

Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Aset Fasilitas Terminal Ciroyom di Kota Bandung

User Perceptions of Facility Asset Performance Ciroyom Terminal in Bandung City

Annisa Miraj Nabila^{1,a)} & Tri Setyowati^{2,b)}

¹⁾Program Studi Manajemen Aset, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Kota Bandung.

Koresponden :^{a)}annisa.miraj.mas19@polban.ac.id, & ^{b)}tri.setyowati@polban.ac.id

ABSTRAK

Terminal adalah salah satu aset infrastruktur transportasi yang memiliki peran penting dalam pelayanan angkutan darat penumpang di Kota Bandung, seperti Terminal Ciroyom. Terminal Ciroyom merupakan salah satu terminal tipe C di Kota Bandung untuk melayani kebutuhan mobilitas masyarakat yang di dalamnya terdapat angkutan kota dalam provinsi sampai dengan angkutan pedesaan yang dikelola langsung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Kondisi eksisting terminal tersebut mengalami beberapa fenomena permasalahan yakni, kurangnya tingkat keamanan di area terminal, tidak ada pembatas antara tempat parkir kendaraan dengan area angkutan penumpang, kondisi papan informasi yang tidak terawat, lingkungan area terminal yang tidak terjaga kebersihannya, dan terdapat fasilitas yang terlihat tidak nyaman untuk memakai fasilitas tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Terminal Ciroyom di Kota Bandung berdasarkan penilaian pengguna dengan menggunakan teori (Fernando et al, 2019; Ikhlaq et al, 2017; Hernandez & Monzon, 2016) yang terdiri dari dimensi *Safety & Security, Information, Access, Environment, dan Allied Facilities*. Berdasarkan analisis hasil kinerja pada Terminal Ciroyom di Kota Bandung, menunjukkan bahwa kinerja terminal tidak memenuhi standar yang berlaku. Guna meningkatkan kinerja terminal tersebut, maka perlu dilakukan adanya perbaikan fasilitas terminal agar kegiatan operasi terminal dapat berjalan dengan lancar.

Kata Kunci : infrastruktur transportasi, kinerja fasilitas, terminal angkutan.

PENDAHULUAN

Konsep pengembangan tata kota di Indonesia membutuhkan infrastruktur transportasi seperti terminal yang dapat berperan sangat penting bagi efisiensi kehidupan wilayah dan kota (Abidin, 2007). Terminal adalah tempat awal dan operasi transportasi/ trayek, maupun tempat pergantian moda yang di dalamnya termasuk fasilitas pelayanan pemeliharaan sarana transportasi (Hendarto, 2001). Terminal termasuk ke dalam aset publik berupa *infrastructure* yang dapat melayani masyarakat dalam mobilitasnya sehari-hari (Campbell dkk, 2011). Terminal angkutan yang berada di Kota Bandung dikelola dan berada di bawah tanggung jawab Dinas Perhubungan (Dishub). Terminal Tipe C menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan, dan menjadi menjadi fokus utama dikarenakan layanan moda transportasi tipe ini menjadi sebuah tumpuan masyarakat dalam melakukan mobilitasnya sehari-hari. Fungsi dari terminal tipe C ini adalah untuk melayani kendaraan angkutan umum kota dan pedesaan yang dibutuhkan dalam rangka penyediaan prasarana transportasi untuk masyarakat di Kota Bandung.

Permasalahan yang timbul pada Terminal Ciroyom memperlihatkan bahwa fasilitas keamanan, fasilitas umum, fasilitas pendukung, maupun lingkungan terminal belum sesuai dengan kriteria atau standar yang berlaku di Indonesia. Tidak ada batas antara areal parkir kendaraan dengan area angkutan penumpang yang dapat menimbulkan risiko kecelakaan. Kondisi papan informasi yang tidak terawat dengan baik sehingga para penumpang mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi. Kebersihan lingkungan terminal yang kotor disertai dengan udara yang telah terkontaminasi oleh bau sampah. Sebagian besar fasilitas terminal belum disediakan, dan kondisinya tidak nyaman bagi penumpang.

Berdasarkan indikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka diperlukan adanya penelitian pada Terminal Angkutan Umum tipe C di Kota Bandung, terutama pada Terminal Ciroyom. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja terminal tipe C di Kota Bandung sehingga untuk mewujudkan pelayanan terminal dan pengelolaan aset yang efektif dan efisien. Manfaat dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

STUDI PUSTAKA

Terminal adalah lokasi penting untuk mobilitas atau pergerakan arus manusia yang mencakup barang dan jasa. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang berfungsi untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan orang, menaikkan dan menurunkan barang, dan mengubah moda transportasi. Selain itu, terminal dapat didefinisikan sebagai salah satu fasilitas transportasi utama yang berfungsi untuk memindahkan orang, barang, dan informasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Mereka membantu proses transportasi berjalan lancar dan membangun jaringan prasarana transportasi yang kuat sehingga perjalanan lebih efisien (Pratama & Riyadi, 2017). Oleh karena itu, terminal harus dapat menampung, menata, dan melayani semua kegiatan perpindahan kendaraan, penumpang, dan barang dengan fasilitas yang ideal. Ini akan memastikan bahwa semua kegiatan dapat berjalan dengan lancar, tertib, teratur, aman, dan nyaman bagi pengguna. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, ada tiga jenis terminal dan fungsinya, yaitu:

1. Fungsi Terminal Penumpang tipe A berfungsi untuk melayani kendaraan umum yang melintasi batas negara ataupun antar kota antar provinsi.
2. Fungsi Terminal Penumpang tipe B berfungsi untuk melayani kendaraan umum yang melintasi antar kota dalam provinsi.
3. Fungsi Terminal Penumpang tipe C berfungsi untuk angkutan perkotaan atau perdesaan yang dipadukan dengan Simpul moda yang lain.

Suatu terminal perlu dilengkapi dengan adanya fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan faktor pendukung yang sangat dibutuhkan dalam pengoperasian sebuah terminal. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, penyelenggara wajib menyediakan fasilitas terminal yang telah memenuhi persyaratan keselatan dan keamanan bagi para pengguna. Penyediaan fasilitas tersebut berupa fasilitas utama dan fasilitas penunjang seperti, jalur kedatangan & keberangkatan kendaraan, ruang tunggu, rambu-rambu, papan petunjuk, toilet, pos keamanan, mushola, kios, tempat makan. Untuk memberikan pelayanan angkutan penumpang yang lebih baik maka perlu dilakukan adanya peningkatan kinerja pelayanan yang ada dengan mengoptimalkan fasilitas agar pengguna merasa nyaman ketika menggunakan terminal.

Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa (Kotler & Keller, 2016). Kegiatan yang dikenal sebagai

pengukuran kinerja aset terminal bertujuan untuk mengukur seberapa efektif suatu aset telah digunakan dan digunakan, serta untuk mengevaluasi apakah pengelolaan aset yang dimiliki telah dilaksanakan dengan baik atau tidak melalui lima dimensi: *Safety & Security, Information, Access, Environment, and Allied Facilities*.

1. Dimensi Safety & Security

Terminal merupakan titik penumpang dan barang untuk masuk maupun keluar dari sistem jaringan transportasi. Maka dari itu, perlu memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan keamanan untuk publik, sehingga pelayanan tersebut menjadi lebih baik, nyaman, aman, serta efisien, dan dapat mencegah dari adanya ancaman kecelakaan maupun kejahatan yang akan mengganggu. Faktor keamanan yang perlu diperhatikan di lingkungan terminal adalah pos jaga, *security guards*, media pengaduan, petunjuk arah evakuasi, lampu penerangan, dan peralatan darurat.

2. Dimensi Information

Informasi di lingkungan terminal merupakan aspek yang sangat dibutuhkan oleh para penumpang pada saat mereka mengunjungi tempat pemberhentian dan keberangkatan angkutan. Karakteristik penting yang perlu dimiliki oleh informasi yaitu relevansi, akurat, ketepatan waktu, dan kelengkapan. Pengukuran kinerja terminal pada dimensi *information* dapat ditinjau melalui ketersediaan papan informasi, denah terminal, dan papan petunjuk.

3. Dimensi Access

Aksesibilitas, atau kemudahan penggunaan, dari satu lokasi ke lokasi lain, baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh, adalah bagian penting dari kegiatan terminal. Aksesibilitas didefinisikan sebagai lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi umum (Fandi, 2014). Bagaimana seseorang dapat mencapai sebuah tempat tertentu disebut sebagai akses (Jian dkk, 2020). Beberapa indikator yang dapat mengukur kinerja terminal berdasarkan dimensi aksesibilitas yaitu lokasi terminal dan ketersediaan tempat parkir kendaraan.

4. Dimensi Environment

Kebersihan suatu tempat umum harus senantiasa dijaga supaya tetap bersih dan indah., salah satunya adalah prasarana terminal angkutan umum yang selalu dikunjungi oleh banyak orang. Kinerja lingkungan menggambarkan serta menilai ciri dan karakteristik aset yang relevan terhadap pengaruh lingkungan. Beberapa indikator yang dapat mengukur *environment* yaitu ketersediaan *waste disposal*, drainase, kondisi sirkulasi udara terminal, dan kebersihan area terminal.

5. Dimensi Allied Facilities

Terminal memerlukan fasilitas yang diperlukan dan dapat digunakan bagi pengguna kendaraan umum dan semua orang yang ada di terminal (Pajow dkk, 2020). Tersedianya fasilitas umum dan pendukung dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Penampilan serta kemampuan dari fasilitas yang dapat diandalkan, merupakan sebuah bukti nyata bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa/penyelenggara berjalan dengan baik. Pengukuran kinerja terminal berdasarkan dimensi *allied facilities* dapat ditinjau melalui ketersediaan ruang tunggu, mushola, toilet, jalur kedatangan & keberangkatan angkutan, restoran, dan toko.

METODE PENULISAN

Metode penulisan merupakan sebuah tahapan yang dilakukan dalam proses perancangan,

selain itu metode ini dibutuhkan guna memudahkan perancang dalam mengembangkan ide rancangan yang akan dilaksanakan. Metoda penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif. Metoda deskriptif dilakukan untuk mengumpulkan data-data eksisting yang kemudian disimpulkan berdasarkan fakta-fakta pada masa penelitian berlangsung atau masa sekarang (Sugiyama, 2008).

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode sampel non-probabilitas, yang berarti sampel diambil dari populasi berdasarkan beberapa pertimbangan sehingga tidak semua populasi dapat diambil sebagai sampel (Sugiyama, 2008). Metoda yang digunakan adalah *purposive sample* yang mengambil sampel dengan mempertimbangkan sejumlah faktor sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Kuesioner disebar langsung kepada pengguna terminal dengan jumlah responden minimal 100 orang. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Pengguna terminal yang pernah atau sedang berkunjung.
- Pengguna terminal yang berusia dewasa
- Pengguna terminal berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.

Teknik pengumpulan lainnya adalah melakukan studi dokumentasi dengan mencari data mengenai kriteria atau standar objek yang seharusnya dengan mengacu pada standar normatif yang berlaku di Indonesia yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian studi kasus ini adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan jenis data kuantitatif. Teknik kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari hasil angket atau kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui kinerja Terminal Ciroyom berdasarkan dimensi *safety & security, information, access, environment, and allied facilities* dengan menggunakan alat bantu SPSS untuk menghitung hasil kuesioner yang dibagikan kepada pengguna, dan petugas terminal. Untuk menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dilakukan dengan menentukan nilai statistik deskriptif, uji validitas, dan uji reliabilitas.

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dilakukan dengan memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian secara deskriptif menggunakan data yang didapat dengan menggunakan rumus:

$$\text{Rentang skor} = \frac{(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah})}{\text{Banyak kelas}} = \frac{5-1}{3} = 1.33 \quad \dots \quad (1)$$

Berdasarkan rumus dan perhitungan interval pada skala likert sebelumnya, dapat diketahui bahwa panjang interval memiliki nilai sebesar 1.33 sehingga indeks kelas interval dapat disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indeks Kelas Interval

Nilai	Keterangan/Kriteria
3.67 – 5.00	Baik/Memadai/Setuju
2.33 – 3.66	Cukup
< 2.32	Tidak baik/Tidak memadai/Tidak setuju

Sumber: (Sugiyono, 2017)

Pada Tabel 1 menjelaskan bahwa jika hasil olah data statistik menunjukkan nilai 3.67 - 5.00 maka kinerja terminal angkutan umum berada dalam kondisi yang sangat baik, sedangkan jika hasil olah data statistik menunjukkan nilai mean < 2.32 maka kinerja terminal angkutan dalam kondisi yang sangat buruk. Perhitungan deskriptif kedua dilakukan dengan cara menghitung standar deviasi. Standar deviasi merupakan nilai untuk mengetahui seberapa jauh variasi data terhadap nilai rata-rata.

b. Uji Validitas

Perhitungan uji validitas digunakan untuk menentukan sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu mengungkapkan apa yang dimaksudkan untuk diukur. Untuk menguji validitas penelitian ini, program SPSS digunakan. Hasil perhitungan SPSS ditunjukkan pada tabel *Item-Total Statistic*, dengan masing-masing butir pernyataan diwakili sebagai r hitung. Salah satu cara untuk mengetahui validitas data adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hasil > r tabel, maka data valid, tetapi jika r hasil < r tabel, maka data tidak valid. R tabel merupakan model angka yang digunakan untuk menguji berbagai hasil validitas dalam penelitian dengan mengacu pada rumus $df = n - 2$ dan tingkat signifikansi sebesar 5%. Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas data yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2a. Uji Validitas

No.	Dimensi	Pertanyaan	R Tabel	R Hasil	Keterangan
1. <i>Safety & Security</i>		S1	0.195	0.372	Valid
		S2	0.195	0.500	
		S3	0.195	0.705	
		S4	0.195	0.560	
		S5	0.195	0.472	
		S6	0.195	0.612	
		S7	0.195	0.668	
		S8	0.195	0.564	
2. <i>Information</i>		I9	0.195	0.670	Valid
		I10	0.195	0.460	
		I11	0.195	0.637	
		I12	0.195	0.652	
		I13	0.195	0.712	
		I14	0.195	0.737	
		I15	0.195	0.730	
		I16	0.195	0.833	
3. <i>Access</i>		I17	0.195	0.420	Valid
		A18	0.195	0.598	
		A19	0.195	0.545	
		A20	0.195	0.784	
		A21	0.195	0.726	
		A22	0.195	0.805	
		A23	0.195	0.674	
		A24	0.195	0.524	
4. <i>Environment</i>		E25	0.195	0.318	Valid

Tabel 2b. Uji Validitas

No.	Dimensi	Pertanyaan	R Tabel	R Hasil	Keterangan
		E26	0.195	0.235	
		E27	0.195	0.651	
		E28	0.195	0.484	
		E29	0.195	0.370	
		E30	0.195	0.467	
		E31	0.195	0.556	
		E32	0.195	0.565	
		E33	0.195	0.478	
		F34	0.195	0.451	
		F35	0.195	0.581	
		F36	0.195	0.455	
		F37	0.195	0.542	
		F38	0.195	0.408	
		F39	0.195	0.618	
		F40	0.195	0.499	
		F41	0.195	0.419	
		F42	0.195	0.410	
		F43	0.195	0.267	
5.	<i>Allied Facilities</i>	F44	0.195	0.617	
		F45	0.195	0.550	
		F46	0.195	0.448	
		F47	0.195	0.340	
		F48	0.195	0.202	Valid
		F49	0.195	0.253	
		F50	0.195	0.230	
		F51	0.195	0.477	
		F52	0.195	0.290	
		F53	0.195	0.693	

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas pada seluruh butir pertanyaan yang diajukan kepada responden melalui kuesioner dapat dinyatakan valid karena perhitungan r hasil lebih besar dari r tabel. Nilai r tabel yang digunakan untuk ukuran sampel sebanyak 102 (df=100) adalah 0.195.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama dan akan menghasilkan data yang reliable ataupun sebaliknya. Uji reliabilitas dibantu dengan menggunakan program SPSS dan melihat hasil output SPSS pada tabel *Reliability Statistic* untuk mengetahui nilai *Cronbach Alpha* yang dinyatakan sebagai r Alpha yang dapat dikatakan reliabel jika nilai r Alpha > r tabel. Pengukuran reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha* yang harus diatas standar yakni 0.6 (Ghozali, 2016). Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada setiap dimensi yang disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No.	Dimensi	Item	Standar	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	<i>Safety & Security</i>	8		0.6	0.819	Reliabel
2.	<i>Information</i>	9		0.6	0.883	Reliabel
3.	<i>Access</i>	7		0.6	0.871	Reliabel
4.	<i>Environment</i>	9		0.6	0.756	Reliabel
5.	<i>Allied Facilities</i>	20		0.6	0.846	Reliabel
Uji Keseluruhan		53		0.6	0.854	Reliabel

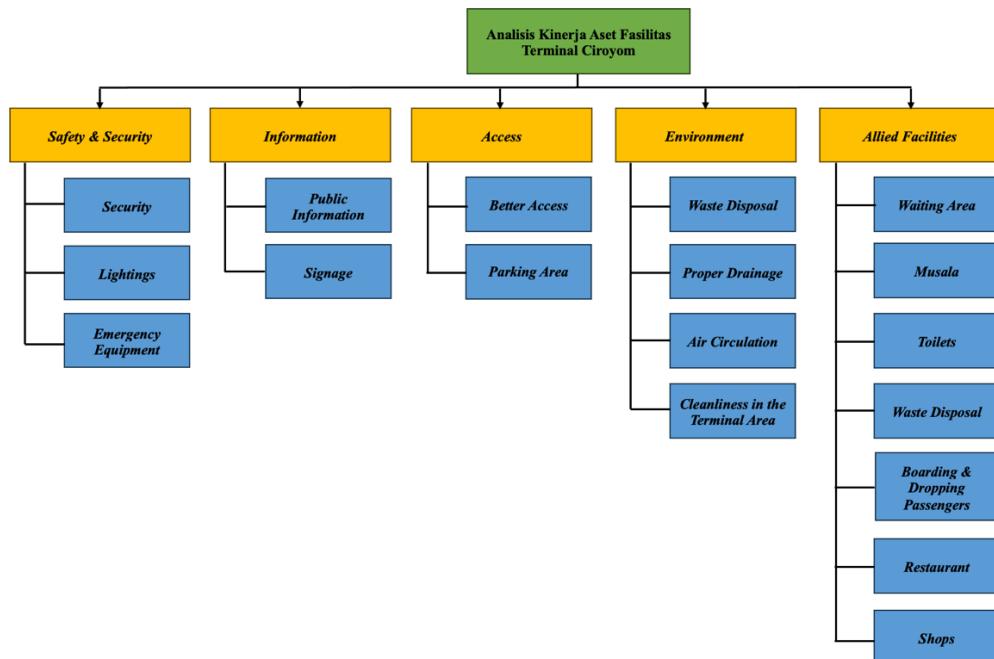
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Tabel 3 menunjukkan hasil uji reliabilitas pada dimensi pengukur kinerja terminal yang diajukan kepada responden melalui kuesioner yang dapat dinyatakan **reliabel atau andal**.

ANALISIS PENELITIAN

1. Hasil Penyusunan Instrumen Penelitian

Hasil penyusunan instrumen penelitian terdiri dari 5 dimensi meliputi *Safety & Security*, *Information*, *Access*, *Environment*, dan *Allied Facilities* (Fernando dkk, 2019; Hernández & Monzon, 2019; Ikhlaq dkk, 2017).



Gambar 1. Skema Dimensi Penelitian

Sumber: (Fernando dkk, 2019; Hernández & Monzon, 2019; Ikhlaq dkk, 2017)

Penentuan dimensi yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada kondisi yang terjadi di Terminal Ciroyom. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengumpulkan data persepsi pengguna baik kepuasan maupun harapan akan kondisi terminal angkutan di Kota Bandung.

2. Hasil Kinerja Fasilitas Terminal

Analisis data penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas terminal yang tersedia. Hasil persentase yang masuk ke dalam kategori **Sangat Tidak Baik/Tidak Baik** menunjukkan permasalahan bahwa pihak pengelola perlu melakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal. Berikut hasil analisis kinerja terminal angkutan umum tipe C di Kota Bandung berdasarkan dimensi *Safety & Security*, *Information*, *Access*, *Environment*, dan *Allied Facilities*.

a. Analisis Dimensi *Safety & Security*

Analisis kinerja berdasarkan dimensi *Safety & Security* pada terminal angkutan umum terdiri dari tiga indikator penilaian yaitu *security*, *lightings*, dan *emergency equipment*.

Tabel 4. Hasil Persepsi Pengguna pada Dimensi *Safety & Security*

Indikator	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kesimpulan
Security	Ketersediaan pos jaga	1.81	0.644	Tidak setuju
	Keterse diaan media pengaduan	1.31	0.471	Tidak setuju
	Ketersediaan arah petunjuk evakuasi	1.25	0.44	Tidak setuju
Lightings	Ketersediaan lampu penerangan	1.25	0.440	Tidak Setuju
	Penempatan lampu penerangan tepat	1.50	0.440	Tidak Setuju
	Kondisi lampu penerangan memadai	1.41	0.508	Tidak Setuju
Emergency equipment	Ketersediaan peralatan darurat	1.25	0.440	Tidak Setuju
	Kondisi peralatan darurat layak digunakan	1.16	0.369	Tidak Setuju
	Total	1.36	0.469	Tidak Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dari hasil perhitungan kuesioner persepsi pengguna yang mempunyai nilai rata-rata fasilitas keamanan paling buruk diantaranya adalah ketersediaan pos jaga yang sudah tidak digunakan kembali, lampu penerangan yang tidak memadai, serta ketersediaan peralatan darurat yang belum disediakan oleh penyelenggara. Pada Tabel 4, diketahui bahwa nilai rata-rata penilaian kinerja fasilitas di Terminal Ciroyom pada dimensi *Safety & Security* yaitu sebesar **1.36**. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian pengunjung terhadap kinerja *Safety & Security* berada dalam kategori **tidak baik/buruk**.

b. Analisis Dimensi *Information*

Analisis kinerja berdasarkan dimensi *Information* pada terminal angkutan umum terdiri dari indikator *public information*, dan *signage*. Berikut ini hasil rata-rata persepsi pengguna pada kuesioner yang disebarluaskan.

Tabel 5. Hasil Persepsi Pengguna pada Dimensi *Information*

Indikator	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kesimpulan
Public Information	Ketersediaan papan informasi	2.50	0.880	Cukup
	Papan informasi mudah dibaca	1.31	0.535	Tidak Setuju
	Kondisi papan informasi bersih	1.28	0.457	Tidak Setuju
	Lokasi papan informasi mudah dijangkau	1.44	0.619	Tidak Setuju
	<i>Schedule</i> dapat diakses melalui <i>online</i>	2.41	0.756	Cukup
	Ketersediaan denah lingkungan terminal	1.41	0.499	Tidak Setuju
Signage	Ketersediaan papan penanda	1.69	0.738	Tidak Setuju
	Kondisi papan penanda memadai	1.84	0.677	Tidak Setuju
	Lokasi papan penanda mudah ditemukan	2.09	0.818	Tidak Setuju
Total		1.77	0.664	Tidak Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dari hasil persepsi pengguna terkait dimensi *Information* yang mempunyai nilai sangat buruk tertinggi papan informasi yang kotor, lokasi yang kurang terjangkau, tidak tersedianya denah terminal, serta terbatasnya papan petunjuk yang informatif. Pada Tabel 5, diketahui bahwa nilai rata-rata penilaian kinerja fasilitas di Terminal Ciroyom pada dimensi *Information* yaitu sebesar **1.77**. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian pengunjung terhadap kinerja *Information* berada dalam kategori

tidak baik/buruk. Yang berarti penting untuk dilakukan perbaikan dan penambahan beberapa fasilitas.

c. Analisis Dimensi Access

Analisis kinerja berdasarkan dimensi *Access* pada terminal angkutan umum terdiri dari indikator *better access, dan parking area*. Berikut ini hasil rata-rata persepsi pengguna pada kuesioner yang disebarluaskan.

Tabel 6. Hasil Persepsi Pengguna pada Dimensi Access

Indikator	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kesimpulan
Better Access	Lokasi terminal mudah dijangkau	2.78	0.751	Cukup
	Lokasi terminal berada di pusat kota	2.91	0.588	Cukup
Parking Area	Ketersediaan tempat parkir	1.63	0.660	Tidak Setuju
	Ketersediaan fasilitas pendukung tempat parkir	1.47	0.507	Tidak Setuju
	Kondisi tempat parkir bersih	1.38	0.492	Tidak Setuju
	Lokasi tempat parkir mudah dijangkau	1.84	0.723	Tidak Setuju
	Tempat parkir telah terpisah antara roda dua dan roda empat	1.22	0.420	Tidak Setuju
Total		1.89	0.591	Tidak Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan hasil persepsi pengguna terhadap dimensi *Access*, nilai rata-rata paling buruk adalah tidak memiliki tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda empat yang layak, sehingga kendaraan yang masuk ke dalam area terminal memarkirkan kendaraannya di sembarang tempat dan mengakibatkan sirkulasi kendaraan terganggu. Pada Tabel 6, diketahui bahwa nilai rata-rata penilaian kinerja fasilitas di Terminal Ciroyom pada dimensi *Access* yaitu sebesar **1.89** yang menunjukkan bahwa penilaian pengunjung terhadap kinerja *Access* berada dalam kategori **tidak baik/buruk**. Hal ini penting untuk diperhatikan dikarenakan fasilitas tempat parkir merupakan salah satu pelayanan yang wajib disediakan di suatu prasarana umum.

d. Analisis Kinerja Dimensi *Environment*

Analisis kinerja berdasarkan dimensi *Environment* pada terminal angkutan umum terdiri dari indikator *waste disposal, proper drainage, air circulation, dan cleanliness in the terminal area*. Berikut ini hasil rata-rata persepsi pengguna pada kuesioner yang disebarluaskan.

Tabel 7a. Hasil Persepsi Pengguna pada Dimensi *Environment*

Indikator	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kesimpulan
Waste Disposal	Ketersediaan waste disposal	2.59	0.756	Cukup
	Proper Drainage	2.16	0.628	Tidak Setuju
Air Circulation	Kondisi drainase memadai	1.28	0.457	Tidak Setuju
	Asap kendaraan tidak menganggu aktivitas penumpang	1.19	0.397	Tidak Setuju
	Cleanliness in the terminal area	1.53	0.507	Tidak Setuju
	Ketersediaan tempat sampah	1.38	0.492	Tidak Setuju
	Kondisi lingkungan terminal bersih	1.47	0.507	Tidak Setuju

Tabel 7b. Hasil Persepsi Pengguna pada Dimensi *Environment*

Indikator	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kesimpulan
	Kondisi tempat sampah layak digunakan	1.41	0.499	Tidak Setuju
	Total	1.58	0.518	Tidak Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan hasil persepsi pengguna terhadap dimensi *Environment* nilai rata-rata paling buruk adalah kondisi kebersihan terminal yang kotor dan memprihatinkan, sehingga para pengguna merasa tidak nyaman jika berkunjung ke Terminal Ciroyom. Pada Tabel 7, diketahui bahwa nilai rata-rata penilaian kinerja fasilitas di Terminal Ciroyom pada dimensi *Environment* yaitu sebesar **1.58** yang menunjukkan bahwa penilaian pengunjung terhadap kinerja *Environment* berada dalam kategori **tidak baik/buruk**.

e. Analisis Kinerja Dimensi *Allied Facilities*

Analisis kinerja berdasarkan dimensi *Allied Facilities* pada terminal angkutan umum terdiri dari indikator *waiting area*, *masala*, *toilets*, *boarding & dropping passengers*, *restaurant*, dan *shops*. Berikut hasil rata-rata persepsi pengguna pada kuesioner terkait dimensi *Allied Facilities* pada Terminal Ciroyom.

Tabel 8. Hasil Persepsi Pengguna pada Dimensi *Allied Facilities*

Indikator	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kesimpulan
Waiting Area	Ketersediaan ruang tunggu	1.97	0.595	Tidak Setuju
	Ruang tunggu dilengkapi dengan tempat duduk yang nyaman	1.56	0.504	Tidak Setuju
	Kondisi ruang tunggu bersih	1.34	0.483	Tidak Setuju
	Lokasi ruang tunggu mudah dijangkau	1.91	0.689	Tidak Setuju
Masala	Ketersediaan mushola	2.56	0.878	Cukup
	Kondisi mushola bersih	1.69	0.644	Tidak Setuju
	Ketersediaan arah kiblat	1.41	0.499	Tidak Setuju
	Ketersediaan tempat wudhu	1.66	0.653	Tidak Setuju
Toilets	Ketersediaan toilet umum	2.63	0.609	Cukup
	Kondisi toilet bersih	1.59	0.560	Tidak Setuju
	Toilet telah dipisah antara toilet pria dan Wanita	1.28	0.457	Tidak Setuju
	Ketersediaan toilet penyandang disabilitas	1.28	0.581	Tidak Setuju
	Toilet dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap	1.19	0.397	Tidak Setuju
Boarding & Dropping Passengers	Ketersediaan jalur kedatangan & keberangkatan	2.44	0.619	Cukup
	Jalur angkutan telah terhindar dari kemacetan	2.50	0.672	Cukup
Restaurants	Ketersediaan restoran	2.47	0.567	Cukup
	Kondisi restoran tidak mengalami kerusakan	2.00	0.440	Tidak Setuju
	Kondisi restoran bersih	2.19	0.397	Tidak Setuju
Shops	Ketersediaan toko/kios	3.00	0.568	Cukup
	Kondisi toko/kios bersih	1.66	0.602	Tidak Setuju
	Total	1.91	0.570	Tidak Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Hasil analisis pada Tabel 8 di atas menunjukkan adanya beberapa fasilitas Terminal Ciroyom yang belum memenuhi pelayanan terminal yang seharusnya. Penilaian terburuk tersebut terkait dengan fasilitas toilet yang belum bersih dan ketersediannya belum dipisahkan antara toilet laki-laki dan perempuan. Selain itu, fasilitas ruang tunggu pengguna masih terbatas dan kondisinya yang tidak memungkinkan untuk dijadikan ruang tunggu. Rata-rata penilaian kinerja fasilitas di Terminal Ciroyom pada dimensi *Allied Facilities* yaitu sebesar **1.91** yang menunjukkan bahwa penilaian pengunjung terhadap kinerja *Allied Facilities* berada dalam kategori **tidak baik/buruk**. Pihak penyelenggara terminal angkutan umum perlu memperbaiki dan melengkapi fasilitas sesuai dengan standar yang berlaku guna meningkatkan kegiatan operasi terminal lebih baik di masa yang akan datang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan tentang “Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Aset Fasilitas Terminal Ciroyom di Kota Bandung” ditemukan permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, tingkat kinerja pada Terminal Ciroyom termasuk ke dalam kategori yang tidak baik. Maka dari itu, dapat disimpulkan perlu adanya peningkatan pada *Safety & Security, Information, Access*, dan *Allied Facilities* agar para pengguna terminal tersebut merasa aman dan nyaman jika berkunjung ke Terminal Ciroyom. Diperlukan penelitian lanjutan untuk mengkaji lebih dalam terkait perencanaan pengembangan Terminal Ciroyom di Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abidin, H. Z. (2007). *Konsep Dasar Pemetaan*. Kelompok Keilmuan Geodesi. Bandung
- [2] Fernando, Jayarathna, & Kankanamge. (2019). “Study Passenger Satisfaction on Bus Terminal Facilities in Colombo City”. *International Journal of Scientific and Research Publication*, 9(9), 453-460.
- [3] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- [4] Hendarto, S. (2001). *Dasar-Dasar Transportasi*. Penerbit ITB. Bandung.
- [5] Hernández, S., & Monzon, A. (2016). “Key Factors for Defining an Efficient Urban Transport Interchange: Users' Perceptions”. *Elsevier*, 219-238.
- [6] Ikhlaq, S., Javid, M. A., & Qayyum, T. I. (2017). “Evaluation of User's Perceptions Regarding Performance Indicators of Intercity Bus Terminals in Lahore Pakistan”. *Transport Problems*, 12(2), 123-136.
- [7] Jian, I. Y., Luo, J., & Chan, E. H. (2020). “Spatial Justice in Public Open Space Planning: Accessibility and Inclusivity”. *Elsevier*.
- [8] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta.
- [9] Pajow, H. A., Rengkung, & Lintong. (2020). “Terminal Karombasan Tipe B di Manado”. *Jurnal Arsitektur DASENG*, 9(1), 152-159.
- [10] PP 24/21. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- [11] Pratama, A. Y., & Riyadi, A. (2017). *Analisis Dampak Ekonomi dari Pembangunan Terminal di Kabupaten Klaten dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- [12] Sugiyama, A. G. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Guardaya Intimarta. Bandung.

[13] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.