

**ANALISA TINGKAT PELAYANAN TERMINAL LANDUNGSARI DI  
KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**FRANSISKA DIANA MAU TOBU**

**NIM : 2014520048**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

**MALANG**

**2020**

## RINGKASAN

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua yang ada di Provinsi Jawa Timur setelah kota Surabaya, dengan kisaran penduduknya 895,387 jiwa. Pertumbuhan penduduk, mobilitas penduduk dan perekonomian yang berpengaruh terhadap alat transportasi, terkhususnya transportasi darat menjadi salah satu transportasi utama di Jawa Timur. Terminal Landungsari yang berada di desa Landungsari merupakan salah satu terminal yang ada di Kota Malang dan terminal Landungsari ini merupakan pintu gerbang Kota Malang dari arah barat. Permasalahan yang ada di terminal Landungsari yaitu penurunan jumlah penumpang serta permasalahan fisik dari terminal, yang dapat memicu pada penurunan jumlah armada terminal Landungsari. Penelitian ini mempunyai tujuan dalam mengidentifikasi serta mencari faktor kinerja dari terminal Landungsari, mempertimbangkan persepsi dari pengguna jasa terminal dengan Survei di lapangan dan Pembagian kuesioner untuk 100 responden kemudian dilakukan Pengolahan data hasil dari kuesioner lalu dilakukan Perhitungan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), Hasilnya dari atribut yang perlu diperbaiki yaitu fasilitas penjualan dan penukaran tiket bus (57%), area wifi (55%), toilet (54%) dan pengisian baterai (45%)

***Kata kunci:*** *Tingkat Pelayanan,*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur Indonesia dan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, Kota ini didirikan pada masa Kerajaan Kanjuruhan dan terletak di dataran tinggi seluas 145,28km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduknya mencapai 895,387 jiwa. Mayoritas sukunya adalah suku Jawa, serta terdiri dari berbagai macam profesi, seperti pelajar, pegawai dan mahasiswa. Sejak zaman Belanda kota Malang sudah mendapat julukan sebagai kota pendidikan.

([https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Malang](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang))

Hal-hal lain yang terjadi di Kota Malang adalah pertumbuhan penduduk, mobilitas penduduk dan perekonomian yang berpengaruh terhadap alat transportasi, terkhususnya transportasi darat merupakan transportasi utama di Jawa Timur. Terminal Landungsari yang berada di desa Landungsari merupakan salah satu terminal yang ada di Kota Malang dan terminal Landungsari ini merupakan pintu gerbang Kota Malang dari arah barat. Terminal Landungsari yang merupakan daerah perbatasan wilayah Kota Malang dengan Kabupaten Malang. Terminal ini melayani trayek bus antar kabupaten, trayek antar kota (angkot) dan trayek angkutan desa (angdes), yang beroperasi di Kota Malang. Dalam hal ini, diperlukan fasilitas terminal yang baik dan memenuhi standar agar bisa digunakan oleh khalayak umum sebagai tempat utama pemberhentian angkutan. Sampai saat ini terminal Landungsari masih beraktifitas seperti biasanya, akan tetapi keadaan di Terminal Landungsari cenderung sunyi, dapat dilihat dari segi penumpang yang datang setiap harinya, ditambah lagi dengan adanya gojek online dan Grab yang semakin banyak sehingga membuat para pengguna jasa angkutan umum mengalami penurunan jumlah penumpang yang sangat berdampak pada penurunan jumlah armada yang ada di terminal Landungsari. Bukan hanya itu saja, akan tetapi terjadi permasalahan fisik dari terminal Landungsari meliputi kurangnya fasilitas-fasilitas yang memadai dan tidak memenuhi standar dari terminal itu sendiri, salah satunya ruang tunggu penumpang. Memperhatikan dari penelitian terdahulu (Sedayu, Agung, "Prioritas Peningkatan Pelayanan Terminal Tlogomas Kota Malang", 2017) tidak mengalami kemajuan baik dalam kinerja serta pelayanan yang ada pada terminal Landungsari Malang. Untuk mengantisipasi adanya penurunan pencapaian dari terminal Landungsari. Maka dari

itu dilakukan kajian dalam memberikan penilaian dari pencapaian terminal Landungsari sebagai infrastruktur transportasi yang membantu dalam menyediakan kebutuhan pengguna jasa transportasi darat khususnya yang ada di terminal Landungsari Malang. Penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan untuk mengenali dan mencari faktor unjuk kerja dari terminal Landungsari dengan meninjau persepsi dari pengguna jasa terminal. Metode yang digunakan yaitu survey langsung dengan pengguna jasa yang ada di terminal Landungsari Malang. Dari rangkuman yang ada, maka penulis mengambil keputusan untuk melakukan penelitian di Terminal Landungsari Malang dengan Judul “*ANALISA TINGKAT PELAYANAN DI TERMINAL LANDUNGSARI*”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Terminal bus adalah prasarana untuk angkutan jalan raya guna untuk mengatur kedatangan pemberangkatan pangkalannya kendaraan umum serta memuat atau menurunkan penumpang atau barang (Morlok, 2005). pada saat ini terminal Landungsari kurang efektif dalam melayani penumpang yang ada di kota malang dikarenakan:

1. tempat naik turunnya penumpang, dimana keadaan terminal kerap terlihat kosong dan jumlah penumpang yang sedikit.
2. Fasilitas Terminal Landungsari yang tidak berfungsi sepenuhnya baik dari aspek fisik dan non fisik, sehingga terminal terkesan kurang terawat dan suasana terminal menjadi sepi dan kurang nyaman

Dari permasalahan yang terjadi di atas perlu adanya penelitian lebih lanjut sehingga sesuai dengan persepsi pengguna jasa terminal.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dari identifikasi permasalahan yang ada, dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting yang ada di Terminal Landungsari Malang saat ini ?
2. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap kinerja Terminal Landungsari Malang saat ini ?
3. Bagaimana solusi dari permasalahan mengenai tingkat pelayanan yang ada di terminal Landungsari malang, di lihat dari persepsi pengguna jasa terminal ?

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Peneliti bermaksud untuk menganalisa tingkat pelayanan di terminal Landungsari Malang berdasarkan persepsi penumpang (pengguna jasa). tujuannya:

1. Untuk mengetahui kondisi eksisting di terminal Landungsari Malang saat ini.
2. Untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap kinerja Terminal Landungsari Malang.
3. Untuk mencari solusi dalam mengatasi permasalahan yang ada di terminal Landungsari Malang.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Ada pun batasan-batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Daerah kajian hanya dilakukan di terminal Landungsari Malang.
2. Penelitian ini di fokuskan pada analisa tingkat pelayanan yang ada di terminal Landungsari Malang.

#### **1.6 Manfaat**

Untuk penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik di kalangan umum serta kalangan khusus yaitu:

1. Untuk kalangan umum, penelitian ini bisa dijadikan manfaat untuk kinerja suatu terminal yang dilihat dari persepsi penumpang.
2. Untuk para pengelola Terminal Landungsari Malang, adanya penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk pengembangan terminal yang akan datang supaya sesuai dengan keinginan dan kenyamanan para penumpang (pengguna jasa terminal).
3. Untuk menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang khususnya pada Jurusan Teknik Sipil.

## DAFTAR PUSTAKA

([https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Malang](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang))

Sedayu, Agung. 2017. *Prioritas Peningkatan Pelayanan Terminal Tlogomas Kota Malang*. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 43. Tahun 1993. *Prasarana Dan Lalu lintas Jalan, 1993*.

Edward K Morlok, dan Suwardjoko P. Warpani. 2005 dan 2002. *Fungsi terminal*.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.132. Tahun 2015. *Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.

Direktorat Jendral Perhubungan Darat. 1996. *Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum*.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 40. Tahun 2015. *Tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.

Ody Wahyu Prasetya Utama, W. M. 2015. *Evaluasai Terminal Induk Kota Bekasi*. Jurnal Teknik Sipil.

A.D.S. Silva, F. N. 2015. *Kajian Pelayanan Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Bacora Dili - Timor Leste* Volume 13 No 1.