

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu dengan mengambil objek dan lokasi lain sebelumnya yang dapat mendukung studi atau penelitian serta untuk membandingkan dan membedakan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	METODE	HASIL
1.	Arifin Triana Sharly P, dkk. / Teknik Sipil Universitas Mulawarman	Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Samarinda Seberang) Jurnal (2017)	<ul style="list-style-type: none">• Penentuan melalui survey data primer berupa: Perhitungan jumlah kedatangan, keberangkatan dan durasi parkir selama tujuh hari dengan durasi 8 jam setiap harinya.• Analisis dari data sekunder berupa: Sistem operasional, layout, luas,	Perhitungan volume keberangkatan bus tertinggi sebesar 9 kendaraan dengan kedatangan bus tertinggi sebesar 8 kendaraan. Untuk keberangkatan penumpang tertinggi sebesar 162 orang okupansi 47% dan kedatangan tertinggi 115 orang okupansin 33%. Mobil membutuhkan 4 SRP sehari dengan jumlah 20 SRP

		inventarisasi dan data jumlah bus 6tahun terakhir pada terminal	dan motor 13 SRP sehari dengan tersedia 78 SRP. Proyeksi tahun 2037 yaitu sebanyak 111.231 penumpang / tahun
2.	Feri Andri Selfian, dkk. / Teknik Sipil Universitas Negeri Surabaya	Evaluasi Kinerja Operasional Pelayanan Terminal Pada Terminal Padangan Di Kabupaten Mojokerto. Jurnal (2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Pengumpulan Data: Observasi, Kuesioner, dan Pengumpulan Sampel. • Survey wawancara. • Metode Analisa Data dan Evaluasi Data berupa: Membandingkan Nilai Kerja Indikator Sesuai Tingkat Pelayanan. Dapat diambil kesimpulan yaitu setiap tahun armada di terminal mengalami penurunan 75% ditahun 1999-2009. Sedangkan di tahun 2009-2012 berkurang 58%
3.	Andi Rahmah, dkk. /Teknik Sipil Universitas Pakuan	Kajian Analisis Kinerja Terminal Bus (Studi Kasus : Terminal Tipe A KH. Ahmad Sanusi Kota Sukabumi). Jurnal (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Penentuan data volume minibus dan penumpang, fasilitas terminal dan kuesioner penumpang • Perhitungan data dan volume keberangkatan AKAP dan AKDP, waktu dan volume Hasil analisis disimpulkan bahwa 4 hari servey selama 8 jam (08.00-16.00) volume total kedatangan dan keberangkatan bus AKDP dan AKAP terbanyak pada hari Minggu sebanyak 107 bus dan 122 bus. Volume total penumpang turun dan naik terbanyak pada hari Minggu sebanyak 1023 orang dan 1445

			penumpang naik turun, data luas dan jumlah trayek.	orang. Akumulasi parkir tertinggi 37 kend/jam Indeks parkir tertinggi 38,2%. Waktu tunggu tertinggi 120 menit (50,5%) Load Factor sebesar 16,7% Dan secara umum semua fasilitas sudah baik
4.	Retno Aulia Vinarti, dkk. / Teknik Sipil Universitas Brawijaya	Analisa Statistika Deskriptif pada Kepuasan Pengunjung Terminal Bus Purabaya. Jurnal (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengunjung yang diukur dari empat perspektif menggunakan statistika deskriptif. • Data dikumpulkan menggunakan kuesioner sehingga terdapat beberapa proses untuk meningkatkan reliabilitas dari data dengan cara menghilangkan data yang inkonsisten. 	Kesimpulan dari hasil analisis adalah ditunjukkan dengan riset ini bersifat eksplanatori atau penggalan informasi pada faktor manakah pengunjung menunjukkan kepuasan yang tinggi dan rendah.
5.	Ir. H. Rachmat Mudyono, MT, Ph.D, Ir. Nina Anindyawati, MT, dkk. / Civil Engineering	Evaluation Of Transportation Performance Of City Transport in Tegal City. Journal (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Method used refers to the guidelines used by the Directorate General of Land Transportation. 	The problem of public transportation service in Tegal City is not yet optimal performance of urban transport service and border transportation

Sultan Agung
Islamic
University

- Vehicle Operating Costs (VOC) Analysis
- User transport analysis method

Based on the results of the analysis to improve the performance of public transport services needs to be done structuring the route network thoroughly.

The proposed structuring of urban transport network and border routes in Tegal City 8 routes (2 urban transport routes and 6 border transport routes) to 14 routes consists of 9 urban transport routes.

B. Landasan Teori

1. 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 ketempat 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.

2. Moda Transportasi

Adapun jenis moda angkutan umum penumpang yang ada dalam transportasi darat menurut “Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1933 tentang Kendaraan dan Pengemudi” disebutkan yaitu :

a. Sepeda Motor

Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda 2 (dua), atau 3 (tiga) tanpa rumah-rumah baik dengan atau tanpa kereta samping.

b. Mobil Penumpang

Mobil penumpang adalah kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

c. Mobil Bus

Mobil bus adalah kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

Tabel 2. Jenis Moda Transportasi Darat

Jenis Angkutan	Badan/ Body	Tenaga Penggerak	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	Cabin untuk pengemudi (40 Orang) Cabin untuk pengemudi (50 Orang)	Mesin Diesel	Menggunakan Roda Karet	Pengemudi
d. Kereta	Gerbong Tertutup	Mesin Diesel Listrik	Menggunakan Roda Besi diatas rel Menggunakan Roda Besi diatas rel tolak menolak gaya magnet	Signal Signal

(Sumber: Bowersox, 1981)

Adapun jenis moda transportasi lainnya, angkutan darat selain mobil, bus maupun sepeda motor yang lazim digunakan oleh masyarakat umumnya digunakan untuk skala kecil, rekreasi, ataupun sarana-sarana diperkampungan baik dikota maupun di desa antara lain : sepeda, becak dan delman (Ashari,2013).

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.

3. Pengertian Terminal

Terminal adalah titik-titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi. Walaupun terminal mempunyai fungsi yang penting dalam sistem transportasi, tingkat pengetahuan mengenai karakteristik-karakteristik operasi dan petunjuk desain sangat berbeda-beda pada jenis terminal yang berlainan. (E.K.Morlok,1998)

Menurut UU Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab I, Pasal 1, Ayat 5 menyebutkan bahwa terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan, Bab I, Pasal 1, Ayat 9, Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Sedangkan menurut keputusan Menteri Perhubungan Nomor: Km. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum Bab I, Pasal 1, Ayat 21. Terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan/atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi.

Keberadaan terminal sangat penting untuk terlaksananya keterpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib. Pada hakikatnya terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan pengangkutan jalan yang terdiri dari terminal penumpang dan terminal barang. Keduanya merupakan sarana transportasi jalan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang/barang, serta pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum sehingga terminal harus dikelola dan dipelihara agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan angkutan jalan raya dengan baik dan termasuk didalamnya sarana dan fasilitas yang harus ada di dalam terminal. (Warpani, S., 2002).

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, dalam buku Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib (edisi yang disempurnakan) pada BAB IX tentang Transportasi Jalan hal. 93, menyebutkan fungsi terminal transportasi jalan dapat ditinjau dari 3 unsur, adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi terminal bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari suatu moda atau kendaraan ke moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.
- b. Fungsi terminal bagi pemerintah, adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan angkutan umum.
- c. Fungsi terminal bagi operator atau pengusaha, adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

Secara umum fungsi terminal antara lain adalah (Morlok 1978, 249) :

- a. Sebagai tempat memuat penumpang dan/atau barang dari waktu tiba sampai waktu berangkat
- b. Sebagai tempat perpindahan moda, dari satu moda angkutan ke moda angkutan lainnya

- c. Sebagai tempat menunggu bagi penumpang yang baru turun dari satu moda dan menunggu kedatangan moda yang lain.
- d. Sebagai tempat pelayanan okumentasi, seperti pemesanan dan pembelian tiket
- e. Sebagai tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan serta penunjang kelancaran sistem transportasi

Berdasarkan fungsi terminal di atas maka didapat komponen-komponen yang harus ada di terminal regional, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Komponen Terminal Regional

No	Fungsi Terminal	Komponen Terminal
1.	Sebagai tempat memuat/menurunkan penumpang dari waktu tiba sampai waktu berangkat	<ul style="list-style-type: none"> • Jalur kedatangan • Pelataran kedatangan • Jalur antrian kendaraan • Pelataran keberangkatan • Jalur keberangkatan • Tempat parkir kendaraan pribadi dan taksi
2.	Sebagai tempat perpindahan moda	<ul style="list-style-type: none"> • Jalur kedatangan • Pelataran kedatangan • Jalur antrian kendaraan • Pelataran keberangkatan • Jalur keberangkatan • Tempat parkir kendaraan pribadi dan taksi
3.	Sebagai tempat menunggu dan tempat	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu • Ruang informasi

	berkumpul penumpang yang akan melakukan perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat penitipan barang
4.	Sebagai tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> • Kantor pemberangkatan • Loker pembelian/pemesanan tiket • Kantor pengawas
5.	Sebagai tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang istirahat awak kendaraan • Tempat parkir istirahat kendaraan umum • Bengkel dan tempat perawatan kendaraan
6.	Sebagai penunjang kelancaran sistem transportasi	<ul style="list-style-type: none"> • Pos pengawas • Pos keamanan • Menara pengawas • Toko, kios dan kantin • Kamar kecil/toilet • Mesjid dan Mushalla • Ruang kesehatan • Jalur pedestrian • Tempat parkir kendaraan pribadi dan taksi

(Sumber : De Chiara 1973, Harris 1998, Keputusan Menteri Perhubungan No.31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi, Shirvani 1985, Time Saver 1966)

4. Peraturan Terkait Terminal

Menurut Pasal 41 Bab VI Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1993, tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan dan Pasal 2 Bab II Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan dibedakan menjadi berikut :

1) Tipe dan Fungsi Terminal

Terdapat tiga tipe terminal penumpang, yaitu :

- a) Terminal penumpang tipe A, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a adalah terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lalu lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
- b) Terminal penumpang tipe B, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b adalah terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
- c) Terminal penumpang tipe C, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c adalah terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

Dalam penulisan tugas akhir ini hanya mengkaji terminal penumpang tipe B, dikarenakan Terminal Wangon merupakan jenis terminal bertipe B. Maka untuk itu hanya berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.

2) Fasilitas Terminal

a) Fasilitas utama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, terdiri dari :

- Jalur pemberangkatan kendaraan umum;
- Jalur kedatangan kendaraan umum;
- Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum;
- Bangunan kantor terminal;
- Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar;
- Menara pengawas;
- Loket penjualan karcis;
- Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tariff dan jadwal perjalanan;
- Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi.

b) Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, terdapat berupa:

- Kamar kecil/toilet;
- Musholla;
- Kios/kantin;
- Ruang pengobatan;
- Ruang informasi dan pengaduan;

- Telepon umum;
- Tempat penitipan barang;
- Taman

3) Daerah Kewenangan Terminal

a) Daerah kewenangan terminal penumpang terdiri dari:

- Daerah lingkungan kerja terminal, merupakan daerah yang diperuntukkan untuk fasilitas utama dan fasilitas penunjang terminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5
- 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 tipe A, B dan C harus memperhatikan persyaratan-persyaratan berikut ini :

- a) Rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari rencana umum jaringan transportasi jalan
- b) Rencana tata ruang wilayah, rencana detail dan rencana teknik ruang kota
- c) Kepadatan lalu lintas dan kapasitas jalan disekitar terminal
- d) Keterpaduan moda transportasi baik infrastruktur maupun antar moda
- e) Kondisi topografi lokasi terminal
- f) Kelestarian lingkungan

Dalam bab ini dirasa sangat perlu untuk memaparkan beberapa persyaratan untuk penetapan lokasi terminal yang digunakan juga untuk mengevaluasi kinerja terminal penumpang tipe B tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi terminal penumpang tipe B diantaranya yaitu :

- a) Aksesibilitas adalah tingkat pencapaian kemudahan yang dapat dinyatakan dengan jarak, waktu dan biaya angkutan
- b) Struktur wilayah, dimaksudkan untuk mencapai efeisiensi maupun efektifitas pelayanan terminal terhadap elemen-

elemen perkotaan yang mempunyai fungsi pelayanan primer dan sekunder

- c) Lalu lintas, terminal adalah merupakan pembangkit lalu lintas, oleh karena itu penentuan lokasi terminal harus tidak lebih menimbulkan dampak lalu lintas
- d) Biaya; penentuan lokasi terminal perlu memperhatikan biaya yang dikeluarkan oleh pemakai jasa, oleh sebab itu faktor biaya ini harus dipertimbangkan agar penggunaan kendaraan umum dapat diselenggarakan secara cepat, aman dan murah.

Untuk lebih jelasnya mengenai perbedaan dari 3 tipe terminal diatas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Tipologi Terminal

Ketentuan	Tipe A	Tipe B	Tipe C
Fungsi Terminal	Melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota, antar provinsi, dan/atau lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan	Melayani kendaraan umum untuk angkutan kota dan angkutan pedesaan	Melayani angkutan pedesaan
	• Jalur pemberangkatan dan kedatangan	• Jalur pemberangkatan dan kedatangan	• Jalur pemberangkatan

Fasilitas Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat parkir • Kantor Terminal • Tempat tunggu • Menara pengawas • Loket penjualan karcis • Rambu-rambu dan papan-papan informasi • Peralatan parkir pengantar atau taksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat parkir • Kantor Terminal • Tempat tunggu • Menara pengawas • Loket penjualan karcis • Rambu-rambu dan papan-papan informasi • Peralatan parkir pengantar 	<ul style="list-style-type: none"> dan kedatangan • Kantor Terminal • Tempat tunggu • Loket penjualan karcis • Rambu-rambu dan papan-papan informasi
Lokasi Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Terletak Dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan atau angkutan lintas batas negara • Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIA • Jarak antar dua terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 20 km di Pulau Jawa dan 30 km di luar Pulau Jawa • Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 ha untuk pulau-pulau lainnya • Mempunyai akses jalan 	<ul style="list-style-type: none"> • Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam propinsi • Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIB • Jarak antar dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa, dan 30 km di pulau lainnya • Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 3 ha di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha di pulau lainnya • Mempunyai akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal, 	<ul style="list-style-type: none"> • Terletak di dalam wilayah kabupaten/kota dan dalam jaringan trayek angkutan perdesaan/perkotaan • Terletak pada jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIC dan paling tinggi IIIA • Luas lahan yang tersedia sesuai dengan permintaan angkutan • Mempunyai

	masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya	sekurang-kurangnya berjarak 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya	akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal sesuai dengan kebutuhan.
Instansi	Dirjen Perhubungan Darat	Gubernur setelah	Bupati setelah
Penetapan	setelah mendengar pendapat Gubernur dan Kepala Kanwil setempat	mendengar pendapat dan Kepala Kanwil Dephub dan mendapat persetujuan Dirjen	mendengar pendapat dari Kepala Kanwil Dephub dan mendapat persetujuan dari Gubernur

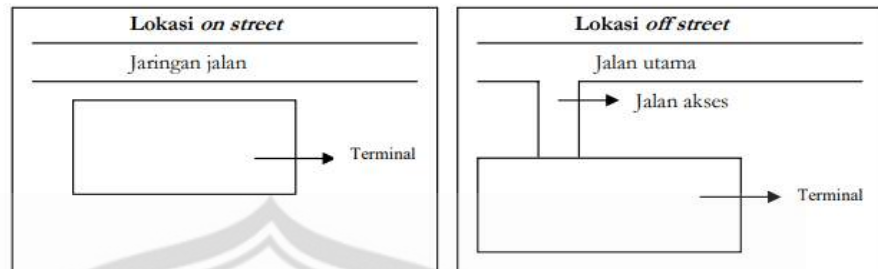
(Sumber : Kepmenhub KM No. 31 Tahun 1995)

5. Pembangunan dan Pengoperasian Terminal

1) Terminal Ditinjau Dari Aspek Tata Ruang

Sebagai salah satu elemen dalam sistem transportasi, keberadaan terminal tidak terlepas dari pola jaringan jalan dan sistem pergerakan yang ada dalam suatu kota. Lokasi terminal sangat ditentukan oleh konsep pelayanan angkutan umum dalam suatu kota. Ditinjau dari posisi terhadap elemen transportasi jalan, lokasi terminal dapat dibedakan menjadi terminal off street dan on street.

Gambar 1. Lokasi Terminal Terhadap Jaringan Jalan



(Sumber : Jurnal Edwards, 1978:214-215)

2) Karakteristik Fisik Dan Luas Terminal

Departemen Perhubungan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Tahun 1995, menentukan karakteristik fisik dan pemakai serta kebutuhan luas terminal penumpang berdasarkan tipe dan fungsinya secara rinci dapat dilihat pada tabel. 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Kebutuhan Luas terminal

	Tipe A (m²)	Tipe B (m²)	Tipe C (m²)
A. Kendaraan			
Ruang Parkir AKAP	1120		-
Ruang Parkir AKDP	540	540	
Ruang Parkir AK	800	800	800
Ruang Parkir ADES	900	900	900
Ruang Parkir Pribadi	600	500	200
Ruang Service	500	500	-
Pompa Bensin	500		-
Sirkulasi Kendaraan	3960	2740	1100
Bengkel	150	100	-

Ruang Istirahat	50	40	30
Gudang	25	30	-
Ruang Parkir Cad.	1980	1370	550
B. Pemakai Jasa			
Ruang Tunggu	2625	2250	480
Sirkulasi Orang	1050	900	192
Kamar Mandi	72	60	40
Kios	1575	1350	288
Musholla	72	60	40
C. Operasional			
Ruang Administrasi	78	59	39
Ruang Pengawas	23	23	16
Loket	3	3	3
Peron	4	4	4
Retribusi	6	6	6
Ruang Informasi	12	10	8
Ruang P3K	45	30	15
Ruang Kantor	150	100	-
D. Ruang Luar			
Luas Total	6653	4890	1554
Cad. Pengembangan	23494	17255	5463
Keb. Lahan	46988	34510	10926
Keb. Lahan untuk Desain(ha)	4,7	3,5	1,1

(Sumber : Dirjen Perhubungan Darat, 1994)

3) Berdasarkan Kepmenhub KM No. 31 Tahun 1995 dalam pembangunan terminal tipe B perlu memperhatikan syarat- syarat berikut ini :

- a. Terletak di Kota atau Kabupaten dan dalam jaringan trayek angkutan kota dalam provinsi.
- b. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan minimal IIIB.
- 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. Luas lahan yang tersedia minimal 3 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 Ha untuk terminal di pulau lainnya.
- e. Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sekurang-kurangnya berjarak 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya

6. Standar Pelayanan Terminal

Sesuai Peraturan Daerah Nomer 1 Tahun 2015, Paragraf 8 Pasal 67 mengenai standar pelayanan terminal untuk kelas terminal penumpang tipe B adalah sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan Terminal penumpang tipe B wajib memberikan pelayanan jasa Terminal sesuai dengan standar pelayanan minimal.

b. Standar pelayanan minimal Terminal penumpang tipe B sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi :

a) Pelayanan fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan tipe terminal penumpang B dan kelas Terminal B.

b) Standar operasi prosedur pelayanan terminal antara lain adalah:

- Keandalan setiap saat tersedia, kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu, waktu total perjalanan singkat dari rumah, sedikit waktu berjalan kaki ke *angkot*, tidak perlu berpindah kendaraan
- Kenyamanan pelayanan yang sopan, terlindung dari cuaca buruk di *angkot*, mudah turun naik kendaraan, tersedia tempat duduk setiap saat, tidak desak-desakan.
- Keamanan terhindar dari kecelakaan, badan terlindung dari luka benturan, bebas dari kejahatan.
- Murah ongkos relative murah terjangkau.
- Waktu perjalanan waktu di dalam kendaraan singkat.

Tingkat pelayanan terminal penumpang yang dinyatakan dengan jumlah arus minimum kendaraan persatuan waktu diklasifikasikan menjadi tiga golongan yaitu kendaraan, pemakai jasa dan operasionalnya seperti pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 6. Tingkat Pelayanan Terminal

No	Tipe Terminal	Jumlah Arus Kend. (Kendaraan/Jam)
1	Terminal Tipe A	50-100
2	Terminal Tipe B	25-50
3	Terminal Tipe C	25

(Sumber : Dinas Perhubungan Darat Kabupaten banyumas)

7. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata puas artinya merasa senang perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan seseorang dan sebagainya 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 actual 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.

8. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan

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

a. 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.

b. 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.

c. Kualitas Emosional

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

d. 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.

e. 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 dipercayai 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 (*accommodation 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 samapi ke tujuan (*level of assistance provided from vehicles to destination*), bantuan bagasi (*assistance with packages*).

f. Keamanan (*Safety*)

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

g. Karakteristik Pengemudi dan kru (*Driver & Crew Characteristic*)

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

need), sensitive pada kebutuhan individual, tingkat profesionalisme dan berpengalaman.

h. Tanggung Jawab pada Individu (*Responsiveness to Individual*)

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

9. 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:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- b. Mengetahui bagaimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- c. 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 pelanggan 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.

10. Batasan Usia Pelanggan

Terdapat batasan usia yang dapat digunakan dalam mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, sehingga dapat mendukung didalam metode penelitian. Dalam hal ini menurut Depkes (2013), Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Semisal, umur manusia dikatakan dikatakan lima belas tahun diukur sejak dia lahir hingga waktu umur itu dihitung. Oleh yang demikian, umur itu diukur dari tarikh ianya lahir sehingga tarikh semasa (masa kini). Manakala usia pula diukur dari tarikh kejadian itu bermula sehinggalah tarikh semasa (masa kini). Beberapa jenis perhitungan umur/usia menurut Depkes (2013) sebagai berikut :

a. Usia Kronologis

Usia kronologis adalah perhitungan usia yang dimulai dari saat kelahiran seseorang sampai dengan waktu perhitungan usia.

b. Usia Mental

Usia mental adalah perhitungan usia yang didapatkan dari taraf kemampuan mental seseorang. Misalkan seorang anak secara kronologis berusia empat tahun akan tetapi masih merangkak dan belum dapat berbicara dengan kalimat lengkap dan menunjukkan kemampuan yang setara dengan anak berusia satu tahun, maka dinyatakan bahwa usia mental anak tersebut adalah satu tahun.

c. Usia Biologis

Usia biologis adalah perhitungan usia berdasarkan kematangan biologis yang dimiliki oleh seseorang.

Beberapa kategori umur/usia menurut Depkes RI (2009) yaitu sebagai berikut :

- Masa balita = 0 – 5 tahun
- Masa kanak-kanak = 5 – 11 tahun
- Masa remaja awal = 12 – 16 tahun
- Masa remaja akhir = 17 – 25 tahun
- Masa dewasa awal = 26 – 35 tahun
- Masa dewasa akhir = 36 – 45 tahun
- Masa lansia awal = 46 – 55 tahun
- Masa lansia akhir = 56 – 65 tahun

- Masa manula = 65 – sampai atas

Kemudian WHO melakukan perubahan yakni menetapkan pembagian umur yang baru. Bila dibandingkan dengan penggolongan usia menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia, kategori usia dari WHO jauh lebih sederhana. WHO menggolongkan usia dengan pembagian seperti berikut :

- Anak-anak di bawah umur usia 0 – 17 tahun
- Pemuda usia 18 – 65 tahun
- Setengah baya usia 66 hingga 79 tahun
- Orang tua usia 80 – 99 tahun
- Orang tua berusia panjang yakni usia 100 tahun ke atas

Dalam penelitian ini, batasan usia yang digunakan untuk kuesioner penelitian yang diambil yaitu usia 17 tahun keatas atau dikatakan minimal kategori masa remaja akhir. Dimana pengertian masa remaja adalah masa transisi yang ditandai oleh adanya perubahan fisik, emosi dan psikis. Masa remaja, yakni antara usia 10-19 tahun, adalah suatu periode masa pematangan organ reproduksi manusia, dan sering disebut masa pubertas. Masa remaja adalah periode peralihan dari masa anak ke masa dewasa (Widyastuti, Rahmawati, Purnamaningrum; 2009). Menurut Rice (dalam Gunarsa, 2004), masa remaja adalah masa peralihan, ketika individu tumbuh dari masa anak-anak menjadi individu yang memiliki kematangan.

Pada masa tersebut, ada dua hal penting menyebabkan remaja melakukan pengendalian diri. Dua hal tersebut adalah, pertama, hal yang bersifat eksternal, yaitu adanya perubahan lingkungan, dan kedua adalah hal yang bersifat internal, yaitu karakteristik di dalam diri remaja yang membuat remaja relative lebih bergejolak dibandingkan dengan masa perkembangan lainnya (storm and stress period).

Menurut Hurlock (1980) salah satu faktor atau kondisi yang mempengaruhi masa remaja dapat dilihat dari usia kematangan. Dimana remaja yang matang lebih awal, yang diperlakukan seperti orang yang hampir dewasa, mengembangkan konsep diri yang menyenangkan sehingga dapat menyesuaikan diri dengan baik. Remaja yang matang terlambat, yang diperlakukan seperti kanak-kanak, merasa salah dimengerti. Dan bernasib kurang baik sehingga cenderung berperilaku kurang dapat menyesuaikan diri.

11. Metode Servqual

Metode servqual adalah suatu kesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan oleh Zethaml, Parasuraman & Berry, pada tahun 1980-an. Teori ini telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (Gap) yang ada diantara pelayanan fasilitas Terminal dan harapan/ ekspektasi penumpang terhadap suatu

perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat dirubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda pula.

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara harapan konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukuran metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara harapan penumpang terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan dalam angkot.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, memuaskan dan berkualitas.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para sopir untuk membantu penumpang dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki sopir, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dan kebersihan kendaraan.

5. Empati (*empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para penumpang.

