



KUALITAS PELAYANAN TERMINAL TIPE C DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

Bagus Purwa Yuspita Atmaja¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ketidakmaksimalan kualitas pelayanan di terminal tipe C oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Barat. Identifikasi masalah yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Tipe C yang ada di Kabupaten Bandung Barat. Penelitian menggunakan teori Gronross dalam (Tjiptono, 2005) meliputi profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, keandalan dan keterpercayaan, pemulihan serta reputasi dan kredibilitas. Informan penelitian adalah Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Barat, lima orang perwakilan pengemudi angkutan, lima orang perwakilan pedagang di terminal dan lima orang perwakilan masyarakat. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kualitas Terminal Tipe C Kabupaten Bandung Barat masih belum terlaksana hal ini berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa masih ada terminal-terminal yang memiliki kekurangan dalam fasilitas contohnya tidak ada air bersih dan juga tidak adanya rasa saling percaya kepada petugas Dinas Perhubungan di beberapa terminal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Terminal Tipe C, Kabupaten Bandung Barat.

Abstract

Research problem on the non-maximum quality of service at the type C terminal by the West Bandung Regency Transportation Service. Identify the problem, namely how to improve the quality of service at the Type C Terminal in West Bandung Regency. Research using Gronross theory in (Tjiptono, 2005) includes professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery and reputation and credibility. The research informants were the Head of the West Bandung Regency Transportation Service, five representatives of transport drivers, five representatives of traders at the terminal and five representatives of the community. Descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques include literature study, observation, interviews and documentation with data analysis techniques including data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that improving the quality of the Type C Terminal in West Bandung Regency has not yet been implemented. This is based on the results of interviews and observations conducted by researchers that there are still

terminals that have deficiencies in facilities, for example there is no clean water and there is also a lack of mutual trust in the officers. Transportation Department at several terminals.

Keywords: *Service Quality, Type C Terminal, West Bandung District.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk, mobilitas, dan transportasi umum merupakan tantangan besar yang harus dihadapi oleh banyak kabupaten/kota. Kebutuhan akan transportasi semakin meningkat sehingga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Dalam hal ini, transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Miro 2005).

Terminal dibagi menjadi 3 tipe yaitu Terminal tipe A, melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan. Terminal tipe B, melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kotadan Angkutan Pedesaan. Terminal tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan. Terminal tipe C di Kabupaten Bandung Barat terdiri dari beberapa daerah diantaranya Terminal Lembang, Terminal Parongpong, Terminal Curug Agung, Terminal Cililin, dan Terminal Sindangkerta.

Terminal dimanfaatkan sebagai tempat berhentinya arus pergerakan moda transportasi. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Baiknya kualitas pelayanan dan efektifnya dalam melakukan promosi akan memberikan respon positif terhadap kepuasan konsumen untuk tetap loyal menggunakan jasanya. Terciptanya kepuasan pelanggan

dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas 3 pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini berarti bahwa eksistensi kualitas pelayanan yang baik, akan menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga akan terjadi konsumsi yang berulang terhadap produk yang dijual hingga terciptanya loyalitas konsumen. Peningkatan kualitas tersebut adalah sistem gerakan aktifitas perhubungan sebagai pilar pembentuk daya tarik, daya kesan, daya saing, daya fikir dan daya layanan yang handal yang menjadikan aman, tertib dan lancar.

Melihat kebutuhan dan aktivitas masyarakat saat ini yang semakin meningkat, sistem transportasi menjadi salah satu elemen yang sangat penting untuk ditata guna menunjang kelangsungan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Sehingga memerlukan adanya pengembangan dan pengelolaan fasilitas jasa dan transportasi seperti menurut teori Gronross dalam (Tjiptono, 2005) ada enam kriteria kualitas pelayanan yang harus dipersiapkan baik, yakni: 1. *Professionalism and skill* (Profesionalisme dan keterampilan), 2. *Attitudes and Behavior* (Sikap dan perilaku), 3. *Accessibility and Flexibility* (Aksesibilitas dan fleksibilitas), 4. *Reliability and Trustworthiness* (Keandalan dan keterpercayaan), 5. *Recovery* (Pemulihan), 6. *Reputation and Credibility* (Reputasi dan kredibilitas).

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Sebab pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Sedangkan pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Pemerintah juga dapat memperhatikan terutama pada Dinas Perhubungan yaitu bidang perhubungan darat untuk dapat melihat sistem pengawasan atau mengelola terminal dengan baik, agar berjalan sesuai dengan fungsinya.

METODE PENELITIAN

Ditinjau dari jenis datanya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan metode ini karena tujuannya adalah memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang Kualitas Pelayanan Terminal Tipe C di Kabupaten Bandung Barat. Dengan menerapkan pendekatan ini, peneliti berharap mendapatkan hasil penelitian yang valid dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Instrumen penelitian utama yang menjadi penentu keberhasilan penelitian dan instrument teknisnya adalah pedoman wawancara, dokumen, rekaman, foto dan alat bantu atau perangkat penelitian untuk mengumpulkan data, meliputi: laptop, flashdisk, alat tulis, handphone dan kendaraan bermotor untuk sarana transportasi. Di samping itu agar data peneliti akurat dan berkualitas, maka peneliti harus memenuhi kriteria, mencakup ciri-ciri umum, kualitas yang diharapkan, dan kemungkinan manusia sebagai instrument.

Unit analisis merupakan seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan secara ringkas mengenai keseluruhan unit yang dianalisis. Unit analisis juga bisa berupa individu, benda, peristiwa seperti aktivitas individu atau sekelompok orang sebagai subjek penelitian. Sedangkan informan adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan juga dikatakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Dalam penelitian ini, sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwa penulis memilih informan dari orang-orang yang berkaitan langsung dalam penelitian ini ialah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan jelas dan lengkap. Adapun pihak-pihak yang diwawancarai, adalah sebagai berikut: 1) Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Barat, 2) Pegawai Dinas Perhubungan, 3) Sopir-sopir angkutan umum, 4) Pedagang, 5) Masyarakat yang menerima pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data meliputi wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan untuk

mengumpulkan data primer dengan jalan mewawancarai sumber-sumber data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terminal tipe c di Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur dan penemuan informan ditentukan secara purposive dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dengan pengumpulan datanya. Informan yang diwawancarai adalah yang memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan terminal tipe c di Kabupaten Bandung Barat. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data dan gambaran yang jelas dari objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa Profesionalisme dan Keterampilan, pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*). Contoh permasalahannya para penyedia jasa, karyawan, system operasional dan sumber daya fisik di Terminal tipe C Kabupaten Bandung Barat rata-rata minim pengetahuan tentang profesionalisme dan keterampilan. Kriteria penentuan lokasi terminal menurut pedoman Teknis Pembangunan Terminal Angkutan Jalan Raya dalam Kota dan Antar Kota mempunyai dasar pertimbangan, yaitu dari segi tata ruang, lokasi terminal hendaknya sesuai dengan Rencana Tata Ruang Pengembangan kota dan hendaknya tidak sampai mengganggu lingkungan sekitarnya. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam penentuan lokasi terminal antara lain aksesibilitas yaitu tingkat pencapaian kemudahan yang

dapat dinyatakan dengan jarak fisik, waktu atau biaya angkutan (Zakaria, 2024).

Sikap dan Perilaku, pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*processrelated criteria*). Contoh permasalahannya sikap dan perilaku para karyawan jasa di Terminal tipe C Kabupaten Bandung Barat cukup ramah namun sering kali perilaku dan sikap para karyawan tidak sesuai dengan peraturan yang ada seperti contoh: melakukan penagihan kepada angkutan umum tidak didalam terminal sehingga menyebabkan kemacetan di jalan raya.

Aksesibilitas dan Fleksibilitas, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah., selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*processrelatedcriteria*). Penyediaan jasa, lokasi, jam operasi dan operasional di Terminal tipe C Kabupaten Bandung Barat belum sesuai contohnya tidak tersedianya papan informasi yang jelas untuk para pelanggan seperti (rute perjalanan, jam operasi, lokasi dan operasionalnya).

Keandalan dan Keterpercayaan, bahwa apa pun yang terjadi atau disepakati mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*processrelated criteria*). Penyedia jasa di Terminal tipe C Kabupaten Bandung Barat tidak ada jadwal keberangkatan yang pasti dan jelas sehingga tidak mengutamakan kepentingan pelanggan contohnya angkutan jalan sebaiknya tanpa ada jadwal yang pasti sehingga pelanggan tidak dapat memastikan waktu untuk berpergian.

Pemulihan, bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*). Belum optimalnya penyedia jasa di Terminal

tipe C Kabupaten Bandung Barat mengenai kepentingan pelanggan seperti penyedia asuransi dan keandalan dan keterpercayaan pelanggan. Contohnya belum tersedianya asuransi pelanggan mengenai keberangkatan atau keterlambatan saat ketinggalan angkutan.

Reputasi dan Kredibilitas, bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai tambahan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image related criteria*). Reputasi dan kredibilitas Terminal tipe C Kabupaten Bandung Barat sepadan dengan nilai harga yang di berikan sehingga menyebabkan kualitas pelayanan pun tidak memenuhi standar yang di berikan. Terminal angkutan merupakan salah satu bagian yang penting dalam sarana prasarana perhubungan suatu daerah. Dengan lancarnya arus mobilitas penduduk, barang, maupun jasa akan menunjang perkembangan di berbagai sektor sehingga pembangunan suatu daerah akan semakin cepat. Prasarana perhubungan yaitu terminal harus mampu menampung kendaraan dan arus perpindahan penumpang angkutan tersebut sehingga dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi seluruh pengguna prasarana tersebut (Siswanto, Falatehan, & Oktaria, 2010).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Baiknya kualitas pelayanan dan efektifnya dalam melakukan promosi akan memberikan respon positif terhadap kepuasan konsumen untuk tetap loyal menggunakan jasanya. Apabila transportasi tidak ditangani dengan benar, dapat dipastikan akan dapat mempengaruhi pemerataan dan pengembangan disektor pembangunan, serta hasilnya pun tidak dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Perlu adanya penataan sistem transportasi yang terpadu, agar dapat menciptakan satu kesatuan sistem transportasi nasional yang mampu menciptakan ketersediannya akan jasa transportasi yang seimbang terhadap jumlah permintaan, yang layak dengan harga yang dapat dijangkau seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Miro, F. 2005. Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Erlangga. Jakarta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious. 2005, Service Quality Satisfaction, Yogyakarta: Penerbit Andi

Jurnal

Ayuningtyas, K. N. S., Frazila, R. B., Wibowo, S. S., & Farda, M. (2019). Network Analysis of Intercity Bus Terminal and Inner-City Toll Road Development - The Case of Bandung City. *International Journal of Sustainable Transportation Technology*, 2(1), 8-18. <https://doi.org/10.31427/ijstt.2019.2.1.2>

Azmi Nofal Farghani, Tonny Judiantono, & Dadan Mukhsin. (2023). Evaluasi Efektivitas Terminal Penumpang Cileunyi. *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 83-90. <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v3i1.2056>

Dhana, I. K. W. W., Putra, I. G. P. A., & Pradnyana, I. D. A. K. (2022). Optimalisasi Pelayanan Terminal Penumpang Tipe C "Studi Kasus: Perubahan Status Terminal Ubung Denpasar dari Tipe A Menjadi Tipe C." *Pranatacara Bhumandala: Jurnal Riset Planologi*, 3(1), 42-56. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/PranatacaraBhumandala/article/view/2907>

Handayani, M., Sudarno, S., & Amin, M. (2020). Evaluasi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Tipe C Di Purworejo. *Reviews in Civil Engineering*, 4(1), 16-25. <https://doi.org/10.31002/rice.v4i1.2239>

Lansart, G., Manopo, M. R. E., & Jansen, F. (2015). Perencanaan Terminal Sasaran Sebagai Pengembangan Terminal Tonando Di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Sipil Statik*, 3(7), 475-483. <https://media.neliti.com/media/publications/139960-ID-perencanaan-terminal-sasaran-sebagai-pen.pdf>

Mulyadi, D., Nurasa, H., & Halimah, M. (2021). IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN TERMINAL TIPE C DI BANJARAN KABUPATEN BANDUNG IMPLEMENTATION OF TYPE C TERMINAL MANAGEMENT POLICY IN BANJARAN BANDUNG REGENCY (Studi Kasus di

- Terminal Banjaran Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung). *Responsive*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.24198/responsive.v4i1.32245>
- Putra, Y. P. (2019). Menunjang Kinerja Pelayanan Terminal Tipe C.
- Rustiana, E., Iriany, L. S., & Nugraha, A. P. (2023). Implementasi Kebijakan Retribusi Jasa Usaha Angkutan Umum di Terminal Tipe-C Guntur Garut. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(2), 74. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i2.1957>
- Tiafahmi, & Rakhmatulloh, A. R. (2013). Analisis Kinerja Terminal Leuwipanjang terhadap Pergerakan Kota Bandung. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 9(2), 205. <https://doi.org/10.14710/pwk.v9i2.6537>
- Zaenal Alamsyah. (2022). PENINGKATAN PELAYANAN KINERJA TERMINAL TIPE C CURUG AGUNG KABUPATEN BANDUNG BARAT PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN.
- Zakaria, M., & Nusa, Y. (2024). EVALUASI FUNGSI TERMINAL TYPE "C" DI KABUPATEN MIMIKA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(6), 571-587

