

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1. Definisi Terminal

1. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 22 Tahun 2009 Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.
2. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 79 Tahun 2013 Terminal penumpang adalah untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang, serta perpindahan moda angkutan yang terpadu dan pengawasan angkutan diselenggarakan Terminal penumpang.
3. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No 24 Tahun 2021 Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.
4. Menurut Morlok E.K (2005) Terminal bus adalah prasarana untuk angkutan jalan raya guna untuk mengatur kedatangan, pemberangkatan, pangkalannya kendaraan umum serta memuat atau menurunkan penumpang atau barang.

Terminal secara umum dapat di definisikan sebagai suatu simpul dalam sistem jaringan transportasi yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang ataupun kegiatan bongkar muat barang, serta sebagai tempat pergantian antar moda dan sebagai tujuan akhir dari suatu perjalanan asal tujuan (*origin destination*). Terminal terbagi menjadi 3 tipe yaitu:

1. Terminal tipe A berfungsi untuk melayani kendaraan umum Angkutan Antar Kota Antar Provinsi dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan.
2. Terminal tipe B berfungsi untuk melayani kendaraan umum Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan.

3. Terminal tipe C berfungsi untuk melayani kendaraan umum angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Pasal 8 menjelaskan tentang Kewenangan Penetapan Terminal Penumpang. Terminal penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ditetapkan oleh:

1. Menteri, untuk Simpul Terminal Penumpang tipe A;
2. Gubernur, untuk Simpul Terminal Penumpang tipe B;
3. Bupati/Walikota, untuk Simpul Terminal Tipe C; dan
4. Gubernur DKI Jakarta, untuk Simpul Terminal Tipe B dan tipe C di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

3.2. Fungsi Terminal

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana (Departemen Perhubungan,1996) fungsi Terminal pada dasarnya dapat ditinjau dari 3 unsur yang terkait dengan Terminal yaitu:

1. Penumpang

Fungsi Terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari suatu moda atau kendaraan ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran, teluk, ruang tunggu, papan informasi, toilet, kios-kios, loket, fasilitas parkir dari kendaraan pribadi);

2. Pemerintah

Fungsi Terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas, untuk menata lalu lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan dan sebagai pengendali arus angkutan umum;

3. Operator angkutan umum

Fungsi Terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan pelayanan operasi angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak angkutan umum dan fasilitas pangkalan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Terminal penumpang berdasarkan tipe pelayanannya yang mencakup kapasitas Terminal terbagi menjadi beberapa tipe Terminal yaitu:

1) Terminal Penumpang tipe A:

Terminal yang melayani kendaraan umum untuk kendaraan antar kota antar provinsi, dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan kota dalam provinsi, angkutan kota dan pedesaan. Terminal ini dapat melayani 50-100 kendaraan/jam.

2) Terminal Penumpang tipe B:

Terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan. Terminal ini dapat melayani 25-50 kendaraan/jam.

3) Terminal Penumpang tipe C:

Terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan. Terminal ini dapat melayani 25 kendaraan/jam.

3.3. Standart Pelayanan Minimal (SPM) Terminal Penumpang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

1. Pasal 2 tentang standar pelayanan Terminal penumpang yang merupakan pedoman bagi penyelenggara Terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna Terminal.
2. Pasal 3 ayat (1) tentang standar pelayanan Terminal penumpang di Terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara Terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup:
 - a) Pelayanan keselamatan,
 - b) Pelayanan keamanan,
 - c) Pelayanan kenyamanan, dan
 - d) Pelayanan kemudahan / keterjangkauan.
3. Pasal 3 ayat (2) keselamatan di Terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a) Jalur pejalan kaki,

- b) Fasilitas keselamatan jalan,
 - c) Jalur evakuasi,
 - d) Alat pemadam kebakaran,
 - e) Pos, fasilitas, dan petugas kesehatan,
 - f) Pos, fasilitas, dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum,
 - g) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum,
 - h) Informasi fasilitas keselamatan,
 - i) Informasi fasilitas kesehatan, dan
 - j) Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.
4. Keamanan di Terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a) Fasilitas keamanan,
 - b) Media pengaduan gangguan keamanan, dan
 - c) Petugas keamanan.
5. Kenyamanan di Terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a) Ruang tunggu,
 - b) Toilet,
 - c) Fasilitas peribadatan/musholla,
 - d) Ruang terbuka hijau,
 - e) Rumah makan,
 - f) Fasilitas dan petugas kebersihan,
 - g) Tempat istirahat awak kendaraan,
 - h) Area merokok,
 - i) Drainase,
 - j) Area yang tersedia jaringan internet,
 - k) Ruang baca, dan
 - l) Lampu penerangan ruangan.

6. Kemudahan/keterjangkauan di Terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a) Letak jalur pemberangkatan,
 - b) Letak jalur kedatangan,
 - c) Informasi pelayanan,
 - d) Informasi angkutan lanjutan,
 - e) Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum,
 - f) Tempat penitipan barang,
 - g) Fasilitas pengisian baterai,
 - h) Tempat naik turun penumpang, dan
 - i) Tempat parkir kendaraan umum dan angkutan pribadi.

3.4. Tata letak (*lay out*) Terminal

Di dalam Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Terminal angkutan penumpang dijelaskan bahwa Terminal memiliki fasilitas yang mendukung kegiatan Terminal dan terletak di lingkungan kerja Terminal. Sirkulasi baik di daerah pengawasan Terminal dan lingkungan kerja Terminal juga harus diperhatikan, dengan demikian maka dalam melakukan reivitalisasi Terminal, *lay out* Terminal yang baik dengan memperhatikan kelengkapan fasilitas, sirkulasi baik angkutan, orang maupun kendaraan pribadi sangat diperlukan agar menciptakan pergerakan didalam Terminal lancar dan terkendali.

3.5. Akses Pintu Masuk dan Pintu Keluar

Akses pintu masuk dan pintu keluar merupakan salah satu aspek utama dari sebuah Terminal sehingga perlu adanya pembatasan yang jelas mengenai pintu keluar dan pintu masuk. Hal ini agar tidak terjadi masalah sirkulasi dan pergerakan kendaraan yang dapat mengganggu kendaraan lainnya (terjadi konflik/persilangan). Oleh karena itu pintu masuk dan pintu keluar harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pintu Terminal harus terpisah secara jelas dan tegas dengan menggunakan pulau atau melalui jarak.
2. Jarak pintu keluar dan masuk Terminal diusahakan memiliki jarak yang cukup jauh sehingga saat terjadi antrian tidak menimbulkan gangguan arus lalu lintas dan sirkulasi di Terminal.

3. Kemacetan di persimpangan sekitar pintu masuk dan keluar juga harus dihindari pada jalan penghubung ke Terminal sehingga diupayakan untuk tidak terjadi persilangan kendaraan.

3.6. Pola Pergerakan

Pola pergerakan yang terjadi didalam meliputi pergerakan kendaraan dan pergerakan orang yang terjadi dengan lintasan-lintasan tertentu. Lintasan pergerakan kendaraan dan orang dimulai ketika kendaraan dan orang memasuki Terminal. Kemudian akhir dari lintasan pergerakan kendaraan dan orang, pada saat kendaraan maupun orang sudah keluar Terminal melalui pintu keluar..

Arus sirkulasi pergerakan meliputi arus sirkulasi pergerakan kendaraan umum, kendaraan pribadi dan arus pergerakan pejalan kaki. Pola arus sirkulasi pergerakan didapat dari hasil observasi langsung pada Terminal tipe A Giwangan Kota Yogyakarta. Pola pergerakan dari masing -masing komponen yang harus diamati adalah sebagai berikut:

1. Pola pergerakan kendaraan

Pola pergerakan kendaraan didalam Terminal meliputi pola pergerakan kendaraan angkutan umum serta pola pergerakan kendaraan pribadi. Pergerakan ini harus dipisahkan secara jelas dengan harapan tidak terjadi konflik pada pola pergerakan.

a. Pergerakan angkutan umum

Pola pergerakan dimulai ketika kendaraan masuk pintu utama kemudian masuk ke pelataran parkir selanjutnya ke jalur keberangkatan angkutan umum. Kemudian melanjutkan pergerakan keluar.

b. Pergerakan kendaraan pribadi

Pola pergerakan dimulai ketika kendaraan masuk pintu utama kemudian masuk ke pelataran parkir dan keluar melalui pintu keluar Terminal.

2. Pola pergerakan orang

Pola Pergerakan orang terbagi atas pergerakan orang datang dan pergerakan orang berangkat.

a. Pergerakan orang datang

Pergerakan orang datang dimulai dari orang turun dari angkutan umum menuju jalur pejalan kaki untuk pergi ke ruang tunggu penumpang untuk menunggu angkutan sesuai tujuan atau menuju ketempat pejemputan.

b. Pergerakan orang berangkat

Pergerakan orang berangkat adalah turun dari kendaraan di jalur kedatangan selanjutnya menuju gedung Terminal untuk membeli tiket angkutan pada loket yang tersedia. Kemudian menunggu di ruang tunggu atau langsung menuju jalur pemberangkatan dan keluar dari Terminal.

3.7. Sistem Pemberhentian Kendaraan

Sistem Pemberhentian Kendaraan, secara umum sistem pemberhentian ini dibedakan menjadi 2 jenis yaitu pemberhentian segaris (0°) dengan sudut nol derajat dan pemberhentian bersudut (30° , 45° , 60° , 90°) dengan sudut bervariasi sesuai dengan kebutuhan dengan memperhatikan beberapa factor seperti jenis kendaraan yang parkir, kondisi arus sirkulasi, dan kecukupan lahan yang akan digunakan. Masing-masing dari sistem ini memiliki kelebihan dan kekurangannya, oleh karena itu perlu dicermati penempatan penggunaannya. Berikut ini merupakan kriteria dari sistem pemberhentian yaitu:

1. Sistem pemberhentian segaris (0°) dengan sudut nol derajat memiliki kriteria sebagai berikut:
 - a. Kendaraan umum berhenti sejajar dengan peron.
 - b. Sistem pelayanan angkutan adalah angkutan yang datang terlebih dahulu dilayani terlebih dulu dan berangkat lebih dulu pula.
 - c. Untuk jumlah angkutan yang besar diperlukan lajur paralel dengan masing-masing memiliki peron sendiri.
2. Sistem pemberhentian bersudut (30° , 45° , 60° , 90°) dengan sudut bervariasi memiliki kriteria sebagai berikut:
 - a. Angkutan umum berhenti membentuk sudut terhadap peron.
 - b. Cukup baik untuk kendaraan dalam jumlah banyak.
 - c. Angkutan yang datang belakangan dapat keluar terlebih dahulu tanpa harus menunggu kendaraan sebelumnya yang telah parkir terlebih dahulu untuk berjalan.

3.8. Fasilitas Utama, Penunjang dan Umum di Terminal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan no. 24 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, suatu Terminal harus memiliki fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang sangat penting perannya dalam kinerja suatu Terminal karena fasilitas ini berhubungan langsung dengan pengguna seperti keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, serta kesetaraan di dalam Terminal itu sendiri. Untuk penataan *lay out* Terminal dibutuhkan fasilitas-fasilitas Terminal sebagai berikut:

1) Fasilitas Utama Terminal

- a. Jalur Kedatangan Angkutan Umum
Jalur kedatangan angkutan umum adalah suatu area yang disediakan bagi angkutan umum untuk menurunkan penumpang yang dapat merupakan akhir perjalanan.
- b. Jalur Pemberangkatan Angkutan Umum
Jalur pemberangkatan adalah suatu area yang disediakan bagi kendaraan angkutan umum untuk menaikkan atau memulai perjalanan.
- c. Jalur Tunggu
Jalur tunggu adalah suatu area yang disediakan bagi angkutan umum untuk beristirahat dan siap menuju lajur pemberangkatan. Perhitungan luas area yang dibutuhkan dapat menggunakan pendekatan yang sama dengan perhitungan luas area pemberangkatan.
- d. Ruang Tunggu Penumpang
Ruang tunggu penumpang adalah suatu area yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan kendaraan angkutan umum.
- e. Ruang Kantor Terminal
Bangunan kantor Terminal adalah sebuah bangunan yang digunakan untuk kegiatan pengaturan administrasi dan operasional Terminal.
- f. Pos Pemeriksaan Kartu Pengawasan (KPS)
Pos pemeriksaan kartu pengawasan adalah pos yang digunakan untuk melaksanakan pemeriksaan kartu perjalanan yang dimiliki oleh masing-

masing kendaraan umum yang memasuki area Terminal. Biasanya pos ini terletak pada pintu masuk sebuah Terminal.

g. Rambu-rambu dan Papan Informasi

Rambu-rambu dan papan informasi yang dimaksud dapat memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan. Hal ini diperlukan untuk memudahkan para penumpang yang akan menggunakan jasa pada Terminal tersebut.

h. Ruang Parkir Kendaraan Pribadi

Ruang parkir kendaraan pribadi sangat penting keberadaannya pada suatu Terminal agar kendaraan pribadi yang memasuki area Terminal bisa meletakkan kendaraannya dengan rapi sehingga tidak mengganggu sirkulasi di dalam Terminal.

2) Fasilitas Penunjang Terminal

a. Ruang Ibadah (Musholla)

Ruang ibadah ini berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada para pengguna Terminal yang akan melaksanakan ibadah sholat sehingga para pengguna Terminal tidak perlu keluar area Terminal untuk melaksanakan ibadah sholat.

b. Kamar Kecil (Toilet)

Kamar kecil atau toilet menjadi fasilitas yang lumrahnya disediakan oleh pengelola Terminal, terlebih Terminal itu bukan Terminal bayangan atau merupakan Terminal yang ramai. Hal ini dikarenakan para pengguna Terminal akan sulit jika dalam proses menunggu kendaraan dan orang tersebut akan melakukan buang air jika tidak ada toilet, sehingga harus keluar area Terminal untuk mencari toilet.

c. Kantin Terminal

Kantin Terminal berfungsi agar para pengguna Terminal yang merasa lapar dan haus bisa mengisi perut di kantin Terminal, sekaligus pengelola Terminal bisa menarik retribusi kepada pedagang yang menyewa kios di kantin Terminal tersebut sehingga bisa menambah pemasukan Terminal.

- d. Bangunan Pengawasan atau Pos Keamanan
Pos keamanan ini berfungsi untuk memantau kondisi keamanan di kawasan Terminal tersebut agar siapapun yang memasuki area Terminal bisa terpantau oleh petugas keamanan.
- e. Pagar di Sekitar Terminal
Pagar Terminal merupakan hal yang juga penting dalam operasional sebuah Terminal. Pagar itu berfungsi untuk menjaga keamanan di suatu Terminal agar tindakan kejahatan bisa diminimalisir. Pagar di sebuah Terminal juga berfungsi agar siapapun hanya bisa masuk ataupun keluar melalui pintu masuk dan pintu keluar sehingga akan selalu berada dalam jangkauan dan pengawasan penjaga Terminal.

3.9. Tingkat Pelayanan Terminal

Menurut Fandy Tjiptono (1997) kepuasan pelanggan (*expectation Performance*) dapat tercapai apabila *peformance* atau kinerja lebih besar daripada *expectation* atau harapan, dan sebaliknya apabila konsumen tidak puas terhadap kinerja (kinerjanya rendah) maka harapan lebih terlihat besar daripada kinerja yang sudah diberikan.

Ratminto dan Winarsih (2005) dalam (Mentari, S. Ritohardoyo, 2015) kepuasan penerima pelayanan bisa dicapai apabila penerimaan pelayanan dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral karena mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Untuk menilai seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di Terminal Tipe A Giwangan, dapat dilakukan dengan metode analisa *Importance Peformance Analysis* (IPA). Yaitu dengan melakukan kegiatan survei wawancara penumpang untuk memberikan penilaian kinerja dan harapan berdasarkan variabel/indikator pokok yang mempengaruhi terhadap kualitas suatu pelayanan yang ada di Terminal.

3.10. Revitalisasi Terminal

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 18 tahun 2010 tentang Pedoman Revitalisasi Kawasan, Revitalisasi adalah upaya untuk meningkatkan nilai lahan/ kawasan melalui pembangunan kembali dalam suatu kawasan yang dapat meningkatkan fungsi kawasan sebelumnya (pasal 1 ayat 1). Kawasan adalah wilayah yang memiliki fungsi utama lindung atau budi daya (pasal 1 ayat 4).

Revitalisasi adalah upaya untuk memvitalkan kembali suatu kawasan atau bagian kota yang dulunya pernah vital/hidup, akan tetapi kemudian mengalami kemunduran/degradasi. Skala revitalisasi ada tingkatan makro dan mikro. Proses revitalisasi sebuah kawasan mencakup perbaikan aspek fisik, aspek ekonomi dan aspek sosial. Pendekatan revitalisasi harus mampu mengenali dan memanfaatkan potensi lingkungan. (sejarah, makna, keunikan lokasi dan citra tempat) (Danisworo, 2002).

Revitalisasi sendiri bukan sesuatu yang hanya berorientasi pada penyelesaian keindahan fisik saja, tapi juga harus dilengkapi dengan peningkatan ekonomi masyarakatnya serta pengenalan budaya yang ada. Untuk melaksanakan revitalisasi perlu adanya keterlibatan masyarakat. Keterlibatan yang dimaksud bukan sekedar ikut serta untuk mendukung aspek formalitas yang memerlukan adanya partisipasi masyarakat, selain itu masyarakat yang terlibat tidak hanya masyarakat di lingkungan tersebut saja, tetapi masyarakat dalam arti luas (Laretna, 2002).

Oleh karena itu, untuk meningkatkan vitalitas pelayan Terminal tipe A Giwangan. Maka, sebagai dasar perlu dilakukan analisa terhadap jarak integrasi moda pelayanan yang dapat membuat aksesibilitas menjadi mudah perpindahan moda menjadi aman, selamat dan nyaman. Untuk itu dilakukan analisa *Moda Interaction Matrix* dalam mengukur tingkat interaksi antar komponen pelayanan di Terminal dengan cara melakukan penilaian dari penumpang terhadap fasilitas-fasilitas moda pelayanan yang berada di Terminal.