% responden mengatakan terdapat petugas kebersihan.

Tempat sampah yang penuh seringkali menyebabkan bau tak sedap ketika petugas lama tidak mengangkutnya. Hal ini mengganggu pedagang yang kiosnya berada di dekatnya. Mereka sering merasakan bau menyengat dari timbunan sampah, namun penumpang di Terminal Penggaron tidak merasakan adanya bau menyengat dari sampah.

#### b. Kebisingan

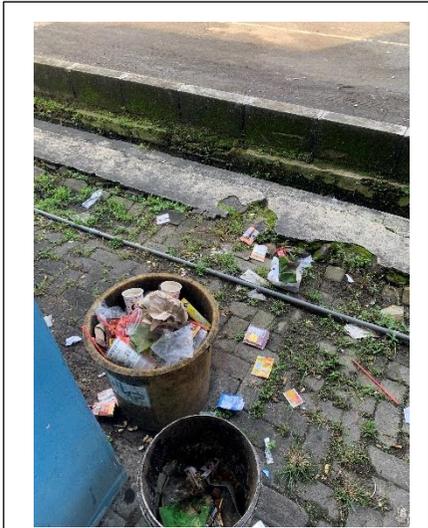
Suara kendaraan umum terkadang menimbulkan kebisingan terhadap lingkungan sekitar. Apalagi di sebuah terminal yang merupakan tempat berkumpulnya kendaraan umum. Untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai kebisingan dapat dilihat pada gambar berikut:



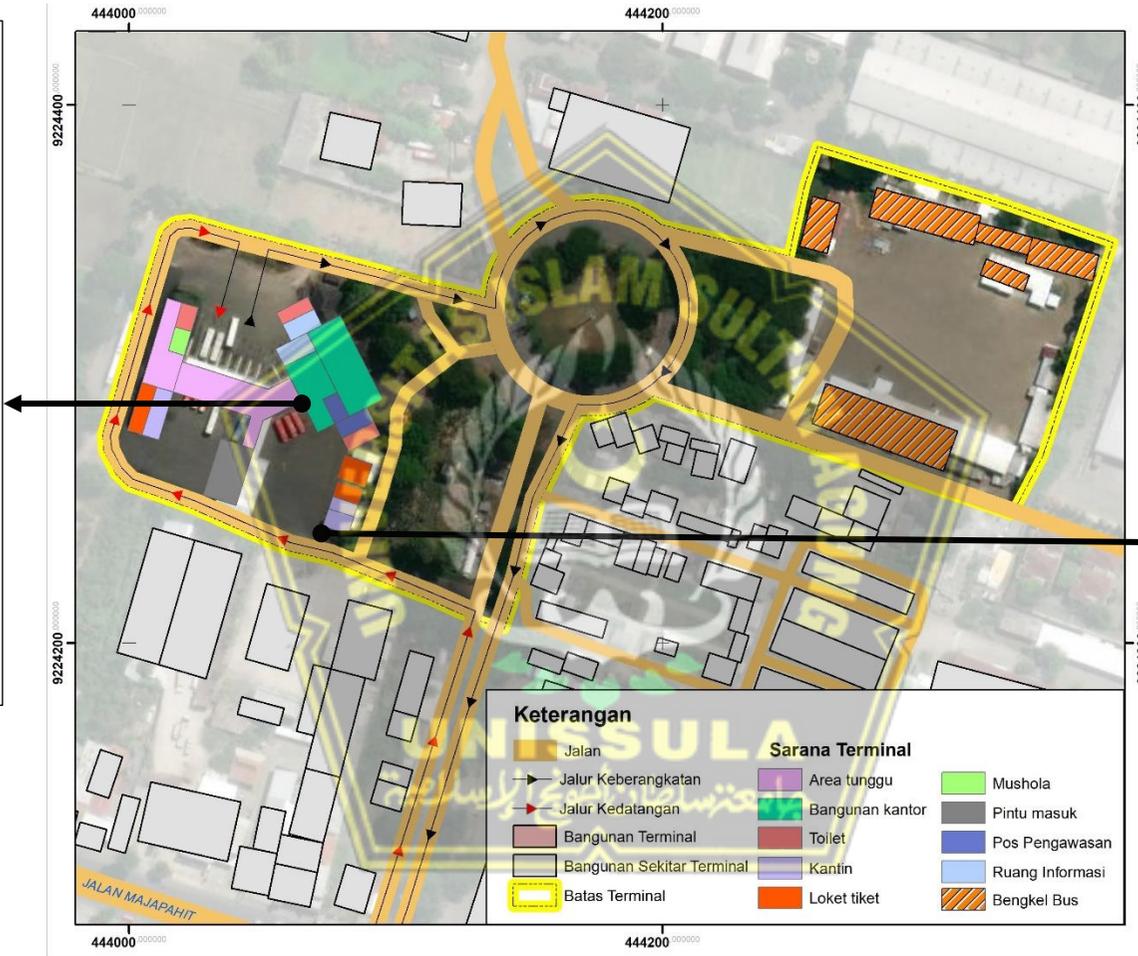
**Gambar IV.15 Diagram Hasil Kuesioner Kebisingan**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan hasil kuesioner, persepsi masyarakat terhadap kebisingan di Terminal Penggaron yaitu kadang-kadang menimbulkan kebisingan, dengan persentase responden sebesar 56%. Kebisingan di Terminal Penggaron terjadi disaat banyak bus yang *nge-time* atau mengantri penumpang. Selain itu, kebisingan juga terjadi disaat terminal dalam kondisi ramai seperti musim mudik. Sebanyak 39% responden menyatakan meskipun kadang-kadang menimbulkan kebisingan namun kebisingan masih wajar. Selebihnya, 5% responden menyatakan jika Terminal Penggaron tidak menimbulkan kebisingan.



Tempat sampah sering penuh dan berserakan jarang diambil petugas kebersihan



Tempat sampah area kantin sering penuh dan jarang diambil petugas

**Gambar IV.16** Peta Pelayanan Kelestarian Lingkungan

Sumber: Survei Primer, 2023

## 4.2 Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Terminal Penggaron.

### 4.2.1 Fasilitas Utama

Persepsi masyarakat yang akan diketahui dari fasilitas utama yaitu meliputi jalur pemberangkatan, bangunan kantor, dan tempat tunggu penumpang/pengantar. Untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap fasilitas utama tersebut, dapat dilihat pada tabel hasil kuesioner di bawah:

**Tabel IV.7 Hasil Kuesioner Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Utama**

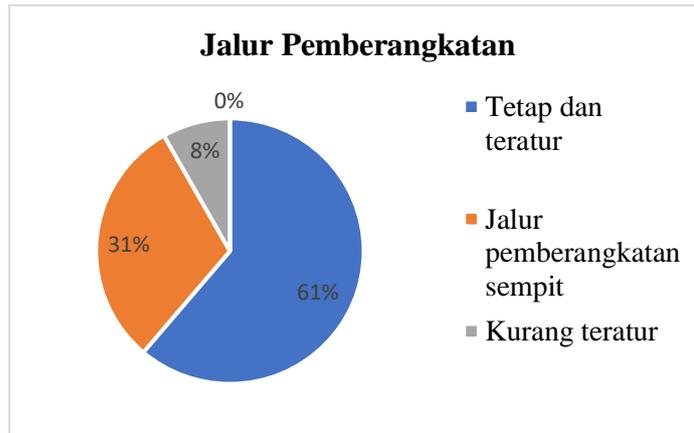
No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
16	Bagaimana kondisi jalur pemberangkatan kendaraan umum ?	60	30	8	0	98
		61,2%	30,6%	8,2%	0%	100%
17	Bagaimana kondisi bangunan kantor ?	5	59	34	0	98
		5,1%	60,2%	34,7%	0%	100%
18	Bagaimana ketersediaan tempat tunggu penumpang/pengantar ?	60	2	6	30	98
		61,2%	2%	6,1%	30,6%	100%

Sumber: Survei Primer, 2023

Hasil kuesioner menginformasikan bahwa persepsi masyarakat untuk jalur pemberangkatan masuk kategori sangat baik, sedangkan untuk bangunan kantor masyarakat berpersepsi termasuk kategori baik dan kategori untuk ketersediaan tempat tunggu penumpang pengantar yaitu sangat baik. Dengan demikian fasilitas utama Terminal Penggaron rata-rata dalam kategori sangat baik. Berikut merupakan penjelasan masing-masing fasilitas utama:

#### a. Jalur pemberangkatan kendaraan umum

Berikut merupakan diagram hasil kuesioner jalur pemberangkatan kendaraan umum di Terminal Penggaron:



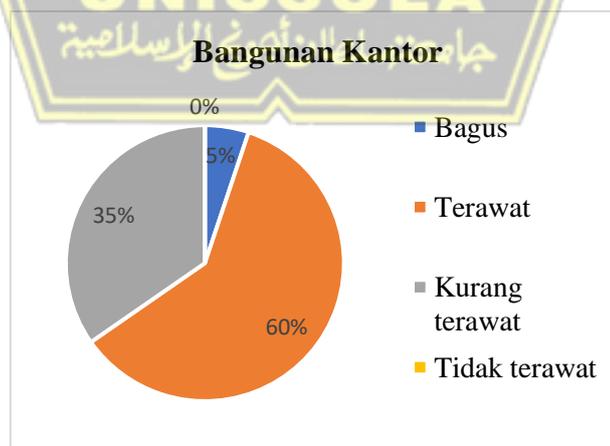
**Gambar IV.17 Diagram Hasil Kuesioner Jalur Pemberangkatan**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner jalur pemberangkatan, sebagian besar responden (61%) menyatakan bahwa jalur pemberangkatan sudah tetap dan sudah teratur. Hal ini dikarenakan, pintu keluar Terminal Penggaron memiliki lebar yang cukup luas pemberangkatan kendaraan umum teratur. Sebanyak 31% responden menyatakan jika jalur pemberangkat sempit, karena memang pada kondisi eksisting banyak kendaraan umum yang diparkir pada jalur pemberangkatan untuk nge-time. Selebihnya, 8% responden masyarakat berpersepsi jalur pemberangkatan kurang teratur.

**b. Bangunan kantor**

Hasil kuesioner mengenai bangunan kantor di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut:



**Gambar IV.18 Diagram Hasil Kuesioner Bangunan Kantor**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Hasil kuesioner pada bangunan kantor menunjukkan bahwa sebesar 59% responden berpersepsi jika bangunan kantor Terminal Penggaron terawat, sedangkan 38% responden menyatakan jika bangunan kantor kurang terawat dan hanya 3% responden yang mengaku kondisi bangunan kantor bagus. Kondisi bangunan kantor dapat disimpulkan bahwa kurang bagus namun terawat.

**c. Tempat Tunggu Penumpang/Pengantar**

Hasil kuesioner persepsi masyarakat mengenai tempat tunggu penumpang/pengantar di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut ini:



**Gambar IV.19 Diagram Hasil Kuesioner Tempat Tunggu**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Ketersediaan tempat tunggu menurut sebagian masyarakat sudah tersedia cukup banyak (61% responden), namun sebanyak 31% responden menyatakan jika tempat duduk masih kurang. Hal dikarenakan tempat tunggu di Terminal Penggaron. Tempat duduk yang bagian barat memang sering penuh karena banyak pedagang asongan dan awak kendaraan yang juga duduk di tempat tersebut, sehingga terdapat penumpang tidak mendapat tempat duduk. Sebagian kondisi tempat duduk yang rusak menjadi alasan tempat tunggu masih kurang.

#### 4.2.2 Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang Terminal Penggaron yang akan ditanyakan kepada responden meliputi toilet, musholla, kios/kantin, ruang pengobatan, ruang informasi, dan jaringan telekomunikasi. Hasil kuesioner mengenai fasilitas penunjang berdasarkan persepsi masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.8 Hasil Kuesioner Persepsi Terhadap Fasilitas Penunjang**

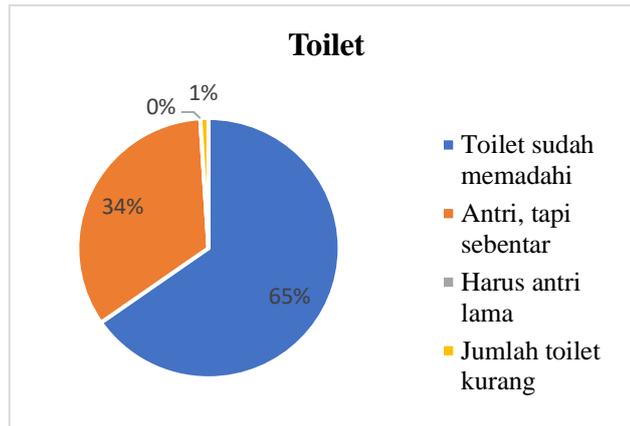
No	Pertanyaan	Kategori				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
19	Bagaimana ketersediaan kondisi toilet ?	64	33	0	1	98
		65,3%	33,7%	0%	1%	100%
20	Bagaimana kondisi kantin di dalam terminal ?	0	67	13	18	98
		0%	68,4%	13,3%	18,4%	100%
21	Bagaimana ruang pengobatan ?	5	21	10	62	98
		5,1%	21,4%	10,2%	63,3%	100%
22	Bagaimana kondisi ruang informasi ?	13	49	5	31	98
		13,3%	50%	5,1%	31,6%	100%
23	Bagaimana kualitas jaringan telekomunikasi yang ada di terminal ?	36	44	18	0	98
		36,7%	44,9%	18,4%	0%	100%

Sumber: Survei Primer, 2023

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat disimpulkan bahwa fasilitas penunjang Terminal Penggaron menurut persepsi masyarakat adalah baik. Penjelasan masing-masing parameter fasilitas penunjang dapat dilihat pada deskripsi dan diagram berikut:

##### a. Toilet

Hasil kuesioner persepsi masyarakat mengenai fasilitas toilet di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut ini:



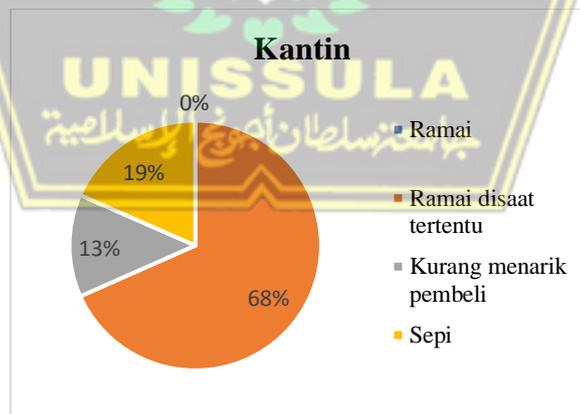
**Gambar IV.20 Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Toilet**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram diatas, persepsi sebagian besar masyarakat (65%) menunjukkan bahwa fasilitas toilet di Terminal Penggaron dalam kondisi sangat baik, sehingga ketersediaan maupun kondisi toilet sudah memadai. Hal ini dikarenakan jumlah toilet sudah cukup memadai dan terdapat petugas kebersihan yang berjaga. Sebanyak 34% responden menyatakan toilet dalam kondisi baik karena jika terminal dalam keadaan ramai harus mengantri namun sebentar.

#### **b. Kantin**

Hasil kuesioner persepsi masyarakat mengenai fasilitas kantin di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut ini:



**Gambar IV.21 Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Kantin**

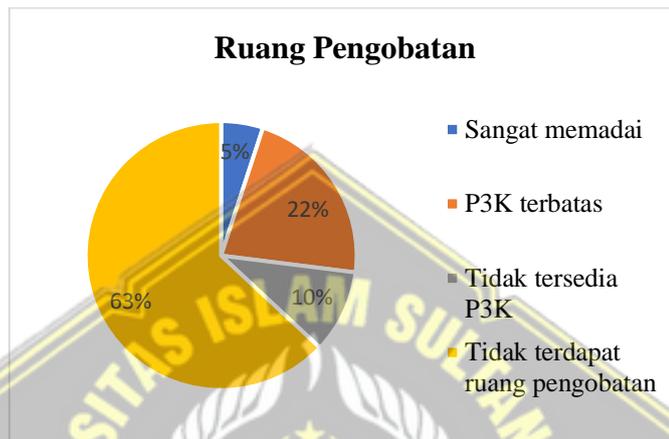
*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram hasil kuesioner mengenai fasilitas kios/kantin, sebanyak 69% responden menyatakan bahwa kios/kantin di Terminal Penggaron ramai disaat tertentu. Kios/kantin ramai jika terminal juga sedang ramai, seperti

pada waktu musim liburan, lebaran atau mudik dan *weekend*. Pada saat hari-hari biasa kios/ kantin cenderung sepi, dengan persentase jawaban responden 18%. Selain itu, 13% responden menyatakan bahwa kios/kantin kurang menarik minat pembeli karena barang dagangan monoton sehingga pembeli kurang tertarik.

### c. Ruang Pengobatan

Hasil kuesioner persepsi masyarakat mengenai fasilitas penunjang berupa ruang pengobatan di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut ini:



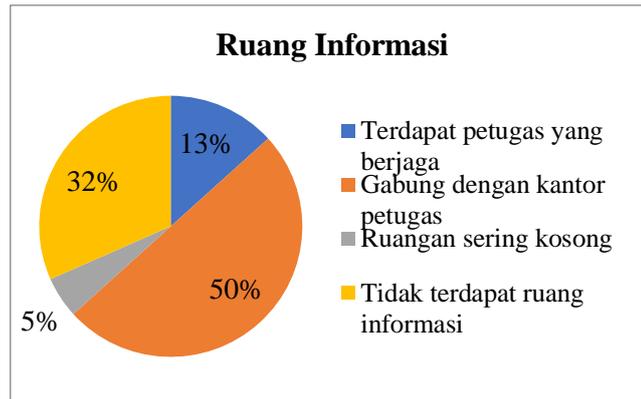
**Gambar IV.22 Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Pengobatan**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Hasil kuesioner mengenai ruang pengobatan di Terminal Penggaron menunjukkan bahwa sebanyak 63% responden menyatakan ruang pengobatan buruk. Hal ini dikarenakan penyediaan layanan kesehatan maupun pengobatan hanya dilakukan pada waktu-waktu tertentu, selain itu ketersediaan obat juga masih terbatas. Sebanyak 22% masyarakat menyatakan jika ruang pengobatan cukup baik, 10% responden berpersepsi ruang pengobatan kurang baik dan selebihnya 5% responden menyatakan baik.

### d. Ruang Informasi

Hasil kuesioner persepsi masyarakat mengenai fasilitas penunjang berupa ruang informasi di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut ini:



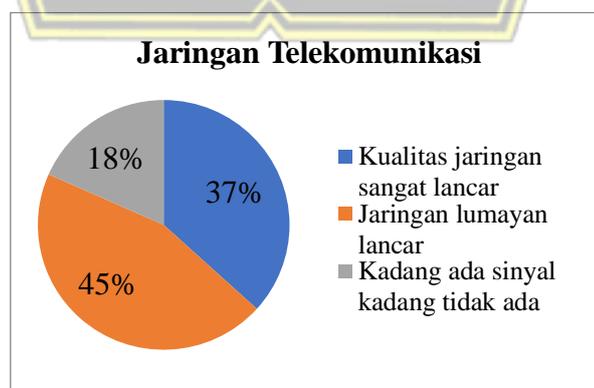
**Gambar IV.23 Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Ruang Informasi**

*Sumber: Survei Primer, 2023*

Persepsi masyarakat terhadap ruang informasi di Terminal Penggaron berdasarkan hasil kuesioner adalah cukup baik, dengan kata lain ruang informasi gabung dengan kantor petugas. Sebanyak 32% responden menyatakan jika ruang informasi tidak tersedia. Hal ini dikarenakan mereka tidak mengetahui jika ruang informasi memang digabung dengan kantor petugas dan petunjuk ruangan mengenai keberadaan ruang informasi kurang informatif. Sebanyak 13% responden yang sudah mengetahui adanya ruang informasi menyatakan jika terdapat petugas yang berjaga, selebihnya 13% responden menyatakan ruangan sering kosong.

**e. Kualitas Jaringan Telekomunikasi**

Hasil kuesioner persepsi masyarakat mengenai fasilitas penunjang berupa kualitas jaringan telekomunikasi di Terminal Penggaron dapat dilihat pada diagram berikut ini:



**Gambar IV.24 Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Jaringan Telekomunikasi**

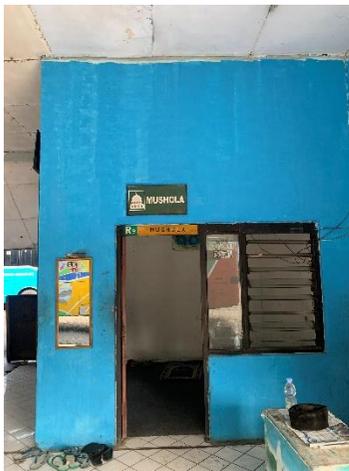
*Sumber: Survei Primer, 2023*

Berdasarkan diagram diatas, jawaban responden mengenai jaringan telekomunikasi dengan persentase paling tinggi yaitu jaringan di Terminal Penggaron lumayan lancar. Jawaban tersebut termasuk dalam pilihan baik. Dapat disimpulkan bahwa jaringan telekomunikasi di Terminal Penggaron tidak mengalami *blank spot* (tidak ada sinyal). Selain itu penyediaan layanan *WiFi* dapat melancarkan kegiatan telekomunikasi para masyarakat terminal.

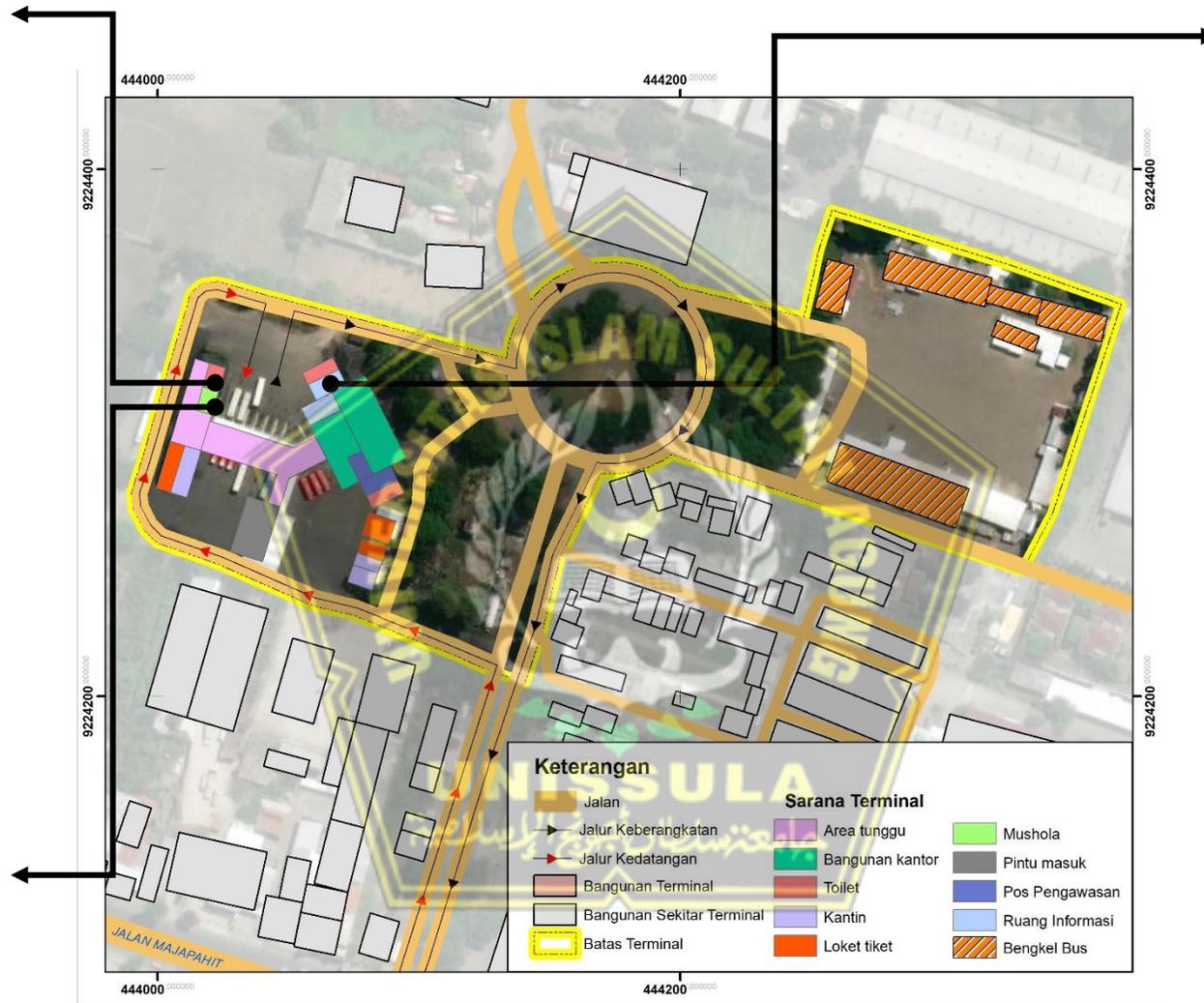




Kondisi toilet yang selalu dijaga oleh petugas



Ruangan mushola yang kecil dan sempit



Gambar IV.25 Peta Fasilitas Penunjang Terminal Penggaron

Sumber: Survei Primer, 2023



Ruang informasi Terminal Penggaron



Kantin Terminal Penggaron yang sepi pengunjung

### 4.3 Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron

Analisis dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron. Jawaban hasil kuesioner yang memiliki persentase paling tinggi pada masing-masing pertanyaan akan diberi skor berdasarkan kategori sesuai skala likert. Penelitian ini terdapat satu variable, yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal tipe B. Berikut merupakan hasil skoring masing masing pertanyaan pada variabel persepsi terhadap pelayanan Terminal Penggaron:

**Tabel IV.9**  
**Skoring Persepsi Terhadap Pelayanan Terminal**

Indikator	Parameter	(%) Tertinggi	Kategori	Skor
Keselamatan	Tersedianya lajur pejalan kaki penumpang	36%	Kurang baik	2
	Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	37%	Baik	3
Keamanan	Ketersediaan kondisi keamanan dan petugas keamanan bagi supir	53%	Baik	3
Kehandalan	Informasi kedatangan dan keberangkatan bus, penjualan tiket bus	42%	Baik	3
Kenyamanan	Ketersediaan tempat duduk dan area ruang tunggu	51%	Kurang baik	3
	Toilet bersih dan tidak berbau	40%	Baik	3
	Fasilitas peribadatan/mushola bersih dan tidak berbau	60%	Kurang baik	2
	Tersedianya kantin	42%	Baik	3
	Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan	58%	Kurang baik	2
	Tersedianya area merokok	46%	Baik	3
	Kondisi lampu penerangan jalan	45%	Kurang baik	2
Kemudahan/ keterjangkauan	Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	52%	Sangat baik	4
	Tersedianya tempat penitipan barang	41%	Kurang baik	3
Kelestarian lingkungan	Pencemaran sampah	39%	Kurang baik	2
	Kebisingan	55%	Baik	3
<b>Jumlah</b>				<b>41</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Tabel hasil skoring diatas merupakan rangkuman hasil jawaban kuesioner dengan persentase tertinggi pada setiap parameter. Pada variabel persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal, persentase tertinggi hanya terdapat pada kategori “sangat baik”, “baik” dan “kurang baik”. Kategori “sangat baik” meliputi parameter ketersediaan tempat parkir kendaraan. Kemudian, kategori “baik” meliputi parameter ketersediaan fasilitas keselamatan jalan, kondisi keamanan terminal, informasi kedatangan dan keberangkatan bus, toilet bersih dan tidak berbau, fasilitas peribadatan dan lainnya. Sedangkan kategori “kurang baik” dihasilkan oleh parameter; lajur pejalan kaki, ketersediaan tempat duduk dan area tunggu, tempat istirahat awak kendaraan, ketersediaan tempat penitipan barang, pencemaran sampah.

**Tabel IV.10 Rangkuman Skoring Pelayanan**

Kategori	Skor	Persentase (%)
Sangat Baik	4	10%
Baik	27	66%
Kurang Baik	10	24%
Buruk	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Berdasarkan rangkuman skoring pelayanan, dapat disimpulkan bahwa 66% persepsi masyarakat menyatakan pelayanan Terminal Penggaron “baik” dan 24% menyatakan “kurang baik”.

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item =  $4 \times 15 = 60$  (jika semua menjawab “sangat baik”). Jumlah skor yang didapat dari variabel lokasi terminal adalah 77.

Untuk hasil skoring jawaban kuesioner persepsi masyarakat terhadap fasilitas Terminal Penggaron dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.11  
Skoring Persepsi Terhadap Fasilitas Terminal Pengaron**

Indikator	Parameter	(%) Tertinggi	Kategori	Skor
Fasilitas utama	Jalur pemberangkatan	61%	Sangat Baik	<b>4</b>
	Bangunan kantor	59%	Baik	<b>3</b>
	Tempat tunggu penumpang/pengantar	61%	Sangat Baik	<b>4</b>
Fasilitas penunjang	Toilet	65%	Sangat Baik	<b>4</b>
	Musholla	39%	Baik	<b>3</b>
	Kios/ kantin	68%	Baik	<b>3</b>

Indikator	Parameter	(%) Tertinggi	Kategori	Skor
	Ruang pengobatan	63%	Buruk	1
	Ruang informasi	50%	Baik	3
	Jaringan telekomunikasi	45%	Baik	3
<b>Jumlah</b>				<b>28</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Persepsi masyarakat terhadap fasilitas terminal tersusun atas dua indikator, yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Tabel di atas merupakan hasil skoring kuesioner yang memiliki persentase paling tinggi pada masing-masing pertanyaan mengenai fasilitas Terminal Penggaron. Terdapat 3 kategori yang persentasenya paling tinggi, yaitu kategori “sangat baik” dengan parameter jalur pemberangkatan, tempat tunggu dan toilet. Kategori “baik” dengan parameter (bangunan kantor, kios/kantin, ruang informasi dan jaringan telekomunikasi) sedangkan kategori “buruk” dengan parameter ruang pengobatan.

**Tabel IV.12 Rangkuman Skoring Fasilitas**

Kategori	Skor	Persentase (%)
Sangat Baik	12	43%
Baik	15	54%
Kurang Baik	-	-
Buruk	1	3%
<b>Jumlah</b>	28	100%

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan rangkuman skoring fasilitas, dapat disimpulkan bahwa 43% masyarakat menyatakan fasilitas Terminal Penggaron “sangat baik, 54% persepsi masyarakat menyatakan “baik” dan 3% menyatakan “buruk”.

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item =  $4 \times 9 = 36$  (jika semua menjawab “sangat baik”). Jumlah skor yang didapat dari variabel lokasi terminal adalah 28.

#### 4.4 Analisis Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron

Berikut merupakan tabel hubungan persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal Penggaron

**Tabel IV.13 Hasil Analisis Hubungan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron**

		Keselamatan	Keamanan	Kehandalan	Kenyamanan	Kemudahan	Kelestarian Lingkungan	Fasilitas Utama	Fasilitas Penunjang
Keselamatan	Pearson Correlation	1	,019	,028	,136	,203*	,047	,096	,010
	Sig. (2-tailed)		,855	,784	,181	,045	,646	,347	,924
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Keamanan	Pearson Correlation	,019	1	-,017	,136	-,051	,002	,122	,084
	Sig. (2-tailed)	,855		,870	,183	,615	,981	,230	,411
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kehandalan	Pearson Correlation	,028	-,017	1	,020	,225*	,085	,041	,005
	Sig. (2-tailed)	,784	,870		,843	,026	,404	,686	,964
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kenyamanan	Pearson Correlation	,136	,136	,020	1	,106	-,039	,170	,152
	Sig. (2-tailed)	,181	,183	,843		,300	,706	,094	,135
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

Kemudahan	Pearson Correlation	,203*	-,051	,225*	,106	1	,035	,078	-,047
	Sig. (2-tailed)	,045	,615	,026	,300		,729	,447	,649
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kelestarian Lingkungan	Pearson Correlation	,047	,002	,085	-,039	,035	1	,116	,323**
	Sig. (2-tailed)	,646	,981	,404	,706	,729		,254	,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Fasilitas Utama	Pearson Correlation	,096	,122	,041	,170	,078	,116	1	,462**
	Sig. (2-tailed)	,347	,230	,686	,094	,447	,254		,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Fasilitas Penunjang	Pearson Correlation	,010	,084	,005	,152	-,047	,323**	,462**	1
	Sig. (2-tailed)	,924	,411	,964	,135	,649	,001	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

Jika nilai Sig. (2-tailed). <0,05 disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel diatas, dari tabel diatas dapat diketahui bahwa yang memiliki hubungan adalah:

- a. **Fasilitas Utama** terhadap kenyamanan.
- b. **Fasilitas Penunjang** terhadap kelestarian lingkungan.
- c. **Keselamatan** terhadap kemudahan/keterjangkauan.

d. **Kehandalan** terhadap kemudahan/keterjangkauan

#### 4.5 Hasil Temuan Studi

Hasil temuan studi penelitian merupakan rangkuman yang didapat dari analisis di atas. Penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penggaron” ini terdapat dua variable, yaitu persepsi terhadap pelayanan terminal dan persepsi terhadap fasilitas terminal tipe B. Hasil temuan studi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

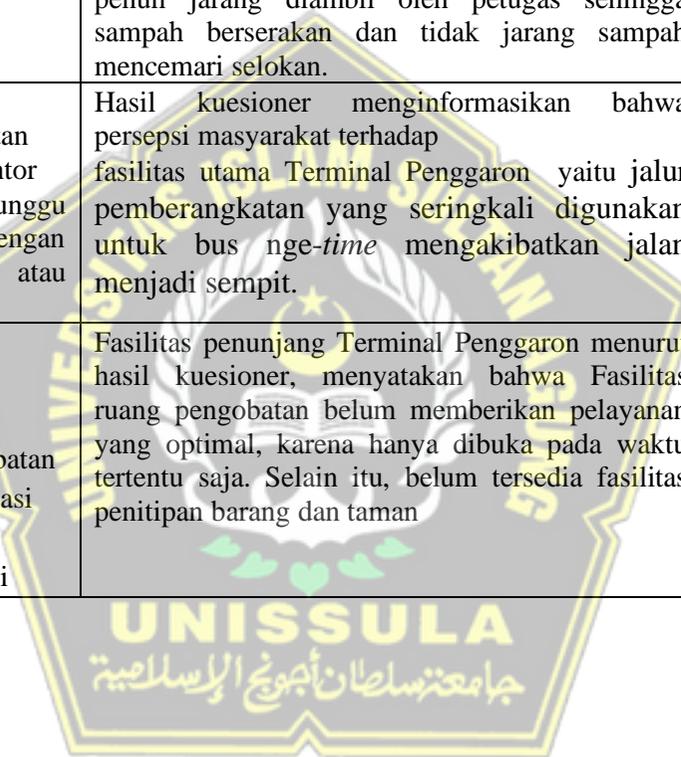
**Tabel IV.14 Hasil Temuan Studi**

Variable	Indikator	Parameter	Temuan Studi	Kesimpulan
Persepsi Terhadap Pelayanan Terminal	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tersedianya lajur pejalan kaki</li> <li>▪ Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)</li> </ul>	Masyarakat mengeluhkan lajur pejalan kaki yang seharusnya menjadi lajur pejalan kaki yang aman dan nyaman ternyata disalahgunakan para ojek parkir motor mereka untuk menunggu penumpang.	Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron yaitu 66% masyarakat menyatakan “baik”, 24% persepsi masyarakat menyatakan “kurang baik”. Dengan demikian persentase yang paling tinggi yaitu “baik”.
	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tersedianya pos keamanan</li> <li>▪ Ketersediaan petugas keamanan</li> </ul>	Kondisi keamanan yang berada di Terminal Penggaron yang kondusif dan aman dikarenakan terdapat petugas keamanan yang berjaga dan bersiaga.	

Variable	Indikator	Parameter	Temuan Studi	Kesimpulan
	Kehandalan/ Keteraturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan</li> <li>▪ Loket penjualan tiket tetap dan teratur</li> </ul>	Berdasarkan persepsi masyarakat, Loket tiket bus Terminal Penggaron memberikan informasi jelas terhadap keberangkatan dan kedatangan bus, dan juga penjualan tiket bus. Memudahkan para penumpang untuk membeli tiket dan mengetahui informasi terhadap bus yang akan dinaiki.	
	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ketersediaan ruang tunggu</li> <li>▪ Toilet bersih dan tidak berbau yang</li> <li>▪ Peribadatan/mushola bersih dan tidak berbau</li> <li>▪ Tersedianya kantin</li> <li>▪ Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan</li> <li>▪ Tersedianya area merokok</li> </ul>	Menurut persepsi masyarakat bahwa kenyamanan yang berada di Terminal Penggaron rata-rata kurang nyaman seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang sebagian rusak, toilet yang bau karena tidak terdapat pengharum toilet, mushola yang sempit dan alat ibadah kurang tertata rapi, tempat istirahat awak kendaraan yang sempit tidak sebanding dengan jumlah supir bus yang berada.	
	Kemudahan/ Keterjangkauan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tersedianya tempat parkir kendaraan umum</li> <li>▪ Tersedianya tempat penitipan barang</li> </ul>	Ketersediaan tempat parkir Terminal Penggaron menurut persepsi masyarakat yaitu cukup luas. Tempat parkir di Terminal Penggaron mampu menampung 50 bus. Untuk tempat penitipan barang yang dimiliki Terminal Penggaron kotor dan para penumpang kesusahan untuk menitipkan barang bawaannya.	
	Kelestarian	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pencemaran</li> </ul>	Tempat sampah di Terminal Penggaron belum	

Variable	Indikator	Parameter	Temuan Studi	Kesimpulan
	Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sampah</li> <li>▪ Kebisingan</li> </ul>	dikelola dengan baik karena ketika tempat sampah penuh jarang diambil oleh petugas sehingga sampah berserakan dan tidak jarang sampah mencemari selokan.	
Fasilitas Terminal	Fasilitas Utama	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jalur pemberangkatan</li> <li>▪ Bangunan kantor</li> <li>▪ Tempat tunggu penumpang/pengantar dan/ atau penjemput</li> </ul>	Hasil kuesioner menginformasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap fasilitas utama Terminal Penggaron yaitu jalur pemberangkatan yang seringkali digunakan untuk bus <i>nge-time</i> mengakibatkan jalan menjadi sempit.	Persepsi masyarakat terhadap fasilitas Terminal Penggaron yaitu, 54% persepsi masyarakat menyatakan “baik” dan 3% menyatakan “buruk”. Dengan demikian persentase yang paling tinggi yaitu “baik”.
	Fasilitas Penunjang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toilet</li> <li>▪ Musholla</li> <li>▪ Kios/kantin</li> <li>▪ Ruang pengobatan</li> <li>▪ Ruang informasi</li> <li>▪ Jaringan telekomunikasi</li> </ul>	Fasilitas penunjang Terminal Penggaron menurut hasil kuesioner, menyatakan bahwa Fasilitas ruang pengobatan belum memberikan pelayanan yang optimal, karena hanya dibuka pada waktu tertentu saja. Selain itu, belum tersedia fasilitas penitipan barang dan taman	

Sumber: Hasil Analisis, 2023



Berdasarkan tabel temuan studi, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron adalah “baik”. Hasil tersebut didapat dari analisis per parameter, kemudian disimpulkan menjadi per variabel, dan menghasilkan kategori “baik” adalah persentase yang paling tinggi. Persepsi masyarakat yang menyatakan pelayanan dan fasilitas Terminal Penggaron “baik” sehingga dapat dinyatakan dalam persepsi positif.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron memberikan informasi bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait parameter pelayanan dan fasilitas di Terminal Penggaron. Permasalahan-permasalahan yang merupakan hasil dari persepsi masyarakat diantaranya yaitu ketersediaan lajur pejalan kaki yang tidak digunakan sesuai fungsinya. Letak pintu keluar Terminal Penggaron berada di Jalan Terminal yang merupakan jalan dengan lebar luas namun terkadang menjadi sempit dikarenakan dipenuhi angkutan yang nge-time sehingga sering terjadi antrean kendaraan saat jam sibuk dan saat lalulintas padat. Tempat sampah yang sering penuh menyebabkan sampah berserakan sehingga terdapat pencemaran sampah yang mencemari saluran air dan saluran air macet.

Permasalahan terkait fasilitas utama diantaranya adalah terdapat parkir sembarang pada jalur pemberangkatan sehingga mengganggu aktivitas kendaraan umum. Selain itu, penyediaan tempat tunggu penempatannya masih kurang tepat dan sebagian tempat duduk rusak sehingga ada yang selalu penuh dan ada yang jarang ditempati. Peralatan ibadah pada fasilitas peribadatan musholla masih belum memadai. Pelayanan pada fasilitas ruang pengobatan belum terlaksanakan dengan baik, karena ruang pengobatan hanya dilakukan pada saat tertentu dan tidak dibuka setiap saat, di samping itu obat-obatan yang tersedia masih terbatas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan secara ringkas dan menjawab tujuan penelitian yang telah selesai dilakukan pada bab sebelumnya. Analisis penelitian meliputi dua variabel, yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal dan persepsi masyarakat terhadap fasilitas terminal. Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron

- Persepsi masyarakat terhadap keselamatan Terminal Penggaron dari sisi positif menunjukkan bahwa fasilitas keselamatan jalan seperti rambu, marka, penerangan jalan yang dimiliki Terminal Penggaron itu sudah cukup baik sedangkan dari sisi negatif menunjuk pada ketersediaan lajur pejalan kaki kurang baik yang dikarenakan lajur pejalan kaki disalahgunakan menjadi parkir oleh para ojek dan angkot yang *nge-time*.
- Persepsi masyarakat mengenai keamanan Terminal Penggaron menunjukkan sisi positif yaitu kondisi keamanan yang kondusif dan terdapat juga petugas keamanan yang berjaga dan selalu bersiaga mengecek kondisi sekitar Terminal.
- Persepsi masyarakat mengenai kehandalan/keteraturan di Terminal Penggaron yaitu baik. Dari segi positif, memudahkan para penumpang membeli tiket dan kondisi loket penjualan sudah sangat baik, sedangkan untuk segi negatif bus terkadang tidak datang tepat waktu sesuai jadwal karena suatu masalah yang ada di jalan seperti macet dan bus mogok.
- Persepsi masyarakat mengenai kenyamanan di Terminal Penggaron dari sisi positif yaitu kantin di terminal tersedia banyak dan cukup bersih sehingga pengguna tidak bingung untuk memilih makan ataupun berbelanja, area tunggu di terminal juga luas. Namun dari sisi negatifnya adalah kenyamanan di Terminal Penggaron kurang nyaman karena tempat duduk di area tunggu sebagian rusak, toilet di Terminal

Penggaron agak bau karena kurangnya pengharum toilet, tempat istirahat supir sempit memberikan kesan kurang nyaman.

- Persepsi masyarakat terhadap kemudahan/keterjangkauan, khususnya mengenai ketersediaan tempat parkir Terminal Penggaron yaitu sangat memadai. Dengan luas lahan yang luas mampu menampung kendaraan pribadi maupun bus yang menunggu penumpang
- Persepsi masyarakat terhadap kemudahan/keterjangkauan, dari sisi positif yaitu Terminal Penggaron menyediakan tempat parkir dengan luas 1560m<sup>2</sup> mampu menampung hingga 50 bus AKDP. Sisi negatifnya adalah tidak adanya tempat penitipan barang yang membuat para penumpang kesusahan ketika hendak menitipkan barang bawaannya
- Persepsi masyarakat mengenai persampahan di Terminal Penggaron kurang baik. Masyarakat mengungkapkan bahwa tempat sampah sering penuh karena jarang diambil oleh petugas, sehingga sampah berserakan di bawah tempat sampah. Kebisingan yang berasal dari Terminal Penggaron menurut masyarakat kadang-kadang bising, meskipun bising namun kebisingan masih wajar.

## 2. Persepsi masyarakat terhadap fasilitas Terminal Penggaron

- Persepsi masyarakat mengenai fasilitas utama di Terminal Penggaron yang meliputi beberapa fasilitas yaitu jalur pemberangkatan sudah tertib dan teratur, kondisi bangunan kantor menurut masyarakat kondisi terawat serta fasilitas tempat tunggu di Terminal Penggaron menurut persepsi masyarakat tersedia cukup banyak.
- Persepsi masyarakat mengenai fasilitas utama di Terminal Penggaron dari sisi positif adalah kondisi bangunan kantor yang terawat dan jalur pemberangkatan sudah tertib karena pintu masuk di Terminal Penggaron memiliki lebar 7 meter yang memudahkan akses jalur pemberangkatan. Dari sisi negatifnya adalah fasilitas tempat tunggu yang sebagian tempat duduk yang rusak dan sering dipakai para supir untuk tiduran.
- Persepsi masyarakat Terminal Penggaron terhadap fasilitas penunjang yang tersedia meliputi toilet, musholla, kios/kantin, ruang pengobatan, ruang informasi dan jaringan telekomunikasi. Kondisi toilet umum

menurut persepsi masyarakat sudah baik, sedangkan pada fasilitas musholla masyarakat merasa peralatan ibadah masih kurang memadai. Masyarakat terminal menyatakan jika keadaan kios/kantin ramai disaat tertentu, yaitu saat musim mudik, liburan dan akhir pekan. Fasilitas ruang pengobatan di Terminal Penggaron berdasarkan persepsi masyarakat masih buruk, karena layanan pengobatan hanya dilaksanakan pada waktu tertentu dan obat yang tersedia masih terbatas. Masyarakat menyatakan keberadaan ruang informasi masih bergabung dengan kantor petugas, di samping itu petunjuk ruangan kurang informatif. Terakhir, kualitas jaringan telekomunikasi menurut persepsi masyarakat yaitu jaringan lumayan lancar.

Berdasarkan kesimpulan diatas secara fungsi Terminal Penggaron belum terlalu optimal dikarenakan masih banyak kurangnya secara pelayanan dan fasilitas di Terminal Penggaron sendiri. Kurang adanya fasilitas pengobatan, tempat tunggu yang sebagian rusak dan Terminal Penggaron masih terlihat sepi pengunjung.

Beberapa hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap beberapa warga yang sering menggunakan moda transportasi umum di Terminal Penggaron menuturkan bahwa keberadaan Terminal Penggaron di Kota Semarang bermanfaat untuk masyarakat yang ingin menggunakan transportasi umum tetapi masyarakat seringkali tidak mengikuti peraturan karena mereka lebih suka menunggu angkutan umum di pinggir jalan. Posisi terminal yang terlalu jauh dari pintu masuk mengakibatkan masyarakat ogah berjalan ke dalam terminal. Menurut mereka untuk berjalan masuk ke dalam Terminal Penggaron terlalu membuat mereka kelelahan.

## **5.2. Saran**

Saran dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak terkait. Pihak yang dituju dalam saran penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Penggaron adalah masyarakat pengguna terminal yang meliputi pengunjung, pedagang dan awak kendaraan, serta pemerintah dan pengelola Terminal Penggaron (Dinas Perhubungan Kota Semarang). Berikut merupakan saran yang dapat dijadikan sebagai masukan oleh pihak terkait :

### **5.2.1. Saran untuk pemerintah dan pengelola Terminal Penggaron**

- Hasil observasi dan hasil kuesioner menunjukkan bahwa beberapa fasilitas yang belum tersedia dan belum berfungsi dengan optimal, sehingga perlu penyediaan fasilitas-fasilitas yang seharusnya tersedia pada terminal tipe B namun belum tersedia di Terminal Penggaron seperti taman dan ruang penitipan barang. Selain itu juga perlu peningkatan pelayanan fasilitas yang belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat seperti penyediaan peralatan ibadah dan ruang pengobatan;
- Adanya parkir sembarangan oleh ojek, penjemput dan pengantar, maka pengelola Terminal Penggaron perlu menerapkan peraturan mengenai penertiban parkir agar parkir lebih tertata dan teratur, tidak memakan jalur pemberangkatan. Dengan demikian ketersediaan lahan maupun *space* dalam terminal lebih luas;
- Adanya sampah yang berserakan sampai menyumbat selokan, maka persampahan di Terminal Penggaron agar lebih dikelola dengan baik. Petugas kebersihan harus memperhatikan kebersihan sampah dan tempat sampah supaya tidak ada lagi sampah yang berserakan.
- Penyelenggaraan sosialisasi oleh pengelola Terminal Penggaron kepada masyarakat mengenai peraturan maupun kebijakan yang telah dibuat agar lebih ditaati. Selain itu bisa juga dibuat himbauan dalam bentuk tertulis seperti brosur, papan informasi dan lain-lain.

### **5.2.2. Saran untuk masyarakat pengguna Terminal Penggaron**

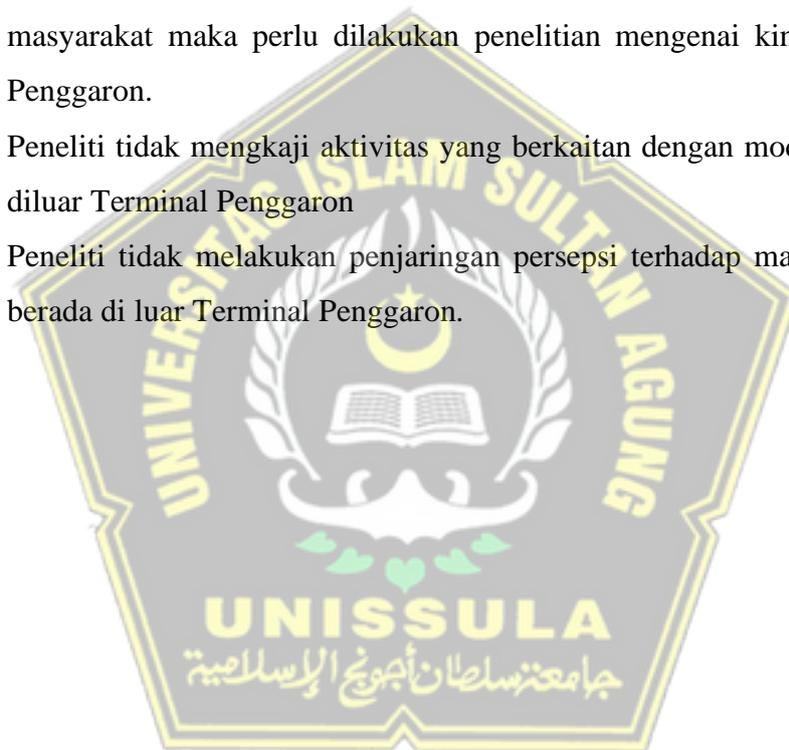
- Masyarakat terminal yang meliputi penumpang, awak kendaraan, pedagang, petugas dan pengantar/penjemput diharapkan dapat menjaga keamanan dan ketertiban Terminal Penggaron agar tercipta keadaan yang aman dan tertib.
- Pengantar, penjemput maupun ojek diharapkan agar memarkirkan kendaraan pribadi pada tempat parkir yang telah disediakan sehingga tidak lagi parkir pada jalur pemberangkatan kendaraan umum.

- Masyarakat atau penumpang serta pengguna jasa transportasi di Terminal Penggaron supaya naik dan turun kendaraan umum pada tempatnya agar tidak mengganggu aktivitas lain.

### 5.3. Rekomendasi

Rekomendasi merupakan masukan untuk studi lanjutan yang berkaitan dengan fokus maupun lokus penelitian. Berdasarkan proses penyusunan laporan, tentunya terdapat kelemahan dalam penelitian ini. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dapat membahas lebih rinci mengenai :

- Dengan adanya penelitian ini yang membahas mengenai persepsi masyarakat maka perlu dilakukan penelitian mengenai kinerja Terminal Penggaron.
- Peneliti tidak mengkaji aktivitas yang berkaitan dengan moda transportasi diluar Terminal Penggaron
- Peneliti tidak melakukan penjangkaran persepsi terhadap masyarakat yang berada di luar Terminal Penggaron.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2014). *Manajemen Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Adisasmita, R., Adisasmita, S. (2012). *Manajemen Transportasi Darat*. Makasar: Graha Ilmu
- Adisasmita, S. (2011). *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Adrianto, B. (2006). Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Prasarana Dasar Permukiman yang Bertumpu Pada Swadaya Masyarakat di Kota Magelang. *Tesis*. Semarang: Pasca Sarjana PWK UNDIP
- Akbar, S. E. (2018). Evaluasi Kapasitas dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani. *Tugas Akhir*. Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Astuti, P., dkk (2018) Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Saintis*. Volume 18 Nomor 2. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Islam Riau.
- Bungin, Burhan. (2014). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Fidel Miro. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, S. (1986). *Metodologi Research Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset
- Handayani, M., dkk. (2020) Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo. *Jurnal Untidar*. Volume 04 Nomor 1. Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tidar.
- Handyaningrat, (2002). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Cv Haji Masagung
- Hikmah., E. (2013). Persepsi Tokoh Masyarakat Tentang Remaja Hamil di Luar Nikah. *Skripsi*. Malang: Fakultas Psikologi UIN Malang
- Kartono, Gulo, (1987) dalam Ardianto 2006. Persepsi dan Partisipasi Masyarakat terhadap Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) di Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung.
- Manullang, (2009). *Dasar-Dasar Manajemen*. Gajah Mada University Press.

- Maskan, M., (2014) Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*. Volume 1 Nomor 1. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Morlok, EK. (2005). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Nawawi, Martini (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nopemberi, A., Suprpti, A. (2015). Persepsi Masyarakat Terhadap Keberadaan Signage (Studi Kasus Jalan Tjilik Riwut di Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah). *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Kerekayasaan*. Magister Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro.
- Pangalila, W. M., dkk. (2018). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum di Terminal Malalayang Manado. *Jurnal Tekno*. Volume 16 Nomor 70. Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Prasetya, O. W., dkk (2014). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil*. Volume 1 Nomor 3. Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
- Sari, N. R., Karnaen, I. A., (2020). Persepsi Penumpang Terhadap Yogyakarta Internasional Airport Kulon Progo. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Volume 13, Nomor 2. Prodi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kerdiantaraan.
- Sedata, C. P., Susi, S. (2019). Analisis Fasilitas Terminal Penggaron Kota Semarang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Siswanto. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sobri, dkk. (2009). *Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta : Multi Pressind.
- Sudarji. (2013). Persepsi Masyarakat Pada Partai Politik Terhadap Perilaku Pemilih Dalam Pemilu Legislatif 2009 Di Kecamatan Bancar Kabupaten Tuban. *Tesis*. Surabaya: UIN Sunan Ampel

- Sudarji. (2013). Persepsi Masyarakat Pada Partai Politik Terhadap Perilaku Pemilih Dalam Pemilu Legislatif 2009 Di Kecamatan Bancar Kabupaten Tuban. *Tesis*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Supardi. (2013). *Kinerja Guru*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Susanto. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Partisipasi Mereka Dalam Program Csr Pt Holcim Indonesia Tbk – Cilacap Plant. *Jurnal*. Yogyakarta: Sosiologi UAJ
- Terry, G. R. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB
- Warpani, S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Terminal\\_Penggaron](https://id.wikipedia.org/wiki/Terminal_Penggaron)
- <https://jateng.tribunnews.com/2017/11/17/terminal-penggaron-harus-diperbaiki-seusai-terboyo-tidak-lagi-difungsikan-untuk-bus-akdp>
- <https://www.suaramerdeka.com/semarang-roya/pr-04112356/aktivitas-terminal-penggaron-berangsurangsur-ramai>
- <https://www.republika.co.id/berita/ozrqna409/jadwal-pemindahan-terminal-terboyo-terancam-mundur>

