

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah kegiatan memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain, termasuk sarana dan prasarana yang digunakan untuk memindahkannya. Kebutuhan manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain merupakan faktor utama penyebab terjadinya perpindahan transportasi tersebut. Terminal penumpang merupakan infrastruktur yang merupakan bagian penting dari sistem transportasi. Terminal didefinisikan sebagai tempat keluar masuknya orang dan barang dari sistem transportasi, terminal juga dapat menjadi tempat pergantian moda atau rute transportasi. Terminal dibagi menjadi dua bagian yaitu terminal penumpang dan terminal kargo berdasarkan surat keputusan KM 31 Menteri Perhubungan Republik Indonesia tahun 1995. Terminal penumpang adalah prasarana angkutan jalan untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Terminal barang adalah infrastruktur transportasi jalan yang didedikasikan untuk bongkar muat barang dan transfer antar moda transportasi. (Utama, 2019) Bali memiliki terminal Ubung, sebuah terminal tipe C yang terletak di Kota Denpasar, Bali dan Terminal Ubung, yang terletak di Denpasar, Bali, dibangun dan dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Saat ini, terminal ini berstatus sebagai terminal tipe C, yang berarti bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) tidak lagi berhenti di sana. Namun, Terminal Ubung tetap berfungsi sebagai simpul transportasi penting di Denpasar dan menjadi tempat transit bus serta pusat aktivitas transportasi penumpang dan wisatawan. (Meutia dkk., 2018). (Malyasari et al., 2024)

2.2 Terminal

Terminal angkutan umum menjadi salah satu dari sekian prasarana transportasi darat yang digunakan untuk aktivitas menurunkan dan menaikkan penumpang. Terminal dapat berfungsi untuk mencapai kemudahan, keamanan, dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan umum dalam perjalanan. Terminal Ubung merupakan terminal penumpang tipe C yang berada di Kota Denpasar. Berdasarkan hasil survei tahun 2023, masih ditemukan permasalahan pada

Terminal Kambang Putih yaitu sepiunya pengunjung terminal dan masih banyak fasilitas yang belum tersedia serta fasilitas yang belum optimal penggunaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan Terminal Kambang Putih. Metode analisis yang digunakan untuk kinerja pelayanan adalah IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi penumpang terdapat 4 atribut yang dianggap penting namun belum memberikan kepuasan bagi pengguna yaitu tidak ada fasilitas perbaikan ringan kendaraan, ketersediaan fasilitas toilet namun dengan jumlah yang tidak sesuai standar pelayanan minimum dengan kondisi kurang bersih dan terawat dan belum tersedia toilet untuk penumpang difabel, tidak tersedia fasilitas mushola di terminal, dan tidak tersedia informasi pelayanan terminal. Sedangkan untuk kuadran 2 terdiri dari 6 atribut, kuadran 3 terdiri dari 7 atribut, dan kuadran 4 terdiri dari 6 atribut.

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)

Terminal sebagai prasarana perhubungan darat yang sangat penting, yaitu sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta sebagai tempat persinggahan bagi bus-bus di tengah perjalanannya. Fungsi utama dari terminal yakni sebagai penyedia fasilitas masuk dan keluar dari obyek-obyek yang akan diangkut, penumpang atau barang, menuju dan dari sistem. Sesuai dengan fungsi terminal yang berperan dalam menunjang tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan, maka keberadaan terminal perlu direncanakan dengan baik agar dapat mengefektifkan dan mengoptimalkan kinerja dari terminal.

Menurut Suwardjoko Warpani (Pratoyo A., 2001: 16) definisi terminal adalah titik simpul dari berbagai moda angkutan, sebagai titik perpindahan penumpang penumpang dari berbagai moda ke suatu moda, juga suatu titik tujuan atau titik akhir orang setelah turun melanjutkan berjalan kaki ke tempat kerja,

rumah atau pasar, pasar, dengan kata lain terminal adalah sebagai titik henti. (Studi & Wilayah, n.d.)

Berdasarkan Studi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1994: 95) fungsi terminal transportasi jalan dapat ditinjau dari 4 unsur:

1. Titik konsentrasi penumpang dari segala arah yang berkumpul atau menuju ke sana, karena tujuan perjalanan di sekitar terminal atau yang akan berganti kendaraan.
2. Titik dispersi, yaitu tempat penyebaran penumpang ke segala penjuru kota atau keluar kota, atau ke beberapa tujuan khusus seperti airport, stasiun KA, dsb.
3. Titik tempat penumpang berganti moda angkutan.
4. Pusat pelayanan penumpang untuk naik dan turun kendaraan, menunggu, membeli karcis, dan beberapa keperluan yang bersangkutan dengan perjalanan.
5. Tempat untuk memproses kendaraan dan muatan

Manfaat yang akan diperoleh dengan adanya terminal (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1994: 93) :

1. Sebagai tempat yang secara langsung dapat diketahui oleh penumpang sebagai tempat bertemunya berbagai jenis angkutan umum.
2. Sebagai tempat yang mudah untuk melakukan transfer antar berbagai moda dan pelayanan.
3. Sebagai fasilitas informasi bagi penumpang.
4. Sebagai tempat untuk mengendalikan pengoperasian angkutan.
5. Menghilangkan kendaraan umum berhenti di sembarang tempat dalam jangka waktu yang lama (`ngetem` di jalan).

Berdasarkan jenis materi yang diangkut, terminal dibedakan menjadi 2 (Kep. Menhub. No. 31 tahun, Pasal 1) :

1. Terminal penumpang Terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan angkutan umum.

2. Terminal barang Terminal barang adalah prasarana transportasi bagi keperluan perpindahan barang dan pengiriman barang.

Berdasarkan Kep. Menhub No. 31 tahun 1995 Pasal 2, tentang Tipe dan Fungsi Terminal, mengklasifikasikan terminal penumpang menjadi tiga tipe, yaitu :

1. Tipe A, berfungsi melayani kendaraan untuk angkutan umum antar kota dan antar provinsi (AKAP) dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan dalam kota (ADK) dan angkutan pedesaan (ADES).
2. Tipe B, berfungsi melayani angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan dalam kota (ADK) dan/atau angkutan pedesaan (ADES).
3. Tipe C, berfungsi melayani angkutan dalam kota (ADK), dan/atau angkutan pedesaan (ADES).

Sedangkan terminal penumpang berdasarkan tingkat pelayanan yang dinyatakan dengan jumlah arus minimum kendaraan per satu satuan waktu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Terminal tipe A : 50-100 Kendaraan
2. Terminal tipe B : 25-50 Kendaraan
3. Terminal tipe C : 25

Kendaraan Prasarana yang harus disediakan adalah sedemikian sehingga mampu mengantisipasi pelayanan ataupun pergerakan seperti yang dijelaskan pada Tabel berikut:

Tabel 2. 1 Komponen Prasarana Yang Diperlukan Untuk Setiap Aktivitas Yang Terjadi Di Dalam Terminal

No	Aktivitas	Komponen Prasarana yang Dibutuhkan
1	Kedatangan bus dari luar terminal	Lajur bus
2	Naiknya penumpang ke bus	Platform/berth/bus bay
3	Turunnya penumpang dari bus	Platform/berth/bus bay
4	Bus menunggu penumpang naik/turun	Platform/berth/bus bay
5	Penumpang menunggu bus	Platform atau ruang tunggu yang dilengkapi tempat duduk
6	Penumpang transfer bus	Platform/berth/bus-bay
7	Pembelian tiket	Kios tiket
8	Perawatan bus ringan	Platform khusus/bengkel kecil
9	Penyimpanan bus	Garasi terbuka/tertutup
10	<i>Park & Ride</i>	Areal parkir tertutup
11	<i>Kiss & Ride</i>	Lajur/platform untuk kendaraan/taxi

Sumber: Santoso, I (1996):5-17

2.3 Standar Kinerja Terminal

Dalam penelitian mengenai kinerja terminal, berbagai standar dan model digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan efektivitas operasional terminal. Beberapa standar utama yang sering digunakan berdasarkan jurnal-jurnal yang relevan adalah sebagai berikut:

2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah standar yang ditetapkan oleh pemerintah melalui Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan oleh terminal. SPM mengatur berbagai aspek penting dari pelayanan publik yang ada di terminal, antara lain:

1. Fasilitas Terminal: Ruang tunggu yang nyaman, toilet bersih, tempat parkir yang memadai, dan aksesibilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus.
2. Keamanan dan Keselamatan: Adanya petugas keamanan, sistem pengawasan CCTV, serta prosedur evakuasi untuk menghadapi keadaan darurat.

3. Kebersihan: Tingkat kebersihan fasilitas yang ada di terminal untuk menciptakan kenyamanan bagi pengguna.
4. Waktu Tunggu: Pengelolaan keberangkatan kendaraan yang tepat waktu dan tidak menyebabkan penumpukan penumpang.

Menurut Rahmawati (2019) dalam jurnalnya, SPM merupakan standar yang mengatur kualitas pelayanan di terminal untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, baik dari segi fasilitas maupun waktu operasional.

2.3.2 Model SERVQUAL

SERVQUAL adalah salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk di terminal. Model ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Aspek fisik fasilitas): Penilaian terhadap kebersihan, kenyamanan, dan kondisi fasilitas yang tersedia di terminal.
2. *Reliability* (Keandalan): Keandalan pelayanan yang diberikan, misalnya ketepatan waktu keberangkatan kendaraan dan konsistensi layanan.
3. *Responsiveness* (Tanggap): Kecepatan dalam merespons keluhan dan permintaan dari penumpang.
4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian yang diberikan kepada penumpang, termasuk pelayanan yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Parasuraman et al. (1988) dalam penelitian ini menyatakan bahwa SERVQUAL adalah metode yang efektif untuk mengukur kualitas pelayanan, karena mampu menggali pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Penggunaan model SERVQUAL dalam penelitian terminal dapat memberikan gambaran mendalam mengenai kualitas layanan yang dirasakan oleh penumpang.

2.3.3 Efisiensi Operasional dan Waktu Tunggu

Efisiensi operasional merupakan salah satu standar penting dalam menilai kinerja terminal. Efisiensi ini mencakup pengelolaan waktu tunggu penumpang, kelancaran keberangkatan kendaraan, serta pengaturan alur penumpang dan barang yang memadai. Waktu tunggu yang terlalu lama akan mempengaruhi kenyamanan penumpang dan meningkatkan ketidakpuasan.

Hendri (2017) dalam penelitiannya menekankan bahwa waktu tunggu yang efektif dan efisiensi operasional yang baik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan sebuah terminal. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa waktu tunggu yang lebih singkat dapat meningkatkan kepuasan pengguna terminal.

2.4 Jenis Terminal

Menurut Warpani (2022), berdasarkan jenisnya, terminal bus dapat dibagi menjadi dua kategori:

1. Terminal Penumpang adalah suatu pekerjaan lalu lintas jalan yang melayani penumpang naik dan turun, berpindah antar moda angkutan dan mengatur penjemputan dan penurunan penumpang dengan sarana umum.
2. Terminal barang merupakan fasilitas yang digunakan untuk proses bongkar muat barang dan pengangkutan barang antar moda transportasi dan antar Moda transportasi.

2.5 Klasifikasi Terminal

Adapun klasifikasi terminal menurut beberapa kriteria berdasarkan Departemen Perhubungan (1996) yaitu berupa:

1. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan Ada 4 (empat) jenis terminal dapat dibedakan berdasarkan jenis angkutan yang digunakan, yaitu berupa:
 - a. Terminal penumpang adalah terminal untuk menaikkan dan menurunkan dan atau menurunkan penumpang.
 - b. Terminal barang/kargo adalah terminal untuk perpindahan (bongkar muat) barang dari moda transport yang satu ke

moda transport yang lainnya.

- c. Terminal khusus adalah terminal yang dipengaruhi oleh sifat-sifat barang yang diangkut.
- d. Terminal truk adalah terminal yang sesuai dengan kebutuhannya, dinyatakan dengan jumlah truk yang dapat diparkir atau menunggu dalam satuan waktu.

2. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanan

Ada 3 (tiga) jenis terminal dapat dibedakan berdasarkan tingkat pelayanannya, yaitu berupa:

- a. Terminal utama yaitu 50-100 kendaraan/jam.
- b. Terminal madya yaitu 25-50 kendaraan/jam.
- c. Terminal cabang yaitu < 25 kendaraan/jam.

3. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Ruang Terminal

Ada 3 (tiga) jenis ciri-ciri terminal berdasarkan kebutuhan ruang, yaitu berupa:

- a. Terminal utama yaitu ± 5 ha untuk di Pulau Jawa dan Sumatra, 3 ha untuk di Pulau lainnya.
- b. Terminal madya yaitu ± 3 ha untuk di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha untuk di pulau lainnya.
- c. Terminal cabang yaitu tergantung kebutuhan.

2.6 Fasilitas Terminal

Dalam peraturan pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan menjelaskan:

1. Terminal penumpang merupakan prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.
2. Terminal penumpang sebagaimana dimaksud dikelompokkan menjadi :
 - a. Terminal penumpang tipe A berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi, dan/atau angkutan lintas

baras negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.

- b. Terminal penumpang Tipe B berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan.
- c. Terminal penumpang tipe C berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

2.7 Fasilitas Terminal

A. Fasilitas Terminal

Fasilitas terminal terbagi menjadi dua yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang, hal tersebut telah diatur dalam Peraturan Menteri No.132 Tahun 2015, berikut adalah fasilitas – fasilitas dalam terminal:

Tabel 2. 2 Fasilitas Utama dan Penunjang dalam Terminal

Fasilitas utama terminal	Fasilitas penunjang terminal	Fasilitas umum dalam terminal
a. Jalur pemberangkatan kendaraan umum b. Jalur kedatangan kendaraan umum c. Ruang tunggu penumpang pengantar, dan/atau penjemput d. Tempat parkir kendaraan e. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (<i>waste management</i>) f. Perlengkapan jalan g. Fasilitas penggunaan teknologi h. Media informasi i. Penanganan pengemudi j. Pelayanan pengguna	a. Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui b. Fasilitas keamanan c. Fasilitas pelayanan keamanan d. Fasilitas istirahat awak kendaraan e. Fasilitas <i>ramp check</i> f. Fasilitas kesehatan g. Fasilitas peribadatan h. Tempat peribadatan i. Tempat transit penumpang j. Tempat transit penumpang (<i>hall</i>) k. Alat pemadam kebakaran Fasilitas umum	a. Toilet b. Fasilitas <i>park and ride</i> c. Tempat pereduksi pencemaran udara dan kebisingan d. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan e. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang f. Fasilitas kebersihan, perawatan terminal dan <i>janitor</i> g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum h. Fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi i. Area merokok j. Fasilitas restoran k. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)

terminal dari perusahaan (<i>customer service</i>) k. Fasilitas pengawasan keselamatan l. Jalur kedatangan penumpang m. Ruang tunggu keberangkatan (<i>boarding</i>) n. Ruang pembelian tiket o. Ruang pembelian tiket untuk bersama p. <i>Outlet</i> pembelian tiket secara online q. Pusat informasi r. Papan perambuan dalam terminal s. Papan pengumuman t. Layanan bagasi u. Tempat berkumpul darurat v. Jalur evakuasi bencana dalam terminal		l. Fasilitas pengantar barang m. Fasilitas telekomunikasi dan area dengan jaringan internet n. Fasilitas penginapan Fasilitas keamanan o. Fasilitas keamanan p. Ruang anak – anak q. Media pengaduan layanan r. Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan.
---	--	---

2.8 Kinerja Pelayanan

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya (Bahrul, 2015). Sedangkan Menurut Suyadi (2008), Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Dalam penelitian ini, Kinerja pelayanan terminal mengacu pada evaluasi efisiensi dan kualitas layanan yang disediakan oleh sebuah terminal untuk

memenuhi kebutuhan pengguna. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan ini meliputi persepsi kepuasan pengguna terhadap fasilitas, keandalan operasional, serta pemenuhan standar pelayanan minimal. Penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut penting seperti kebersihan, kenyamanan, aksesibilitas, dan keamanan sangat memengaruhi kepuasan pengguna dan menjadi prioritas utama untuk peningkatan kualitas layanan (Silva et al., 2015).

Selain itu, analisis tingkat kepuasan menunjukkan bahwa evaluasi berkelanjutan berdasarkan persepsi pengguna diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan operasional terminal secara keseluruhan. Strategi peningkatan mencakup perbaikan fasilitas, pelatihan personel, dan penerapan teknologi untuk efisiensi layanan. (Astanto et al., 2019)

2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 pasal 3 ayat 1 (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40, 2015) berbunyi standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2 wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup :

- a. pelayanan keselamatan;
- b. pelayanan keamanan
- c. pelayanan keandalan/keteraturan
- d. pelayanan kenyamanan
- e. pelayanan kemudahan/keterjangkauan
- f. pelayanan kesetaraan.

Berikut ini adalah atribut pelayanan terminal dan angkutan yang digunakan dalam penelitian berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang terminal dan fasilitas angkutan jalan dan PM 98 Tahun 2013 angkutan umum orang:

Tabel 2. 3 Pelayanan terminal

No	Jenis Pelayanan	Atribut
1.	Keselamatan	a. Lajur pejalan kaki b. Fasilitas keselamatan jalan c. Jalur evakuasi d. Alat pemadam kebakaran e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan f. Pos, fasilitas dan petugas kelaikan kendaraan g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan h. Informasi fasilitas keselamatan i. Informasi fasilitas kesehatan j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
2.	Keamanan	a. Fasilitas keamanan b. Media pengaduan gangguan keamanan c. Petugas keamanan
3.	kendala	a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan b. Loker penjualan tiket c. Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal d. Petugas operasional terminal e. Waktu pelayanan angkutan umum
4.	Kenyamanan	a. Ruang tunggu b. Toilet c. Fasilitas peribadatan d. Ruang terbuka hijau e. Rumah makan f. Fasilitas dan petugas kebersihan g. Tempat istirahat awak kendaraan h. Area merokok i. Drainase j. Lampu penerangan ruangan
5.	Kemudahan / keterjangkauan	a. Letak jalur pemberangkatan b. Letak jalur kedatangan c. Informasi pelayanan d. Informasi angkutan lanjutan e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus f. Tempat penitipan barang g. Fasilitas pengisian baterai h. Tempat naik/turun i. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi j. Sirkulasi terminal
6.	kesetaraan	a. Fasilitas penyandang cacat(difabel) b. Ruang ibu menyusui

2.10 Kenyamanan Penumpang

Untuk memahami keinginan penumpang, penyedia layanan harus berpikir lebih jauh daripada penumpang itu sendiri. Perusahaan harus terlebih dahulu memahami apa yang dibutuhkan penumpang dan bagaimana cara memenuhi kebutuhan tersebut. Meskipun kebutuhan penumpang bervariasi, tujuan utama mereka tetap sama, yaitu kenyamanan. Menurut Setyaningsih Sri Utami (2016), kenyamanan adalah perasaan aman yang dirasakan konsumen akibat pelayanan yang baik, yang dapat berupa kepuasan atas fasilitas seperti AC, lingkungan yang bersih, serta udara yang sejuk dan nyaman di terminal.

Penilaian pengguna jasa terhadap kenyamanan di bandara bisa bersifat positif maupun negatif. Penilaian negatif sering kali muncul akibat kurangnya kebersihan di bandara atau terbatasnya fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang. Selain itu, perilaku penumpang, seperti membuang sampah sembarangan atau merokok di tempat yang tidak ditentukan, juga memengaruhi kenyamanan penumpang lainnya. Kenyamanan dapat tercipta dengan penanganan keluhan yang cepat dan efektif, yang dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas dan bahkan menjadi pelanggan yang loyal.

Menurut Helander dalam Diana Puspita Sari, dkk (2015), terdapat dua tingkat kenyamanan dalam hal duduk. Tingkat statis, di mana penumpang duduk diam dan karakteristik fisik kursi berinteraksi dengan cara duduk seseorang, yang dapat menyebabkan rasa sakit dan membuat penumpang menyesuaikan posisi duduk. Sedangkan tingkat dinamis terjadi ketika penumpang bergerak di tempat duduknya untuk melakukan berbagai aktivitas.

Pelanggan, baik individu maupun kelompok, memiliki keinginan yang serupa, yaitu mereka menginginkan produk atau jasa yang mereka gunakan memiliki standar kualitas yang sesuai. Penumpang tidak hanya menginginkan fasilitas yang lengkap pada kereta, tetapi juga mengharapkan kenyamanan saat berada di dalamnya, termasuk kenyamanan tempat duduk secara keseluruhan. Kenyamanan tempat duduk di dalam kabin kereta api sangat memengaruhi perasaan penumpang, sehingga mereka merasa nyaman selama perjalanan.

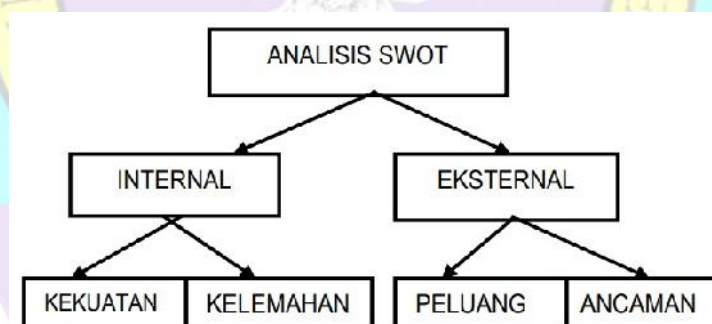
Dengan demikian, meskipun fasilitas lengkap dapat meningkatkan kenyamanan, hal tersebut tidak akan maksimal jika penumpang tidak merasa

nyaman saat berada di dalam kereta. Kenyamanan juga dapat tercipta dari pengalaman berkendara yang baik. Jika kereta api berjalan dengan mulus dan nyaman, penumpang akan merasa aman dan nyaman, yang akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas terminal.

2.11 Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah singkatan dari *strength* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunity* (peluang) dan *threat* (tantangan), di mana analisis SWOT ini dijadikan sebagai suatu model dalam menganalisis suatu organisasi yang berorientasi pada profit dan non profit dengan tujuan utama untuk mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komphrensif. Penerapan SWOT bertujuan untuk memberikan suatu panduan agar perusahaan menjadi lebih fokus, sehingga dengan penempatan analisis SWOT tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai pembanding dari berbagai sudut pandang, baik dari segi kekuatan, dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang mungkin bisa terjadi di masa-masa yang akan datang. Untuk memiliki model analisis SWOT yang baik maka perlu adanya dukungan data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif.

Secara sederhana pola pikir Analisis SWOT dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Pola Pikir Analisis SWOT

(Sumber: Paulus Wardoyo, 2011:3)

1. Manfaat Analisis SWOT

Tujuan akhir dari analisis SWOT adalah menghasilkan berbagai alternatif strategi yang lebih fungsional, sehingga strategi tersebut akan lebih mudah di aplikasikan dan di implementasikan pada masing-masing strategi Business unit. Adapun manfaat yang dapat di petik dari analisis SWOT adalah sebagai berikut:

- a. Secara jelas dapat dipakai untuk mengetahui posisi perusahaan dalam kancah persaingan dengan perusahaan sejenis.
- b. Sebagai pijakan dalam mencapai tujuan perusahaan.
- c. Sebagai upaya untuk menyempurnakan strategi yang telah ada, sehingga strategi perusahaan senantiasa bisa mengakomodir setiap perubahan kondisi bisnis yang terjadi.

2. Tahapan Analisis SWOT

Dalam tahap ini bukan sekedar kegiatan mengumpulkan data tetapi juga merupakan suatu kegiatan pengklasifikasian dan pra analisis. Umumnya data akan dikategorikan sebagai data internal dan eksternal. Data internal meliputi laporan keuangan perusahaan, laporan tentang sumber daya manusia, laporan kegiatan operasional dan pemasaran. Sedangkan data eksternal yang diperlukan antara lain meliputi analisis tentang pasar, pesaing, pemasok pemerintah serta kelompok yang mempunyai kepentingan tertentu. Data eksternal ini mempunyai hubungan yang sangat erat dengan *stakeholder*. Untuk keperluan analisis biasanya dipakai External faktor *Analisis Summary* (EFAS) dan Internal faktor *Analisis Summary* (IFAS). Disamping itu juga dipergunakan Matriks profil kompetitif untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang format dari masing-masing matriks, berikut ini akan ditunjukkan tentang format dari masing-masing matriks selengkapnya beserta tata cara pengisiannya. Sebagai langkah awal akan disajikan Format matriks EFAS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 4 Matriks EFAS

Faktor-Faktor Strategis	Bobot (B)	Rating (R)	Nilai $N=B \times R$	Komentar
A. Kategori Sebagai Peluang				
B. Kategori Sebagai Ancaman				
Total				

(Sumber: Paulus Wardoyo 2011:3)

Cara membuat matrik EFAS

- a. Susunlah faktor-faktor eksternal sesuai dengan kelompoknya yaitu faktor yang memberikan peluang (opportunity) dan faktor yang memberikan ancaman (threat).
- b. Selanjutnya masing-masing faktor tadi diberi bobot. Dalam memberikan bobot harus dilakukan secara hati-hati dan didasarkan pada tingkat kepentingan dan dampak strategisnya. Semakin penting faktor tersebut, maka semakin tinggi bobot yang harus diberikan. Maksimum total bobot adalah 1 (satu).
- c. Langkah berikutnya terhadap setiap faktor baik peluang atau ancaman diberi rating. Rating dibuat dengan ketentuan untuk faktor-faktor yang memberikan peluang harus diberi tanda positif dan sebaliknya untuk faktor-faktor yang memberikan ancaman diberikan tanda negatif. Jika faktor-faktor itu memberikan peluang paling besar, maka harus diberi rating positif yang paling besar, demikian sebaliknya bila peluangnya kecil. Cara yang sama juga diperlakukan pada faktor-faktor yang memberi ancaman paling besar, maka harus diberi rating negatif paling banyak, demikian sebaliknya bila tingkat ancamannya kecil.
- d. Selanjutnya Bobot dikalikan dengan Rating, sehingga akan diperoleh Nilai atau Skor.
- e. Setelah semua faktor dihitung skornya, kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan total skor secara keseluruhan.
- f. Kolom kelima digunakan untuk memberikan catatan atau alasan tentang mengapa suatu faktor itu dipilih

Adapun format dari matriks IFAS adalah seperti yang terlihat dalam peraga berikut ini:

Tabel 2. 5 Matriks IFAS

Faktor-Faktor Strategis	Bobot (B)	Rating (R)	Nilai $N=B \times R$	Komentar
A. Kategori Sebagai Kekuatan				
B. Kategori Sebagai Kelemahan				
Total				

(Sumber: Paulus Wardoyo 2011:5)

Cara membuat matrik IFAS

- Susunlah faktor-faktor internal sesuai dengan kelompoknya yaitu faktor yang merupakan kekuatan (*strenght*) dan faktor yang merupakan kelemahan (*weaknesses*).
- Selanjutnya masing-masing faktor tadi diberi bobot. Dalam memberikan bobot harus dilakukan secara hati-hati dan didasarkan pada tingkat kepentingan dan dampak strategisnya. Semakin penting faktor tersebut, maka semakin tinggi bobot yang harus diberikan. Maksimum total bobot adalah 1 (satu).
- Langkah berikutnya terhadap setiap faktor baik yang merupakan kekuatan atau kelemahan diberi rating. Rating dibuat dengan ketentuan untuk faktor-faktor yang merupakan kekuatan harus diberi tanda positif dan sebaliknya untuk faktor-faktor yang merupakan kelemahan diberikan tanda negatif. Jika faktor-faktor itu merupakan kekuatan yang paling besar, maka harus diberi rating positif yang paling besar, demikian sebaliknya bila kekuatan yang kecil. Cara yang sama juga diperlakukan pada faktor-faktor yang merupakan kelemahan paling besar, maka harus diberi rating negatif paling banyak, demikian sebaliknya bila memiliki tingkat kelemahan yang kecil.
- Selanjutnya Bobot dikalikan dengan Rating, sehingga akan diperoleh Nilai atau Skor.
- Setelah semua faktor dihitung skornya, kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan total skor secara keseluruhan.
- Kolom kelima digunakan untuk memberikan catatan atau alasan tentang mengapa suatu faktor itu dipilih.

Untuk memberikan keseragaman dalam membuat rating baik untuk EFAS maupun IFAS, maka untuk memudahkan berikut ini akan diberikan pedoman.

Peluang dan Kekuatan diberi bilangan bulat yang positif dan dimulai dari 1 sampai dengan 4. Sedangkan untuk Kelemahan dan Ancaman diberi bilangan bulat yang negatif dan dimulai dari – 4 sampai dengan – 1. Di bawah ini adalah pedoman yang dapat dipakai dari angka rating serta maksudnya.

Tabel 2. 6 Pedoman Angka Rating serta Maksudnya

Kelompok	Angka Rating	Arti/Maksud
Peluang dan kekuatan	1	<i>Outstanding/Sangat baik</i>
	2	<i>Good/Baik</i>
	3	<i>Fair/Cukup</i>
	4	<i>Poor/Buruk</i>
Ancaman dan kelemahan	-1	<i>Not good/Agak buruk</i>
	-2	<i>Fairly bad/Cukup</i>
	-3	Mengkhawatirkan
	-4	<i>Warning/Hati-hati</i> <i>Danger/Berbahaya</i>

(Sumber: Paulus Wardoyo 2011:6)

Bagian terakhir dari tahap pengumpulan data adalah membuat matrik profil kompetitif. Tujuan pembuatan matriks profil kompetitif adalah untuk mengetahui posisi relatif perusahaan terhadap pesaing. Untuk mendapatkan profil kompetitif yang realistis, maka dalam membandingkan perusahaan yang dianalisis perlu dicari perusahaan pesaing yang seimbang. Artinya bahwa perusahaan pesaing yang dijadikan sebagai pembanding tersebut adalah perusahaan pesaing yang terdekat.

Berikut adalah pedoman yang dapat dipakai:

Tabel 2. 7 Pedoman Kondisi Relatif

Rating	Artinya
1	Bila kondisi perusahaan sangat lemah dibandingkan pesaing
2	Bila kondisi perusahaan agak lemah dibandingkan pesaing
3	Bila perusahaan mempunyai kondisi yang kurang lebih sama dengan pesaing
4	Bila perusahaan mempunyai kondisi agak lebih baik dari pesaing
5	Bila perusahaan mempunyai kondisi yang sangat baik dibanding dengan pesaing

(Sumber: Paulus Wardoyo 2011:7)

Selanjutnya masing-masing faktor diberi bobot sebagaimana yang telah dimukakan pada saat membahas EFAS dan IFAS, jumlah bobot adalah 1 (satu), setelah itu dihitung skor dari masing-masing faktor dengan cara mengalikan antara bobot dengan rating. Hasil perhitungan skor dijumlah. Format dari matriks profil kompetitif adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 8 Matriks Profil Kompetitif

Faktor- Faktor Strategis	Bobot	Perusahaan		Pesaing Utama		Pesaing Ke-2	
		Rating	Skor	Rating	Skor	Rating	Skor
Total							

(Sumber: Paulus Wardoyo 2011:8)

Dari matriks profil kompetitif, sesungguhnya dapat terbaca bagaimana posisi perusahaan terhadap para pesaingnya. Secara nyata akan terlihat apakah kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan mampu untuk dipergunakan menangkap peluang yang ada dan apakah kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan dapat diminimalisasikan untuk menahan gempuran atau ancaman yang datang dari luar.

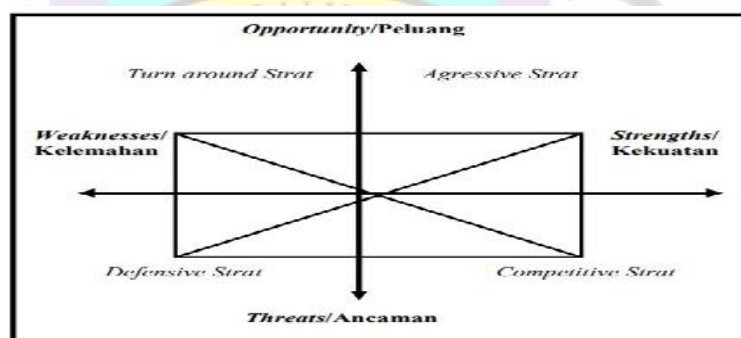
Tahap analisis Setelah berhasil menyusun matriks EFAS, IFAS dan Profil Kompetitif, langkah berikutnya adalah melakukan analisis. Untuk keperluan ini akan dipergunakan Diagram SWOT. Sumbu mendatar atau sumbu X menggambarkan faktor IFAS dan sumbu vertikal atau sumbu Y menggambarkan faktor EFAS. Bagian positif dari masing-masing sumbu X dan sumbu Y akan ditempati Kekuatan dan Peluang, sedangkan bagian negatif dari masing-masing sumbu X dan sumbu Y akan ditempati Kelemahan dan Ancaman.

Plotting dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Nilai total skor yang mencerminkan Peluang (*Opportunity*) dari matriks EFAS diplot ke dalam sumbu Y pada bagian yang positif.
- Nilai total skor yang mencerminkan Ancaman (*Threat*) dari matriks EFAS di plot ke sumbu Y pada bagian yang negatif
- Nilai total skor yang mencerminkan Kekuatan (*Strenght*) dari matriks IFAS di plot ke sumbu X pada bagian yang positif.

- d. Hal yang sama dilakukan terhadap Nilai total Skor yang mencerminkan Kelemahan (*Weaknesses*) dari matriks IFAS di sumbu X pada bagian yang negatif.
- e. Selanjutnya lakukan *positioning*. Posisi yang ideal adalah posisi yang memiliki tingkat kelemahan dan tingkat ancaman yang mendekati nol. Dengan mengetahui posisi yang terakhir, diharapkan dapat diperoleh berbagai strategi yang sangat bermanfaat bagi perusahaan.
- f. Hitung luas area dari setiap kuadran dan kemudian di rangking berdasarkan urutan luas yang paling tinggi.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dari Diagram SWOT, berikut ini akan disajikan format serta penjelasan selengkapnya.



Gambar 2. 2 Diagram SWOT

(Sumber : Paulus Wardoyo 2011:9)

Dari diagram di atas dapat dilihat adanya empat kuadran, di mana setiap kuadran memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda-beda. Adapun penjelasan karakteristik setiap kuadran adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 9 Penjelasan Karakteristik Setiap Kuadran

Kuadran	Posisi Titik	Penjelasan
Sel I	Dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y yang keduanya bertanda positif Strategi – <i>Agresif Strategic</i>	Mempunyai posisi yang paling menguntungkan, sehingga dengan kekuatan yang dimiliki dimungkinkan untuk memanfaatkan peluang bisnis yang ada. Dengan perkataan lain, manajemen mempunyai banyak pilihan strategi yang dapat dipakai untuk mengembangkan usahanya

Sel II	Dibatasi dengan sumbu X yang positif serta sumbu Y yang negatif. Strategi usaha yang tersedia adalah Turn Around Strategy	Di sini tersedia peluang yang dapat dipakai untuk mengembangkan usaha, tetapi disisi internal perusahaan menghadapi masalah karena adanya kelemahan internal. Oleh karena itu, Manajemen dituntut untuk senantiasa melakukan perbaikan dan penyempurnaan masalah internal, agar dapat memberikan dukungan bagi pengembangan usaha dalam jangka panjang
Sel III	Dibatasi oleh sumbu X yang negatif dan sumbu Y yang negatif. Strategi usaha yang tersedia adalah <i>Defensive Strategy</i>	Dibanding dengan kuadran yang lain, posisi usaha yang terletak pada kuadran ini adalah hal posisi yang paling tidak menguntungkan. Hal ini disebabkan perusahaan bukan hanya menghadapi masalah internal berupa kelemahan tetapi juga masalah eksternal yang berupa ancaman. Manajemen hanya dihadapkan pada satu pilihan, yaitu dengan upaya sekuat tenaga harus bisa mempertahankan usahanya, sehingga perlu melakukan efisiensi dan berkonsentrasi pada segmen pasar tertentu.
Sel IV	Dibatasi oleh sumbu X yang positif dan sumbu Y yang negatif. Strategi usaha yang tersedia adalah <i>Competitive Strategic</i>	Meskipun perusahaan menghadapi ancaman dari eksternal tetapi disisi lain perusahaan mempunyai kekuatan. Bila manajemen mampu mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki serta meminimalkan kelemahan internal, maka ancaman yang usaha akan bisa diatasi, sehingga perusahaan bisa melakukan diversifikasi usaha dan mengembangkan pasar.

(Sumber: Paulus Wardoyo 2011:10)

3. Matriks SWOT

Matriks SWOT kadang disebut dengan matriks TOWS, matriks ini terdiri atas empat bidang atau kuadran sebagaimana yang telah disinggung pada bagian sebelumnya. Dari masing-masing bidang atau kuadran mempunyai strategi usaha sendiri-sendiri. Format selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 10 Matriks SWOT

IFAS	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
EFAS	Faktor-faktor Kekuatan	Faktor-faktor Kelemahan
OPPORTUNITIES (O) Faktor-faktor Peluang	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
THREATS (T) Faktor-faktor Ancaman	STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

(Sumber: Paulus Wardoyo 2011)

2.12 Kebijakan Transportasi Publik

Kebijakan penyediaan transportasi publik menjadi salah satu solusi alternatif permasalahan pergerakan mobilitas orang maupun barang dalam kota. Permasalahan kemacetan yang timbul khususnya pada wilayah perkotaan diakibatkan ketidaksesuaian antara tingkat pertumbuhan kendaraan dengan tingkat penambahan panjang jalan, serta semakin implikasi dari besarnya kebutuhan. Transportasi publik menjadi kebutuhan yang diharapkan memberikan alternatif kepada para pengguna angkutan pribadi ataupun angkutan umum dalam melakukan perjalanan sehari-hari. Efisiensi transportasi publik menjadi salah satu unggulan dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Terdapat beberapa aspek yang menjadi keunggulan angkutan umum seperti, aksesibilitas, kapasitas, keterpaduan, tepat waktu, nyaman, dan efisien (Saudi, 2023)

Eksistensi kualitas pelayanan angkutan umum penumpang dalam kota saat ini mengalami penurunan akibat kondisi keamanan dan kenyamanan menjadi faktor

utama yang perlu ditingkatkan dibandingkan aspek tarif dan kecepatan kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan dari angkutan pribadi menjadikannya prioritas pilihan dalam mobilitas orang. Dengan ditingkatkannya dua aspek tersebut kecenderungan sebesar 87,3 % responden bersedia untuk lebih sering menggunakan angkutan umum. Faktor-faktor tersebut menjadi sangat krusial yang harusnya menjadi perhatian oleh pihak (*stakeholder*) terkait, baik pemerintah maupun pihak operator angkutan umum dalam rangka menciptakan tingkat pergerakan orang maupun barang yang lebih lancar dan efisien.

Transportasi umum dan pelayanan publik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Pada Pasal 1 ayat 1 “Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas Lalu Lintas, Angkutan Jalan, Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kendaraan, Pengemudi, Pengguna Jalan, serta pengelolanya”. Sedangkan pada Pasal 1 Ayat 3 membahas “Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan”. Pasal 1 Ayat 7 “Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor” (Nurfadillah et al., 2023).

2.13 Metode Pelayanan Terminal

2.13.1 Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam grafik dua dimensi yang memudahkan, penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis Berikut ini prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA (Rohman et al., 2015)

1. Penentuan faktor-faktor yang akan di analisa. Dalam kajian ini ada 4 variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan yaitu variabel Keselamatan, Keamanan, Kelancaran,

dan Kenyamanan, yang didetailkan lagi menjadi 36 faktor-faktor atau sub variabel.

2. Melakukan survei melalui penyebaran kuesioner.
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja

$$X = \frac{\sum x}{n} \quad Y = \frac{\sum y}{n} \quad (1)$$

Keterangan:

X=Nilai rata-rata tingkat kinerja per item

Y=Nilai rata-rata tingkat kepentingan per item

Xi=Nilai total tingkat kinerja item i

Yi =Nilai total tingkat kepentingan item i

n =Jumlah Responden

4. Membuat grafik IPA.
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

2.13.2 Metode QFD Menurut Cohen (1995) mendefinisikan

Quality Function Development adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tahapan QFD meliputi :

1. Fase I adalah mengumpulkan suara pelanggan (*voice of customer*), yaitu penentuan kebutuhan atribut yang diperoleh melalui kuesioner. Dalam kajian ini suara pelanggan (*voice of customer*) diperoleh dari faktor-faktor yang ada di kuadran I pada metode IPA.
2. Fase II adalah menyusun rumah kualitas (*house of quality*), yang terdiri atas penentuan derajat kepentingan, nilai target, rasio perbaikan, bobot, normalisasi bobot, parameter teknik, hubungan antara parameter teknik dengan kebutuhan pelanggan, hubungan antar parameter teknik, nilai

matriks interaksi dengan parameter teknik, prioritas dari setiap parameter Teknik

3. Fase III adalah analisis dari tahap-tahap di atas.

2.14 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mengambil beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penulis. Adapun penelitian yang di pakai antara lain:

Tabel 2. 11 Penelitian Terdahulu

Nama, Tahun & Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel yang Diteliti	Manfaat Penelitian	Perbandingan dengan Penelitian Ini	Variabel yang Diambil
(Pangalila et al., 2018) <i>Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum di Terminal Malalayang Manado</i>	Mengevaluasi kinerja pelayanan terminal berdasarkan standar terminal tipe A.	Time headway kendaraan masuk & keluar, luas lahan terminal, fasilitas utama & penunjang.	Memberikan rekomendasi peningkatan fasilitas terminal agar sesuai standar tipe A.	Penelitian ini fokus pada infrastruktur terminal, berbeda dari penelitian yang fokus pada pelayanan pengguna.	Time headway, luas terminal, fasilitas utama & penunjang.
(Kitong et al., 2014) <i>Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP dan AKDP di Terminal Malalayang</i>	Menilai pelayanan angkutan AKAP dan AKDP di terminal Malalayang.	Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan, kesetaraan.	Memberikan gambaran kualitas pelayanan angkutan di terminal.	Fokus pada layanan angkutan, bukan fasilitas fisik terminal.	Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan, kesetaraan
(Malyasari et al., 2024) <i>Evaluasi Kinerja Terminal Tipe A Indihiang Kota Tasikmalaya</i>	Menilai kinerja fasilitas terminal menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Simple Additive Weighting (SAW).	Kualitas fasilitas terminal, kepuasan pengguna..	Memberikan rekomendasi perbaikan fasilitas terminal berdasarkan prioritas kebutuhan pengguna.	Berbeda dengan penelitian Ridwan yang menggunakan regresi linier, penelitian ini menggunakan metode IPA dan SAW untuk analisis kinerja.	Kualitas fasilitas terminal, kepuasan pengguna. factor, headway, kecepatan rata-rata, perilaku awak kendaraan.
(Warouw et al.,	Menentukan	Biaya	Memberi	Fokus pada	Biaya

Nama, Tahun & Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel yang Diteliti	Manfaat Penelitian	Perbandingan dengan Penelitian Ini	Variabel yang Diambil
2013) <i>Analisa Kelayakan Tarif Angkutan Umum Dalam Kota Manado (Trayek Pusat Kota– Malalayang)</i>	tarif angkutan yang layak.	operasional, jumlah penumpang, jarak tempuh, tarif.	rekomendasi tarif yang adil & berkelanjutan.	ekonomi tarif angkutan, bukan kualitas terminal.	operasional, penumpang, jarak tempuh, tarif.
(Fudla et al., 2021) Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung	Menilai kinerja Terminal Leuwipanjang berdasarkan kelas terminal, pelayanan, dan operasional.	Kelas terminal, pelayanan, operasional.	Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja terminal.	Berfokus pada evaluasi menyeluruh terhadap kelas, pelayanan, dan operasional terminal.	Kelas terminal, pelayanan, operasional

2.10 Kerangka Teori

Berdasarkan kajian teori, maka dapat dibuat teori berdasarkan teori-teori yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

