



Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri

¹Bayu Budi Irawan, ²Momon

¹Program Studi Teknik Sipil, Universitas Dharma Andalas

²Balitbang Provinsi Sumatera Barat

¹bay.irawan@unidha.ac.id, ²momon2008@gmail.com

Abstract

Bandar Laksamana Indragiri (BLI) Bus Station is one of the Type B Station located in Indragiri Hilir Regency. This station started operating in 2012 but is currently not optimal in providing services. The purpose of this study is to assess the feasibility level of the BLI station. The results of the study can be used as a consideration in improving the performance of the station. The method used to conduct the assessment is an analysis of Importance Performance Analysis (IPA), SWOT, Load Factor, station feasibility and compliance with Minimum Service Standards (SPM). Based on the results of IPA, the average level of suitability for BLI station services is 58.61%. SWOT analysis shows the station condition is in quadrant 1 and the Load factor value is 60-100%. The feasibility analysis of the station shows that accessibility is the main problem. For the SPM analysis, it is found that the condition of service facilities requires minor repairs and periodic maintenance.

Keywords: Bus Station, Bandar Laksamana Indragiri, Level of Service

Abstrak

Terminal Bandara Laksamana Indragiri (BLI) merupakan salah satu terminal Tipe B yang berada di Kabupaten Indragiri Hilir. Terminal ini mulai beroperasi pada tahun 2012 namun saat ini belum optimal dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk menilai tingkat kelayakan terminal BLI. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam peningkatan kinerja terminal. Metode yang digunakan untuk melakukan penilaian adalah analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), SWOT, Load Factor, kelayakan terminal dan kesesuaian Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berdasarkan hasil IPA didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan terminal BLI adalah 58,61%. Analisis SWOT menunjukkan kondisi terminal berada di kuadran 1 dan nilai Load factor 60-100%. Analisis kelayakan terminal menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi permasalahan utama. Analisis SPM menunjukkan bahwa kondisi fasilitas pelayanan memerlukan perbaikan ringan dan perawatan secara berkala. Penelitian selanjutnya dapat ditinjau dari pengaruh pandemi covid-19 terhadap pelayanan terminal.

Kata kunci : Terminal, Bandar Laksamana Indragiri , Tingkat Pelayanan

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

1. Pendahuluan

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan atau barang, serta perpindahan moda angkutan [1]. Berdasarkan jenisnya, maka terminal dibagi menjadi terminal barang dan terminal penumpang. Terminal Bandar Laksamana Indragiri merupakan terminal penumpang dengan tipe B [2]. Terminal ini terletak di Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir dan mulai beroperasi pada tahun 2012. Terminal Bandar Laksamana Indragiri belum berfungsi secara efektif. Hal ini disebabkan oleh ketersediaan angkutan umum untuk menuju terminal, aksesibilitas dan kondisi jalan yang kurang memadai, serta fasilitas terminal yang tidak lengkap [3,4,5,6,7,8]. Sirkulasi dan tata letak serta pemindahan terminal pada lokasi yang baru juga mempengaruhi tingkat pelayanan dari terminal [9,10,11,12,13,14]. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kelayakan terminal Bandara Laksamana Indragiri sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam peningkatan kinerja terminal.

2. Metode Penelitian

2.1 Analisis Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Analisis SPM meliputi Keselamatan, Keamanan, kehandalan/ Keteraturan, Kenyamanan Kemudahan/ Keterjangkauan, dan Kesetaraan. Penilaian kelayakan terminal menggunakan standar pelayanan

penyelenggaraan terminal angkutan jalan yang terdiri dari 70 variabel [15].

2.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan Metode IPA adalah [16]:

- a. Identifikasi atribut awal
 - Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut
 - Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut.
- b. Menentukan tingkat kesesuaian responden.
- c. Menentukan skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan.
- d. Menentukan X yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/ kepuasan atas seluruh faktor atau atribut dan Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan.
- e. Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran.
- f. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), maka dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian tersebut akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.

- a. Menentukan Tingkat kesesuaian :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

Dimana Tki: Tingkat kesesuaian responden, Xi: Skor penilaian kinerja/realita, Yi: Skor penilaian kepentingan/ ekspektasi.

b. Menentukan X yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

Dimana \bar{X} : Skor rata-rata tingkat kinerja, \bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan, n: Jumlah responden.

c. Diagram Kartesius

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna menghasilkan diagram kartesius yang menunjukkan letak atribut (variabel pelayanan) yang dianggap mempengaruhi kepuasan. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan. Penilaian variabel dijabarkan ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian *performance* (kinerja) dan penilaian harapan. Sumbu X adalah *Performance* (kinerja) dan sumbu Y adalah Harapan pengguna seperti pada Gambar 1 [17].

Y (Kepentingan/Harapan)

(Kinerja Kurang Sesuai) A	(Sesuai Harapan) B
(Kinerja dan Harapan Kurang Penting) C	Berlebihan D

X (Tingkat Kinerja) X

Gambar 1. *Diagram Cartesius importance performance analysis*

2.2. Analisis SWOT

1. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner (angket) dan dokumentasi. Lembar angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang dapat dipilih responden. Data dalam penelitian ini diubah menjadi angka-angka dalam bentuk skor. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel [18]. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan". Skor setiap alternatif jawaban yang diberikan responden sesuai Tabel 1 dan Tabel 2 [19].

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban positif pada faktor kekuatan dan peluang

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Tidak Baik	1

Tabel 2. Skor Alternatif Jawaban negatif pada faktor kelemahan dan ancaman

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat tinggi	1
Tinggi	2
Cukup	3
Rendah	4

2. Teknik Analisis Data

Teknik SWOT menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi sehingga dapat merumuskan strategi optimasi terminal yang sesuai. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

kekuatan dan kelemahan. Analisis SWOT diperlukan matrik Faktor Strategi Eksternal (EFS) dan Faktor Strategi Internal (IFS) untuk analisis strategi yang dilakukan.

2.3. Analisis *Load Factor* dan Frekuensi

Load factor (LF) atau faktor muat adalah perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dengan jumlah kapasitas tempat duduk yang tersedia dalam suatu kendaraan yang dinyatakan dalam persen [20]. Nilai *load factor* menunjukkan tingkat kenyamanan penumpang dalam menggunakan layanan tersebut. Perhitungan *Load Factor* menggunakan rumus sebagai berikut :

$$LF = \frac{P}{C} \times 100\% \quad (4)$$

Dimana Lf : Faktor muatan (%), P : Jumlah penumpang dalam kendaraan (orang), C : Kapasitas kendaraan (orang).

Frekuensi (f) adalah jumlah keberangkatan atau kedatangan kendaraan angkutan umum yang melewati satu titik tertentu dalam satu trayek selama periode waktu tertentu. Formula perhitungan frekuensi sebagai berikut :

$$F = \frac{60}{H} \left(\frac{\text{kendaraan}}{\text{Jam}} \right) \quad (5)$$

Dimana F: Frekuensi (kend/jam), H: Headway (menit).

2.4. Analisis Kelayakan Terminal

1. Travel Demand

Perhitungan Travel Demand Angkutan Umum saat ini dan masa yang akan datang adalah untuk menentukan tipe terminal. Teknik proyeksi dalam menentukan demand potensi angkutan umum adalah sebagai berikut :

a. Analisis Bangkitan Perjalanan

b. Analisis Distribusi Perjalanan

2. Analisis Kesesuaian dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW)

3. Keterpaduan simpul-simpul transportasi serta hubungan moda transportasi baik intra maupun antra moda

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik dan Preferensi Responden

1. Jumlah Responden

Responden yang diwawancarai melalui kuesioner pada Terminal BLI berjumlah 41 responden yang terdiri dari 24 penumpang dan 17 operator angkutan umum, dengan rincian 33 orang (80,49 %) berjenis kelamin laki-laki dan 8 orang (19,51 %) berjenis kelamin perempuan.

2. Umur Responden

Berdasarkan umurnya maka responden yang terdiri dari umur 31-40 tahun sebanyak 16 responden (39,02 %), umur 41-50 tahun sebanyak 16 responden (39,02 %) dan 51-60 tahun sebanyak 9 orang (21,96 %).

3. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden penumpang dapat dikategorikan menjadi 4 yaitu tamat SLTP adalah 4 orang (9,76 %), tamat SLTA adalah 30 orang (73,17 %), tamat D1/D2/D3 1 orang (2,44 %) dan tamat S1/S2/S3 adalah 6 orang (14,63 %).

4. Jenis Pekerjaan

Selanjutnya untuk jenis pekerjaan, responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa adalah sebesar 3 orang (7,31 %), sebagai PNS sebanyak 2 orang (4,88 %), sebagai karyawan swasta 3 orang (7,31 %), sebagai pedagang 10

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

orang (24,39 %), sebagai wiraswasta 5 orang (12,20 %), lainnya adalah 1 orang (2,44 %) serta operator 17 orang (41,47 %).

5. Tingkat Pendapatan

Jika dilihat dari pendapatannya, maka terdapat 3 orang (12,5 %) responden yang mempunyai pendapatan kecil dari 1 juta per bulan, 1 responden pendapatan sebesar 1-2 juta per bulan, 2 orang (8,33 %) berpendapatan 2-3 juta per bulan, 15 orang (62,5 %) berpendapatan 3-4 juta dan sisanya mempunyai pendapatan diatas 5 juta sebanyak 3 orang (12,5 %).

6. Frekuensi Penggunaan Angkutan Umum

Berdasarkan penggunaan angkutan umum, 21 responden (87,5 %) memilih 1 kali per minggu sedangkan sisanya melakukan perjalanan 2 kali perminggu sebanyak 3 orang (12,5 %).

7. Maksud Perjalanan

Hasil survey menyatakan responden sebanyak 2 orang melakukan perjalanan dengan maksud untuk sekolah, 13 orang dengan maksud untuk silaturahmi/sosial, 8 orang untuk kegiatan bisnis, dan 1 orang untuk urusan lainnya.

8. Alasan Menggunakan Angkutan Umum

Alasan menggunakan angkutan umum (*multiple choice*) maka secara umum responden memilih lebih aman sebanyak 20 orang, 1 orang memilih alasan lebih mudah, 2 orang masing-masing memilih lebih cepat dan lebih murah, sisanya masing-masing 1 orang memilih lebih nyaman dan lainnya.

9. Jenis Angkutan Umum yang digunakan

Jenis angkutan umum yang digunakan maka terdapat responden yang memilih taksi sebagai moda alternatif transportasi 1 orang, responden yang memilih ojek 4 orang, responden yang

memilih travel 17 orang dan sisanya memilih lainnya 2 orang.

10. Lokasi mendapatkan angkutan umum dan pengalaman di terminal

Berdasarkan lokasi mendapatkan angkutan umum, maka 12 responden mendapatkan angkutan umum di rumah. Jika dikorelasikan dengan pertanyaan jenis angkutan umum yang digunakan maka dapat dibenarkan bahwa jenis angkutan yang mempunyai layanan antar/jemput ke rumah tersebut adalah travel. Sedangkan sisanya 6 responden memilih di Pool dan 6 responden ditempat lainnya.

Jika dilihat dari pengalaman responden pernah ke terminal, maka 10 responden memilih pernah yaitu menuju terminal Bandar Laksamana Indragiri, Tembilahan, sedangkan 14 responden tidak pernah ke terminal. Hal ini disebabkan oleh minimnya standar pelayanan terminal yang menyebabkan angkutan umum enggan untuk melakukan perjalanan ke terminal atau lebih tepatnya perusahaan angkutan umum lebih memilih untuk menyewa lokasi untuk dijadikan pool.

Beberapa alasan yang dikemukakan oleh responden (*multiple choice*) yang menyebabkan tidak mau mengambil angkutan diterminal, 18 responden karena jauhnya akses ke terminal, 1 responden karena ongkos mahal akibat akses yang jauh dan 1 responden memilih adanya fasilitas antar jemput yang disediakan. 19 responden memilih fasilitas terminal yang tidak memadai dan sisanya 16 responden memilih faktor keamanan yang tidak mendukung dilingkungan terminal

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

menyebabkan penumpang enggan untuk menuju terminal.

11. Waktu Ideal untuk mencapai terminal

Untuk mendapatkan gambaran waktu yang ideal untuk mencapai terminal, maka 5 responden memilih 5-15 menit dan sisanya 19 responden memilih waktu 15-30 menit untuk mencapai terminal. Sehingga perlu dipertimbangkan akses menuju terminal dapat ditempuh dengan waktu kurang lebih 30 menit.

12. Asal tujuan perjalanan

Berdasarkan asalnya secara umum responden berasal dari Tembilahan dan melakukan perjalanan dengan tujuan Pekanbaru, Jambi dan daerah sekitar Tembilahan.

13. Moda kendaraan yang digunakan menuju terminal dan sesudahnya

Adapun moda kendaraan yang digunakan oleh responden untuk menuju terminal, 19 responden memilih sepeda motor sedangkan 5 responden memilih angkutan umum. Sedangkan untuk perjalanan sesudahnya adalah 18 responden menggunakan sepeda motor dan sisanya 6 responden menggunakan angkutan umum. Oleh karena itu diperlukan penyediaan angkutan umum menuju terminal yang aman, nyaman, murah dan terjangkau.

14. Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan perlu dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja terminal BLI-Tembilahan, antara lain:

- a. Perlunya perbaikan sarana dan prasarana terminal serta fasilitas yang memadai sesuai SPM sehingga layak dioperasikan.

- b. Perlunya peningkatan kebersihan, keamanan dan kenyamanan di terminal.
- c. Perlunya pertimbangan akses terminal yang jauh. Hal ini dapat diantisipasi dengan pelayanan angkutan umum yang memadai, aman, nyaman, murah dan terjangkau.
- d. Perlunya penertiban angkutan umum untuk masuk ke terminal.
- e. Perlunya penambahan petugas yang ramah dan berkompeten.

15. Persepsi Operator terhadap terminal

Hasil wawancara terhadap 17 responden perusahaan maka didapatkan 12 perusahaan menyatakan Ya mempunyai loket di terminal, sedangkan 5 perusahaan tidak mempunyai loket di terminal dengan alasan adalah :

- a. Faktor akses terminal yang jauh.
- b. Kelayakan fasilitas sarana dan prasarana terminal yang belum memadai menjadi penyebab bagi perusahaan enggan untuk tidak membuka loket di terminal.
- c. Belum tertibnya pengelolaan terminal dan angkutan umum.
- d. Terdapatnya perusahaan yang baru beroperasi.

Upaya yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja terminal menurut operator, antara lain:

- a. Perlunya perbaikan sarana dan prasarana terminal serta fasilitas sesuai dengan SPM sehingga layak untuk dioperasikan.
- b. Perlunya peningkatan kebersihan, keamanan dan kenyamanan.
- c. Perlunya pertimbangan akses terminal yang terlalu jauh dengan pelayanan

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

- angkutan umum yang memadai, aman, nyaman, murah dan terjangkau
- d. Perlunya pengelolaan terminal yang profesional dalam pelayanan dan tegas terhadap aturan-aturan yang ada.
 - e. Perlunya pengawasan, penertiban dan sanksi bagi travel secara tegas.
 - f. Penertiban agen dan angkutan umum yang tidak dilengkapi dengan izin

3.2. Analisis *Importance Performance Analysis*

Analisis IPA terdiri dari analisis kesesuaian dan analisis kuadran ditinjau dari sisi penumpang dan operator. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian maka rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan terminal BLI adalah sebesar 58,61%. Hasil analisis kesesuaian maka terdapat 32 variabel (45,71 %) yang belum sesuai dengan harapan pengguna. Sedangkan berdasarkan hasil analisis kuadran, maka dari 70 variabel pertanyaan yang diajukan kepada

penumpang terdapat 7 variabel (10 %) berada di kuadran 1, 30 variabel (42,86 %) berada di kuadran 2, 18 variabel (25,71 %) di kuadran 3 dan sisanya 15 variabel (21,43 %) di kuadran 4. Nilai maksimumnya adalah 85,37 % yang merupakan komponen tentang informasi tentang angkutan yang digunakan untuk perjalanan selanjutnya. Nilai minimumnya adalah 27,92 % yang merupakan komponen tentang media pengaduan terhadap gangguan keamanan. Artinya keamanan dan kenyamanan penumpang saat berada di dalam lingkungan terminal masih sangat rendah sehingga menyebabkan keengganan penumpang untuk menggunakan terminal. Minimnya sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor pendukung dalam optimalisasi penggunaan terminal. Hasil analisis kesesuaian dan analisis kuadran selengkapnya disajikan dalam Tabel 3 dan Gambar 2 berikut.

Tabel 3. Analisis Kesesuaian dan Kuadran Masing-Masing Variabel pada Terminal BLI

No	Variabel	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
1	Lajur Pejalan Kaki	105	171	61,40	4
2	Rambu	110	174	63,22	1
3	Marka	107	158	67,72	1
4	Penerangan Jalan	100	179	55,87	1
5	Pagar	82	201	40,80	1
6	Jalur Evakuasi	80	175	45,71	4
7	Tempat berkumpul darurat	92	151	60,93	4
8	Alat Pemadam Kebakaran	96	181	53,04	1
9	Pos, Fasilitas dan Petugas Kesehatan	82	189	43,39	2
10	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kend. umum	79	171	46,20	4
11	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	83	169	49,11	4
12	Informasi fasilitas keselamatan	94	197	47,72	1
13	Informasi fasilitas kesehatan	107	172	62,21	1
14	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kend. bermotor	107	165	64,85	3
15	Fasilitas keamanan	87	205	42,44	2
16	Media Pengaduan gangguan keamanan	55	197	27,92	1
17	Petugas Keamanan	87	203	42,86	2
18	Keramahan Petugas	119	176	67,61	4
19	Jadwal kedatangan dan keberangkatan serta besaran tarif sesuai dengan realisasi jadwal secara tertulis	116	167	69,46	1
20	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kend. umum tidak dalam lanjutan beserta realisasi jadwal tertulis	85	167	50,90	1
21	Loket penjualan tiket tetap dan teratur	120	203	59,11	1

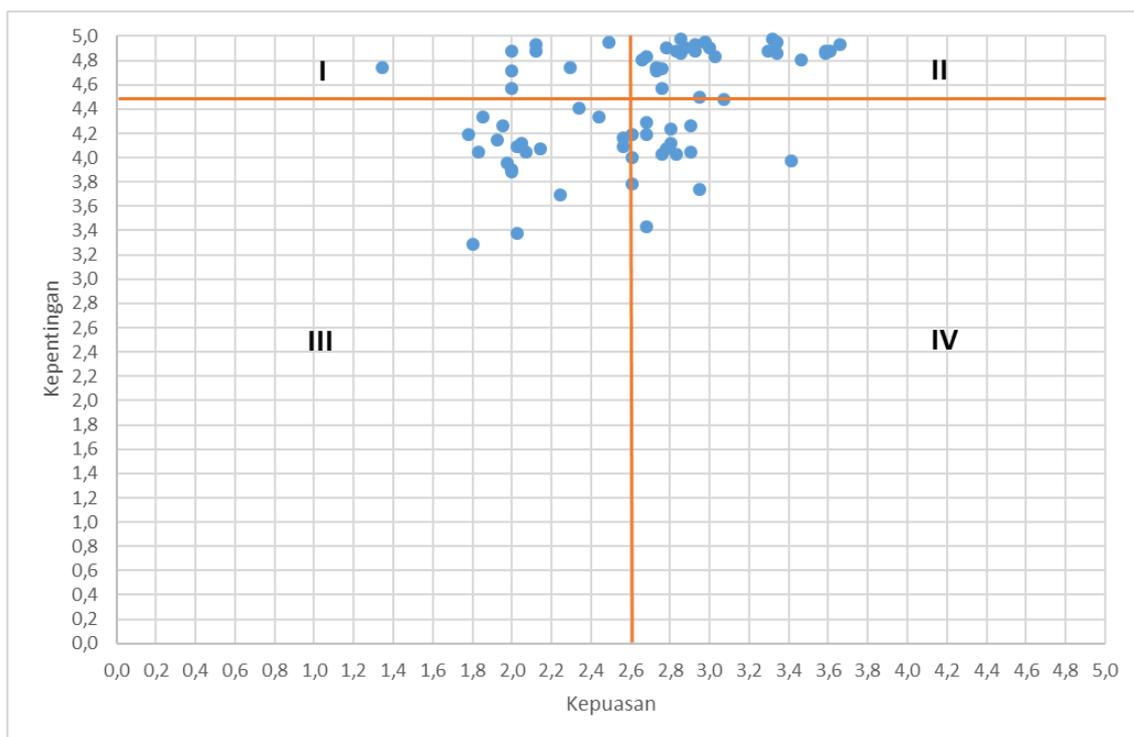
Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

No	Variabel	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
22	Kemudahan mendapatkan tiket	135	202	66,83	1
23	Keramahan Petugas tiket dan lainnya	137	202	67,82	1
24	Kondisi lokasi tiket	121	185	65,41	2
25	Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali, dan manajemen sistim informasi terminal	119	167	71,26	1
26	Petugas operasional terminal	126	184	68,48	1
27	Ketersediaan Ruang Tunggu	136	205	66,34	1
28	Kenyamanan Ruang Tunggu	137	204	67,16	1
29	Ketersediaan Toilet	122	204	59,80	1
30	Kebersihan Toilet	117	205	57,07	1
31	Ketersediaan tempat sampah	118	204	57,84	1
32	Petugas Kebersihan	109	199	54,77	1
33	Fasilitas dan petugas kebersihan	114	203	56,16	1
34	Fasilitas peribadatan/Musholla	116	202	57,43	1
35	RTH	121	154	78,57	4
36	Rumah makan/Restoran	114	166	68,67	1
37	Tempat istirahat awak kendaraan	110	139	79,14	1
38	Area merokok	113	164	68,90	4
39	Drainase	118	202	58,42	1
40	Area dengan jaringan internet	83	139	59,71	1
41	Ruang Baca	74	136	54,41	1
42	Lampu penerangan ruangan	102	205	49,76	1
43	Letak Jalur Keberangkatan	147	200	73,50	2
44	Letak Jalur Kedatangan	148	200	74,00	2
45	Informasi Pelayanan	142	200	71,00	1
46	Informasi angkutan lanjutan	140	164	85,37	1
47	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	112	194	57,73	4
48	Tempat Penitipan Barang	115	175	65,71	2
49	Fasilitas pengisian baterai	82	194	42,27	1
50	Tempat naik/turun penumpang	147	202	72,77	2
51	Tempat parkir kend. umum dan Pribadi	122	204	59,80	2
52	Fasilitas penyandang cacat	105	173	60,69	1
53	Ruang Ibu menyusui	76	180	42,22	1
54	Jalur Keberangkatan Kend. Umum	113	192	58,85	2
55	Jalur Kedatangan Kendaraan Umum	117	201	58,21	2
56	Tempat Tunggu Penumpang	123	202	60,89	1
57	Tempat Tunggu Pengantar/Penjemput	120	203	59,11	2
58	Tempat Parkir	124	199	62,31	2
59	Fasilitas Pengelolaan Ling. Hidup	110	176	62,50	4
60	Pelayanan Pengguna dari Perusahaan Bus	113	190	59,47	3
61	Layanan Bagasi	112	197	56,85	1
62	Fasilitas Ramp Check	84	171	49,12	4
63	Fasilitas Pengendapan kendaraan	82	162	50,62	2
64	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan	81	164	49,39	4
65	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan gas buang	82	161	50,93	3
66	Fasilitas perdagangan, pertokoan, dan kantin pengemudi	115	170	67,65	1
67	ATM	73	173	42,20	1
68	Fasilitas pengantar barang (Trolley dan tenaga angkut)	88	168	52,38	1
69	Fasilitas Penginapan	75	163	46,01	3
70	Ruang Anak-anak	110	200	55,00	1

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021



Gambar 2. Analisis Kuadran IPA Terminal BLI

3.3. Analisis SWOT

Analisis SWOT dilakukan berdasarkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) terminal. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa

kondisi terminal berada di kuadran 1 dengan nilai koordinat (0,8 ; 1,34) artinya strategi yang diambil bersifat progresif sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Terminal BLI

No	Variabel	Bobot	Rating	Skor
FAKTOR INTERNAL				
A	Kekuatan			1,55
1	Kondisi bangunan terminal masih relatif baik, namun masih memerlukan perbaikan ringan	0,09	3	0,27
2	Lokasi terminal BLI yang strategis di jalan utama dan pusat kegiatan pasar	0,09	4	0,36
3	Kapasitas terminal Sangat Memadai	0,08	3	0,24
4	Trayek angkutan umum bervariasi	0,09	4	0,36
5	Tersedia fasilitas yang dapat dikomersilkan	0,08	4	0,32
B	Kelemahan			0,75
1	Fasilitas terminal yang belum memadai (rusak ringan dan beberapa fasilitas belum lengkap)	0,04	2	0,08
2	Pelayanan tidak sesuai dengan SPM	0,04	1	0,04
3	Regulasi yang belum pro dengan terminal	0,05	2	0,10
4	Status terminal yang belum jelas	0,04	1	0,04
5	Lokasi terminal jauh, mempengaruhi waktu tempuh dan biaya tambahan	0,06	1	0,06
6	Tidak tersedianya angkutan umum	0,05	1	0,05
7	Biaya tambahan untuk akses menuju terminal	0,04	1	0,04
8	Keamanan dan kenyamanan terminal belum memadai	0,06	1	0,06
9	Ketersediaan Sumber daya manusia yang terbatas dan belum memadai	0,04	1	0,04
10	Frekuensi angkutan umum terbatas	0,06	1	0,06
11	Lemahnya penegakan hukum	0,04	2	0,08
12	Tidak adanya dukungan anggaran untuk operasional terminal	0,05	2	0,10

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

No	Variabel	Bobot	Rating	Skor
FAKTOR EKSTERNAL				
C	Peluang			1,96
1	Potensi demand cukup besar	0,08	3	0,24
2	Potensi angkutan yang masuk terminal sangat besar	0,06	3	0,18
3	Kewenangan terhadap pengalihan status terminal menjadi tipe B yang dikelola oleh provinsi dan konsekuensi pembiayaan	0,07	4	0,28
4	Meningkatnya pengembangan lokasi disekitar terminal	0,06	4	0,24
5	Meningkatnya retribusi (PAD)	0,05	4	0,20
6	Keterpaduan moda angkutan umum	0,06	3	0,18
7	Kondisi jaringan jalan mantap	0,05	4	0,20
8	Potensi pariwisata	0,05	4	0,20
9	Jasa pengiriman barang	0,04	3	0,12
10	Kesediaan PO masuk terminal	0,04	3	0,12
D	Ancaman			0,62
1	Munculnya terminal bayangan	0,08	1	0,08
2	Munculnya angkutan pesaing seperti AJAP dan AJDP	0,06	1	0,06
3	Pelayanan antar jemput dari/ke rumah	0,07	1	0,07
4	Waktu keberangkatan/kedatangan on time	0,06	2	0,12
5	Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan kend. pribadi	0,07	2	0,13
6	Beberapa angkutan umum tidak laik jalan	0,06	1	0,06
7	Kecenderungan pembangunan di Pusat Kota, tidak mendukung pusat pertumbuhan ekonomi yang baru	0,05	2	0,10

3.4 Analisis Load factor

Load Factor kendaraan yang masuk Terminal BLI cukup bagus (60-100%), Load Factor tertinggi terdapat pada trayek AKAP Tembilahan – Batusangkar dan Tembilahan-Padang Panjang sebesar 100%. Nilai Load Faktor tertinggi untuk trayek AKDP terdapat pada trayek Tembilahan – Pekanbaru yakni 80,71% sebagaimana dilihat pada Tabel 5.

Frekuensi kendaraan yang masuk terminal 111 unit yang melayani 16 trayek. Frekuensi kendaraan tertinggi terdapat pada trayek Tembilahan - Pekanbaru yakni 56 unit dengan jumlah armada yang beroperasi 35 unit, artinya rata-rata kendaraan hanya memiliki 2 (dua) trip atau 1 (satu) rit perjalanan.

Tabel 5. Load factor angkutan umum di Terminal Bandar Laksamana Indragiri

No	Trayek	Armada (kend)	Frekuensi (kend)	LF (%)
1	Tembilahan - Air Molek	4	4	80
2	Tembilahan – Cerenti	1	1	80
3	Tembilahan - Kampar	1	1	70
4	Tembilahan - Pekanbaru	35	56	80,71
5	Tembilahan – Rengat	11	13	66,42
6	Tembilahan – Sei Salak	4	4	70
7	Tembilahan – Belinas	1	1	80
8	Tembilahan –Teluk Kuantan	3	3	65
9	Tembilahan - Batusangkar	1	1	100
10	Tembilahan – Bukittinggi	2	2	90
11	Tembilahan – Jambi	4	4	77,5
12	Tembilahan - K. Baru	7	7	80
13	Tembilahan- Padang	9	9	92,22
14	Tembilahan- Padang Panjang	2	2	100
15	Palembang - Tembilahan	1	1	80
16	Tembilahan – Solok	2	2	90
		88	111	

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

3.5 Analisis Kelayakan Terminal

a. Permintaan Angkutan

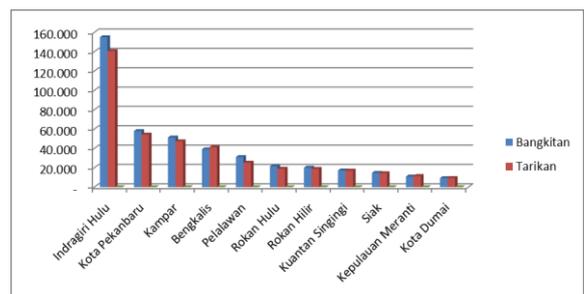
Hasil jumlah permintaan 111 kendaraan perhari dengan jumlah armada 88 kendaraan. Umumnya kendaraan tersebut tidak masuk ke terminal, namun di PO masing-masing.

b. Potensi Permintaan Penumpang

Terminal BLI terletak di Kabupaten Indragiri Hilir yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Indragiri Hulu, Pelalawan dan Provinsi Jambi. Kedekatan antara wilayah berpengaruh terhadap pola distribusi perjalanan. Data distribusi perjalanan Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan potensi penumpang terdapat di kabupaten Indragiri hulu. Potensi penumpang baik dari/ke Indragiri Hulu adalah 155.015 (bangkitan) dan 140.715 (tarikan). Potensi penumpang terbesar kedua adalah Kota Pekanbaru dengan bangkitan 58.027 dan tarikan 54.413. Potensi penumpang yang besar lainnya adalah Kampar, Bengkalis dan Pelalawan. Jika potensi penumpang dapat dikelola dengan baik maka AKDP akan lebih marak dengan perbaikan pelayanan sesuai SPM. Potensi penumpang Angkutan AKDP dapat dilihat pada Tabel 6 dan Gambar 3.

Tabel 6. Distribusi Perjalanan Kabupaten Indragiri Hilir

	Bangkitan	Tarikan	
Indragiri Hulu	155.015	140.715	Indragiri Hulu
Pekanbaru	58.027	54.413	Pekanbaru
Kampar	51.371	47.409	Kampar
Bengkalis	39.120	41.394	Bengkalis
Pelalawan	31.133	25.351	Pelalawan
Rokan Hulu	21.688	19.015	Rokan Hilir
Rokan Hilir	20.108	18.875	Rokan Hulu
K. Singingi	17.237	17.130	K.Singingi
Siak	14.722	14.402	Siak
Kep. Meranti	10.950	11.559	Kep.Meranti
Dumai	9.331	9.415	Kota Dumai
Jumlah	428.701	399.678	



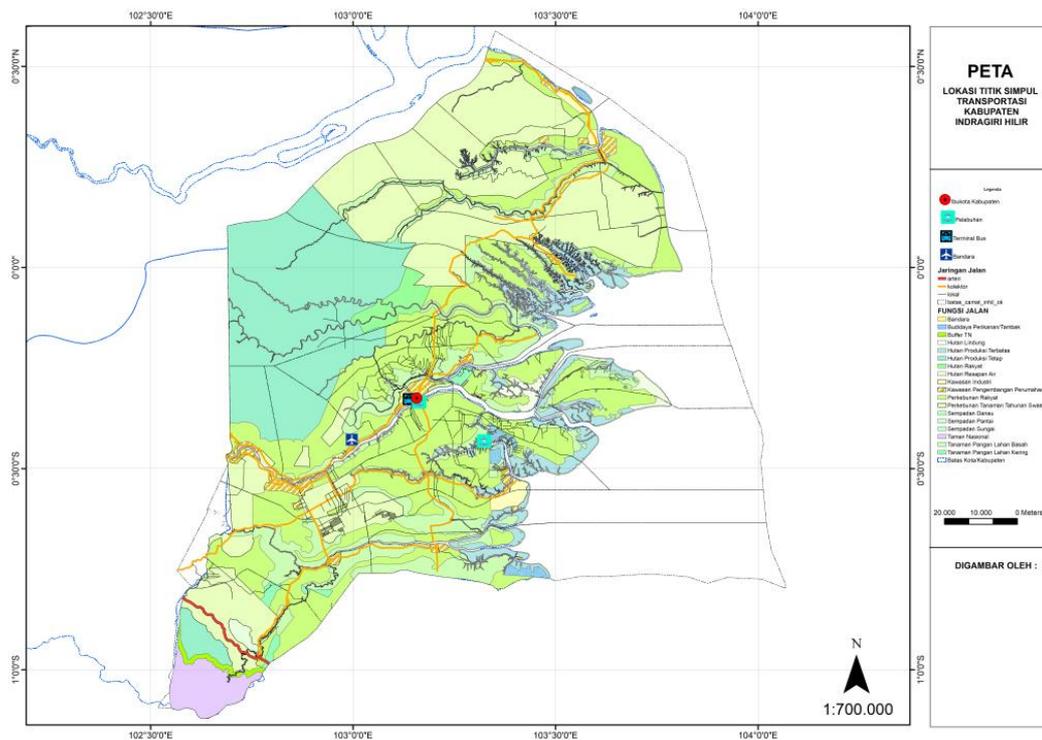
Gambar 3. Distribusi Perjalanan Kabupaten Indragiri Hilir

c. Analisis Kesesuaian dengan RTRW

Terminal BLI di Tembilahan (Indragiri Hilir) terletak di kawasan pengembangan perumahan artinya daerah tersebut bukan daerah yang dilarang untuk pembangunan terminal, sehingga Lokasi terminal tersebut sesuai RTRW sesuai Gambar 4.

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021



Gambar 4. Lokasi Terminal Bandar Laksamana Indragiri, Indragiri Hilir

Jika dilihat dari tata letak terminal dan demand potensi yang ada di beberapa kecamatan maka terminal tersebut terletak pada wilayah yang sesuai dengan potensi demand karena Kecamatan Tembilahan merupakan jumlah

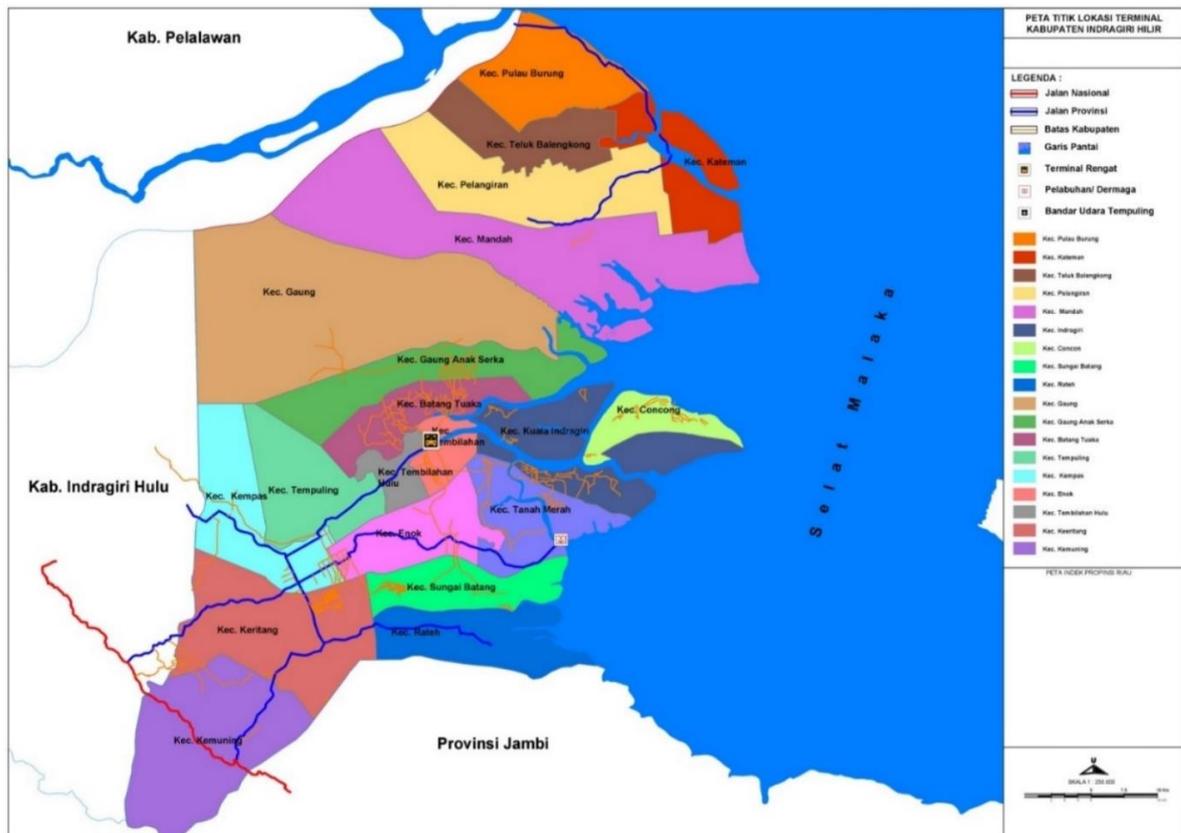
penduduk yang terbanyak diantara kecamatan lainnya yakni 76.122 jiwa, begitu dengan kepadatannya, dimana kepadatan kecamatan tembilahan 386,68 orang/km sebagaimana dalam Tabel 7.

Tabel 7. Jumlah Penduduk, Kepadatan Penduduk dan Jarak Kab. Indragiri Hilir

No.	Kecamatan	Luas		Penduduk		Kepadatan Penduduk (orang/Km ²)
		Km ²	%	Jumlah	%	
1	Mandau	937.47	12.06	246185	44.03	263
2	Pinggir	2503.00	32.20	89157	15.95	36
3	Bathin Solapan	-	-	-	-	-
4	Talang Muandau	-	-	-	-	-
5	Bukit Batu	1128.00	14.51	33739	6.03	30
6	Siak Kecil	742.21	9.55	20737	3.71	28
7	Bandar Laksamana	-	-	-	-	-
8	Rupat	896.35	11.53	33919	6.07	38
9	Rupat Utara	628.50	8.08	14592	2.61	23
10	Bengkalis	514.00	6.61	80690	14.43	157
11	Bantan	424.40	5.46	40062	7.17	94
Jumlah/Total		7773.93	100.00	559081	100.00	72

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021



Gambar 10. Batas Administrasi Kabupaten Indragiri Hilir

Tingginya jumlah penduduk dan kepadatan penduduk di kecamatan disebabkan potensi ekonomi yang cukup tinggi sehingga menimbulkan migrasi ke Kecamatan Tembilahan. Tinjauan secara makro, dengan mempertimbangkan geografis dan ekonomi, lokasi terminal BLI sudah tepat, namun secara mikro perlu dilakukan kajian yang mendalam dengan mempertimbangkan pola pergerakan orang maupun barang.

d. Analisis Aksesibilitas Terminal

Akses ke Kecamatan Tembilan sebagai tempat lokasi terminal diukur dari jarak antara lokasi terminal ke kecamatan, dimana 13 Kecamatan (63%) di Kabupaten Indragiri Hilir memiliki jarak perjalanan melebihi 30 km dari lokasi terminal seperti pada Tabel 8.

Tabel 8. Jarak Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir ke Ibukota Kecamatan

No.	Kecamatan	Jarak (km)
1	Keritang	53,8
2	Kemuning	85,0
3	Reteh	41,7
4	Sungai Batang	37,4
5	Enok	21,4
6	Tanah Merah	34,0
7	Kuala Indragiri	17,5
8	Concong	54,3
9	Tembilahan	0,9
10	Tembilahan Hulu	2,6
11	Tempuling	29,7
12	Kempas	45,3
13	Batang Tuaka	15,4
14	Gaung Anak Serka	26,8
15	Gaung	43,0
16	Mandah	49,6
17	Kateman	83,9
18	Pelangiran	60,0
19	Teluk Belengkong	90,0
20	Pulau Burung	92,0

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

3.6 Analisis Integrasi Moda

Hasil survei menunjukkan bahwa 2 PO Angkutan Pedesaan (18 unit) yang melayani rute Tembilihan – Air Molek tidak masuk ke terminal BLI termasuk kendaraan AKDP dan AKAP, sehingga tidak terjadi integrasi moda sebagaimana Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Layanan Angkutan Pedesaan Kab. Indragiri Hilir

No	Nama PO	Jumlah Armada	Jenis Pelayanan
1	Primkoveri	14	Angkutan Pedesaan
2	Sri Putra	4	Angkutan Pedesaan
Jumlah		18	

Pelayanan angkutan umum khusus kecamatan Tembilihan hanya dilayani Becak, Ojek dan

kendaraan pribadi menyebabkan biaya operasional tinggi dan jangkauan pelayanan mempengaruhi masyarakat untuk ke terminal.

3.7 Analisis Kondisi Struktur Bangunan Gedung Terminal BLI

Kondisi Terminal BLI relatif baik, namun membutuhkan perbaikan ringan seperti marka dan pemasangan rambu, serta pembersihan rumput disekitar terminal termasuk pengecatan gedung dan fasilitas lainnya. Perbaikan fasilitas toilet dan ruang tunggu menjadi perhatian bagi pengelola terminal. Kondisi terminal disajikan dalam Tabel 9.

Tabel 9. Kondisi Struktur Kondisi Bangunan Gedung dan Fasilitas Terminal Bandar Laksamana Indragiri

No	Fasilitas	Kondisi (%)	Persentase							
			Kerusakan	Kondisi	Keterangan					
1	Rambu		50	KT	Perlu Perawatan					
2	Penerangan terminal		50	KT	Perlu Perawatan					
3	Pintu Gerbang		-	-	Tidak tersedia					
4	Jalur Keberangkatan		50	RB	Perlu Perawatan					
5	Jalur Kedatangan		50	RB	Perlu Perawatan					
6	Tempat parkir kend. umum		50	RB	Perlu Perawatan					
7	Tempat parkir kend. pribadi		50	RB	Perlu Perawatan					
8	RTH		75	RR	Perlu Perawatan					
9	Drainase		75	RR	Perlu Perawatan					
10	Pagar		50	RB	Perlu Perawatan					
Bangunan										
		Atap	Struktur	Lantai	Dinding	Kuda2	Utilitas			
11	Toilet	50	50	75	75	75	50	65	RR	Tidak Terawat
12	Loket penjualan tiket	75	75	75	75	90	50	76,25	RR	Tidak Terawat
13	Kantor penyelenggara terminal,	75	90	75	75	90	50	79,25	RR	Perlu Perawatan
14	Ruang Tunggu	50	75	75	75	90	50	73,75	RR	Kurang Terawat
15	Ruang kendali, dan manajemen sistim informasi terminal	75	90	75	50	90	50	74,25	RR	Kurang Terawat
16	Fasilitas perdagangan, pertokoan, dan kantin pengemudi	0	0	0	0	0	0	0	-	Tidak tersedia
17	Fasilitas peribadatan/Musholla	75	75	75	75	90	50	76,25	RR	Perlu Perawatan

Keterangan:

RR: Rusak Ringan

RB: Rusak Berat

KT: Kurang Terawat

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan terminal BLI adalah 58,61%. Analisis SWOT menunjukkan kondisi terminal berada di kuadran 1 dan nilai Load factor 60-100%. Analisis kelayakan

terminal menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi permasalahan utama. Analisis SPM menunjukan bahwa kondisi fasilitas pelayanan memerlukan perbaikan ringan dan perawatan secara berkala. Penelitian selanjutnya dapat

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021

ditinjau dari pengaruh pandemi covid-19 terhadap pelayanan terminal.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Seluruh Pihak yang telah membantu proses penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan Konsultan PT. Wandra Cipta.

Daftar Rujukan

- [1] Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- [2] Pahlawanti, D. & Saputra., E. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inefektivitas Terminal Bandar Laksamana Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir Riau. Tugas Akhir. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- [3] Rahmawati, S. & Sujianto, S. (2015). Efektivitas Penggunaan Terminal Bandar Laksamana Indragiri Di Kota Tembilahan. Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau. Vol. 2 No. 2, 2015. Pekanbaru.
- [4] Handayani, M., Sudarno, S., & Amin, M. (2020). Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo. Jurnal Reviews in Civil Engineering (RICE) Universitas Tidar. Vol. 4 No. 1, Maret 2020. Magelang.
- [5] Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, ITL Trisakti, Vol. 7 No. 1, 2020. Jakarta.
- [6] Frans, J. H., Hunggurami, E., & Ndoen, P. M. C. (2017). Evaluasi & Pengembangan Kapasitas Terminal Bus Kota Kupang. Jurnal Teknik Sipil Univ. Nusa Cendana, Vol. VI, No. 2, 2017. Kupang.
- [7] Apriyanti, A. I., Rahmah, A., & Arief, B. (2020). Evaluasi Lokasi & Fungsi Terminal Bus Tipe A Kaduagung (Mandala) Kabupaten Lebak. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Teknik Sipil Universitas Pakuan, Vol. 1, No. 1. 2020. Bogor.
- [8] Ronaldi, A. (2018). Efektivitas Penggunaan Terminal Bandar Laksamana Indragiri di Kota Tembilahan. Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- [9] Syarif, A., Ogeswartomal, A., Riyanto, B., & Supriyono, S. (2014). Evaluasi Efisiensi Sirkulasi Terminal Angkutan Perkotaan di Terminal Bus Mangkang. Jurnal Karya Teknik Sipil Universitas Diponegoro, Vol. 3, No. 4, 2014. Semarang.
- [10] Gumabo, M. S., Timboeleng, J., & Franklin, P. J. C. (2015). Evaluasi Kelayakan Terminal Angkutan Umum Di Kecamatan Tobelo Tengah. Jurnal Spasial: Perencanaan Wilayah Kota Universitas Sam Ratulangi, Vol.1 No. 1, 2015. Manado.
- [11] Utama, O. W. P., Arifin, M. Z., and Wicaksono, A. (2014). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya, Vol.I No. 3, 2014. Malang.
- [12] Apriyanto, T. (2008). Kerangka Evaluasi Pengembangan Terminal Bus Antar Kota. Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas negeri Semarang, Vol.ume 10, No. 2, 2008. Semarang.
- [13] Sinaga, N. N. (2017). Perancangan Terminal Bus Tipe B di Kawasan Transit Oriented Development (TOD) Belawan. Skripsi Departemen Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [14] Dua, I. K., & Banjar, A. M. (2014). Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Antarkota Dalam Propinsi (Studi Kasus Pada Terminal Roworeke - Ende). Jurnal Teknosiar Univ. Flores Ende, Vol.8, No.1, 2014. Ende.
- [15] Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- [16] Yola, M., & Budianto D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. (Jurnal Optimasi System Industry UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol.12 No. 2. 2013. Pekanbaru.
- [17] Nasution, M. N. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [18] Rangkuti, F. (2009). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [19] Sugiyono, S. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur.

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 20-09-2021 | Selesai Revisi : 18-10-2021 | Diterbitkan Online : 28-10-2021