BAB III
KAJIAN PUSTAKA

3.1 Definisi Terminal Penumpang

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/ atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Terminal terbagi menjadi 3 tipe, yakni :

1. Terminal Tipe A merupakan Terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan lintas batas negara dan/ atau angkutan antarkota antarprovinsi, dipadukan dengan pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan, dan/ atau angkutan perdesaan serta dapat dipadukan dengan Simpul moda lain.
2. Terminal Tipe B merupakan Terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi, dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan perdesaan serta dapat dipadukan dengan Simpul moda lain.
3. Terminal Tipe C merupakan Terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan perkotaan atau perdesaan serta dapat dipadukan dengan Simpul moda lain.

3.2 Definisi Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI 2021), optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara,perbuatan mengoptimalkan sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya

sempurna, fungsional, atau lebih efektif. Optimalisasi Terminal yaitu suatu proses meningkatkan prasarana lebih baik.

3.3 Fasilitas Terminal

Kebutuhan fasilitas utama dan fasilitas penunjang pada buku "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib" yang ditulis olehAbu Bakar Iskandar sangat penting bagi kinerja suatu terminal karena fasilitas ini berhubungan langsung dengan pengguna seperti keamanan dan kenyamanan didalam terminal.Untuk penataan desain terminal dibutuhkan fasilitas-fasilitas terminal sebagai berikut:

1. Jalur Pemberangkatan Kendaraan Umum

   Jalur pemberangkatan adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan umum untukmenaikkan atau memulai perjalanan.
2. Jalur Kedatangan Kendaraan Umum

   Jalur kedatangan kendaraan umum adalah areal pelataran yang disediakan bagi kendaraan umum untukmenurunkan penumpang yang dapat merupakan akhir perjalanan.
3. Jalur Tunggu Kendaraan Umum

   Jalur tunggu kendaraan umum adalah areal pelataranyang disediakan bagi kendaraan umum untuk beristirahat dan siap menuju lajur pemberangkatan. Perhitungan luas areal yang dibutuhkan dapat menggunakan pendekatan yang sama dengan perhitungan luas areal pemberangkatan.
4. Areal Tunggu Penumpang

   Areal tunggu penumpang adalah areal pelataran yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengankendaraan angkutan umum.
5. Bangunan Kantor Terminal

   Bangunan kantor terminal adalah sebuah bangunan yang digunakan untuk kegiatan pengaturan administrasi dan operasional terminal.
6. Rambu-Rambu dan Papan Informasi

   Rambu-rambu dan papan informasi yang dimaksud memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan. Hal ini diperlukan untuk memudahkan para penumpang yang akanmenggunakan pelayanan terminal tersebut.

7. Parkir Kendaraan Pengantar

   Parkir kendaran pengantar memiliki lebar sebesar 8 meter, denganpanjang parkir ditentukan berdasarkan jumlah jalur yangdibutuhkan.

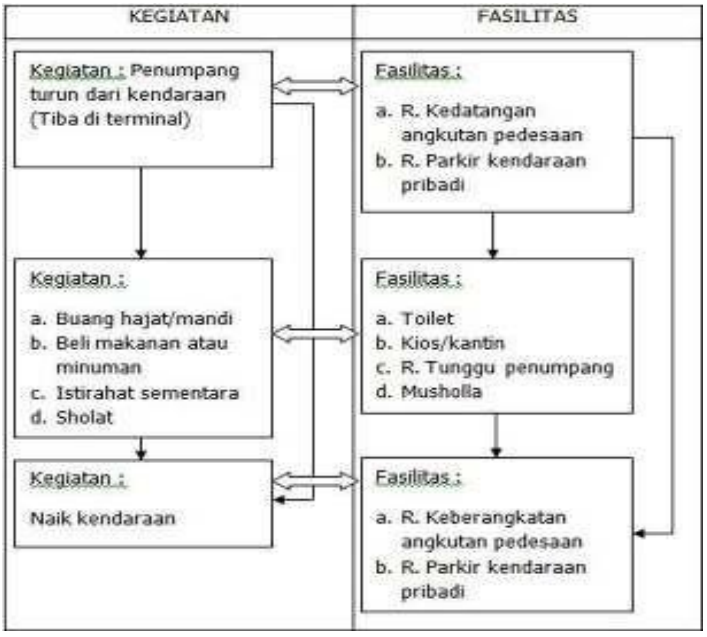
8. Fasilitas Penunjang

   Fasilitas Penunjang terdiri atas :

   - Musholla
   - Kamar kecil/toilet
   - Kios/kantin
   - Taman
   - Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui
   - Pos Kesehatan
   - Fasilitas Kesehatan
   - Pos polisi
   - Alat pemadam kebakaran

9. Tata Letak Ruang Fasilitas

   a. Hubungan macam dan urutan kegiatan penumpangdalamterminal dan fasilitas yang diperlukan



Gambar III. 1 Hubungan Macam dan Urutan Kegiatan Penumpang

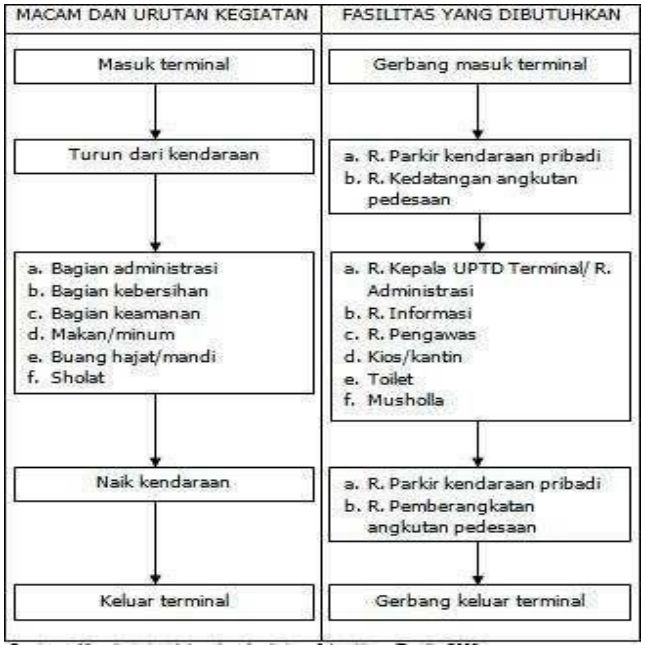
Sumber : "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib."
Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

b. Hubungan macam dan urutan kegiatan awak kendaraan dalam terminal dan fasilitas yang diperlukan sebagai berikut.

Gambar III. 2 Hubungan Macam dan UrutanKegiatan Awak

Sumber : "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib."
Abu BakarIskandar,(1995)

c. Hubungan macam dan urutan kegiatan petugasterminal danfasilitas yang diperlukan



Gambar III. 3 Hubungan Macam dan Urutan Kegiatan Awak Petugas

Sumber : "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib." Abu Bakar Iskandar,(1995)

3.4 Kebutuhan Fasilitas Terminal

Analisis ini guna mengukur kebutuhan luas fasilitas utama danfasilitas penunjang di Terminal Jatisrono. Dalam hal ini dimensi kendaraan bus sangat mempengaruhi terhadap kebutuhan luas fasilitas yang dibutuhkan.

Perhitungan luas fasilitas adalah sebagai berikut :

1. Jalur kedatangan dan keberangkatan

   Analisis kebutuhan jalur kedatangan dan keberangkatan di terminal.

$$Kebutuhan\ jalur = \frac{total\ waktu\ menurunkan\ pnp}{periode\ kedatangan}$$

$$Total\ waktu\ menurunkan\ pnp = rata - rata\frac{pnp}{rit}\ x\ waktu\ turun\ penumpang$$

$$periode\ kedatangan = \frac{jam\ sibuk}{\frac{rit}{hari}}$$

2. Kebutuhan Ruang Tunggu Penumpang

Untuk mengukur kebutuhan ruang tunggu bagi calon penumpang yang menunggu ataupun turun dari angkutan digunakan pendekatanteori antara lain :

a. Ruang tunggu terdiri atas ruang untuk berdiri, duduk danberjalan pada jalur keberangkatan.
b. Kebutuhan ruang tunggu penumpang pada jalur keberangkatan disesuaikan dengan posisi parkir kendaraan pada jalur keberangakatan dengan rumus sebagai berikut :

(Jml pnp x 0,65) + (15% x (jml pnp x 0,65)

Pendekatan dari Dardela Yasa Guna yaitu denganmelihat kebutuhan :

1. Orang berdiri membutuhkan ruang 0,5 m2/orang
2. Orang duduk membutuhkan ruang 0,65 m2/orang
3. Sirkulasi orang 15 % dari total kebutuhan ruang tunggupenumpang.

3. Kantor

Kebutuhan akan ruang kantor hendaknya disesuaikan dengan banyaknya personil (Pegawai) tersebut baik dari DinasPerhubungan,Polisi, dan lainnya.

Adapun ukuran yang digunakan adalah:

a. Terminal Utama yaitu 216 m²
b. Terminal Madya 54 m²
c. Terminal Cabang 36 m²

Sumber: "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib."
Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

4. Ruang Parkir Kendaraan Pribadi

Parkir kendaraan pribadi memiliki lebar sebesar 8 meter, dengan panjang parkir ditentukan berdasarkan jumlah lajur yang dibutuhkan.Adapun ukuran yang digunakan adalah:

Tabel III. 1 Kententuan Satuan Ruang Parkir

No	Jumlah Jalur	Panjang (m)	Lebar (m)	Luas (m^2)
1	Jumlah Jalur < 10	15	8	120
2	Jumlah Jajur 10 - 20	20	8	160
3	Jumlah Jalur > 20	30	8	240

Sumber : "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib." Abu Bakar Iskandar,(1995)

5. Pos Pemungutan Retribusi

Pos pemungutan retribusi adalah pos yang digunakan oleh petugas terminal untuk melaksanakan pemungutan retribusi pada angkutan umum yang masuk ke dalam terminal. Pos retribusi dapat ditempatkan pada pintu masuk atau pintu keluar terminal, luas bangunan untuk dijadikan pos pemungutanretribusi.

6. Mushola

Kebutuhan luas mushola adalah ditentukan dari jumlah fasilitas jalur keberangkatan (n) yang ada yaitu :

a. n < 5, kebutuhannya 17,5 m2;
b. 6 < n < 9, kebutuhannnya 35 m2;
c. 10 < n < 14, kebutuhnannya 52,5 m2;
d. 15 < n < 19, kebutuhannya 70 m2;
e. n > 20, kebutuhannya 87,5 m2

Sumber : "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib."AbuBakar Iskandar, (1995)

7. Kamar Kecil/Toilet

Luas kebutuhan kamar kecil/toilet ditentukan berdasarkan rumusberikut :

Luas = 80% x Luas Musholla

Sumber : "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib."AbuBakar Iskandar, (1995)

8. Kios

Luas kios yang diperlukan dapat dihitung dengan berdasarkan :

Luas = 40% x Luas Ruang Tunggu Penumpang

Sumber : "Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib."AbuBakar Iskandar, (1995)

9. Taman

Untuk perhitungan luasan taman menggunakan rumus:

$$Taman = 30\% \times Luas\ total\ terminal$$

3.5 Penilaian Fasilitas Terminal Terhadap Pengguna

Penilaian pengguna terminal terhadap fasilitas terminal mengenai kepuasan dan harapan pengguna untuk terminal menggunakan rumus dari metode importance perfomance analysis. Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla danJames (1986) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsikonsumen dan prioritaspeningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

Importance Performance Analysis (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Dalam Importance performance analysis (Analisis Kepentingan- Kinerja) ada 2 perhitungan dalam mencari gap analysis, yaitu:

1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadapkinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian

adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian:

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelangganakankecewa dan tidak puas (Supranto 2006).
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Supranto 2006)

   Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

   - 20 – 40 % Kepuasan Rendah
   - 41 – 79 % Kepuasan Sedang/Cukup
   - 80 – 100 % Kepuasan Tinggi

   Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{\sum xi}{\sum yi}\ x\ 100\ \%$$

keterangan:
Tki = Tingkat kesesuaian responden
∑Xi = Skor penilaian kinerja
∑Yi = Skor penilaian kepentingan

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkatkesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapandan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor- faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadrandalam diagram kartesius.

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkatpelaksanaan ataukepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-

rata tingkat kepentingan atauharapan seluruh faktor yangmempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.

Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut/pernyataan dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$\bar{X}$= nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

$\bar{Y}$= nilai rata-rata tingkat penilaian

kepentingan atribut ke-i n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \bar{X}i}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \bar{Y}i}{n}$$

Keterangan :

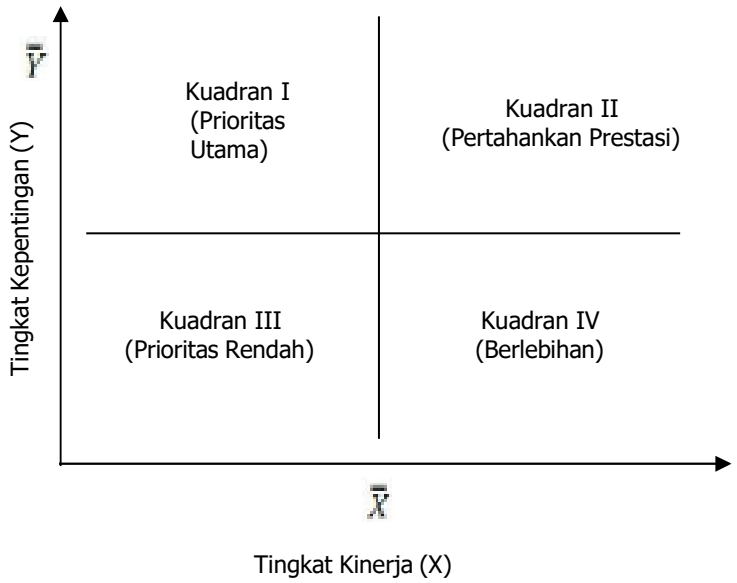
$\bar{\bar{X}}$= Skor total rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

$\bar{\bar{Y}}$= Skor total rata-rata tingkat penilaian kepentingan

atribut ke-i n = Jumlah responden

Nilai $\bar{\bar{X}}$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal,yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kinerja (X) sedangkan nilai $\bar{\bar{Y}}$ memotong tegak lurus pada syumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kepentingan/harapan, setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan, kemudian nilai-nilai tersebut

diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada berikut.



Gambar III. 4 Diagram Kartesius

Diagram ini terdiri atas empat kuadran:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut/pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut/pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/pernyataan tersebut. Atribut-atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanyaagar dapat memuaskan pelanggan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukan bahwa atribut/pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggapkurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanyatidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pernyataan tersebutbergeser ke kuadran I.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkatharapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukan bahwa atribut/pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaanya dilakukan denganbaik sekali.

3.6 Sirkulasi Angkutan Umum dan Kendaraan Pribadi

Pada analisis sirkulasi ini akan membahas keadaan sirkulasi angkutan umum dan kendaraan pribadi di dalam Terminal Jatisrono. Kemudian akan dilakukan evaluasi terhadap sirkulasi pergerakan angkutan umum dan kendaraan pribadi di dalam terminal sesuai dengan pedoman sirkulasi lalu lintas di dalam terminal.

Dalam kriteria perencanaan terminal dijelaskan bahwa sirkulasi lalulintas harus memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar, dan dapat bergerak dengan mudah.
2. Jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum harusterpisah dengan keluar masuk kendaraan.
3. Kendaraan di dalam terminal harus dapat bergerak tanpahalangan yang tidak perlu.

3.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Revitalisasi Fungsi Terminal Ramayana Tipe C di Kota PangkalPinang (Meri, 2015) mengkaji mengenai pengaruh kinerja jaringanjalan dan kinerja pelayanan Terminal induk dengan ada atau tidaknya bangunan pertokoan di dalam Terminal dan dilayani atau tidak dilayani oleh Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) dengan tempat studi diKota Pangkal Pinang.

Optimalisasi Terminal Tipe C Kota Tanggerang (Helly Devani KristaMonita, 2019) mengkaji mengenai ppengoptimalan terminal dalam segi fasilitas dan sirkulasi terminal dan juga menganalisa Panjang antrian angkutan umum dengan tempat studi di Kota Tanggerang.

Optimalisasi Terminal Haurgeulis Kota Indramayu (Andhika Hanindyaguna, 2020) mengkaji menegnai pengoptimalan Terminaldalamsegi fasilitas dan sirkulasi dan menganalisa Alasan angkutan tidak masuk kedalam terminal dengan tempat studi di Kota Indramayu.

Optimalisasi Terminal Cisaat di Kabupaten Sukabumi (TheodorusDodop, 2013) mengkaji mengenai analisis pelayanan dankinerja Terminaldi kawasan Terminal tipe C dengan tempat studi di kabupaten Sukabumi.Evaluasi Terminal Tipe A Jati di Kabupaten Kudus (Lambang Akbar Pramadya, 2014) mengkaji mengenai evaluasi terkait pelayanan dan kinerja Terminal di kawasan Terminal tipe A dengan tempat studi di
kabupaten Kudus.

Dari penelitian diatas yang menjadi perbedaan dengan penelitian Optimalisasi Terminal Jatisrono di Kabupaten Wonogiri yaitu selain dengan wilayah studi di Kabupaten Wonogiri juga mengkaji tentang kebutuhan fasilitas, analisis pelayanan dengan pengembangan fasilitas berdasarkan hubungan antar komponen di Terminal guna mengoptimalkan Terminal tersebut danhanya membatasi pada kinerja pelayanan terhadap kinerja Terminal tersebut