

BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Pengertian Transportasi

Pengertian Transportasi menurut Steenbrink (1974), transportasi adalah perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis. Menurut Morlok (1978), transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan menurut Bowersox (1981), transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, dimana produk dipindahkan ke tempat tujuan dibutuhkan. Dan secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (orang dan/ atau barang) dari suatu tempat ke tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana. Penyediaan fasilitas yang mendukung pergerakan yang cepat, aman, nyaman dan sesuai kebutuhan akan kapasitas angkut dengan menyesuaikan dengan jenis moda yang digunakan. Adapun jenis moda angkutan umum penumpang yang ada dalam transportasi darat, yaitu:

Tabel 1 Jenis Moda Transportasi Darat

Jenis Angkutan	Badan/Body	Tenaga Pengerak	Cara Bergerak	Sistem Control
a. Sedan	Cabin untuk pengemudi (4-5 Orang)	Mesin Bensin/Diesel	Menggunakan Roda Karet	Pengemudi
b. Mini Bus	Cabin untuk pengemudi (6-8 Orang)	Mesin Bensin/Diesel	Menggunakan Roda Karet	Pengemudi
c. Bus	1. Cabin untuk pengemudi (40 Orang) 2. Cabin untuk pengemudi (50 Orang)	Mesin Diesel	Menggunakan Roda Karet	Pengemudi
d. Kereta	Gerbong Tertutup	Mesin Diesel Listrik	Menggunakan Roda besi di atas rel Menggunakan Roda besi di atas rel tolak menolak gaya magnet	Signal Signal

Sumber : Bowersox, 1981

Pemilihan penggunaan moda tergantung dan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Segi Pelayanan
- b. Keandalan dalam bergerak
- c. Keselamatan dalam perjalanan
- d. Biaya
- e. Jarak Tempuh
- f. Kecepatan Gerak
- g. Keandalan
- h. Keperluan
- i. Fleksibilitas
- j. Tingkat Populasi
- k. Penggunaan Bahan Bakar
- l. Dan Lainnya

Masing-masing moda transportasi menurut Djoko Setijowarno dan Frazila (2001), memiliki ciri-ciri yang berlainan, yakni dalam hal:

- a. Kecepatan, menunjukkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk bergerak antara dua lokasi.
- b. Tersedianya pelayanan (*availability of service*), menyangkut kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.
- c. Pengoperasian yang diandalkan (*dependability of operation*), menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.
- d. Kemampuan (*capability*), merupakan kemampuan untuk dapat menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan.
- e. Frekuensi adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.

B. Pengertian Terminal

Terminal dapat dianggap sebagai alat pemroses, dimana suatu urutan kegiatan tertentu harus dilakukan untuk memungkinkan suatu lalu lintas (kendaraan, barang, dan sebagainya) diproses penuh sehingga dapat meneruskan perjalanan. Terminal adalah suatu fasilitas yang sangat kompleks, banyak kegiatan tertentu yang dilakukan disana, terkadang secara bersamaan secara paralel sering terjadi kemacetan yang cukup mengganggu. Terminal adalah titik pertemuan antara penumpang dan barang yang memasuki serta meninggalkan suatu sistem transportasi. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem transportasi tetapi juga

merupakan prasarana yang merupakan biaya yang besar dan titik kemacetan yang terjadi (Morlok E.K, 1995).

Direktur Jendral Perhubungan Darat (1995) menyatakan bahwa terminal angkutan umum merupakan titik simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan tempat terjadinya putus arus yang merupakan prasarana angkutan yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum, berupa tempat kendaraan umum menaikkan dan menurunkan penumpang dan atau barang, bongkar muat barang, sebagai tempat berpindahnya penumpang baik intra maupun antar moda transportasi yang terjadi sebagai akibat adanya arus pergerakan manusia dan barang serta adanya tuntutan efisiensi transportasi.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat No.31 Tahun 1995 tentang terminal transportasi jalan, terminal berfungsi sebagai berikut :

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan yang satu ke moda atau kendaraan yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran parkir, ruang tunggu, papan informasi, toilet, toko, loket, dll) serta fasilitas parkir bagi kendaraan pribadi atau kendaraan penumpang.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah antara lain adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan restribusi dan sebagai pengendali arus kendaraan.

3. Fungsi terminal bagi operator/pengusaha jasa angkutan adalah untuk pengaturan pelayanan operasi bus, menyediakan fasilitas istirahat dan informasi awak bus dan fasilitas pangkalan.

C. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata puas artinya merasa senang perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Supranto (2001), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Menurut Rangkuti (2003), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Irawan (2003) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan serta tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali, tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan tingkat keuntungan, karena kepuasan adalah strategi kepuasan yang bersifat defensive, maka kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang akhirnya mempengaruhi keuntungan dalam jangka pendek.

D. Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan

Irawan (2003) mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep serqual meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

3. Faktor Emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

4. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

5. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Pagano dan McKnight dalam Masri (2002), mengembangkan pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan pada jasa transportasi, meliputi delapan aspek pelayanan, masing-masing dipercaya mewakili kebutuhan dasar dari keseluruhan dimensi kualitas, yaitu:

a. Keandalan dan Kinerja Tepat Waktu (*reliability and on-time performance*)

Pengumuman penundaan/pembatalan keberangkatan (*notification of delays and cancellations*), waktu tunggu (*wait times*), alasan kedatangan yang tepat waktu (*reasonably on-time arrivals*), minimal penundaan atas kendaraan (*minimal on-vehicle delays*).

b. Kenyamanan (*Comfort*)

Adanya jaminan (*guaranteed space*), kondisi dan kebersihan kendaraan (*condition and cleanliness of vehicles*), kemulusan perjalanan (*smoothness of ride*), ventilasi dan penyejuk udara (*air conditioning and ventilation*), tempat berlindung (*shelter*) dan tempat duduk untuk menunggu di luar ruang.

c. Kemudahan Membuat Reservasi

Akomodasi yang berubah (*accomodation to changes*) menentukan pengemudi atau menyusun waktu penjemputan (*rider determined or*

preset pick-up times), memperpendek waktu pemesanan atau reservasi (*shortness of reservation time*) dan prosedur reservasi yang mudah (*easy of procedure*).

d. Perluasan Layanan (*Extend of Service*)

Layanan total 24 jam (*total hour of availability*), pembatasan jarak (*distance restriction*), layanan akhir minggu dan sore hari (*weekend and evening service*), penolakan perjalanan yang rendah disebabkan pembatasan kapasitas (*low rate of trips denial due to capacity constraint*).

e. Akses Kendaraan (*Vehicles Access*)

Lebar lorong antar tempat duduk (*aisle width*) di kabin bus, tinggi pijakan kaki pertama di pintu masuk kabin (*first step height*), jumlah tangga masuk (*number of steps*), tingkat bantuan yang disediakan dari kendaraan sampai ke tujuan (*level of assistance provided from vehicles to destination*), bantuan bagasi (*assistance with packages*).

6. Keamanan (*Safety*)

Tingkat kemungkinan terjadi kecelakaan yang rendah (*low probability of assault or accidental injury*), Pengemudi yang mendahulukan keamanan.

7. Karakteristik Pengemudi dan Kru (*Driver & Crew Characteristic*)

Kemampuan menangani medis dalam keadaan darurat (*ability to handle medical emergencies*), jujur dan ramah (*courteous and friendly*), sensitif dan memahami kebutuhan penumpang bus (*sensitive and knowledgeable*

about riders need), sensitif pada kebutuhan individual, tingkat profesionalisme dan berpengalaman.

8. Tanggung Jawab pada Individual (*Responsiveness to Individual*)

Operator telepon yang meyakinkan dan ramah, kemudahan memperoleh informasi yang jelas, bertanggung jawab pada keluhan dan pemberian saran dan mengikuti prosedur.

E. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Supranto (2001) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pemimpin bisnis, antara lain:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan pelanggan pesaing. Dalam hal ini menurut Kotler (1996), ada beberapa metode yang digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan bagi perkembangan perusahaan, sehingga dapat memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

b. Survey Kepuasan Pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda signal positif bagi perusahaan terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui ungkapan pernyataan dengan kata-kata seperti: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama yakni, besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance performance analysis*

Dalam teknik pengukuran, responden diminta untuk memberi peringkat berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

5) *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopping* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman dalam pembelian produk-produk tersebut.

6) *Last customer analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini nantinya sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

F. Peraturan Terkait Terminal

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan.

1. Tipe dan Fungsi Terminal

Tipe Terminal penumpang terdiri dari:

a) Terminal penumpang tipe A

Terminal penumpang tipe A sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a. Berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.

b) Terminal penumpang tipe B

Terminal penumpang tipe B sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b. Berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.

c) Terminal penumpang tipe C

Terminal penumpang tipe C sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

Jenis terminal bus yang berada di Dukuhsalam Slawi bertipe C dimana terminal bus tipe C yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.

2. Fasilitas Terminal

- a. Fasilitas utama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, terdiri dari:
 - a) Jalur pemberangkatan kendaraan umum;
 - b) Jalur kedatangan kendaraan umum;
 - c) Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum;
 - d) Bangunan kantor terminal;
 - e) Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar;
 - f) Menara pengawas;
 - g) Loket penjualan karcis;
 - h) Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan;
 - i) Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi.
 - j) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c, huruf f, huruf g, dan huruf i, tidak berlaku untuk terminal penumpang tipe C.
- b. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, dapat berupa:
 - a) Kamar kecil/toilet;
 - b) Musholla;
 - c) Kios/kantin;
 - d) Ruang pengobatan;
 - e) Ruang informasi dan pengaduan;

- f) Telepon umum;
- g) Tempat penitipan barang;
- h) Taman.

3. Daerah Kewenangan Terminal

- a. Daerah kewenangan terminal penumpang terdiri dari:
 - a) Daerah lingkungan kerja terminal, merupakan daerah yang diperuntukkan untuk fasilitas utama dan fasilitas penunjang terminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5;
 - b) Daerah pengawasan terminal, merupakan daerah di luar daerah lingkungan kerja terminal, yang diawasi oleh petugas terminal untuk kelancaran arus lalu lintas di sekitar terminal.
- b. Daerah lingkungan kerja terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, harus memiliki batas-batas yang jelas dan diberi hak atas tanah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Ketentuan lebih lanjut mengenai daerah pengawasan terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur dengan Keputusan Direktur Jenderal.

4. Lokasi Terminal

Penentuan lokasi terminal penumpang dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari rencana umum jaringan transportasi jalan.

- a. Lokasi terminal penumpang tipe A, tipe B dan tipe C, ditetapkan dengan memperhatikan:

- a) Rencana umum tata ruang;
 - b) Kepadatan lalu lintas dan kapasitas jalan di sekitar terminal;
 - c) Keterpaduan moda transportasi baik intra maupun antar moda;
 - d) Kondisi topografi lokasi terminal;
 - e) Kelestarian lingkungan.
- b. Penetapan lokasi terminal penumpang tipe C, selain harus memperhatikan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10, harus memenuhi persyaratan:
- a) Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi;
 - b) Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III B;
 - c) Jarak antara dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa dan 30 km di pulau lainnya;
 - d) Tersedia lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha untuk terminal di pulau lainnya;
 - e) Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.
- c. Penetapan lokasi terminal penumpang tipe C selain harus memperhatikan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, harus memenuhi persyaratan:

- a) Terletak di dalam wilayah Kabupaten daerah Tingkat II dan dalam jaringan trayek pedesaan;
- b) Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi kelas IIIA;
- c) Tersedia lahan sesuai dengan permintaan angkutan;
- d) Mempunyai akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal, sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

5. Pembangunan dan Pengoperasian Terminal

- a. Pembangunan terminal penumpang harus dilengkapi dengan:
 - a) Rancang bangun terminal;
 - b) Analisis dampak lalu lintas;
 - c) Analisis mengenai dampak lingkungan.
- b. Pembuatan rancang bangun sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, harus memperhatikan:
 - a) Fasilitas terminal penumpang sebagaimana diatur dalam Pasal 4, Pasal 5 dan Pasal 6;
 - b) Batas antara daerah lingkungan kerja terminal dengan lokasi lain di luar terminal;
 - c) Pemisahan antara lalu lintas kendaraan dan pergerakan orang di dalam terminal;
 - d) Pemisahan jalur lalu lintas kendaraan di dalam terminal;
 - e) Manajemen lalu lintas di dalam terminal dan di daerah pengawasan terminal.

c. Pengesahan rancang bangun terminal penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), dilakukan oleh:

- a) Direktur Jenderal untuk terminal tipe A;
- b) Kepala Kantor Wilayah Departemen Perhubungan untuk terminal tipe B;
- c) Kepala Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Daerah Tingkat II, setelah mendengar.

6. Penyelenggaraan Terminal

a. Penyelenggaraan terminal dilakukan setelah mendapat persetujuan dari:

- a) Direktur Jenderal untuk terminal tipe A;
- b) Gubernur Kepala daerah Tingkat I untuk terminal tipe B;
- c) Bupati Kepala Daerah Tingkat II untuk terminal tipe C.

b. Persetujuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), hanya dapat diberikan apabila:

- a) Pembangunan telah selesai dilaksanakan sesuai dengan rancang bangun yang telah disahkan;
- b) Tersedia unit pelaksana terminal yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Penyelenggaraan terminal penumpang meliputi kegiatan pengelolaan, pemeliharaan dan penertiban terminal pasal 19.

- a) Pengelolaan terminal penumpang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan operasional terminal.

d. Kegiatan perencanaan operasional terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi:

- a) Penataan pelataran terminal menurut rute atau jurusan;
- b) Penataan fasilitas penumpang;
- c) Penataan fasilitas penunjang terminal;
- d) Penataan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal;
- e) Penyajian daftar rute perjalanan dan tarif angkutan;
- f) Penyusunan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan;
- g) Pengaturan jadwal petugas di terminal;
- h) Evaluasi sistem pengoperasian terminal.

e. Kegiatan pelaksanaan operasional terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi:

- a) Pengaturan tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal;
- b) Pemeriksaan kartu pengawasan dan jadwal perjalanan;
- c) Pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah ditetapkan;
- d) Pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang;
- e) Pemberitahuan tentang pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum kepada penumpang;
- f) Pengaturan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal;
- g) Pencatatan dan pelaporan pelanggaran.

- h) Pencatatan jumlah kendaraan dan penumpang yang datang dan berangkat, dengan menggunakan formulir sebagaimana contoh 1 lampiran keputusan ini.
- f. Kegiatan pengawasan operasional terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi pengawasan terhadap:
 - a) Tarif angkutan;
 - b) Kelaikan jalan kendaraan yang dioperasikan;
 - c) Kapasitas muatan yang diizinkan;
 - d) Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan;
 - e) Pemanfaatan terminal serta fasilitas penunjang sesuai dengan peruntukannya.

Terminal penumpang harus dipelihara untuk menjamin agar terminal dapat berfungsi sesuai dengan fungsi pokoknya. Pemeliharaan terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi kegiatan:

- a. Menjaga keutuhan dan kebersihan bangunan terminal;
- b. Menjaga keutuhan dan kebersihan pelataran terminal serta perawatan rambu, marka dan papan informasi;
- c. Merawat saluran-saluran air;
- d. Merawat instalasi listrik dan lampu penerangan
- e. Merawat alat komunikasi;
- f. Merawat sistem hidrant dan alat pemadam kebakaran.

7. Jasa Pelayanan Terminal

- a. Pungutan jasa pelayanan terminal terdiri dari:

- a) Jasa penggunaan tempat parkir kendaraan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang;
 - b) Jasa penggunaan tempat parkir kendaraan angkutan selama menunggu keberangkatan;
 - c) Jasa penggunaan fasilitas parkir kendaraan, selain kendaraan angkutan umum penumpang.
- b. Tata cara pemungutan, besarnya pungutan serta penggunaan hasil pungutan terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, ditetapkan dengan Keputusan Menteri setelah mendengar pendapat Menteri Dalam Negeri dan mendapat persetujuan Menteri yang bertanggungjawab dibidang keuangan negara.
8. Kewenangan Penyelenggaraan Terminal
- a. Wewenang penyelenggaraan terminal penumpang berada pada Bupati/Walikota/madya Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Kotamadya Administratif Batam berada pada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I.
 - b. Penyelenggaraan terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Pelaksana teknis Terminal Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
 - c. Unit Pelaksana Teknis Terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), dipimpin oleh Kepala Terminal yang bertanggung jawab atas pelaksanaan penyelenggaraan Terminal.

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Metode	Hasil
1.	Analisis Kinerja Operasional Terminal Studi Kasus Terminal Samarinda Seberang (Safrilahdkk, 2007)	Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah survey langsung di lapangan untuk data primer yaitu dengan cara mencatat plat nomorkendaraan bus dan kendaraan pengunjung di pintu masuk dan pintu keluar serta mencatat jumlah penumpang, barang dan pengunjung. Pengambilan data dilakukan selama tujuh hari dengan durasi waktu 8 jam setiap harinya.	Analisa karakteristik yang telah dilakukan, diperoleh volume bus tertinggi sebesar 9 kendaraan dan jumlah penumpang tertinggi sebesar 162 selama seminggu. Persentase penggunaan ruang parkir di Terminal Samarinda Seberang masih cukup untuk parkir pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa hasil perhitungan karakteristik terminal sangat cukup akan tetapi berdasarkan hasil survey yang ada Terminal Samarinda Seberang belum berfungsi sesuai tipe dan fungsinya.
2.	Kinerja Operasional Pelayanan Terminal Kabupaten Gresik (Anak Agung Sagung Alit Widyastuty, 2016)	Pendekatan rancangan penelitian dengan menggunakan Deskriptif Kualitatif. Populasi penelitian merupakan sopir bis dan calon penumpang yang ada di Terminal Bunder. Jumlah sampel yang diambil adalah 22 responden yang berprofesi sebagai sopir dan 44 responden berasal dari calon penumpang yang ada di dalam Terminal Bunder Gresik. Analisis penelitian yang digunakan adalah analisis	Hasil dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi kinerja terminal yang ada di Kabupaten Gresik dan juga melihat penyebab permasalahan yang terjadi selama ini dilapangan. Sehingga kedepannya dengan Dinas yang terkait dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan dapat merencanakan dan menata eksisting dari terminal sehingga dapat mendukung aktivitas kota dan sesuai dengan para calon penumpang dan penumpang

No	Judul	Metode	Hasil
		kinerja operasional pelayanan terminal bunder berupa sarana dan prasarana serta pola pergerakan sirkulasi terminal, waktu tunggu dan juga karakteristik sopir dan calon penumpang.	terminal.
3.	Analisis Statistika Deskriptif pada Kepuasan Pengunjung Terminal Bus Purabaya (Retno Aulia Vinarti dkk, 2014)	Makalah ini akan menyajikan sebuah studi awal mengenai kepuasan pengunjung yang diukur dari empat perspektif menggunakan statistika deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner. Oleh karena itu, terdapat beberapa proses untuk meningkatkan reliabilitas dari data dengan cara menghilangkan data yang inkonsisten.	Hasil yang ditunjukkan dalam riset ini bersifat eksplanatori atau penggalian informasi pada faktor manakah pengunjung menunjukkan kepuasan yang tinggi dan rendah.