

SKRIPSI

**KAJIAN FASILITAS TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
TERMINAL TERPADU PULO GEBANG**



FADIL BUDI SETIANTO

NPM: 2012410161

PEMBIMBING: Anastasia Caroline Sutandi, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

JULI 2017

SKRIPSI

**KAJIAN FASILITAS TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
TERMINAL TERPADU PULO GEBANG**



FADIL BUDI SETIANTO

NPM: 2012410161

**BANDUNG,
PEMBIMBING,**

Anastasia Caroline Sutandi, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

JULI 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Lengkap : Fadil Budi Setianto

NPM : 2012410161

dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Kajian Fasilitas Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Terpadu Pulo Gebang” adalah karya ilmiah yang bebas plagiat. Jika kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bandung, 12 Juli 2017



Fadil Budi Setianto

2012410161

KAJIAN FASILITAS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERMINAL TERPADU PULO GEBANG

Fadil Budi Setianto
NPM: 2012410161

Pembimbing: Anastasia Caroline Sutandi, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/BAN-PT/Ak-XVI/S1/XI/2013)**

**BANDUNG
JULI 2017**

ABSTRAK

Perencanaan sistem transportasi yang baik sangat dibutuhkan di kota-kota besar. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada prasarana transportasi. Terminal Terpadu Pulo Gebang, sebagai bentuk prasarana transportasi terminal tipe A di Jakarta, sangat memiliki peranan penting dalam mobilitas masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, penggunaan teknologi tidak bisa dihindarkan. Penggunaan teknologi, salah satunya adalah teknologi informasi, sangat memberikan dampak terhadap efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan sehingga penggunaan teknologi ini perlu diterapkan di terminal agar mobilitas masyarakat akan semakin cepat, aman, nyaman, dan murah. Pada penelitian ini diukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap layanan yang sudah diberikan oleh pihak pengelola terminal dan layanan yang belum diberikan oleh pihak pengelola terminal kepada penumpang Bus AKAP dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015, Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, korelasi *Rank Spearman* serta uji t dan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlu ada perbaikan pada fasilitas yang terdapat pada aspek kehandalan atau keteraturan dan aspek kenyamanan.

Kata-kata kunci: Terminal Terpadu Pulo Gebang, Bus AKAP, Teknologi Informasi, Kualitas, Layanan

A STUDY OF THE INFORMATION TECHNOLOGY FACILITIES TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY AT PULO GEBANG INTEGRATED TERMINAL

Fadil Budi Setianto
Student Number: 2012410161

Advisor: Anastasia Caroline Sutandi, Ph.D.

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
DEPARTMENT OF CIVIL ENGINEERING
(Accredited by SK BAN-PT Nomor: 227/BAN-PT/Ak-XVI/S1/XI/2013)
BANDUNG
JULY 2017

ABSTRACT

Planning a good transportation system is needed in big cities. One way of accomplishing this is by improving the quality service of transportation infrastructure. The Pulo Gebang Integrated Terminal, as a form of Type the A terminal transport infrastructure in Jakarta, has an important role in people mobility. In line with growth of the technology that is more advanced, the use of technology cannot be avoided. The use of technology, among others information technology, has a strong impact on the effectiveness and efficiency of jobs so the use of this technology needs to be implemented at the terminal so that people's mobility will be faster, safer, more convenient and cheaper. This study measures the level of satisfaction and the level of importance to the services already provided by the terminal management and services that have not been provided by the terminal management that referring to the Minister of Transportation's PM Number 40 of 2015 concerning Passenger Terminal of Road Transport Service Standards. The data analysis in this study has been used for descriptive analysis, Rank Spearman corelation along with t test and Importance Performance Analysis methods. The results of this study indicate that there needs to be a service improvement in the facilities contained in aspects of reliability or regularity and aspects of comfort.

Keywords: Pulo Gebang Integrated Terminal, AKAP Bus, Information technology, Quality, Service

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Kajian Fasilitas Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi Sarjana Teknik Sipil di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Penulis menghadapi banyak hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan, doa, dan semangat yang diberikan berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan rasa hormat Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu A. Caroline Sutandi, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan motivasi serta dukungan, meluangkan waktunya untuk asistensi, dan memberikan masukan yang sangat berarti.
2. Bapak Prof. Wimpy Santosa, Ph.D selaku Koordinator KBI Teknik dan Manajemen Prasarana Umum dan dosen penguji yang telah membantu memberikan masukan dan koreksi yang sangat berarti.
3. Bapak Dr. Ir. Samun Haris, M.T. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan koreksi yang sangat berarti.
4. Kedua Orangtua, Toni Budi Santoso dan Iryanti Setiawati, kakak Ikhsan Budi Prasetyo, dan adik Mutiara Ayu Widyanti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis hingga saat ini.
5. Kukuh, Gibran, Yonathan, Aldian, Davy, Chsrsto, Aini, Afina, dan Selanov dari tim skripsi TMPU 2016 yang selalu memberikan masukan kepada

penulis.

6. Seluruh keluarga besar Teknik Sipil Unpar 2012, khususnya teman-teman Galeri Ciumbuleuit Apartment Rizki, Ruly, Kemal, Safero, Rizky, Gerald, Elfan, Patar, Devin, Faisal untuk pembelajarannya selama di dunia perkuliahan.
7. Teman-teman bukit indah, terutama Roland dan Victor yang telah membantu banyak menyelesaikan masalah format pada skripsi ini.
8. Andre, Garin, Gerald, Fadel, Zelandi teman-teman pencari arti hidup yang selalu memberikan canda dan tawa kepada penulis.
9. Teman-teman Teknik Sipil Unpar 2010, khususnya Nicholas, Alviando, dan Joshua untuk masukan yang telah diberikan.
10. Fikri dan Yoggy yang telah membantu banyak dalam proses pengambilan data di terminal.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tapi berharap skripsi ini dapat berguna bagi orang yang membacanya.

Bandung, 12 Juli 2017



Fadil Budi Setianto

2012410161

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Inti Permasalahan	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Terminal	7
2.2 Tipe dan Kelas Terminal	8
2.3 Standar Pelayanan Minimal Terminal	9
2.4 Teknologi Informasi	11
2.5 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	12
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	13
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Objek Penelitian	17
3.1.1 Gambaran Umum Terminal Terpadu Pulo Gebang	17
3.2 Data yang Diperlukan	20
3.3 Tahap-Tahap Penelitian	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Perumusan Instrumen Penelitian	23
BAB 4 DATA DAN ANALISIS	25
4.1 Karakteristik Pengguna Layanan Bus AKAP	25
4.2 Pertanyaan Terkait Pelayanan yang Sudah Dirasakan	27

4.2.1	Tingkat Kepuasan.....	27
4.2.2	Tingkat Kepentingan.....	42
4.2.3	Analisis dan Pembahasan Setiap <i>Item</i> Atau Pertanyaan	53
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	60
4.3	Pertanyaan Terkait Pelayanan yang Belum Dirasakan.....	64
4.3.1	Tingkat Kepentingan.....	65
4.3.2	Analisis dan Pembahasan Setiap <i>item</i> atau Pertanyaan.....	75
4.3.3	Analisis Kuantitatif-Kualitatif Deskriptif	80
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		88

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

\bar{X}_i	= Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i
$\bar{\bar{X}}_i$	= Nilai rata-rata tingkat kepuasan item ke-i
\bar{Y}_i	= Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i
$\bar{\bar{Y}}_i$	= Nilai rata-rata tingkat kepentingan item ke-i
AKAP	= Antarkota Antarprovinsi
IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
KWK	= Koperasi Wahana Kalpika
n	= Jumlah Responden
PM	= Peraturan Menteri
PO	= Perusahaan Otobus
SPM	= Standar Pelayanan Minimal
SPSS	= <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TI	= Teknologi Informasi
X	= Variabel tingkat kepuasan para pelanggan
Y	= Variabel tingkat kepentingan para pelanggan
Σ	= Jumlah Total

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alir.....	6
Gambar 3.1 Terminal Terpadu Pulo Gebang	18
Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan Menurut Jenis Kelamin.....	32
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Menurut Usia	33
Gambar 4.3 Tingkat Kepuasan Menurut Pendidikan Terakhir	35
Gambar 4.4 Tingkat Kepuasan Menurut Frekuensi Pengguna Layanan Bus AKAP.....	37
Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan Menurut Alasan Menggunakan Layanan Bus AKAP.....	39
Gambar 4.6 Tingkat Kepuasan Menurut Layanan yang Diberikan Sudah Sesuai dengan Harapan	41
Gambar 4.7 Tingkat Kepentingan Menurut Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.8 Tingkat Kepentingan Menurut Usia	44
Gambar 4.9 Tingkat Kepentingan Menurut Pendidikan Terakhir	46
Gambar 4.10 Tingkat Kepentingan Menurut Frekuensi Pengguna Layanan Bus AKAP	48
Gambar 4.11 Tingkat Kepentingan Menurut Alasan Menggunakan Bus AKAP.....	50
Gambar 4.12 Tingkat Kepentingan Menurut Layanan yang Diberikan Sudah Sesuai	52
Gambar 4.13 Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan Pengguna Bus AKAP.....	62
Gambar 4.14 Tingkat Kepentingan Menurut Jenis Kelamin	66
Gambar 4.15 Tingkat Kepentingan Menurut Usia	67
Gambar 4.16 Tingkat Kepentingan Menurut Pendidikan Terakhir	69
Gambar 4.17 Tingkat Kepentingan Menurut Frekuensi Menggunakan Layanan	71
Gambar 4.18 Tingkat Kepentingan Menurut Alasan Menggunakan Layanan Bus AKAP.....	73

Gambar 4.19 Papan Pengumuman digital di Terminal Terpadu Pulo Gebang	82
Gambar 4.20 Konsep Tampilan Sistem Informasi Untuk Ditayangkan pada Papan Pengumuman Digital	82
Gambar 4.21 Tampilan Website terkait Informasi Sistem Operasional Bus AKAP.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Angkutan Kota Kategori Bus Kecil	19
Tabel 3.2 Data Angkutan Kota Kategori Bus Sedang	19
Tabel 3.3 Data Angkutan Kota Kategori Bus Besar	20
Tabel 3.4 Data Jumlah Penumpang Layanan Bus AKAP tahun 2016-2017	23
Tabel 3.5 Pertanyaan Terkait Pelayanan yang Sudah Dirasakan Pengguna	24
Tabel 3.6 Pertanyaan Terkait Pelayanan yang Belum Dirasakan Pengguna.....	24
Tabel 4.1 Jumlah dan Persentase Karakteristik Sosial Demografi Pengguna Bus AKAP.....	25
Tabel 4.2 Pembagian Kelas Interval serta Penilaiannya	28
Tabel 4.3 Contoh Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Jenis Kelamin dan Tingkat Kepuasan.....	29
Tabel 4.4 Jumlah Rangking Untuk Masing-Masing Variabel X dan Y	30
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna Bus AKAP	61
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan Pengguna Bus AKAP Terkait Layanan yang Belum Dirasakan.....	80
Tabel 4.7 Pertanyaan Terkait Informasi yang Dapat Ditayangkan	83
Tabel 4.8 Pertanyaan dan Jumlah pemilih Terkait Informasi yang Dapat Ditayangkan pada Papan Pengumuman Digital	83
Tabel 4.9 Urutan Responden dan Nilai Variabel X.....	97
Tabel 4.10 Urutan Responden dan Nilai Variabel Y.....	97
Tabel 4.11 Jumlah Rangking untuk Masing-Masing Variabel X dan Y	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Dalam Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Perhitungan Kategorisasi Terhadap Jumlah Skor Tanggapan Responden.....	96
Lampiran 3 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pada Karakteristik Responden Pertama yaitu Jenis Kelamin dan Tingkat Kepuasan	97
Lampiran 4 Perhitungan Statistik Uji <i>t</i> Pada Karakteristik Responden Pertama yaitu Jenis Kelamin dan Tingkat Kepuasan.....	99
Lampiran 5 Distribusi Nilai t-tabel ($df = 81-120$)	100

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi secara definisi adalah pergerakan orang dan barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan berbagai maksud perjalanan dan menggunakan berbagai moda atau alat angkut yang memungkinkan. Adanya perencanaan transportasi yang baik, yang artinya memungkinkan manusia dan barang berpindah tempat dengan cepat, aman, nyaman, dan murah dapat memberikan manfaat yang luas terhadap masyarakat. Oleh karena itu harus adanya pembangunan sistem transportasi yang baik salah satunya untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam peningkatan sistem transportasi, khususnya pada transportasi umum, adalah kualitas pelayanan pada sarana dan prasarananya. Seringkali hal-hal terkait kualitas pelayanan, seperti kenyamanan, keamanan, keteraturan, kemudahan, keterjangkauan, dan kesetaraan diabaikan, yang membuat para pengguna jasa transportasi umum merasa tidak difasilitasi oleh pihak pengelola tertentu sehingga enggan untuk memilih transportasi publik sebagai pemenuh kebutuhannya. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan angkutan publik yang nyaman dan aman agar masyarakat mau beralih menggunakan transportasi publik, tidak hanya pelayanan armadanya saja tetapi juga pelayanan prasarana umumnya.

Prasarana atau infrastruktur merupakan suatu struktur fisik atau sistem organisasi yang diperlukan agar hal-hal terkait dengan layanan dapat terselenggara. Terminal bus sebagai salah satu bentuk prasarana moda angkutan darat yang ada di wilayah Jakarta saat ini belum bisa memberikan kepuasan yang cukup baik kepada para penggunanya. Permasalahan utama terminal di DKI Jakarta sangat terkait dengan buruknya kualitas pelayanan, artinya tidak mampu menampung permintaan pelayanan yang meningkat setiap tahun, baik kapasitas maupun kualitasnya.

Oleh karena itu, Terminal Terpadu Pulo Gebang, yang merupakan terminal tipe A, muncul sebagai alternatif para calon penumpang yang hendak melakukan perjalanan lewat angkutan darat. Mengingat dikelompokkannya terminal ini sebagai terminal tipe A dan lokasinya yang strategis yaitu tepat dipinggir tol JORR, membuat peran Terminal Terpadu Pulo Gebang sangatlah penting. Hal ini akan menimbulkan pertanyaan apakah Terminal Terpadu Pulo Gebang mampu melayani kebutuhan calon penumpang yang kini hidup di era serba digital.

Penggunaan teknologi informasi di dalam terminal merupakan suatu elemen penting untuk menunjang efektivitas dan efisiensi dari suatu pelayanan. Teknologi informasi ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercapainya sistem transportasi yang cepat, nyaman, aman, dan murah. Penerapan fasilitas teknologi tersebut diharapkan dapat memecahkan permasalahan terkait peningkatan kualitas pelayanan pada Terminal Terpadu Pulo Gebang.

1.2 Inti Permasalahan

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan minat pengguna layanan bus di Terminal Terpadu Pulo Gebang, salah satunya adalah pengguna layanan Bus AKAP. Minimnya penggunaan teknologi sebagai bentuk pemberian informasi kepada calon penumpang, maka ini menimbulkan pertanyaan apakah Terminal Terpadu Pulo Gebang mampu melayani kebutuhan calon penumpang yang serba praktis ini.

Terminal Terpadu Pulo Gebang yang juga merupakan terminal Tipe A memiliki peranan yang sangat penting dimana seluruh angkutan antarkota antarprovinsi di DKI Jakarta akan difokuskan di terminal ini. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sesuai aspek-aspek kualitas pelayanan yang terkait penggunaan fasilitas teknologi informasi terhadap pengguna layanan Bus AKAP di Terminal Terpadu Pulo Gebang agar penggunaannya mendapatkan layanan yang tepat.

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini perlu ada tujuan yang jelas terhadap penyelesaian pada inti permasalahan sebelumnya. Untuk menjawab inti permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan Bus AKAP di Terminal Terpadu Pulo Gebang terkait aspek-aspek pelayanan yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi.

2. Memberi rekomendasi agar pelayanan terminal Pulo Gebang dapat meningkat.

1.4 Pembatasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus hanya dilakukan pada gedung B Terminal Terpadu Pulo Gebang sebagai terminal yang mengoperasikan/melayani penumpang Bus AKAP;
2. Lokasi studi berada di Jakarta;
3. Penelitian dilakukan di bulan April tahun 2017;
4. Pengumpulan data primer dilakukan untuk meninjau kualitas pelayanan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan Bus AKAP;
5. Pengumpulan data sekunder digunakan sebagai gambaran umum mengenai Terminal Terpadu Pulo Gebang meliputi data fisik dan fasilitas terminal.

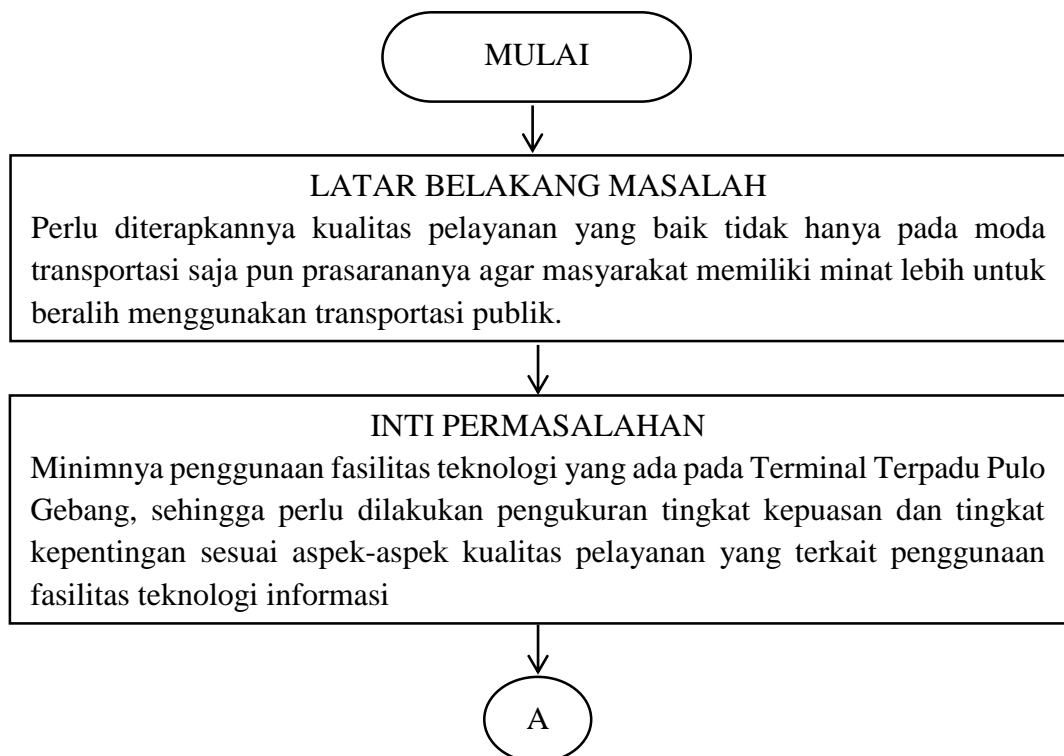
Karena banyaknya permasalahan yang ada maka lingkup bahasan dibatasi. Pembatasan masalah tersebut dibatasi oleh hal-hal yang berhubungan dengan penggunaan dan penerapan fasilitas teknologi informasi yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap pengguna layanan Bus AKAP di Terminal Terpadu Pulo Gebang.

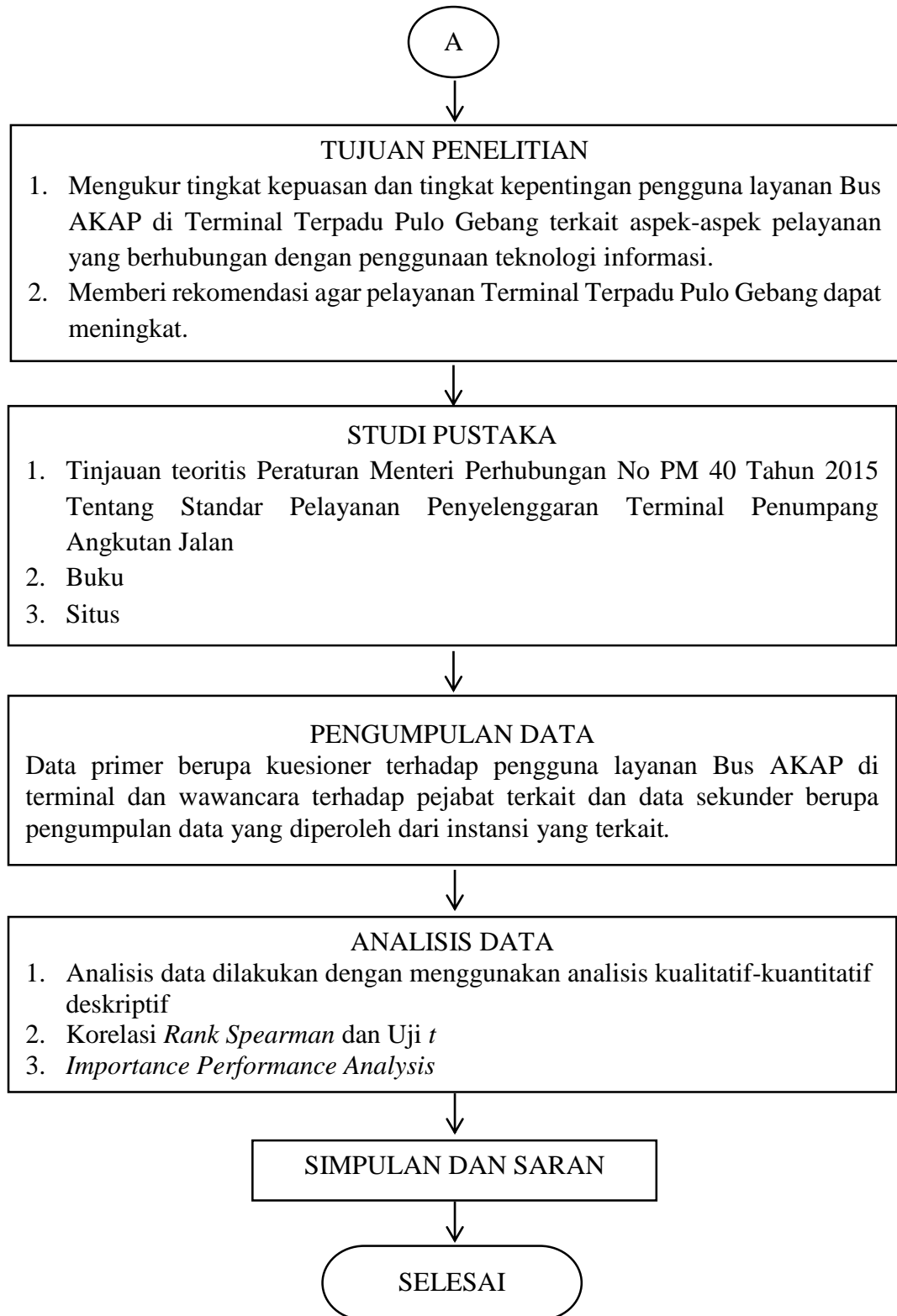
1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian diawali dengan perumusan masalah terlebih dahulu mengenai fasilitas teknologi pada terminal terkait dengan keberadaannya kemudian mengidentifikasi

masalah penelitian. Tahapan selanjutnya menentukan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dan membatasi masalah.

Penelitian dilanjutkan dengan pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Data sekunder antara lain meliputi data fisik terminal dan data fasilitas teknologi berkenaan layanan Bus AKAP. Data sekunder ini digunakan sebagai gambaran umum mengenai Terminal Terpadu Pulo Gebang. Sedangkan data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada pengguna layanan Bus AKAP di Terminal Terpadu Pulo Gebang pada bulan April 2017. Hasil kuesioner yang didapat kemudian diolah dan dianalisis. Proses penelitian akan dijabarkan pada diagram alir yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:





Gambar 1.1 Diagram Alir