

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Keberadaan terminal sebagai komponen dari sistem transportasi yang mempunyai peran penting utama untuk tempat pemberhentian sementara kendaraan umum menaikkan dan menurunkan penumpang serta barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan. Sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pemberhentian sementara (*transit*), terminal menjadi tempat perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan yang lainnya sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Berdasarkan tuntutan tersebut suatu terminal harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani semua kegiatan yang terjadi akibat adanya perpindahan kendaraan, penumpang maupun barang. Dengan demikian, semua kegiatan yang ada di terminal dapat berjalan dengan lancar, tertib, teratur, aman dan nyaman.

Efektifitas terminal baik dalam hal kenyamanan dan pelayanan ataupun kecepatan pergerakan penumpang sangat menentukan kapasitas dan kredibilitas sebuah terminal. Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda yang lain, serta tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran, ruang tunggu, papan informasi, toilet, kios-kios, loket, fasilitas parkir dari kendaraan pribadi dan lain-lain). Keberadaan terminal penumpang menurut pelayanannya dikelompokkan dalam 3 type diantaranya adalah, Terminal penumpang tipe A, Terminal penumpang tipe B, dan, Terminal penumpang tipe C. Fungsi terminal pada dasarnya dapat dilihat dari 3

unsur bagi penumpang yaitu untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran, ruang tunggu, papan informasi, toilet, kios-kios, loket, fasilitas parkir dari kendaraan pribadi dan lain-lain).

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan, terminal penumpang terdiri dari 3 (tiga) jenis tipe yaitu berupa :

- 1) Terminal Penumpang Tipe A Terminal penumpang tipe A melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Antar Provinsi dan atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi Angkutan Kota dan Angkutan Perdesaan.
- 2) Terminal Penumpang Tipe B Terminal penumpang tipe B berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota Dalam Provinsi Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan.
- 3) Terminal Penumpang Tipe C Terminal penumpang tipe C berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota dan Angkutan Perdesaan.

Permasalahan utama yang ada pada sistem yang digunakan di Terminal Alam Barajo Kota Jambi selama ini kondisinya belum memuaskan kepada pengguna jasa terminal khususnya para PO pengguna jasa transportasi berbagai jalur antara Kota/Kabupaten dan antar Provinsi, karena sarana dan fasilitas terminal perlu dikembangkan.

Posisi dan keadaan Terminal Tipe A Alam Barajo Kondisi Terminal Penumpang Tipe A Alam Barajo Kota Jambi kini representatif. Jadi tak lagi ada alasan pengguna jasa terminal baik calon penumpang dan perusahaan angkutan

umum (Bus) naik atau turunkan penumpang di luar terminal. Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Jambi, kondisi terminal saat ini tidak sama dengan terminal jaman dulu.

Terminal sekarang sudah terang benderang dan dilengkapi khususnya kebutuhan dasar penumpang dan awak kendaraan umum. “Petugas di terminal tidak pernah kosong, 24 jam setiap hari petugas selalu standby dan tidak pernah tutup jadi kalau ada aktivitas naik/turun penumpang di dalam terminal jam berapa pun petugas stanby. Sebagai tempat pelayanan bagi calon penumpang dan angkutan umum pihaknya mengutamakan pelayanan dan keselamatan, oleh karenanya Personel yang bertugas di Terminal Penumpang Tipe A Alam Barajo Kota Jambi ini berjumlah 42 orang yang terbagi dalam regu dan shift.

Berdasarkan data di lapangan bahwa jumlah PO yang masuk ke Terminal Tipe A Alam Barajo yang masuk dalam setiap harinya mencapai dan berjumlah 20 PO yang berangkat menuju antar Provinsi (luar daerah) dan antar Kabupaten/Kota Se-Provinsi Jambi, dimana dalam terminal 15 dan luar berjumlah 5 PO.

Sedangkan yang akan menjadi objek penelitian dalam pengembangan Terminal Tipe A Alam Barajo adalah, penumpang yang memanfaatkan Terminal Tipe A sebagai sarana dan tempat untuk melakukan perjalanan penumpang antar kota provinsi dan antar perjalanan penumpang antar Kabupaten.

Berdasarkan hasil data surve awal di lapangan, bahwa kondisi sarana dan prasarana terminal kondisi perlu di perbaiki dan dikembangkan menjadi Terminal A yang lebih lengkap, lebih, bersih dan lebih nyaman bagi para penumpang yang datang dari daerah lain maupun yang akan berangkat, namun dalam kenyataan kebersihan dan kelengkapan Terminal masih kurang memuaskan. Terutama sarana dan prasarana

ruang tunggu untuk penumpang keberangkatan dan kedatangan, sehingga diperlukan pengembangan, perbaikan dan kelengkapan sarana maupun fasilitasnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dan untuk mengetahui tujuan dan bagian sarana dan prasarana, serta kendala yang dihadapi dalam pengembangan Terminal Tipe A Alam Barajo Jambi, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan kajian dan penelitian yang penulis angkat kedalam penulisan Skripsi dengan judul :  
**“Evaluasi Pengembangan Terminal Bus Alam Barajo Kota Jambi.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa pengembangan terminal Bus Tipe A antar Kota dan Antar Provinsi Pada Terminal Alam Barajo Kota Jambi terhadap kepuasan untuk penumpang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pengembangan terminal Bus Tipe A Antar Kota dan Antar Provinsi Pada Terminal Alam Barajo Kota Jambi terhadap kepuasan untuk penumpang?
3. Apa kendala-kendala dalam pengembangan sarana dan prasarana yang pada terminal Bus Antar Kota dan Antar Provinsi Pada Terminal Alam Barajo Kota Jambi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk pengembangan terminal Bus Tipe A antar Kota dan Antar Provinsi Pada Terminal Alam Barajo Kota Jambi terhadap kepuasan untuk penumpang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pengembangan terminal Bus Tipe A Antar Kota dan Antar Provinsi Pada Terminal Alam Barajo Kota Jambi terhadap kepuasan untuk penumpang.
3. Untuk menganalisis kendala-kendala dalam pengembangan sarana dan prasarana yang ada di terminal Bus Antar Kota dan Antar Provinsi Pada Terminal Alam Barajo Kota Jambi.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Mengingat luasnya permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini yang berkenaan dengan :

1. Tujuan pengembangan terminal Bus Tipe A Alam Barajo untuk ruang tunggu penumpang untuk kedatangan dan keberangkatan.
2. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pengembangan ruang tunggu untuk kedatangan dan keberangkatan.
3. Kendala-kendala dalam pelaksanaan pengembangan ruang tunggu untuk kedatangan dan keberangkatan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Hasil pengembangan Terminal Tipe A Alam Barajo Kota Jambi dapat memberikan manfaat kepada para penumpang kedatangan maupun yang akan berangkat begai tujuan.

2. Hasil pengembangan Terminal Bus Tipe A Alam Barajo ini dapat memberikan kenyamanan bagi para penumpang, baik penumpang kedatangan maupun yang akan berangkatan bergai tujuan.
3. Hasil pengembangan Terminal BUS Tipe A Alam Barajo ini, diharapkan dapat meningkatkan penumpang yang akan berangkat dan kedatangan dari berbagai daerah baik antar Provinsi antar Kabupaten/Kota.
4. Bagi peneliti untuk memberikan masukan dan kontribusi pemikiran kepada pihak Pengelola Terminal Bus Tipe A Alam Barajo dan semua pihak yang terkait, dalam pelaksanaan pengembangan Terminal Bus Tipe A Alam Barajo Kota Jambi.

