

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Defenisi Terminal

Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ketujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping itu juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang (Departemen Perhubungan, 1996).

Menurut Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, tentang terminal merupakan salah satu tempat moda transportasi bagi penumpang yang menaikkan turunkan penumpang dan juga memiliki kegunaan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan dari berbagai tujuan. Terminal termasuk ke dalam pusat atau titik pertukaran penumpang dan tempat perkumpulan penumpang yang menjadi akhir maupun awal dari perjalanan penumpang. Terminal juga menjadi tempat berkumpul berbagai moda angkutan umum dari berbagai tujuan baik di luar maupun di dalam kota dan juga angkutan umum ini dapat mengantar penumpang hingga ke luar provinsi yang akan dituju.

2.2. Fungsi Terminal

Terminal penumpang berfungsi untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang, serta perpindahan moda angkutan yang terpadu dan pengawasan angkutan. Terminal penumpang menurut pelayanannya dikelompokkan dalam 3 (tiga) tipe yaitu berupa:

1. Terminal penumpang tipe A,
2. Terminal penumpang tipe B, dan
3. Terminal penumpang tipe C

Menurut Departemen Perhubungan (1996), fungsi terminal pada dasarnya dapat dilihat dari 3 (tiga) unsur terkait terminal, yaitu berupa:

1. Penumpang
Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran, teluk, ruang tunggu, papan informasi, toilet, kios-kios, loket, fasilitas parkir dari kendaraan pribadi dan lain-lain).
2. Pemerintah
Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas, untuk menata lalu lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus angkutan umum.
3. Operator Angkutan Umum
Fungsi terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan pelayanan operasi angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak angkutan umum dan fasilitas pangkalan.

2.3. jenis-jenis terminal

Menurut Departemen Perhubungan (1996), terminal dapat dibedakan berdasarkan jenis angkutan yang digunakan, yaitu berupa:

1. Terminal penumpang
Terminal penumpang adalah fasilitas yang dirancang khusus untuk melayani penumpang yang menggunakan berbagai moda transportasi, seperti bus, kereta api, kapal laut, atau pesawat terbang. Terminal ini berfungsi sebagai titik pertemuan bagi penumpang sebelum dan setelah perjalanan mereka.
2. Terminal barang/cargo
Terminal penumpang adalah fasilitas yang dirancang khusus untuk melayani penumpang yang menggunakan berbagai moda transportasi, seperti bus, kereta api, kapal laut, atau pesawat terbang. Terminal ini berfungsi sebagai titik pertemuan bagi penumpang sebelum dan setelah perjalanan mereka.

3. Terminal khusus

Terminal penumpang adalah fasilitas yang dirancang khusus untuk melayani penumpang yang menggunakan berbagai moda transportasi, seperti bus, kereta api, kapal laut, atau pesawat terbang. Terminal ini berfungsi sebagai titik pertemuan bagi penumpang sebelum dan setelah perjalanan mereka.

4. Terminal truk

Terminal truk adalah fasilitas yang dirancang khusus untuk menangani pengangkutan barang menggunakan truk. Terminal ini berfungsi sebagai titik pertemuan untuk pengiriman dan penerimaan barang, serta sebagai tempat untuk melakukan berbagai aktivitas terkait logistik dan transportasi.

2.4. Kelas Terminal

Kelas terminal merujuk pada pengelompokan terminal berdasarkan fungsi, ukuran, dan jenis layanan yang mereka tawarkan. Dalam konteks transportasi, terminal dapat dibedakan menjadi beberapa kelas, tergantung pada karakteristik dan tujuan operasionalnya. Berikut adalah beberapa kelas terminal yang umum:

1. Kelas Terminal Penumpang

- Fungsi: Terminal ini berfungsi sebagai terminal utama untuk angkutan penumpang, melayani bus antar kota dan bus dalam kota.
- Layanan: Menyediakan berbagai rute ke kota-kota lain di Jawa Timur dan sekitarnya, termasuk layanan bus reguler dan bus pariwisata.

2. Kelas Terminal Kargo (Terbatas)

- Fungsi: Meskipun fokus utama Terminal Arjosari adalah pada transportasi penumpang, terminal ini juga dapat melayani pengiriman barang dalam kapasitas terbatas.

- Layanan: Beberapa bus mungkin menawarkan layanan pengiriman barang, tetapi ini bukan fungsi utama dari terminal.

3. Kelas Terminal Multimoda

- Fungsi: Terminal ini berfungsi sebagai titik transit yang menghubungkan berbagai moda transportasi, seperti bus, angkutan kota (angkot), dan taksi.
- Layanan: Memudahkan penumpang untuk berpindah dari satu moda transportasi ke moda lainnya.

4. Kelas Terminal Transit

- Fungsi: Terminal Arjosari juga berfungsi sebagai terminal transit bagi penumpang yang berpindah dari satu bus ke bus lain, terutama untuk perjalanan jarak jauh.
- Layanan: Menyediakan fasilitas untuk penumpang yang menunggu bus lanjutan.

2.5. Fasilitas Terminal

Menurut Permen Perhub RI Nomor 24 Tahun 2021, fasilitas terminal dibedakan menjadi beberapa penyediaan fasilitas terminal, yakni sebagai berikut:

1. Fasilitas Utama

Yang termasuk dalam fasilitas utama dalam fasilitas terminal yakni sebagai berikut:

- 1) Jalur keberangkatan
- 2) Jalur kedatangan
- 3) Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput
- 4) Tempat naik turun penumpang
- 5) Tempat parkir kendaraan
- 6) Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup
- 7) Perlengkapan jalan
- 8) Media informasi
- 9) Kantor penyelenggara terminal
- 10) Loker penjualan tiket

Selain fasilitas utama terminal penumpang dilengkapi dengan beberapa fasilitas berupa:

- 1) Pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus (*customer service*)
 - 2) *Outlet* pembelian tiket secara *online*
 - 3) Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus
 - 4) Tempat berkumpul darurat
2. Fasilitas Penunjang

Yang termasuk dalam fasilitas penunjang dalam fasilitas terminal yakni sebagai berikut:

- 1) Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
- 2) Pos kesehatan
- 3) Fasilitas kesehatan
- 4) Fasilitas peribadatan
- 5) Pos polisi
- 6) Alat pemadam kebakaran
- 7) Fasilitas umum

3. Fasilitas Umum

Yang termasuk dalam fasilitas umum dalam fasilitas terminal yakni sebagai berikut:

- 1) Toilet
- 2) Rumah makan
- 3) Fasilitas telekomunikasi
- 4) Tempat istirahat awak kendaraan
- 5) Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
- 6) Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang
- 7) Fasilitas kebersihan
- 8) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- 9) Fasilitas perdagangan, pertokoan
- 10) Fasilitas penginapan

2.6. Kriteria Lokasi Terminal

Dalam menentukan kriteria lokasi terminal berdasarkan Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, terminal penumpang ditentukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari rencana umum jaringan transportasi jalan. Lokasi penentuan terminal tipe A, tipe B, dan tipe C ditetapkan berdasarkan beberapa hal, yakni:

1. Rencana umum tata ruang
2. Kepadatan lalu lintas dan kapasitas jalan di sekitar terminal
3. Keterpaduan moda transportasi baik intra maupun antarmoda
4. Kondisi topografi lokasi terminal
5. Kelestarian lingkungan

Menurut Kepmen Perhub Nomor 31 Tahun 1995, dalam penempatan lokasi terminal tipe A memiliki beberapa persyaratan sebagai berikut:

1. Terletak dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan atau trayek angkutan lalu lintas batas negara
2. Terletak di jalan arteri dengan kelas sekurang-kurangnya kelas III A
3. Jarak antara dua terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 20 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau Sumatera dan 50 km di pulau lainnya
4. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 ha untuk pulau lainnya
5. Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di Pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

Penentuan lokasi terminal tipe A di tentukan oleh Direktur Jenderal setelah mendengar pendapat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dan Kepala Kantor Wilayah Departemen Perhubungan setempat. Menurut Lansart, Manoppo, & Jansen (2015), konsep penentuan lokasi terminal yang ditentukan berdasarkan konsep pelayanan umum di suatu kota, ada dua konsep yakni sebagai berikut:

1. *Near Site Terminating* (Terminal Tepi Kota)

Konsep ini menempatkan terminal di tepi kota. Angkutan antar kota berakhir di terminal-terminal di tepi kota, sedangkan pergerakan

angkutan kota di layani oleh angkutan kota yang berasal dan berakhir di terminal-terminal yang ada di tepi kota.

2. *Central Terminating* (Terminal Tengah Kota)

Konsep ini menempatkan terminal terpadu berada di tengah kota yang melayani semua jenis angkutan kota. Dalam konsep ini lebih menguntungkan dan disarankan untuk dikembangkan di kota-kota baru (Sub Urban) dikarenakan beberapa hal:

1. Aksesibilitas yang lebih baik
2. Dekat dengan pusat aktivitas atau kegiatan
3. Mengurangi transfer atau perpindahan moda
4. Kemudahan pencapaian oleh penumpang

2.7. Indikator Terminal Penumpang

Menurut Permen Perhub Nomor 132 Tahun 2015, terdapat beberapa indikator indikator terminal tersebut yakni:

1. Keselamatan ialah penyelenggara terminal dapat memberikan keselamatan untuk para calon penumpang pada saat berada di terminal dan juga keselamatan penumpang mengenai angkutan umum yang akan digunakan.
2. Keamanan yakni penyelenggara dapat memberikan rasa aman kepada calon penumpang pada saat berada di terminal.
3. Keandalan atau keteraturan yakni penanggung jawab atau penyelenggara dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat mengenai penjadwalan angkutan umum dan sebagainya.
4. Kenyamanan yakni penanggung jawab yang ada di terminal dapat memberikan rasa nyaman bagi calon penumpang.
5. Kemudahan dan keterjangkauan yakni penyelenggara dapat memberikan kemudahan dalam menjangkau fasilitas yang disediakan oleh pihak terminal kepada

calon penumpang yang ada di terminal. Salah satu kemudahan tersebut dapat berupa rambu-rambu yang dapat memberikan kemudahan dan keterjangkauan mengenai informasi yang ingin didapatkan atau fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak terminal.

6. Kesetaraan yang dimaksud yakni penyelenggara dapat memberikan kesetaraan dalam bentuk fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak terminal bagi penyandang cacat dan ibu menyusui yang membutuhkan perhatian yang lebih. rambu yang dapat memberikan kemudahan dan keterjangkauan mengenai informasi yang ingin didapatkan atau fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak terminal.

2.8. Metode Kepuasan Penumpang

Mengukur kepuasan penumpang adalah hal yang penting bagi penyedia layanan transportasi, termasuk terminal bus. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang dapat bervariasi, tetapi umumnya mencakup beberapa pendekatan berikut:

1. Survei Kuesioner

- **Kuesioner Terstruktur:** Peneliti dapat menyusun kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait kenyamanan dan keamanan fasilitas ruang tunggu. Pertanyaan dapat menggunakan skala Likert (misalnya, 1-5) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang.
- **Aspek yang Dinilai:** Kuesioner dapat mencakup aspek seperti kebersihan, kenyamanan tempat duduk, ketersediaan fasilitas (seperti toilet, tempat sampah, dan area tunggu), serta keamanan (keberadaan petugas keamanan, pencahayaan, dan pengawasan CCTV).

2. Observasi

- **Pengamatan Langsung:** Peneliti dapat melakukan observasi langsung di ruang tunggu untuk menilai kenyamanan dan keamanan fasilitas.

Ini termasuk mengamati kondisi fisik ruang tunggu, interaksi penumpang, dan kehadiran petugas keamanan.

3. Analisis Data

- **Statistik Deskriptif:** Menggunakan analisis statistik untuk menggambarkan data yang diperoleh dari kuesioner, seperti rata-rata, median, dan distribusi frekuensi untuk setiap pertanyaan.
- **Analisis Korelasi:** Jika relevan, peneliti dapat melakukan analisis korelasi untuk melihat hubungan antara tingkat kepuasan penumpang dengan faktor-faktor tertentu, seperti kenyamanan dan keamanan.

4. Metode IPA (Importance Performance Analysis)

- **Analisis Kinerja:** Menggunakan metode IPA untuk mengevaluasi seberapa penting setiap aspek kenyamanan dan keamanan bagi penumpang serta seberapa baik fasilitas tersebut memenuhi harapan penumpang. metode ini **digunakan** untuk melihat bagaimana penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh operator sebagai penyedia layanan, meningkatkan kualitas layanan, perbaikan apa yang harus dijalankan untuk menjamin kepuasan pengguna layanan.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis kepuasan pelanggan yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut layanan. Diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977), metode ini menghasilkan diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

Rumus Tingkat Kesesuaian IPA:

$$\text{Tingkat Kesesuaian (\%)} = (\text{Skor Kepentingan} / \text{Skor Kinerja}) \times 100\%$$

2.9. Konsep Kepuasan Penumpang

Adapun beberapa pengertian kepuasan penumpang menurut beberapa para Ahli :

1. Menurut Suharto et al. (2019) : Kepuasan penumpang adalah tingkat kesesuaian antara harapan pengguna layanan transportasi umum dengan kenyataan yang diterima. Faktor-faktor yang memengaruhi meliputi

keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, dan kehandalan pelayanan di fasilitas terminal. Kepuasan tercapai jika fasilitas dan layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna.

2. Menurut Kotler & Keller (2009) : Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap harapan/ekspektasi yang diinginkan. Artinya, kepuasan penumpang sangat bergantung pada persepsi penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3. Menurut Tjiptono (2019) : Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan penumpang terhadap layanan transportasi terpenuhi. Kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, kenyamanan, dan keselamatan.

Kepuasan penumpang dalam konteks transportasi publik, seperti terminal bus, mencakup berbagai aspek, termasuk kenyamanan, keamanan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan. Jika seseorang merasa puas dengan pelayanan angkutan umum maka akan terus menggunakan angkutan umum. Salah satu jenis angkutan umum yang paling umum adalah bus. Biasanya masyarakat seperti pelajar atau pekerja menggunakan bus dari berbagai daerah menuju Kota Malang atau sebaliknya. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka bus harus meningkatkan kualitasnya. Tujuan keberadaan angkutan khususnya bus umum adalah untuk memberikan pelayanan angkutan yang aman, cepat, terjangkau, nyaman dan tentunya memadai bagi masyarakat. Selain itu kesempatan kerja terbuka bagi masyarakat dengan adanya transportasi umum.

2.10. Faktor Kepuasan Penumpang

Berikut adalah beberapa faktor utama yang sering diidentifikasi sebagai penentu kepuasan penumpang:

1. Kualitas Layanan

- Sikap dan Keterampilan Staf: Keramahan, profesionalisme, dan kemampuan staf dalam memberikan layanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan penumpang.

- Kecepatan Layanan: Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan, seperti pembelian tiket atau penanganan keluhan, juga berpengaruh.

2. Kenyamanan

- Kondisi Fasilitas: Kebersihan, kenyamanan tempat duduk, dan fasilitas yang tersedia di ruang tunggu (seperti toilet, tempat sampah, dan area istirahat) sangat penting.
- Ruang Tunggu: Luas dan kenyamanan ruang tunggu, termasuk pencahayaan dan ventilasi, berkontribusi pada pengalaman penumpang.

3. Keamanan

- Keberadaan Petugas Keamanan: Kehadiran petugas keamanan dan sistem pengawasan (CCTV) memberikan rasa aman kepada penumpang.
- Kondisi Lingkungan: Keamanan lingkungan sekitar terminal, termasuk pencahayaan yang baik dan area yang terjaga, juga berpengaruh.

4. Ketersediaan Fasilitas

- Fasilitas Pendukung: Ketersediaan fasilitas seperti kios makanan, akses Wi-Fi, dan tempat parkir yang memadai.
- Aksesibilitas: Kemudahan akses ke terminal dan fasilitas yang ada, termasuk transportasi umum dan jalur pejalan kaki.

5. Ketepatan Waktu

- Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan: Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus sangat mempengaruhi pengalaman penumpang.
- Informasi Perubahan Jadwal: Komunikasi yang baik mengenai perubahan jadwal atau keterlambatan.

6. Harga

- Keterjangkauan: Harga tiket yang wajar dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.

- Transparansi Biaya: Kejelasan mengenai biaya tambahan atau biaya tersembunyi.
7. Pengalaman Sebelumnya
- Reputasi Layanan: Pengalaman penumpang sebelumnya dengan layanan yang sama atau rekomendasi dari orang lain dapat mempengaruhi kepuasan.
 - Ulasan dan Rating: Ulasan dari penumpang lain yang dapat mempengaruhi harapan dan persepsi penumpang baru.
8. Faktor Emosional
- Pengalaman Positif: Pengalaman yang menyenangkan dan bebas stres dapat meningkatkan kepuasan penumpang.
 - Persepsi Nilai: Penumpang merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang baik dari layanan yang diterima.
9. Ketersediaan Informasi
- Informasi yang Jelas dan Akurat: Ketersediaan informasi mengenai jadwal, rute, dan prosedur yang jelas dapat membantu penumpang merasa lebih nyaman dan terinformasi.

2.11. Konsep Kenyamanan

2.11.1. Defenisi Kenyamanan

Kenyamanan merupakan salah satu aspek utama yang memengaruhi persepsi dan kepuasan individu dalam menggunakan layanan transportasi publik, termasuk terminal bus. Dalam konteks pelayanan publik, kenyamanan tidak hanya mencakup kondisi fisik dari fasilitas yang disediakan, tetapi juga mencakup kondisi psikologis dan emosional penumpang selama berada di lingkungan pelayanan. Menurut Tjiptono (2008), kenyamanan dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang dirasakan oleh pengguna layanan ketika mereka merasa aman, rileks, dan bebas dari gangguan atau tekanan, baik secara fisik maupun mental.

Secara umum, kenyamanan penumpang dalam terminal bus dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kebersihan lingkungan, kualitas

fasilitas (seperti tempat duduk, toilet, ruang tunggu), suhu udara, pencahayaan, ventilasi, hingga tingkat kebisingan. Fasilitas yang bersih, terawat, dan ramah pengguna dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan menurunkan tingkat stres penumpang, terutama saat mereka harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Selain itu, keberadaan elemen-elemen pendukung seperti ketersediaan informasi yang jelas, keramahan petugas, serta suasana yang tertib dan tidak terlalu padat juga berkontribusi besar terhadap kenyamanan yang dirasakan oleh penumpang.

kenyamanan dalam layanan transportasi juga mencakup aspek ergonomi, yaitu kesesuaian antara kondisi fisik fasilitas dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Tempat duduk yang empuk dan bersih, ruang tunggu yang luas, serta desain terminal yang memudahkan mobilitas penumpang merupakan contoh dari elemen-elemen yang menunjang kenyamanan secara ergonomis (Setiadi 2003).

Selain itu, kenyamanan penumpang juga bersifat subjektif dan dapat bervariasi tergantung pada latar belakang, pengalaman, dan ekspektasi masing-masing individu. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kenyamanan penumpang, penyedia layanan transportasi harus secara konsisten mengevaluasi dan menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dinamis.

2.11.2. Indikator Kenyamanan

Indikator adalah tanda atau ciri yang dapat digunakan untuk mengukur secara kuantitatif maupun kualitatif suatu variabel atau konsep tertentu. Dengan demikian, indikator kenyamanan dapat dipahami sebagai serangkaian elemen atau ciri khas yang mencerminkan adanya rasa nyaman dalam suatu sistem pelayanan. Indikator-indikator ini membantu peneliti atau pengelola layanan dalam memahami persepsi pengguna secara lebih konkret dan terukur (Sugiyono 2012).

Penggunaan indikator dalam menilai kenyamanan penting agar proses evaluasi menjadi sistematis dan objektif. Tanpa adanya indikator yang jelas, kenyamanan akan sulit diukur karena bersifat subjektif dan dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Oleh sebab itu, indikator berfungsi sebagai alat bantu untuk menyederhanakan dan mengkonkretkan konsep kenyamanan ke dalam bentuk-bentuk nyata yang dapat diamati dan dinilai. Dalam konteks terminal bus, indikator kenyamanan meliputi beberapa aspek utama yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Fasilitas Fisik

Kondisi fasilitas fisik seperti tempat duduk, ruang tunggu, toilet, dan tempat ibadah sangat memengaruhi kenyamanan penumpang. Tempat duduk yang empuk, bersih, dan memadai jumlahnya menciptakan suasana menunggu yang lebih santai. Toilet yang bersih, berfungsi baik, serta mudah diakses juga menjadi indikator penting kenyamanan, karena fasilitas ini digunakan secara langsung oleh banyak penumpang. Fasilitas ibadah dan area istirahat juga menambah nilai kenyamanan, khususnya bagi penumpang yang melakukan perjalanan jauh dan perlu waktu istirahat atau kegiatan spiritual.

2. Kebersihan Lingkungan

Terminal yang bersih mencerminkan pengelolaan yang profesional dan kepedulian terhadap kenyamanan pengguna. Kebersihan meliputi lantai ruang tunggu, area tiket, tempat sampah, dan fasilitas umum lainnya. Lingkungan yang kotor dapat menimbulkan rasa tidak nyaman, bahkan berisiko bagi kesehatan. Oleh karena itu, ketersediaan petugas kebersihan dan sistem pengelolaan sampah yang baik sangat berpengaruh terhadap kenyamanan.

3. Ventilasi dan Suhu Udara

Suasana terminal yang sejuk dan memiliki sirkulasi udara yang baik akan menciptakan rasa nyaman, terutama bagi penumpang yang harus menunggu dalam waktu lama.

4. Pencahayaan

Terminal yang memiliki pencahayaan yang cukup, baik pada siang maupun malam hari, tidak hanya memberikan rasa nyaman tetapi juga meningkatkan rasa aman. Pencahayaan yang terang di ruang tunggu, lorong, dan area luar terminal membantu penumpang dalam beraktivitas dengan lebih nyaman dan mengurangi potensi kecelakaan atau tindakan kriminal.

5. Kebisingan dan Gangguan Lingkungan

Tingkat kebisingan yang terlalu tinggi, seperti suara kendaraan, pengumuman yang berlebihan, atau keramaian yang tidak tertata, dapat mengganggu kenyamanan psikis penumpang. Terminal yang memiliki sistem suara yang teratur, zona tenang, dan pengelolaan keramaian yang baik lebih disukai karena memberikan ketenangan selama proses menunggu.

6. Kepadatan dan Pengelolaan Kerumunan

Kenyamanan juga dipengaruhi oleh seberapa padat suasana terminal. Kondisi terminal yang terlalu penuh atau tidak memiliki area cukup luas untuk menampung jumlah penumpang akan menciptakan ketidaknyamanan. Sistem antrean, pengaturan tempat duduk, dan zonasi area publik berperan penting dalam mengendalikan kepadatan agar tetap berada pada tingkat yang wajar.

2.11.3. Peran Kenyamanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang

Kenyamanan memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan penumpang terhadap layanan transportasi publik, termasuk layanan di terminal bus. Kepuasan penumpang sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan penumpang terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka setelah

menerima layanan tersebut. Dalam hal ini, kenyamanan menjadi salah satu aspek utama yang sangat memengaruhi persepsi positif penumpang.

Selain itu, kenyamanan juga memainkan peran strategis dalam mengurangi stres penumpang selama proses menunggu. Jika selama masa tunggu tersebut penumpang dihadapkan pada kondisi lingkungan yang tidak mendukung seperti toilet yang kotor, tempat duduk tidak cukup, pencahayaan yang buruk, atau suhu udara yang tidak nyaman maka tingkat stres meningkat dan persepsi terhadap kualitas layanan akan menurun, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan. kenyamanan tidak hanya berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan penumpang, tetapi juga mendukung terciptanya loyalitas, meningkatkan citra layanan, dan mendorong penggunaan ulang layanan oleh masyarakat. Dengan demikian, upaya meningkatkan kenyamanan penumpang merupakan investasi jangka panjang yang dapat memberikan manfaat strategis bagi pengelola terminal maupun seluruh sistem transportasi publik secara keseluruhan.

2.11.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kenyamanan Penumpang

Kenyamanan penumpang dipengaruhi oleh berbagai aspek yang bersifat fisik, sosial, psikologis, serta manajerial. Masing-masing faktor saling terkait dan secara bersama-sama membentuk persepsi kenyamanan yang dialami oleh penumpang selama berada di terminal. Berikut penjelasan faktor-faktor utamanya:

1. Kondisi Fisik Terminal

Fasilitas terminal merupakan elemen utama yang langsung dirasakan oleh penumpang. Faktor-faktor fisik ini meliputi:

- Tempat duduk yang memadai dan dalam kondisi baik.
- Toilet umum yang bersih, layak pakai, dan tersedia dalam jumlah mencukupi.
- Ruang tunggu yang terlindung dari cuaca, memiliki ventilasi baik, dan pencahayaan cukup.
- Tempat ibadah, fasilitas bagi penyandang disabilitas, serta ruang laktasi bagi ibu menyusui.

2. Kebersihan Lingkungan

Kebersihan terminal sangat menentukan kenyamanan penumpang. Terminal yang bersih memberikan kesan positif dan membantu menciptakan suasana yang sehat dan menyenangkan. Faktor ini mencakup:

- Pengelolaan sampah yang teratur.
- Kehadiran petugas kebersihan yang aktif.
- Ketersediaan tempat sampah di lokasi strategis.
- Pemeliharaan rutin terhadap bangunan dan fasilitas umum.

3. Keamanan Dan Ketertiban

Meskipun secara konsep berbeda, keamanan memiliki hubungan erat dengan kenyamanan. Penumpang akan merasa tidak nyaman jika merasa tidak aman. Indikator kenyamanan dalam aspek ini antara lain:

- Keberadaan petugas keamanan yang siaga.
- CCTV dan sistem pengawasan lainnya yang berfungsi optimal.
- Penerangan yang memadai, khususnya di malam hari.
- Lingkungan yang bebas dari premanisme, pengamen liar, atau pedagang asongan yang mengganggu.

4. Kualitas Layanan dan Sikap Petugas

Interaksi antara petugas dan penumpang memiliki dampak psikologis terhadap kenyamanan. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi prinsip keramahan, kecepatan, dan kejelasan informasi. Aspek ini mencakup:

- Sikap ramah, sopan, dan membantu dari petugas terminal.
- Informasi layanan yang mudah diakses seperti jadwal keberangkatan, perubahan rute, dan prosedur operasional.
- Kemudahan dalam melakukan pembelian tiket dan prosedur yang tidak berbelit.

5. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu sangat mempengaruhi kenyamanan pengguna, terutama bagi mereka yang baru pertama kali datang. Informasi ini mencakup:

- Jadwal keberangkatan dan kedatangan bus.
- Informasi mengenai layanan, rute, tarif, serta fasilitas terminal.
- Papan informasi digital atau manual yang mudah dibaca dan dipahami.

2.12. Konsep Keamanan

2.12.1. Defenisi Keamanan

Keamanan penumpang merupakan salah satu aspek paling fundamental dalam sistem pelayanan transportasi publik. Dalam konteks terminal bus, keamanan merujuk pada kondisi di mana penumpang merasa terlindungi dari berbagai potensi ancaman, baik yang bersifat fisik, psikologis, maupun sosial selama berada di lingkungan terminal. Keamanan mencakup tidak hanya keselamatan dari tindakan kriminal, tetapi juga perlindungan dari kecelakaan, kebakaran, bencana, dan gangguan lain yang dapat membahayakan keselamatan dan kenyamanan pengguna layanan.

Menurut UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, keamanan dalam transportasi adalah suatu kondisi yang menunjukkan bahwa penumpang atau pengguna jasa transportasi berada dalam situasi aman dan bebas dari risiko yang dapat membahayakan nyawa, harta benda, atau keselamatan umum. Dalam kerangka ini, keamanan menjadi salah satu hak dasar yang harus dijamin oleh penyelenggara transportasi, termasuk pengelola terminal bus.

Keamanan penumpang di terminal bus mencakup berbagai dimensi, antara lain: keberadaan petugas keamanan, sistem pengawasan seperti CCTV, pencahayaan yang memadai di area terminal, prosedur penanganan darurat, hingga desain terminal yang meminimalkan risiko. Jika aspek-aspek tersebut tidak diperhatikan dengan baik, penumpang

dapat merasa cemas, tidak nyaman, atau bahkan enggan untuk menggunakan terminal tersebut di masa mendatang.

2.12.2. Indikator Keamanan

Indikator keamanan penumpang adalah unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur dan menilai sejauh mana lingkungan terminal bus memberikan rasa aman kepada penumpangnya. Keamanan, meskipun bersifat subjektif, dapat dikaji dan diukur secara sistematis melalui berbagai indikator yang berhubungan langsung dengan persepsi dan pengalaman pengguna selama berada di terminal. Indikator merupakan ciri atau tanda yang dapat digunakan untuk mengukur secara empiris suatu variabel. Dalam hal ini, indikator keamanan digunakan untuk mengkonkretkan konsep "rasa aman" menjadi komponen-komponen yang dapat diamati dan dievaluasi. Adanya indikator keamanan yang jelas memungkinkan pihak pengelola terminal untuk merancang kebijakan dan tindakan preventif dalam rangka meningkatkan perlindungan terhadap penumpang (Sugiyono 2012).

Berikut ini adalah beberapa indikator utama keamanan penumpang yang umumnya digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Keberadaan Petugas Keamanan

Petugas keamanan yang berjaga di area terminal berperan penting dalam menciptakan rasa aman bagi penumpang. Keberadaan mereka memberikan efek psikologis positif, yaitu menurunkan rasa khawatir terhadap kemungkinan tindakan kriminal. Petugas yang sigap, berseragam, dan mudah diakses oleh penumpang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengamanan terminal.

2. Sistem Pengawasan CCTV

Instalasi kamera pengawas (CCTV) yang tersebar di berbagai titik strategis seperti ruang tunggu, area tiket, pintu masuk, dan parkir, menjadi salah satu indikator penting. CCTV berfungsi sebagai alat pemantau aktivitas sekaligus sebagai upaya preventif untuk

mencegah tindak kejahatan. Pengawasan visual juga dapat membantu proses investigasi jika terjadi insiden.

3. Penerangan yang Memadai

Terminal yang memiliki pencahayaan yang baik, terutama di malam hari, memberikan rasa aman bagi penumpang. Area yang gelap dapat menjadi tempat rawan tindakan kriminal. Oleh karena itu, pencahayaan yang cukup di seluruh area terminal, termasuk parkir dan jalur pejalan kaki, menjadi indikator penting keamanan lingkungan.

4. Akses Kontrol Masuk dan Keluar

Pengawasan terhadap arus masuk dan keluar penumpang maupun kendaraan, termasuk pemeriksaan acak atau penggunaan tiket elektronik, turut menjadi indikator penting. Sistem kontrol ini mampu membatasi akses bagi pihak-pihak yang tidak berkepentingan dan menjaga ketertiban di area terminal.

5. Persepsi Penumpang terhadap Keamanan

Selain indikator teknis, persepsi pengguna juga merupakan indikator penting. Rasa aman yang dirasakan oleh penumpang meskipun mungkin tidak selalu berkorelasi langsung dengan kenyataan fisik di lapangan mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, survei persepsi keamanan sering digunakan dalam penelitian layanan publik.

2.12.3. Peran Kamanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang

Keamanan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Keamanan yang terjamin menciptakan rasa nyaman dan tenang bagi penumpang, yang memungkinkan mereka untuk merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan transportasi umum. Tanpa rasa aman, semua upaya untuk meningkatkan kenyamanan atau kualitas layanan lainnya akan menjadi sia-sia, karena ketidakamanan dapat mengurangi tingkat kepuasan secara signifikan.

Berikut ini merupakan beberapa peran keamanan dalam meningkatkan kepuasan penumpang:

1. Meningkatkan Kepercayaan Pengguna Layanan

Keamanan yang terjamin berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepercayaan penumpang. Ketika penumpang merasa aman di dalam terminal dan pada saat menggunakan bus, mereka akan lebih cenderung untuk memilih terminal tersebut lagi pada kunjungan berikutnya. Kepercayaan yang terbangun juga memperkuat citra positif terminal, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas penumpang terhadap layanan yang disediakan.

2. Pengurangan Stres dan Kekhawatiran Penumpang

Keamanan yang baik, seperti kehadiran petugas keamanan yang sigap, sistem pengawasan CCTV yang berfungsi dengan baik, dan desain terminal yang mengutamakan keamanan, dapat mengurangi tingkat stres dan kekhawatiran penumpang. Penumpang yang merasa terjaga dan terlindungi dari ancaman fisik atau sosial akan lebih menikmati pengalaman mereka di terminal, yang berujung pada kepuasan yang lebih tinggi.

3. Pencegahan Tindak Kriminal dan Gangguan Sosial

Keamanan yang terjamin mengurangi potensi terjadinya kejahatan seperti pencurian, pelecehan, atau perkelahian. Penumpang yang merasa aman dari risiko ini lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Keberadaan petugas keamanan dan sistem pengawasan seperti CCTV memberikan rasa perlindungan yang sangat penting bagi kenyamanan psikologis penumpang. Dengan demikian, pengelola terminal harus memastikan bahwa kehadiran petugas dan perangkat keamanan seperti CCTV tidak hanya ada, tetapi berfungsi dengan baik.

4. Menjamin Keselamatan Penumpang dalam Keadaan Darurat

Keamanan juga mencakup kesiapan menghadapi keadaan darurat, seperti kebakaran, bencana alam, atau insiden lainnya. Sistem tanggap

darurat yang baik, seperti jalur evakuasi yang jelas, alat pemadam kebakaran yang terjaga dengan baik, dan pelatihan untuk penumpang dan petugas dalam menghadapi situasi darurat, dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Ketika penumpang tahu bahwa mereka dilindungi dengan prosedur yang jelas dalam situasi darurat, mereka merasa lebih aman dan lebih puas dengan keseluruhan pengalaman mereka di terminal.

2.12.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Penumpang

Keamanan penumpang di terminal bus tidak hanya bergantung pada sistem yang ada, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi tingkat perlindungan yang diberikan. Beberapa faktor yang secara signifikan dapat memengaruhi tingkat keamanan penumpang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kualitas dan Jumlah Petugas Keamanan

Salah satu faktor utama yang memengaruhi keamanan penumpang adalah keberadaan petugas keamanan yang terlatih dan profesional. Jumlah petugas yang memadai di berbagai titik strategis terminal, serta kompetensi mereka dalam menghadapi berbagai situasi, akan mempengaruhi seberapa aman penumpang merasa. Petugas yang dilatih untuk mengenali potensi ancaman, mengelola kerumunan, serta menangani situasi darurat akan sangat meningkatkan rasa aman penumpang.

2. Sistem Pengawasan dan Teknologi Keamanan

Penggunaan teknologi canggih seperti CCTV yang memantau seluruh area terminal, sistem alarm, serta pemantauan berbasis digital lainnya sangat berpengaruh terhadap keamanan. Dengan adanya pengawasan yang ketat dan teknologi yang canggih, tindakan kriminal seperti pencurian atau kekerasan dapat segera terdeteksi dan ditangani, memberikan rasa aman bagi penumpang. Teknologi ini juga berfungsi sebagai deterrent (penangkal) bagi potensi pelaku kriminal.

3. Kondisi Lingkungan Sekitar Terminal

Keamanan penumpang tidak hanya bergantung pada kondisi di dalam terminal, tetapi juga pada keamanan lingkungan sekitar terminal. Terminal yang berada di area rawan kriminal atau memiliki akses transportasi umum yang kurang aman dapat meningkatkan risiko keselamatan bagi penumpang. Oleh karena itu, pengelola terminal perlu bekerja sama dengan pihak keamanan setempat untuk menjaga ketertiban di sekitar area terminal.

4. Sistem Kontrol Akses dan Pengawasan

Sistem pengaturan akses yang efektif sangat berperan dalam meningkatkan keamanan. Misalnya, pemeriksaan tiket atau kendaraan sebelum masuk, pemeriksaan barang bawaan, serta kontrol terhadap siapa saja yang memasuki terminal akan mengurangi risiko ancaman dari pihak luar. Kontrol yang ketat terhadap kendaraan dan penumpang dapat meminimalkan peluang tindak kejahatan.

5. Kesiapsiagaan dalam Menghadapi Keadaan Darurat

Kesiapsiagaan dalam menghadapi keadaan darurat seperti kebakaran, bencana alam, atau ancaman teroris juga sangat memengaruhi tingkat keamanan penumpang. Prosedur evakuasi yang jelas, alat pemadam kebakaran yang mudah diakses, serta pelatihan keselamatan yang diberikan kepada petugas dan penumpang akan meningkatkan rasa aman. Penumpang akan merasa lebih terlindungi ketika mereka tahu ada prosedur yang siap dijalankan jika terjadi kejadian darurat.

6. Faktor Sosial dan Ekonomi

Kondisi sosial dan ekonomi masyarakat sekitar juga dapat mempengaruhi tingkat keamanan di terminal. Daerah yang memiliki tingkat kemiskinan tinggi atau tingkat pengangguran yang tinggi cenderung lebih rawan terhadap tindakan kriminal. Oleh karena itu, pengelola terminal harus mempertimbangkan faktor-faktor eksternal ini ketika merencanakan strategi keamanan.

2.12.5. Tren Pertumbuhan Penumpang Bus

Pertumbuhan jumlah penumpang angkutan bus di Indonesia, khususnya pada layanan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), menunjukkan dinamika yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, jumlah penumpang sempat mengalami penurunan drastis selama masa pandemi COVID-19 tahun 2020–2021. Pembatasan mobilitas, pemberlakuan PPKM, serta kekhawatiran masyarakat terhadap risiko kesehatan menyebabkan penurunan tajam pada sektor transportasi darat.

Namun, seiring membaiknya kondisi pandemi dan pelonggaran kebijakan pembatasan mobilitas, jumlah penumpang bus mulai menunjukkan tren pemulihan sejak awal tahun 2022. Mobilitas masyarakat yang kembali normal, percepatan program vaksinasi nasional, serta meningkatnya kebutuhan transportasi antar wilayah mendorong kenaikan jumlah penumpang secara bertahap. Peningkatan ini juga didukung oleh faktor eksternal lainnya, seperti kenaikan harga tiket pesawat yang membuat masyarakat kembali mempertimbangkan moda transportasi darat sebagai pilihan utama yang lebih ekonomis.

Selain itu, upaya dari pemerintah dan pengelola terminal dalam meningkatkan kualitas layanan serta modernisasi fasilitas turut menjadi daya tarik tersendiri bagi penumpang. Perbaikan ruang tunggu, penyediaan informasi jadwal secara digital, peningkatan sistem keamanan, serta integrasi dengan moda transportasi lainnya seperti angkutan kota dan ojek daring, membuat terminal bus semakin kompetitif dalam memberikan pelayanan transportasi publik yang layak dan aman. Memasuki tahun 2022, sektor transportasi darat mulai menunjukkan tren pemulihan. Jumlah penumpang bus mengalami peningkatan secara bertahap seiring dengan pelonggaran pembatasan, percepatan vaksinasi nasional, serta mulai pulihnya aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Data Kementerian Perhubungan menyebutkan bahwa terjadi peningkatan volume penumpang bus nasional sebesar 18,6%

pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya, dan tren ini terus berlanjut hingga tahun 2023 dan 2024.

Peningkatan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- Pemulihan mobilitas masyarakat setelah pandemi yang mendorong peningkatan perjalanan antar kota,
- Kenaikan harga bahan bakar dan tiket pesawat, yang menjadikan moda bus sebagai pilihan transportasi yang lebih terjangkau,
- Modernisasi fasilitas terminal dan peningkatan pelayanan yang membuat bus menjadi moda transportasi yang lebih nyaman dan aman bagi penumpang.

2.13. Tren Penumpang di Terminal Arjosari

Terminal Arjosari, sebagai terminal tipe A yang melayani rute AKAP dan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi), juga mengalami peningkatan jumlah penumpang. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Malang:

Tahun	Rata-rata Penumpang Harian	Keterangan
2020	±1.500 penumpang	Masa pandemi, pembatasan ketat
2021	±2.000 penumpang	Pemulihan awal
2022	±3.500 penumpang	Lonjakan pasca-pandemi
2023	±4.500 penumpang	Peningkatan signifikan
2024	±5.000–5.500 penumpang	Perkiraan tren berdasarkan semester I

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Malang (Data proyeksi 2025 bersifat estimatif)

Kenaikan ini menunjukkan bahwa Terminal Arjosari tetap menjadi salah satu pusat mobilitas masyarakat yang penting di wilayah Malang Raya. Fasilitas yang lebih baik, integrasi dengan moda transportasi lainnya (seperti angkot, ojek daring, dan kereta api), serta peningkatan persepsi keamanan menjadikan terminal ini lebih diminati. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penumpang tersebut,

tuntutan akan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan aman pun turut meningkat.

2.14. Teori Yang Digunakan

Penelitian ini didasarkan pada beberapa teori yang relevan, yaitu teori kepuasan pelanggan, teori kualitas pelayanan, serta metode Importance Performance Analysis (IPA) sebagai alat ukur utama.

2.14.1. Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory)

Teori kepuasan pelanggan merupakan dasar utama dalam menilai kualitas suatu pelayanan, termasuk dalam konteks transportasi publik seperti terminal bus. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respons atau evaluasi emosional dari konsumen terhadap pengalaman penggunaan layanan yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menerima layanan tersebut.

Salah satu model paling terkenal dalam teori ini adalah Disconfirmation of Expectation Theory yang diperkenalkan oleh Richard L. Oliver (1980). Dalam model ini dijelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan bergantung pada sejauh mana perbedaan antara ekspektasi (expectation) dan kinerja aktual (perceived performance) layanan tersebut.

Menurut Oliver, kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- **Positive disconfirmation (kinerja > harapan)**

Pelanggan merasa puas atau sangat puas karena layanan melebihi ekspektasi.

- **Simple confirmation (kinerja = harapan)**

Pelanggan merasa cukup puas karena layanan sesuai dengan apa yang diharapkan.

- **Negative disconfirmation (kinerja < harapan)**

Pelanggan merasa tidak puas karena layanan tidak memenuhi harapan.

Kepuasan tidak hanya diukur dari keberhasilan teknis layanan, tetapi juga dari aspek emosional yang dirasakan pelanggan, seperti rasa aman, nyaman, dan dihargai. Oleh karena itu, persepsi terhadap kenyamanan dan keamanan fasilitas di ruang tunggu terminal menjadi elemen penting dalam membentuk kepuasan.

Dalam konteks terminal bus Arjosari, penumpang memiliki harapan terhadap kondisi ruang tunggu yang nyaman (misalnya: tempat duduk memadai, kebersihan, suhu ruangan, pencahayaan) dan aman (misalnya: keberadaan petugas keamanan, sistem CCTV, penerangan, dan rasa terlindungi dari tindak kriminal). Jika kondisi aktual ruang tunggu memenuhi atau melampaui harapan tersebut, maka penumpang akan merasa puas. Sebaliknya, jika fasilitas yang tersedia berada di bawah harapan penumpang, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan terminal secara keseluruhan.

Dengan demikian, pemahaman terhadap teori kepuasan pelanggan ini sangat penting dalam menganalisis tingkat kepuasan penumpang di terminal. Teori ini menjadi landasan dalam penyusunan kuesioner, analisis data, serta dalam merumuskan rekomendasi untuk perbaikan layanan berbasis kebutuhan dan harapan pengguna jasa transportasi.

2.14.2. Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan dalam berbagai sektor jasa, termasuk sektor transportasi publik seperti terminal bus. Teori kualitas pelayanan menjelaskan bagaimana persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dapat dinilai melalui berbagai aspek pelayanan yang bersifat fisik maupun non-fisik.

Model kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dalam penelitian ilmiah adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai kesenjangan

antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang ideal dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual pelayanan yang diberikan.

SERVQUAL menyajikan lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik):

Berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, perlengkapan, serta penampilan personel penyedia layanan. Dalam konteks terminal bus, ini mencakup kebersihan ruang tunggu, kenyamanan tempat duduk, pencahayaan, toilet, dan kejelasan papan informasi.

2. Reliability (Keandalan):

Kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Di terminal, keandalan mencakup ketepatan jadwal bus, informasi keberangkatan, dan konsistensi pelayanan dari petugas.

3. Responsiveness (Daya Tanggap):

Kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna jasa serta menangani keluhan atau masalah yang muncul. Misalnya, bagaimana respons petugas terhadap pertanyaan penumpang atau jika terjadi gangguan jadwal keberangkatan.

4. Assurance (Jaminan):

Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna. Di terminal, hal ini bisa dilihat dari kehadiran petugas keamanan, sistem pengawasan CCTV, serta kejelasan prosedur keselamatan.

5. Empathy (Empati):

Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara individual kepada pengguna. Dalam konteks terminal, empati dapat ditunjukkan melalui fasilitas bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu dengan anak kecil. Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada dua dimensi utama yang paling relevan dengan objek studi, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik):

Karena fasilitas ruang tunggu terminal merupakan aspek yang sangat dirasakan langsung oleh penumpang, seperti tempat duduk, kebersihan ruangan, ventilasi udara, dan pencahayaan.

2. Assurance (Jaminan):

Karena keamanan merupakan faktor penting dalam memberikan rasa tenang dan perlindungan kepada penumpang. Aspek ini meliputi kehadiran petugas keamanan, sistem pengawasan, dan penerangan yang memadai.

Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, peneliti dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan ruang tunggu, serta mengarahkan rekomendasi perbaikan yang sesuai berdasarkan dimensi layanan yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Model SERVQUAL juga sering digunakan bersamaan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), karena keduanya saling melengkapi dalam menganalisis dan memetakan prioritas atribut layanan yang harus ditingkatkan.

2.14.3. Teori Importance Performance Analysis (IPA)

Teori Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dalam dunia pemasaran sebagai alat analisis untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. Metode ini kemudian berkembang luas dan digunakan dalam berbagai bidang layanan, termasuk transportasi publik, pariwisata, pendidikan, dan layanan publik lainnya.

IPA bertujuan untuk mengukur sejauh mana atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan telah dipenuhi oleh kinerja aktual layanan tersebut. Dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) suatu atribut, peneliti dapat mengetahui prioritas perbaikan atau pengembangan layanan yang paling dibutuhkan.

Dua Komponen Utama IPA:

1. Kepentingan (Importance)

Merupakan persepsi pengguna terhadap seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi mereka. Misalnya, bagi penumpang terminal, atribut seperti kebersihan toilet atau keamanan ruang tunggu bisa menjadi sangat penting.

2 Kinerja (Performance)

Adalah sejauh mana atribut tersebut telah dilaksanakan atau dirasakan secara nyata oleh pengguna. Nilai kinerja diperoleh dari hasil survei atau observasi langsung terhadap layanan yang diberikan.

Diagram Kartesius IPA

Hasil perbandingan antara importance dan performance kemudian diplot dalam **diagram kartesius** yang terdiri dari empat kuadran:

Kuadran	Deskripsi
I	Prioritas Utama: Importance tinggi, Performance rendah Harus segera ditingkatkan.
II	Pertahankan Prestasi: Importance tinggi, Performance tinggi Sudah baik, harus dijaga.
III	Prioritas Rendah: Importance rendah, Performance rendah Tidak terlalu mendesak.
IV	Berlebihan: Importance rendah, Performance tinggi Bisa dikurangi fokusnya.

Dengan pemetaan ini, peneliti atau pengelola layanan dapat lebih mudah menentukan strategi pengembangan berdasarkan data lapangan yang objektif.

Rumus IPA: Tingkat Kesesuaian

Untuk menghitung seberapa sesuai harapan pengguna dengan kenyataan layanan yang diterima, digunakan rumus tingkat kesesuaian:

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = (\text{Nilai Kepentingan} / \text{Nilai Kinerja}) \times 100\%$$

Keterangan:

- Jika hasil < 100% harapan belum terpenuhi perlu ditingkatkan.
- Jika hasil = 100% harapan tepat terpenuhi cukup puas.
- Jika hasil > 100% harapan terlampaui sangat puas.

Kelebihan Metode IPA:

- Mudah dipahami dan diinterpretasikan.
- Mampu memetakan banyak atribut dalam satu visual (diagram kartesius).
- Cocok untuk riset pelayanan publik dan pengambilan kebijakan berbasis data.

2.15. Instrumen Penelitian: Kuesioner

Untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kenyamanan dan keamanan fasilitas ruang tunggu di Terminal Bus Arjosari, digunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator kenyamanan dan keamanan fasilitas, dengan menggunakan skala Likert 1–5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju) yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Berikut ini beberapa pertanyaan kuisisioner berdasarkan indikator kenyamanan, keamanan, dan tingkat kepuasan umum yang relevan dengan pelayanan terminal bus. **A. Identitas Responden** (✓ Pilih jawaban yang sesuai)

1. **Usia:**
 - < 20 tahun
 - 20–29 tahun
 - 30–39 tahun
 - 40 tahun
2. **Jenis Kelamin:**
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. **Frekuensi Menggunakan Terminal Arjosari:**
 - Jarang (1–2 kali/tahun)
 - Kadang-kadang (1–2 kali/bulan)
 - Sering (setiap minggu)

B. Pertanyaan Kuisisioner

1. Ruang tunggu cukup luas

2. Kursi/ tempat duduk nyaman
3. Suhu dan ventilasi nyaman
4. Kebersihan ruang tunggu
5. Penerangan memadai
6. Toilet bersih
7. Area terminal bebas dari bau tdk sedap
8. Suasana ruang tunggu yang nyaman
9. Ruang tunggu cukup luas dan tidak terasa sempit saat ramai.
10. Petugas keamanan tersedia
11. Ruang tunggu aman dari tindakan pencurian
12. CCTV berfungsi dengan baik
13. Tersedia prosedur keamanan yang jelas.
14. Area parkir terminal aman dan diawasi dengan baik.
15. Akses masuk dan keluar terminal tertata dengan baik dan aman.
16. Tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas
17. Tersedia tempat ibadah
18. Tersedia kantin
19. Tersedianya papan informasi dan petunjuk

Dokumentasi



2.16. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah studi atau karya ilmiah yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya di bidang atau topik yang sama atau serupa dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai dasar atau acuan dalam memahami, memperkuat, atau menilai kebaruan dari penelitian yang akan dilakukan.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rifky Aldila Primasworo ¹ , Pamela Dinar Rahma ² , Remi Nisda Mela Satoko ³ (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Bus Umum Trayek Malang-Surabaya	Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna bus umum trayek Malang-Surabaya dengan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis).	Dari analisis IPA tingkat kesesuaian total antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sebesar 81%, yang artinya tingkat kepuasan dari pengguna bus sudah memuaskan. Dari 22 atribut kuisioner pernyataan terdapat 5 atribut yang masuk dalam kuadran 1, atribut tersebut sangat penting namun kinerjanya belum memuaskan. Kelima atribut yang masuk kuadran 1 yaitu: kebersihan pada bus, perilaku sopir kepada penumpang berstatus pelajar, Ibu hamil, Lansia, Difabel dan Anak-anak mendapatkan prioritas saat naik dan turun bus, Waktu keberangkatan dan waktu tiba sesuai jadwal, Bus selalu mengambil penumpang diluar terminal.

2	B.L.A. Simanjuntak1 , S. Priyanto1 *, M.R.F. Amrozi1 (2024)	Analisis Kepuasan Pengguna di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi	Motode survei, kuesioner dan analalisi data	<p>Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kinerja Terminal Tirtonadi dalam aspek keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan Fasilitas keselamatan seperti rambu dan penerangan jalan serta informasi evakuasi dan alat pemadam kebakaran dinilai sangat baik. Fasilitas keamanan</p>
				<p>dan ketersediaan petugas keamanan juga mendapat penilaian positif. Keteraturan dalam penjadwalan dan kejelasan informasi tarif serta operasional terminal juga dinilai memadai. Pengguna juga merasa nyaman dengan ruang tunggu, toilet, mushola, ruang terbuka hijau, dan fasilitas kebersihan. Namun, ada beberapa area yang masih perlu perbaikan seperti area dengan jaringan internet dan fasilitas pengisian baterai. Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas dan ibu menyusui juga mendapat penilaian baik,</p>

				menunjukkan perhatian terhadap kesetaraan layanan. Secara keseluruhan,
				Terminal Tirtonadi berhasil memenuhi sebagian besar harapan pengguna dan mempertahankan kepuasan tinggi, namun perlu terus meningkatkan beberapa aspek untuk memberikan pelayanan yang lebih baik
3	Monikah Indah Pratiwi1) Atik Wahyuni2) JulistyanaTistogondo3) (2020)	Analisa kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan terminal purabaya (bungurasih) surabaya	Penelitian ini menggunakan metode penelitian Metode Importance and Performance Analysis (IPA)	Kondisi sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya dapat di kategorikan baik, fasilitas lengkap dan mampu memberikan pelayanan dengan baik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya diukur dari 5 dimensi yaitu Tangible Reliability,

				<p>Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Berdasarkan hasil kuisioner dan IPA, Pelayanan yang cukup memuaskan pada Variabel Tangibles, Reliability dan Emphaty dihasilkan sistem pelayanan di Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya dalam kategori yang masih baik, Kepuasan ini terjadi karena tingkat harapan mereka yang tinggi dapat dipenuhi oleh kinerja perusahaan yang tinggi pula, namun juga ada Variabel yang dirasa kurang dan belum cukup diterima oleh para penumpang di Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya yaitu pada Variabel.</p>
4	Rizka Kurniawati 1 , Nuryani	analisis kualitas – pelayanan	Penelitian ini menggunakan	Berdasarkan hasil analisis

	Tinumbial	fasilitas terminal kampung rambutan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna	metode penelitian Importance and Performance Analysis (IPA)	disimpulkan bahwa pengguna terminal merasa kurang puas terlebih untuk beberapa indikator pelayanan seperti penyediaan fasilitas untuk difabel, penyampaian informasi gangguan perjalanan kendaraan bus, ketersediaan informasi keberangkatan dan kedatangan kendaraan, lokasi Informasi pelayanan yang strategis (mudah didengar dan jelas terbaca), serta keamanan dan kenyamanan di terminal. Sehingga perbaikan ke depannya juga dapat mempertimbangkan hasil temuan ini. Ke depannya penelitian serupa tidak hanya mengevaluasi kualitas pelayanan dari sisi pengguna saja, tetapi
				juga berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang disyaratkan pemerintah.

2.17. Kerangka Teori

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KENYAMANAN DAN KEAMANA FASILITAS RUANG TUNGGU DI TERMINAL BUS ARJOSARI KOTA MALANG

RUMUSAN MASALAH

Untuk mengetahui fasilitas infrastruktur ruang tunggu di Terminal Bus Arjosari telah memenuhi standar kenyamanan dan keamanan yang diharapkan oleh penumpang

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap sarana dan prasarana fasilitas ruang tunggu di Terminal Bus Arjosari Kota Malang?

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu di Terminal Bus Arjosari Kota Malang?

Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 24 Tahun 2021 :

1. Ruang tunggu yang nyaman dan bersih.
2. Fasilitas pendukung seperti toilet, mushola, dan tempat makan.
3. Keamanan melalui CCTV, petugas keamanan, dan pencahayaan yang memadai.
4. Informasi jadwal keberangkatan yang jelas.

Menurut Permen Perhubungan No 132 tahun 2015 :

1. Ketersediaan dan kondisi fasilitas
2. Pelayanan petugas
3. Kebersihan dan kenyamanan
4. Aksesibilitas

metode Importance Performance Analysis (IPA) :

1. Kualitas pelayanan
2. Fasilitas fisik
3. Empathy(empati)
4. Tangible Elements (Bukti Fisik)
5. Waktu tunggu