

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal Ubung merupakan salah satu terminal yang masih beroperasi di Kota Denpasar. Terminal Ubung memiliki lokasi yang cukup strategis yaitu berada di pinggir Jl. Cokroaminoto, Ubung, Kecamatan. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Terminal Ubung merupakan terminal tipe A yang pada tahun 2016 telah diturunkan statusnya menjadi tipe C berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Denpasar Nomor 188.45/1060/HK/2016. Sebagai terminal tipe C, maka fungsi Terminal Ubung hanya untuk angkutan perkotaan (angkot) dan angkutan pedesaan (angdes). Semenjak 23 Oktober 2017, bus AKAP antar kota dan antar provinsi dilarang beroperasi di Terminal Ubung dan berpindah ke Terminal Mengwi.

Secara umum, terminal adalah salah satu dari sistem infrastruktur transportasi darat yang digunakan untuk operasi kargo dan penumpang. Terminal dapat berfungsi sebagai alat untuk memberikan rasa keramahan, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna saat bepergian. (Imam, 2020). Terminal adalah salah satu fasilitas yang dapat menunjang mobilitas yang paling dibutuhkan dan digunakan oleh masyarakat dalam rangka sebagai pemenuhan kebutuhan alat transportasi darat (Umarudin dkk. 2020).(Azzahra et al., 2025)

Transportasi merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah transportasi umum atau angkutan umum. Sebagai bagian dari transportasi perkotaan, angkutan umum memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Oleh karenanya, penataan sistem transportasi umum harus dilakukan secara terpadu agar dapat mewujudkan pelayanan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan yang layak dan dapat terjangkau oleh seluruh masyarakat. Penataan angkutan umum perkotaan ini dalam jangka panjang diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi. (Access, 2020)

Pelayanan transportasi umum merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang mobilitas masyarakat dan mendukung pertumbuhan perekonomian, terutama di daerah yang memiliki potensi wisata tinggi seperti Bali. Terminal Ubung di Denpasar merupakan terminal utama yang melayani angkutan darat, baik antar kota maupun provinsi. Dengan jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya, kinerja pelayanan terminal ini menjadi sangat krusial untuk menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna jasa transportasi.

Sebagai salah satu terminal terbesar di Bali, Terminal Ubung memegang peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan perekonomian daerah. Namun, kondisi Terminal Ubung setelah terjadinya penurunan status terminal menjadi tipe C memberikan dampak terhadap aktivitas di Terminal Ubung. Penurunan jumlah pengguna angkutan umum cukup besar terjadi. Hal ini dapat dilihat dengan semakin sepiya Terminal Ubung. Sepinya aktivitas transportasi juga berdampak bagi para pedagang dan sopir angkutan umum yang mangkal di Terminal Ubung dengan semakin berkurangnya pendapatan akibat penurunan status terminal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Terjadi penurunan signifikan jumlah pengguna angkutan umum, khususnya angkutan antar kota dan antar provinsi.
2. Penurunan status Terminal Ubung menjadi tipe C berdampak pada terbatasnya fungsi terminal, yang sebelumnya melayani angkutan antar kota dan provinsi. Fungsi terminal yang kini terbatas pada angkutan perkotaan dan pedesaan mengurangi kenyamanan dan efisiensi bagi para penumpang.
3. Kebutuhan akan fasilitas dan layanan yang ramah wisatawan, seperti informasi turistik dan kenyamanan, masih kurang dieksplorasi secara mendalam, meskipun wisatawan menjadi bagian besar dari pengguna angkutan umum di Bali.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan Terminal Ubung di Denpasar Bali dari segi fasilitas, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan penumpang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Terminal Ubung Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar Bali?
3. Bagaimana meningkatkan strategi kinerja pelayanan di Terminal Ubung Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar Bali?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja pelayanan Terminal Ubung Denpasar Bali dari berbagai aspek, termasuk fasilitas, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan di Terminal Ubung.
3. Untuk memberikan strategi peningkatan pelayanan di Terminal Ubung agar lebih efektif dan efisien.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan penelitian, penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Fokus pada evaluasi kinerja pelayanan dari sisi fasilitas terminal, kecepatan pelayanan, kenyamanan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Penelitian dilakukan di Terminal Ubung Denpasar Bali pada periode waktu tertentu dengan melibatkan responden yang merupakan penumpang dan pengguna jasa terminal.
3. Aspek pengelolaan operasional seperti manajemen sumber daya manusia, serta aspek biaya operasional terminal tidak dibahas secara mendalam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Bagi Pemerintah Daerah dan Pengelola Terminal: Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Terminal Ubung, sehingga tercapai transportasi yang lebih aman dan nyaman bagi masyarakat.
- 2) Bagi Akademisi: Penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait dengan evaluasi kinerja pelayanan di terminal-terminal transportasi umum dan dapat menjadi referensi untuk penelitian serupa di masa mendatang.
- 3) Bagi Masyarakat: Melalui peningkatan kinerja pelayanan, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengalaman masyarakat dalam menggunakan transportasi publik, khususnya di Terminal Ubung.

