

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Transportasi

1.1.1 Pengertian Transportasi

Infrastruktur transportasi memiliki dua peran utama. Pertama, berfungsi sebagai sarana pendukung pembangunan di wilayah perkotaan. Kedua, berfungsi sebagai fasilitator untuk pergerakan orang dan/atau barang yang dihasilkan oleh kegiatan di wilayah perkotaan tersebut. Peran pertama sering dimanfaatkan oleh perencana pembangunan daerah dalam merencanakan pengembangan wilayah. Misalnya, ketika ada proyek pembangunan perumahan baru, pembangunan jembatan mungkin diperlukan untuk menghubungkan kawasan tersebut dengan infrastruktur transportasi yang sudah ada. Dengan adanya infrastruktur transportasi yang memadai, aksesibilitas fasilitas tersebut meningkat, sehingga menarik minat calon pembeli untuk tinggal di sana.

Hal yang sama berlaku untuk pengembangan wilayah koloni atau tanah baru. Tanah pemukiman atau pertanian mungkin tidak dapat berkembang tanpa adanya sistem infrastruktur transportasi, bahkan jika fasilitas perumahan dan pertanian telah siap digunakan, karena biaya pengiriman akan menjadi sangat tinggi tanpa akses yang baik melalui transportasi. Namun, dalam beberapa kasus, sistem infrastruktur transportasi mungkin belum diperlukan karena permintaan perjalanan masih rendah atau belum tersedia. Jika situasi ini terus berlanjut tanpa tindakan perbaikan, kawasan permukiman atau pertanian tidak akan pernah dapat berkembang secara berkelanjutan. (Sumber: Tamin, 2000).

1.1.2 Transportasi sebagai suatu sistem

Transportasi didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat dipindahkan, memiliki titik awal dan tujuan, dan merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan. Meskipun secara umum transportasi diartikan sebagai proses pemindahan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain, namun juga dapat dianggap sebagai suatu entitas yang dapat dipindahkan itu sendiri.

Istilah ini merujuk pada "sistem" transportasi. Sistem merupakan gabungan dari berbagai komponen yang saling terhubung dan digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Perubahan yang dilakukan pada salah satu komponen dapat mempengaruhi bagian-bagian lainnya. Dalam konteks sistem transportasi, komponen tersebut dibagi menjadi lima bagian (Miro, 2005), yaitu: 1) Tenaga penggerak (berkaitan dengan jalur pergerakan), 2) Jalan, 3) Terminal, 4) Kendaraan, 5) Sistem kontrol.

1.2 Terminal Penumpang Umum

1.2.1 Pengertian Terminal

Sebagai komponen dari sistem transportasi, stasiun berfungsi sebagai lokasi tempat angkutan umum berhenti sementara untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta kargo sebelum mencapai tujuan akhir perjalanan. Stasiun juga bertugas memantau, mengatur, dan mengoperasikan arus penumpang dan kargo serta memfasilitasi proses keberangkatan dan kedatangan (Departemen Perhubungan, 1996).

Menurut Edouard K. Marlok (1988), terminal merupakan instalasi yang kompleks, dengan berbagai peristiwa yang terjadi, seringkali bersamaan, yang dapat menyebabkan kemacetan yang mengganggu. Terminal merupakan tempat dimana penumpang dan kargo berpindah dari satu moda transportasi ke moda transportasi lain, seperti transit atau pemberhentian sementara, untuk mencapai efisiensi dalam perjalanan. Dermaga harus berfungsi untuk menerima, mengatur, mengendalikan, dan melayani berbagai aktivitas yang terjadi karena pergerakan kendaraan, penumpang, dan barang agar berlangsung dengan lancar dan tertib.

Menurut Departemen Umum Angkutan Jalan tahun 1995, Terminal penumpang merupakan salah satu elemen dari sistem transportasi yang berfungsi sebagai titik pertemuan di mana kendaraan umum mengambil dan menurunkan penumpang yang melakukan perpindahan antar moda transportasi. Terminal penumpang merupakan infrastruktur yang sangat penting untuk efisiensi kehidupan wilayah. Pemilihan lokasi terminal

penumpang dan terminal kargo dilakukan berdasarkan perencanaan umum tata letak, kepadatan, dan kapasitas lalu lintas (Oktara, Tetriana Vivi. 2008), bertujuan untuk:

1. Memastikan kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas.
2. Menyediakan keamanan bagi penumpang angkutan umum.
3. Terjadi penurunan jumlah penumpang karena kurangnya jaminan keselamatan.
4. Memberikan kemudahan bagi penumpang dalam berpindah dari moda angkutan umum atau bus ke terminal, serta menjaga kelestarian lingkungan.

1.2.2 Jenis Terminal

Menurut Warpani (2022), berdasarkan jenisnya, terminal bus dapat dibagi menjadi dua kategori:

1. Terminal Penumpang adalah suatu pekerjaan lalu lintas jalan yang melayani penumpang naik dan turun, berpindah antar moda angkutan dan mengatur penjemputan dan penurunan penumpang dengan sarana umum.
2. Terminal barang merupakan fasilitas yang digunakan untuk proses bongkar muat barang dan pengangkutan barang antar moda transportasi dan antarmoda transportasi.

1.2.3 Fungsi Terminal

1. Penumpang

Terminal penumpang memiliki fungsi sebagai tempat yang nyaman dan siap digunakan, memfasilitasi pergantian moda yang mudah bagi penumpang, serta menyediakan peralatan dan informasi yang dibutuhkan.

2. Pemerintah

Pemerintah bertanggung jawab untuk merencanakan dan mengelola lalu lintas, memungut pajak, mengatur lalu lintas dan menghindari kemacetan, serta mengelola angkutan umum.

3. Operator Angkutan Umum

Operator angkutan umum bertanggung jawab atas pengelolaan operasional angkutan umum, menyediakan fasilitas istirahat dan informasi bagi armada angkutan umum dan kendaraan dasar yang beroperasi di terminal.

1.2.4 Tipe Terminal

1. Terminal Penumpang Kelas A merupakan fasilitas yang melayani angkutan umum dengan cakupan antar provinsi, antar kota, termasuk wilayah perkotaan dan pedesaan, serta lintas batas negara.
2. Terminal Penumpang Kelas B adalah stasiun yang melayani angkutan umum dengan jangkauan lintas provinsi, termasuk wilayah perkotaan dan pedesaan.
3. Terminal Penumpang Kelas C adalah jenis terminal penumpang yang khusus melayani angkutan umum dalam wilayah pedesaan.

1.2.5 Lokasi Terminal

Rencana Permintaan Lokasi Simpul merupakan bagian dari rencana jaringan jalan secara keseluruhan yang bertujuan untuk menentukan lokasi bangunan stasiun. Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 digunakan sebagai dasar dalam menentukan lokasi terminal penumpang. (Menteri Komunikasi, 1995).

a. Terminal tipe A memiliki kriteria sebagai berikut:

- Berlokasi pada jaringan transportasi antar provinsi, perbatasan negara, atau antar kota.
- Berada di jalan arteri dengan setidaknya kelas jalan IIIA.
- Jarak antara dua terminal tipe A minimal 20 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau Sumatera, dan 50 km di pulau lainnya.
- Terminal harus memiliki lahan dengan luas minimal 5 hektar di Pulau Jawa dan Sumatera, serta 3 hektar di pulau lainnya.
- Akses masuk dan keluar terminal harus memiliki jarak minimal 100 meter di Pulau Jawa dan 50 meter di pulau-pulau

lainnya, diukur dari jalan menuju terminal.

b. Terminal tipe B memiliki kriteria sebagai berikut:

- Berlokasi dalam jaringan transportasi antar kota provinsi.
- Berada di jalan arteri atau kolektor dengan setidaknya kelas jalan IIIB.
- Terdapat jarak minimal 15 km antara dua terminal tipe B atau A di Pulau Jawa, dan 30 km antara terminal tipe A di setiap pulau.
- Terminal di Pulau Jawa dan Sumatera memerlukan lahan minimal 3 hektar, sementara terminal di pulau-pulau lainnya memerlukan lahan minimal 2 hektar.
- Jalan masuk atau keluar dari terminal harus berjarak minimal 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan menuju pintu masuk atau pintu keluar terminal.

c. Terminal tipe C memiliki kriteria sebagai berikut:

- Terletak di wilayah Kabupaten tingkat II dan dalam jaringan trayek pedesaan.
- Berada di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan tertinggi setidaknya kelas IIIA.
- Memiliki lahan yang cukup sesuai dengan kebutuhan transportasi.
- Terminal harus memiliki akses jalan masuk dan keluar yang sesuai dengan kebutuhan agar lalu lintas di sekitar terminal dapat berjalan lancar.

Berikut ini adalah Tabel 2.1 yang menggambarkan hubungan antara terminal dan pelayanan angkutan penumpang berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995:

Tabel 2.1 Hubungan terminal dengan pelayanan angkutan penumpang

No	Pelayanan Angkutan	Tipe Terminal	Trayek
1	Lintas Batas Negara	A; Pemberangkatan-Persinggahan- Tujuan	
2	Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)	B; Pemberangkatan-Persinggahan- Tujuan	
3	Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)	A&B; Pemberangkatan-Persinggahan- Tujuan	
4	Kota		Utama Cabang Ranting
5	Pedesaan	C; Pemberangkatan-Persinggahan- Tujuan	

Sumber: Keputusan Menteri Perhubungan No.31 Tahun 1995

1.2.6 Arus Kendaraan Pada Terminal

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996), karakteristik terminal penumpang tergantung pada tingkat pelayanan yang dinyatakan sebagai jumlah minimum kendaraan yang berangkat dan tiba per satuan waktu. Berikut adalah karakteristik terminal penumpang berdasarkan tingkat pelayanan:

1. Terminal Kelas A: Melayani 50 - 100 kendaraan per jam.
2. Terminal Kelas B: Melayani 25 - 50 kendaraan per jam.
3. Terminal Kelas C: Melayani kurang dari 25 kendaraan per jam.

1.2.7 Fasilitas-Fasilitas Terminal

Dalam rangka memberikan layanan optimal kepada pengguna, terminal harus menyediakan kemudahan yang memadai. Untuk menjaga agar fasilitas ini selalu berfungsi dengan baik, perlu ada jumlah yang memadai dan dilakukan pemeliharaan secara rutin. Standar pelayanan untuk terminal penumpang angkutan jalan telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015. Terminal terdiri dari dua jenis fasilitas, yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

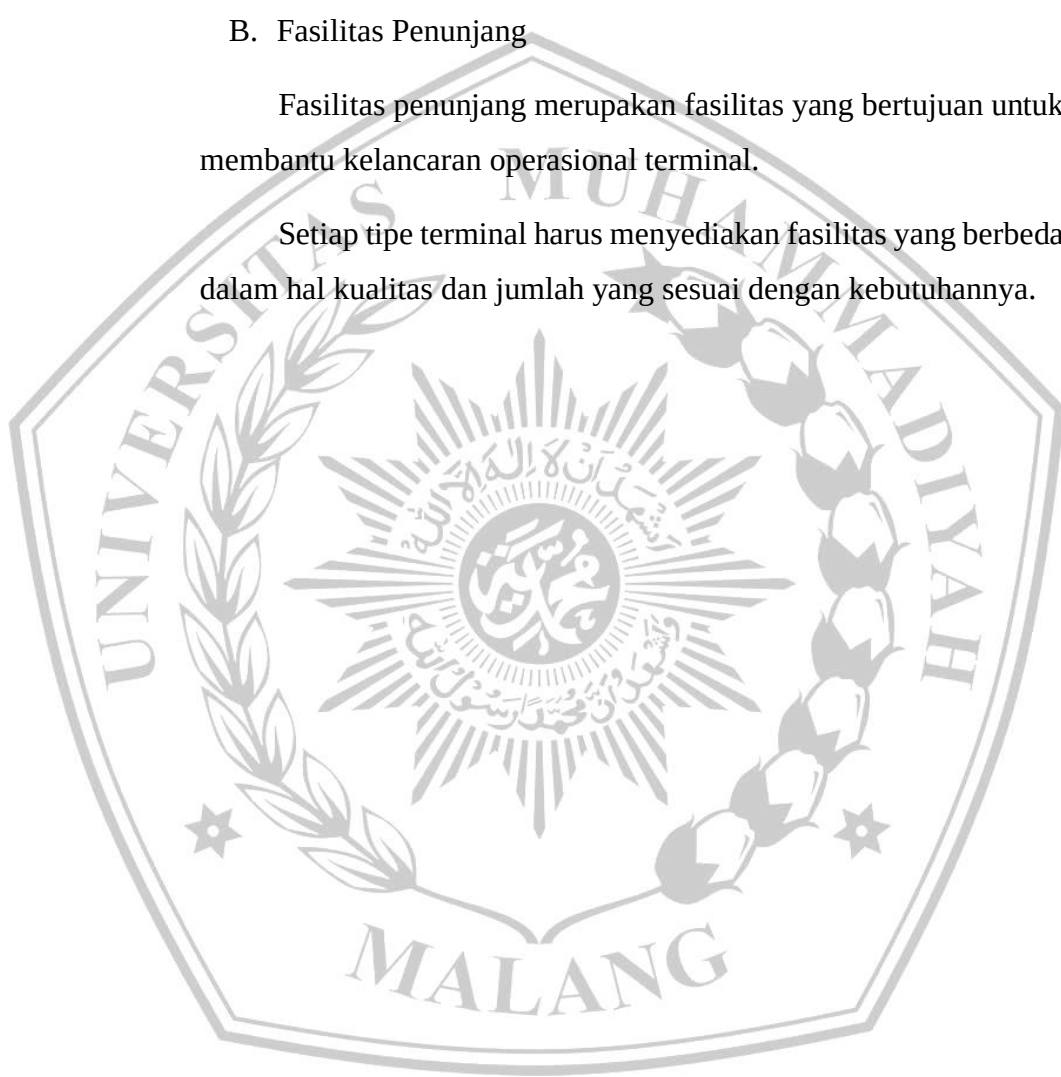
A. Fasilitas Utama

Fasilitas utama di stasiun adalah fasilitas yang wajib ada untuk melayani semua orang, terutama penumpang, calon penumpang, pengemudi, awak kapal, dan pihak-pihak yang memerlukan angkutan umum.

B. Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang bertujuan untuk membantu kelancaran operasional terminal.

Setiap tipe terminal harus menyediakan fasilitas yang berbeda dalam hal kualitas dan jumlah yang sesuai dengan kebutuhannya.



Tabel 2.1 Kebutuhan Luas Fasilitas Dalam Terminal Angkutan Umum

No	Jenis Fasilitas	Tipe A (m ²)	Tipe B (m ²)	Tipe C (m ²)
1	Ruang parkir AKAP	1120	-	-
2	Ruang parkir AKDP	540	540	-
3	Ruang parkir angkutan kota	800	800	800
4	Ruang parkir angkutan desa	900	900	900
5	Ruang parkir angkutan pribadi	800	500	200
6	Ruang service	300	300	-
7	Pompa bensin	500	-	-
8	Sirkulasi kendaraan	1960	2740	1100
9	Hongkol	150	100	-
10	Ruang istirahat	30	40	30
11	Cadangan	25	20	-
12	Ruang parkir cadangan	1980	1370	550
13	Ruang tunggu	625	380	250
14	Sirkulasi orang	1050	900	192
15	Kantor manak	72	60	40
16	Kios	1575	1350	288
17	Mushola	72	60	40
18	Ruang administrasi	78	59	39
19	Ruang pengurus	23	23	16
20	Labok	3	3	3
21	Peron	4	4	3
22	Retribusi	6	6	6
23	Ruang informasi	12	10	8
24	Ruang PJK	45	30	15
25	Ruang perkaroran	150	100	-
26	Ruang kas pengh (uang	6653	4850	1554
	Luas Total	21464	17255	6264
	Cadangan Pengembangan	21464	17255	6264
	Kebutuhan Luas	46988	34510	12528
	Kebutuhan Luas Untuk Desain	47000	35000	10000

Sumber: Departemen Perhubungan (1998)

1.2.8 Klasifikasi Terminal

Menurut Departemen Perhubungan (1996), Terminal pada dasarnya dapat diidentifikasi atau dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, antara lain:

2.2.8.1 Berdasarkan Banyaknya Lintasan Rute Yang Dilayani

Terminal bus dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok berdasarkan klasifikasi berikut, menurut Departemen Perhubungan (1996).

1. Terminal Primer

Terminal bus utama merupakan focal point yang dapat melayani lebih dari lima belas (15) trayek dalam sistem jaringan jalan umum. Lokasi stasiun ini akan berada di kawasan bisnis pusat kota. Sementara terminal bus utama terletak di pinggiran kota, melayani rute bus dalam kota dan antar kota.

2. Terminal Sekunder

Dalam jaringan rute angkutan umum, stasiun sekunder berfungsi sebagai simpul yang menghubungkan beberapa jalur utama, seperti rute bagasi atau truk, dengan beberapa jalur sekunder atau lokal. Selain itu, jumlah rute yang dilayani oleh stasiun sekunder bervariasi, mulai dari lima belas hingga lima belas.

3. Terminal Bus Tersier

Terminal angkutan tersier adalah terminal angkutan dengan ukuran paling kecil. Umumnya, terminal transportasi tersier melayani sekitar lima jalur jalur, yang terdiri dari satu jalur utama dan setidaknya dua jalur berbeda. Jalur utama yang dilayani umumnya adalah jalur yang menghubungkan terminal dengan masyarakat perkotaan atau titik pusat transportasi lainnya.

2.2.8.2 Berdasarkan Kapasitasnya

Terminal dilihat dari batasnya dapat dipecah menjadi antara lain Dinas Perhubungan (1996):

1. Terminal Utama

Khususnya terminal yang melayani pengangkutan produk dan wisatawan dengan jarak yang cukup jauh. Biasanya, terminal ini dapat menampung 50 hingga 100 kendaraan setiap jamnya, dengan tambahan ruang sepuluh ha yang dibutuhkan.

2. Terminal Madya

Terminal yang melayani arus penumpang atau barang dengan jarak dan volume menengah disebut terminal perantara. Terminal ini memiliki luas permukaan lima hektar dan membutuhkan ruang tambahan untuk menampung antara 25 hingga 50 kendaraan per jam.

3. Terminal Cabang

Secara khusus, stasiun memiliki kemampuan memilah dan menyampaikan transportasi untuk melayani arus produk dan pelancong jarak pendek. Secara reguler, terminal ini menangani kurang dari 25 kendaraan setiap jamnya dengan luas kebutuhan 2,5 hektar.

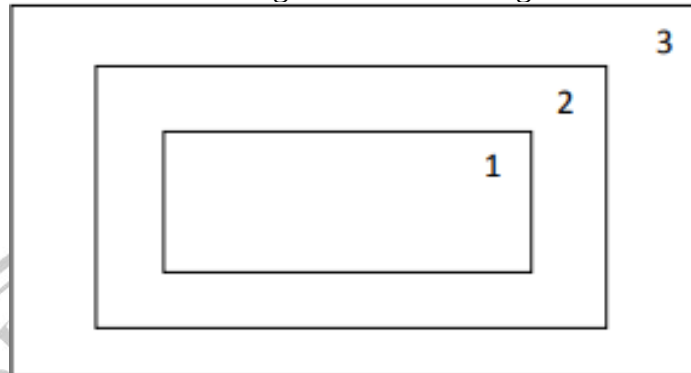
Ruang yang dirujuk di atas akan dicakup oleh bagian-bagian yang seharusnya ada dalam suatu terminal, yang menggabungkan hal-hal berikut, (1996) Dinas Perhubungan:

1. Kawasan keunggulan terminal, secara tegas kawasan yang diperuntukkan bagi kegiatan pokok stasiun melalui jemputan dan pengantaran penumpang dan keberangkatan kendaraan angkutan.
2. Daerah yang dikuasai terminal, yaitu daerah di luar daerah terminal help yang ditugaskan untuk menyelesaikan kegiatan terminal help, misalnya tempat kerja, stand, kafe, taman, jamban dan tempat lainnya.
3. Kawasan kontrol terminal, khususnya kawasan di luar kawasan

stasiun yang berstatus non-stasiun namun tampilan dan pemanfaatannya selalu diperiksa agar tidak mengganggu tugas stasiun dan lalu lintas secara keseluruhan.

Dalam diagram belah struktur ruang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.1 Pembagian Struktur Ruang Terminal



Sumber: SKB 3 Menteri

Keterangan:

1. Daerah Manfaat Terminal
2. Daerah Milik Terminal
3. Daerah Pengawasan Terminal

2.2.8.3 Berdasarkan Jenis Angkutan

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan (1996), berdasarkan jenis angkutannya terminal dibedakan menjadi

1. Terminal penumpang adalah tempat orang menurunkan dan menaikkan penumpang.
2. Terminal produk adalah fasilitas yang digunakan untuk menyimpan dan mengalihkan barang dagangan dari satu moda transportasi ke moda transportasi berikutnya.
3. Halte truk Halte truk dimaksudkan dengan jumlah truk yang dapat ditinggal dalam satuan waktu dengan ciri-ciri sebagai berikut: 1) Sebagai tempat istirahat bagi pengangkut setelah melakukan perjalanan tanpa henti dengan batas 25 kendaraan/jam, 2) Tempat pemberhentian untuk bersiap sebelum truk diizinkan memasuki jalan kota.

2.3 Angkutan Umum Penumpang

2.3.1 Pengertian

Angkutan penumpang umum adalah angkutan penumpang yang menggunakan angkutan umum dan menggunakannya dengan sistem sewa atau pembayaran. Transportasi umum adalah semua alat transportasi yang tersedia secara bebas untuk umum. (Warpani, 2002).

1. (Paratransit)

Artinya, layanan transportasi dapat digunakan oleh semua orang tergantung pada kualitas tertentu seperti tiket dan rute. Kendaraan umum seringkali tidak memiliki rute atau jadwal yang layak, mirip dengan taksi. Komponen utama dari transportasi ini adalah untuk melayani permintaan.

2. (masstransit)

Khususnya untuk layanan transportasi dengan rute dan jadwal yang tetap, seperti transportasi bus dan kereta api. Jenis transportasi ini tidak melulu memenuhi persyaratan tertentu, tetapi menawarkan jenis layanan reguler dengan jadwal, tarif, dan rute yang telah ditentukan. (2002 Warpani).

Di Indonesia, sehubungan dengan Deklarasi Pendeta Perhubungan KM. 35 Tahun 2003, Bagian I, Pasal 1, jenis angkutan adalah:

1. Bus umum yang beroperasi dengan trayek tertentu digunakan untuk mengangkut penumpang antar kota yang melewati batas negara.
2. Antar Kota Antar Kota Biasa Angkutan adalah angkutan antar kota yang melintas antara rezim atau kawasan perkotaan melalui banyak bagian wilayah dengan angkutan umum yang terkait dengan jalur tersebut.
3. Angkutan Antar Kota dalam Kawasan adalah lalu lintas dalam kota antar rezim dan masyarakat perkotaan dalam satu wilayah yang sama dengan angkutan terbuka dengan jalur.
4. Angkutan Kota adalah penggunaan bus umum atau gerbong umum yang dipasang pada trayek-trayek tersebut untuk pergi dari satu lokasi

dalam wilayah metropolitan, ibukota kabupaten, atau Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta ke lokasi lain.

5. Bus umum atau mobil pribadi yang terpasang pada trayek tersebut digunakan untuk transportasi pedesaan untuk pergi dari satu lokasi dalam wilayah pemerintahan ke lokasi lain yang tidak terjangkau oleh jalur kota dalam wilayah ibukota pemerintahan.
6. Angkutan Jalur adalah lalu lintas metropolitan, lalu lintas provinsi yang memasuki wilayah aturan yang langsung bertetangga dengan berbagai lokal atau komunitas perkotaan melalui satu wilayah atau melalui banyak wilayah.
7. Angkutan Istimewa adalah sarana angkutan dengan titik awal yang layak atau tujuan potensial, melayani penumpang umum, petugas angkutan, permukiman, dan hub lainnya.
8. Di wilayah operasi terbatas, angkutan taksi adalah penggunaan mobil penumpang yang diberi tanda khusus dengan meteran pajak untuk pengangkutan dari pintu ke pintu.
9. Angkutan pariwisata adalah penggunaan bus umum untuk berkeliling untuk tujuan wisata atau tujuan lain selain menyediakan angkutan pada trayek tersebut, seperti memenuhi kebutuhan keluarga dan sosial.

2.4 Trayek Dan Rute

Jalur kendaraan umum seringkali terletak di daerah yang diperkirakan akan dilayani oleh lalu lintas wisatawan potensial. Pada umumnya terdapat lebih dari satu jalur kendaraan umum yang melayani kawasan setempat dalam suatu ruang, sehingga secara keseluruhan akan ada penyelenggaraan jalur, yaitu bermacam-macam jalur untuk memenuhi kebutuhan normal kawasan setempat. Dua atau lebih rute akan bersatu dalam sistem jaringan. Di titik-titik ini dimungkinkan untuk mengubah jalur, karena hampir semua pelancong tidak selalu mengikuti satu jalur dari tempat awal ke tujuan. (2002 Warpani).

Seperti yang ditunjukkan oleh pilihan Pendeta Perhubungan KM. 35

Tahun 2003, penyelenggaraan kursus kendaraan umum meliputi:

1. Lintas Alam, khususnya Lintasan yang melewati batas-batas masyarakat.
2. Jalur yang menghubungkan kota-kota di lebih dari satu provinsi disebut sebagai jalur antar kota antar provinsi.
3. Jalur antar masyarakat perkotaan dalam suatu wilayah, yaitu jalur khusus yang melintas antar lokal yang melintas antar aturan dan masyarakat perkotaan dalam satu kawasan.
4. Kursus kota, khususnya kursus yang seluruhnya berada di dalam wilayah kota.
5. Jalur perkotaan, khususnya jalur kota yang melintasi batas kabupaten, kota, atau provinsi tetangga.
6. Rustic Course, yaitu course yang seluruhnya berada dalam satu rule region.
7. Jalur Jalur, khususnya jalur antara kota-kota yang berjajar yang semuanya terletak di tempat biasa atau di antara daerah umum.

2.5 Angkutan Umum Perkotaan

Angkutan umum metropolitan adalah sarana transportasi yang beroperasi dari satu lokasi ke lokasi berikutnya di kota besar atau wilayah metropolitan dengan menggunakan transportasi terbuka atau angkutan umum dengan sistem perjalanan tetap, persewaan, atau pungutan biaya. Angkutan ini menyediakan fasilitas yang telah diatur sesuai dengan kebutuhan transportasi perkotaan. (Dephub, 1996):

1. Pengelolaan Angkutan

Sebagian besar jenis organisasi transportasi diklaim oleh kawasan rahasia, meskipun ada juga yang sebagai unsur bisnis. Banyak juga pemilik yang berprofesi sebagai supir, meskipun mobil juga disewakan kepada sekelompok supir. Karena kesederhanaan bagian dan modal yang rendah, jumlah yang diharapkan untuk membeli kendaraan dapat didukung oleh strategi kredit dan bea yang sederhana yang sering kali dilakukan oleh pemilik yang

berbeda. Konstruksi ini membuat banyak usaha independen saling bersaing satu sama lain.

2. Ketenagakerjaan

Transportasi perkotaan merupakan kegiatan padat karya, perubahan insentif akan berimplikasi sangat mendasar pada sektor ketenagakerjaan. Sebagian besar pengelola atau perusahaan transportasi membentuk asosiasi untuk menjaga dan melindungi kepentingan bersama mereka.

3. Kualitas pengemudi dan insiden kecelakaan seringkali terkait dengan perilaku penumpangnya. Di antara para pengemudi yang bersaing, terdapat kecenderungan untuk menunjukkan perilaku agresif di jalan, seperti berhenti dan mulai tiba-tiba, memotong kendaraan lain, dan melakukan gerakan yang tidak terduga. Kecelakaan juga sering disebabkan oleh kendaraan yang tidak terawat dengan baik dan perawatan yang buruk, serta oleh pengemudi yang bekerja dalam kondisi lelah setelah berjam-jam berkendara.

4. Pengaturan dan Pengawasan

Kontrol kualitas pemerintah dapat dilakukan dengan mengizinkan kendaraan hanya di jalan dengan detail yang jelas. Kendaraan sering kali dicat dengan jelas dengan tanda bukti yang dapat dikenali yang memungkinkan ID cepat dari pelanggaran jalur atau wilayah apa pun. Kontrol jumlah mencoba membatasi jalur atau menetapkan jalur eksplisit untuk mengurangi penyumbatan di stasiun.

5. Pelayanan

Proses menunggu hingga terisi penuh sebelum meninggalkan terminal tidak dapat diandalkan. Transportasi perkotaan memenuhi permintaan puncak dan mengurangi layanan di luar jam sibuk dan larut malam.

Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan tujuan

utama transportasi publik. Ukuran yang layak di sini adalah tingkat produktivitas fungsional dan sifat administrasi. Memang, di daerah dengan tingkat motorisasi yang tinggi pun, masih ada individu yang membutuhkan dan menggunakan transportasi umum untuk pergi bekerja, berbelanja, berkeliling, atau memenuhi kebutuhan keuangan lainnya. (Dephub,1996).

2.6 Tingkat Pelayanan Terminal

2.6.1 Pengertian Umum Tingkat Pelayanan

Untuk mewakili pemikiran tentang level administrasi, Vuchic (1981) berpendapat bahwa level bantuan adalah proporsi kualitas umum dari bantuan yang mempengaruhi klien administrasi (klien). Agar wisatawan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi, maka tingkat pelayanan merupakan aspek mendasar dari penampilan produk. Faktor-faktor pokok yang berhubungan dengan derajat penyelenggaraan transportasi dapat dipisahkan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu (Freedy Rangkuti, 2006):

1. Komponen eksekusi yang mempengaruhi klien administrasi, misalnya kecepatan aktivitas, kepercayaan dan keamanan.
2. Sifat administrasi, memasukkan komponen subjektif administrasi, misalnya keindahan, kebersihan, perilaku penumpang, dan kenyamanan
3. Nilai yang harus dibayar oleh klien administrasi untuk mendapatkan administrasi. Kantor terminal

2.6.2 Standar Kinerja Pelayanan Terminal

Di stasiun penumpang, perjalanan dapat dimulai, berakhir, atau dilanjutkan dengan mengubah rute menggunakan bus lain. Bagi pengemudi bus, terminal berperan sebagai titik awal dan akhir perjalanan, serta tempat pemberhentian sementara untuk istirahat atau perawatan kendaraan.

Terminal juga berperan sebagai pendukung dalam penyediaan pelayanan transportasi sesuai kebutuhan. Seiring dengan perkembangan ekonomi suatu daerah, kegiatan perjalanan masyarakat meningkat, sehingga permintaan akan sarana transportasi juga meningkat. Oleh karena itu, keberadaan terminal sangat penting untuk membantu mobilitas masyarakat

dan penyelenggaraan pelayanan angkutan umum di suatu daerah.

Pentingnya stasiun dalam pelayanan transportasi membuat standar pelayanan stasiun ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 40/2015. Standar ini menetapkan pengoperasian terminal penumpang truk, termasuk layanan yang disediakan dan dilakukan oleh operator terminal penumpang truk.

a. Pelayanan keselamatan

Keselamatan dianggap sebagai batasan minimal yang harus terpenuhi untuk mengurangi risiko kecelakaan yang dapat disebabkan oleh komponen dan infrastruktur kendaraan.

- Kualifikasi kendaraan dengan mempertimbangkan aksesibilitas kantor pemeliharaan kendaraan, hal ini untuk menjamin bahwa kendaraan dapat diakses secara umum dan baik untuk digunakan pemudik tanpa gangguan selama jalan-jalan.
- Mengisolasi jalur kendaraan dan finishing gear serta bantalan lalu lintas dengan tujuan agar arus kendaraan dan aktivitas penumpang di stasiun sistematis dan aman.

b. Pelayanan keamanan

Keamanan disebutkan di mana penumpang dilindungi dan dilindungi dari tindakan kriminal dan gangguan lainnya selama berada di area terminal, termasuk:

- Tersedia petugas di dalam terminal yang bertugas mengatur lalu lintas dan kegiatan di terminal.
- Fasilitas keamanan seperti pos pengawas, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu untuk memantau dan menjaga keamanan terminal.
- Tersedia media pengaduan keamanan agar memudahkan penumpang untuk melaporkan

gangguan keamanan yang mungkin terjadi di terminal.

c. Pelayanan kehandalan/keteraturan

Rutinitas adalah standar dasar yang harus dipenuhi untuk menentukan batas waktu penerbangan dan penampilan transportasi.

d. Pelayanan kenyamanan

kemudahan merupakan syarat yang harus dipenuhi, antara lain kondisi dan kecukupan fasilitas stasiun untuk memberikan kenyamanan, kebersihan, keindahan, dan kesejukan bagi pengguna jasa.

e. Pelayanan kemudahan/keterjangkauan

Kenyamanan/Keterjangkauan Layanan Agar pengguna layanan dapat memperoleh informasi rute, rute, jadwal, dan tarif yang terjangkau, serta memiliki fasilitas yang memudahkan pengunjung untuk menuju area stasiun, maka kenyamanan/keterjangkauan layanan adalah hal yang minimal. standar yang harus dipenuhi.

2.6.3 Ukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal

2.6.3.1 Tingkat pengukuran

Untuk penanda eksekusi/estimasi eksekusi bantuan terminal adalah pemenuhan klien administrasi dengan sifat administrasi terminal. Cara yang paling umum untuk memperkirakan dan menurunkan angka ke faktor dianggap isomorfis dengan dunia nyata, artinya, mereka memiliki kemiripan dengan dunia nyata (Singarimbun, 1985).

Strategi tinjauan pemenuhan klien administrasi dapat melibatkan estimasi dengan berbagai cara sebagai berikut:

1. Estimasi dapat dilakukan secara lugas dengan pertanyaan, misalnya, “Ungkapkan bagaimana Anda puas dengan layanan organisasi X pada skala berikut: sangat kecewa, kecewa, nonpartisan, puas, sangat puas” (kepuasan langsung

terungkap). Strategi ini juga disebut Kualitas Administrasi atau Servqual (A. Parasuraman, Valarie A, 1985).

2. Responden diminta untuk mencatat masalah yang mereka hadapi terkait dengan berbagai aspek organisasi dan juga diminta untuk memberikan rekomendasi terkait peningkatan yang dapat dilakukan. (pemeriksaan masalah).
3. Responden diajukan pertanyaan tentang apa yang mereka harapkan dari kredit tertentu dan bagaimana perasaan mereka (kekecewaan yang ditentukan).
4. Responden dapat didekati untuk mengurutkan berbagai komponen (kredit) dari kesepakatan berdasarkan signifikansi setiap elemen dan tampilan organisasi di setiap elemen (evaluasi signifikansi/eksekusi). Prosedur ini juga disebut Pemeriksaan Eksekusi Signifikansi (Martilla J.A, 1997).

2.6.3.2 Skala Pengukuran

Dalam analisis ini, digunakan skala Likert sebagai alat ukur. Skala ini diperkenalkan oleh Rensis Likert (1932) dan juga dikenal sebagai Likert Summing up Rating (LSR) atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Dengan menggunakan skala Likert, faktor-faktor penilaian akan diestimasi dan dikonversi menjadi variabel yang dapat diolah dalam analisis data. Pointer ini akan menjadi acuan untuk mengumpulkan hal-hal instrumen yang nantinya bisa menjadi proklamasi atau pertanyaan.

Menurut Sedarmayanti (2011), penelitian dilakukan dengan menggunakan skala yang terdiri dari lima tingkatan Likert, dengan anggapan bahwa masing-masing dari kelima tingkatan tersebut dapat mewakili tanggapan seluruh responden.

1. 1Terpenuhi Luar Biasa (SP), responden merasa administrasi yang ada saat ini signifikan dan harus diisi, diberi beban 5.

2. Terpenuhi (P), responden membayangkan bahwa pemenuhan semu telah berubah menjadi sesuatu yang kritis yang telah dilakukan diberi beban 4.
3. Normal/Unbiased (BS/N), responden membayangkan bantuan yang didapat cukup, diberi beban 3
4. Dalam kategori "Tidak Puas" (KP), responden berpendapat bahwa administrasi yang ada saat ini dianggap tidak perlu atau tidak harus ada, dan memberi bobot penilaian 2 sebagai beban atau ketidaknyamanan yang dirasakan.
5. Tidak Terpenuhi (TP), responden berpendapat bantuan ini tidak boleh dilakukan karena tidak akan mempengaruhi kinerja terminal dalam kapasitas apapun, mengingat beban 1.

2.6.4.3 Preferensi

Istilah "preferensi" memiliki asal kata dari bahasa Inggris "preference," yang mengacu pada "kesukaan yang lebih besar terhadap satu alternatif dibandingkan dengan alternatif lainnya." Dalam bahasa Indonesia, istilah ini dapat berarti (1) pilihan untuk secara terus-menerus memusatkan perhatian pada seseorang atau sesuatu, atau (2) keputusan atau kecenderungan tertentu.

Preferensi, pilihan, atau sesuatu yang disukai pelanggan adalah contoh dari preferensi konsumen. Oleh karena itu, kecenderungan pembeli untuk suatu barang tidak ditentukan dengan mengenali kualitas atau elemen yang terkait dengan barang tersebut. Ciri-ciri ini pada akhirnya dapat memengaruhi seseorang sebagai pemikiran untuk memilih sesuatu. (Kotler, 2000:15)

Untuk memahami kecenderungan, ada beberapa maksim (penjelasan yang realitasnya dapat diakui tanpa bukti) yang diharapkan memiliki tiga sifat dasar, khususnya (Morgernstern O, 1944)

- a. Kelengkapan (completeness) mengacu pada kemampuan seseorang untuk selalu memutuskan apakah satu kondisi atau

situasi lebih disukai daripada yang lain, atau keduanya memiliki preferensi yang sama. Dalam hal ini, setiap individu akan memiliki kemampuan untuk membuat pilihan di antara opsi yang tersedia, karena mereka tahu apa yang dianggap baik dan buruk dalam situasi tersebut.

- b. Transitivitas (transitivity) berarti bahwa jika seseorang menyukai A daripada B dan B daripada C, maka mereka juga akan menyukai A daripada C. Oleh karena itu, tidak mungkin bagi seseorang untuk secara bersamaan menyatakan preferensi yang bertentangan.
- c. Kontinuitas (continuity) mengimplikasikan bahwa jika seseorang menyatakan bahwa mereka lebih suka A daripada B, maka mereka akan memprioritaskan semua kondisi di mana A dipilih daripada kondisi di mana B dipilih.

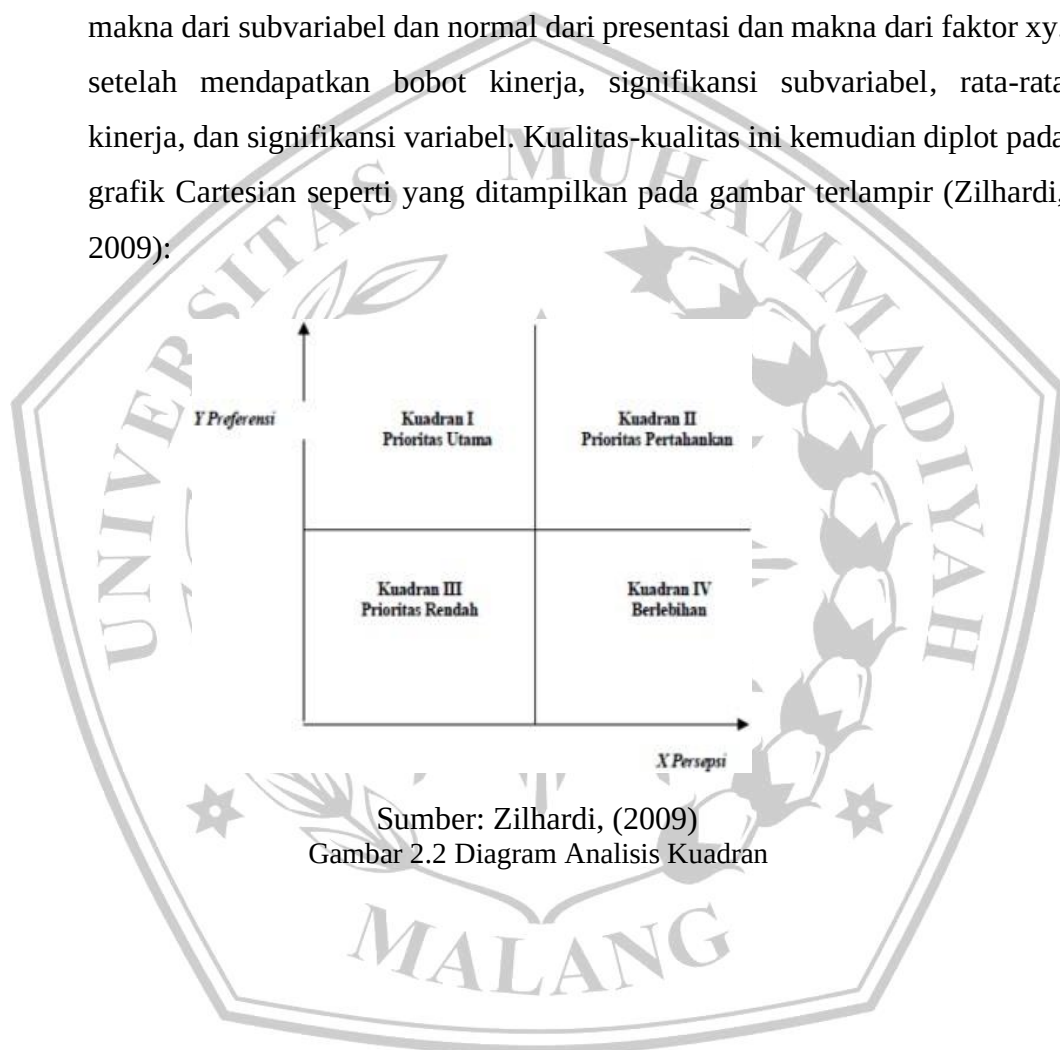
Dengan asumsi preferensinya mengikuti dasar-dasar di atas, maka setiap individu seharusnya dapat mengurutkan atau mengurutkan dalam situasi atau kondisi yang berbeda, dari yang paling disukai hingga yang paling tidak disukai, memilih dari berbagai macam barang dan jasa yang tersedia.

2.6.4.4 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang dikembangkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor eksekusi yang signifikan yang harus diperhatikan oleh suatu asosiasi atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan administrasi klien. Investigasi eksekusi melibatkan dua bagian penting, yaitu pemeriksaan kuadran dan investigasi lubang. Dengan pemeriksaan kuadran cenderung terlihat bahwa reaksi pelanggan terhadap faktor-faktor ini diplot mengingat signifikansi dan pelaksanaan faktor-faktor ini. Sementara itu, pemeriksaan boleh digunakan untuk melihat celah antara kemunculan suatu variabel dan asumsi klien terhadap variabel tersebut.

Tahapan yang paling vital dalam pemeriksaan kuadran adalah

memastikan posisi dari signifikansi tipikal dan pelaksanaan normal untuk setiap variabel, dimana p adalah banyaknya faktor. Tahap selanjutnya adalah memastikan kepentingan tipikal dan pelaksanaan normal untuk semua faktor. xy nilai ini melintasi pivot genap sebaliknya, misalnya hub mencerminkan pameran variabel (x) sementara nilai ini menyatukan hub ke atas misalnya pivot mencerminkan signifikansi variabel (y). Dapatkan muatan pameran dan makna dari subvariabel dan normal dari presentasi dan makna dari faktor xy . setelah mendapatkan bobot kinerja, signifikansi subvariabel, rata-rata kinerja, dan signifikansi variabel. Kualitas-kualitas ini kemudian diplot pada grafik Cartesian seperti yang ditampilkan pada gambar terlampir (Zilhardi, 2009):



Sumber: Zilhardi, (2009)
Gambar 2.2 Diagram Analisis Kuadran

Rumus yang digunakan seperti pada pengujian ini adalah sebagai berikut: Skor tingkat kepuasan akan ditampilkan pada sumbu horizontal (X), sedangkan skor tingkat kepentingan akan ditampilkan pada sumbu vertikal (Y). Dalam memperbaiki resep, kondisi digunakan untuk setiap karakteristik 2.1 dan 2.2 sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum x}{n} \dots \dots \dots (2.1)$$

$$Y_i = \frac{\sum y}{n} \dots \dots \dots (2.2)$$

dimana :

$\sum x$ = Total skor tingkat kepuasan performance.

$\sum y$ = Total skor tingkat kepentingan / importance.

n = Jumlah responden.

Kemudian ukur nilai rata-rata untuk setiap dedikasi kemudian ukur kecocokan antara kepuasan dan minat dengan menggunakan rumus berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (2.3)$$

dimana :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

Y_i = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.

Langkah berikutnya adalah membuat peta kinerja yang penting, yang merupakan diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis tegak lurus yang saling berpotongan

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots(2.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots(2.5)$$

dimana :

$\sum x_i$ = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\sum y_i$ = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan

2.7 *Quality Function Deployment (QFD)*

Quality Function Deployment (QFD) merupakan konsep yang dikembangkan untuk memastikan bahwa produk yang diproduksi dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menetapkan tingkat kualitas yang diperlukan, terutama pada tahap pengembangan produk. QFD pertama kali dikembangkan oleh kalangan kapal Mitsubishi Kobe di Jepang dan berakar pada teknik manajemen mutu terintegrasi. Istilah QFD mencerminkan gagasan bahwa kualitas berarti menciptakan kepuasan pelanggan dan tujuan pengembangan kualitas adalah menciptakan atau menerapkan fungsi produk untuk menciptakan kualitas tersebut (Wijaya, 2018).).

QFD adalah alat manajemen kualitas total yang menggunakan persyaratan pelanggan dalam proses desain produk. Inti dari QFD adalah mendefinisikan kualitas berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Cohen, 1995). Ini adalah pendekatan terstruktur dan sistematis terhadap pengembangan produk yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan dengan jelas keinginan dan kebutuhan konsumen, dan secara sistematis mengevaluasi apakah produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen?

QFD juga dikenal sebagai “suara pelanggan” karena memastikan bahwa suara pelanggan menjadi perhatian utama dalam proses pengembangan produk (Rosnani G, 2016). Penggunaan QFD membantu

manajemen mendapatkan keunggulan kompetitif dengan menciptakan atribut kualitas produk yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan metodologi QFD juga memastikan bahwa informasi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan yang diperoleh selama tahap perencanaan awal dipertimbangkan secara cermat untuk memenuhi seluruh kebutuhan tersebut. Konsep QFD juga menggunakan tabel detail untuk menerjemahkan deskripsi kualitas menjadi karakteristik produk, yang kemudian menjadi data masukan pada tahap rekayasa dan produksi.

Salah satu alat desain dasar yang digunakan dalam QFD adalah Quality House. Proses desain dimulai dengan melakukan riset pasar untuk mengidentifikasi atribut produk yang diharapkan oleh pelanggan dalam segmen pasar yang telah ditentukan sebelumnya. Kepentingan relatif dari setiap atribut menentukan bagaimana pelanggan memandang produk perusahaan dibandingkan dengan produk pesaing yang ada.

2.8 Penelitian Terdahulu

Para analis sedang berupaya melacak korelasi dengan mencari motivasi baru untuk melakukan pemeriksaan baru. Pada saat yang sama, penelitian masa lalu telah membantu para ahli dalam melacak pemeriksaan dan bukti-bukti yang menunjukkan keunikan dari pemeriksaan tersebut.

Dalam segmen ini, para ilmuwan mencatat konsekuensi dari penelitian masa lalu yang terkait dengan pemeriksaan yang akan dilakukan. Kemudian, pada saat ini, mereka merangkum hasil pemeriksaan yang telah didistribusikan dan tidak dipublikasikan, seperti makalah, proposal, dan sejenisnya.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Penulis	Tahun	Hasil	Metode	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ni
1.	Judul: Evaluasi kinerja terminal Leuwipanjang Kota Bandung Penulis: Della Vina Yudha, Siti Maimunah, Alfian Baharuddin	2021	Mengevaluasi penentuan kelas terminal dan survey tingkat kepuasan pada pelayanan terminal	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Persamaan: Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Perbedaan: Menambahkan metode <i>Quality Function Development (QFD)</i>
2.	Judul: Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Arjosari di Kota Malang Penulis: Ahmad Muzakki, Dwi Safari City	2019	- Sifat-sifat penumpang bus - Keamanan penumpang - Fitur layanan yang tersedia di terminal - Jam kedatangan - Jam keberangkatan	• <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> • <i>Quality Function Development (QFD)</i>	Persamaan: Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Perbedaan: Latar belakang pengambilan masa
3.	Judul: Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili - Timor Leste) Penulis: Nelson Francisco A.D.S.Silva, Harnen Sulistio, Sobri Abusini	2020	- Kualitas pelayanan terminal - Infrastruktur terminal - Pergantian, ketersediaan, dan keamanan - Tata letak parkir yang teratur	• <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> • <i>Quality Function Development (QFD)</i> • <i>Customer/Service Experience Quality</i>	Persamaan: Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Perbedaan: Tidak menggunakan <i>Customer/Service Experience Quality</i>

No	Judul dan Penulis	Tahun	Hasil	Metode	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ni
4.	Judul: Evaluasi Kinerja Terminal Induk Bekasi Penulis: Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, A. Wicaksono	2018	- Layanan informasi sistem - Keadaan fasilitas - Keamanan penumpang dan kargo - Kualitas lingkungan yang nyaman	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Persamaan: Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Perbedaan: Tempat dan lokasi
5.	Judul: Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal Kertajaya Mojokerto Penulis: Prasetyo Adhi Nurwansyah	2021	Perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terminal.	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Persamaan: Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Perbedaan: Tempat dan lokasi



