

SKRIPSI

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI
TERMINAL DAYA**

(Studi Kasus: Terminal Regional Daya)

Disusun dan diajukan oleh

INTAN MEI PUSPITA SARI

D101181002



DEPARTEMEN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

LEMBAR PENGESAHAN (TUGAS AKHIR)

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI
TERMINAL DAYA, KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

INTAN MEI PUSPITA SARI

D101181002

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi Program Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 06 Juli 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Prof. Dr. Ing. M. Yamin Jinca, MStr
NIP. 195312211981031002

Dr. Ing. Venny Veronica Natalia, ST., MT
NIP. 19831222210122003

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin



Dr. Eng. Abdul Rachman Rasvid, ST., M.Si
NIP. 197410062008021002

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Mei Puspita Sari
NIM : D101181002
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Terminal Daya, Kota Makassar

adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 06 Juli 2022

Yang Menyatakan

(Intan Mei Puspita Sari)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kita panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala karena atas ridha dan rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam kita curahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta keluarga, para kerabat, dan orang-orang yang mengikuti ajaran-Nya.

Kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan yang ada di Indonesia. Sehingga transportasi sangatlah penting bagi pertumbuhan ekonomi dan perkembangan sosial masyarakat yang ada di Kota Makassar. Salah satunya transportasi darat yang dapat menghubungkan masyarakat hingga ke pedesaan-pedesaan yang saling terhubung dengan transportasi darat lainnya yang dihubungkan oleh jalan. Salah satu infrastruktur yang paling dibutuhkan dalam transportasi darat yakni terminal yang merupakan simpul transportasi darat yakni salah satunya Terminal Daya. Hal ini melatar belakangi penelitian di Terminal Daya. penulis meninjau mengenai persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya. dengan adanya penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan saran atau rekomendasi kepada pihak terkait dan juga dapat memberikan solusi terkait permasalahan yang ada di Terminal Daya.

Penelitian ini membahas mengenai persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Terminal Daya. Yang didalamnya meninjau mengenai ketersediaan fasilitas alih moda, persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Terminal Daya. Sehingga dapat memberikan hasil rekomendasi mengenai fasilitas pelayanan yang perlu untuk disarankan dari hasil persepsi penumpang. Dengan berbagai permasalahan yang terkait dengan fasilitas pelayanan. Maka penulis berusaha untuk memberikan saran atau rekomendasi yang sesuai dengan permasalahan yang terkait dengan melihat berbagai pertimbangan yang dapat

memungkinkan saran atau rekomendasi tersebut dapat bermanfaat bagi penumpang dan juga pemerintah yang terkait dengan Terminal Daya.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Maka perlunya saran dan kritik yang bersifat konstruktif yang sangat dibutuhkan oleh penulis dalam peningkatan kualitas penelitian oleh penulis atau penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga dalam penelitian ini dapat bermanfaat dan dilancarkan dalam penulisannya. Terima Kasih.

Makassar, 06 Juli 2022

(Intan Mei Puspita Sari)

Sitasi dan Alamat Kontak:

Harap menuliskan sumber skripsi ini dengan cara penulisan sebagai berikut.

Sari, Intan Mei Puspita. 2022. *Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Terminal Daya, Kota Makassar*. Skripsi Sarjana, Prodi S1 PWK Universitas Hasanuddin. Makassar.

Demi peningkatan kualitas dari skripsi ini, kritik dan saran dapat dikirimkan ke penulis melalui alamat email berikut ini: inthanpusphyta31@gmail.com

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis kita panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala karena atas ridha dan rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam kita curahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta keluarga, para kerabat, dan orang-orang yang mengikuti ajaran-Nya. Penulis tugas akhir atau skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan baik. Untuk itu, penulis tak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta kami (Bapak Samianto dan Ibu Sutrisni) atas curahan kasih sayang dan dukungan lahir batin yang diberikan, serta seluruh keluarga yang senantiasa membantu serta mendukung penulis;
2. Rektor Universitas Hasanuddin (Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.) atas dukungan dan kebijakannya;
3. Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin (Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Muhammad Isran Ramli, S.T.,M.T.) atas segala dukungan dan kebijakannya;
4. Kepala Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin (Bapak Dr. Eng. Abdul Rachman Rasyid, ST., M.Si.) atas segala bimbingan dan nasehat yang diberikan;
5. Sekretaris Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin (Ibu Sri Aliah Ekawati, ST., MT.) atas ilmu dan pembelajaran yang telah diberikan;
6. Dosen Penasehat Akademik (Bapak Prof. Dr. Ir Slamet Trisutomo, MS dan Ibu Marly Valenti Patandianan, ST., MT) atas arahan, bimbingan, dan nasihatnya;
7. Kepala Studio (Dr.techn. Yashinta K. D. Sutopo, ST., MIP) atas bimbingan dan arahnya selama ini yang sangat berharga serta nasehat yang diberikan;

8. Dosen Pembimbing Utama dan Pendukung (Prof. Dr.-Ing. Ir. Muh. Yamin Jinca, MS.Tr dan Dr. Ing. Venny Veronica Natalia, ST.,MT.) yang telah meluangkan waktu, membagi ilmu, memberikan arahan serta bimbingan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan baik;
9. Dosen Penguji Utama dan Pendukung (Ir. Mukti Ali, S.T., M.T., Ph.D dan Laode Muh. Asfan Mujahid, ST., M.T) yang telah meluangkan waktu, membagi ilmu, memberikan arahan yang telah diberikan;
10. Seluruh dosen, staf administrasi, dan *cleaning service* di Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin, yang telah membimbing dan membantu penulis sejak dari awal masuk perkuliahan hingga lulus;
11. PD (Perusahaan Daerah) Terminal Regional Daya atas kesediaan waktu, bantuan, dan perizinannya kepada penulis untuk melakukan survei lapangan dan pengumpulan data;
12. Narasumber atau penumpang Terminal Regional Daya yang bersedia meluangkan waktu, dan membantu penulis menyelesaikan tugas akhir atau skripsi;
13. Teman-teman di *Labo-based Education* (LBE) Infrastruktur dan RASTER 2018 atas pengalaman, bantuan, rasa persaudaraan serta kebersamaannya.
14. Sahabat seperjuangan (Azisah Batarahamur, Khumairah Zulqaidah, Nur Ilmi, Mardatillah, Mutmainna AN, Puspa Ayu Putri, Ilham Fathul Kiram, Iswan Izzulhaq, Asyer Riansa, Asizah Nur Kusumaningtyas) atas semangat, dan dukungan yang diberikan; dan
15. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala membalas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir pada jenjang strata satu. Aamiin ya Rabbal 'alamin.

Makassar, 06 Juli 2022

(Intan Mei Puspita Sari)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Simpul Transportasi.....	10
2.2 Pengertian <i>Intermodal Passenger Transport</i>	11
2.3 Faktor Pendukung Pelayanan Transportasi Antarmoda.....	14
2.4 Fasilitas Alih Moda.....	15
2.5 Kepuasan Penumpang.....	16
2.6 Kualitas Pelayanan.....	19
2.7 Definisi Terminal.....	20
2.8 Jenis Terminal.....	20

2.9	Fungsi Terminal.....	20
2.10	Kriteria Lokasi Terminal.....	21
2.11	Indikator Terminal Penumpang.....	22
2.12	Fasilitas Terminal Berdasarkan Fasilitas Pelayanan.....	23
2.13	Fasilitas Terminal.....	25
2.14	Studi Banding.....	27
2.15	Penelitian Terdahulu.....	30
2.16	Kerangka Konsep.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Lokasi Penelitian.....	35
3.3	Waktu Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan Sampel.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.7	Definisi Operasional.....	53
3.8	Variabel Penelitian.....	55
3.9	Kerangka Penelitian.....	58
 BAB IV GAMBARAN UMUM.....		59
4.1	Gambaran Umum Kota Makassar.....	59
4.2	Kondisi Simpul Transportasi di Kota Makassar.....	62
4.3	Kondisi Eksisting Terminal Daya.....	65
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		71
5.1	Kesesuaian Fasilitas Alih Moda.....	71
5.2	Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan.....	82
5.3	Rekomendasi Terkait Fasilitas Pelayanan dari Hasil Persepsi Penumpang.....	92

BAB VI PENUTUP.....	119
6.1 Kesimpulan.....	119
6.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	121
<i>CURRICULUM VITAE</i>.....	127
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	34
Gambar 3.1	Peta Lokasi Penelitian.....	37
Gambar 3.2	Kerangka Penelitian.....	58
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kota Makassar.....	61
Gambar 4.2	(a) Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, (b) Pelabuhan Soekarno-Hatta, (c) Pelabuhan Paotere, (d) Halte, (e) Terminal Mallengkeri, (f) Terminal Daya.....	62
Gambar 4.3	Peta Simpul Transportasi Di Kota Makassar.....	64
Gambar 4.4	(a) Tempat Naik Turun penumpang atau selasar, (b) Tempat parkir angkutan kota, (c) Tempat parkir bus, mobil informal (panther), dan angkutan berat.....	65
Gambar 5.1	Tempat Naik Turun Penumpang.....	73
Gambar 5.2	Fasilitas Ruang Tunggu.....	75
Gambar 5.3	Fasilitas Jalur Kedatangan dan Keberangkatan.....	77
Gambar 5.4	(a) Loket Penjualan Tiket Bus Katulistiwa, (b) Loket Penjualan Tiket.....	80
Gambar 5.5	Diagram Fasilitas Alih Moda.....	80
Gambar 5.6	Kategori Penumpang	83
Gambar 5.7	Frekuensi Penumpang Menggunakan Bus Atau Mobil informal (panther) Di Terminal Daya.....	83
Gambar 5.8	Frekuensi Penumpang Menggunakan Angkutan Kota Di Terminal Daya.....	84
Gambar 5.9	Jenis Transportasi Yang Digunakan Untuk Menuju Ke Terminal Daya.....	85
Gambar 5.10	Tujuan Perjalanan Menggunakan Angkutan Terminal Daya	86
Gambar 5.11	Alternatif Moda Lain Jika Tidak Menggunakan Moda Transportasi Di Terminal Daya.....	86
Gambar 5.12	Tarif Angkutan Umum Di Terminal Daya.....	87
Gambar 5.13	Tarif Angkutan Umum Di Terminal Daya.....	88

Gambar 5.14	Diagram Persepsi Pelayanan Petugas Terminal Daya.....	94
Gambar 5.15	(a) Petugas memberikan informasi ke penumpang, (b) Petugas piket yang akan membantu disabilitas.....	95
Gambar 5.16	Diagram Persepsi Terkait Petugas Cepat Tanggap dalam Keluhan.....	96
Gambar 5.17	Diagram Persepsi Terkait Kelengkapan Informasi Jadwal.....	97
Gambar 5.18	(a) Informasi <i>shalter</i> Bus AKDP, (b) Informasi <i>shalter</i> Bus AKAP, (c) Informasi Jadwal Keberangkatan Bus, (d) Daftar Tarif AKAP dan AKDP.....	98
Gambar 5.19	Diagram Persepsi Terkait Keamanan yang Terjaga di Terminal Daya.....	99
Gambar 5.20	Petugas Keamanan di Terminal Purabaya.....	100
Gambar 5.21	Diagram Persepsi Terkait Kenyamanan Ruang Tunggu di Terminal Daya.....	100
Gambar 5.22	(a) Ruang Tunggu AKDP, (b) Ruang Tunggu AKAP.....	101
Gambar 5.23	Diagram Persepsi Terkait Kebersihan Toilet di Terminal Daya.....	102
Gambar 5.24	Toilet di Terminal Purabaya.....	103
Gambar 5.25	Diagram Persepsi Terkait Kondisi tempat ibadah di Terminal Daya.....	103
Gambar 5.26	(a) dan (b) Tempat Ibadah/Mushola di Terminal Purabaya....	104
Gambar 5.27	Diagram Persepsi Terkait Kenyamanan Pada Ruang Makan di Terminal Daya.....	105
Gambar 5.28	(a) Alfa mini, (b) Warung Makan.....	105
Gambar 5.29	Diagram Persepsi Terkait Kelengkapan Fasilitas Keselamatan di Terminal Daya.....	106
Gambar 5.30	(a) Rambu lalu lintas, (b) Rambu disabilitas, (c) Penerangan, (d) Pagar.....	107
Gambar 5.31	Diagram Persepsi Terkait Kenyamanan Pada Loket di Terminal Daya.....	108
Gambar 5.32	Loket Penjualan Tiket.....	109
Gambar 5.33	Diagram Persepsi Terkait Ketersediaan Fasilitas Kesehatan	

	di Terminal Daya.....	109
Gambar 5.34	(a) Posko BPJS dan Posko PMI, (b) Protokol kesehatan.....	110
Gambar 5.35	Diagram Persepsi Terkait Kemudahan Naik Turun Penumpang di Terminal Daya.....	111
Gambar 5.36	(a) <i>Shalter</i> Tangga Penghubung, (b) <i>Shalter</i> Penghubung.....	112
Gambar 5.37	Diagram Persepsi Terkait Kemudahan Melakukan Alih Moda di Terminal Daya.....	112
Gambar 5.38	(a) Loket tiket, (b) Informasi jadwal keberangkatan, (c) Jalur Keberangkatan, (d) Jalur Kedatangan, (d) <i>Shalter connection</i> , (d) <i>Shalter</i> bus bandara.....	113
Gambar 5.39	Diagram Persepsi Terkait Tersedianya Informasi Pelayanan di Terminal Daya.....	114
Gambar 5.40	(a) Loket Penjualan Tiket, (b) Ruang Tunggu.....	115
Gambar 5.41	Diagram Persepsi Terkait Kebersihan di Terminal Daya.....	116
Gambar 5.42	(a) Ruang Tunggu, (b) Ruang Tunggu.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sarana dan Prasarana.....	28
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Kebutuhan Data Penelitian.....	41
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	51
Tabel 3.3	Indikator Pelayanan Terminal.....	51
Tabel 3.4	Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4.1	Demografis Kota Makassar.....	60
Tabel 4.2	Kepegawaian PD. Terminal Makassar Metro	67
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Dan Penumpang Berangkat Dan Tiba Tahun 2021.....	70
Tabel 5.1	Kesesuaian Fasilitas Pelataran Naik Turun Penumpang.....	72
Tabel 5.2	Kesesuaian Fasilitas Ruang Tunggu.....	73
Tabel 5.3	Kesesuaian Fasilitas Jalur Kedatangan dan Keberangkatan.....	76
Tabel 5.4	Kesesuaian Fasilitas Informasi Lanjutan.....	78
Tabel 5.5	Kesesuaian Fasilitas Reservasi <i>Ticketing</i>	79
Tabel 5.6	Rekapitulasi Fasilitas Pelayanan Di Terminal Daya.....	81
Tabel 5.7	Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi Observasi, Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuesioner.....	129
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian <i>online</i>	130
Lampiran 3	Tabel Standar Fasilitas Pelayanan Berdasarkan Permen Perhub No. 40 Tahun 2015.....	136
Lampiran 4	Data Hasil Kuesioner.....	149
Lampiran 5	Analisis Skala Likert (Kuesioner).....	152
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Rekapitulasi Fasilitas Pelayanan.....	156

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI TERMINAL DAYA, KOTA MAKASSAR

Intan Mei Puspita Sari¹, Muh. Yamin Jinca², Venny Veronica Natalia³

¹ Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Email: inthanpusphyta31@gmail.com

² Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Email: yamin.jinca@unhas.ac.id

³ Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Email: veronicanatalia@unhas.ac.id

ABSTRAK

Terminal Daya diresmikan sekitar tahun 2003 dengan luas sekitar 12 (Ha) yang terletak di sisi timur Kota Makassar. Terminal Daya memiliki perjanjian dalam hal perbaikan fasilitas yang ditanggungkan kepada pihak Perusahaan Swasta selama 25 tahun dan dilihat dari penelitian awal fasilitas yang ada di Terminal Daya dalam kondisi yang kurang baik. Tujuan penelitian tersebut yakni (1) untuk mengetahui kesesuaian fasilitas alih moda di Terminal Daya, (2) untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Terminal Daya, dan (3) untuk memberikan rekomendasi atau saran terkait fasilitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang. Waktu penelitian ini dimulai pada bulan September 2021 hingga April tahun 2022 selama (8 bulan). Lokasi penelitian ini berada di Terminal Daya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Data sekunder yang diperoleh berdasarkan hasil studi literatur, penelitian terdahulu, serta NSPK yang ditetapkan. Adapun data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak Perusahaan Daerah Terminal Makassar Metro dan penumpang Terminal Daya terkait fasilitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis komparatif, dan analisis skala likert. Dari hasil analisis terdapat beberapa fasilitas alih moda yang belum sesuai di Terminal Daya berdasarkan dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hasil rekapitulasi fasilitas pelayanan di Terminal Daya menunjukkan tingkat pelayanan yang diperoleh 46,44%. Dari hasil analisis terkait fasilitas pelayanan menunjukkan bahwa kondisi fasilitas pelayanan di dominasi dalam keadaan tidak baik (D) dan terdapat permasalahan yang muncul terkait terminal bayang di luar Terminal Daya. Rekomendasi/saran terhadap 15 fasilitas pelayanan dilakukan dengan menjadikan Terminal Purabaya sebagai tolak ukur fasilitas pelayanan dikarenakan Terminal Purabaya dikelola oleh Kementerian Perhubungan dan termasuk ke dalam Terminal percontohan di Indonesia. Saran yang dapat diberikan untuk mengatasi terminal bayangan yakni dengan petugas yang berjaga, penetapan peraturan, tarif, dan fasilitas pelayanan.

Kata Kunci: Persepsi, Penumpang, Fasilitas Pelayanan, Terminal Daya

PASSENGER'S PERCEPTION OF SERVICE FACILITIES AT TERMINAL DAYA, MAKASSAR CITY

Intan Mei Puspita Sari¹, Muh. Yamin Jinca², Venny Veronica Natalia³

¹ Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Email: inthanpusphyta31@gmail.com

² Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Email: yamin.jinca@unhas.ac.id

³ Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Email: veronicanatalia@unhas.ac.id

ABSTRACT

Daya Terminal was inaugurated around 2003 with an area of about 12 ha which is located on the east side of Makassar City. Terminal Daya has an agreement in terms of repairing facilities that are borne by private companies for 25 years and judging from the initial research the existing facilities at Terminal Daya are in poor condition. The objectives of the research are (1) to determine the suitability of the mode transfer facility at Terminal Daya, (2) to analyze passenger perceptions of service facilities at Terminal Daya, and (3) to provide recommendations or suggestions regarding service facilities based on passenger perceptions. The time of this research started in September 2021 to April 2022 for (8 months). The location of this research is in Daya Terminal, Biringkanaya District, Makassar City. Secondary data obtained based on the results of literature studies, previous research, and the determined NSPK. The primary data were obtained through interviews with the Makassar Metro Terminal Regional Company and Daya Terminal passengers related to service facilities. This study uses comparative analysis techniques, and Likert scale analysis. From the results of the analysis, there are several modes of transfer facilities that are not appropriate at the Daya Terminal according to the regulations that have been set. The results of the recapitulation of service facilities at Terminal Daya show the level of service obtained is 46.44%. From the results of the analysis related to service facilities, it shows that the condition of service facilities is dominated in bad condition (D) and a problem arose regarding the shadow terminal outside the Daya Terminal. Recommendations/suggestions for 15 service facilities are carried out by making Purabaya Terminal a benchmark for service facilities because Purabaya Terminal is managed by the Ministry of Transportation and is included in the pilot terminal in Indonesia. Suggestions that can be given to overcome the shadow terminal are with officers on guard, setting regulations, tariffs, and service facilities.

Keywords: Perception, Passengers, Service Facilities, Terminal Daya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Departemen Perhubungan (2005), simpul transportasi merupakan sebuah media yang memiliki peran yang sangat penting untuk dapat mewujudkan kesinambungan antar pelayanan angkutan dalam menaik turunkan penumpang, membongkar dan memuat barang, serta dalam perpindahan antar moda angkutan. Menurut Jinca (2011), simpul transportasi yakni tempat yang dipergunakan untuk melakukan pergantian antarmoda dan intermoda yang berupa terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, pelabuhan danau dan sungai, serta bandar udara.

Setiap wilayah perlu adanya simpul transportasi yang terorganisir satu sama lain yang dapat menghubungkan berbagai wilayah yakni berupa simpul transportasi nasional, simpul transportasi wilayah, dan simpul transportasi lokal (Departemen Perhubungan, 2005). Simpul-simpul transportasi tersebut terhubung dengan baik ke berbagai wilayah dan saling terkait di berbagai bidang. Kegiatan interaksi antar pusat kegiatan melalui jaringan transportasi dan diwadahi oleh simpul transportasi di berbagai aktivitas ekonomi, sosial dan aktivitas lainnya yang terkait dengan berbagai kegiatan masyarakat mengenai kegiatan produksi, konsumsi, distribusi dan kegiatan yang lainnya dapat dimudahkan dengan adanya simpul transportasi dari berbagai wilayah tersebut. Sehingga memiliki kemudahan untuk memperoleh transportasi umum yang sangat penting bagi masyarakat untuk menunjang kegiatan sosial, dan ekonomi.

Sesuai dengan teori transportasi berkelanjutan (*sustainable transportation*) yang menjelaskan transportasi yang melayani dengan tujuan utama sebagai penggerak wilayah ekonomi suatu perkotaan, mempengaruhi lingkungan yang dilewati oleh transportasi, dan perkembangan sosial untuk memperlancar perekonomian suatu kota dalam penelitian (Silondae, Muthalib, & Ernawati, 2016). Hal tersebut dapat menunjang pertumbuhan ekonomi suatu kota dan dapat membuka lapangan kerja baru, dan memudahkan segala aktivitas bepergian ke

berbagai wilayah. Oleh karena itu, perlunya pengembangan simpul-simpul di berbagai wilayah agar dapat terlayani dengan baik di setiap wilayah.

Menurut Departemen Perhubungan (2005) simpul transportasi dapat menjadi tempat bertemunya transportasi darat, laut dan udara. Simpul transportasi yang dimaksud yakni terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, pelabuhan danau dan sungai, serta bandar udara yang terhubung satu sama lain dengan menggunakan transportasi seperti kereta api, kapal laut, bus, pesawat, dan berbagai jenis transportasi yang lainnya. Adanya aktivitas transportasi yang disebabkan oleh simpul transportasi tersebut dapat mengangkut atau memindahkan barang dan jasa, mempermudah bepergian ke tempat tujuan, mempermudah untuk melakukan interaksi sosial dan kegiatan politik, dan mempermudah untuk melakukan kegiatan perekonomian menurut (Silondae, Muthalib, & Ernawati, 2016). Menurut Departemen Perhubungan (2005), Transportasi tersebut berada di berbagai titik simpul transportasi di setiap wilayah yang saling terhubung dengan lalu lintas yang menjadi satu kesatuan dalam jaringan prasarana transportasi. Hal tersebut juga dapat memberikan kelancaran ekonomi jika dalam lalu lintas berjalan dengan lancar dan terwujudnya penyelenggaraan transportasi yang efektif dan efisien. Transportasi yang efektif dan efisien yang dimaksud yakni transportasi yang dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang baik dalam bentuk pelayanan, biaya, fasilitas transportasi tersebut, dan juga transportasi yang dapat memberikan kemudahan bagi penumpang atau barang dalam bepergian.

Menurut Departemen Perhubungan (2005), sistem transportasi sangatlah penting bagi pertumbuhan ekonomi dan perkembangan sosial masyarakat. Salah satunya sistem transportasi darat yang dapat menghubungkan masyarakat hingga ke pedesaan-pedesaan yang saling terhubung dengan transportasi darat lainnya yang dihubungkan oleh jalan. Salah satu infrastruktur yang paling dibutuhkan dalam sistem transportasi darat yakni terminal yang merupakan simpul transportasi darat. Menurut Menteri Perhubungan RI (2015), terminal merupakan salah satu titik pemberhentian penumpang atau barang baik sebagai awal perjalanan, akhir perjalanan, atau sebagai tempat pergantian transportasi. Adanya terminal ini juga sebagai mobilitas masyarakat dalam bepergian dan juga dapat

menunjang pertumbuhan ekonomi suatu kota dengan lancar. Terminal yang ideal menurut Kementerian Perhubungan (2021), yakni terminal yang memiliki kapasitas yang ideal sesuai dengan kapasitas kendaraan yang keluar dan masuk dari terminal, fasilitas pendukung yang terintegrasi dengan perpindahan moda angkutan sesuai yang telah ditetapkan, terdapat sistem informasi manajemen terminal yang terorganisir secara baik, pengoperasian terminal penumpang dengan baik oleh petugas terminal untuk dapat melayani penumpang dan pengunjung yang ada di terminal, dan menjaga pemeliharaan fasilitas terminal penumpang.

Terminal Regional Daya termasuk ke dalam terminal penumpang tipe A dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Makassar Tahun 2015-2034 menurut (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Makassar, 2015). Menurut Menteri Perhubungan RI (1995), terminal tipe A merupakan terminal yang dapat melayani angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan. Menurut Syakir (2020), sebelum ditentukannya Terminal Regional Daya berada di Kelurahan Daya, Kecamatan Biringkanaya. Sebelumnya, terminal yang ada di Kota Makassar berada di Terminal Panaikang yang terletak di Kelurahan Panaikang, Kecamatan Panakkukang. Terminal Panaikang merupakan terminal yang sangat besar di kota Makassar pada masa itu. Sehingga muncul permasalahan pada saat itu yakni kemacetan yang disebabkan oleh Terminal Panaikang. Menurut Syam (2021), permasalahan tersebut muncul disebabkan karena kurangnya kapasitas terminal tidak berbanding lurus dengan angkutan umum yang ada di Terminal Panaikang yang menyebabkan kesemrawutan atau kemacetan di Jalan Perintis Kemerdekaan yang merupakan jalan arteri primer dan juga merupakan salah satu pusat jalan perekonomian Kota Makassar. Disebabkan hal tersebut direlokasinya Terminal Panaikang ke Terminal Daya yang ada di Kecamatan Biringkanaya.

Menurut Kepala Bagian Umum Terminal Daya mengatakan Terminal Daya diresmikan sekitar tahun 2003 dengan luas sekitar 12 hektar (Ha) yang terletak di sisi timur Kota Makassar. Lokasi terminal berjarak ± 8 km dari Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin sedangkan jarak Terminal Daya dari pusat kota ± 20 km. Menurut Kepala Bagian Umum Terminal Daya mengatakan bahwa Terminal Daya dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Makassar tetapi dalam hal

perbaikan fasilitas di Terminal Daya ditanggungkan kepada pihak swasta. Hal ini disebabkan adanya kerjasama dengan pihak swasta atas pemindahan Terminal Panaikang ke daya yang sekarang menjadi Terminal Daya. Kerjasama tersebut memunculkan perjanjian untuk membuatkan bangunan terminal di Terminal Daya diatas lahan Pemerintah Kota Makassar. Dengan dibangunnya Terminal Daya ini oleh pihak swasta, sehingga lahan yang digunakan oleh Terminal Panaikang yang dulu diambil alih oleh pihak swasta. Tetapi, dalam perjanjian tersebut juga pihak swasta bertanggung jawab untuk melakukan perbaikan fasilitas yang ada di Terminal Daya selama 25 tahun. Oleh karena itu, dikarenakan kewajiban pihak swasta untuk melakukan perbaikan fasilitas di Terminal Daya tetapi terjadi beberapa permasalahan yakni fasilitas yang ada di Terminal Daya belum mengalami perbaikan fasilitas infrastruktur di Terminal Daya yang cukup besar selama masa peresmian pada tahun 2003. Sehingga fasilitas pelayanan yang diberikan belum optimal oleh Terminal Daya kepada penumpang. Berdasarkan pada pengamatan awal terdapat aktivitas alih moda angkutan penumpang tidak resmi/Informal yang mengambil dan menurunkan penumpang di luar Terminal Daya yang kendaraannya cenderung parkir di sisi jalan sehingga menjadi salah satu penyebab kemacetan yang ada di sekitar Terminal Daya.

Data yang didapatkan dari Perusahaan Daerah Terminal Makassar Metro mengenai jumlah kendaraan yang tiba per harinya pada tahun 2021 yakni 20 armada angkutan umum antar kota antar provinsi (AKAP), 75 armada angkutan kota dalam provinsi (AKDP), 6 armada mobil informal (panther), dan jumlah penumpang sebanyak 712 orang. Adapun jumlah kendaraan yang berangkat per harinya pada tahun 2021 yakni 28 armada angkutan umum antar kota antar provinsi (AKAP), 107 armada angkutan kota dalam provinsi (AKDP), 8 armada mobil informal (panther), dan jumlah penumpang sebanyak 1.013 orang atau sekitar 256.145 orang per tahunnya. Sehingga penumpang yang datang per harinya sebanyak 1.725 penumpang atau sekitar 364.670 penumpang per tahunnya. Menurut penelitian Syam (2021), jumlah kendaraan yang tiba per harinya pada tahun 2020 yakni 17 armada angkutan umum antar kota antar provinsi (AKAP), 64 armada angkutan kota dalam provinsi (AKDP), 30 armada mobil informal (panther), dan jumlah penumpang sebanyak 527 orang. Adapun

jumlah kendaraan yang berangkat per harinya pada tahun 2020 yakni 21 armada angkutan umum antar kota antar provinsi (AKAP), 77 armada angkutan kota dalam provinsi (AKDP), 40 armada mobil informal (panther), dan jumlah penumpang sebanyak 697 orang. Sehingga penumpang yang datang per harinya sebanyak 1.269 penumpang atau sekitar 463.185 penumpang per tahunnya. Adapun menurut Lelyastuti (2017), pada tahun 2012 jumlah penumpang sebanyak 1.390.106 penumpang per tahunnya atau sekitar 115.913 penumpang perbulannya yang berangkat dan yang tiba di Terminal Daya dan pada tahun 2016 jumlah penumpang sekitar 1.412.955 penumpang per tahunnya atau sekitar 117.747 penumpang perbulannya yang berangkat dan yang tiba di Terminal Daya.

Dari jumlah penumpang yang tiba dan berangkat yang berasal dari Terminal Daya tersebut dapat dilihat mengalami penurunan penumpang yang datang ke Terminal Daya mungkin salah satu penyebab disebabkan oleh covid-19 dan terdapat terminal informal yang ada di sekitar Terminal Daya. Kurangnya jumlah penumpang yang datang sangat mempengaruhi aktivitas yang ada di dalam Terminal Daya, sehingga juga dapat mempengaruhi pendapatan asli daerah (PAD) yang termasuk retribusi terminal menurut (Perda Provinsi SulSel Nomor 12 Tahun 2019). Menurut Rifaid (2019), fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya mengalami keterbengkalaiian begitu juga dengan bangunan yang ada di Terminal Daya dan juga dapat dilihat dari penelitian awal masih terdapat fasilitas pelayanan yang belum terpenuhi. Rendahnya kualitas fasilitas di Terminal Daya dan adanya aktivitas alih moda di luar Terminal Daya. Maka penelitian ini ingin mengkaji sejauh mana kesesuaian fasilitas di Terminal Daya dalam mendukung kegiatan alih moda dan bagaimana persepsi penumpang terhadap fasilitas yang ada. Kemudian, dapat memberikan rekomendasi atau saran fasilitas pelayanan yang dapat diberikan berdasarkan hasil persepsi penumpang.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat ditarik beberapa pertanyaan dalam penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian fasilitas dalam mendukung aktivitas alih moda di Terminal Daya?
2. Bagaimana persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya?
3. Rekomendasi apa yang dapat disarankan untuk menyesuaikan fasilitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang Terminal Daya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesesuaian fasilitas dalam mendukung aktivitas alih moda di Terminal Daya.
2. Untuk menganalisa persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya.
3. Untuk memberikan rekomendasi mengenai fasilitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang Terminal Daya.

1.4 Manfaat Perencanaan

Manfaat dari Penelitian ini, yakni:

a. Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat memberikan gambaran dan arahan rekomendasi mengenai kondisi fasilitas pelayanan di Terminal Daya. Sehingga dapat memberikan gambaran dan masukan untuk dapat menerapkan kebijakan atau berbagai hal yang dapat meningkatkan pelayanan bagi penumpang di Terminal Daya.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi para akademisi, dapat juga menjadi referensi, gambaran mengenai fasilitas pelayanan dan acuan terkait persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai fungsi dan kegunaan Terminal Daya yang sesungguhnya sehingga dapat menerapkan kegunaan Terminal Daya dan tidak menggunakan terminal informal (bayangan) untuk mendapatkan transportasi umum.

1.5 Ruang Lingkup

Pada sub-bab ini menjelaskan mengenai ruang lingkup substansi yang membahas mengenai substansi-substansi pembahasan penelitian, dan ruang lingkup wilayah/batasan penelitian yang membahas mengenai batasan-batasan dalam penelitian. Dapat dilihat pada uraian berikut:

a. Ruang lingkup Substansi

Ruang lingkup Penelitian ini mengkaji terkait fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Dalam hal pembahasan penelitian ini lebih membahas mengenai kesesuaian fasilitas alih moda di Terminal Daya, dan persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Terminal Daya. Sehingga tujuan akhir dapat memberikan saran atau rekomendasi mengenai gambaran peningkatan fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya menurut persepsi penumpang yang dapat mengatasi permasalahan di terminal tersebut.

b. Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah atau batasan dalam penelitian ini dalam pembahasan pertanyaan mengenai persepsi penumpang hanya membahas mengenai 5 (lima) indikator fasilitas pelayanan yakni fasilitas pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan/keterjangkauan. Dalam 5 indikator fasilitas pelayanan tersebut hanya terdapat beberapa fasilitas yang akan dibahas atau mewakili fasilitas yang sering digunakan penumpang di Terminal Daya. Fasilitas yang mewakili 5 (lima) fasilitas pelayanan tersebut yakni fasilitas kesehatan dan keselamatan yang mewakili fasilitas pelayanan keselamatan, fasilitas keamanan yang mewakili fasilitas pelayanan keamanan, fasilitas informasi jadwal keberangkatan, loket tiket, petugas operasional terminal yang mewakili fasilitas pelayanan keteraturan/kehandalan, fasilitas Ruang tunggu,

toilet, mushola, fasilitas kebersihan, dan ruang makan yang mewakili fasilitas pelayanan kenyamanan, dan fasilitas informasi pelayanan, tempat naik atau turun penumpang yang mewakili fasilitas kemudahan/keterjangkauan. Fasilitas-fasilitas tersebut dipilih penulis yang dapat mewakili fasilitas yang sedang digunakan penumpang dan digunakan dalam kuesioner untuk pertanyaan penelitian mengenai persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini terbagi dalam 6 bab, agar dapat memberikan gambaran yang jelas secara keseluruhan dari pembahasan penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai kesenjangan dan permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Adapun yang dibahas dalam bab ini yakni latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, menguraikan mengenai kajian literatur, kebijakan dan regulasi, dan studi penelitian terdahulu mengenai tujuan penelitian ini. Selain itu, pada bab ini juga mendukung tahapan penelitian dalam menemukan variabel dan indikator dalam mencapai tujuan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, definisi operasional, variabel penelitian, dan kerangka penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM, membahas terkait gambaran umum lokasi penelitian dan gambaran umum ruang lingkup penelitian. gambaran umum lokasi penelitian meliputi batas administrasi lokasi penelitian, serta kondisi kependudukan, dan sosial wilayah. Adapun gambaran umum ruang lingkup wilayah meliputi kondisi lokasi penelitian saat ini yakni Terminal Daya.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, berisi hasil penelitian serta pembahasan dari pertanyaan penelitian dari yang diteliti yakni kesesuaian fasilitas dalam mendukung aktivitas alih moda di Terminal Daya, persepsi

penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya, dan rekomendasi mengenai fasilitas terminal berdasarkan persepsi penumpang Terminal Daya menggunakan teknik analisis yang telah ditetapkan. hasil penelitian yang telah diteliti tersebut dapat diuraikan pada bab ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, berisi jawaban dari jawaban pertanyaan atau kesimpulan dalam penelitian ini dan saran atau rekomendasi yang diajukan oleh peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Simpul Transportasi

Simpul Transportasi menurut Departemen Perhubungan (2005), merupakan sebuah alat yang memiliki peran yang sangat penting untuk dapat mewujudkan kesinambungan antar pelayanan angkutan dalam menaik turunkan penumpang, membongkar dan memuat barang, dan juga dalam perpindahan antar moda angkutan. Menurut Jinca (2011), simpul transportasi yakni tempat yang dipergunakan untuk melakukan pergantian antarmoda dan intermoda yang berupa terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, pelabuhan danau dan sungai, dan bandar udara. Setiap wilayah perlu adanya simpul transportasi yang terorganisir satu sama lain yang dapat menghubungkan berbagai wilayah yakni simpul transportasi. Simpul transportasi yang dapat menghubungkan simpul transportasi nasional, wilayah, dan juga lokal dengan baik yang terhubung ke berbagai wilayah dan saling terkait di berbagai bidang. Jenis-jenis simpul transportasi tersebut yakni:

1. Simpul transportasi nasional adalah simpul yang melayani pergerakan yang bersifat nasional, atau antar provinsi, dan atau antarnegara.
2. Simpul transportasi wilayah adalah simpul yang melayani pergerakan yang bersifat wilayah atau antar kabupaten/ kota atau regional.
3. Simpul transportasi lokal adalah simpul yang melayani pergerakan yang bersifat lokal atau dalam kabupaten/kota serta kecamatan/pedesaan.

Simpul transportasi merupakan salah satu infrastruktur yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi, dan sosial. Transportasi sangatlah penting dalam pertumbuhan ekonomi yang berada di titik simpul transportasi. Transportasi merupakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi, sosial, dan aktivitas lainnya. Sesuai dengan teori transportasi berkelanjutan (*sustainable transportation*) yang menjelaskan transportasi yang melayani dengan tujuan utama sebagai penggerak wilayah ekonomi suatu

perkotaan, mempengaruhi lingkungan yang dilewati oleh transportasi, dan perkembangan sosial untuk memperlancar perekonomian suatu kota menurut (Silonde, Muthalib, & Ernawati, 2016).

2.2 Pengertian *Intermodal Passenger Transport*

Menurut Ricardo, Hendarti, & Mariana (2015), *Intermodal Passenger Transport* (transportasi penumpang antarmoda) merupakan suatu kebijakan yang bertujuan untuk memfasilitasi para penumpang untuk dapat menggunakan moda transportasi yang berbeda dalam satu rangkaian rancangan perjalanan yang memungkinkan dua atau lebih yang saling terhubung (*door to door*). Menurut Latinopoulou & Lordanopoulos (2012), untuk memastikan efektivitas fungsi dari *Intermodal Passenger Transport*, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam terminal, yakni:

1. Tingkat layanan yang andal dan memadai dari sarana yang terlibat dalam pengoperasian terminal.
2. Tingkat fasilitas yang memuaskan yang dapat melayani perpindahan penumpang (perpindahan moda angkutan).
3. Penyediaan perjalanan dengan biaya rendah (kurang dari atau sama dengan biaya perjalanan tanpa melakukan perpindahan moda angkutan).
4. Aksesibilitas terminal yang memadai untuk semua pengguna (terutama penyandang cacat).
5. Pengurangan waktu perjalanan dibandingkan dengan yang dibutuhkan untuk perjalanan yang sama tanpa melakukan perpindahan moda angkutan.
6. Akses langsung antara dua moda angkutan yang berbeda untuk hampir semua moda angkutan dari berbagai terminal yang berbeda.

Menurut Latinopoulou & Lordanopoulos (2012), perpindahan moda angkutan harus dilakukan dalam kondisi yang nyaman dan aman. Kondisi yang nyaman membutuhkan pelaksanaan operasi tingkat yang tinggi yang terintegrasi dari layanan terminal antarmoda dan operator moda yang berbeda. Kondisi keselamatan berkaitan dengan perlindungan penumpang terhadap kondisi cuaca, pergerakan penumpang dan moda transportasi, dan keamanan untuk setiap penumpang. Namun cukup sulit untuk memenuhi dua persyaratan di atas

dikarenakan berbagai faktor seperti terbatasnya sumber daya keuangan yang tersedia untuk konstruksi dan operasi, masalah hukum mengenai kerjasama antara operator yang berbeda, pembatasan terkait dengan lahan yang tersedia untuk pengembangan fasilitas yang diperlukan. Menurut Latinopoulou & Lordanopoulos (2012), terdapat beberapa kategorisasi yang termasuk di dalam terminal antarmoda (*Intermodal Passenger Transport*) sesuai dengan karakteristik wilayah atau lokasi, yakni:

1. Terminal antar kota (*Intercity Terminals*) merupakan terminal yang tujuan utamanya untuk melayani penumpang yang menempuh jarak relatif jauh antar kota maupun antar negara. Karakteristik utama dalam terminal antar kota yakni waktu tunggu yang lama dan kurangnya fluktuasi lalu lintas yang signifikan sepanjang hari. Terminal antar kota dikategorikan dalam beberapa sub kategori yakni: stasiun kereta api, stasiun bus, bandar udara, dan pelabuhan.
2. Pusat transit kereta komuter (*Commuter Transit Centers*) adalah pusat transit yang melayani perjalanan ke dan dari pusat kota ke daerah di sekitarnya. Pusat transit komuter ini biasa ditempatkan di dalam, di sekitar area stasiun kereta api pinggiran kota, stasiun bus kota, dan pelabuhan kecil yang melayani transportasi laut perkotaan yang terdiri dari fasilitas *park and ride*, fasilitas parkir sepeda, halte atau terminal bus, trem, dan koneksi langsung ke jalur metro atau bahkan menghubungkan ke pelabuhan rute perkotaan atau pinggiran kota.
3. Terminal pergantian (*Interchanges*) merupakan terminal yang memiliki fasilitas antar moda yang didirikan pada titik koneksi dari moda transportasi yang berbeda dari jaringan transportasi perkotaan kolektif (atau dalam banyak kasus titik koneksi antara rute yang berbeda dari mode yang sama).
4. Stasiun *Park and Ride* (parkir dan menumpang) merupakan stasiun yang menyediakan fasilitas tempat parkir yang memadai terutama di terminal angkutan perkotaan. stasiun *park and ride* terletak di daerah dengan kepadatan yang relatif rendah di pinggiran daerah perkotaan sehingga meminimalkan tekanan lingkungan bagi penduduk setempat dan tingkat

pelayanan yang memadai oleh jaringan jalan setempat dan pengguna utama stasiun *park and ride* ini adalah kereta komuter sehari-hari.

5. *On Street Facilities* (halte) merupakan berbagai halte angkutan umum yang melayani rute yang berbeda dari jaringan bus, trem, atau perpindahan antar moda yang berbeda. *On Street Facilities* dapat memperkuat peran *intermodal* (antarmoda) dari sistem transportasi dan memiliki fasilitas yang lengkap (asalkan ada ruang yang memadai dan semua masalah keselamatan telah dipertimbangkan secara menyeluruh) dengan fasilitas dan infrastruktur parkir sepeda yang didedikasikan untuk interoperabilitas antar moda dan kendaraan pribadi dilarang di fasilitas antar moda jenis ini.

Menurut Latinopoulou & Lordanopoulos (2012), karakteristik terminal antar moda harus memperhatikan penggunaan ruang yang tersedia secara efektif, fungsional, dan memperhatikan pemeliharaan fasilitas pelayanan yang ingin direncanakan. Sehingga membutuhkan beberapa hal, yakni:

- a. Jumlah moda dan jenis kendaraan yang akan dilayani.
- b. Periode waktu dimana terminal diharapkan beroperasi dengan mempertahankan tingkat layanan yang diinginkan tanpa perlu perpanjangan atau rekonstruksi.
- c. Tingkat aktivitas yang diharapkan dalam hal jumlah penumpang yang dilayani, frekuensi, dan waktu tunggu penumpang.
- d. Variasi permintaan transportasi (musiman, bulanan, dan harian).

Menurut Latinopoulou & Lordanopoulos (2012), faktor lain yang penting untuk dipertimbangkan dalam operasi terminal antarmoda adalah konektivitas berbagai moda yang melayani pada hari yang sama. Tingkat konektivitas dinyatakan sebagai jumlah penumpang terminal yang benar-benar menggunakan beberapa moda transportasi untuk menyelesaikan perjalanannya. Mengenai pengamananan konektivitas antar berbagai moda angkutan umum, kriteria berikut harus dipenuhi (Latinopoulou & Lordanopoulos, 2012), sebagai berikut:

- a. Semua moda yang terlibat melayani terminal yang sama.
- b. Melayani fasilitas yang berada dalam blok yang sama.

- c. Melayani fasilitas di blok yang berdekatan tetapi dalam jarak di mana penumpang tidak harus melintasi jalan raya utama di persimpangan yang tidak terlindungi, atau melintasi beberapa penghalang fisik.
- d. Terletak di gedung-gedung yang terpisah lebih dari satu blok tetapi dihubungkan oleh salah satu struktur tertutup atau terdapat moda angkutan yang dioperasikan oleh salah satu fasilitas atau salah satu moda angkutan yang terlibat memiliki tujuan untuk memfasilitasi hubungan antara moda di dua gedung.

2.3 Faktor Pendukung Pelayanan Transportasi Antarmoda

Menurut *Transport for London* (2001), minimal ada 3 (tiga) faktor pendukung yang merupakan bagian utama dari pelayanan transportasi antarmoda dan keberadaannya sangat terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Prasarana, mencakup jaringan, terminal dan fasilitasnya, berfungsi sebagai *physical connector* (penghubung fisik) antarmoda, dimana dari aspek fungsional, tata letak dan operasional dapat memfasilitasi alih moda untuk mewujudkan *single seamless services* (satu perjalanan tanpa hambatan). Keterpaduan prasarana dapat dilakukan dengan mendekatkan atau membangun suatu akses yang menghubungkan dua prasarana sehingga memudahkan penumpang untuk melakukan perpindahan moda. Desain fasilitas moda perpindahan yang harus memperhatikan aspek-aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi penumpang. Beberapa fasilitas tambahan non-transportasi dapat disediakan sebagai tambahan kenyamanan bagi penumpang, misalnya: kantin, mesin ATM, toko dan lainnya. sehingga diharapkan penumpang dapat menggunakan waktunya secara efektif pada saat menunggu moda berikutnya.
2. Sistem Informasi, terbagi dalam sistem informasi *in vehicle* (di dalam kendaraan) dan *off vehicle* (di luar kendaraan), dapat berwujud sistem informasi tarif, rute, jadwal keberangkatan dan lain sebagainya. Penggunaan teknologi informatika (*computerized*) sangat mendukung faktor ini. Perpindahan moda yang didesain baik pasti menyediakan rute yang jelas antara pelayanan atau moda, yang meminimalkan waktu dan usaha ketika

melakukan perpindahan. Kondisi ini dapat terjadi apabila sistem informasi di dalam fasilitas transfer jelas dan mudah dimengerti oleh penumpang. Semua fasilitas perpindahan moda setidaknya harus memiliki satu titik informasi yang menampilkan informasi mengenai semua jasa yang datang/berangkat pada perpindahan moda itu. Ada beberapa jenis sistem informasi yang dapat diimplementasikan pada fasilitas perpindahan moda, antara lain:

- a. Menurut cara penyampaiannya dapat dibagi menjadi informasi abstrak (visual), simbolik dan lateral, dan
 - b. Menurut sifatnya dapat dibagi menjadi informasi pasif, aktif dan interaktif.
3. Kerjasama antarmoda, sangat didukung oleh kompatibilitas sarana dan prasarana masing-masing moda, dengan standar pelayanan yang setara (dimanapun memungkinkan perpindahan harus mempunyai kesetaraan yang sama dalam kenyamanan di kedua arah layanan/moda transportasi). Kerjasama ini dapat dilakukan antar operator baik publik maupun *private* (swasta). Keterampilan dan kemampuan karyawan yang bertugas di fasilitas perpindahan moda dalam melayani dan mengatasi permasalahan penumpang yang akan melakukan perpindahan moda sangat berperan besar dalam kelancaran perjalanan.

2.4 Fasilitas Alih Moda

Menurut Capah (2013), fasilitas-fasilitas kegiatan perpindahan kegiatan atau alih moda adalah pusat yang menghubungkan fasilitas-fasilitas transportasi umum yang membentuk sebuah jaringan. Apabila kegiatan perpindahan atau alih moda dapat dibuat menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih nyaman, maka akan muncul peluang untuk melakukan perjalanan yang lebih baik, mencakup daerah yang lebih luas, serta frekuensi perjalanan yang lebih banyak untuk para penumpang yang saat ini sudah memakai fasilitas kegiatan perpindahan atau alih moda, maupun untuk penumpang di masa depan.

Menurut Capah (2013), layanan utama yang disediakan oleh fasilitas kegiatan perpindahan atau alih moda antara lain:

1. Akses untuk penumpang menuju jaringan transportasi umum dan perpindahan antarmoda
2. Jalur akses atau pintu gerbang ke pusat kota dan pusat komunitas
3. Ruang tunggu untuk publik yang terlindungi
4. Informasi kepada penumpang untuk membantu mempermudah pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan
5. Fokus bagi kegiatan dan katalis untuk pembangunan ekonomi yang meningkat di daerah

2.5 Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah sesuatu hal yang dirasakan oleh pengguna jasa dari hasil yang diberikan setelah melakukan perbandingan mengenai kinerja produk atau jasa yang diterima sesuai yang diharapkan. Kepuasan merupakan tujuan dari hasil kinerja produk atau jasa yang diberikan jika kinerja berada dibawah yang diharapkan maka penumpang tidak merasa puas. Jika kinerja yang diberikan memenuhi harapan, maka penumpang merasakan kepuasan. Dan jika kinerja yang diberikan sangat memenuhi yang diharapkan, maka penumpang akan sangat merasa puas. Menurut Rangkuti (2009), Kepuasan penumpang adalah persepsi atau perasaan yang diberikan penumpang dalam kepuasan maupun ketidakpuasan dalam kinerja yang diberikan setelah dirasakan atau digunakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut pendapat Lupiyoadi, & Hamdani (2011), dalam penelitian ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan, yakni sebagai berikut:

1. Kualitas Produk yakni pelanggan akan merasakan nyaman atau puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang diberikan berkualitas. Pelanggan rasional selalu menuntut produk di setiap produk yang akan diberikan. Dalam hal kualitas produk yang diberikan dengan baik akan memberikan nilai tambah atau kesan yang baik bagi pelanggan.
2. Kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan di bidang jasa, penumpang akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang

diharapkan. Penumpang yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa atau produk yang telah diberikan. Penumpang yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan cenderung akan memberikan persepsi yang baik atau memuaskan.

3. Emosional yakni pelanggan pengguna jasa akan merasakan emosional dari kepuasan yang didapatkan dari jasa yang diberikan. Sehingga pelanggan akan merasakan kekaguman terhadap jasa dan merasakan keyakinan bahwa pelanggan yang lain akan mendapatkan kepuasan yang pelanggan dapatkan.
4. Harga yakni produk atau jasa yang memiliki kualitas yang sama tetapi memberikan harga yang relatif lebih murah dengan produk atau jasa yang lain akan membuat pelanggan memberikan penilaian yang lebih tinggi untuk produk atau jasa tersebut. Elemen terpenting yang dapat mempengaruhi seorang pelanggan yakni biaya. Pelanggan beranggapan semakin tinggi harga produk atau jasa maka kualitas akan semakin tinggi dan mendapatkan nilai plus dari pelanggan jika harga produk atau jasa relatif lebih murah tetapi kualitas yang diberikan baik.
5. Biaya yakni pelanggan tidak perlu membuang biaya dan waktu yang lebih banyak untuk menikmati produk atau jasa untuk merasakan kepuasan terhadap produk atau jasa.

Menurut Lestari (2018), faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan:

1) *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa bahwa penumpang dapat diberikan kenyamanan. Sehingga pemberi jasa akan mendapatkan pandangan baik oleh penumpang yang telah menerima kepuasan atau kenyamanan.

2) *Reliability* (kehandalan)

Reliability adalah pemberi jasa mampu memenuhi kebutuhan atau kemampuan yang diinginkan oleh pengguna jasa atau penumpang yang dijanjikan untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan jasa.

3) *Responsiveness* (daya tangkap)

Responsiveness merupakan pemberi jasa mampu memberikan pelayanan jasa kepada penumpang dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para penumpang dengan memberikan informasi atau penjelasan yang jelas.

4) *Assurance* (jaminan)

Assurance adalah petugas pengelola jasa memberikan jaminan pelayanan dan pengetahuan kepada pengguna jasa. Sehingga pengguna jasa merasa ketergantungan kepada petugas pengelola jasa. Hal tersebut dapat terjadi apabila petugas pengelola jasa melakukan beberapa hal:

1. *Communication* (Komunikasi), yakni memberikan informasi kepada penumpang dengan jelas dengan kata-kata yang sopan dan pengucapan yang jelas.
2. *Credibility* (kredibilitas), memberikan jaminan kepercayaan kepada penumpang seperti sifat kejujuran.
3. *Security* (keamanan), memberikan jaminan keamanan kepada penumpang.
4. *Competence* (kompetensi), yakni pengelola jasa menunjukkan kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan penumpang dan memberikan pelayanan yang baik.
5. *Courtesy* (sopan santun), memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sopan santun untuk memberikan jaminan pelayanan yang baik.

5) *Empathy* (*empati*), yaitu pengelola jasa dapat memahami keinginan penumpang.

Kepuasan pelanggan atau penumpang sangatlah penting, jika penumpang merasakan kepuasan maka mereka akan merasakan kenyamanan. Mereka akan memungkinkan menjadi pelanggan tetap dikarenakan mendapatkan jaminan pelayanan yang baik dari pengelola terminal.

2.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah baik atau buruknya jasa atau produk yang diberikan. Kualitas pelayanan yakni baik atau buruknya jasa/produk yang diberikan kepada pelanggan sehingga memunculkan rasa nyaman atau tidak nyaman dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan muncul dari perasaan yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan yang diterima oleh pemberi jasa/produk. Kualitas pelayanan sangat penting bagi kemajuan suatu usaha atau perusahaan. Sehingga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut (Al Rasyid, 2015), yakni:

1. Faktor organisasi yakni struktur organisasi terdiri dari hubungan karakteristik, norma, dan pola hubungan yang terjadi di dalam organisasi dalam menjalankan pemerintahan. Struktur organisasi memiliki tiga komponen: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi.
2. Faktor aparat yakni aparat pemerintahan sangat penting dalam pelayanan publik bagi penumpang. Aparat publik perlu memiliki kemampuan yang baik berupa pengetahuan, keterampilan dan perilaku serta sikap yang baik kepada pelanggan atau penumpang.
3. Faktor sistem pelayanan merupakan sesuatu yang berkaitan satu sama lain yang menggerakkan satu fungsi atau tujuan membentuk sistem. Sistem pelayanan merupakan satu kesatuan yang utuh dalam pelayanan yang saling terikat yang membentuk suatu sistem.

2.7 Definisi Terminal

Menurut Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, tentang terminal merupakan salah satu tempat moda transportasi bagi penumpang yang menaikan turunkan penumpang dan juga memiliki kegunaan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan dari berbagai tujuan. Terminal termasuk ke dalam pusat atau titik pertukaran penumpang dan tempat perkumpulan penumpang yang menjadi akhir maupun awal dari perjalanan penumpang. Terminal juga menjadi tempat berkumpul berbagai moda angkutan umum dari berbagai tujuan baik di luar maupun di dalam kota dan juga angkutan umum ini dapat mengantar penumpang hingga ke luar provinsi yang akan dituju.

2.8 Jenis Terminal

Berdasarkan Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, jenis terminal yang dibagi beberapa jenis, sebagai berikut:

1. Terminal Penumpang merupakan prasarana transportasi umum bagi penumpang yang kegunaannya menaik dan turunkan penumpang di berbagai

tujuan baik antar kota di dalam maupun di luar provinsi dan juga mengatur keberangkatan dan kedatangan antar angkutan.

2. Terminal Barang merupakan prasarana transportasi yang memiliki fungsi untuk mengangkut dan membongkar barang dengan tujuan barang baik antar kota di dalam maupun di luar provinsi.

2.9 Fungsi Terminal

Menurut Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, dijelaskan fungsi terminal menurut beberapa jenis atau tipe terminal, sebagai berikut:

1. Terminal barang memiliki fungsi sebagai melayani moda angkutan barang untuk mengangkut dan membongkar barang antar maupun intra moda angkutan transportasi.
2. Terminal penumpang memiliki berbagai tipe terminal yang memiliki berbagai fungsi yang berbeda menurut tipenya, yakni sebagai berikut:
 - 1) Terminal Penumpang Tipe A memiliki fungsi prasarana transportasi jalan yang melayani angkutan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi, antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
 - 2) Terminal Penumpang Tipe B berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
 - 3) Terminal Penumpang Tipe C berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum untuk angkutan pedesaan.

2.10 Kriteria Lokasi Terminal

Dalam menentukan kriteria lokasi terminal berdasarkan Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, terminal penumpang ditentukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari rencana umum jaringan transportasi jalan. Lokasi penentuan terminal tipe A, tipe B, dan tipe C ditetapkan berdasarkan beberapa hal, yakni:

1. Rencana umum tata ruang
2. Kepadatan lalu lintas dan kapasitas jalan di sekitar terminal
3. Keterpaduan moda transportasi baik intra maupun antarmoda
4. Kondisi topografi lokasi terminal
5. Kelestarian lingkungan.

Menurut Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, dalam penempatan lokasi terminal tipe A memiliki beberapa persyaratan sebagai berikut:

1. Terletak dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan atau trayek angkutan lalu lintas batas negara
2. Terletak di jalan arteri dengan kelas sekurang-kurangnya kelas III A
3. Jarak antara dua terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 20 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau Sumatera dan 50 km di pulau lainnya
4. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 ha untuk pulau lainnya
5. Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di Pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

Penentuan lokasi terminal tipe A di tentukan oleh Direktur Jenderal setelah mendengar pendapat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dan Kepala Kantor Wilayah Departemen Perhubungan setempat. Menurut Lansart, Manoppo, & Jansen (2015), konsep penentuan lokasi terminal yang ditentukan berdasarkan konsep pelayanan umum di suatu kota, ada dua konsep yakni sebagai berikut:

1. Near Site Terminating (Terminal Tepi Kota)

Konsep ini menempatkan terminal di tepi kota. Angkutan antar kota berakhir di terminal-terminal di tepi kota, sedangkan pergerakan angkutan kota di layani oleh angkutan kota yang berasal dan berakhir di terminal-terminal yang ada di tepi kota.

2. Central Terminating (Terminal Tengah Kota)

Konsep ini menempatkan terminal terpadu berada di tengah kota yang melayani semua jenis angkutan kota. Dalam konsep ini lebih menguntungkan dan disarankan untuk dikembangkan di kota-kota baru (*Sub Urban*) dikarenakan beberapa hal:

1. Aksesibilitas yang lebih baik
2. Dekat dengan pusat aktivitas atau kegiatan
3. Mengurangi transfer atau perpindahan moda
4. Kemudahan pencapaian oleh penumpang

2.11 Indikator Terminal Penumpang

Menurut Permen Perhub Nomor 132 Tahun 2015, terdapat beberapa indikator-indikator terminal tersebut yakni:

1. Keselamatan ialah penyelenggara terminal dapat memberikan keselamatan untuk para calon penumpang pada saat berada di terminal dan juga keselamatan penumpang mengenai angkutan umum yang akan digunakan.
2. Keamanan yakni penyelenggara dapat memberikan rasa aman kepada calon penumpang pada saat berada di terminal.
3. Keandalan atau keteraturan yakni penanggung jawab atau penyelenggara dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat mengenai penjadwalan angkutan umum dan sebagainya.
4. Kenyamanan yakni penanggung jawab yang ada di terminal dapat memberikan rasa nyaman bagi calon penumpang.
5. Kemudahan dan keterjangkauan yakni penyelenggara dapat memberikan kemudahan dalam menjangkau fasilitas yang disediakan oleh pihak terminal kepada calon penumpang yang ada di terminal. Salah satu kemudahan tersebut dapat berupa rambu-rambu yang dapat memberikan kemudahan dan keterjangkauan mengenai informasi yang ingin didapatkan atau fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak terminal.
6. Kesetaraan yang dimaksud yakni penyelenggara dapat memberikan kesetaraan dalam bentuk fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak terminal bagi penyandang cacat dan ibu menyusui yang membutuhkan perhatian yang lebih.

2.12 Fasilitas Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanan

Menurut Permen Perhub Nomor 132 Tahun 2015, dijelaskan bahwa terdapat beberapa standar dalam pelayanan terminal penumpang jalan yang diselenggarakan oleh penyedia. Pelayanan tersebut berupa:

1. Pelayanan Keselamatan

Pelayanan keselamatan ini mencakup beberapa hal:

- 1) Lajur pejalan kaki
- 2) Fasilitas keselamatan jalan
- 3) Jalur evakuasi

- 4) Alat pemadam kebakaran
- 5) Pos, fasilitas dan petugas kesehatan
- 6) Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
- 7) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- 8) Informasi fasilitas keselamatan
- 9) Informasi fasilitas kesehatan
- 10) Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan motor

2. Pelayanan keamanan

Pelayanan keamanan ini mencakup beberapa hal:

- 1) Fasilitas keamanan
- 2) Media pengaduan gangguan keamanan
- 3) Petugas keamanan

3. Pelayanan Kehandalan/Keteraturan

Pelayanan kehandalan/keteraturan ini mencakup beberapa hal:

- 1) Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis.
- 2) Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis.
- 3) Loket penjual tiket.
- 4) Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
- 5) Petugas operasional terminal

4. Pelayanan Kenyamanan

Pelayanan kenyamanan ini mencakup beberapa hal:

- 1) Ruang tunggu
- 2) Toilet
- 3) Fasilitas peribadatan/mushola
- 4) Ruang terbuka hijau
- 5) Ruang makan
- 6) Fasilitas dan petugas kebersihan
- 7) Tempat istirahat awak kendaraan
- 8) Area merokok (*smoking area*)

- 9) Drainase
- 10) Area yang tersedia jaringan internet (*hotspot area*)
- 11) Ruang baca (*reading corner*)
- 12) Lampu penerangan ruangan

5. Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan

Pelayanan kemudahan ini mencakup beberapa hal:

- 1) Letak jalur pemberangkatan
- 2) Letak jalur kedatangan
- 3) Informasi pelayanan
- 4) Informasi Angkutan lanjutan
- 5) Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum
- 6) Tempat penitipan barang
- 7) Fasilitas pengisian baterai (*charger corner*)
- 8) Tempat naik dan turun penumpang
- 9) Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi

6. Pelayanan kesetaraan

Pelayanan kesetaraan ini mencakup beberapa hal:

- 1) Fasilitas penyandang cacat (difabel)
- 2) Ruang ibu menyusui

2.13 Fasilitas Terminal

Menurut Permen Perhub RI Nomor 24 Tahun 2021, fasilitas terminal dibedakan menjadi beberapa penyediaan fasilitas terminal, yakni sebagai berikut:

1. Fasilitas Utama

Yang termasuk dalam fasilitas utama dalam fasilitas terminal yakni sebagai berikut:

- 1) Jalur keberangkatan
- 2) Jalur kedatangan
- 3) Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput
- 4) Tempat naik turun penumpang
- 5) Tempat parkir kendaraan
- 6) Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup
- 7) Perlengkapan jalan

- 8) Media informasi
- 9) Kantor penyelenggara terminal
- 10) Loker penjualan tiket

Selain fasilitas utama terminal penumpang dilengkapi dengan beberapa fasilitas berupa:

- 1) Pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus (*customer service*)
- 2) *Outlet* pembelian tiket secara *online*
- 3) Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus
- 4) Tempat berkumpul darurat

2. Fasilitas Penunjang

Yang termasuk dalam fasilitas penunjang dalam fasilitas terminal yakni sebagai berikut:

- 1) Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
- 2) Pos kesehatan
- 3) Fasilitas kesehatan
- 4) Fasilitas peribadatan
- 5) Pos polisi
- 6) Alat pemadam kebakaran
- 7) Fasilitas umum

3. Fasilitas Umum

Yang termasuk dalam fasilitas umum dalam fasilitas terminal yakni sebagai berikut:

- 1) Toilet
- 2) Rumah makan
- 3) Fasilitas telekomunikasi
- 4) Tempat istirahat awak kendaraan
- 5) Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
- 6) Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang
- 7) Fasilitas kebersihan
- 8) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- 9) Fasilitas perdagangan, pertokoan
- 10) Fasilitas penginapan

Selain fasilitas diatas terdapat beberapa fasilitas umum lainnya berupa:

- 1) Area merokok
- 2) Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)
- 3) Fasilitas pengantar barang (*trolley* dan tenaga angkut)
- 4) Fasilitas telekomunikasi dan/atau area dengan jaringan internet
- 5) Ruang anak-anak
- 6) Media pengaduan layanan
- 7) Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan

2.14 Studi Banding

Menurut Faradisa (2018), Terminal Purabaya atau sering juga disebut Terminal Bungurasih yang termasuk ke dalam salah satu terminal tipe A yang ada di Kota Surabaya, Jawa Timur. Terminal Purabaya ini juga merupakan terminal tersibuk dan salah satu terbesar yang ada di Asia Tenggara. Pada tahun 2017, volume penumpang yang ada di Terminal Purabaya per harinya ± 28.000 dengan volume bus tiap harinya ± 910 bus. Luas wilayah Terminal Purabaya ini ± 120.000 m² dan dibangun pada tahun 1989 dan dioperasikan pada 11 maret 1991. Pembangunan terminal ini merupakan ide dari Pemerintah Jawa Timur sejak tahun 2018, dan juga menghasilkan perjanjian kerjasama antara Pemerintah Kota Surabaya dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Terminal Purabaya ini juga dikelola oleh Kementerian Perhubungan RI pada tahun 2022 menurut (Ulumuddin, 2022). Menurut Indarto (2018), Terminal Purabaya melayani angkutan antar kota, angkutan kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota antar provinsi (AKAP), dan angkutan penumpang bandara. Terdapat beberapa titik pertemuan simpul transportasi pada tahun 2022 di Terminal Purabaya yang terdiri dari 9 trayek mobil penumpang umum (MPU), 5 trayek Bus Kota Surabaya, 2 koridor Suroboyo Bus, 3 koridor Trans Semanggi Suroboyo (mulai dioperasikan pertengahan tahun 2022), 2 trayek bus bandara, serta lebih dari 100 trayek bus antarkota (dalam/antar provinsi).

Menurut Amiruddin (2010), dalam hal fasilitas yang ada di Terminal Purabaya yang baru saja dibangun ini mengacu pada konsep *convenience and care terminal* (C2 Terminal), yang mana fasilitas terminal setara dengan fasilitas bandar udara. Proses pembangunan tahap pertama difokuskan pada pembangunan *shelter* bus

Bandara Juanda, ruang tunggu penumpang dan *bridge connection* (penghubung antara ruang tunggu dan jalur pemberangkatan bus antar kota dalam provinsi (AKDP)). Proses pembangunan tahap kedua difokuskan pada pembangunan *bridge connection* (jembatan penghubung ruang tunggu - jalur keberangkatan bus malam) dan *gate* di ruas jalur pemberangkatan bus antarkota antarprovinsi (AKAP). Menurut fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Terminal Purabaya menurut (Faradisa, 2018). Dapat dilihat pada **Tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana

No	Nama	Jumlah
1	Tipe Terminal Purabaya	Terminal Tipe A
2	Luas Terminal	12 Ha
3	Waktu Operasi	24 Jam (<i>shift</i>)
4	Kapasitas	16 Lajur Pemberangkatan Bus AKDP 10 Lajur Pemberangkatan Bus AKAP/Malam 10 Lajur Pemberangkatan Bus Kota 1 Lajur Pemberangkatan Bus Bandara 3 Lajur Kedatangan Bus Antar Kota 2 Lajur Pemberangkatan MPU 2 Lajur Taxi dan Mobil Pribadi
5	CCTV	34 Unit CCTV Tersebar Di Posisi Strategis
6	Pos Kesehatan	PMI dan Jasa Raharja
7	Pos Pemantauan	Pendataan Bus dan Penumpang Datang Pendataan Bus dan Penumpang Berangkat Pos Layanan Informasi Pos Pengendalian
8	Tempat Parkir	4 Tempat Parkir Bus AKAP/AKDP 1 Tempat Parkir Bus Kota 1 Tempat Parkir MPU 1 Tempat Parkir Kendaraan Pengantar/Pribadi 2 Tempat Parkir Taxi/Angguna 4 Tempat Parkir Sepeda Motor
9	Bangunan	1 Ruang Tunggu Penumpang AKAP dan AKDP 1 Ruang Tunggu Penumpang Bus Malam Cepat 1 Menara Pengawas
10	Fasilitas Utama	9 Pos Pengawas dan Pengendalian 8 Pos Retribusi 2 Loker Penjualan Karcis 15 Loker Retribusi Ruang Tunggu 1 Selasar 100 Rambu 5 RPPJ 4 Papan Informasi Tarif dan Jurusan
11	Fasilitas Penunjang	9 Kamar Kecil/Toilet

No	Nama	Jumlah
12	SDM	2 Mushola
		1 Tempat Istirahat Kru Bus
		2 Ruang Pengobatan
		1 Pos Polisi/Keamanan
		1 Tempat Pencucian Kendaraan
		112 Kios/Kantin
		3 Ruang Informasi dan Pengaduan
		15 Telpon Umum
		9 orang PPNS
		3 orang Penguji Kendaraan Bermotor
		2 Personel Sat Brimob (Keamanan)
		2 Personel Polsek Waru (Keamanan)
2 Personel Garnisun		
		82 orang Petugas Kebersihan

Sumber : Data Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, 2017

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa Terminal Purabaya memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang sangat baik dapat melayani penumpang dan mempermudah dalam melakukan peralihan moda di terminal tersebut. Terminal Purabaya termasuk kedalam terminal tipe A yang ada di Jawa Timur dengan luas terminal 12 Ha dengan waktu operasi 24 jam. Fasilitas yang disediakan oleh pihak Terminal Purabaya termasuk kedalam fasilitas yang sangat baik. Hal ini dikarenakan Terminal Purabaya dikelola langsung oleh Kementrian Perhubungan dan termasuk kedalam salah satu terminal percontohan yang ada di Indonesia menurut (Ulumuddin, 2022). Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Terminal Purabaya tersebut yakni terdapat fasilitas jalur kedatangan dan keberangkatan bus atau angkutan umum lainnya, terdapat fasilitas keamanan berupa CCTV, pos kesehatan, pos pemantauan, tempat parkir angkutan umum dan kendaraan pribadi, bangunan berupa ruang tunggu dan menara pengawas, fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan sumber daya manusia (SDM). Dengan adanya kelengkapan fasilitas pelayanan tersebut yang ada di Terminal Purabaya dapat menjadi acuan untuk dijadikan sebagai saran atau rekomendasi dalam meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan.

2.15 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan tolak ukur dalam menentukan teori, langkah-langkah yang akan diambil dalam menyelesaikan permasalahan yang dari pertanyaan penelitian. Berikut ini merupakan **Tabel 2.2** penelitian terdahulu yang diambil berdasarkan dengan judul yang mungkin terkait:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

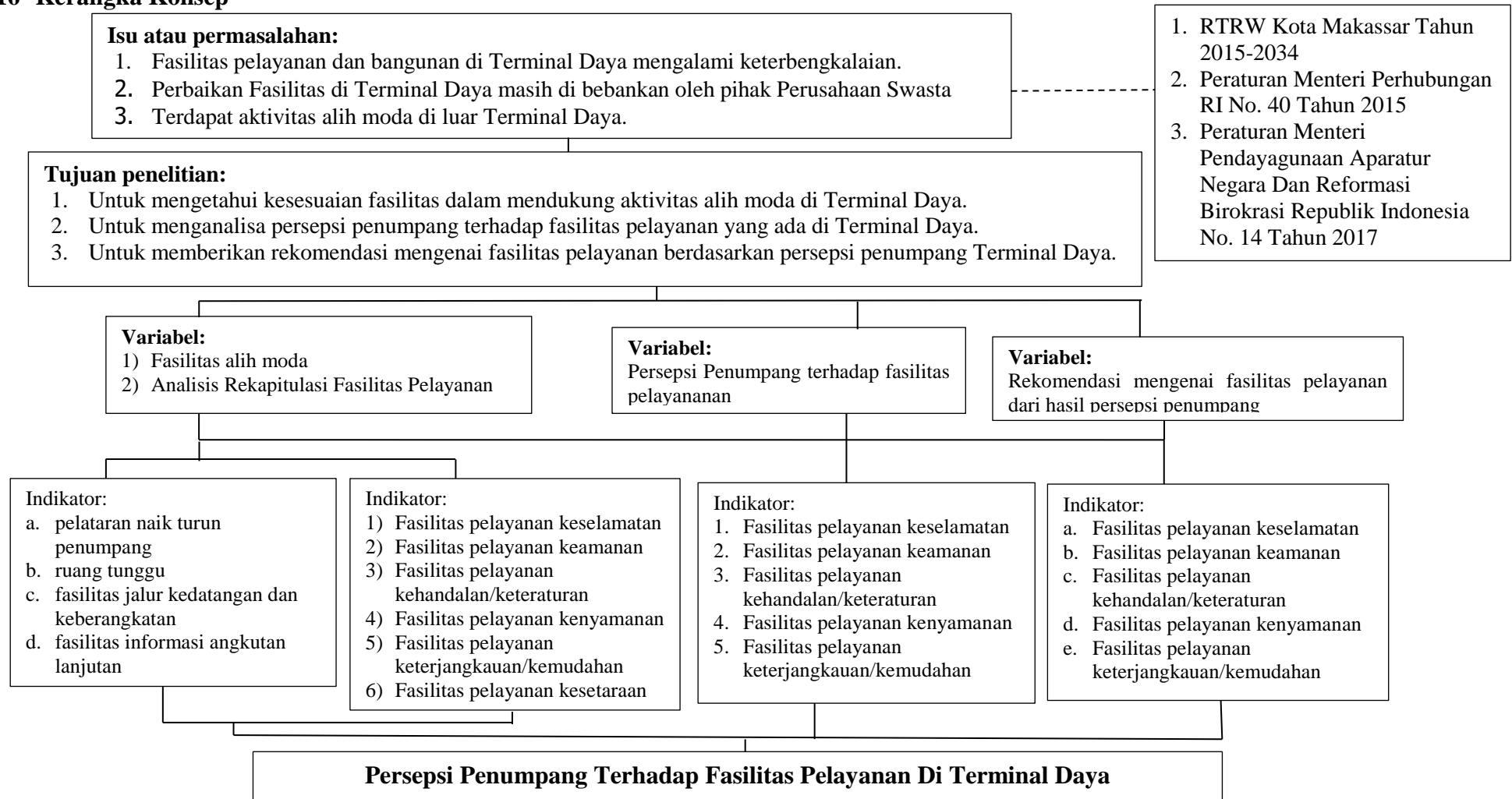
N o	Nama Peneliti	Judul	Tujuan	Indikator	Teknik Analisis	Target Analisis	Sumber
1	Mohammad maskan, Alifiulahtin utaminingsih, Dan bambang soepeno, 2014	Persepsi masyarakat Terhadap kualitas pelayanan Di terminal arjosari Kota malang	Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna Terminal Arjosari Kota Malang	a. Bukti langsung (<i>tangibility</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Empathy</i>)	Analisis statistik deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik dengan skor rata-rata (mean) sebesar 2,86. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa terminal, maka ada beberapa hal yang Harus dilakukan oleh Pemda Kota Malang.	Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan Vol. 1 No. 1 Edisi Maret 2014:23-42 ISSN 2338-4409 Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
2	Rina mei mirnasari, 2013	Inovasi pelayanan publik uptd Terminal Purabaya-bungurasih	1. Untuk mengetahui tingkat inovasi penerapan <i>Smart Card</i> di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih Surabaya 2. Untuk menerapkan <i>Smart Card</i> dalam peningkatan	1. Inovasi produk layanan, Inovasi proses pelayanan. Inovasi metode pelayanan, Inovasi kebijakan, Inovasi sistem 2. <i>Tangibles, reliability,</i>	Analisis kualitatif	Hasilnya dari penelitian ini yakni kualitas pelayanan di Terminal Purabaya telah mengalami peningkatan yang baik dengan adanya beberapa inovasi pelayanan.	Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomor 1, Januari 2013

No	Nama Peneliti	Judul	Tujuan	Indikator	Teknik Analisis	Target Analisis	Sumber
3	Kevin muzammil, dewi junita koesoemawati Dan willy kriswardhana, 2019	Evaluasi standar pelayanan minimum dan tingkat Kepuasan penumpang di terminal angkutan umum Tawang alun jember	kualitas pelayanan di UPTD Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Untuk mengetahui kepuasan dan harapan dari pengguna jasa terhadap fasilitas dan pelayanan dengan melihat Kelengkapan fasilitas di terminal Tawang Alun berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015.	<i>responsiveness, assurance, empathy.</i> a. Pelayanan keselamatan b. Pelayanan keamanan c. Pelayanan kehandalan atau keteraturan d. Pelayanan kenyamanan e. Pelayanan kemudahan atau keterjangkauan f. Pelayanan kesetaraan	1. Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	Berdasarkan hasil analisis, tingkat pelayanan adalah sebesar 50,00% dimana Terminal Tawang Alun memenuhi 28 indikator dari total 56 indikator yang terdapat dalam Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015. Tingkat kepuasan dengan melihat unsur pelayanan di Terminal Tawang Alun bernilai 51,31 yang masuk dalam kategori nilai D (Tidak Baik).	REKAYASA SIPIL / Volume 13, No.2 – 2019, hal. 89-96, ISSN 1978 – 5658
4	Annisa azzahra handriati, sunaryo, vembri noor helia, 2015	Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Konsumen dengan menggunakan metode servperf-ipa-csi Studi kasus : terminal bus jombor sleman	Untuk memberikan gambaran kondisi Terminal bus yang ada sehingga dapat melakukan pengembangan dan meningkatkan Kualitas pelayanan terminal.	a. Pelayanan keselamatan b. Pelayanan keamanan c. Pelayanan kehandalan atau keteraturan d. Pelayanan kenyamanan e. Pelayanan kemudahan atau keterjangkauan f. Pelayanan	1. Metode Servperf 2. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 3. Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di terminal bus Jombor Sleman menunjukkan sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan. Hal tersebut berdasarkan perhitungan customer satisfaction index dengan hasil perhitungan 71% yang termasuk ke dalam kategori “ <i>poor</i> ”.	Teknoin Vol. 21 No. 4 Desember 2015: 178-190

No	Nama Peneliti	Judul	Tujuan	Indikator	Teknik Analisis	Target Analisis	Sumber
5	Rosidah, 2019	Analisis Prosedur Pelayanan Kendaraan Angkutan Umum Di Terminal Tipe A Rajabasa Kota Bandar Lampung	Untuk mengetahui dan menganalisis prosedur pelayanan kendaraan angkutan umum di terminal tipe A Rajabasa Kota Bandar Lampung	kesetaraan a. Pelayanan keselamatan b. Pelayanan keamanan c. Pelayanan kehandalan atau keteraturan d. Pelayanan kenyamanan e. Pelayanan kemudahan atau keterjangkauan f. Pelayanan kesetaraan	a. Analisis deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kesadaran antar pengguna jalan maupun terminal diharapkan meningkatkan pelayanan keselamatan salah satunya dengan perawatan kendaraan dan terminal.	Jurnal Sosial Dan Humanis Sains Vol. 04 No. 02 November 2019, hal. 98-104
6	Erick setiawan, 2020	Evaluasi kesesuaian terminal penumpang Berdasarkan kriteria lokasi dan standar pelayanan (studi kasus: terminal dara kota bima)	1. Untuk mengetahui kesesuaian Terminal Dara Kota Bima berdasarkan persyaratan teknis kriteria lokasi 2. Untuk mengetahui kesesuaian Terminal Dara Kota Bima berdasarkan Standar pelayanan	1. Letak terminal, kelas jalan, jarak antara terminal, luas lokasi, dan akses jalan. 2. Pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan atau keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan atau keterjangkauan,	a. Teknik analisis lokasi terminal b. Teknik analisis standar pelayanan terminal	a. Pada pelayanan keselamatan, terdapat 8 (delapan) indikator yang tidak sesuai dengan standar pelayanan b. Pada pelayanan keamanan semua indikator tidak sesuai dengan standar pelayanan c. Pada pelayanan kehandalan/keteraturan terdapat 1 (satu) indikator yang tidak sesuai standar pelayanan d. Pada pelayanan kenyamanan terdapat 5 (lima) indikator yang tidak sesuai dengan standar pelayanan e. Pada pelayanan kemudahan/keterjangkauan	Skripsi Jurusan Perencanaan wilayah dan Kota Universitas Muhammadiyah Mataram

No	Nama Peneliti	Judul	Tujuan	Indikator	Teknik Analisis	Target Analisis	Sumber
7	Ody wahyu prasetya utama, m. Zainul arifin, a. Wicaksono, 2014	Evaluasi kinerja terminal induk kota bekasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui kinerja teknis di Terminal Induk Kota Bekasi 2. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kinerja Terminal Induk Kota Bekasi 3. Untuk mengetahui saran perbaikan terkait permasalahan kinerja layanan terhadap pengguna jasa Terminal Induk Kota Bekasi 	<p>dan pelayanan kesetaraan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek tata ruang 2. Normatif 3. Fasilitas utama 4. Fasilitas penunjang 5. Volume kendaraan 6. Volume bus 7. Sirkulasi kendaraan dan parkir 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>, 2. <i>Internal Factor Evaluation (IFE)</i> 3. <i>Matriks External Factor Evaluation (EFE)</i> 4. Matriks SWOT 	<p>terdapat 5 (lima) indikator yang tidak sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>f. Pada pelayanan kesetaraan semua indikator tidak sesuai dengan standar pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dari analisis kinerja terminal didapatkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi tidak bekerja secara optimal. 2. Dari hasil analisis tingkat kepentingan (IPA) diperoleh data bahwa banyak dari penumpang maupun operator angkutan umum (sopir) yang merasa tidak puas akan pelayanan terminal terutama pada atribut tempat tunggu penumpang dan pelataran parkir kendaraan pengantar 3. Dalam upaya pengembangan dan mengantisipasi penyebab tidak berfungsinya Terminal Induk Kota Bekasi maka dapat dilakukan beberapa upaya yang diperoleh dari Matriks SWOT 	Jurnal Skripsi Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya

2.16 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Sumber: Penulis, 2022