

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Terminal**

Kemajuan suatu wilayah dapat dilihat dari perkembangan sistem transportasinya. Seiring dengan kemajuan zaman, intensitas aktivitas masyarakat juga semakin meningkat, terutama di Kota Pariaman yang membutuhkan sarana transportasi memadai. Salah satu bentuk prasarana tersebut adalah terminal penumpang yang dilengkapi dengan fasilitas yang layak dan memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal merupakan komponen penting dalam sistem transportasi yang berperan sebagai lokasi pemberhentian sementara bagi kendaraan umum untuk melaksanakan kegiatan menaikkan dan menurunkan penumpang. Dalam sistem transportasi, terminal memiliki peran strategis sebagai simpul jaringan (node) yang menjaga kelancaran arus pergerakan, mengurangi konflik lalu lintas, serta meningkatkan keselamatan dan efisiensi operasional angkutan umum. Contoh Terminal Tipe A dijelaskan pada Gambar 2.1.



**Gambar 2. 1** Terminal Tipe A

## 2.2 Fungsi Terminal

Terminal merupakan komponen strategis dalam sistem transportasi karena berfungsi sebagai simpul utama yang menghubungkan berbagai rute perjalanan dan mengatur aliran penumpang maupun kendaraan. Secara ilmiah, keberadaan terminal diperlukan untuk menjaga kelancaran pergerakan (flow), mengurangi konflik lalu lintas akibat aktivitas naik-turun penumpang di badan jalan, serta meningkatkan keselamatan dan efisiensi operasional angkutan umum. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Tipe dan kelas Terminal Penumpang menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tipe yang terdiri atas:

1. Terminal Penumpang tipe A adalah terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antarkota antar provinsi (AKAP), dan dipadukan dengan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
2. Terminal Penumpang tipe B adalah terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi dan dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan serta dapat dipadukan dengan Simpul moda lain.
3. Terminal Penumpang tipe C adalah merupakan Terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan perkotaan atau pedesaan serta dapat dipadukan dengan Simpul moda lain.

Dalam sistem transportasi, terminal memiliki fungsi utama sebagai berikut

1. Fungsi operasional – mengatur pergerakan kendaraan umum agar terjadwal, tertib, dan aman.
2. Fungsi pelayanan – menyediakan fasilitas yang dibutuhkan penumpang seperti ruang tunggu, toilet, informasi perjalanan, keamanan, dan kenyamanan.
3. Fungsi distribusi lalu lintas – mengurangi hambatan perjalanan dan konflik lalu lintas yang terjadi apabila aktivitas naik-turun penumpang dilakukan di badan jalan.

4. Fungsi konektivitas – sebagai titik integrasi antar moda (bus AKAP/AKDP, angkutan kota, ojek, dan moda lainnya).

### **2.3 Angkutan Penumpang**

Menurut keputusan Menteri perhubungan No.35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum adalah perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan kendaraan. Angkutan Penumpang adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain (Akbar & Wibisono, 2023). Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Tipe dan kelas Terminal Penumpang menurut peran pelayanannya, terminal Penumpang tipe A adalah terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antarkota antar provinsi, dan dipadukan dengan angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan. Terminal Tipe A Jati Pariaman adalah terminal dengan Tipe A yang di dalamnya melayani perjalanan baik itu Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP):

#### **A. Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) merupakan layanan transportasi yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya, melintasi beberapa kabupaten/kota serta lebih dari satu provinsi, menggunakan bus umum yang beroperasi pada trayek tertentu. Gambar 2.2 merupakan contoh Bus Angkutan AKAP yang beroperasi Terminal Tipe A Jati Pariaman :



**Gambar 2. 2** Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)

#### B. Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) merupakan layanan transportasi yang menghubungkan satu kota ke kota lainnya dalam satu provinsi, melintasi beberapa kabupaten/kota, dan menggunakan bus umum yang beroperasi pada trayek tertentu. Dengan demikian, AKDP dapat dipahami sebagai angkutan umum yang melayani perjalanan dari Kota Pariaman ke daerah lain di luar kota tersebut namun masih dalam satu wilayah provinsi. Di Kota Pariaman, layanan AKDP umumnya menggunakan bus berukuran sedang, yang lebih kecil dibandingkan bus yang digunakan untuk angkutan AKAP (Gambar 2.3).



**Gambar 2. 3** Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)

Seperti halnya angkutan AKAP, Terminal Tipe A Jati Pariaman juga menjadi pusat pelayanan bagi berbagai rute AKDP. Kondisi ini terlihat dari kinerja operasional angkutan AKDP yang beroperasi di Terminal Penumpang Tipe A Jati Pariaman.

## **2.4 Penyelenggaraan Terminal Penumpang**

Terminal berfungsi sebagai simpul transportasi yang mengatur pergerakan kendaraan umum serta menjadi tempat perpindahan penumpang. Penyelenggaraan ini bertujuan memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional angkutan umum yang terjadi di dalam terminal dapat berlangsung tertib, aman, nyaman, dan efisien. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, pada pasal 13 dijelaskan lokasi terminal penumpang tipe A terletak dalam jaringan trayek antarkota antar provinsi dan/atau angkutan lintas batas negara atau rencana pengembangan jaringan trayek antarkota antar provinsi dan/atau angkutan lintas batas negara. Pada Pasal 30 dijelaskan Pembangunan terminal untuk Terminal penumpang tipe A dilaksanakan oleh Menteri, Menteri dalam melaksanakan pembangunan Terminal penumpang mendelegasikan kewenangannya kepada Direktur Jenderal, untuk Terminal Penumpang tipe A yang berada di luar wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, Kepala Badan, untuk Terminal Penumpang tipe A yang berada di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Pada pasal 30 juga dijelaskan Pembangunan Terminal Penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Ketersediaan fasilitas terminal pada ayat (1) meliputi

1. Fasilitas Utama terminal penumpang adalah fasilitas yang wajib tersedia untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan kenyamanan pelayanan penumpang dalam operasional terminal. Fasilitas Utama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf a terdiri atas :
  - a. Jalur Keberangkatan;
  - b. Jalur Kedatangan;
  - c. Ruang tunggu Penumpang, pengantar, dan/atau penjemputan;
  - d. Tempat naik turun Penumpang;
  - e. Tempat Parkir Kendaraan;

- f. Fasilitas pengelola lingkungan hidup;
  - g. Perlengkapan jalan;
  - h. Media Informasi;
  - i. Kantor penyelenggara Terminal;
  - j. Loker penjualan tiket.
2. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan sarana tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, efisiensi penumpang, fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berupa :
- a. Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui;
  - b. Pos Kesehatan;
  - c. Fasilitas Kesehatan;
  - d. Fasilitas Peribadatan;
  - e. Pos Polisi;
  - f. Alat Pemadam kebakaran;
  - g. Fasilitas Umum.
3. Fasilitas Umum, merupakan seluruh fasilitas yang disediakan untuk kepentingan masyarakat umum, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi :
- a. Fasilitas Keamanan;
  - b. Media pengaduan gangguan keamanan;
  - c. Petugas keamanan.
4. Kehandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) c, yaitu:
- a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis;
  - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis;
  - c. Loker penjualan tiket;

- d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal;
  - e. Petugas operasional terminal.
5. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf d, yaitu:
- a. Ruang Tunggu;
  - b. Toilet;
  - c. Musholla/fasilitas peribadatan;
  - d. Ruang terbuka hijau;
  - e. Restoran/rumah makan;
  - f. Fasilitas dan petugas kebersihan;
  - g. Tempat istirahat awak kendaraan;
  - h. Area merokok;
  - i. Drainase;
  - j. Tempat yang bisa dijangkau internet;
  - k. Perpustakaan/ruang baca;
  - l. Pencahayaan ruangan.
6. Kemudahan/keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf e, yaitu:
- a. Letak jalur pemberangkatan;
  - b. Letak jalur kedatangan;
  - c. Informasi pelayanan;
  - d. Informasi rinci perihal angkutan umum;
  - e. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum;
  - f. Layanan penitipan barang;
  - g. Fasilitas pengisian baterai;
  - h. Tempat naik turun penumpang;
  - i. Parkir transportasi pribadi dan umum.
7. Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf e, yaitu:
- a. Fasilitas penyandang cacat (difabel);
  - b. Ruang ibu menyusui.

## 2.5 Standar Pelayanan Minimum

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan kebutuhan dasar warga negara, yakni kebutuhan fisiologis yang apabila tidak terpenuhi akan mengakibatkan warga negara hidup tidak layak atau bahkan bisa meninggal secara sia sia (Hendrawan 2014: 368). Penerapan SPM di terminal sangat penting karena, menjamin bahwa setiap pengguna transportasi umum mendapatkan layanan dasar layak — sebagai bagian dari hak publik atas transportasi, meningkatkan keamanan dan keselamatan penumpang serta kelancaran operasional angkutan, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan penggunaan moda umum, dan membantu pengelola terminal dalam perencanaan, evaluasi, dan pengembangan terminal sesuai kebutuhan nyata.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pada Pasal 3 sebagai berikut :

1. Standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan mencakup :
  - a. Pelayanan keselamatan;
  - b. Pelayanan keamanan;
  - c. Pelayanan kehandalan/eteraturan;
  - d. Pelayanan kenyamanan;
  - e. Pelayanan kemudahan;
  - f. Pelayanan kesetaraan.
2. Keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu:
  - a. Lajur pejalan kaki;
  - b. Fasilitas keselamatan jalan;
  - c. Jalur evakuasi;
  - d. Alat pemadam kebakaran;
  - e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan;
  - f. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum;
  - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum;

- h. Informasi perbaikan ringan kendaraan umum;
  - i. Informasi fasilitas keselamatan;
  - j. Informasi fasilitas kesehatan;
  - k. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.
3. Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf b, yaitu:
- a. Fasilitas keamanan;
  - b. Media pengaduan gangguan keamanan;
  - c. Petugas keamanan.
4. Keandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) c, yaitu:
- a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis;
  - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis;
  - c. Loket penjualan tiket;
  - d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal;
  - e. Petugas operasional terminal.
5. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf d, yaitu:
- a. Ruang tunggu;
  - b. Toilet;
  - c. Mushola/fasilitas peribadatan;
  - d. Ruang terbuka hijau;
  - e. Restoran/rumah makan;
  - f. Fasilitas dan petugas kebersihan;
  - g. Tempat istirahat awak kendaraan;
  - h. Area merokok;
  - i. Drainase;
  - j. Tempat yang bisa dijangkau internet;

- k. Perpustakaan/ruang baca;
  - l. Pencahayaan ruangan.
6. Kemudahan/keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf e, yaitu:
- a. Letak jalur pemberangkatan;
  - b. Letak jalur kedatangan;
  - c. Informasi pelayanan;
  - d. Informasi rinci perihal angkutan umum;
  - e. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum;
  - f. Layanan penitipan barang;
  - g. Fasilitas pengisian baterai;
  - h. Tempat naik turun penumpang;
  - i. Parkir transportasi pribadi dan umum.

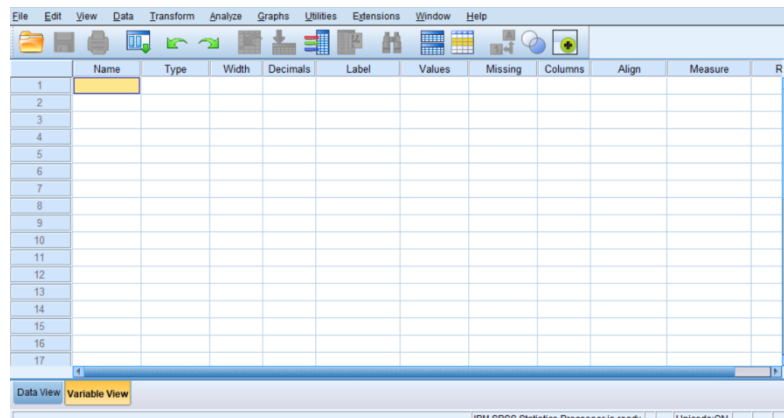
## **2.6 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan hasil yang diperoleh dari keterkaitan antara tingkat kepentingan harapan yang dimiliki dan tingkat kinerja yang dirasakan selama proses pemanfaatan suatu produk atau layanan (Apriliani et al., 2023). Kepuasan pengguna terminal penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses (Akbar & Wibisono, 2023). Keteraturan operasional juga penting, terutama terkait jadwal yang konsisten dan sistem antrian yang tertib. Kenyamanan fasilitas, termasuk kondisi ruang tunggu, toilet, dan kebersihan, turut mendukung kepuasan. Selain itu, aspek keamanan dan keselamatan, seperti pengawasan, penerangan, dan kesiapsiagaan terhadap risiko, menjadi faktor penentu. Aksesibilitas terminal, termasuk bagi penyandang disabilitas dan keterpaduan dengan moda transportasi lain serta berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Kendala seperti keterbatasan lahan, manajemen yang kurang profesional, dan kendala operasional menjadi tantangan dalam optimalisasi layanan dan kepuasan pengguna layanan (Simanjuntak & P., 2024).

## 2.7 SPSS (*Statistical Product and Service Solution*)

Pengunaan program aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) untuk olah statistik. Materi yang dibahas pada dasarnya sama seperti pada buku-buku SPSS yang telah terbit sebelumnya. Perbedaan dengan buku sejenisnya, diantaranya menggunakan versi terbaru, dikemas dengan bahasa sederhana dengan harapan mudah dipahami pengguna. Konsep dasar penyampaian materi disajikan secara singkat, jelas, dan disertai langkah penyelesaian yang disertai tampilan jendela atau kotak dialog dalam bentuk gambar sehingga memudahkan proses penguasa materi.

SPSS 25 digunakan untuk analisis data statistik sosial. Sesuai dengan namanya ialah *Statistik Package for the Social Sciences*. Pentingnya SPSS sebagai alat untuk membantu peneliti mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data dari angka menjadi sebuah kesimpulan kalimat. Penggunaan SPSS dalam penelitian berupa korelasi, hubungan, pengaruh dan dampak variabel terhadap variabel lainnya. Tampilan menu bar SPSS dijelaskan pada (Gambar 2.4).



**Gambar 2. 4** Tampilan menu Bar SPSS

Catatan:

- Data view adalah tempat untuk menginput data statistic.
- Variabel view adalah Tempat untuk menginput variable statistic.

## **2.8 Kinerja Terminal**

Kinerja terminal merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan transportasi darat. Terminal sebagai simpul transportasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat naik dan turun penumpang, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang harus memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan kebersihan. Pengukuran kinerja terminal dilakukan karena:

1. Kinerja pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan penumpang, sedangkan kinerja yang kurang optimal dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum.
2. Kepuasan penumpang merupakan indikator keberhasilan pelayanan terminal, karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa.
3. Hasil pengukuran kinerja dan kepuasan penumpang dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pengelolaan Terminal Tipe A Jati Pariaman agar pelayanan yang diberikan semakin optimal.

## **2.9 Penelitian Terdahulu**

Untuk memperkuat kerangka konseptual penelitian ini, penulis mengkaji berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kenyamanan, serta keamanan pada fasilitas dan layanan angkutan umum. Tinjauan ini bertujuan untuk mengidentifikasi temuan-temuan penting yang dapat menjadi dasar dalam menyusun variabel penelitian serta menentukan arah analisis yang tepat (Tabel 2.1).

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JUDUL</b>	<b>TUJUAN PENELITIAN</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
1	Vanesha N. M. Simanjuntak & Dira Ernawati (2025)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Masyarakat pada Terminal Tipe A Purabaya dengan Metode Service Quality	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan atribut pelayanan yang memiliki nilai kesenjangan (gap).	Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara kinerja layanan terminal dan harapan penumpang. Dari 10 atribut yang diuji, terdapat 9 atribut dengan nilai gap negatif, yang berarti pelayanan yang diterima belum memuaskan
2	Rona Ayudia Purnandika & Hana Septiana (2024)	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta	Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pengguna transportasi umum di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi literatur untuk menelaah berbagai penelitian terdahulu terkait kualitas layanan di sektor transportasi umum.	Rata-rata kepuasan penumpang: 3,55, rata-rata kepentingan: 3,87. Pelayanan Trans Padang cukup baik, namun 4 atribut harus ditingkatkan, termasuk kenyamanan halte, respons petugas, kesiapan layanan, dan fasilitas kesehatan seperti kotak P3K.
3	Wiranda Maria Pangalila, Freddy Jansen, & Samuel Y. R. Rompis (2018)	Analisis Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Malalayang Manado	Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja pelayanan Terminal Tipe A Malalayang Manado dan mengidentifikasi aspek fasilitas dan layanan yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan penumpang.	Secara umum, kinerja pelayanan Terminal Malalayang belum memenuhi standar optimal. Tingkat kepuasan penumpang dipengaruhi langsung oleh kondisi fasilitas dan kualitas pelayanan yang tersedia.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu (lanjutan)

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JUDUL</b>	<b>TUJUAN PENELITIAN</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
4	(Judiantono, 2022)	Optimalisasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau	Tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengoptimalkan Terminal Tipe A BRPS Kota Pekanbaru dari sisi peningkatan demand dan pelayanan terminal dengan standar pelayanan minimal terminal.	Terminal tipe A saat ini dalam sisi demand dan pelayanan masih belum memenuhi ekspektasi yang diinginkan sehingga terlihat belum optimal, berdasarkan SWOT, terminal tipe A BRPS berada di kuadran I yang mana strategi yang perlu dilakukan ialah agresif dengan memanfaatkan faktor kekuatan dan peluang pada terminal maka terminal tipe A BRPS Kota Pekanbaru perlu melakukan pengoptimalan dari sisi aspek pelayanan dan pendapatan.