

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Terminal Kota Borong

Terminal kota Borong terletak di Jl. lintas flores kelurahan Rana loba, kecamatan borong terminal ini dibangun diatas tanah seluas 7.640 m². Pembangunan terminal ini selesai pada tahun 2007 setelah dibangun pada tahun 2006. Terminal Kota Borong menyediakan berbagai layanan angkutan umum, antara lain Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan (AK), dan Angkutan Pedesaan (ADES). Terminal kota borong juga terhubung dengan bebrapa fasilitas umum di kabupaten manggarai timur, seperti yang terdapat dalam peta jaringan jalan berikut.



Gambar 4.1 Peta jaringan jalan

Sumber: Dinas Perhubungan Kab.Manggarai Timur,2022.

Potensi pengguna angkutan umum di Manggarai Timur menunjukkan penurunan, yang dapat dilihat dari jumlah penumpang yang melewati terminal di Kabupaten Manggarai Timur. Data mengenai jumlah penumpang yang melalui Kabupaten Manggarai Timur pada tahun 2022 dapat ditemukan dalam tabel berikut.

Tabel 4.1 Data Jumlah Penumpang Melalui Terminal di Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2022

No	Penumpang Masuk			Penumpang Keluar		
	Nama Terminal	Tipe	Jumlah (orang)	Nama Terminal	Tipe	Jumlah (orang)
1	Borong	c	3600	Borong	c	3600
2	Wae Lengga	c	1265	Wae Lengga	c	1265

Sumber: Dinas Perhubungan Kab.Manggarai Timur,2022.

Terminal Kota Borong tipe C telah diperbarui dengan fasilitas yang lebih unggul, dan penambahan fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan bagi para penumpang. Rincian mengenai berbagai fasilitas yang tersedia di Terminal dapat ditemukan pada table berikut.

Tabel 4.2 Data Prasarana Terminal Kota Borong

No	Sarana
1	Rute kedatangan angkutan umum
2	Jalur keberangkatan angkutan umum
3	Tempat parkir kendaraan
4	Kantor terminal
5	Ruang tunggu penumpang
6	Menara pengawas
7	Tempat jual karcis
8	Rambu – rambu
9	Toilet/kamar kecil
10	Kios / Kantin
11	Tempat penitipan barang

Sumber: Survey Lapangan,2023

4.1.1 Angkutan Umum

Perusahaan Angkutan umum yang berada dan menggunakan fasilitas Terminal penumpang kota borong sesuai dengan data Dinas Perhubungan Manggarai Timur tahun 2022.

Tabel 4.3 Data Jumlah Perusahaan Angkutan Umum Perkecamatan Di Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2022.

NO	Kecamatan/Desa/Kelurahan	Jumlah Perrusahan Angkutan Umum	
		Milik Pemerintah	Milik Sewasta
I	Kecamatan Borong		
1	Golo Kantar	-	10
2	Compang Ndejing	-	10
3	Nanga Labang	-	16
4	Satar Peot	1	49
5	Rana Loba	2	45
6	Kota Ndora	-	48
II	Kecamatan Kota Komba		
1	Mbengan	-	19
2	Golo Meni	-	20
3	Golo Tolang	-	18
4	Rana Mbeling	-	17
5	Lembur	1	-
6	Rana Kolang	1	-
7	Rongga Koe	-	25
8	Watu Nggene	1	31
III	Kecamatan Rana Mese		
1	Sita	-	9
2	Lidi	-	6
3	Watu Mori	-	7
4	Compang Teber	-	5
5	Bangka Kempo	-	5
6	Bangka Masa	-	4
7	Compang Kempo	-	4
9	Lalang	-	3
10	Torok Golo	1	-

Sumber: Dinas Perhubungan Kab.Manggarai Timur,2022.

4.2 Kajian Kinerja Terminal

4.2.1 Analisis Fasilitas Terminal

Fasilitas terminal penumpang sesuai dengan klasifikasi atau jenis terminal. Semakin tinggi tipe terminal, biasanya semakin baik pula fasilitasnya. Terminal Kota Borong yang merupakan Tipe C menawarkan fasilitas standar yang memenuhi kriteria terminal Tipe C. Pekerjaan pengembangan terminal ini terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna terminal. Analisis peralatan terminal saat ini menyandingkan keadaan fasilitas dengan standar fasilitas yang umumnya dikaitkan dengan terminal Tipe C.

Terdapat fasilitas utama dan tambahan di terminal penumpang. Peraturan Menteri Jalan Nomor 31 Tahun 1995 menyatakan bahwa:

1. Pelayanan dasar
 - a. Menara Pengawal
 - b. Rute kedatangan angkutan umum
 - c. Loker Karcos
 - d. Gedung kantor terminal
 - e. Ruang tunggu penumpang atau pemasok
 - f. Pintu keluar angkutan umum
 - g. Parkir untuk mobil van dan/atau taksi
 - h. Harga dan rute perjalanan paling sedikit terdapat pada papan tanda dan papan pengumuman, Tempat parkir menunggu keberangkatan angkutan umum yang meliputi ruang tunggu dan tempat istirahat angkutan umum
2. Fasilitas Pendukung
 - a. Ruang informasi dan pengaduan
 - b. Musholla
 - c. Tempat penitipan barang
 - d. Taman
 - e. Kamar kecil/toilet
 - f. Telepon umum
 - g. Kios/kantin
 - h. Ruang pengobatan

Lokasi utama Terminal Kota Borong diyakini mematuhi seluruh hukum yang berlaku. Kondisi fisik sejumlah fasilitas utama Terminal Kota Borong ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Kesamaan Perasarana Utama Terminal Kota Borong

Fasilitas Utama Terminal	Prasarana Terminal Kota Borong	Keterangan
1. Pintu kedatangan angkutan	Ada	Terdapat satu jalur kedatangan dengan lebar yang cukup dan kondisi sangat baik, khususnya untuk ADES/AKDP dan angkutan umum.
2. Jalur keberangkatan kendaraan umum	Ada	Terdapat satu lajur keberangkatan yang memiliki lebar yang memadai, khususnya untuk angkutan ADES/AKDP dan angkutan umum, namun kondisinya sangat buruk.
3. Tempat parkir angkutan umum menunggu keberangkatan, termasuk tempat tunggu dan istirahat angkutan umum.	Ada	Tempat parkir kendaraan angkutan umum cukup luas, namun ada beberapa kendaraan umum parkir tidak sesuai tempat parkir yang sudah ditentukan untuk tempat tunggu dan tempat istirahat tidak ada.
4. Gedung kantor terminal		
5. Ruang tunggu penumpang dan/atau petugas pengantaran	Ada	Kantor terminal dibangun dengan dua tingkat.
6. Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar	Ada	Terdapat kursi Panjang dengan kondisi sangat bagus dan tempat tunggu penumpang yang luas
7. Menara pengawas	Ada	Terdapat di lantai dua bangunan kantor terminal akan tetapi tidak di gunakan
8. Loket penjualan karcis	Ada	
9. Rambu-rambu dan papan informasi yang minimalnya mencakup petunjuk tarif dan jadwal perjalanan.	Ada	Hanya ada rambu – rambu parkir kendaraan umum sesuai trayek
10. Area parkir untuk kendaraan yang melakukan pengantaran.	Tidak ada	

Sumber: Hasil analisis, 2023

Melihat status fasilitas pendukung Terminal Kota Borong saat ini, dapat dinilai berdasarkan Peraturan Transportasi seperti diuraikan berikut.

Tabel 4.5 Kesesuaian Fasilitas Penunjang Terminal Kota Borong dengan Standar Terminal Tipe C

Fasilitas Penunjang Terminal Tipe C	Fasilitas Terminal Kota Borong	Keterangan
1. Kamar kecil/toilet	Ada	Ada empat fasilitas toilet umum di dalam terminal yang terjaga dengan baik.
2. Musholla	Tidak ada	Terdapat 15 kios resmi
3. Kios/kantin	Ada	
4. Ruang pengobatan	Tidak Ada	Dalam Kondisi Baik
5. Ruang informasi dan pengaduan	Tidak ada	
6. Telepon umum	Tidak ada	
7. Fasilitas penyimpanan barang.	Tidak ada	
8. Taman	Ada	
	Tidak ada	

Sumber: Hasil analisis

Dari tabel 4.4 dan 4.5 Dari 9 bangunan utama di Terminal Kota Borong, hanya terdapat 8 fasilitas pendukung, 5 diantaranya bukan milik terminal tersebut. Dilihat dari kondisi fisik, beberapa fasilitas seperti gedung perkantoran terminal, tower lalu lintas udara, kios/kantin dan beberapa ruangan lainnya tampak bersih dan sebagian besar kosong. Selain itu, lingkungan akhir menjadi kurang indah sehingga memperburuk kondisi lingkungan akhir secara keseluruhan. Penyebab utama kesulitan ini adalah tidak adanya pelayanan terminal yang sesuai dengan peruntukannya serta ketidaktahuan petugas terminal dan pengguna jasa mengenai perlunya pemeliharaan seluruh fasilitas yang terpasang saat ini. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sebagian besar fasilitas Terminal Kota Borong memenuhi syarat namun demikian, hanya ada satu fasilitas mendasar area parkir taksi. Namun perlu diketahui bahwa banyak fasilitas terminal ini yang bobrok. Keadaan Terminal Kota Borong saat ini tergambar pada gambar berikut.



Gambar 4.2 Fasilitas di Terminal Kota Borong

Sumber: Hasil penelitian, 2023



Gambar 4.3 Jalur Kedatangan dan Keberangkatan Terminal Kota Borong

Sumber: Hasil penelitian, 2023

4.2.3 Volume Armada Angkutan Umum

4.2.4 Angkutan Umum Yang Masuk Terminal Kota Borong

Dari hasil pengamatan lapangan yang dilakukan selama periode enam hari, ditemukan volume angkutan umum yang memasuki terminal.

a. Volume Angkutan Umum yang Masuk Terminal

Tabel 4.6 Jumlah Kendaraan Yang Masuk Terminal Kota Borong

Pukul	Senin			Selasa			Rabu			Kamis			Jumat			Sabtu		
	Roda 2	Roda 4	Roda 6	Roda 2	Roda 4	Roda 6	Roda 2	Roda 4	Roda 6	Roda 2	Roda 4	Roda 6	Roda 2	Roda 4	Roda 6	Roda 2	Roda 4	Roda 6
08:00 - 09:00	64	52	19	31	23	3	22	16	1	37	23	4	9	7	-	8	18	-
09:00 - 10:00	37	28	3	71	30	2	58	58	1	61	39	3	66	28	3	44	33	3
10:00 - 11:00	113	67	27	65	53	6	72	38	5	88	46	4	64	40	-	77	23	5
11:00 - 12:00	133	91	21	39	34	6	39	37	1	86	56	7	78	34	3	57	45	2
12:00 - 01:00	25	12	28	71	35	3	51	32	3	56	32	7	66	23	2	62	28	-
01:00 - 02:00	68	57	32	14	5	-	14	7	1	40	18	3	12	3	1	2	3	-

Sumber: Hasil Survey lapangan

Berdasarkan status terminal dan Terminal Tipe C, Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sejumlah besar kendaraan bersama tiba di Terminal Kota Borong. Jumlah kiriman yang tiba di terminal pada hari Senin dan Selasa lebih banyak dibandingkan pada hari Rabu hingga Sabtu. Sebab, Senin dan Selasa merupakan hari pasar yang jumlah penumpangnya lebih banyak sehingga meningkatkan aktivitas kendaraan.

4.2.5 Arus Lalu Lintas dan Struktur Parkir

Putaran kendaraan dalam sistem dinyatakan dalam perhitungan urutan. Distribusi Poisson digunakan untuk merepresentasikan hasil antrian dengan parameter frekuensi kedatangan rata-rata dan kualitas layanan rata-rata. Dari parameter tersebut dapat ditentukan rata-rata jumlah kendaraan dalam sistem, rata-rata panjang antrian, rata-rata waktu yang dihabiskan dalam sistem, rata-rata waktu tunggu dalam antrian dan waktu parkir. Penghitungan antrian ini dilakukan untuk lalu lintas perdesaan (ADES) dan lalu lintas perkotaan dalam provinsi (AKDP).

➤ Hitungan antrian untuk (ADES) / (AKDP)

136 kendaraan masuk 6 jam dihabiskan untuk observasi; rata-rata 0,3778 kendaraan tiba per menit Rata-rata 2,6471 menit antar kedatangan (T_a) per kendaraan
 Kendaraan yang tiba rata-rata (λ) = $1/T_a = 0,3778/\text{menit}$

Tabel 4.7 Jumlah kedatangan (ADES) dan (AKDP) periode 10 menit

Waktu (10 menit)	Jam					
	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00
0-10	7	3	7	5	4	4
10-20	5	2	6	6	3	6
20-30	4	1	5	3	7	1
30-40	3	3	4	5	5	3
40-50	2	3	7	4	4	1
50-60	0	3	3	5	0	2
Σ	21	15	32	28	23	17
Σ	136					

Sumber: Hasil analisis

Tabel 4.8 distribusi data kendaraan ADES dan AKDP

Jumlah kedatangan	Jumlah kejadian	P(n)	Jumlah kejadian yang diharapkan
0	2	0.0229	1.1250
1	3	0.0432	2.2500
2	3	0.1088	2.8125
3	9	0.3083	6.7500
4	6	0.9318	5.6250
5	6	2.9336	6.1875
6	3	9.4997	5.0625
7	4	31.4037	6.1875

Sumber: Hasil analisis

Tabel 4.9 Uji Chi € Square (periode 10 menit)

Jumlah kedatangan	Jumlah kejadian (Xi)	P(n) t = 10	Jumlah kejadian yang diharapkan (Ei)	(Xi-Ei)^2	(Xi-Ei)^2/Ei
0	2	0.0229	1.1250	0.7656	0.6806
1	3	0.0432	2.2500	0.5625	0.2500
2	3	0.1088	2.8125	0.0352	0.0125
3	9	0.3083	6.7500	5.0625	0.7500
4	6	0.9318	5.6250	0.1406	0.0250
5	6	2.9336	6.1875	0.0352	0.0057
6	3	9.4997	5.0625	4.2539	0.8403
7	4	31.4037	6.1875	4.7852	0.7734
	36	45.252	36.0000	15.6406	3.3374
				C(0.05,6)	12.592

Sumber: Hasil analisis

Hasil tabel 4.9 mendukung kesimpulan $d_j = k-1 = 7-1 = 6$, dengan tingkat signifikansi $5\% = 12,592$. Penggunaan distribusi Poisson antara 3,3374 dan I_t dapat diterima; 12.592. Pola kedatangan rute ADES dan AKDP dalam rentang waktu 10 menit ditampilkan berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.7. Dari serangkaian percobaan diketahui bahwa selain itu, nilai C tabel pada Tabel 4.8 dan 4.9 dimana $t = 10$ menit lebih tinggi dari nilai C hitung. Hal ini dihitung dengan menggunakan rumus perhitungan Poisson yang terdapat pada Persamaan 3.

$$p(n) = \frac{(0.3778 \times 10)^0 \cdot 2,71828^{-(0.3778 \times 10)}}{1} = 0,0229$$

Jika ingin menghitung rata-rata waktu tunggu dalam antrian dengan menerapkan disiplin FIFO, tabel berikut menampilkan datanya.

Tabel 4.10 Perhitungan disiplin FIFO kendaraan ADES dan AKDP

λ	μ	ρ	\bar{n}	$\bar{\rho}$	\bar{d}	\bar{W}
0.378	0.044	8.567	1.132	9.699	2.996	25.257

Sumber: Hasil analisis

Berdasarkan Tabel 4.10, rata-rata terdapat satu kendaraan dalam sistem, dan waktu tunggu adalah 25 menit. Intensitas lalu lintas (λ) lebih besar dari 1 menunjukkan bahwa tingkat kedatangan lebih besar dari tingkat pelayanan.

4.3 Analisis IPA

Fungsi utama dari analisis kinerja ini adalah untuk menyajikan informasi mengenai faktor-faktor layanan yang dinilai oleh pengguna jasa Terminal Utama Kota Bekasi, termasuk penumpang dan pengemudi angkutan umum. Analisis ini dilakukan dengan mengukur tanggapan dari pengguna terminal melalui survei kepuasan dan relevansi. Respon ini memberikan gambaran sejauh mana kepuasan pengguna terminal dibandingkan dengan harapan mereka terhadap layanan. Sebanyak 150 pengguna jasa, terdiri dari 100 penumpang dan 50 pengemudi, digunakan dalam analisis ini. Fasilitas, transportasi umum, lokasi, dan keselamatan merupakan empat subkategori yang terdiri dari total delapan belas atribut yang ditemukan terkait dengan kualitas layanan, serta kepuasan dan makna. Pertanyaan survei telah dimodifikasi untuk mencerminkan kondisi fasilitas akhir saat ini.

4.3.1 Analisis Deskriptif Responden IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisis deskriptif responden menggambarkan responden dengan beberapa karakteristik. Dalam penelitian ini karakteristik responden dibagi menjadi 2 tanda, Usia dan Jenis Kelamin.

Tabel 4.11 Karakteristik responden berdasarkan umur

Rentan umur	Frekuensi	Presentase (%)
15 - 20	8	5,33
20 - 40	102	68,00
40 - 60	30	20,00
60 - 80	9	6,00
80 - 100	1	0,67
jumlah	150	100

Sumber: Hasil analisis

Tabel 4.12 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki - laki	101	67,33
Perempuan	49	32,67
jumlah	150	100

Sumber: Hasil analisis

Dari Tabel 4.11 dan 4.12, dapat dilihat bahwa responden Perempuan ada 49 responden atau 32,67% dari total responden adalah laki-laki.

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas IPA (*Importance Performance Analysis*)

Tujuan uji validitas adalah untuk menentukan seberapa representatif pertanyaan survei. Apabila suatu instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud maka dianggap valid. Setiap kuesioner diuji validitasnya dengan menghitung korelasi antara total skor koreksi setiap pertanyaan dengan skor akhir. Untuk memenuhi syarat minimal suatu pertanyaan dinyatakan valid maka nilai korelasi total 150 item angket ilmiah yang dikoreksi harus lebih besar dari $r = 0,159$. Validitas mencerminkan seberapa akurat instrumen pengukuran tersebut. Instrumen dapat dianggap valid dengan membandingkan indeks korelasi product moment Pearson dengan tingkat signifikansi 0,4 terhadap nilai kritisnya, dimana r dapat digunakan untuk menilai.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{(150 \cdot 29759) - (500 \cdot 8700)}{\sqrt{((150 \cdot 1706 - 500^2))(150 \cdot 523692 - 8700^2)}} = 0,876$$

Suatu hasil korelasi dianggap valid jika probabilitasnya kurang dari 0,05 dan sebaliknya dianggap tidak valid. Hasil perhitungan keabsahan data 150 penelitian umum disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.13 Uji Validitas Instrumen / Pertanyaan

Variabel	Pertanyaan	Nilai Kolerasi (Tingkat Kepentingan)	Nilai Kolerasi (Tingkat Kepuasan)	Keterangan
Fasilitas	Jalur keberangkatan	0.876	0.901	Valid
	Jalur kedatangan	0.962	0.927	Valid
	Tempat parkir kendaraan	0.874	0.935	Valid
	Bangunan kantor terminal	0.935	0.873	Valid
	Loket penjualan karcis	0.945	0.874	Valid
	Teempat tunggu penumpang	0.952	0.895	Valid
	Kamar kecil/toilet	0.955	0.927	Valid
	Tempat ibada	0.953	0.768	Valid
	Kios/kantin	0.955	0.916	Valid
	Ruang informasi pengaduan	0.950	0.799	Valid
Angkutan Umum	Kesesuaian jalur keberangkatan	0.951	0.892	Valid
	Angkutan pedesaan	0.913	0.875	Valid
	Angkutan kota	0.880	0.911	Valid
Lokasi Terminal	Muda dicapai (Aksesabilitas)	0.875	0.853	Valid
	Keterpaduan antara moda transportasi	0.920	0.945	Valid
	Kelestarian lingkungan	0.749	0.732	Valid
Keamanan	Keamanan di dalam terminal	0.646	0.626	Valid
	Keamanan di luar terminal	0.901	0.930	Valid

Sumber: Hasil analisis

Berdasarkan Tabel 4.13, seluruh variabel dan indikator dianggap valid karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r pada tabel terlampir. Keandalan adalah metrik yang mengukur sejauh mana keandalan atau kepercayaan suatu alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbachand's Alpha.

Rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{10}{10 - 1} \right) \left(1 - \frac{6.406}{56.061} \right) = 0.984$$

Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Kurang dari 0,6 alpha dianggap tidak dapat diandalkan, dan sebaliknya dianggap dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitas seluruh variabel tercantum pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner Pada IPA

Variabel	Koefisien Alpha (Kepentingan)	Koefisien Alpha (Kepuasan)	Keterangan
Fasilitas	0.984	0.962	Reliabel
Angkutan Umum	0.924	0.902	Reliabel
Lokasi Terminal	0.934	0.852	Reliabel
Keamanan	0.711	0.613	Reliabel

Sumber: Hasil analisis

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai koefisien Cronbach-Alpha kuesioner IPA lebih dari 0,6 yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut dianggap reliabel. Akibatnya, alat survei penelitian dianggap dapat dipercaya atau diandalkan.

4.2.3 Tingkat kesesuaian

Skor kinerja dan skor kepentingan dibandingkan untuk menentukan tingkat kenyamanan Terminal Kota Borong. Urutan prioritas untuk meningkatkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa ditentukan oleh tingkat keseimbangan ini. Diagram Kartesius akan digunakan untuk menggambarkan prioritas ini. Lihat tabel di bawah untuk melihat tingkat kesesuaian setiap atribut. Temuan analisis ditampilkan dalam tabel bersama dengan derajat, signifikansi, dan kepuasan baik dari operator angkutan umum, pengemudi dan pengguna atau penumpang:

Tabel 4.15 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

No	Uraian	Total Aitem Kepentingan	Total Aitem Kepuasan	Tingkat kesesuaian %	Rata - rata Kepentingan	Rata - rata Kepuasan
A	Fasilitas terminal					
1	Jalur keberangkatan	500	307	61.40	3.33	2.05
2	Jalur kedatangan	477	471	98.74	3.18	3.14
3	Tempat parkir kendaraan	505	454	89.90	3.37	3.03
4	Bangunan kantor terminal	444	408	91.89	2.96	2.73
5	Loket penjualan karcis	451	354	78.49	3.11	2.36
6	Tempat tunggu penumpang	472	465	98.52	3.15	3.10
7	Kamar kecil/toilet	477	446	93.50	3.18	2.97
8	Tempat ibada	492	194	39.43	3.28	1.29
9	Kios/kantin	489	480	98.16	3.26	3.20
10	Ruang informasi pengaduan	460	219	47.61	3.07	1.46
B	Angkutan umum					
11	Kesesuaian jalur keberangkatan	466	288	61.80	3.12	1.92
12	Angkutan pedesaan	507	491	96.84	3.38	3.27
13	Angkutan kota	514	477	92.80	3.43	3.18
C	Lokasi terminal					
14	Muda dicapai (Aksesabilitas)	483	451	93.37	3.29	3.01
15	Keterpaduan antara moda transportasi	486	408	83.95	3.24	2.72
16	Kelestarian lingkungan	482	289	59.96	3.21	1.99
D	Keamanan					
17	Keamanan di dalam terminal	464	450	96.98	3.09	3.00
18	Keamanan di luar terminal	502	451	89.84	3.35	3.01

Sumber: Hasil analisis

Dari tabel 4.15 terlihat tingkat kesesuaian terendah pada atribut tempat ibadah (39,43%) dan tertinggi pada atribut jalur kedatangan angkutan umum. (98,74%). Dilihat dari subkategori atribut, penerapan subkategori fasilitas, angkutan umum, lokasi terminal tergolong rendah yaitu 39,43% ,61,80% dan 59,96%. Ini mengindikasikan bahwa pengguna jasa terminal menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan terhadap pelayanan berdasarkan faktor-faktor tersebut. Temuan analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelanggan Terminal Kota Borong tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Istilah-istilah tersebut berasal dari tulisan Semiun (2018).

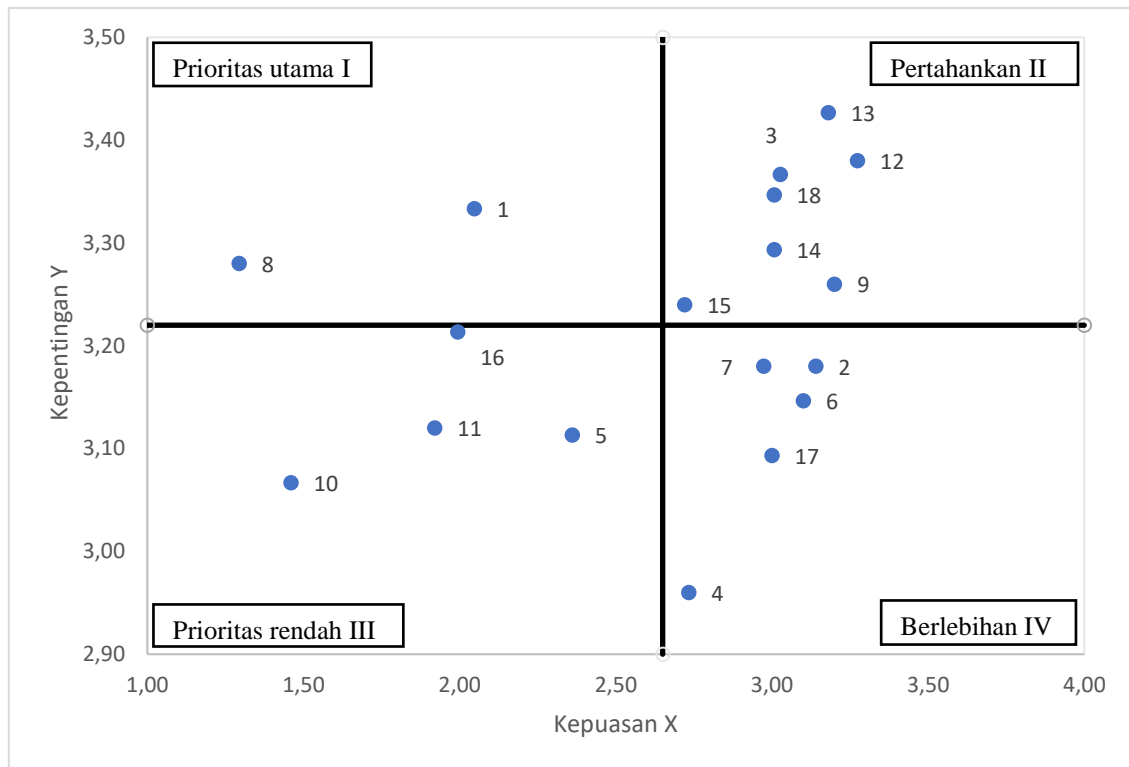
4.2.4 Diagram Kartesius

Berdasarkan skor efisiensi dan kepentingan pengguna jasa terminal yang meliputi penumpang dan pengemudi angkutan umum, diagram Descartes digunakan untuk mengidentifikasi delapan belas atribut kualitas pelayanan. Setiap fitur yang dianalisis dikelompokkan menjadi empat kuadran.

Berikut penjelasan masing-masing atribut:

1. Rute pemberangkatan
2. Rute kedatangan
3. Area parkir mobil
4. Kompleks perkantoran terminal
5. Loker penjualan tiket
6. Tempat tunggu penumpang
7. kamar kecil/toilet
8. Rumah ibadah
9. Kios kantin
10. Ruang pengaduan dan informasi
11. Kesesuaian jalur keberangkatan
12. Angkutan pedesaan
13. Angkutan kota
14. Kemudahan dicapai (aksesabilitas)
15. Penggabungan moda transportasi
16. Keberlanjutan ekologi
17. Di dalam terminal, keamanan
18. Keamanan eksterior terminal

Gambar berikut menampilkan hasil diagram Descartes untuk penumpang dan operator angkutan umum (pengemudi).



Gambar 4.4 Diagram Kartesius

Sumber: Hasil analisis, 2023

Penjelasan mengenai kuadran diagram Descartes adalah sebagai berikut:

- Prioritas pertama: Karena tingkat kepentingannya yang tinggi namun kualitas layanannya rendah, maka faktor-faktor di kuadran ini menjadi fokus utama perbaikan. Kuadran ini mengandung ciri-ciri seperti
 1. Landasan pacu dan
 2. tempat ibadah
 membutuhkan peningkatan fasilitas. Perlu adanya tambahan fasilitas, terutama tempat ibadah, yang dianggap penting bagi penumpang. Pengelola terminal harus memikirkan cara untuk meningkatkan kualitas jalur keberangkatan agar menarik pengguna jasa.
- Menjaga: faktor-faktor pada kuadran ini harus dipertahankan karena minat pengguna jasa tinggi dan kinerja pelayanan akhir juga tinggi. Fitur seperti
 1. Tempat parkir kendaraan
 2. Kios-kantin

3. Angkutan pedesaan
4. Transportasi kota
5. Kemudahan Prestasi
6. Integrasi moda transportasi dengan
7. Keamanan di luar terminal

merupakan pelayanan yang baik dan patut dipertahankan.

- Prioritas rendah: Karena rendahnya signifikansi dan efektivitas layanan terminal, faktor-faktor pada kuadran ini tidak perlu ditingkatkan berdasarkan prioritasnya.

1. Fitur seperti 1 Loker penjualan karcis

2. Ruang informasi dan pengaduan

3. Kesesuaian jalur keberangkatan dan

4. Kelestarian lingkungan

mempunyai lebih banyak perhatian, terutama seiring dengan berkembangnya terminal.

- Berlebihan: Faktor pada kuadran ini dianggap berlebihan karena minat pengguna jasa rendah namun kinerja akhir pelayanan tinggi. Fitur seperti

1. Jalur kedatangan

2. Kantor terminal

3. Ruang tunggu penumpang

4. Kamar kecil/toilet dan

5. Keamanan di dalam terminal

sebaiknya ditinjau ulang karena mungkin kurang diminati oleh pengguna jasa.

4.4 Analisis IFE (*Internal Factor Evaluation*)

4.4.1 Deskriptif Responden IFE

Analisis deskriptif responden menggambarkan responden dengan beberapa karakteristik. Dalam penelitian ini karakteristik responden dibagi menjadi 2 tanda. 1. Usia
2. kelamin.

Tabel 4.16 Karakteristik responden berdasarkan umur

Rentan umur	Frekuensi	Presentase (%)
15 - 20	1	3,33
20 - 40	14	46,67
40 - 60	13	43,33
60 - 80	2	6,67
jumlah	30	100

Sumber: Hasil analisis

Tabel 4.17 Responden menurut Gender

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki - laki	17	56,67
Perempuan	13	43,33
jumlah	30	100

Sumber: Hasil analisis

Hasil dari tabel 4.16 dan 4.17 menunjukkan bahwa jumlah berdasarkan jenis kelamin, terdapat 13 responden perempuan (43,33%) dan 17 responden laki-laki (56,67%).

4.4.2 Tes Validitas dan Reliabilitas Analisis IFE (*Internal Factor Evaluation*)

Setiap item kuesioner diuji validitasnya dengan menghitung korelasi antara total skor yang disesuaikan setiap pertanyaan dengan skor akhir. Untuk menjamin validitas, pertanyaan dianggap sah jika, dari total tiga puluh kuesioner IFE, nilai korelasi antara item yang dikoreksi dengan skor keseluruhan melebihi $r = 0,361$. Sejauh mana suatu instrumen pengukuran dianggap valid atau tidak valid disebut validitasnya. Nilai validitas dapat ditentukan dengan membandingkan indeks korelasi product moment Pearson dengan taraf signifikansi 5% terhadap nilai kritisnya, yang dapat dihitung menggunakan rumus.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{(30 \cdot 2754) - (90 \cdot 890)}{\sqrt{((30 \cdot 278 - 90^2))(30 \cdot 27924 - 892^2)}} = 0,737$$

Dapat dianggap sah jika probabilitas hasil korelasi kurang dari 5% jika lebih tinggi dianggap tidak sah. Di bawah ini adalah Tabel 30 untuk menghitung sah atau tidaknya data survei yang diperoleh dari survei split IFE.

Tabel 4.18 Pengujian Validitas Instrumen / Pertanyaan

Variabel	Indikator/Pertanyaan	Nilai Kolerasi (Kondisi Sekarang)	Nilai Kolerasi (Kondisi yang akan datang)	Keterangan
Kekuatan	Fasilitas yang memadai	0.737	0.742	Valid
	Jumlah oprator terminal yang memadai	0.869	0.933	Valid
	Lokasi terminal yang dekat dengan pasar dan pusat kota	0.896	0.896	Valid
	Adanya bangunan penunjang	0.927	0.915	Valid
	Area lahan terminal yang cukup	0.941	0.906	Valid
Kelemahan	Jauhnya akses ke area perkantoran dan sekolah dari terminal	0.888	0.745	Valid
	Peningkatan SDM yang masih kurang	0.890	0.955	Valid
	Tingkat kelestarian lingkungan yang sangat renda	0.938	0.958	Valid
	Disiplin dan penegakan aturan aparat yang masi lemah	0.941	0.912	Valid
	Tidak adanya infomasi rute yang dilewati angkutan umum	0.964	0.958	Valid

Sumber: Hasil analisis

Kesepuluh indikator variabel kekuatan dan kelemahan yang ditunjukkan pada Tabel 4.18 valid karena nilai korelasi item terkoreksi pada lampiran lebih tinggi dari nilai r pada tabel. Alpha Cronbach digunakan dalam uji ketergantungan.

rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{5}{5-1} \right) \left(1 - \frac{2.638}{10.185} \right) = 0.926 \times 1$$

Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Matriks IFE

Variabel	Koefisien Alpha (Kondisi sekarang)	Koefisien Alpha (Kondisi yang akan datang)	Keterangan
Kekuatan	0.926	0.929	Reliabel
Kelemahan	0.962	0.946	Reliabel

Sumber: Hasil analisis

Kuesioner IFE dianggap dapat diandalkan berdasarkan Tabel 4.19 karena nilai koefisien Cronbach-Alpha yang terlampir lebih tinggi dari 0,6. Hasilnya, instrumen survei penelitian ini dianggap dapat dipercaya dan diandalkan.

4.4.3 Analisis Matrix IFE (*Internal Factor Evaluation*)

Faktor internal Terminal Kota Borong termasuk kelebihan dan kekurangannya dikaji dengan menggunakan matriks Internal Factor Evaluation (IFE). Keunggulan terminal ini antara lain adalah fasilitas terminal yang fungsional, jumlah operator terminal yang memadai, lokasi terminal yang dekat dengan pasar dan pusat kota, keberadaan bangunan penunjang, luas area lahan terminal yang mencukupi, akses perkantoran dan sekolah yang baik dari terminal. Namun, terdapat kelemahan dalam terminal, seperti peningkatan SDM yang masih kurang, tingkat kelestarian lingkungan yang rendah, kurangnya disiplin dan penegakan aturan oleh aparat, serta kurangnya pengetahuan mengenai rute yang dilalui angkutan umum. Variabel-variabel tersebut akan dikembangkan dan dihitung dengan menggunakan rating dan bobot untuk menghasilkan evaluasi yang lebih menyeluruh. Hasil analisis tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.20 Matriks IFE Terminal Kota Borong

Faktor-faktor strategi	Bobot	Rating	Sektor
Kekuatan			
Fasilitas yang memadai	0.103	2.967	0.304
Jumlah operator terminal yang memadai	0.105	2.867	0.301
Lokasi terminal yang dekat dengan pasar dan pusat kota	0.091	2.933	0.268
Adanya bangunan penunjang	0.097	3.033	0.294
Area lahan terminal yang cukup	0.092	3.100	0.286
Kelemahan			
Jauhnya akses ke area perkantoran dan sekolah dari terminal	0.103	1.967	0.202
Peningkatan SDM yang masih kurang	0.111	2.000	0.221
Tingkat kelestarian lingkungan yang sangat rendah	0.097	2.167	0.210
Disiplin dan penegakan aturan aparat yang masih lemah	0.104	2.000	0.208
Tidak adanya informasi rute yang dilewati angkutan umum	0.098	1.700	0.167
Total	1.000		2.460

Sumber: Hasil analisis

Total skor matriks IFE sebesar 2.460 ditampilkan pada Tabel 4.20. Karena nilai tersebut kurang dari 2,5 dan berdasarkan total skor 2460, maka dapat dikatakan Terminal Kota Borong berada dalam situasi genting. Hal ini menunjukkan bahwa terminal tersebut belum mampu memanfaatkan kelebihan yang dimilikinya secara optimal atau mengatasi kelemahan yang ada.

4.5 Analisis EFE (*External Factor Evaluation*)

4.5.1 Deskriptif Responden EFE

Analisis deskriptif responden menggambarkan responden dengan beberapa karakteristik. Dalam penelitian ini karakteristik responden dibagi menjadi 2 tanda. Usia, Gender.

Tabel 4.21 Karakteristik berdasarkan usia

Rentan umur	Frekuensi	Presentase (%)
15 - 20	1	3,33
20 - 40	10	33,33
40 - 60	15	50,00
60 - 80	4	13,33
jumlah	30	100

Sumber: Hasil analisis

Tabel 4.22 Karakteristik jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki - laki	20	66,67
Perempuan	10	33,33
jumlah	30	100

Sumber: Hasil analisis

Dari tabel 4.21 dan 4.22, dapat diperoleh informasi mengenai distribusi usia dan jenis kelamin responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 20 orang atau 66,67%, sedangkan responden perempuan sebanyak 10 orang atau 33,33%.

4.5.2 Percobaan Validitas dan Reliabilitas Analisis EFE (*External Factor Evaluation*)

Dengan menghitung korelasi total skor yang disesuaikan setiap pertanyaan dengan total skor yang diperoleh. Untuk dianggap valid, suatu pertanyaan harus memenuhi syarat bahwa nilai korelasi antara item kuesioner pada 30 EFE yang dikoreksi dengan total skor lebih besar dari $r = 0,361$. Validitas mencerminkan seberapa baik alat ukur dapat mengukur apa yang dimaksudkan. Hal ini dinilai dengan menggunakan rumus untuk membandingkan nilai kritis pada tingkat signifikansi 5% dengan Indeks Korelasi Product Moment Pearson.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{(30 \cdot 2137) - (87 \cdot 724)}{\sqrt{((30 \cdot 257 - 87^2))(30 \cdot 18234 - 724^2)}} = 0,625$$

Jika probabilitas hasil korelasi kurang dari 0,05 maka dianggap valid; sebaliknya jika lebih besar dari nilai tersebut maka dianggap tidak sah. Di bawah ini adalah tabel hasil perhitungan keakuratan data survei yang dikumpulkan dari 30 responden dalam matriks EFE.

Table 4.23 Uji Validitas Instrumen / Pertanyaan

Variabel	Indikator/Pertanyaan	Kondisi Sekarang	Kondisi yang akan datang	Keterangan
Peluang	Tarif angkutan murah dari pada kendaraan pribadi	0,625	0,764	Valid
	Bertambahnya jumlah angkutan	0,872	0,886	Valid
	Potensi pertumbuhan pasar di sekitar terminal	0,869	0,831	Valid
	Adanya peningkatan kesadaran masyarakat pentingnya menggunakan transportasi umum	0,907	0,858	Valid
Ancaman	Mudahnya mendapatkan kendaraan pribadi	0,900	0,839	Valid
	Bencana alam atau gangguan lain yang dapat mengganggu oprasional terminal	0,896	0,901	Valid
	Banyaknya terminal bayangan	0,928	0,931	Valid
	Rendahnya pengetahuan pengemudi tentang Fungsi terminal	0,950	0,884	Valid

Sumber: Hasil analisis

Berdasarkan Tabel 4.23, kedelapan indikator pada variabel Peluang dan Ancaman dianggap valid karena pada lampiran nilai r hitung melebihi r tabel.

Indeks yang disebut reliabilitas menunjukkan seberapa besar suatu alat pengukur dapat diandalkan atau dipercaya. Cronbach's Alpha digunakan dalam uji reliabilitas, dan rumusnya.

Rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{4}{4 - 1} \right) \left(1 - \frac{1.460}{4.202} \right) = 0.870 \times 1$$

Uji reliabilitas yang diterapkan menggunakan Alpha Cronbach. Nilai alpha dianggap dapat diandalkan jika lebih besar dari 0,6 dan tidak dapat diandalkan jika kurang dari itu. Tabel berikut menampilkan temuan pengujian reliabilitas masing-masing variabel:

Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner Pada Matriks EFE

Variabel	Koefisien Alpha (Kondisi sekarang)	Koefisien Alpha (Kondisi yang akan datang)	Keterangan
Peluang	0.870	0.906	Reliabel
Ancaman	0.951	0.954	Reliabel

Sumber: Hasil analisis

Berdasarkan lampiran pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha item kuesioner EFE lebih besar dari 0,6 yang menunjukkan bahwa item tersebut dapat dikatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen pertanyaan penelitian dapat dikatakan dapat dipercaya.

4.5.3 Analisis Matrix EFE (*External Factor Evaluation*)

Analisis faktor eksternal seperti peluang dan ancaman yang mempengaruhi Terminal Kota Borong dibantu dengan penggunaan matriks EFE (*External Factor Evaluation*). Peluang yang teridentifikasi meliputi tarif angkutan yang lebih ekonomis dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi, peningkatan jumlah angkutan, potensi pertumbuhan pasar di sekitar terminal, dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menggunakan transportasi umum.

Di sisi lain, ancaman yang diidentifikasi mencakup kemudahan akses mendapatkan kendaraan pribadi melalui kredit, potensi bencana alam atau gangguan lain yang dapat menghambat operasional terminal, keberadaan terminal bayangan, dan rendahnya pengetahuan pengemudi tentang fungsi terminal. Setelah itu, variabel-variabel tersebut digabungkan dan dihitung menggunakan rating dan bobot untuk menghasilkan evaluasi. Tabel berikut menampilkan temuan analisis.

Tabel 4.25 Matriks EFE Terminal Kota Borong

Faktor - faktor strategi	Bobot	Rating	Sektor
Peluang			
Tarif angkutan umum relatif mura	0,120	2,933	0,351
Bertambahnya jumlah angkutan	0,155	3,000	0,466
Potensi pertumbuhan pasar di sekitar terminal	0,129	2,600	0,336
Adanya peningkatan kesadaran masarakat pentingnya menggunakan transportasi umum	0,107	2,967	0,318
Ancaman			
Mudahnya mendapatkan kendaraan pribadi dengan cara kredit	0,132	1,633	0,215
Bencana alam atau gangguan lain yang dapat mengganggu oprasional terminal	0,129	2,067	0,267
Banyaknay terminal bayangan	0,115	2,533	0,292
Rendahnya pengetahuan fungsi terminal di kalangan pengemudi	0,113	2,167	0,244
Total	1,000		2,488

Sumber: Hasil analisis

Tabel 4.25 menunjukkan bahwa skor matriks EFE secara keseluruhan adalah 2,488. Nilai ini sedikit di bawah skor tertimbang sebesar 2,5, yang secara umum menunjukkan bahwa kinerja perusahaan baik jika skornya lebih tinggi dari 2,5. Sebaliknya perusahaan berada pada posisi lemah jika skor tertimbang kurang dari 2,5. Hasilnya, skor tertimbang keseluruhan Terminal Kota Borong adalah 2,488 yang menunjukkan berada pada posisi rentan, tidak mampu memanfaatkan peluang, dan tidak mampu bertahan secara efektif dari ancaman.

4.6 Analisis SWOT

Dengan menggunakan analisis matriks SWOT, seseorang dapat membuat rencana tindakan alternatif yang dapat membantu suatu entitas dalam hal ini, Terminal Kota Borong berkembang. Matriks SWOT ini dibuat dengan mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal, seperti kekuatan dan kelemahan, peluang, dan ancaman.

Tujuan dari matriks SWOT ini adalah untuk mengidentifikasi pendekatan yang disarankan yang dapat meningkatkan kinerja terminal. Strategi tersebut dikembangkan berdasarkan pertimbangan terhadap kekuatan dan kelemahan internal, serta peluang dan ancaman eksternal. Kemudian, strategi-strategi tersebut dibagi menjadi empat kategori utama: strategi untuk kekuatan dan peluang (SO), kelemahan dan peluang (WO), ancaman dan kekuatan (ST), dan ancaman dan kelemahan (WT). Rincian hasil persilangan pernyataan untuk setiap strategi dapat ditemukan dalam tabel analisis SWOT

Tabel 4.26 Analisis SWOT Terminal Kota Borong Manggarai Timur

<p>IFE</p>	<p>Strenght (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Fasilitas yang memadai 2.Jumlah operator terminal yang memadai 3.Lokasi terminal yang dekat dengan pasar dan pusat kota 4.Adanya bangunan penunjang 5.Area lahan terminal yang cukup 	<p>Weakness (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Jauhnya akses ke area perkantoran dan sekola dari terminal 2.Peningkatan SDM yang masi kurang 3.Tingkat kelestarian lingkungan yang sangat rendah 4.Disiplin dan penegakan aturan aparat yang masi lemah 5. Ketidakterersediaan informasi mengenai rute yang ditempuh oleh angkutan umum.
<p>EFE</p> <p>Opportunity (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya transportasi yang lebih ekonomis daripada menggunakan kendaraan pribadi. 2.Bertambahnya jumlah angkutan 3.Potensi pertumbuhan pasar disekitar terminal 4.Adanya peningkatan kesadaran Masyarakat pentingnya menggunakan transportasi umum 	<p>Strategi (SO)</p> <p>Penambahan fasilitas utama, pembuatan fasilitas pendukung yang saat ini masih kurang, pemeliharaan kebersihan terminal, dan kelestarian lingkungan diharapkan dapat menarik wisatawan masuk.</p>	<p>Strategi (WO)</p> <p>Membangun prasarana untuk memudahkan para penumpang menuju terminal seperti papan penunjuk arah dan menyediakan informasi yang akurat tentang jadwal, rute dan keterlambatan kepada penumpang melalui aplikasi seluler atau layanan informasi di terminal.</p>

Threats (T)	Strategi (ST)	Strategi (WT)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudahnya mendapatkan kendaraan pribadi dengan cara kredit 2. Bencana alam atau gangguan lain yang dapat mengganggu operasional terminal 3. Banyaknya terminal bayangan 4. Kurangnya pemahaman pengemudi terkait peran dan fungsi. 	<p>menciptakan transportasi umum baru yang lebih terjangkau, aman, dan nyaman dalam upaya mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi dibandingkan mobilnya.</p>	<p>Meningkatkan pengawasan dan penertiban terminal bayangan dan terminal utama</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ menertibkan surat – surat kendaraan umum yang masuk terminal agar penumpang merasa nyaman dan aman saat melakukan perjalanan. ✓ melakukan sosialisasi dengan penumpang dan sopir tentang prosedur, layanan dan tata tertib terminal ✓ mendorong Masyarakat untuk memilih kendaraan umum dari pada kendaraan pribadi dengan menekan pajak kendaraan seperti mobil dapat dikenakan tarif yang lebih tinggi.