

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Terminal Rajabasa, Bandar Lampung

Hana Vera Santiti¹⁾

Rahayu Sulistyorini²⁾

Siti Anugrah Mulya Putri Ofrial³⁾

Dwi Herianto⁴⁾

Abstract

Rajabasa Station is a bus station in Bandar Lampung City and is a land transportation center in Lampung Province. Judging from the aspect of the station function as a infrastructure of land transportation providers, Rajabasa station has not operated optimally. This study aims to find out what are the factors that affect the level of effectiveness of Station Type A Rajabasa and determine the right solution in optimizing the station function again. Data collection methods are carried out using questionnaire and documentation methods, then analyzed using index analysis methods. From the results of this study, it was found that the average index value for station facility factors and station environmental conditions had the lowest value. This shows that these factors are the main factors that cause the inefficiency of Rajabasa Type A Station. In addition, the existence of shadow stations outside Rajabasa Station and AKAP buses that have had their respective puls along the Sumatran cause the use of the station to be less and less effective.

Keywords: Rajabasa Station, Station effectiveness, questionnaire, index analysis, instrument validity.

Abstrak

Terminal Rajabasa merupakan terminal bus di Kota Bandar Lampung dan menjadi pusat transportasi darat di Provinsi Lampung. Ditinjau dari aspek fungsi terminal sebagai prasarana penyedia transportasi darat, Terminal Rajabasa belum beroperasi secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat efektivitas Terminal Tipe A Rajabasa dan menentukan penyelesaian yang tepat dalam mengoptimalkan kembali fungsi terminal. Metode pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis indeks. Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa nilai indeks rata-rata untuk faktor fasilitas terminal dan kondisi lingkungan terminal memiliki nilai paling rendah. Hal ini, menunjukkan bahwa faktor tersebut merupakan faktor utama yang menyebabkan ketidakefektifan Terminal Tipe A Rajabasa. Selain itu, adanya terminal-terminal bayangan di luar Terminal Rajabasa dan bus-bus AKAP yang telah memiliki pul masing-masing di sepanjang jalan lintas Sumatera menyebabkan penggunaan terminal semakin tidak efektif.

Kata kunci: Terminal Rajabasa, efektivitas terminal, kuesioner, analisis indeks, validitas instrumen.

¹⁾ Mahasiswa pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lampung.

²⁾ Staf pengajar pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lampung. Jalan. Prof. Sumantri Brojonegoro 1. Gedung Meneng Bandar Lampung.

³⁾ Staf pengajar pada Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Lampung. Jalan Prof. Sumantri Brojonegoro 1. Gedung Meneng Bandar Lampung.

⁴⁾ Staf pengajar pada Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Lampung. Jalan Prof. Sumantri Brojonegoro 1. Gedung Meneng Bandar Lampung.

1. PENDAHULUAN

Provinsi Lampung secara geografis berada pada posisi strategis sebagai pintu gerbang utama Pulau Sumatera bagian selatan yang menghubungkan antara Pulau Jawa dengan Pulau Sumatera. Berdasarkan kondisi tersebut, peran transportasi sangatlah penting sebagai faktor penggerak perkembangan Provinsi Lampung, salah satunya adalah transportasi darat. Dalam upaya memaksimalkan peranan transportasi darat diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Adapun salah satu prasarana transportasi darat yang perlu diperhatikan adalah terminal.

Terminal Rajabasa adalah sebuah terminal bus di Kota Bandar Lampung, Lampung. Terminal ini merupakan salah satu terminal tipe A yang menjadi pusat transportasi darat di Provinsi Lampung. Ditinjau dari aspek fungsi terminal sebagai prasarana penyedia transportasi darat, Terminal Rajabasa belum beroperasi secara maksimal. Indikator tersebut meliputi masih ada penumpang/pengguna transportasi bus tidak tertib, proses menaikan dan menurunkan penumpang tidak pada tempatnya, fasilitas yang ada di terminal dianggap belum memenuhi standar, dan keamanan serta kenyamanan penumpang dirasa masih sangat kurang (Bustam, 2019).

Sehubungan dengan permasalahan diatas, Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas sebuah terminal seperti: fasilitas terminal, aksesibilitas, manajemen terminal, kondisi lingkungan, dan lain sebagainya (Jupriyadi *et al.*, 2013). Faktor-faktor tersebut dapat dijadikan sebagai indikator atau ukuran efektivitas sebuah terminal yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam penyelesaian masalah yang terdapat pada terminal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Efektivitas Terminal

Merujuk Iskandar dalam (Purba, 2008), ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja Terminal yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internal yang mempengaruhi efektivitas Terminal seperti: jumlah bus dalam pelayanan Terminal, kapasitas tampung bus di Terminal, tempat parkir di dalam Terminal, waktu tunggu kendaraan dalam terminal, sirkulasi arus lalu lintas dalam terminal, lamanya kendaraan yang antri pada saat memasuki dan keluar terminal, *headway* kedatangan dan keberangkatan angkutan umum yang tidak menentu, dll.

Faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas terminal seperti: akses keluar masuk menuju lokasi terminal, kondisi arus lalu lintas di sekitar terminal, struktur wilayah untuk mencapai efektifitas/efisiensi dalam pelayanan terhadap elemen perkotaan dan biaya.

2.2. Kriteria Efektivitas Terminal

Pada dasarnya efektifitas merupakan pencerminan hubungan antara fasilitas yang telah disediakan dan manfaat yang dicapai dari penyediaan fasilitas tersebut. Dalam kondisi yang ideal dan optimum dimana keluaran akhir dari penyediaan fasilitas pada lokasi pelayanan umum mempunyai arah tujuan ke dalam suatu sistem sehingga efektifitas berdasarkan tujuan dalam sistem pelayanan umum dapat dianalisa dengan kerangka yang jelas, terstruktur dan sistematis. Kriteria efektivitas terminal yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya faktor fasilitas terminal, aksesibilitas, manajemen terminal, dan kondisi lingkungan terminal (Purba, 2008).

2.3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah Angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Jauharil and Lubis, 2020). Daftar pertanyaannya dalam kuesioner dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*) dan pertanyaan tertutup (*close question*).

2.4. Populasi dan Sampel

2.4.1. Populasi

Secara umum populasi merupakan sekelompok individu dengan karakteristik serupa (*spesies*) yang hidup di tempat yang sama dan memiliki kemampuan untuk mereproduksi antara mereka sendiri. Populasi ialah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena yang terjadi. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan.

2.4.2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling*. Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode *random sampling*. Teknik *sampling* ini diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek-subjek dalam populasi dianggap sama (Jauharil and Lubis, 2020). Perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin, rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal. Rumus Slovin dapat dilihat berdasarkan notasi sebagai berikut:

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

Dimana:

N : besarnya populasi.

n : besarnya sampel.

d : tingkat kepercayaan / ketepatan yang diinginkan 10%.

2.5. Analisis Indeks

Analisis indeks jawaban per variabel ini bertujuan mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian ini. Terutama mengenai variable-variabel penelitian yang digunakan (Jauharil and Lubis 2020). Teknik *skoring* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 5 dan minimal 1, maka perhitungan indeks jawaban responden dengan rumus berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{(\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)}{5} \quad (2)$$

Dimana:

F1 : frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan,

F2 : frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan,

F3 : frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan,

F4 : frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan,

F5 : frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan.

2.6. Validitas Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kesahihan dan keandalan instrumen tersebut untuk mengambil data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini uji instrumen yang dilakukan sebagai berikut:

2.6.1. Validasi Isi (*Content validity*)

Validitas isi dapat menggunakan pendapat ahli (*expert judgement*). Dalam hal ini setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan yang berkompeten atau melalui *expert judgement*.

2.6.2. Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan sebuah pengukuran untuk menunjukkan kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya. Pengujian validitas dapat membantu kita mengetahui apakah instrumen pengumpulan data telah mewakili seluruh populasi. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid. Perhitungan korelasi *product moment* (r) menggunakan persamaan berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum x_i y_i - [\sum x_i][\sum y_i]}{\sqrt{\left\{ \left(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2 \right) \left(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2 \right) \right\}}} \quad (3)$$

Dimana:

- r = nilai korelasi *product moment*
- n = jumlah sampel
- $\sum x_i$ = jumlah skor jawaban setiap pertanyaan
- $\sum y_i$ = jumlah skor jawaban setiap responden
- $\sum x_i y_i$ = total dari hasil xy untuk semua responden

2.6.3. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat ukur terhadap derajat konsistensi dan kestabilan data yang dihasilkan dari proses pengumpulan data. Teknik pengujian reliabilitas yang banyak digunakan adalah *koefisien Alpha Cronbach*, dimana koefisien ini mampu memberikan indikasi seberapa baik instrumen saling berhubungan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai *cut off* (0,6), maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Perhitungan koefisien keandalan dengan menggunakan persamaan berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right] \quad (4)$$

Dimana:

- α = koefisien korelasi
- k = jumlah butir pertanyaan
- n = jumlah responden
- σ^2 = varian butir
- $\sum \sigma^2$ = varian total
- $\sum x_i$ = jumlah skor jawaban setiap pertanyaan

2.6.4. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji *kolmogorof-smirnof* dengan melihat nilai dari nilai *kolmogorof-smirnof* z . Jika nilai *kolmogorof-smirnof* z hitung lebih kecil dari nilai *kolmogorof-smirnof* tabel, maka dapat dinyatakan variabel instrumen kuesioner tersebut berdistribusi normal.

2.6.5. Uji Kecukupan Data

Pengujian kecukupan data bertujuan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil telah mencukupi dan mewakili keadaan populasi yang sebenarnya. Pengujian ini dilakukan pada masing-masing atribut pertanyaan dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat ketelitian 5%. Jika nilai $N' < N$, maka data kuesioner yang digunakan telah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan.

Perhitungan jumlah data yang dibutuhkan (N') dengan persamaan berikut:

$$N' = \left(\frac{\frac{k}{s} \sqrt{N \sum x_i^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right)^2 \quad (5)$$

Dimana:

- N' : jumlah pengamatan yang seharusnya dilakukan.
 k : tingkat keyakinan (95% = 2)
 s : derajat ketelitian
 N : jumlah data pengamatan
 x : data pengamatan

3. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Terminal Tipe A Rajabasa, yang terletak di Jl. ZA. Pagar Alam, Rajabasa, Kec. Rajabasa, kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Yang berada pada koordinat -05° 22' 02" LS dan 105° 14' 16" BT.

3.2. Waktu Penelitian

Pengambilan data dilakukan pada hari yang berbeda yaitu 1 hari pada hari kerja (*weekday*) dan 1 hari pada akhir pekan (*weekend*).

3.3. Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Adapun data primer berupa kondisi *existing* Terminal Tipe A Rajabasa dan pendapat atau informasi para responden yaitu dengan melakukan wawancara terstruktur (dengan kuesioner) kepada para pengguna jasa angkutan umum dan para penyedia jasa angkutan umum di Terminal Tipe A Rajabasa. Sementara, data sekunder berupa data atau informasi yang diperoleh dari dinas dan instansi terkait, rujukan yang berupa hasil studi atau penelitian sebelumnya, dan dari tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian ini.

3.4. Prosedur Penelitian

Berikut adalah beberapa prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Melakukan studi literatur.
2. Melakukan survei pendahuluan dan menentukan waktu penelitian.

3. Penyusunan kuesioner.
4. Penentuan jumlah responden.
5. Pengambilan data di Terminal Rajabasa dan terminal bayangan dengan menggunakan kuesioner.
6. Proses pengolahan data.
7. Analisis data menggunakan analisis indeks.
8. Pengujian validitas instrumen data kuesioner.
9. Menentukan kesimpulan akhir.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

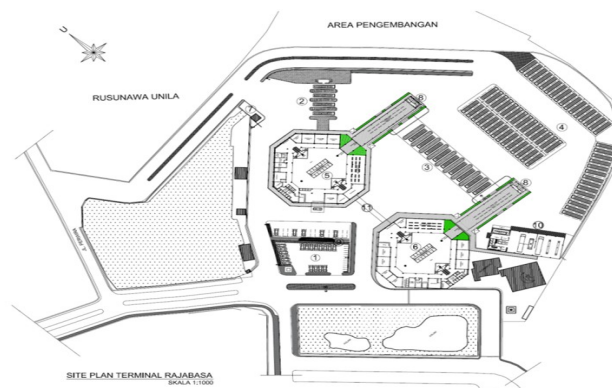
4.1. Data Umum

Total wilayah keseluruhan terminal Rajabasa seluas 12.000 M². Jumlah SDM 52 Orang, terdiri dari 25 ASN dan 27 PPNPN.



Gambar 1. Luas Terminal Rajabasa. (sumber : Data Terminal Rajabasa tahun 2017).

4.2. Site Plan Terminal Tipe A Rajabasa



Gambar 2. Site Plan Terminal Tipe A Rajabasa. (sumber : Data Terminal Tipe A Rajabasa tahun 2018).

Keterangan:

- | | | |
|----|----------------------|-------------------------|
| a. | Luas lahan | : 40,780 m ² |
| b. | Luas bangunan | : 6,673 m ² |
| c. | Luas bangunan kantor | : 140 m ² |
| d. | Jalur kedatangan | : 4 lajur |

- e. Jalur keberangkatan : 7 lajur
- f. Ruang tunggu penumpang : 400 m²
- g. Lahan parkir kendaraan : 3200 m²

4.3. Fasilitas Terminal Tipe A Rajabasa

Sejak terbentuknya Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah VI Provinsi Bengkulu dan Lampung pada awal tahun 2018, Terminal Tipe A Rajabasa mengajukan beberapa program pembenahan dan penataan fasilitas terminal. Kondisi fasilitas setelah adanya pembenahan dan penataan terlihat lebih tertata dan bersih. Fasilitas yang ada di Terminal Tipe A Rajabasa diantaranya: lajur pejalan kaki, jalur keberangkatan, jalur kedatangan, ruang tunggu penumpang, pos keamanan, ruang kendali dan informasi, loket penjualan tiket, lahan parkir kendaraan roda 2, lahan parkir kendaraan roda 4, lahan parkir kendaraan umum, masjid, rumah makan, fasilitas kesehatan, toilet/WC, dan papan informasi (Peraturan Menteri RI, 2015).

4.4. Analisis Indeks Jawaban Responden per Variabel

4.4.1. Indeks Jawaban Responden Tentang Fasilitas Terminal

Tabel 1. Indeks Jawaban Responden Tentang Fasilitas Terminal

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks
		STB	TB	C	B	SB		
1	Fasilitas lajur pejalan kaki	2	42	73	58	1	305,4	61,1
2	Jalur evakuasi	1	43	91	38	3	291,8	58,4
3	Fasilitas Kesehatan	1	37	92	44	2	300,0	60,0
4	Fasilitas pemeriksaan serta perbaikan ringan kendaraan umum	1	24	94	51	0	304,0	60,8
5	Kantor penyelenggara terminal dan ruang kendali	1	14	56	82	23	304,8	61,0
6	Ruang tunggu bagi penumpang dan ruang istirahat bagi pengemudi kendaraan umum	1	30	85	57	3	309,9	62,0
7	Fasilitas penunjang terminal (toilet, tempat ibadah, rumah makan, dll)	0	35	64	66	11	302,0	60,4
Jumlah							2117,9	423,6
Rata-rata							302,6	60,5

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai fasilitas terminal adalah sedang dengan angka indeks sebesar 60,5. Hal ini memberikan indikasi bahwa fasilitas yang ada di Terminal Rajabasa belum cukup baik ataupun belum cukup maksimal dalam pengelolaannya. Fasilitas yang ada di Terminal Rajabasa sudah cukup memadai ditambah setelah adanya perbaikan di beberapa bagian, akan tetapi akibat adanya covid-19 dan beberapa faktor lainnya menyebabkan aktivitas di Terminal Rajabasa menjadi sepi, sehingga fasilitas terminal yang ada belum dapat dipergunakan dengan maksimal.

4.4.2. Indeks Jawaban Responden Tentang Aksesibilitas

Tabel 2. Indeks Jawaban Responden Tentang Aksesibilitas

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks
		STB	TB	C	B	SB		
1	Letak jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan umum	0	13	58	100	5	355,1	71,0
2	Tempat parkir yang memadai, aman, nyaman, dan mudah diakses	1	19	59	85	12	350,0	70,0
3	Kemudahan saat naik dan turun kendaraan	1	9	63	90	13	359,7	71,9
4	Kemudahan berpindah dari satu moda ke moda transportasi lain	0	23	77	65	11	336,4	67,3
5	kemudahan kendaraan saat masuk dan keluar terminal	0	5	69	86	16	364,2	72,8
Jumlah							1765	353
Rata-rata							353	71

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai aksesibilitas adalah tinggi dengan angka indeks sebesar 71. Hal ini memberikan indikasi bahwa kemudahan sirkulasi di wilayah terminal sudah cukup baik.

4.4.3. Indeks Jawaban Responden Tentang manajemen terminal

Tabel 3. Indeks Jawaban Responden Tentang manajemen terminal

No.	Indikator	Skor					Jml	Indeks
		STB	TB	C	B	SB		
1	Pelayanan dari petugas operator terminal	0	18	78	71	9	340,3	68,1
2	Loket penjualan tiket	1	9	83	72	11	347,2	69,4
3	Informasi tarif, waktu, serta jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	1	35	83	50	7	315,3	63,1
4	Ketepatan jadwal dan waktu tunggu keberangkatan (headway)	1	34	63	67	11	330,1	66,0
Jumlah							1333,0	266,6
Rata-rata							333,2	66,6

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai manajemen terminal adalah sedang dengan angka indeks sebesar 66,6. Hal ini memberikan indikasi bahwa manajemen Terminal Rajabasa sudah cukup baik. Pengaturan sirkulasi kendaraan pada terminal sudah cukup teratur. Penataan ruang dan pemanfaatan lahan sudah mulai

dioptimalkan dengan melakukan pembenahan pada beberapa ruangan seperti ruang tunggu, ruang pengendali, lajur keberangkatan/kedatangan, dan rumah makan.

4.4.4. Indeks Jawaban Responden Tentang kondisi lingkungan

Tabel 4. Indeks Jawaban Responden Tentang kondisi lingkungan

No.	Indikator	Skor					Jml	Indeks
		STB	TB	C	B	SB		
1	Pos dan petugas keamanan yang menjaga ketertiban terminal	1	21	64	80	10	343,8	68,8
2	Lampu penerangan terminal dan sekitarnya	3	34	86	47	6	310,8	62,2
3	Kebersihan terminal	4	56	85	32	3	292,0	58,4
4	Kenyamanan saat berada di terminal dan di dalam kendaraan umum	3	26	106	38	3	306,8	61,4
Jumlah							1253,4	250,7
Rata-rata							313,4	62,7

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kondisi lingkungan terminal adalah sedang dengan angka indeks sebesar 62,7. Hal ini memberikan indikasi bahwa kondisi lingkungan di dalam maupun di sekitar terminal sudah cukup nyaman dan aman. Adanya pos dan penjaga keamanan saat ini menjadikan terminal lebih aman.

4.5. Uji Kualitas Data

4.5.1. Validasi isi (*Content Validity*)

Hasil konsultasi dengan dosen pembimbing, pakar ahli transportasi dan polisi yang bertugas di Terminal Tipe A Rajabasa menyatakan bahwa kuesioner dapat digunakan dalam penelitian dengan perbaikan sesuai saran yang diberikan.

4.5.2. Uji Validitas Data

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap variabel fasilitas terminal, aksesibilitas, manajemen terminal, dan kondisi lingkungan, dari keseluruhan indikator pada masing-masing variabel di dapatkan nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel yang ditentukan (nilai r hitung > nilai r tabel). Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing indikator variabel dinyatakan valid.

4.5.3. Uji Reliabilitas

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel. Pada setiap variabel didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai *cut off* yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,6. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.5.4. Uji Normalitas

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai D_{max} sebesar 0,154. Nilai *kolmogorov-smirnof* tabel untuk $\alpha = 0,05$, $n = 20$, diperoleh nilai $k = 0,294$. Karena *kolmogorov-smirnof* z hitung lebih kecil dari nilai *kolmogorov-smirnof* tabel $0,154 < 0,294$, maka dapat dinyatakan variabel instrumen kuesioner tersebut berdistribusi normal.

4.5.5. Uji kecukupan kuesioner

Berdasarkan pengolahan data didapatkan nilai $N' < N$, sehingga data kuesioner yang digunakan telah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan.

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas memiliki nilai rata-rata sebesar 71, variabel fasilitas terminal memiliki nilai indeks rata-rata sebesar 60,5, variabel manajemen terminal memiliki nilai indeks rata-rata sebesar 66,6, dan variabel kondisi lingkungan memiliki nilai indeks rata-rata sebesar 62,7.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai indeks rata-rata variabel manajemen terminal dan kondisi lingkungan memiliki nilai yang paling rendah. Terminal Rajabasa ini sebenarnya sudah memiliki fasilitas yang sangat memadai, terlebih setelah adanya beberapa renovasi pada sebagian bangunan terminal. Namun, kenyataan di lapangan fasilitas yang ada belum dipergunakan secara maksimal. Pelayanan dari petugas terminal dan pelayanan pembelian tiket sudah cukup baik. Namun, adanya beberapa calo yang masih berkeliaran mengakibatkan calon penumpang merasa kurang nyaman saat berada di terminal. Kenyamanan dan kebersihan lingkungan terminal masih belum optimal. Penerangan di daerah terminal juga masih sangat kurang. Selain itu, adanya terminal bayangan dan pol bus di sepanjang jalan Lintas Sumatera menyebabkan penumpang mulai enggan untuk memasuki Terminal Rajabasa.

Pada penelitian sebelumnya telah dilakukan survei mengenai kepuasan pelayanan Terminal Rajabasa Tipe A Bandar Lampung yang menyimpulkan bahwa kenyamanan penumpang dalam berinteraksi di terminal dan pelayanan petugas kepada penumpang memiliki nilai kepuasan yang paling rendah (Bustam, 2019). Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 60% yang berarti cukup puas. Penilaian atribut dengan nilai kepuasan terendah sebesar 2,82, yaitu petugas yang bersungguh-sungguh membantu penumpang terminal. Penilaian atribut kepentingan terendah sebesar 3,68, yaitu kenyamanan penumpang dalam berinteraksi di terminal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa nilai indeks rata-rata untuk faktor fasilitas terminal dan kondisi lingkungan terminal memiliki nilai terendah. Hal ini menunjukkan bahwa faktor tersebut merupakan faktor utama yang menyebabkan ketidakefektifan Terminal Tipe A Rajabasa.

Selain itu, faktor lain yang menyebabkan ketidakefektifan terminal adalah adanya terminal-terminal bayangan di luar Terminal Rajabasa, bus-bus AKAP yang telah memiliki pool masing-masing di sepanjang jalan lintas Sumatera, dan akibat adanya pandemi *Covid-19* juga mengakibatkan Terminal Tipe A Rajabasa semakin ditinggalkan oleh pengguna jasa angkutan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustam, H.A., 2019. Analisis Fungsi dan Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Rajabasa (Studi Kasus Terminal Tipe A Rajabasa Kota Bandar Lampung). Universitas Lampung.
- Jauharil, G. and Lubis, R.N., 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk Air Minum dalam Kemasan (AMDK) AYIA CUP 240 ml, Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Sains dan Teknologi*, 20 (1), 1–5.
- Jupriyadi, Fahmi, K., and Ariyanto, A., 2013. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Pematang Puti. *Jurnal Mahasiswa Teknik UPP*, 1 (1), 1–10.
- Peraturan Menteri RI, 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (PM Nomor 132 tahun 2015)*. Jakarta.
- Purba, D., 2008. Analisis Prioritas Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama (Studi Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar). Universitas Sumatera Utara, Medan.

