BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal penumpang adalah instrumen penting agar sistem transportasi darat di sebuah wilayah bisa berjalan dengan tertib, aman, dan lancar. Sebagai simpul jaringan transportasi nasional, terminal bukan sekadar tempat pemberhentian bus, melainkan pusat pelayanan utama yang mengintegrasikan berbagai lintasan trayek angkutan umum demi menciptakan keteraturan pergerakan (Ofyar Z.Tamin, 2000). Namun, kualitas keberhasilan sebuah terminal tidak hanya dinilai dari kemegahan fisik bangunannya, melainkan dari efektivitas manajemen operasionalnya di lapangan. Indikator kuantitatif seperti frekuensi kedatangan bus (*headway*), tingkat keterisian penumpang (*load factor*), dan lama waktu henti kendaraan di peron (*dwell time*) merupakan parameter teknis utama untuk mengukur produktivitas dan menentukan apakah pelayanan simpul transportasi tersebut sudah berjalan optimal atau belum (Vuchic, 2005).

Masalah yang terjadi saat ini adalah Terminal Tipe A Lhokseumawe terlihat sangat sepi dan fungsinya belum maksimal meskipun memiliki infrastruktur yang besar. Terminal ini lebih banyak dianggap sebagai tempat singgah sementara, sehingga fasilitas di dalamnya tidak termanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat. Kondisi ini dipicu oleh persaingan dengan terminal lama di kawasan Pasar Buah yang lokasinya jauh lebih strategis di pusat kota. Akibatnya, banyak bus dan penumpang lebih memilih bertransaksi di terminal bayangan, yang menyebabkan jadwal keberangkatan di Terminal Tipe A menjadi tidak menentu dan pengelolaan transportasi kota menjadi tidak teratur.

Melihat adanya berbagai permasalahan inefisiensi tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja terminal secara menyeluruh melalui pendekatan teknis dan persepsi pengguna jasa. Peneliti akan melakukan pengumpulan data lapangan untuk menghitung nilai headway, load factor, dan dwell time guna memotret kondisi operasional terminal yang sebenarnya secara objektif. Selain itu, digunakan pula metode Importance–Performance Analysis

(IPA) sebagai instrumen untuk menganalisis kesenjangan (gap) antara ketersediaan fasilitas yang ada dengan ekspektasi atau harapan para penumpang. Dengan mengombinasikan data teknis operasional dan data persepsi pengguna, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola agar Terminal Tipe A Lhokseumawe dapat kembali ramai, memiliki daya saing yang kuat, serta berfungsi sebagai pusat pergerakan transportasi yang andal bagi masyarakat luas.

Secara tata letak keruangan (*spatial layout*), sebuah simpul transportasi darat idealnya ditempatkan pada zona yang mudah diakses dan terintegrasi langsung dengan bangkitan pergerakan utama perkotaan guna menjamin tingkat utilitas yang tinggi (Ofyar Z. Tamin, 2000). Namun, kondisi eksisting Terminal Tipe A Kota Lhokseumawe dihadapkan pada kendala geografis dan tata letak yang kurang strategis karena letaknya yang relatif jauh dari pusat aktivitas komersial utama kota. Faktor lokasi ini memicu timbulnya persaingan tidak sehat dengan keberadaan terminal-terminal bayangan di kawasan strategis kota (seperti sekitar Pasar Buah), yang lebih dipilih oleh operator bus dan penumpang karena pertimbangan aksesibilitas waktu dan biaya perjalanan. Akibatnya, fungsi utama Terminal Tipe A mengalami pergeseran—dari yang seharusnya menjadi pusat integrasi moda transportasi regional menjadi simpul yang sepi, minim aktivitas, dan rendah tingkat pemanfaatan fasilitasnya oleh masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja operasional Terminal Tipe A Lhokseumawe jika ditinjau dari parameter frekuensi kendaraan (*headway*), tingkat keterisian penumpang (*load factor*), dan durasi henti kendaraan (*dwell time*).
2. Seberapa besar tingkat kesesuaian (Tki) antara kualitas pelayanan fasilitas terminal yang tersedia dengan tingkat kepentingan menurut persepsi pengguna jasa berdasarkan metode Importance–Performance Analysis (IPA).

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya nilai kinerja operasional Terminal Tipe A Lhokseumawe yang ditinjau dari parameter frekuensi kendaraan (*headway*), tingkat keterisian penumpang (*load factor*), dan durasi henti kendaraan (*dwell time*).
2. Untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan fasilitas terminal yang tersedia dengan tingkat kepentingan menurut persepsi pengguna jasa berdasarkan metode Importance–Performance Analysis (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat diambil beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar efisiensi kinerja operasional terminal melalui parameter *headway*, *load factor*, dan *dwell time* sekaligus memberikan rekomendasi teknis untuk meminimalisir praktik terminal bayangan guna mengoptimalkan fungsi Terminal Tipe A Lhokseumawe.
2. Memberikan bahan evaluasi dan rekomendasi teknis kepada pihak pengelola terminal serta instansi terkait dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan, sekaligus menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa Teknik Sipil Universitas Malikussaleh yang ingin mendalami kajian manajemen transportasi darat.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada evaluasi teknis operasional Terminal Tipe A Kota Lhokseumawe dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan lokasi data yang difokuskan pada Terminal Tipe A Lhokseumawe, mencakup area peron keberangkatan dan kedatangan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) serta Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).

2. Waktu pelaksanaan penelitian lapangan dilakukan selama 3 (tiga) hari, yaitu pada hari Senin, Rabu, dan Minggu. Pengambilan data primer dilakukan secara langsung di lokasi terminal mulai pukul 09.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB, sedangkan untuk operasional pada jam malam diperoleh berdasarkan rekapitulasi laporan harian (logbook) dari pihak pengelola terminal.
3. Data yang digunakan dalam analisis operasional ini merupakan data sekunder hasil rekapitulasi catatan *logbook* yang diperoleh langsung dari pihak pengelola terminal, sedangkan data penilaian fasilitas menggunakan data primer hasil penyebaran kuesioner kepada penumpang sebagai pengguna jasa di lokasi terminal.
4. Analisis dalam penelitian ini hanya difokuskan pada perhitungan parameter operasional terminal seperti frekuensi bus (headway), tingkat keterisian penumpang (load factor), dan lama berhenti kendaraan (dwell time), sedangkan aspek kualitas pelayanan dianalisis menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA) yang diperoleh dari persepsi pengguna jasa.
5. Penelitian ini tidak mencakup analisis mengenai kekuatan struktur bangunan terminal, perencanaan geometri jalan di area terminal, maupun evaluasi tarif angkutan secara menyeluruh, melainkan hanya fokus pada kajian manajemen operasional dan kepuasan pelayanan sebagai upaya optimalisasi fungsi terminal.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan observasi lapangan, studi pustaka, serta analisis data primer dan sekunder. Studi pustaka mencakup tinjauan berbagai sumber literatur seperti buku teks manajemen transportasi, jurnal ilmiah, serta laporan penelitian terdahulu yang relevan, guna memperoleh landasan teori yang kuat terkait parameter kinerja operasional terminal dan metode Importance–Performance Analysis (IPA). Referensi ini menjadi dasar

dalam memahami karakteristik pergerakan angkutan umum serta standar pelayanan minimum yang berlaku pada terminal penumpang tipe A.

Selain itu, penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung melalui survei lapangan berupa pencacahan kendaraan untuk mendapatkan nilai frekuensi (*headway*), tingkat keterisian penumpang (*load factor*), dan waktu henti bus (*dwell time*), serta penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data persepsi kepuasan pengguna jasa. Data tersebut kemudian diolah dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel untuk menyusun model analisis operasional dan pemetaan kuadran IPA. Proses ini meliputi statistik deskriptif, grafik fluktuasi kendaraan, serta analisis kesenjangan kinerja pelayanan. Hasil analisis ini diharapkan dapat mengevaluasi efisiensi operasional Terminal Tipe A Lhokseumawe sebagai dasar perbaikan kualitas infrastruktur transportasi di Aceh.