

BAB II TINJAUAN TEORI

Proses perancangan fasilitas publik pada umumnya terkait dengan teori, standar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada bab ini akan menjelaskan mengenai norma perancangan, yang terkandung dalam sub – sub bab berikut.

2.1 Pengertian Terminal

Menurut kamus tata ruang pengertian terminal merupakan prasarana transportasi tempat kendaraan umum berpangkal, tempat penumpang atau barang naik turun atau pindah kendaraan. Namun dari beberapa sumber buku menyebutkan mengenai beberapa pengertian tentang terminal diantaranya yaitu :

1. Menurut Morlok dalam bukunya “Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi” menyebutkan bahwa terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi.
2. Dalam bukunya “Merencanakan Sistem Perangkutan”, Suwardjoko Warpani menyatakan bahwa terminal memiliki 4 (empat) fungsi pokok yaitu :
 - Menyediakan akses ke kendaraan yang bergerak pada jalur khusus
 - Menyediakan tempat dan kemudahan perpindahan/pergantian moda angkutan dari kendaraan yang bergerak pada jalur khusus ke moda angkutan lain
 - Menyediakan sarana simpul lalu lintas, tempat konsolidasi lalu lintas
 - Menyediakan tempat untuk menyimpan kendaraan

Ukuran terminal sangat beragam, dari yang sangat luas menyediakan berbagai macam sarana seperti toko, rumah makan, bank, tempat menukar mata uang, imigrasi, bea cukai dan penginapan sampai yang sangat sederhana yang hanya berupa tempat konsolidasi lalu lintas. Terminal selalu berkaitan erat dengan angkutan umum, baik penumpang maupun barang, karena terminal adalah juga tempat perpindahan moda angkutan, maka pada umumnya sebuah terminal adalah gabungan dari dua atau lebih moda angkutan.

3. Menurut Ditjen Perhubungan Darat dan Ditjen Bina Marga (1981) bahwa pengertian terminal secara umum adalah sebagai berikut :
 - Terminal adalah prasarana angkutan penumpang, tempat kendaraan umum untuk mengambil dan menurunkan penumpang tempat pertukaran jenis angkutan yang terjadi sebagai akibat tuntutan efisiensi perangkutan
 - Terminal adalah tempat pengendalian, pengawasan serta pengaturan sistem perizinan arus angkutan penumpang dan barang
 - Terminal adalah prasarana angkutan dan merupakan bagian dari sistem jaringan jalan raya untuk melancarkan arus angkutan penumpang dan barang.
 - Terminal adalah unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan wilayah dan kota.
4. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan, menyatakan bahwa terminal terdiri dari 2 (dua) yaitu terminal penumpang dan terminal barang dengan pengertian adalah sebagai berikut :
 - Terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.
 - Terminal barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan atau antar moda transportasi.

Dari beberapa pengertian terminal diatas maka dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan bahwa terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan/atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi jalan.

Fungsi Terminal angkutan jalan dapat ditinjau dari 3 unsur yakni :

- Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan suatu moda atau kendaraan ke moda atau

kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi

- Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan menghindari dari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum
- Fungsi terminal bagi operator/pengusaha adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan

Secara umum fungsi terminal antara lain adalah (Morlok 1978, 249) :

- Sebagai tempat memuat penumpang dan/atau barang dari waktu tiba sampai waktu berangkat
- Sebagai tempat perpindahan moda, dari satu moda angkutan ke moda angkutan lainnya
- Sebagai tempat menunggu bagi penumpang yang baru turun dari satu moda dan menunggu kedatangan moda yang lain.
- Sebagai tempat pelayanan okumentasi, seperti pemesanan dan pembelian tiket
- Sebagai tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan
- Sebagai penunjang kelancaran sistem transportasi

Berdasarkan fungsi terminal di atas maka didapat komponen-komponen yang harus ada di terminal regional, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel II.1
Komponen Terminal Regional

No.	Fungsi Terminal	Komponen Terminal
1.	Sebagai tempat memuat/menurunkan penumpang dari waktu tiba sampai waktu berangkat	• Jalur kedatangan
		• Pelataran kedatangan
		• Jalur antrian kendaraan
		• Pelataran keberangkatan
		• Jalur keberangkatan
		• Tempat parkir kendaraan pribadi dan taksi
2.	Sebagai tempat perpindahan moda	• Jalur kedatangan
		• Pelataran kedatangan
		• Jalur antrian kendaraan
		• Pelataran keberangkatan
		• Jalur keberangkatan
		• Tempat parkir kendaraan pribadi dan taksi
3.	Sebagai tempat menunggu dan tempat berkumpul penumpang yang akan melakukan perjalanan	• Ruang tunggu
		• Ruang informasi
		• Tempat penitipan barang
4.	Sebagai tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan	• Kantor pemberangkatan
		• Loker pembelian/pemesanan tiket
		• Kantor pengawas
5.	Sebagai tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan	• Ruang istirahat awak kendaraan
		• Tempat parkir istirahat kendaraan umum
		• Bengkel dan tempat perawatan kendaraan
6.	Sebagai penunjang kelancaran sistem transportasi	• Pos pengawas
		• Pos keamanan
		• Menara pengawas
		• Toko, kios dan kantin
		• Kamar kecil/toilet
		• Masjid dan Mushalla
		• Ruang kesehatan
		• Jalur pedestrian
• Tempat parkir kendaraan pribadi dan taksi		

Sumber : De Chiara 1973, Harris 1998, Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi, Shirvani 1985, Time Saver 1966

Dalam studi ini hanya mengkaji mengenai terminal penumpang maka terminal penumpang tersebut dilihat dari tipe dan fungsinya terdiri dari beberapa tipe yaitu terminal penumpang tipe A, terminal penumpang tipe B, dan terminal penumpang tipe C dimana fungsi dari beberapa tipe terminal penumpang tersebut yang tertuang dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan adalah sebagai berikut :

- Terminal Penumpang Tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lalu lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.

- Terminal Penumpang Tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
- Terminal Penumpang Tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

Dalam penulisan tugas akhir ini hanya mengkaji terminal penumpang tipe A, maka untuk itu dalam bab ini dirasa sangat perlu untuk memaparkan beberapa persyaratan untuk penetapan lokasi terminal yang digunakan juga untuk mengevaluasi kinerja terminal penumpang tipe A tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi terminal diantaranya yaitu :

- a. Aksesibilitas adalah tingkat pencapaian kemudahan yang dapat dinyatakan dengan jarak, waktu dan biaya angkutan
- b. Struktur wilayah, dimaksudkan untuk mencapai efisiensi maupun efektifitas pelayanan terminal terhadap elemen-elemen perkotaan yang mempunyai fungsi pelayanan primer dan sekunder
- c. Lalu lintas, terminal adalah merupakan pembangkit lalu lintas, oleh karena itu penentuan lokasi terminal harus tidak lebih menimbulkan dampak lalu lintas
- d. Biaya; penentuan lokasi terminal perlu memperhatikan biaya yang dikeluarkan oleh pemakai jasa, oleh sebab itu faktor biaya ini harus dipertimbangkan agar penggunaan kendaraan umum dapat diselenggarakan secara cepat, aman dan murah.

Untuk lebih jelasnya mengenai perbedaan dari 3 tipe terminal diatas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel II.2
Tipologi Terminal

Ketentuan	Tipe A	Tipe B	Tipe C
Fungsi Terminal	Melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota, antar provinsi, dan/atau lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan	Melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan	Melayani angkutan pedesaan
Fasilitas Terminal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jalur pemberangkatan dan kedatangan ▪ Tempat parkir ▪ Kantor Terminal ▪ Tempat tunggu ▪ Menara pengawas ▪ Locket penjualan karcis ▪ Rambu-rambu dan papan-papan informasi ▪ Peralatan parkir pengantar atau taksi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jalur pemberangkatan dan kedatangan ▪ Tempat parkir ▪ Kantor Terminal ▪ Tempat tunggu ▪ Menara pengawas ▪ Locket penjualan karcis ▪ Rambu-rambu dan papan-papan informasi ▪ Peralatan parkir pengantar atau taksi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jalur pemberangkatan dan kedatangan ▪ Kantor Terminal ▪ Tempat tunggu ▪ Locket penjualan karcis ▪ Rambu-rambu dan papan-papan informasi
Lokasi Terminal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terletak Dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan atau angkutan lintas batas negara ▪ Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIA ▪ Jarak antar dua terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 20 km di Pulau Jawa dan 30 km di luar Pulau Jawa ▪ Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 ha untuk pulau-pulau lainnya ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam propinsi ▪ Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIB ▪ Jarak antar dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa, dan 30 km di pulau lainnya ▪ Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 3 ha di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha di pulau lainnya ▪ Mempunyai akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal, sekurang-kurangnya berjarak 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terletak di dalam wilayah kabupaten/kota dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan/perkotaan ▪ Terletak pada jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIC dan paling tinggi IIIA ▪ Luas lahan yang tersedia sesuai dengan permintaan angkutan ▪ Mempunyai akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal sesuai dengan kebutuhan
Instansi Penetapan Lokasi Terminal	Dirjen Perhubungan Darat setelah mendengar pendapat Gubernur dan Kepala Kanwil setempat	Gubernur setelah mendengar pendapat dan Kepala Kanwil Dephub dan mendapat persetujuan Dirjen	Bupati setelah mendengar pendapat dari Kepala Kanwil Dephub dan mendapat persetujuan dari Gubernur

Sumber : Kepmenhub KM No. 31 Tahun 1995

Penentuan lokasi terminal harus memperhatikan persyaratan-persyaratan berikut ini :

- a. Rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari rencana umum jaringan transportasi jalan
- b. Rencana tata ruang wilayah, rencana detail dan rencana teknik ruang kota
- c. Kepadatan lalu lintas dan kapasitas jalan disekitar terminal
- d. Keterpaduan moda transportasi baik infrastruktur maupun antar moda
- e. Kondisi topografi lokasi terminal
- f. Kelestarian lingkungan

Selain persyaratan tersebut diatas, berdasarkan Kepmenhub KM No. 31 Tahun 1995 dalam pembangunan terminal tipe A perlu memperhatikan syarat-syarat berikut ini :

- a. Terletak dalam jaringan trayek antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lalu 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
- d. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 Ha di pulau lainnya
- e. 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

Berdasarkan surat keputusan bersama tiga menteri, terdapat dua sudut pandang mengenai klasifikasi terminal penumpang:

- a. Klasifikasi Penumpang

Berdasarkan peranannya dibedakan atas :

- Terminal Primer, yaitu terminal yang berfungsi untuk melayani arus angkutan primer dalam skala kota atau lokal
- Terminal Sekunder, yaitu terminal yang berfungsi untuk melayani angkutan sekunder dalam skala kota atau lokal

b. Klasifikasi Terminal

Berdasarkan fungsi dibedakan atas :

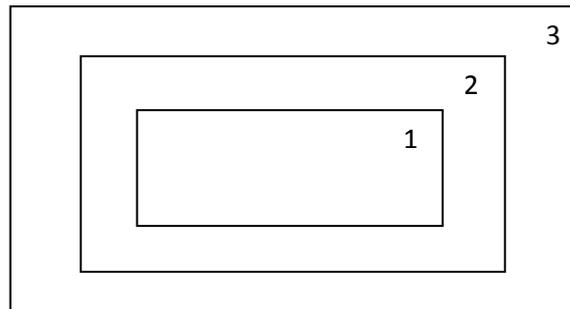
- Terminal Utama, yaitu terminal yang berfungsi untuk melayani arus angkutan jarak jauh dengan volume tinggi. Terminal ini biasanya menampung 50 – 100 kendaraan/jam dengan luas kebutuhan ruang ± 10 Ha.
- Terminal Madya, yaitu terminal yang berfungsi untuk melayani angkutan jarak sedang dengan volume sedang. Terminal ini akan menampung 25 – 50 kendaraan/jam dengan luas kebutuhan ruang ± 5 Ha.
- Terminal Cadangan, yaitu terminal yang berfungsi untuk melayani angkutan penumpang jarak pendek dengan volume kecil. Terminal ini biasanya menampung kurang dari 25 kendaraan/jam dengan luas kebutuhan ruang $\pm 2,5$ Ha.

Luas ruang diatas akan dimanfaatkan sesuai dengan bagian-bagian yang harus ada dalam sebuah terminal, yang mencakupi sebagai berikut antara lain :

1. Daerah manfaat terminal, yaitu suatu daerah yang diperuntukkan bagi kegiatan utama terminal berupa naiknya penumpang dan pelataran parkir kendaraan angkutan
2. Daerah milik terminal, yaitu daerah yang berada di luar daerah manfaat terminal dan diperuntukkan bagi melangsungkan kegiatan penunjang terminal seperti : perkantoran, kios-kios, restoran, taman, WC dan lainnya.
3. Daerah pengawasan terminal, yaitu suatu daerah diluar daerah milik terminal yang secara status tidak dimiliki terminal, tetapi peruntukan dan penggunaannya selalu diawasi agar tidak mengganggu kegiatan terminal serta lalu lintas secara keseluruhan.

Secara diagram pembagian struktur ruang tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 2.1
Pembagian Struktur Ruang Terminal



Keterangan :

1. Daerah Manfaat Terminal
2. Daerah Milik Terminal
3. Daerah Pengawasan Terminal

Sumber : SKB 3 Menteri

2.2 Kapasitas dan Konsep Tingkat Pelayanan

Pada dasarnya terdapat dua konsep dalam kapasitas terminal, dimana kapasitas merupakan ukuran dari volume yang melalui terminal (atau sebagian dari terminal). Konsep pertama yaitu kemungkinan arus lalu lintas maksimum yang melalui terminal dapat terjadi, selalu harus terdapat suatu satuan lalu lintas yang menunggu untuk memasuki tempat pelayanan segera mungkin sesudah tempat itu tersedia. Kondisi ini jarang dicapai untuk periode yang panjang, sebagian disebabkan karena arus transport biasanya mempunyai jam puncak (*peak hour*).

Konsep kedua dari kapasitas yaitu volume maksimum yang masih dapat ditampung dengan waktu menunggu atau kelambatan yang masih dapat diterima. Biasanya berdasarkan waktu rata-rata di dalam sistem, tetapi terkadang juga dapat berdasarkan distribusi waktu. Apabila lalu lintas semakin memuncak atau padat pada bagian yang pendek dari keseluruhan periode di mana volume diukur, kelambatan akan semakin meningkat. Untuk masing-masing satuan lalu lintas waktu total adalah jumlah dari waktu kelambatan dan waktu untuk pelayanan.

2.3 Aktivitas di Terminal

Penyediaan fasilitas publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia dan alat bantu yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. selain melayani manusia, terminal juga melayani kendaraan, yang merupakan alat bantu transportasi. Untuk itu terminal tidak hanya memperhatikan kebutuhan penggunanya saja, tapi juga harus mempertimbangkan kebutuhan kendaraan/jenis angkutan yang dilayani, sehingga keberadaannya dapat memenuhi fungsi terminal itu sendiri. Kondisi ini memunculkan aktivitas yang bersifat mekanistik, dimana terdapat aktivitas yang harus dilakukan secara berurutan dan teratur untuk mewujudkan sistem transportasi yang efisien, aman dan dapat membentuk aliran sirkulasi yang terpadu.

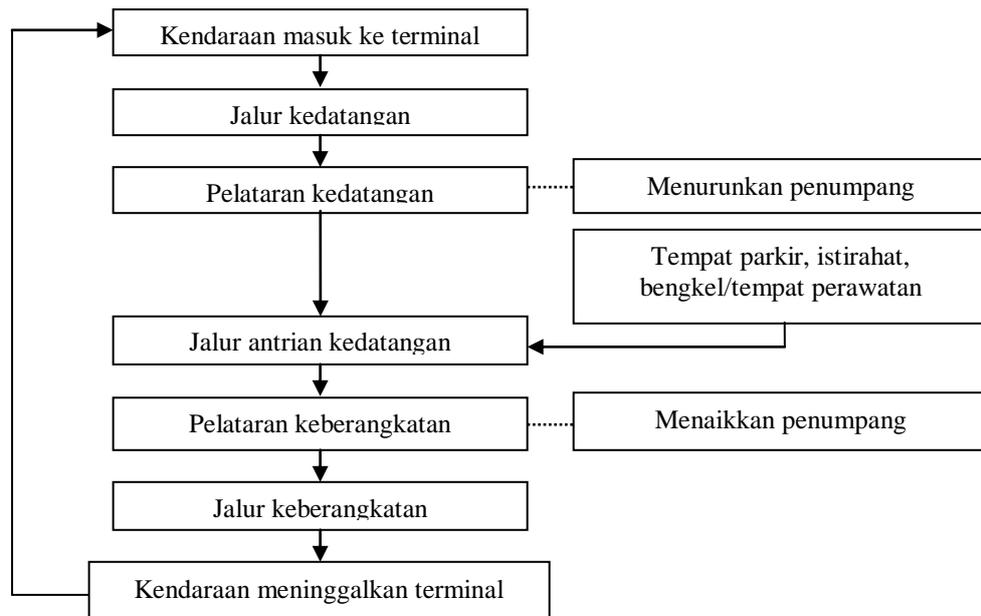
Secara umum aktivitas di terminal dapat dikelompokkan ke dalam dua zona, yaitu zona sirkulasi dan zona penunjang. Pengelompokkan ini dilakukan untuk memberikan kelancaran dan efisiensi pergerakan bagi kendaraan, yang secara tidak langsung bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Masing-masing zona memiliki fungsi tersendiri, yaitu :

- Zona sirkulasi angkutan dalam kota dan antarkota berfungsi sebagai :
 1. Tempat memuat penumpang dan/atau barang dari waktu tiba sampai waktu berangkat
 2. Tempat perpindahan moda, dari satu moda angkutan ke moda angkutan lainnya
 3. Tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan
- Zona penunjang berfungsi sebagai :
 1. Tempat menunggu bagi penumpang yang baru turun dari satu moda dan menunggu kedatangan moda yang lain.
 2. Tempat pelayanan dokumentasi, seperti pemesanan dan pembelian tiket
 3. Tempat istirahat
 4. Penunjang kelancaran sistem transportasi

Aktivitas yang bersifat mekanistik muncul di zona sirkulasi kendaraan. Secara umum aktivitas yang dijalani oleh kendaraan ketika berada di terminal dapat dilihat pada Gambar.

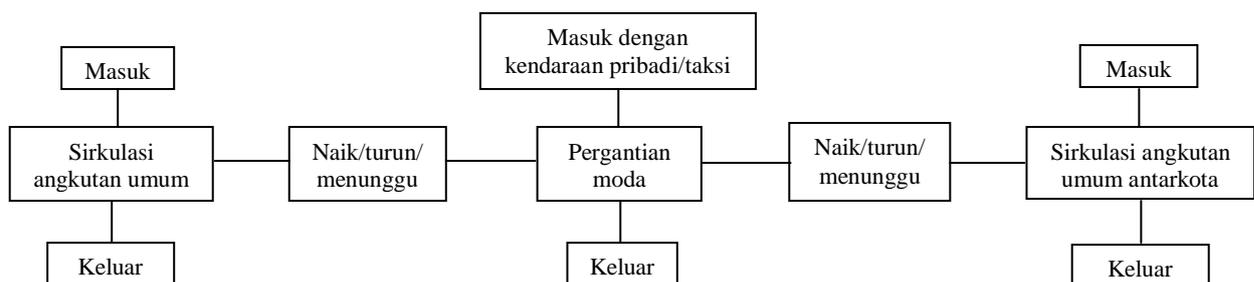
Gambar 2.2
Aktivitas Kendaraan Di Terminal



Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2002

Sifat mekanistik pada aktivitas sirkulasi secara tidak langsung mempengaruhi pola pergerakan dan aktivitas calon penumpang di terminal, yang secara umum digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.3
Bagan Aktivitas Calon Penumpang Di Terminal



Hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran aktivitas terminal dan perlu diperhatikan dalam penataannya antara lain adalah :

- Kejelasan pencapaian dari lingkungan sekitar lahan perencanaan menuju bangunan terminal dan sebaliknya
- Kejelasan sirkulasi penumpang di dalam terminal, terutama saat pergantian moda dan mencari kendaraan yang dibutuhkan.

- Kejelasan sirkulasi kendaraan. Semua kendaraan yang masuk dapat membaca alur geraknya dan pengguna tidak kehilangan arah.
- Kejelasan aktivitas masing-masing pengguna terminal dan penataan ruang sesuai dengan kebutuhan.

2.4 Komponen Penataan Terminal

Unsur-unsur penataan kota, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Shirvani (1985) terdiri atas :

1. Tata guna lahan
2. Bentuk dan masa bangunan
3. Sistem sirkulasi dan parkir
4. Ruang terbuka
5. Aktivitas penunjang
6. Tata informasi
7. Preservasi

Komponen penataan terminal didasarkan pada beberapa unsur fisik tersebut, yaitu tata guna lahan (konsep zoning), tata masa, sistem sirkulasi dan parkir, ruang terbuka, aktivitas penunjang dan tata informasi.

2.5 Penataan Terminal berdasarkan Kebutuhan Manusia

Keberadaan lingkungan binaan untuk melayani kebutuhan manusia (*human needs*) memerlukan arahan penataan sesuai dengan kebutuhan. Peran penataan lingkungan binaan antara lain adalah (Moleski dalam Preiser 1978, 112):

1. Penataan lingkungan binaan bisa berperan sebagai tujuan dalam pemenuhan kebutuhan manusia
2. Penataan lingkungan binaan bisa berperan sebagai pendorong yang dapat mengarahkan pola tingkah laku manusia
3. Penataan lingkungan binaan bisa berperan sebagai pengatur, yang dapat memunculkan terbentuknya pola tingkah laku tertentu dan menghilangkan/menghambat terbentuknya pola tingkah laku yang tidak diinginkan.

4. Penataan lingkungan binaan bisa berperan sebagai pendorong bagi keberlangsungan suatu aktivitas

Fungsi penataan lingkungan binaan antara lain adalah (Moleski dalam Preiser 1978, 112 – 113) :

1. Mengatur elemen-elemen fisik yang dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan manusia, seperti cahaya, panas, suara, aroma dan lain-lain.
2. Menyediakan dan mengatur fasilitas fisik untuk membantu terbentuknya pola aktivitas tertentu dan menghalangi terbentuknya aktivitas yang tidak diinginkan. Variabel dari fungsi ini adalah hubungan spasial antar kawasan, penataan kawasan dan komponen yang harus disediakan di dalam kawasan tersebut.
3. Mendorong terbentuknya kondisi lingkungan yang sesuai untuk memuaskan pengguna melalui pemenuhan kebutuhan fungsional dan estetika.

Abraham Maslow (1954, dalam Lang 1994, 211 – 213) mengidentifikasi lima kebutuhan dasar manusia :

1. Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan fisiologis manusia ini terdiri atas beberapa tingkatan, yaitu :

- Bertahan hidup
 - Kesehatan
 - Pengembangan
 - Kenyamanan
2. Kebutuhan keamanan dan keselamatan
 3. Kebutuhan bersosialisasi
 4. Kebutuhan penghargaan diri
 5. Kebutuhan pembuktian diri

Dalam penyusunan kajian tingkat pelayanan terminal leuwipanjang sebagai salah satu terminal regional di Kota Bandung berdasarkan peraturan dan persepsi masyarakat dibatasi pada kebutuhan keamanan dan keselamatan, kebersihan dan kesehatan serta kenyamanan. Ketiga jenis kebutuhan ini

ditetapkan sebagai aspek kualitas terminal yang akan digunakan dalam identifikasi persepsi masyarakat dalam studi ini.

2.5.1 Keamanan dan Keselamatan

Ada 2 tipe kebutuhan keamanan dan keselamatan yang harus dipertimbangkan dalam perancangan suatu kawasan, yaitu (Lang 1994, 234) :

- Fisiologis ; bebas dari ancaman langsung. Dalam hal ini manusia harus aman dari ancaman binatang buas, bencana alam, pola dan bahan bangunan, tindak kriminal dan kecelakaan.
- Psikologis ; berhubungan dengan *sense of place* , baik secara geografi maupun lingkungan sosial, dimana manusia harus terhindar dari segala sesuatu yang tidak diinginkan, mampu mengenali lingkungannya dan tidak merasa takut ketika berada di lingkungan lain.

Dalam kaitannya dengan keamanan dan keselamatan, perancangan kawasan tidak langsung mengatasi permasalahannya namun hanya mengatasi gejala saja. Perancangan kawasan bisa menghasilkan lingkungan dengan tingkat keamanan dan keselamatan tertentu, tapi tidak bisa mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan penyimpangan sifat dan tingkah laku manusia (Lang 1994, 235)

Keselamatan secara fisik seringkali dipengaruhi dan diganggu oleh empat faktor bahaya sebagai berikut :

1. Polusi dan bahaya penyakit, diatasi dengan penyediaan sanitasi yang baik dan penyediaan fasilitas kesehatan
2. Bencana alam, diatasi dengan kemajuan teknologi dalam perancangan
3. Bahaya dari lingkungan terbangun dan penggunaan mesin, diatasi dengan penggunaan bahan bangunan yang aman dan ramah lingkungan, penataan jalan dan persimpangan yang aman, dan lain-lain.
4. Penyimpangan tingkah laku di dalam lingkungan, diatasi dengan merancang fasilitas keamanan di tempat umum

Keselamatan di terminal dipengaruhi dan diganggu oleh faktor 3 dan keamanan di terminal dipengaruhi oleh faktor 4, dimana ketidakmampuan untuk

mengatasi gangguan dari salah satu faktor tersebut akan menimbulkan perasaan tidak aman secara psikologis.

Jaminan keamanan dan keselamatan di terminal merupakan unsur sangat penting, dimana terminal merupakan tempat yang rawan akan tindakan kejahatan dan kecelakaan. Aspek keamanan dan keselamatan bisa diwujudkan dengan pengamanan dari kecelakaan dan pengamanan dari tindak kejahatan (Lang 1995, 238). Kedua faktor ini dijadikan sebagai indikator kewananan dan keselamatan di terminal, sebagai berikut :

1. Pengamanan dari kecelakaan (keselamatan)

Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam perancangan untuk menciptakan keselamatan dan keamanan adalah pemisahan antara aktivitas-aktivitas yang tidak sesuai (Lang 1994, 238). Hal ini berhubungan dengan pengaturan letak komponen-komponen terminal. Hal lain yang harus diperhatikan untuk menghindari terjadinya kecelakaan di terminal adalah dengan menyediakan lampu-lampu penerangan yang cukup dan pengadaan papan peringatan ditempat yang rawan kecelakaan

2. Pengamanan dari tindak kejahatan (keamanan)

Pengamanan dari kemungkinan terjadinya tindak kejahatan dapat dilakukan dengan penempatan pos keamanan, ketampakan dan pengadaan papan peringatan bagi pengguna terminal agar lebih waspada.

2.5.2 Kebersihan dan Kesehatan

Faktor kesehatan dalam penataan terminal juga mengandung unsur kebersihan. Untuk itu dalam mengkaji tingkat pelayanan terminal regional Leuwipanjang ini faktor kebersihan dan kesehatan dilihat dari indikator berikut :

- a. Pengelolaan sampah

Berkaitan dengan perencanaan kebersihan, perancangan kota membahas tentang perencanaan sistem pengelolaan sampah (Lang 1994, 220). Komponen pengelolaan sampah yang harus ada di tempat umum antara lain adalah bak sampah, tempat pembuangan sampah

sementara dan petugas kebersihan. Ketersediaan tempat sampah di tempat-tempat yang strategis dan mudah dikenali mempengaruhi tingkat kebersihan suatu kawasan (Effendi 1998, 5-13)

b. Sanitasi

Sanitasi terkait dengan ketersediaan air bersih, saluran drainase dan pengolahan air kotor. Pengolahan limbah yang efektif adalah yang mampu mengolah limbah dan mengembalikannya ke alam dengan aman, dalam arti tidak menimbulkan efek buruk pada kesehatan, tidak menimbulkan bau dan tidak mengganggu estetika (Harris 1998, 720-2)

c. Penyediaan fasilitas kesehatan

Terminal sebagai ruang publik memiliki resiko kecelakaan yang cukup tinggi. Fasilitas kesehatan merupakan unsur penting yang harus tersedia sebagai alat pertolongan pertama pada kecelakaan. Fasilitas kesehatan di terminal biasanya berupa pengadaan ruang kesehatan.

d. Penyediaan sarana pelindung dari polusi udara

Terminal sebagai tempat berkumpulnya kendaraan tergolong sebagai lokasi dengan tingkat polusi udara yang tinggi. Untuk menghindari dampak kesehatan yang mungkin ditimbulkan, diperlukan suatu sarana pelindung yang setidaknya dapat mengurangi tingkat polusi udara di lingkungan terminal. Sarana pelindung dari polusi udara yang alami dan cukup efektif adalah ruang terbuka hijau, karena memiliki kemampuan menyerap partikel-partikel polutan (Baruch 1998, 321), De Chiara (1997, 125) juga menyatakan bahwa kehadiran tanaman dapat mengendalikan polusi udara melalui penghalangan, pengarahan, pembiasan dan penyerapan. Kemampuan untuk menyerap polutan pada tanaman sangat bervariasi, dimana pepohonan memiliki tingkat penyerapan yang paling tinggi. Jarak penanaman pohon juga berpengaruh, dimana semakin pendek jarak penanaman semakin baik tingkat penyerapan partikel polutan (Baruch 1998, 321)

2.5.3 Kenyamanan

Pada tingkat dasar, kenyamanan merupakan kebebasan dari rasa sakit pada semua dimensi lingkungan, baik secara fisik maupun psikologis. Tingkat kenyamanan bersifat subjektif dan berbeda-beda, tergantung pada tingkah laku tiap individu dan dipengaruhi oleh kultur budaya, dimana kecepatan pertumbuhan dan perkembangan wilayah tidak menjamin tingkat kenyamanan penduduk.

Terminal sebagai ruang publik memiliki intensitas pemanfaatan yang sangat tinggi. Kenyamanan di lingkungan terminal merupakan faktor yang sangat penting untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat. Indikator kualitas terminal berdasarkan aspek kenyamanan adalah sebagai berikut :

1. Pelindung dari polusi suara

Suara yang ditimbulkan oleh kendaraan merupakan sumber utama kebisingan di terminal. Tata ruang dalam terminal yang memberikan kesan nyaman harus mampu menyerap kebisingan (Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tahun 1995 tentang Pembinaan Terminal Angkutan Jalan Raya).

Pengendalian kebisingan bisa dilakukan melalui cara berikut (Harris 1998, 660 (6-7)):

- Pengendalian langsung di sumber suara
- Membuat jarak dengan sumber kebisingan
- Membuat penghalang dengan sumber kebisingan

Dari ketiga cara di atas, yang bisa diterapkan untuk mengendalikan kebisingan di terminal adalah :

- Membuat jarak dengan sumber kebisingan. Cara ini hanya bisa dilakukan pada tempat-tempat tertentu, mengingat sebagian aktivitas pengguna terminal berhubungan langsung dengan kendaraan sebagai sumber kebisingan
- Membuat penghalang dengan sumber kebisingan. Beberapa bentuk penghalang yang bisa di gunakan di terminal adalah :

- a. Membuat gundukan tanah/bukit kecil (*earth berms*) antara jalur kendaraan dengan jalur pedestrian dan bangunan (Harris 1998, 660-7).
 - b. Memperbanyak tanaman, terutama antara jalur kendaraan dengan jalur pedestrian dan bangunan. Area yang ditutupi oleh tumbuhan lebih mampu menyerap suara dibanding perkerasan, dimana yang memiliki tingkat penyerapan suara yang baik adalah rumput, semak dan perdu (Harris 1998, 660-7). Kombinasi dari pepohonan, perdu rendah dan permukaan penutup akan memberikan pelemahan kebisingan (De Chiara 1997, 140)
2. Pelindungan dari gangguan cuaca

Untuk menciptakan lingkungan yang nyaman perancangan kota berkaitan erat dengan pengadaan sarana pelindung dari gangguan cuaca (Lang 1994, 21). Bangunan utama, ruang tunggu dan jalur pedestrian merupakan tempat berkumpulnya penumpang dan pengguna terminal lainnya. Pengadaan sarana pelindung dari gangguan cuaca terutama diperlukan di sepanjang jalur pedestrian dan bagian ruang tunggu yang bersifat terbuka. Sarana pelindung ini biasanya berupa atap peneduh atau pohon berkanopi yang mampu menghalangi pengguna dari paparan cahaya matahari langsung dan dari gangguan hujan.
 3. Pengendali suhu udara

Sebagian besar lingkungan terminal merupakan ruang terbuka dengan perkerasan yang bersifat memantulkan cahaya dan panas. Selain itu juga adanya aktivitas mesin kendaraan yang mempengaruhi suhu udara di terminal. Untuk itu perlu adanya sarana pelindung bagi pengguna terminal agar bisa melakukan aktivitasnya dengan nyaman. Pengendali suhu udara alami yang bisa dimanfaatkan di ruang publik adalah pengadaan ruang terbuka hijau. Prinsip penataan ruang terbuka hijau untuk mengendalikan suhu adalah dengan mendistribusikan ruang terbuka hijau di sekitar terminal, terutama di sekitar tempat berkumpulnya massa (Baruch 1998, 304).

4. Kemudahan sirkulasi

Suatu fungsi yang dirancang dengan baik harus mampu memberi kemudahan pergerakan bagi lalu lintas, baik itu lalu lintas pejalan kaki maupun kendaraan. Pergerakan lalu lintas ini memerlukan ruang yang cukup, dimana ruang yang cukup bagi kendaraan bermotor termasuk untuk parkir, menurunkan dan menaikkan penumpang dan sebagainya (Danisworo 1996, 74). Jalur pedestrian yang baik adalah yang dapat digunakan oleh pejalan dengan nyaman sehingga dapat meningkatkan minat berjalan. Hal utama yang harus dipertimbangkan dalam perencanaan jalur pedestrian adalah (Shirvani 1985, 32-33) :

- Jalur pedestrian harus memiliki akses yang baik pada tempat pemberhentian kendaraan umum dan tempat parkir
- Kapasitas jalur pedestrian disesuaikan dengan jumlah pengguna

5. Tata masa bangunan

Dalam mengkaji tingkat pelayanan terminal regional, tata masa bangunan berkaitan dengan :

- Luas/dimensi masing-masing komponen yang dibutuhkan oleh pengguna
- Peletakan masing-masing komponen

Hal ini didasari oleh Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tahun 1995 tentang Pembinaan Terminal Angkutan Jalan Raya tentang kriteria tata ruang dalam terminal yang dapat memberikan kesan nyaman, yaitu :

- Tidak berdesak-desakan
- Sirkulasi udara yang nyaman
- Lampu penerangan yang fungsional

2.6 Prinsip Normatif Penataan Regional

Sub-bab ini terdiri atas rumusan kriteria dan indikator penataan terminal regional dan rumusan prinsip normatif penataan masing-masing komponen terminal regional, yang disusun berdasarkan kajian terhadap teori, standar dan peraturan yang berlaku. Prinsip normatif ini disajikan dalam tabel-tabel yang

dikelompokkan berdasarkan aspek efisiensi pergerakan kendaraan , kebersihan dan kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel II.3
Rumusan Kriteria dan Indikator Kualitas Terminal Regional

Aspek	Kriteria	Indikator
Efisiensi pergerakan kendaraan	1. Pergerakan kendaraan lancar	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan sistem sirkulasi yang jelas dan mudah dimengerti • Ketersediaan ruang yang cukup untuk manuver kendaraan • Pemisahan antara sirkulasi kendaraan dengan pejalan • Pemisahan antar jalur kendaraan
Keselamatan ⁷⁾	1. Aman dari kecelakaan ⁷⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Pemisahan antara sirkulasi kendaraan dengan pejalan⁷⁾ • Pencahayaan yang baik⁷⁾ • Ketersediaan rambu-rambu peringatan⁷⁾
Keamanan ⁷⁾	1. Aman dari tindak kejahatan ⁷⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan⁷⁾ • Ketersediaan rambu-rambu peringatan⁷⁾ • Pencahayaan yang baik⁷⁾ • Ketampakan⁷⁾
Kebersihan dan kesehatan	1. Bersih dari sampah ^{4,7)}	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan bak sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali⁴⁾ • Ketersediaan tempat pembuangan sementara⁴⁾
	2. Ada sanitasi yang baik ⁵⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan saluran drainase⁵⁾ • Ketersediaan saluran air kotor⁵⁾ • Ketersediaan air bersih⁵⁾
	3. Ada pelindung dari polusi ^{1,3)}	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan ruang terbuka hijau^{1,3)}
	4. Ada fasilitas kesehatan ⁵⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan ruang pengobatan⁵⁾
Kenyamanan	1. Ada pelindung dari polusi ⁵⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan jarak dengan sumber kebisingan⁵⁾ • Pengaturan tanaman^{5,3)} • Pembuatan gundukan tanah⁵⁾
	2. Sirkulasi lancar ²⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Pemisahan jalur sirkulasi antara kendaraan dengan pejalan²⁾ • Kapasitas jalur kendaraan cukup⁸⁾ • Kapasitas jalur pedestrian cukup⁸⁾ • Jalur pedestrian menerus²⁾ • Ada rambu-rambu yang jelas²⁾

Aspek	Kriteria	Indikator
	3. Ada pengaturan masa bangunan ⁶⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Peletakan masing-masing komponen sesuai dengan kebutuhan pengguna⁶⁾ • Luas cukup (tidak berdesakan)⁶⁾
	4. Tidak terganggu oleh kendala cuaca ⁷⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh⁷⁾
	5. Temperatur yang nyaman ^{7,1)}	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan ruang terbuka hijau^{7,1)}

Sumber : 1). Baruch 1998, 2). Danisworo 1996, 3). De Chiara 1997, 4). Effendi 1998, 5). Harris 1998, 6). Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995, 7). Lang 1994, 8). Shirvani 1985.

Tabel II.4
Norma Penataan Komponen Terminal Berdasarkan Aspek Keamanan

Fungsi terminal	Komponen terminal	Kriteria	Indikator
1. Sebagai tempat memuat/menurunkan penumpang dari waktu tiba sampai waktu berangkat.	Jalur kedatangan dan keberangkatan	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Pencahayaan yang baik
	<ul style="list-style-type: none"> • Pelataran kedatangan bus antarkota • Pelataran keberangkatan bus antar kota 	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
	Jalur antrian kendaraan	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
2. Sebagai tempat perpindahan moda	Pelataran terminal dalam kota	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
3. Sebagai tempat menunggu dan tempat berkumpul penumpang yang akan melakukan perjalanan	Ruang tunggu	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
	Tempat penitipan barang	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
4. Sebagai tempat pelayanan dokumentasi	Kantor pemberangkatan	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Pencahayaan yang baik

Fungsi terminal	Komponen terminal	Kriteria	Indikator
	Loket pembelian/pemesanan tiket	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
5. Sebagai tempat dan pemeliharaan kendaraan	Ruang istirahat awak kendaraan	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Pencahayaan yang baik
	Tempat parkir istirahat kendaraan umum	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
6. Sebagai penunjang kelancaran sistem transportasi	Toko, kios dan kantin	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
	Kamar kecil/toilet	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
	Mesjid dan Mushalla	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan
	<ul style="list-style-type: none"> • Jalur pedestrian • Tempat parkir kendaraan pribadi 	Aman dari tindak kejahatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pos keamanan • Ketersediaan rambu-rambu peringatan • Pencahayaan yang baik • Ketampakan

Sumber : Callender 1966, Danisworo 1996, Harris 1998, Keputusan Dirjen Perhubungan Daran No. 43 Tahun 1997, Neufert 1980, Shirvani 1985, Wekerle 1995

Tabel II.5
Norma Penataan Komponen Terminal
Berdasarkan Aspek Kebersihan dan Kesehatan

Komponen terminal	Kriteria	Indikator
Didalam bangunan terminal		
1. Ruang tunggu 2. Ruang Informasi 3. Loket pembelian/pemesanan tiket 4. Ruang istirahat awak kendaraan 5. Kantor petugas terminal	Bersih dari sampah Sanitasi	Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenal 1. Ketersediaan saluran pembuangan limbah terminal 2. Ketersediaan air bersih
6. Menara pengawas 7. Kamar kecil/toilet 8. Mesjid dan Mushalla 9. Tempat berdagang 10. Jalur pedestrian	Ventilasi	Ketersedian ventilasi yang baik
Di pelataran terminal		
1. Jalur kedatangan dan keberangkatan 2. Pelataran kedatangan dan keberangkatan angkutan antar kota 3. Pelataran terminal dalam kota 4. Jalur antrian kendaraan 5. Tempat parkir istirahat 6. Ruang pemberangkatan 7. Bengkel dan tempat cuci mobil 8. Pos pengawas pintu masuk dan keluar terminal 9. Pos keamanan 10. Tempat berdagang 11. Jalur pedestrian 12. Tempat parkir kendaraan pribadi	Terlindung dari polusi udara Bersih dari sampah Sanitasi	Ketersediaan ruang terbuka hijau Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali 1. Ketersediaan saluran pembuangan limbah terminal 2. Ketersediaan air bersih

Sumber : Baruch 1998, Callender 1996, De Chiara 1997, Harris 1998.

Tabel II.6
Norma Penataan Komponen Terminal
Berdasarkan Aspek Kenyamanan

Fungsi terminal	Komponen Terminal	Kriteria	Indikator
1. Sebagai tempat memuat/ menurunkan penumpang dari waktu tiba sampai waktu berangkat	Jalur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum	1. Terlindung dari polusi suara 2. Sirkulasi lancar 3. Massa bangunan teratur	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Pengadaan <i>earth berm</i> • Pengadaan dinding pembatas • Kapasitas jalur kendaraan cukup • Ada rambu-rambu yang jelas • Pengaturan letak dan tinggi bangunan di sepanjang jalur
	Jalur antrian kendaraan	1. Sirkulasi lancar 2. Temperatur nyaman	<ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas jalur kendaraan cukup • Ada rambu-rambu yang jelas • Ketersediaan ruangterbuka hijau
	Pelataran kedatangan bus antar kota	1. Terlindung dari polusi suara 2. Temperatur nyaman 3. Massa bangunan teratur 4. Tidak terganggu oleh kendala cuaca 5. Sirkulasi lancar	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Pengadaan <i>earth berm</i> • Pengadaan dinding pembatas • Peletakan pelataran memperhatikan kedekatan • Luas cukup (tidak berdekatan) • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh • Kapasitas jalur cukup
	Pelataran keberangkatan bus antar kota	1. Terlindung dari polusi suara 2. Temperatur nyaman 3. Sirkulasi lancar	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Pengadaan <i>earth berm</i> • Pengadaan dinding pembatas • Jumlah jalur mencukupi • Pengadaan jalur pedestrian • Jalur pedestrian menerus • Ada rambu-rambu yang

Fungsi terminal	Komponen Terminal	Kriteria	Indikator
		4. Massa bangunan teratur 5. Tidak terganggu oleh kendala cuaca	jelas <ul style="list-style-type: none"> • Peletakan pelataran sesuai dengan kebutuhan pengguna • Tidak berdesakan • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh
2. Sebagai tempat perpindahan moda	Pelataran terminal dalam kota	1. Terlindung dari polusi suara 2. Temperatur nyaman 3. Sirkulasi lancar 4. Massa bangunan teratur 5. Tidak terganggu oleh kendala cuaca	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Pengadaan <i>earth berm</i> • Luas pelataran cukup • Tersedia jalur pedestrian • Ada rambu-rambu yang jelas • Peletakan pelataran sesuai dengan kebutuhan pengguna • Tidak berdesakan • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh
3. Sebagai tempat menunggu dan tempat berkumpul penumpang yang akan melakukan perjalanan	Ruang tunggu	1. Terlindung dari polusi suara 2. Sirkulasi lancar 3. Massa bangunan teratur	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan jarak dengan sumber kebisingan • Pengadaan pembatas dengan sumber kebisingan • Kapasitas jalur pedestrian cukup • Jalur pedestrian menerus • Ada rambu-rambu yang jelas • Peletakan ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Tersedia tempat duduk yang cukup

Fungsi terminal	Komponen Terminal	Kriteria	Indikator
		4. Tidak terganggu oleh kendala cuaca	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan peneduh
	Ruang informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suaradan gangguan cuaca 2. Massabangunan teratur 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan jarak dengan sumber kebisingan • Pengadaan pembatas dengan sumber kebisingan • Pengaturan letak ruang informasi • Luas cukup (tidak berdesakan)
4. Sebagai tempat pelayanan dokumentasi	Loket pembelian/pemesanan tiket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sirkulasi lancar 2. Masa bangunan teratur 3. Tidak terganggu oleh kendala cuaca 	<ul style="list-style-type: none"> • Arus sirkulasi tidak terganggu/mengganggu pembeli • Peletakan loket sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon
	Kantor pemberangkatan	Massa bangunan teratur	<ul style="list-style-type: none"> • Diletakkan di tempat yang mudah dicapai oleh sopir
	Kantor petugas terminal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suara 2. Tidak terganggu oleh kendala cuaca 3. Massa bangunan teratur 4. Sirkulasi lancar 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan jarak dengan sumber kebisingan • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh • Peletakannya sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Jalur pedestrian
5. Sebagai tempat istirahat dan pemeliharaan kendaraan	Tempat parkir istirahat kendaraan umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sirkulasi lancar 2. Massa bangunan teratur 3. Temperatur nyaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas jalur kendaraan cukup • Keberadaan bangunan tidak mengganggu • Ketersediaan ruang terbuka hijau
	Bengkel dan tempat mencuci kendaraan	1. Massa bangunan teratur	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi bengkel sesuai dengan kebutuhan pengguna

Fungsi terminal	Komponen Terminal	Kriteria	Indikator
		2. Temperatur nyaman	<ul style="list-style-type: none"> • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan ruang terbuka hijau
	Ruang istirahat awak kendaraan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suara 2. Sirkulasi lancar 3. Massa bangunan teratur 4. Temperatur nyaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan jarak dengan sumber kebisingan • Pengaturan tanaman • Pembuatan gundukan tanah (<i>earth berms</i>) • Jalur pedestrian menerus • Lokasi ruang istirahat sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan ruang terbuka hijau
6. Sebagai penunjang sistem transportasi	Menara pengawas	Massa bangunan teratur	<ul style="list-style-type: none"> • Peletakan menara pengawas sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan)
	Pos Pengawas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suara 2. Temperatur nyaman 3. Sirkulasi lancar 4. Masa bangunan teratur 5. Tidak terganggu cuaca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Jalur pedestrian menerus • Lokasi pos pengawas sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan peneduh berupa atap atau pohon
	Pos keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suara 2. Temperatur nyaman 3. Massa bangunan teratur 4. Tidak terganggu oleh kendala cuaca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Lokasi pos keamanan sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh

Fungsi terminal	Komponen Terminal	Kriteria	Indikator
	Kamar kecil/toilet	Massa bangunan teratur	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi toilet sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan)
	Mesjid dan Mushalla	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suara 2. Massa bangunan teratur 3. Temperatur nyaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan jarak dengan sumber kebisingan • Pengaturan tanaman • Pembuatan gundukan tanah (<i>earth berms</i>) • Peletakan Mushalla sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan ruang terbuka hijau
	Ruang kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suara 2. Sirkulasi lancar 3. Massa bangunan teratur 4. Temperatur yang nyaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan jarak dengan sumber kebisingan • Pengaturan tanaman • Jalur pedestrian • Lokasi ruang kesehatan sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan ruang terbuka hijau
	Toko, kios dan kantin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlindung dari polusi suara 2. Temperatur nyaman 3. Massa bangunan teratur 4. Tidak terganggu oleh kendala cuaca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Lokasi ruang kesehatan sesuai dengan kebutuhan pengguna • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh
	Jalur pedestrian	1. Sirkulasi lancar	• Kapasitas jalur pedestrian cukup

Fungsi terminal	Komponen Terminal	Kriteria	Indikator
		2. Tidak terganggu oleh kendala cuaca 3. Temperatur nyaman	<ul style="list-style-type: none"> • Jalur pedestrian menerus • Ada rambu-rambu yang jelas • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh • Ketersediaan ruang terbuka hijau
	Jalur <i>drop-of</i>	1. Terlindung dari polusi suara 2. Sirkulasi lancar 3. Massa bangunan teratur 4. Tidak terganggu oleh kendala cuaca	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Kapasitas jalur kendaraan cukup • Jalur pedestrian menerus • Ada rambu-rambu yang jelas • Lokasi mudah dicapai • Luas cukup (tidak berdesakan) • Ketersediaan peneduh, dapat berupa atap maupun pohon peneduh
	Tempat parkir kendaraan pribadi	1. Terlindung dari polusi suara 2. Temperatur nyaman 3. Sirkulasi lancar 4. Massa bangunan teratur	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan tanaman • Pemisahan jalur sirkulasi antara kendaraan dengan pejalan • Kapasitas jalur kendaraan cukup • Ada rambu rambu yang jelas • Lokasi tempat parkir sesuai dengan kebutuhan pengguna

Sumber : Baruch 1998, Callender 1966, De Chiara 1997, Harris 1998, O'flaherti 1997, Shirvani 1985

2.7 Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Terminal Regional

Kebutuhan manusia merupakan faktor pengontrol, yang tidak hanya mendorong tapi juga mengatur pola aktivitas individu agar tetap berlangsung. Kebutuhan manusia dipengaruhi dan mempengaruhi persepsi, pengertian(kognisi) dan tingkah laku individu di dalam lingkungannya.

Dalam ilmu perancangan persepsi diterjemahkan sebagai gambaran pengalaman dan informasi yang diterima oleh individu dari lingkungannya (Rapoport 1977, 28; Preiser 1978, 108). Kognisi adalah mekanisme pengolahan informasi yang diterima untuk menghasilkan pola tingkah laku, sedangkan tingkah laku adalah tindakan individu atau grup di lingkungannya (Preiser 1978, 108). Dalam penelitian ini diidentifikasi persepsi dilakukan untuk mengetahui pengalaman/pendapat pengguna tentang kondisi fisik kawasan terminal regional di Kota Bandung.

Persepsi meliputi gabungan antara tingkah laku, motivasi dan nilai-nilai yang mempengaruhi tindakan masyarakat terhadap lingkungannya. Persepsi masyarakat dipengaruhi oleh kondisi fisik, orientasi nilai budaya, pengalaman dan informasi yang diterima dari lingkungannya. Manusia melakukan tindakan-tindakan tertentu dalam membentuk lingkungan fisik, yang nantinya mempengaruhi persepsi mereka tentang lingkungan fisik itu sendiri (Rapoport 1977, 26).

Golongan masyarakat yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda tentang lingkungannya, sehingga pengertian mereka tentang kota dan elemen-elemennya juga berbeda. Keragaman ini bisa disatukan dengan menyusun suatu prinsip penataan. Dengan prinsip ini aktivitas tertentu bisa diterangkan melalui berbagai cara, sesuai dengan persepsi masyarakat. Dalam hal ini prinsip yang dihasilkan bergantung pada keakuratan persepsi masyarakat itu sendiri dan kendala lingkungan yang menghalangi terlaksananya konsep tersebut.

Identifikasi persepsi ini dilakukan untuk mengetahui penilaian dan pendapat pengguna tentang kualitas terminal regional yang ada di Kota Bandung, meliputi faktor keamanan dan keselamatan, kenyamanan dan kesehatan.

Untuk mendukung identifikasi persepsi ini dilakukan survey pengamatan dan survey wawancara. Kedua survey ini dilakukan untuk mengetahui persoalan yang terdapat di Terminal Leuwipanjang, yang berkaitan dengan tingkat pelayanan terminal

Tabel II.7
Komponen Persepsi Masyarakat
Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Leuwipanjang

No	Faktor	Variabel	Variabel yang dilibatkan dalam penelitian	Keterangan
1.	Keselamatan	1. Pemisahan antara sirkulasi kendaraan dengan pejalan	✓	
		2. Ketersediaan rambu-rambu peringatan	✓	
		3. Adanya jalur khusus pembelian tiket dengan jalur pedestrian	✓	
		4. Bentuk kecelakaan di terminal	✓	
		5. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang	✓	
2.	Keamanan	1. Ketersediaan pos keamanan	✓	
		2. Adanya petugas keamanan di terminal	✓	
		3. Jaminan keamanan pelayanan	✗	Jaminan keamanan ini tidak bisa dijamin hanya dengan adanya pelayanan yang baik namun perlu kehati-hatian dan konsentrasi dari penumpang dan tidak termasuk dalam komponen terminal
		4. Cepat tanggap terhadap keluhan penumpang	✗	Pernyataan ini tidak ditanyakan kepada penumpang karena pada kenyataannya petugas keamanan yang ada di tempat jumlahnya terbatas.
3.	Kebersihan dan Kesehatan	1. Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali	✓	
		2. Ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet	✓	
		3. Ketersediaan ruang terbuka hijau	✓	
		4. Ketersediaan ruang pengobatan	✓	
		5. Adanya saluran drainase yang baik	✓	
4.	Kenyamanan	1. Adanya pembatas/pelindung dari polusi suara	✓	

No	Faktor	Variabel	Variabel yang dilibatkan dalam penelitian	Keterangan
		2. Ketersediaan pelindung dari gangguan cuaca	✓	
		3. Ketersediaan ruang terbuka hijau	✓	
		4. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang	✓	
		5. Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi harga tiket	✓	
		6. Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum	✓	
		7. Ketersediaan jalur pedestrian yang nyaman	✓	
		8. Pelataran parkir kendaraan pribadi yang cukup luas	✓	
		9. Petugas/penjaga loket mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah	✗	Terminal Leuwipanjang loket penjualan tiket tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan para penumpang membeli tiket langsung di atas armada.
5.	Aksesibilitas	1. Berada di dalam jaringan tryaek antar kota antar provinsi dan atau angkutan lintas negara	✗	Pertanyaan ini tidak ditanyakan kepada responden karena pertanyaan ini tidak termasuk dalam komponen terminal, sedangkan yang ditanyakan kepada responden adalah komponen-komponen terminal yang secara langsung berhubungan dengan tingkat pelayannyadan memiliki fungsi dalam pelayanan pengguna.
		2. Berada di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III A	✗	
		3. Berada dekat dengan sistem angkutan lainnya	✗	
		4. Ketersediaan pergantian moda yang variatif	✗	
		5. Pergantian moda angkutan minimal	✗	

Sumber : Hasil analisis, 2007

Keterangan : ✓ = dilibatkan dalam penelitian

✗ = tidak dilibatkan dalam penelitian

2.8 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Day (2000) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*diconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel *et al* (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Pengertian lain, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Schnaars dalam Tjiptono (1997) menyatakan pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

2.9 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan/pengguna, menurut Craven (1996), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem penyampaian/pengiriman, sistem/jaringan ini harus berfungsi sebagai unit terpadu dan terkoordinasi, dimana tanggungjawab harus tinggi untuk mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen

- b. Performa produk/jasa, berkaitan keunggulan/kualitas suatu produk/jasa yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen
- c. Image/citra, menyangkut citra perusahaan
- d. Hubungan harga/nilai, konsumen menginginkan nilai yang ditawarkan sesuai dengan harga yang diberikan
- e. Kinerja/prestasi karyawan, setiap orang dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan
- f. Persaingan, kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen

2.10 Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Schnaars dalam buku Fandy Tjiptono (1997;24), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

2.11 Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Zeithaml, et al., 1993). Hal ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi. Selain standar prediksi, ada pula yang menggunakan harapan sebagai standar ideal.

2.12 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Bila pelanggan menilai kepuasan mereka berdasarkan satu unsur kinerja perusahaan seperti penyerahan (*delivery*), perusahaan perlu mengakui bahwa para pelanggan itu berbeda-beda dalam mendefinisikan penyerahan barang. Itu bisa berarti penyerahan lebih awal, tepat waktu, penyelesaian pesanan, dan lain-lain.

Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Survei berkala

Survei berkala dapat menelusuri kepuasan pelanggan secara langsung. Para responden juga dapat diberi pertanyaan tambahan untuk mengukur maksud pembelian ulang dan kemungkinan atau keinginan untuk merekomendasikan perusahaan dan merek kepada orang lain.

2. Angka kehilangan pelanggan

Perusahaan dapat mengontak pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang sudah beralih ke pemasok lain untuk mempelajari mengapa ini bisa terjadi.

3. Pembelanjaan siluman

Perusahaan dapat mempekerjakan pembelanjaan siluman sebagai pembelanja potensial dan melaporkan tentang hal-hal kuat dan lemah yang dialami dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing.

4. Survei kepuasan pelanggan

Untuk survei pelanggan, penting bahwa perusahaan mengajukan pertanyaan yang tepat. Tetapi kebanyakan dari para pelanggan akan membeli lebih sedikit atau berganti pemasok daripada mengajukan keluhan. Oleh sebab itu perusahaan harus mampu mengumpulkan informasi tentang kepuasan pelanggan akan produk perusahaan tersebut.

Menurut Peppard dan Rowland dalam Fandy Tjiptono (1997;25), dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari inti (*core product*) yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan kebutuhan yang memuaskan. pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang juga mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain yang artistik, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut (Parasuraman, et. Al., 1985 dalam buku Fandy Tjiptono , 1997;26):

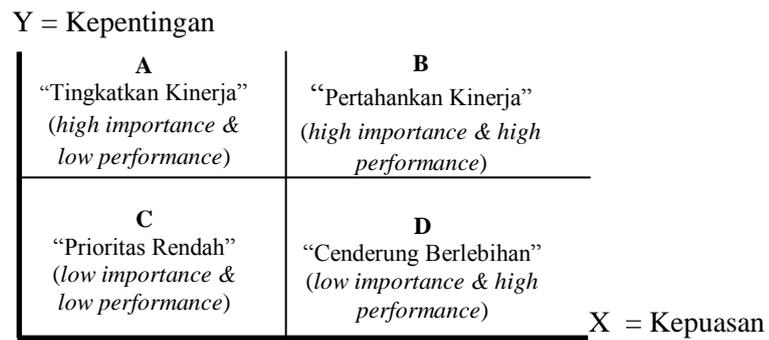
1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.13 Analisis Importance dan Performance matrix

Konsep ini sebenarnya berasal dari konsep Serqual. Tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Namun dalam prakteknya, mengukur kepentingan pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah karena apabila kita menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepentingannya (dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dilakukan perusahaan), maka akan timbul pertanyaan: apa tujuan perusahaan itu melakukan hal tersebut? Perusahaan pada umumnya memiliki tujuan yang berbeda-beda untuk setiap tindakan yang akan dilakukan.

Untuk memperjelas konsep ini, istilah *expectation* sebaiknya diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan dengan memakai persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya variabel tersebut dimata pelanggan. Selanjutnya, kita dapat mengkaitkan pentingnya variabel ini dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Berikut ini diagram untuk model *Importance & Performance matrix* :



Gambar 2.4 Diagram Kartesius

(Sumber: Artikel Rudy Setiawan ST., MT, staff pengajar Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Jurusan Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, Surabaya 2005)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur (faktor-faktor) tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian kedalam diagram kartesius. Gambar berikut ini adalah gambar diagram kartesius yang akan menggambarkan lebih jelas tentang penjelasan diatas.

Nilai X merupakan skor rata-rata tingkat kepuasan dan nilai Y adalah skor rata-rata

Keterangan :

A = “Tingkatkan Kinerja” *(high importance & low performance)*

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

B = “Pertahankan Kinerja” *(high importance & high performance)*

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

C = “Prioritas Rendah” *(low importance & low performance)*

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen,

sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor –faktor tersebut.

D = “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran A.

Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut, maka rata-rata tabel *importance & performance*, yang telah diperoleh dapat diwujudkan dalam *matriks importance & performance*, yaitu dengan menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan nilai *importance* pada sumbu Y. Sedangkan nilai rata-rata *importance dan performance* digunakan sebagai balas jasa untuk menentukan kuadran A, B, C, dan D.

Kesimpulan yang dapat diperoleh dengan menggunakan analisis *importance dan performance matrix* di atas merupakan dasar bagi manajemen dalam pengambilan keputusan tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.14 Kajian Studi Terdahulu

Pada sub bab berikut ini akan membahas mengenai studi-studi terdahulu yang dapat mendukung studi serta untuk membandingkan dan membedakan dengan studi yang telah dilakukan sebelumnya, serta dalam sub bab ini akan dikemukakan manfaat dilakukannya studi ini. Studi-studi tersebut antara lain yaitu:

1. *Penulis : Suzi Aditama (Jurusan Teknik Planologi, Institut Teknologi Bandung, Tugas Akhir, Tahun 2003.*

Judul : **Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Cicaheum – Bandung.**

Latar Belakang

Terminal Cicaheum merupakan terminal utama kendaraan angkutan umum yang terletak di sebelah timur Kota Bandung. Sebagai salah satu prasarana

transportasi terminal ini mempunyai fungsi untuk melayani pergerakan penduduk Kota Bandung yang menggunakan kendaraan angkutan umum. Terminal Cicaheum ini berada diantara pusat perdagangan dengan intensitas kegiatan yang tinggi dan kawasan permukiman yang sangat padat penduduknya, sehingga volume lalu lintas yang melalui ruas jalan di kawasan ini sangat besar. Disamping itu, terjadinya peningkatan volume lalu lintas di sekitar terminal Cicaheum disebabkan oleh kendaraan yang masuk dan keluar terminal yang seringkali menimbulkan persoalan perangkutan seperti antrian kendaraan dan kemacetan lalu lintas.

Tujuan

Dengan melihat fenomena diatas, maka studi ini bermaksud untuk menilai sejauh mana tingkat pelayanan terminal Cicaheum.

Metode Analisis

Pengukuran kinerja dan tingkat pelayanan terminal disini penulis menggunakan teori antrian, dilakukan dengan melihat panjang antrian, waktu antrian dan waktu pelayanan pada masing-masing jalur.

Kesimpulan

Keluaran yang diperoleh dari hasil analisis tersebut adalah bahwa kinerja dan tingkat pelayanan di terminal Cicaheum telah mengalami penurunan sebagai salah satu terminal utama di Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan panjangnya antrian kendaraan bus di beberapa jalur mencapai dua kali kapasitas jalur antrian. Selain hal tersebut, penurunan kinerja dan tingkat pelayanan terminal utama Cicaheum juga disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu besarnya nilai VCR pada ruas jalan yang melintasi terminal utama Cicaheum serta tingginya aktivitas kegiatan perdagangan dipinggir jalan sehingga dapat mempengaruhi keleluasaan kendaraan umum untuk keluar-masuk terminal.

Kelemahan Studi

Beberapa kelemahan studi ini antarlain yaitu :

1. Tidak melakukan tinjauan terhadap pola pergerakan penumpang dan karakteristik angkutan penumpang/kendaraan umum, hanya membahas

tentang kinerja terminal yang dilihat dari kapasitas dan tingkat pelayanan terminal.

2. Tidak dilakukan analisis bangkitan dan tarikan pergerakan yang dihasilkan oleh kegiatan-kegiatan yang berada di sekitar terminal Cicaheum.
3. Studi ini tidak terlalu membahas aspek kinerja jaringan jalan dalam usulan penanganan persoalan.
4. Tidak mempertimbangkan aspek ekonomi dan pembiayaan dalam melakukan analisis dan usulan penanganan persoalan.

2. *Penulis : Hengki Suprianto (Program Studi Magister Perencanaan Kota dan Daerah, Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Tesis, Tahun 2004*

Judul : Evaluasi Pemanfaatan Lokasi Terminal Air Sebakul kota Bengkulu

Latar Belakang

Pembangunan Terminal Air Sebakul yang dilaksanakan tahun 1986 oleh Pemerintah Propinsi Bengkulu dan mulai diresmikan tahun 1992 pemanfaatannya dan dikelola oleh Pemerintah Kota Bengkulu, jarak ke pusat Kota Bengkulu 17 Km dan ke tempat terminal lama 8 Km. Setelah 2 (dua) bulan berjalan, timbul gejolak-gejolak dari masyarakat yaitu :

- Adanya keengganan masyarakat pengguna jasa terminal untuk memanfaatkan Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu (perilaku penumpang bus yang tidak disiplin)
- Sudah beberapa kali Pemerintah Kota melakukan pemindahan dan mengarahkan angkutan umum untuk masuk terminal tetapi selalu gagal
- Adanya aksi protes dari masyarakat dengan alasan lokasi yang tidak tepat, jauh dari pusat kota dan ongkos angkutan yang mahal harus dipikul oleh masyarakat dalam memanfaatkan terminal.

Melihat kondisi Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu sangat memprihatinkan hal ini terlihat dari kinerja pelayanan terminal yang kurang kondusif dan masih terdapat banyaknya keluhan para pelanggan, begitu

pula dengan penumpang atau calonpenumpang yang masuk Terminal Air Sebakul sehingga pemanfaatan Terminal Air Sebakul belum berjalan optimal.

Tujuan

Studi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul, untuk mengetahui tingkat kesesuaian dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu dari sisi penumpang, pengemudi dan pengusaha angkutan umum serta untuk mengetahui implikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Terminal Air Sebakul dengan aspek perencanaan dan spasial lokasi Terminal Air Sebakul.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan/stakeholders dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu, maka digunakan pendekatan *Importance-Performance Analysis* atau Analisis tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka didapat beberapa kesimpulan diantaranya :

1. Tingkat kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul bahwa penumpang dan pengemudi belum merasakan puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak terminal, sedangkan pihak pengusaha angkutan umum sudah dirasakan puas.
2. Berdasarkan aspek-aspek yang dinyatakan oleh Craven berlaku juga terhadap tingkat kesesuaian dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu, maka tingkat kesesuaian penumpang dan pengemudi adalah sama yaitu nilai tingkat kesesuaian per-item dibawah standar rata-rata tingkat kesesuaiannya, sehingga pemanfaatan Terminal Air Sebakul menurut penumpang dan pengemudi masih belum sesuai

dengan apa yang diharapkan. Sedangkan pemanfaatan Terminal Air Sebakul oleh pihak pengusaha angkutan umum sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Implikasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Terminal Air Sebakul ada yang baik dan ada yang buruk. Implikasi buruk dialami oleh pihak penumpang dan pengemudi yang mengakibatkan perkembangan suatu kota yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Bengkulu berdasarkan Rencana Tata Ruang Kota Bengkulu tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga pola perkembangan Kota Bengkulu bukan kearah sedikit jauh dari pusat kota atau kearah daerah Terminal Air Sebakul dan sekitarnya tetapi cenderung ke pusat-pusat kota sehingga tingkat kemaacetan maupun polusi Kota Bengkulu semakin tinggi.

Kelemahan Studi

Evaluasi Pemanfaatan Lokasi Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu ini memiliki kelemahan diantaranya yaitu dalam penulisan ini tidak memaparkan secara detail mengenai daerah mana yang merupakan perkembangan kota hanya saja menyebutkan dengan kecenderungan ke pusat-pusat kota, selain itu dalam implikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Terminal Air Sebakul tidak menjelaskan mengenai implikasi yang baik.

- 3 *Penulis : Tigoh Kurniamursa (Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Sekolah Arsitektur, Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan, Institut Teknologi Bandung, Tugas Akhir, Tahun 2006).*

Judul : Kajian Pelayanan Terminal Rawasari Sebagai Terminal Tipe C di Kota Jambi

Latar Belakang

Terminal merupakan komponen terpenting dalam sistem perangkutan. Hal ini disebabkan karena terminal adalah simpul pergerakan dalam sistem jaringan perangkutan. Selain itu terminal juga berfungsi sebagai tempat pengendalian, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.

Didalam RDTR Kota Jambi 2000 – 2010, disebutkan bahwa Terminal Rawasari merupakan terminal tipe C di Kota Jambi. Terminal Rawasari yang berdiri pada tahun 1973 ini berlokasi di pusat kota tepatnya di Kecamatan Pasar Jambi. Terminal Rawasari merupakan satu-satunya terminal lokal yang masih berfungsi. Bentuk jaringan jalan yang centroid, menyebabkan terminal ini mempunyai arti yang penting bagi pergerakan lokal di Kota Jambi.

Kota Jambi terdiri dari 8 Kecamatan, yaitu Kecamatan kota Baru, Jambi Selatan, Jelutung, Pasar Jambi, Telanaipura, Danau Teluk Pelayangan dan Jambi Timur. Berdasarkan hasil registrasi penduduk akhir tahun 2004 yang dilakukan oleh BPS, jumlah penduduk Kota Jambi tercatat sebesar 451.968 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk di tahun 2005 sebesar 458.314 jiwa. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, maka jumlah kepemilikan kendaraan bermotor juga mengalami peningkatan. Pertambahan penduduk dan kepemilikan kendaraan di Kota Jambi, ternyata kurang diiringi dengan penambahan jaringan jalan, sedangkan sarana perangkutan masal seperti angkutan kota (angkot), tidak mengalami pertumbuhan.

Dalam RDTR Kota Jambi tahun 2000 – 2010, Terminal Rawasari ditetapkan fungsinya sebagai terminal lokal (Tipe C), guna mendukung pergerakan menuju dan keluar dari pusat kota. Saat ini pemanfaatan terminal sudah cukup tinggi, dilihat dari tingkat pengisian angkot yang mendekati kapasitasnya. Hal ini mengindikasikan jumlah perjalanan angkot telah digunakan secara maksimal. Sementara itu pengelolaan terminal dirasakan kurang baik. Jalur-jalur trayek yang telah disediakan tidak digunakan, justru menggunakan *moving area* yang peruntukannya bukan untuk mengantri. Bahkan pelayanan menaikkan penumpang terjadi hingga pintu keluar dari terminal. Hal ini berpotensi menimbulkan gangguan lalu lintas di sekitar terminal.

Perkembangan Kota Jambi terus terjadi, berakibat pada meningkatnya jumlah perjalanan lokal dimana berdasarkan Dinas Perhubungan, jumlah

penumpang angkot pun mengalami peningkatan. Bertambahnya jumlah penumpang angkot ini, berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan angkot di Kota Jambi, dan perlu disertai dengan peningkatan pelayanan terminal karena terminal merupakan pusat pergerakan angkot.

Dimasa mendatang, khususnya tahun 2010, kebutuhan perjalanan angkot diperkirakan akan semakin meningkat. Sedang terminal tipe C yang digunakan untuk melayani jumlah perjalanan ini hanyalah Terminal Rawasari. Dengan demikian beban Terminal Rawasari akan semakin besar. Kapasitas lintasan pelayanan dalam terminal harus dapat menampung jumlah perjalanan angkot yang dihasilkan oleh kedatangan dan keberangkatan angkot. Padahal, lintasan pelayanan mempunyai keterbatasan kapasitas pelayanan.

Dengan kondisi eksisting, tanpa adanya pengelolaan kedatangan dan keberangkatan dalam terminal, maka jumlah perjalanan angkot yang dihasilkan tidak akan mampu lagi untuk ditampung oleh lintasan pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan pengelolaan operasional angkot. Pengaturan jumlah kedatangan dan keberangkatan ini akan dapat meningkatkan efisiensi pemanfaatan terminal dengan tidak menyebabkan panjang antrian yang berlebihan dan mempersingkat waktu tunggu penumpang.

Mengingat dalam rencana pengembangan Kota Jambi dimasa mendatang (dalam RDTR Kota Jambi 2000 – 2010), bahwa CBD (*Central Business District*) akan tetap berada di Kecamatan Pasar Jambi, maka usaha untuk mengidentifikasi pelayanan Terminal Rawasari perlu dilakukan, guna memprediksi kebutuhan pelayanan terminal dimasa mendatang. Iharapkan usaha-usaha tersebut pada akhirnya dapat dijadikan masukan bagi terselenggaranya penyediaan prasarana terminal yang memadai.

Tujuan

Tujuan dari studi ini adlah untuk mengidentifikasi pelayanan Terminal Rawasari dan kebutuhan pelayanan terminal tahun 2010.

Metode Analisis

Metode analisis yang dilakukan adalah analisis sistem transportasi dan analisis aktivitas kota. Analisis sistem transportasi dilakukan dengan menggunakan metode IHCM dan teori antrian, dimana metode IHCM digunakan untuk menganalisis tingkat pelayanan jalan di sekitar terminal, sehingga dapat diketahui seberapa besar gangguannya terhadap masuk keluarnya kendaraan di Terminal Rawasari, dan teori antrian digunakan untuk menghitung kepadatan angkot dalam jalur antrian.

Kesimpulan

Terminal Rawasari merupakan satu-satunya fasilitas bagi pergerakan angkutan umum dalam kota di Kota Jambi, yang masih berfungsi. Lokasi Terminal Rawasari sangat strategis yaitu berada di pusat kota. Pola jaringan jalan dalam kota yang centroid, menyebabkan pergerakan penduduk memusat di pusat kota dan membutuhkan sarana perjalanan disana. Keberadaan Terminal Rawasari yang tepat di pusat kota, menjadikannya sebagai salah satu prasarana pergerakan jalan bagi pergerakan lokal.

Hasil analisis menunjukkan pada tahun 2005, dengan pengoperasian 80 % armada angkot, tingkat pemanfaatan angkot dalam terminal adalah 9,45 penumpang per angkot dengan rata-rata proporsi perjalanan yang menggunakan angkot sebesar 36,28 %. Dari hasil analisis, dapat diidentifikasi bahwa kinerja tiap lintasan pelayanan baik, ditandai dengan tidak adanya antrian yang melebihi kapasitas, dan waktu tunggu yang cukup singkat yaitu 1 hingga 3 menit per angkotnya. Begitu pula dengan LOS jalan di sekitar terminal yang berkisar antara A sampai C.

Untuk menghadapi pergerakan di tahun 2010, maka seluruh armada angkot yang beroperasi diperkirakan tingkat pengisian angkot akan mencapai 41 penumpang per angkot. Tanpa adanya pengelola, lintasan pelayanan tidak dapat menampung jumlah perjalanan angkot di tahun 2010, ditandai dengan panjang antrian yang mencapai 170 angkot, dan waktu tunggu hampir 15 menit. Oleh karena itu dilakukan pengelolaan

lintasan, yaitu dengan penambahan lintasan, pengurangan waktu pelayanan dan penambahan antrian. Dengan ketiga pengelolaan ini, panjang antrian dapat dikurangi hingga dipawah kapasitas, dan waktu tunggu akan semakin singkat menjadi dibawah 2 menit.

Kelemahan Studi

Kelemahan atau pun kritik dari studi adalah bahwa studi ini tidak melihat faktor-faktor lain yang dpat mempengaruhi pelayanan terminal. Dari penelitian ini dihasilkan beberapa alternatif teknis untuk pengelolaan terminal. Namun dari segi pengelolaan, masih banyak hal lainnya yang belum diteliti, seperti dalam hal kebutuhan sumber daya manusia untuk pengawasan, sumber dana untuk biaya operasional dan pemantauan pelaksanaan terkait retribusi.

Tabel II.8
Matriks Kajian Studi Terdahulu

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil Studi	Kritik terhadap studi
1.	Suzie Aditama (Jurusan Teknik Planologi, Institut Teknologi Bandung, Tahun 2003)	Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Cicaheum - Bandung	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menilai sejauh mana tingkat pelayanan terminal Cicaheum.	Pengukuran kinerja dan tingkat pelayanan terminal disini penulis menggunakan teori antrian, dilakukan dengan melihat panjang antrian, waktu antrian dan waktu pelayanan pada masing-masing jalur.	Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa kinerja dan tingkat pelayanan di terminal Cicaheum telah mengalami penurunan sebagai salah satu terminal utama di Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan panjangnya antrian kendaraan bus di beberapa jalur mencapai dua kali kapasitas jalur antrian. Selain hal tersebut, penurunan kinerja dan tingkat pelayanan terminal utama Cicaheum juga disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu besarnya nilai VCR pada ruas jalan yang melintasi terminal utama Cicaheum serta tingginya aktivitas kegiatan perdagangan di pinggir jalan	Penulis dalam hal ini tidak membahas secara detail mengenai pola pergerakan penumpang, kajian tingkat pelayanan jalan disekitar terminal dan tidak membahas mengenai aspek ekonomi dalam hal ini pembiayaan terminal.
2.	Hengki Suprianto (Program Studi Magister Perencanaan Kota dan Daerah, Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Tahun 2004)	Evaluasi Pemanfaatan Lokasi Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu	Studi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul, untuk mengetahui tingkat kesesuaian dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu dari sisi penumpang, pengemudi dan pengusaha angkutan umum serta untuk mengetahui implikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Terminal Air Sebakul dengan aspek perencanaan dan spasial lokasi Terminal Air Sebakul.	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan/stakeholders dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul kota Bengkulu, maka digunakan pendekatan <i>Importance-Performance Analysis</i> atau Analisis tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.	1. Tingkat kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul bahwa penumpang dan pengemudi belum merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak terminal, sedangkan pihak pengusaha angkutan umum sudah merasakan puas. 2. Berdasarkan aspek-aspek yang dinyatakan oleh Craven berlaku juga terhadap tingkat kesesuaian dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu, maka tingkat kesesuaian penumpang dan pengemudi adalah sama yaitu nilai tingkat kesesuaian per-item dibawah standar rata-rata tingkat kesesuaiannya,	Evaluasi Pemanfaatan Lokasi Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu ini memiliki kelemahan diantaranya yaitu dalam penulisan ini tidak memaparkan secara detail mengenai daerah mana yang merupakan perkembangan kota hanya saja menyebutkan dengan kecenderungan ke pusat-pusat kota, selain itu dalam implikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Terminal Air Sebakul tidak menjelaskan mengenai implikasi yang baik.

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil Studi	Kritik terhadap studi
					<p>sehingga pemanfaatan Terminal Air Sebakul menurut penumpang dan pengemudi masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Sedangkan pemanfaatan Terminal Air Sebakul oleh pihak pengusaha angkutan umum sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.</p> <p>3. Implikasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Terminal Air Sebakul ada yang baik dan ada yang buruk. Implikasi buruk dialami oleh pihak penumpang dan pengemudi yang mengakibatkan perkembangan suatu kota yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Bengkulu berdasarkan Rencana Tata Ruang Kota Bengkulu tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga pola perkembangan Kota Bengkulu bukan kearah sedikit jauh dari pusat kota atau kearah daerah Terminal Air Sebakul dan sekitarnya tetapi cenderung ke pusat-pusat kota sehingga tingkat kemaacetan maupun polusi Kota Bengkulu semakin tinggi.</p>	
3.	Tigoh Kurniamursa (Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Sekolah Arsitektur, Perencanaan Dan Pengembangan Kebijakan, ITB, 2006)	Kajian Pelayanan Terminal Rawasari Sebagai Terminal Tipe C di Kota Jambi	Untuk mengidentifikasi pelayanan Terminal Rawasari dan kebutuhan pelayanan terminal tahun 2010	Metode analisis yang dilakukan adalah analisis sistem transportasi dan analisis aktivitas kota, dalam hal ini dengan menggunakan Metode IHCM dan teori antrian	Pada tahun 2005, dengan pengoperasian 80 % armada angkot tingkat pemanfaatan angkot dalam terminal adalah 9,45 penumpang perangkot dengan rata-rata proporsi perjalanan yang menggunakan angkot 36,28%. Teridentifikasi bahwa kinerja tiap lintasan baik,	Kritik terhadap studi ini adalah penulis tidak melihat faktor lainnya yang dapat mempengaruhi pelayanan terminal, penulis disini hanya melihat faktor lintasan pelayanan sebagai tolak ukur untuk menilai pelayanan sebuah terminal, namun disamping itu

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil Studi	Kritik terhadap studi
					begitu pula dengan LOS jalan di sekitar terminal yang berkisar antara A hingga C. Kemudian diprediksikan bahwa pada tahun 2010 untuk panjang antrian di lintasan pelayanan sebanyak 170 angkot dan waktu hampir 15 menit.	banyak faktor lainnya yang mempengaruhi pelayanan sebuah terminal, misalnya sumber daya manusia untuk pengawasan, sumber dana untuk biayaoperasional serta pemantauan pelaksanaan terkait retribusi

Tabel II.9
Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Tujuan	Lokasi Studi	Metode analisis
Suzie Aditama (Teknik Planologi ITB, 2003)	Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Cicaheum-Bandung	Untuk menilai sejauh mana tingkat pelayanan Terminal Cicaheum	Terminal Cicaheum Bandung	Dengan menggunakan teori antrian, guna melihat panjang antrian, lama antrian dan lama pelayanan dalam jalur antrian
Hengki Suprianto (Magister Perencanaan Kota dan Daerah, UGM 2004)	Evaluasi Pemanfaatan Lokasi Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu	Studi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul, untuk mengetahui tingkat kesesuaian dalam pemanfaatan Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu dari sisi penumpang, pengemudi dan pengusaha angkutan umum serta untuk mengetahui implikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Terminal Air Sebakul dengan aspek perencanaan dan spasial lokasi Terminal Air Sebakul.	Terminal Air Sebakul Kota Bengkulu	Metode Deskriptif, kualitatif dan kuantitatif
Tigoh Kurniamursa (Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Sekolah Arsitektur, Perencanaan Dan Pengembangan Kebijakan, ITB, 2006)	Kajian Pelayanan Terminal Rawasari Sebagai Terminal Tipe C di Kota Jambi	Untuk mengidentifikasi pelayanan Terminal Rawasari dan kebutuhan pelayanan terminal tahun 2010	Terminal Rawasari Kota Jambi	Metode analisis yang dilakukan adalah analisis sistem transportasi dan analisis aktivitas kota, dalam hal ini dengan menggunakan Metode IHCM dan teori antrian
Deddy Ekoswara (Jurusan Teknik Planologi, UNPAS 2008)	Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Leuwipanjang Sebagai Salah Satu Terminal Regional di Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Masyarakat Sebagai Pengguna	Untuk melihat sejauh mana tingkat pelayanan terminal Leuwipanjang dalam melayani penumpang berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna terminal.	Terminal Leuwipanjang Bandung	Metode Analisis Deskriptif, kualitatif dan kuantitatif

Sumber : Hasil Analisis, 2008

Dari tabel diatas dapat di ketahui bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian-penelitian yang terdahulu, ini dapat dilihat dari tujuan dan lokasi studi yang penulis lakukan. Dari tabel diatas terlihat kedudukan penelitian yang penulis lakukan sehingga penelitian ini penulis anggap masih cukup relevan untuk dilaksanakan dengan pertimbangan :

1. Tujuan Studi, terlihat bahwa studi ini pada dasarnya berbeda dengan apa yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.
2. Lokasi Studi, terlihat bahwa lokasi dari studi-studi yang telah dilakukan terdahulu tidak sama dengan lokasi yang penulis ajukan
3. Metode analisis, terlihat bahwa metode analisis yang digunakan hampir sama dengan metode analisis yang digunakan oleh para penulis studi terdahulu.

Mengacu pada uraian tersebut, maka keaslian penelitian ini diuraikan berdasarkan struktur tersebut diatas sebagai berikut :

Tujuan Studi : Melihat sejauh mana tingkat pelayanan terminal Leuwipanjang dalam melayani penumpang berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna terminal.

Lokasi Studi : Terminal Leuwipanjang (Kota Bandung, Propinsi Jawa Barat)

Metode Analisis : Deskriptif kuantitatif-kualitatif