

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam usaha mencapai tujuan pengembangan ekonomi dalam suatu negara (Purnandika & Septiana, 2024). Penunjang dari adanya transportasi salah satunya ialah sarana dan prasarana transportasi. Transportasi angkutan umum berperan penting dalam mobilitas masyarakat dan pembangunan ekonomi, khususnya pada layanan terminal penumpang yang berfungsi sebagai simpul jaringan transportasi dan titik pelayanan public (Vanesha N.M Simanjuntak & Dira Ernawati, 2025). Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang dengan menggunakan kendaraan umum serta menggunakan sistem sewa atau bayar. Angkutan umum memiliki rute dan jadwal yang tetap dan pelayanan angkutan umum dapat dikatakan baik apabila ada keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan, dengan kata lain harus ada sistem yang mengatur ketetapan tersebut. Disinilah peran pemerintah dibutuhkan agar pelayanan angkutan umum dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan bahwa, Terminal merupakan salah satu fasilitas utama transportasi untuk perpindahan barang, manusia dan informasi dari suatu tempat ke tempat lain. Terminal sebagai tempat awal dan akhir perjalanan dan juga sebagai tempat peralihan perjalanan yang merupakan prasarana yang sangat penting dalam menunjang kelancaran suatu proses transportasi (Pangalila et al., 2018). Secara ilmiah, keberadaan terminal diperlukan untuk menjaga kelancaran pergerakan (*flow*), mengurangi konflik lalu lintas akibat aktivitas naik-turun penumpang di badan jalan, serta meningkatkan keselamatan dan efisiensi operasional angkutan umum. Selain itu, terminal berperan sebagai titik integrasi moda transportasi, penyedia fasilitas pelayanan publik, serta sumber data penting untuk perencanaan dan pengendalian transportasi.

Oleh karena itu, terminal penumpang wajib mempunyai fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum. Terminal penumpang yang dirancang secara optimal akan meningkatkan kenyamanan dan keteraturan operasional, serta

mendorong tingkat kepuasan pengguna jasa. Penelitian empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan terminal dengan harapan penumpang, yang berimplikasi pada persepsi kualitas layanan (Vanesha N.M Simanjuntak & Dira Ernawati, 2025). Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995, terminal terbagi menjadi beberapa tipe berdasarkan fungsi pelayanannya, antara lain Terminal Tipe A berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), dan angkutan Lintas Batas Antar Negara, angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota, serta Angkutan Pedesaan. Terminal tipe B berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota, serta Angkutan Pedesaan. Terminal tipe C berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk Angkutan Pedesaan.

Terminal Jati Pariaman merupakan terminal tipe A yang ada di Kota Pariaman yang berlokasi di Jalan Wolter Monginsidi, Jati Mudik, Kecamatan Pariaman Tengah, Kota Pariaman. Kota Pariaman merupakan salah satu daerah tujuan wisata unggulan di Provinsi Sumatera Barat, khususnya wisata pantai yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan lokal maupun luar daerah. Terminal Tipe A Jati Pariaman memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan wisatawan karena lokasinya yang berada tidak jauh dari kawasan wisata pantai Kota Pariaman. Terminal Jati Pariaman melayani angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Saat ini, Terminal Penumpang Tipe A Jati Pariaman memiliki 130 armada dengan 12 trayek untuk layanan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi dan 292 armada dengan 8 trayek untuk layanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (Gambar 1.1). Namun banyaknya armada yang tersedia tidak diimbangi dengan fasilitas terminal yang menunjang, hal ini terbukti dengan masi kurangnya minat masyarakat Kota Pariaman untuk melakukan aktivitas naik turun kendaraan umum didalam terminal, berdasarkan hal tersebut sehingga perlu adanya perbaikan sesuai dengan standar pelayanan terminal agar masyarakat selaku calon penumpang merasa nyaman dan aman.



**Gambar 1. 1** Terminal Tipe A Jati Pariaman

Dikarenakan terminal ini merupakan terminal tipe A seharusnya terminal ini mempunyai fasilitas dengan kondisi yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan minimum untuk Terminal Tipe A, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015) . Pada kenyataan di lapangan, terdapat banyak sekali fasilitas yang kurang memadai bahkan kurang layak untuk digunakan dan mengalami permasalahan di dalam Terminal. Permasalahan yang terjadi di dalam terminal seperti fasilitas utama yang masih kurang seperti tidak adanya lajur pejalan kaki, tempat istirahat awak, fasilitas toilet yang sudah kurang layak digunakan karena ada kondisi yang rusak seperti pintu toilet yang copot, hingga fasilitas kesehatan yang tidak ada, kurangnya rambu lalu lintas dan masi terdapat banyak fasilitas lainnya yang tidak layak bahkan tidak tersedia. Untuk sirkulasi kendaraan pribadi dan angkutan umum juga belum teratur, dikarenakan pintu masuk dan keluar antara kendaraan pribadi dan angkutan umum menjadi satu, serta pengaturan parkir untuk kendaraan pribadi roda empat dan roda dua serta parkir bus AKAP dan AKDP yang tidak teratur. Hal ini menyebabkan fungsi pelayanan terminal menjadi tidak optimal.

Rendahnya minat masyarakat Sumatera Barat khususnya Kota Pariaman untuk melakukan naik turun angkutan umum di terminal penumpang dapat dikaitkan dengan kinerja terminal yang belum memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Kondisi ini menjadi alasan kuat untuk melakukan penelitian mengenai. Berdasarkan dari permasalahan di atas dan untuk mewujudkan fungsi terminal yang sesuai dengan standar pelayanan minimal, yang diharapkan memberikan layanan yang optimal kepada pengguna jasa terminal terkhususnya penumpang di Terminal

Tipe A Jati Pariaman, maka penulis mengambil judul “**ANALISIS KINERJA TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG (STUDI KASUS TERMINAL TIPE A JATI PARIAMAN)**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan kinerja di Terminal Tipe A Jati Pariaman. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja Terminal Tipe A Jati Pariaman berdasarkan aspek pelayanan sesuai dengan PM 40 tahun 2015 ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Terminal Tipe A Jati Pariaman berdasarkan indikator standar pelayanan sesuai dengan PM 40 tahun 2015?
3. Aspek pelayanan terminal manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang bertujuan untuk memastikan agar penelitian tetap fokus dan terarah, penulis menetapkan beberapa batasan masalah dengan rincian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya pada lingkungan kerja Terminal Tipe A Jati Pariaman di Kota Pariaman.
2. Meninjau fasilitas terminal apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang sesuai dengan PM 40 Tahun 2015.
3. Penelitian dilakukan selama 1 minggu pada jam pada jam sibuk Pagi dan siang hari.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka disusun rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja Terminal Tipe A Jati Pariaman berdasarkan aspek pelayanan yang sesuai dengan PM 40 Tahun 2015.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal.
3. Menentukan aspek kinerja terminal yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dan meningkatkan pengetahuan dalam bidang teknik sipil khususnya bidang transportasi.

2. Manfaat Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran kepada BPTD Kelas II Sumatera Barat selaku pemegang kebijaksanaan dalam pembangunan tentang tingkat kepuasan penumpang atas fasilitas yang tersedia, sehingga dapat dijadikan dasar dalam evaluasi dan meningkat kinerja pelayanan di Terminal Tipe A Jati Pariaman.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk melakukan aktivitas naik dan turun bus didalam terminal.

#### **1.6 Sistematis Penulisan**

Untuk mencapai tujuan penelitian ini dilakukan beberapa tahapan yang dianggap perlu. Metode dan prosedur pelaksanaannya secara garis besar adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan pengertian dan teori – teori yang mendasari dan berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan jenis penelitian waktu dan tempat penelitian, jenis data, dan sumber data, teknik pengolahan data, dan bagan alir metodologi penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari pengumpulan data lapangan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan analisis data, temuan dan bukti yang disajikan sebelumnya, yang menjadi dasar untuk menyusun suatu saran sebagai suatu usulan.