

## ANALISA PELAYANAN TERMINAL MAHARAJA MULIA HARAHAP (TERMINAL BATUNADUA) KOTA PADANGSIDIMPUAN

Rini Fitri Yanti<sup>1</sup>, Ahmad Rafii<sup>2</sup>, Nurkhasanah Rina Puspita<sup>3</sup>  
Email : [riniftr69@gmail.com](mailto:riniftr69@gmail.com)

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan

### Abstrak

*Transportasi memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Terminal merupakan suatu sarana fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat berkaitan dengan transportasi darat. Berdasarkan PP 74 Tahun 2014 terminal merupakan pangkalan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan atau menurunkan orang atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal Batunadua merupakan terminal yang menghubungkan simpul-simpul transportasi sehingga berbagai infrastruktur, sarana dan prasarana bisa ditingkatkan. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode data kuantitatif yaitu pengumpulan data dengan menggunakan survey kuesioner. Pengumpulan data dilakukan selama 14 hari pada waktu kerja. Metode pengolahan data menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) dan menganalisis pelayanan menggunakan metode Checklist. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan pada Terminal Maharaja Mulia Harahap, mendapat persentase tingkat kepuasan untuk pelayanan keselamatan sebesar 46,23%, persentase tingkat kepuasan untuk pelayanan keamanan sebesar 49,20%, persentase tingkat kepuasan untuk pelayanan kehandalan dan keteraturan sebesar 47,91%, persentase tingkat kepuasan untuk pelayanan kenyamanan sebesar 43,56% dan untuk persentase tingkat kepuasan untuk pelayanan kemudahan dan keterjangkauan adalah sebesar 51,52%.*

**Kata kunci:** *Persentase, Tingkat Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Standar Pelayanan Terminal, Terminal Batunadua.*

### 1. PENDAHULUAN

Terminal merupakan suatu sarana fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat berkaitan dengan transportasi darat. Berdasarkan PP 74 Tahun 2014 terminal merupakan pangkalan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan atau menurunkan orang atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Dari dulu hingga sekarang fungsi dari terminal masih sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian masyarakat, serta meningkatkan pariwisata di daerah setempat.

Terminal Maharaja Mulia Harahap (Terminal Batunadua) merupakan terminal yang menghubungkan simpul-simpul transportasi

sehingga berbagai infrastruktur, sarana dan prasarana bisa ditingkatkan. Terminal Maharaja Mulia Harahap berada di jalan Raja Inal Siregar kecamatan Padangsidempuan Batunadua kota Padangsidempuan. Terminal Batunadua adalah salah satu prasarana transportasi yang disediakan oleh pemerintah dan diharapkan dapat membantu masyarakat kota Padangsidempuan dan sekitarnya dalam melakukan aktifitas. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Mengetahui kelayakan Terminal Maharaja Mulia Harahap telah layak sebagai terminal tipe C.
2. Mengetahui tingkat persentase kepuasan penumpang terhadap pelayanan.

3. Mengetahui penilaian terhadap pelayanan Terminal Maharaja Mulia Harahap sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 40 tahun 2015.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Terminal angkutan umum merupakan titik simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan tempat terjadinya putus arus yang merupakan prasarana angkutan yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum, Berikut beberapa pengertian terminal angkutan darat:

- a. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Indonesia, No. PM 32, 2016 yaitu terminal (penumpang) angkutan jalan raya adalah prasarana angkutan untuk keperluan memuat dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan antar moda angkutan, serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan serta berpangkalnya kendaraan umum.
- b. Menurut UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengertian 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 transportasi.
- c. Pengertian terminal umum yang dirumuskan oleh badan kerjasama pembinaan umum terminal, Direktorat Jendral Bina Marga dan Direktorat Perhubungan Darat adalah sebagai berikut:
  1. Terminal adalah prasarana angkutan, tempat kendaraan umum mengambil dan menurunkan penumpang atau barang, tempat perpindahan penumpang atau barang dari moda

transport lainnya, yang terjadi akibat tuntutan efisiensi transportasi.

2. Terminal adalah tempat pengendalian, pengawasan, dan pengaturan sistem perizinan arus angkutan penumpang dan barang.
3. Terminal adalah prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
4. Terminal adalah unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan suatu wilayah atau kota.

Dalam keputusan menteri perhubungan Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal transportasi jalan, terminal di kelompokkan sebagai berikut :

- a. Terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum.
- b. Terminal barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra atau antar moda transportasi.

Persyaratan teknis, luas dan akses lokasi terminal berdasarkan tipe antara lain sebagai berikut (Ismunandar, 2018) :

1. Terminal tipe A
  - a. Terletak di Ibukota Provinsi, Kotamadya atau Kabupaten dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan atau lintas batas negara.
  - b. Terletak dipinggir kota yang sentries, sesuai dengan arah geografis lokasi pemasaran regional.
  - c. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III A.
  - d. Jarak antara dua terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 20 km di pulau Jawa, dan 50 km di pulau lainnya.

- e. Luas lahan yang tersedia minimal 5 ha untuk terminal di pulau Jawa dan 3 ha untuk di pulau lainnya.
  - f. Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, minimal berjarak 100 m di pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya.
2. Terminal tipe B
- a. Terletak di Kotamadya atau Kabupaten dan dalam jaringan trayek angkutan kota dalam provinsi.
  - b. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan minimal kelas III B.
  - c. Jarak antara dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal tipe A, minimal 15 km di pulau Jawa, 30 km di pulau lainnya.
  - d. Tersedia luas lahan minimal 3 ha untuk terminal di pulau Jawa dan 2 ha untuk terminal di pulau lainnya.
3. Terminal tipe C
- e. Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, minimal berjarak 50 m di pulau Jawa dan 30 m dipulau lainnya.
  - a. Terletak di dalam wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan.
  - b. Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi IIIA.
  - c. Tersedia lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan.
  - d. Mempunyai jalan akses masuk atau keluar kendaraan dari terminal sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

Kebutuhan luas terminal penumpang berdasarkan tipe dan fungsinya secara rinci sebagaimana disajikan dalam Tabel I berikut.

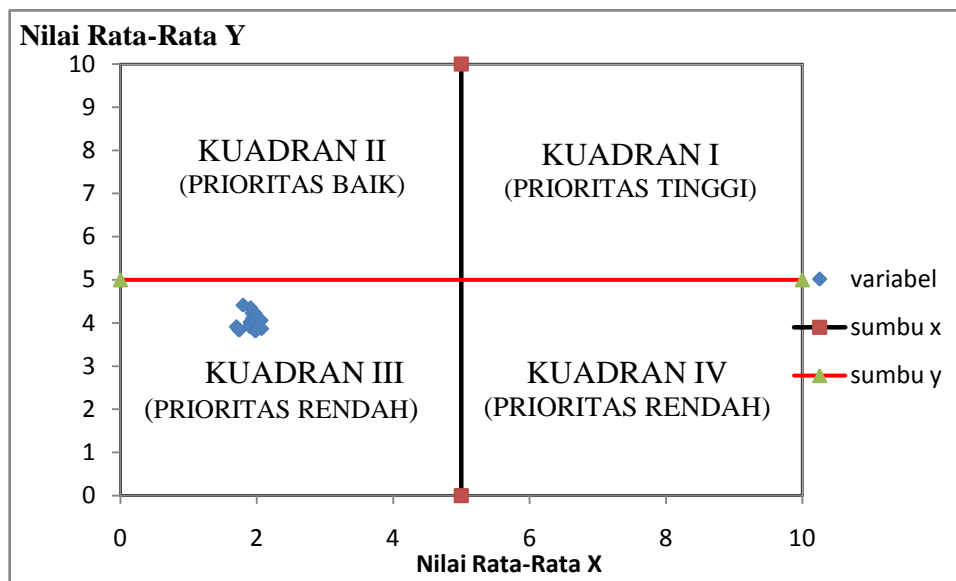
**Tabel I Standar Kebutuhan Luas Terminal Berdasarkan Tipe**

A	KENDARAAN	TIPE A	TIPE B	TIPE C
1	Rg. Parkir AKAP	1.120	-	-
2	Rg. Parkir AKDP	540	540	-
3	Parkir Angkutan Kota	800	800	800
4	Parkir Angkutan Pedesaan	900	900	900
5	Parkir Pribadi	600	500	200
6	Ruang Servis	500	500	-
7	Pompa Bensin	500	-	-
8	Sirkulasi Kendaraan	3.960	2.740	1.100
9	Bengkel	150	100	-
10	Ruang Istirahat	50	40	30
11	Gudang	25	20	-
12	Ruang Parkir Cadangan	1.980	1.370	550
<b>B</b>	<b>PEMAKAI JASA</b>			
1	Ruang Tunggu	2.625	2.250	450
2	Sirkulasi Orang	1.050	900	192
3	Kamar Mandi	72	60	42
4	Kios	1.575	1.350	40
5	Mushola	72	60	40
<b>C</b>	<b>Operasional</b>			
1	Ruang Administrasi	78	59	39
2	Ruang Pengawas	23	23	16
3	Loket	3	3	3
4	Peron	4	4	3
5	Retribusi	6	6	6



	a. Fasilitas keamanan	0	0	20	59	31	209	29	42	39	0	0	430	48,60
	b. Media pengaduan	0	0	12	58	40	192	26	40	44	0	0	422	45,49
	c. Petugas keamanan	0	0	30	58	22	228	23	50	37	0	0	426	53,52
3	Pelayanan Keandalan dan Keteraturan													
	a. Loker penjualan tiket	0	2	30	46	32	222	25	58	26	1	0	437	50,80
	b. Petugas operasional terminal	0	2	21	56	31	214	32	59	19	0	0	453	47,24
	c. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	1	0	17	65	27	213	42	52	16	0	0	466	45,70
4	Pelayanan Kenyamanan													
	a. Ruang tunggu	0	1	26	52	31	217	44	58	8	0	0	476	45,58
	b. Tempat ibadah	0	1	18	61	31	210	44	61	5	0	0	479	43,84
	c. Toilet	1	0	9	66	34	198	46	58	6	0	0	485	41,25
5	Pelayanan Kemudahan dan Keterjangkauan													
	a. Letak jalur kedatangan	0	1	30	54	25	227	36	46	27	0	0	447	50,78
	b. Informasi kendaraan lanjutan	1	0	19	69	21	221	27	44	37	2	0	426	51,87
	c. Parkir kendaraan umum dan pribadi	1	0	14	76	19	218	29	37	39	5	0	420	51,90

Dalam gambar diagram kartesius, dapat diketahui bahwa letak variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna Terminal Maharaja Mulia Harahap terbagi menjadi 4 bagian. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar II di bawah ini.



**Gambar II Diagram Kartierius**

Seperti yang tertera pada gambar diagram kartesius di atas, letak variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terminal terdapat pada kuadran III (Prioritas Rendah). Yang berarti menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga pelaksana penyelenggara terminal melaksanakannya secara berlebih dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan pada Terminal Maharaja Mulia Harahap, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terminal Maharaja Mulia Harahap belum memenuhi kriteria untuk terminal tipe C berdasarkan data kondisi eksisting yang didapat dengan luas lahan 5.965 m<sup>2</sup> (0,5 ha) sedangkan dari hasil pengukuran langsung di lapangan didapat luas lahan 6.090 m<sup>2</sup> (0,6 ha) dan sebagian hanya melayani angkutan kota (angkot) sebanyak 131 kendaraan untuk LIN IV dengan rute Terminal Maharaja Mulia Harahap-Pusat Kota, LIN XIII sebanyak 30 kendaraan dengan rute Pokenjior-Terminal Maharaja Mulia Harahap dan angkutan pedesaan ± 35 kendaraan. Sedangkan berdasarkan hasil

analisa data dapat di simpulkan bahwa Terminal Maharaja Mulia Harahap saat ini memiliki fasilitas yang belum lengkap. Dari data hasil Analisa Pelayanan Terminal Maharaja Mulia Harahap menunjukkan bahwa pelayanan di terminal ini hampir mendekati kriteria untuk terminal tipe C berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015.

2. Kondisi kesediaan fasilitas Terminal Batunadua adalah sebagai berikut:
  - a. Pelayanan keselamatan terminal angkutan umum Batunadua, meliputi: lajur pejalan kaki, jalur evakuasi dan alat pemadam kebakaran. Berdasarkan hasil pembobotan pelayanan keselamatan, untuk pelayanan keselamatan didapat nilai 46,23%.
  - b. Pelayanan keamanan terminal angkutan umum Batunadua, meliputi: fasilitas keamanan, media pengaduan dan petugas keamanan. Berdasarkan hasil pembobotan pelayanan keamanan, untuk pelayanan keamanan didapat nilai 49,20%.
  - c. Pelayanan kehandalan dan keteraturan terminal angkutan

- umum Batunadua meliputi: loket penjualan tiket, petugas operasional terminal dan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan. Berdasarkan hasil pembobotan pelayanan kehandalan dan keteraturan, untuk pelayanan ini didapat nilai 47,91%.
- d. Pelayanan kenyamanan terminal angkutan umum Batunadua meliputi: ruang tunggu, tempat ibadah dan toilet. Berdasarkan hasil pembobotan pelayanan kenyamanan, untuk pelayanan kenyamanan didapat nilai 43,56%.
  - e. Pelayanan kemudahan dan keterjangkauan terminal angkutan umum Batunadua meliputi: letak jalur kedatangan, informasi kendaraan lanjutan dan parkir kendaraan umum dan pribadi. Berdasarkan hasil pembobotan pelayanan kemudahan dan keterjangkauan, untuk pelayanan ini didapat nilai 51,52%.
3. Dari hasil analisa yang dilakukan, Terminal Batunadua berada pada Kuadran III yaitu prioritas rendah yang berarti menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, karena pihak penyelenggara terminal melaksanakannya berlebih sehingga pihak pengguna terminal merasa pelayanan terminal terkesan kurang memuaskan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim, 1995, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995, tentang Terminal Transportasi Jalan.
- [2] Anonim, 1996, Keputusan Presiden Nomor 31 Tahun 1996, tentang Klasifikasi Terminal.
- [3] Anonim, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- [4] Anonim, 2015, Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Terminal Angkutan Umum.
- [5] Anonim, 2016, Peraturan Menteri Nomor 32 Tahun 2016, tentang Pengertian Terminal Angkutan Darat.
- [6] Bakar, A., 1996, Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib, Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Jakarta.
- [7] Ismunandar, I., 2018, Terminal Angkutan Darat di Kabupaten Luwu Timur, Skripsi.
- [8] Morlok, E.K., 1998, Pengantar Teknik Dan Perencanaan Transportasi, ITB, Bandung.
- [9] Nova, D. P. F. H., 2019, Evaluasi Pelayanan Terminal Tipe a Mandalika Kota Mataram Pasca Pengembangan Terminal, Skripsi.
- [10] Ramang, R., 2015, Kinerja Terminal Bus Haumeni Kota Soe Kabupaten Timor, Skripsi.
- [11] Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- [12] Warpani, S.P., 2002, Pengelolaan Lalulintas Dan Angkutan Jalan, ITB, Bandung.