BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Terminal

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan menyatakan bahwa terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/ atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Terminal adalah suatu fasilitas yang sangat kompleks, banyak kegiatan tertentu yang dilakukan disana, terkadang secara bersamaan, dan terkadang secara paralel, dan sering terjadi kemacetan yang cukup mengganggu.

B. Jenis Terminal

Berdasarkan Petunjuk Teknis Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Tahun 1995, terminal dibedakan berdasarkan jenis angkutan menjadi (dalam Sanudin 2006) :

1. Terminal penumpang, adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan antar moda transpotartasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.

2. Terminal barang, yaitu prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan membongkar barang serta perpindahan intra dan antar moda transportasi

C. Fungsi Terminal

Berdasarkan Petunjuk Teknis Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 1995. Fungsi Terminal Angkutan Jalan dapat ditinjau dari 3 unsur (dalam Sanudin 2006) :

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

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengklasifikasikan terminal penmpang menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. Terminal penumpang tipe A

Merupakan terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP). atau angkutan Batas Lintas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (ADES).

2. Terminal penumpang tipe B

   Merupakan terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (ADES).

3. Terminal penumpang tipe C

   Berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota (AK) dan atau Angkutan Pedesaan (ADES).

D. Kriteria Lokasi Terminal

Penentuan lokasi dan letak terminal ditentukan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat setelah mendengar pendapat Gubernur untuk Terminal Penumpang Tipe A, sedangkan untuk Terminal Tipe B ditentukan oleh Gubernur setelah mendengar pendapat Dinas Perhubungan Proponsi setempat dan mendapat persetujuan dari Gubernur (Abubakar, 1995). Dijelaskan pula oleh Abubakar (1995) 2 (dua) konsep penentuan lokasi Terminal, yang pertama yaitu : mengembangkan satu terminal terpadu di tengah kota yang melayani semua jenis angkutan dan yang kedua yaitu mengembangkan sejumlah terminal di tepi kota.

Salah satu aspek yang perlu ditinjau dalam perencanaan dan pengembangan suatu terminal adalah terkait dengan aspek kemudahan lokasi, yaitu : bagaimana lokasi terminal yang telah ditetapkan pemerintah dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat selaku penumpang dalam upaya mencapai lokasi terminal.

E. Pelayanan Angkutan Umum

Di Indonesia pelayanan angkutan umum dapat dibedakan dalam tiga kategori utama, yakni angkutan antar kota, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Angkutan antar – kota dibagi dua yakni angkutan antar - kota antar – propinsi (AKAP), yakni angkutan antar-kota yang melampaui batas wilayah administrasi propinsi, dan angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), yakni pelayanan jasa angkutan antar kota dalam satu wilayah administrasi propinsi (Warpani, S P. 2002).

F. Landasan Teori

1. Terminal Penumpang

Indikator terminal penumpang yaitu (Ahmad Fathony,2008) :

a. Keamanan

Kriteria ini akan menilai sistem keamanan dari fasilitas transportasi di suatu terminal penumpang dan meningkatkan pelayanan transportasi penumpang.

b. Pemeliharaan (*Preservation*)

Kriteria akan menilai pemeliharaan pihak terkait dalam mempertahankan infrastruktur dan pelayanan di terminal penumpang.

c. Manajemen

Kriteria ini akan menilai bagaimana manajemen operasional terminal penumpang dapat mendorong manajemen yang lebih baik, sehingga sistem operasional terminal penumpang dapat lebih baik.

d. Aksesibilitas

Kriteria ini menilai bagaimana suatu terminal penumpang dapat meningkatkan akses pelayanan bagi penumpang.

e. Sistem Keterhubungan (*Connectivity*)

Kriteria ini akan menilai bagaimana terminal penumpang memiliki keterhubungan terminal penumpang lainnya.

f. Reliability

Kriteria ini menilai bagaimana pemaduan transportasi terminal penumpang dapat meningkatkan waktu tiap moda dan atau mengurangi waktu tempuh perjalanan.

2. Uji Kuisioner

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan kuesioner dalam mendefenisikan suatu variabel. Butir-butir pertanyaan kuesioner pada prinsipnya harus mendukung variabel tertentu yang

dijadikan variabel penelitian. Kriteria yang digunakan untuk menilai hasil uji validitas adalah nilai korelasi (*r*), yang disebut dengan koefisien validitas. Nilai *r* hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai *r* tabel dimana jika nilai *r* tabel lebih kecil dari nilai *r* hitung maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid (Sujarweni, 2007).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau kehandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi variabel penelitian. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*).

3. Teknik Pengukuran Kinerja

a. Teknik Pengukuran

Prosedur pengukuran dan pemberian angka-angka pada variabel diharapkan bersifat *isomorphic* terhadap realita, artinya ada persamaan dengan realita (Singarimbun dan Effendi, 1989). Tingkat ukuran di dunia penelitian dikembangkan pertama kali oleh Steven pada tahun 1946, yakni tingkat ukuran nominal, ordinal, interval dan rasio.

Sedangkan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti "Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahan X pada

skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas" (*directly reported satisfaction*).

2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performan ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Importance-Performance Analysis* (Martilla dan James, 1997)

Dalam penelitian ini teknik pengukuran yang digunakan adalah teknik keempat yaitu *Importance-Performance Analysis.*

b. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan nama *Likert's Summated Ratings (LSR)* atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Beberapa faktor yang menyebabkan skala Likert banyak digunakan sebagai berikut :

1) Skala ini relatif mudah dibuat.

2) Bebas memasukan item-item pernyataan.

3) Jawaban dapat berupa beberapa alternatif

4) Tingkat reliabilitas yang tinggi dapat dicapai.

5) Mudah untuk diterapkan pada berbagai situasi.

c. Pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala perioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan umum.

Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol *X*) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol *Y*) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut :

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100\ \% \qquad \ldots\ldots (1)$$

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N} \quad \text{.....(2)}$$

$$\overline{Y} = \frac{\sum Y}{N} \quad \text{.....(3)}$$

dengan :

T_k = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)

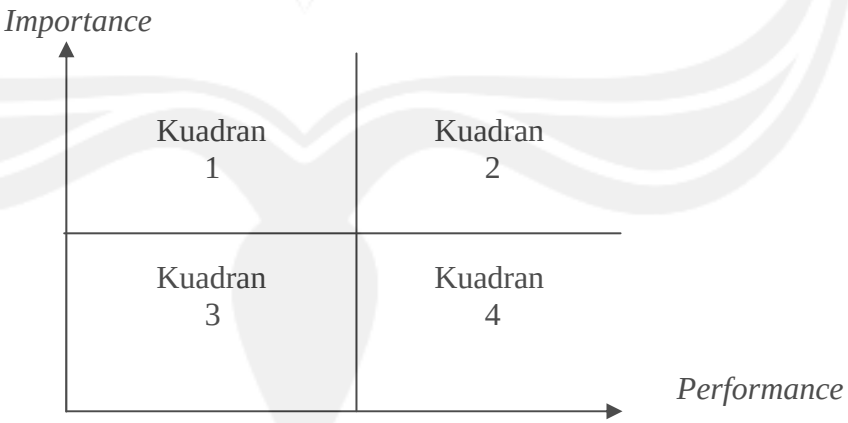
Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

$\overline{X}$ = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dalam Gambar 2.1.



Gambar 2.1 . *Importance-Performance Grid*
Diagram Kartesius

Apabila unsur pelayanan berada pada kuadran 1, maka dapat diartikan bahwa unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dan *performance* rendah. Pada kondisi ini, kepentingan pengguna jasa berupa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat tinggi (dianggap penting), sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

Jika unsur pelayanan terletak pada kuadran 2, maka unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dengan *performance* juga tinggi. Kondisi ini berarti faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan dari penyedia jasa, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga terpenuhi (sudah merasa puas). Dalam hal ini pengelola penyedia jasa diharapkan dapat mempertahankan prestasinya dalam bentuk kualitas pelayanan/kinerjanya.

Selanjutnya bila unsur pelayanan berada pada kuadran 3, maka unsur tersebut memiliki *importance* rendah dengan *performance* juga rendah. Kondisi ini menunjukkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa biasa-biasa saja sehingga pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan pelayanan.

Unsur pelayanan yang menempati kuadran 4 memiliki *importance* rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa. Pengguna jasa

merasa pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

d. Pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Manfaat dilakukannya *Costumer Satisfaction Index (CSI)* adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dalam hal ini penumpang angkutan dan awak angkutan khususnya di Terminal Oebobo - Kupang. Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal dapat ditentukan dengan indikator nilai *CSI* yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan.

Pada umumnya, nilai *CSI* diatas 50 persen dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai *CSI* dibawah 50 persen maka pengguna jasa dikatakan belum puas. Nilai *CSI* dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Oktaviani dan Suryana (2006), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah seperti terlihat dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Rekomendasi nilai *CSI*

No	Angka Indeks	Interpretasi Nilai CSI
1.	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2.	0,66 – 0,80	Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,36 – 0,50	Kurang puas
5.	0,00 – 0,34	Tidak Puas

4. Perparkiran

Faktor-faktor yang berpengaruh pada tempat serta cara parkir perlu diketahui dengan baik, yakni :

1) Luas tempat parkir serta ukuran-ukurannya.

2) Sudut parkir

3) Arah arus lalu lintas

4) Tipe parkir

5) Lebar tempat parkir

6) Drainase daerah parkir

7) Jarak capai jalan kaki maksimum dari tempat parkir

8) Pemisahan antara tempat parkir kendaraan umum (untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, mudah keluar masuk agar dapat menepati jadwal perjalanan) dan kendaraan pribadi.

a. Perhitungan Jam Puncak

Jam puncak (*peak hour*) adalah waktu dimana terminal mengalami kondisi terpadat. Ini ditandakan dengan banyaknya jumlah kendaraan yang berada di dalam terminal.

Untuk mengetahui jam puncak (*peak hour*) dari sebuah terminal digunakan rumus :

Jumlah angkutan di dalam terminal = (ΣA - ΣB) + ΣC …..…… (4)

dengan :

ΣA = Jumlah angkutan masuk ke dalam terminal

ΣB = Jumlah angkutan keluar dari terminal

ΣC = Jumlah angkutan di dalam terminal sebelum pukul 06.00

b. Perhitungan Kapasitas Parkir Terminal

Dalam menghitung kapasitas parkir terminal terdapat tiga data yang sangat penting yaitu :

1) Luas lahan yang tersedia

2) Tipe parkir

3). Dimensi parkir

Perhitungan kapasitas dilakukan menggunakan rumus :

$$N = \frac{L}{X}$$ ……..... (5)

dengan :

N = Jumlah Tampung Kendaraan

L = Panjang Jalur Yang Dapat Digunakan (m)

X = Panjang Dimensi Parkir (m)