

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan Umum

Angkutan memiliki definisi sebagai sarana untuk memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain guna membantu satu atau banyak orang, baik untuk menjangkau tempat yang dikehendaki atau untuk mengirim barang ke tempat lain. Sedangkan Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang dengan menggunakan kendaraan umum serta menggunakan sistem sewa atau bayar. Angkutan umum sendiri dibagi menjadi beberapa jenis, diantaranya ; Angkutan Jalan Raya (bus, taksi, angkot, dsb), Angkutan Rel, Angkutan Laut, dan Angkutan Udara.

Sesuai dengan namanya, angkutan umum ditujukan untuk massal atau banyak orang. Oleh karena itu perlu adanya beberapa kesamaan atau hal yang harus disamakan seperti rute dan asal tujuan yang sama. Hal ini dilakukan dengan pengumpulan penumpang di terminal keberangkatan dan terminal perhentian yang sudah ditetapkan. Angkutan umum memiliki rute dan jadwal yang tetap dan pelayanan angkutan umum dapat dikatakan baik apabila ada keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan, dengan kata lain harus ada sistem yang mengatur ketetapan tersebut. Disinilah peran pemerintah dibutuhkan agar pelayanan angkutan umum dapat berjalan dengan baik. **(Warpani, 1990)**

2.2 Terminal

Terminal merupakan prasarana dalam sistem transportasi yang bertujuan untuk melancarkan arus penumpang ataupun barang. Secara umum terminal berfungsi sebagai tempat untuk memuat dan menurunkan, baik orang ataupun barang, serta sebagai tempat pengendalian, pengawasan, dan pengoperasian lalu lintas. Terminal juga menjadi titik simpul dalam jaringan transportasi dan berperan penting dalam menentukan tingkat kinerja pelayanan umum untuk efisiensi kehidupan kota. **(Juknis LLAJ, 1995)**

2.2.1 Perundangan Yang Mengatur Terminal Penumpang

1. Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 tahun 2009, tentang Lalu lintas dan Angkutan.

3. Surat Keputusan Bersama Menhub Mendagri tentang Pedoman Umum Pembinaan Terminal Angkutan Jalan Raya Tahun 1980.

2.2.2 Fungsi Terminal

Menurut Juknis LLAJ, 1995, fungsi terminal terbagi menjadi :

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

2.2.3 Klasifikasi Terminal

1. Menurut Juknis LLAJ, 1995, jenis terminal dibagi berdasarkan jenis angkutan, sebagai berikut :
 - a. Terminal **Penumpang**, adalah prasarana transportasi jalan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.
 - b. **Terminal Barang**, adalah prasarana transportasi jalan untuk membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi.
2. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995, terminal terbagi menjadi beberapa tipe berdasarkan fungsi pelayanannya, antara lain :

A. *Terminal Tipe A*

Terminal tipe A berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), dan angkutan Lintas Batas Antar Negara, angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota, serta Angkutan Pedesaan. Berikut ini persyaratan lokasi terminal tipe A :

- a) Terletak di Ibukota Provinsi, Kotamadya atau Kabupaten dalam jaringan trayek Antar Kota Antar Provinsi dan/atau angkutan Lintas Batas Negara.
- b) Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIA.
- c) Jarak antara dua terminal tipe A sekurang-kurangnya 20 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau Sumatera dan 50 km di pulau lainnya. Luas lahan yang

tersedia sekurang-kurangnya 5 ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 ha di pulau lainnya.

- d) Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sekurang-kurangnya berjarak 100 meter di Pulau Jawa dan 50 meter di pulau lainnya.

B. Terminal Tipe B

Terminal tipe B berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota, serta Angkutan Pedesaan. Berikut ini persyaratan lokasi terminal tipe B :

- a) Terletak di Kotamadya atau Kabupaten dan dalam jaringan trayek angkutan kota dalam propinsi.
- b) Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIB.
- c) Jarak antara dua terminal penumpang Tipe B atau dengan terminal tipe A sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau lainnya.
- d) Tersedia luas lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha di pulau lainnya.
- e) Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sekurang-kurangnya berjarak 50 meter di Pulau Jawa dan 30 meter di pulau lainnya.

C. Terminal Tipe C

Terminal tipe C berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk Angkutan Pedesaan. Berikut ini persyaratan lokasi terminal tipe C :

- a) Terletak di dalam wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan..
- b) Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi IIIA.
- c) Tersedia lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan.
- d) Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

2.3 Lokasi Terminal Ditinjau dari Aspek Tata Ruang

Ditinjau dari sistem kota lokasi terminal dibagi menjadi 2 model, yaitu :

Model Central Terminating berada di tengah kota dan menguasai satu terminal terpadu yang melayani semua jenis angkutan yang beroperasi di kota tersebut. Model ini memiliki beberapa keuntungan, antara lain :

- Dekat dengan pusat aktivitas, sehingga berpotensi sebagai penarik dan pembangkit perjalanan.
- Mengurangi transfer, karena distribusi perjalanan ke seluruh bagian kota dilakukan langsung di terminal tersebut.
- Mudah dicapai oleh penumpang.

Sedangkan Model Nearside Terminating berada di tepi kota, dan dilakukan berdasarkan pertimbangan berikut ini :

- Masih ada lahan yang cukup luas, hal ini akan memberikan peluang yang besar bagi pengembangan terminal.
- Aktivitas kota tidak terlalu padat, dengan ini diharapkan pengembangan terminal tidak terlalu banyak menggosur tempat tinggal atau tempat aktivitas penduduk.
- Menghindari tumpang tindih perjalanan, artinya arus regional tidak perlu masuk ke dalam kota karena perjalanan dalam kota akan dilayani oleh angkutan kota. Hal ini akan mengurangi beban jaringan dalam kota.

2.4 Kinerja Terminal

Lokasi Terminal Gadang yang berada di Kecamatan Sukun berdekatan dengan pasar induk Gadang yang menjadi salah satu pusat perekonomian Kota Malang. Hal ini menjadi penyebab terjadinya kemacetan dan mengganggu aktivitas yang ada disana, baik aktivitas terminal maupun aktivitas perekonomian. Kekacauan itulah yang membuat pemerintah tergerak untuk merelokasi Terminal Gadang menjadi Terminal Hamid Rusdi.

Terminal Hamid Rusdi terletak di Kecamatan Kedungkandang, Kabupaten Malang. Akses jalan menuju lokasi terminal Hamid Rusdi dinilai cukup jauh dari jalan arteri kota Malang, Jl. Kolonel Sugino, sehingga banyak angkutan umum yang tidak memaksimalkan kinerja Terminal Hamid Rusdi. Dari beberapa survei terdahulu menunjukkan bahwa pengguna angkutan umum enggan untuk masuk ke Terminal Hamid Rusdi dan memilih *transit* di terminal bayangan di sekitar perempatan Gadang, yang merupakan eks Terminal Gadang.

2.5 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang dilakukan untuk mengukur kepuasan seseorang atas kinerja orang lain. Menurut Martinez, 2009, IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

Menurut Martila dan James dalam Supranto (1997), untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu barang atau jasa dapat menggunakan analisis tingkat kepentingan-kinerja atau *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pengguna barang atau jasa merasa puas terhadap kinerja penyedia barang atau jasa, dan seberapa besar penyedia memahami apa yang diinginkan pengguna terhadap jasa yang mereka sediakan.

Importance Performance Analysis merupakan suatu metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan. Analisis ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Penilaian terhadap kepentingan dan kinerja dapat diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert diperkenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932. Dalam skala Likert, variabel yang akan diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator dimana indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun beberapa item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dari setiap item instrumen berupa skala ukur dengan berbagai tingkatan, seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan

| Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | Bobot |
|---------------------|------------------|-------|
| Sangat Penting | Sangat Puas | 5 |
| Penting | Puas | 4 |
| Biasa / Netral | Biasa / Netral | 3 |
| Kurang Penting | Kurang Puas | 2 |
| Tidak Penting | Tidak Puas | 1 |

Sumber (Supranto, 2001)

Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan kinerja maka dihasilkan perhitungan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dengan skor kepentingan. Inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Dalam analisis ini digunakan 2 (dua) variabel yaitu variabel x untuk kinerja dan variabel y untuk kepentingan.

Rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots\dots(2-1)$$

Dimana :

- Tki = tingkat kesesuaian responden
- Xi = skor penilaian kerja
- Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

Diagram Kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan atas bagan yang terdiri dari 4 bagian dan dibatasi oleh 2 garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y).

Rumus yang digunakan untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

$$x = \frac{\Sigma X'}{n} \quad Y = \frac{\Sigma Y'}{n} \quad \dots\dots(2-2)$$

Dimana :

- X' = skor rata-rata tingkat kinerja
 Y' = skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = jumlah indikator

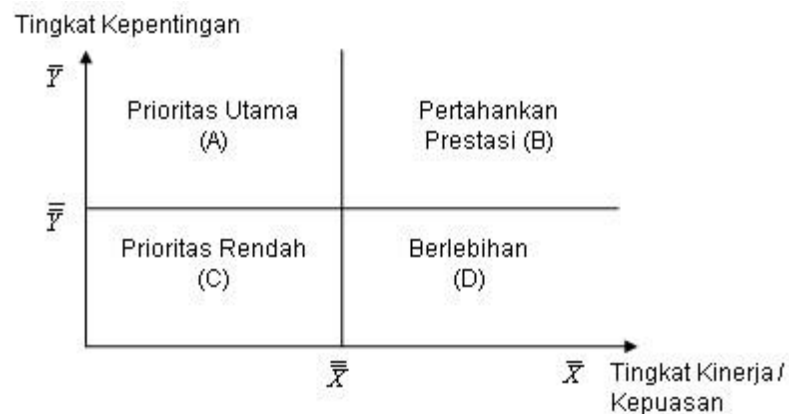
Rumus yang digunakan untuk menjabarkan diagram Kartesius adalah :

$$x = \frac{\sum X}{k} \quad Y = \frac{\sum Y}{k} \quad \dots\dots(2-3)$$

Dimana :

- X' = rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut
 Y' = rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut
 k = total atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Metode IPA menggabungkan faktor kepentingan dan tingkat kepuasan dalam bentuk grafik 2 dimensi dengan penjelasan yang mudah dipahami, dimana terdapat 4 kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance* seperti pada **Gambar 2.1**.



Gambar 2.1 Kuadran Importance Performance Analysis

Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing kuadran (Martilla & James, 1977) :

- Kuadran A (Prioritas Utama)
 Faktor dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor penting dan diharapkan oleh konsumen agar pihak manajemen mengalokasikan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kinerja yang belum memuaskan.

- **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**
Faktor dalam kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang kepuasan konsumen, sehingga pihak manajemen berkewajiban untuk mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- **Kuadran C (Prioritas Rendah)**
Faktor yang terletak dalam kuadran ini merupakan prioritas yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting, sehingga diharapkan pihak manajemen untuk tidak terlalu memikirkan atau memberikan perhatian lebih pada faktor tersebut.
- **Kuadran D (Berlebihan)**
Faktor di kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan perhatian dan sumber daya yang terkait dengan faktor tersebut ke faktor yang membutuhkan penanganan lebih atau kuadran yang membutuhkan.

2.6 Analisis SWOT (*Strenght-Weakness-Opportunities and Threats*)

Analisis SWOT adalah metode perencanaan yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strenght*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang ditujukan untuk menggambarkan kondisi yang sedang dihadapi oleh sebuah organisasi. Analisa SWOT dapat diaplikasikan dengan menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktor tersebut dimana penerapannya adalah bagaimana kekuatan (*strenght*) mampu mengambil keuntungan dari peluang (*opportunities*) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weakness*) yang dapat mencegah keuntungan dari peluang (*opportunities*) yang ada, dan bagaimana kekuatan (*strenght*) menghadapi ancaman (*threats*), serta bagaimana mengatasi kelemahan (*weakness*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata.

| | | |
|--------------------------------------|---------------|------------|
| | Helpful | Harmful |
| I n t e r n a l | Strengths | Weaknesses |
| E x t e r n a l | Opportunities | Threats |

Gambar 2.2 Analisis SWOT

Matriks SWOT adalah alat pencocokan yang penting guna membantu para manajer mengembangkan empat jenis strategi, antara lain :

- Strategi SO (kekuatan-peluang), memanfaatkan kekuatan internal untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal. Ini adalah posisi yang sangat baik, dimana semua manajer menginginkan perusahaan atau organisasinya berada dalam posisi dimana kekuatan internal dapat dimaksimalkan untuk mendapatkan keuntungan dan mengarahkan perusahaannya ke kondisi yang memungkinkan untuk menerapkan strategi SO.
- Strategi WO (kelemahan-peluang), bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan mengambil kekuatan eksternal. Terkadang sebuah perusahaan memiliki kesempatan yang bagus tetapi tidak bisa memanfaatkan kesempatan tersebut dikarenakan kelemahan internal yang ada.
- Strategi ST (kekuatan-ancaman), menggunakan kekuatan perusahaan untuk menghindari atau mengurangi pengaruh dari ancaman eksternal. Hal ini tidak berarti bahwa perusahaan yang bagus harus selalu menghadapi ancaman dari lingkungan eksternal.
- Strategi WT (kelemahan-ancaman), adalah strategi untuk mengurangi kelemahan internal dan menghindari ancaman dari lingkup eksternal. Strategi ini merupakan strategi pertahanan untuk sebuah perusahaan, karena perusahaan yang memiliki kelemahan internal dan menghadapi berbagai ancaman eksternal benar-benar sudah dalam kondisi yang berbahaya.

Berikut ini adalah langkah-langkah membentuk Matriks SWOT :

1. Tentukan daftar peluang eksternal utama perusahaan.
2. Tentukan daftar ancaman eksternal utama perusahaan.
3. Tentukan daftar kekuatan internal utama perusahaan.
4. Tentukan daftar kelemahan internal utama perusahaan.
5. Cocokkan kekuatan internal dengan peluang eksternal, dan tuliskan hasil pada Strategi SO dalam kolom yang ditentukan.
6. Cocokkan kelemahan internal dengan peluang eksternal, dan tuliskan hasil Strategi WO dalam kolom yang ditentukan.

7. Cocokkan kekuatan internal dengan ancaman eksternal, dan tuliskan hasil Strategi ST dalam kolom yang ditentukan.
8. Cocokkan kelemahan internal dengan ancaman eksternal, dan tuliskan hasil Strategi WT dalam kolom yang ditentukan.

| | | |
|---|--|---|
| <u>Faktor-Faktor Internal</u> | (S) Strengths (Kekuatan) | (W) Weaknesses (Kelemahan) |
| <u>Faktor-Faktor Eksternal</u> | | |
| (O) Opportunities (Kesempatan) | Strategi SO: memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya inilah yang kami bahasakan strategi agresif positif yaitu | Strategi WO: strategi yang ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. |
| (T) Threats (Ancaman) | Strategi ST: strategi yang ditetapkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki organisasi untuk mengatasi ancaman. | Strategi TW: strategi yang ditetapkan berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. |

Gambar 2.3 Matriks SWOT