

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Terminal

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 Bab I pasal 1 ayat 2 yang dimaksud dengan terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terdapat 3 kategori terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 Bab III pasal 8 yaitu:

1. Ayat 1

Terminal penumpang menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tipe yang terdiri atas:

- a. terminal penumpang tipe A,
- b. terminal penumpang tipe B, dan
- c. terminal penumpang tipe C.

2. Ayat 2

Terminal penumpang tipe A sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antarkota antarprovinsi yang dipadukan dengan pelayanan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan dan/atau angkutan perdesaaan.

3. Ayat 3

Terminal penumpang tipe B sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan perdesaan.

4. Ayat 4

Terminal penumpang tipe C sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan atau perdesaan.

2.2. Fungsi Terminal

Berdasarkan Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, fungsi Terminal Angkutan Jalan dapat ditinjau dari 3 unsur:

1. Terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas kendaraan pribadi.
2. Terminal bagi pemerintah adalah segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum.
3. Terminal bagi operator adalah untuk mengatur operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

2.3 Jenis Terminal

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013, terminal dibedakan berdasarkan jenis angkutan, menjadi:

1. Terminal penumpang, merupakan tempat untuk kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang, serta perpindahan moda angkutan yang terpadu dan pengawasan angkutan diselenggarakan terminal penumpang.
2. Terminal barang, merupakan tempat untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, perpindahan intramoda dan anatar moda angkutan barang, konsolidasi barang atau pusat kegiatan logistik.

2.4. Fasilitas Terminal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, fasilitas yang ada di dalam terminal dapat dibedakan menjadi dua yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

2.4.1. Fasilitas utama

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 fasilitas utama terminal antara lain :

1. jalur keberangkatan kendaraan,
2. jalur kedatangan kendaraan,
3. ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput,
4. tempat parkir kendaraan,
5. fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (*waste management*),

6. perlengkapan jalan,
7. fasilitas penggunaan teknologi,
8. media informasi,
9. penanganan pengemudi,
10. pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (*costumer service*),
11. fasilitas pengawasan keselamatan,
12. jalur kedatangan penumpang,
13. ruang tunggu keberangkatan (*boarding*),
14. ruang pembelian tiket,
15. ruang pembelian tiket untuk bersama,
16. outlet pembelian tiket secara *online* (*single outlet ticketing online*),
17. pusat informasi (*information center*),
18. papan perambuan dalam terminal (*signage*),
19. papan pengumuman,
20. layanan bagasi (*lost and found*),
21. ruang penitipan barang (*lockers*),
22. tempat berkumpul darurat (*assembly point*), dan
23. jalur evakuasi bencana dalam terminal.

2.4.2. Fasilitas penunjang

Yang dimaksud dengan fasilitas penunjang dalam suatu terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 antara lain:

1. fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui,
2. fasilitas keamanan (*checking point/metal detector/CCTV*),
3. fasilitas pelayanan keamanan,
4. fasilitas istirahat awak kendaraan,
5. fasilitas *ramp check*,
6. fasilitas pengendapan kendaraan,
7. fasilitas bengkel yang diperuntukan bagi operasional bus,
8. fasilitas kesehatan,
9. fasilitas peribadatan,
10. tempat transit penumpang (*hall*),
11. alat pemadam kebakaran, dan/atau
12. fasilitas umum.

2.5. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2007) yang menyatakan bahwa: “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”. Jadi, kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Beberapa arti penting tentang kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2002), sebagai berikut:

1. reputasi perusahaan yang semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya,
2. dapat mendorong terciptanya loyalitas penumpang,
3. memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan,
4. meningkatkan volume penjualan dan keuntungan,
5. hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis,
6. mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik.