

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

2.1.1 Pengertian Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan orang ataupun benda dari satu titik ke titik lain melalui sarana tertentu untuk memenuhi kebutuhan hidup, aktivitas sosial, maupun kegiatan ekonomi. Fungsinya tidak hanya sekadar memindahkan, tetapi juga menghubungkan berbagai wilayah, mempersingkat jarak tempuh secara waktu, dan mempermudah akses ke sumber daya, pasar, layanan publik, serta pusat-pusat kegiatan.

Menurut Tamin (2008), transportasi didefinisikan sebagai proses berpindahnya orang atau benda dari satu titik dengan perantara kendaraan yang digerakkan oleh manusia dan juga sistem mesin. Transportasi bukan hanya soal pergerakan fisik, tetapi juga mencakup sistem yang menghubungkan lokasi asal dengan tujuan, agar kebutuhan manusia, baik ekonomi, sosial, maupun budaya, dapat terpenuhi.

2.1.2 Pengertian Konektivitas Wilayah

Teori konektivitas wilayah adalah kerangka pemikiran yang menjelaskan bagaimana keterhubungan antarwilayah melalui jaringan transportasi, komunikasi, perdagangan, dan interaksi sosial memengaruhi pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, serta integrasi sosial-budaya. Konsep ini berangkat dari pandangan bahwa semakin baik suatu wilayah terhubung dengan wilayah lain, semakin besar peluangnya untuk berkembang, baik melalui peningkatan arus barang dan jasa, mobilitas penduduk, maupun pertukaran informasi dan budaya. Akar teori ini dapat ditelusuri dari gabungan beberapa pendekatan, seperti teori lokasi dan transportasi yang menekankan peran jarak serta jaringan jalan, teori interaksi ruang yang membahas arus antarwilayah berdasarkan komplementaritas dan kemudahan transfer, serta teori jaringan yang melihat wilayah sebagai simpul (nodes) dan jalur (links) yang saling terhubung. Dalam penerapannya, konektivitas wilayah mencakup berbagai aspek

seperti kualitas infrastruktur transportasi, ketersediaan jaringan telekomunikasi, kelancaran distribusi barang dan jasa, mobilitas tenaga kerja, hingga dukungan kebijakan pemerintah (NUSANTARA, n.d.).

Wilayah dengan konektivitas tinggi cenderung mengalami pertumbuhan ekonomi lebih cepat, biaya logistik lebih rendah, dan interaksi sosial-budaya yang lebih intens, sementara wilayah dengan konektivitas rendah berisiko mengalami isolasi, harga barang mahal, dan keterbatasan peluang pembangunan. Oleh karena itu, perencanaan konektivitas wilayah menjadi kunci dalam menciptakan pemerataan dan mengurangi disparitas antarwilayah, sebagaimana tercermin dalam berbagai kebijakan pembangunan skala nasional maupun internasional (KEMENHUB RI, 2021).

Hal ini juga berlaku pada aktivitas masyarakat Kabupaten Lumajang, dengan memiliki sarana transportasi yang layak dan memadai, masyarakat dapat terkoneksi dengan daerah di luar Kabupaten Lumajang untuk melakukan aktivitas sosial seperti perdagangan.

2.1.3 Pengertian Angkutan Umum

Teori angkutan umum merupakan konsep yang membahas prinsip, perencanaan, serta pengelolaan sistem transportasi yang digunakan oleh masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas secara efisien, terjangkau, dan berkelanjutan. Teori ini menekankan bahwa angkutan umum berperan sebagai instrumen untuk mengurangi kemacetan, menurunkan konsumsi energi, mengurangi polusi udara, serta mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah. Dalam perspektif perencanaan transportasi, teori angkutan umum mengacu pada penyesuaian antara permintaan perjalanan masyarakat (*demand*) dan kapasitas layanan angkutan (*supply*) dengan menimbang faktor yang ada, seperti pola lahan, kepadatan penduduk, jarak perjalanan, dan tingkat pendapatan (Tamin, 2008).

Komponen penting dalam teori ini meliputi aksesibilitas (kemudahan menjangkau layanan), frekuensi dan ketepatan waktu perjalanan, kenyamanan dan keselamatan, tarif yang wajar, serta integrasi antarmoda

transportasi. Penerapan teori ini memerlukan pendekatan sistem, di mana semua elemen jaringan rute, jenis armada, jadwal operasional, hingga manajemen lalu lintas bekerja secara terpadu. Dalam konteks perkotaan maupun antarwilayah, angkutan umum yang dirancang sesuai prinsip teori ini dapat menjadi tulang punggung mobilitas massal, mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, dan menciptakan konektivitas wilayah yang lebih merata.

2.1.4 Pengertian Penumpang

Teori penumpang dalam transportasi membahas perilaku, karakteristik, serta pola perjalanan orang yang menggunakan jasa angkutan, baik umum maupun khusus, sebagai dasar perencanaan dan pengelolaan sistem transportasi. Teori ini menekankan bahwa penumpang bukan sekadar objek yang dipindahkan, tetapi bagian dari sistem yang memiliki kebutuhan, preferensi, dan pola mobilitas tertentu yang memengaruhi desain layanan transportasi. Faktor-faktor seperti tujuan perjalanan, jarak tempuh, waktu keberangkatan, frekuensi perjalanan, tingkat kenyamanan yang diharapkan, dan kemampuan membayar menjadi variabel penting dalam memahami perilaku penumpang (Tamin, 2008). Karakteristik penumpang dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu:

- a. **Karakteristik Demografis**
 - Usia: memengaruhi kebutuhan fasilitas (misalnya bayi, anak, lansia).
 - Jenis kelamin: dapat memengaruhi preferensi kenyamanan atau keamanan.
 - Pendidikan dan pekerjaan: berkaitan dengan frekuensi dan tujuan perjalanan.
- b. **Karakteristik Sosial-Ekonomi**
 - Pendapatan: memengaruhi kemampuan membayar dan pilihan moda.
 - Status sosial: dapat menentukan ekspektasi terhadap kualitas layanan.

- c. Karakteristik Perjalanan
 - Tujuan perjalanan: pekerjaan, pendidikan, rekreasi, belanja, dll.
 - Frekuensi: harian, mingguan, musiman.
 - Jarak tempuh: perjalanan pendek, menengah, atau jauh.
- d. Karakteristik Psikologis
 - Preferensi terhadap kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, dan pelayanan tambahan.

2.2 Terminal

2.2.1 Pengertian Terminal

Terminal dalam konteks transportasi adalah prasarana transportasi darat yang berfungsi sebagai titik yang menjadi tempat untuk naik dan juga turunnya penumpang, bongkar dan muat, sekaligus sebagai titik awal, titik akhir, maupun titik transit perjalanan kendaraan umum. Terminal menjadi simpul dalam jaringan transportasi yang menghubungkan berbagai rute dan moda, sehingga mempermudah mobilitas orang maupun barang.

2.2.2 Fungsi Terminal

1. Penyedia sarana masuk dan keluar, terminal menyediakan tempat untuk penumpang atau barang naik dan turun dari kendaraan transportasi.
2. Bongkar muat, terminal berfungsi sebagai tempat bongkar muat penumpang atau barang.
3. Transfer yang terjadi antar moda, terminal memungkinkan adanya perpindahan penumpang atau barang antar moda transportasi.
4. Penampungan sementara, terminal menampung penumpang atau barang sementara sebelum keberangkatan.
5. Pengaturan arus transportasi, terminal membantu mengatur arus transportasi di area terminal.

2.2.3 Tipe Terminal

1. Terminal tipe A

Terminal Tipe A merupakan prasarana yang melayani angkutan antar kota sekaligus antar provinsi, antar kota yang masih dalam satu provinsi, angkutan dalam kota, serta angkutan antar pedesaan. Terminal tipe ini menjadi simpul transportasi utama karena menghubungkan perjalanan jarak jauh antarprovinsi dengan jaringan transportasi lokal.

2. Terminal tipe B

Terminal Tipe B merupakan prasarana yang memiliki fungsi dalam melayani kendaraan angkutan antar kota yang masih dalam lingkup satu provinsi, angkutan antar kota, serta angkutan antar pedesaan.

3. Terminal tipe C

Terminal Tipe C merupakan prasarana yang memiliki fungsi melayani untuk angkutan penumpang di pedesaan dan angkutan dalam kota saja, sehingga kapasitas dan skalanya lebih kecil dibandingkan terminal tipe A maupun tipe B. Terminal ini biasanya berada di wilayah kecamatan atau daerah dengan mobilitas masyarakat yang lebih terbatas.

2.2.4 Standar Layanan Terminal

Standar Layanan Terminal adalah tolok ukur yang wajib dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan terminal penumpang agar tercipta kenyamanan, keamanan, keteraturan, serta efisiensi bagi penumpang maupun operator angkutan. Standar layanan terminal dikategorikan dalam enam kelompok utama, yaitu:

1. **Keselamatan**

- Tersedia rambu, marka, dan papan informasi.
- Pengaturan arus kendaraan agar tidak menimbulkan kecelakaan.

- Ketersediaan fasilitas pemadam kebakaran dan jalur evakuasi.

2. Keamanan

- Adanya pos polisi atau petugas keamanan.
- Sistem pengawasan (CCTV, patroli).
- Penataan kendaraan agar tidak terjadi kerawanan tindak kriminal.

3. Kenikmatan

- Ruang tunggu yang layak, bersih, dan terlindung dari panas/hujan.
- Tersedia toilet, mushola, dan area parkir.
- Fasilitas untuk penyandang disabilitas.

4. Keteraturan

- Jadwal kendaraan untuk keberangkatan dan kedatangan yang jelas.
- Loker penjualan resmi dan sistem antrean penumpang.
- Pengaturan sirkulasi kendaraan masuk/keluar agar tidak menimbulkan kemacetan.

5. Keterjangkauan

- Terminal mudah diakses dengan moda transportasi lain (angkot, ojek, dll.).
- Tersedia jalur pejalan kaki dan area drop-off penumpang.
- Informasi trayek dan peta rute yang mudah dipahami.

6. Kesetaraan

- Pelayanan tanpa diskriminasi bagi seluruh pengguna.
- Fasilitas ramah disabilitas dan lansia.
- Tarif resmi yang transparan.

Dengan standar layanan ini, terminal selain memiliki fungsi sebagai zona tempat naik dan turunnya penumpang, tetapi sekaligus menjadi simpul transportasi yang aman, nyaman, tertib, dan terintegrasi dengan moda transportasi lain.

2.2.5 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Teori kepentingan dan kepuasan biasanya dibahas dalam konteks manajemen, pemasaran, pelayanan publik, dan perilaku konsumen. Keduanya saling berkaitan karena kepentingan (*importance*) menentukan prioritas kebutuhan, sementara kepuasan (*satisfaction*) mengukur tingkat pemenuhan kebutuhan tersebut (Kotler, 2016)

Tingkat kepentingan mengacu pada seberapa penting suatu aspek produk/layanan bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Tingkat kepentingan dapat dipengaruhi oleh kebutuhan individu, pengalaman pengguna, dan harapan mereka terhadap produk/layanan.

Tingkat kepuasan kinerja mengukur seberapa baik kinerja aktual produk/layanan dalam memenuhi harapan atau kebutuhan pengguna. Kepuasan kinerja dipengaruhi oleh kualitas produk/layanan, pengalaman pengguna, dan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja adalah dua konsep yang saling berkaitan dalam evaluasi produk atau layanan. Tingkat kepentingan mengukur seberapa penting suatu aspek tertentu bagi pengguna, sementara tingkat kepuasan mengukur seberapa baik aspek tersebut memenuhi harapan atau kebutuhan pengguna.

2.3 Evaluasi

Menurut Ajat Rukajat (2018), evaluasi adalah upaya terencana untuk menilai kualitas, efektivitas, efisiensi, serta relevansi suatu program atau kegiatan berdasarkan data yang valid, sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan tindak lanjut perbaikan. Evaluasi tidak hanya menilai keberhasilan atau kegagalan, tetapi juga berfungsi sebagai umpan balik bagi perbaikan dan pengambilan keputusan selanjutnya. Dengan kata lain, evaluasi merupakan kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan prosedur tertentu agar hasilnya objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.3.1 Variabel

Menurut Sugiyono (2013), variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan dalam suatu penelitian dan memiliki variasi nilai. Dengan kata lain, variabel merupakan konsep yang dapat diukur, diidentifikasi, serta dapat berubah-ubah nilainya dari satu objek ke objek lain atau dari waktu ke waktu.

Variabel memiliki sifat yang dapat berubah-ubah, baik dalam jenis, intensitas, maupun jumlah, sehingga menjadi unsur penting dalam menjawab permasalahan penelitian. Secara umum, variabel penelitian dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu variabel bebas (independent) yang memengaruhi, variabel terikat (dependent) yang dipengaruhi, serta jenis variabel lain seperti variabel moderator dan juga variabel intervening yang dapat memperkuat, memperlemah, atau menjadi perantara hubungan antarvariabel. Dengan adanya variabel, peneliti dapat merumuskan hipotesis, menyusun instrumen penelitian, serta melakukan analisis untuk memperoleh jawaban yang ilmiah terhadap permasalahan yang dikaji.

2.3.2 Populasi

Menurut Creswell (2020), populasi adalah sekelompok orang ataupun obyek yang mempunyai tipe karakteristik khusus yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Cakupan populasi yaitu semua anggota kelompok yang berkaitan dengan tema dan topik penelitian, baik jumlahnya terbatas (populasi terhingga) maupun tidak terbatas (populasi tak terhingga). Karakteristik yang dimaksud bisa berupa ciri demografis, perilaku, lokasi, atau atribut lain yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam metodologi penelitian, populasi menjadi landasan penting karena hasil penelitian diharapkan dapat digeneralisasikan untuk seluruh bagian populasi.

2.3.3 Sampel

Menurut Creswell (2020), sampel merupakan salah satu bagian yang diambil dari populasi yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan dari

hasilnya dapat ditarik kesimpulan dan digeneralisasikan kepada populasi tempat sampel diambil. Pengambilan sampel secara sengaja berarti peneliti memilih individu dan lokasi secara sengaja untuk memahami fenomena penting. Creswell menekankan pentingnya pemilihan sampel yang tepat, baik melalui metode probability sampling (acak) maupun non-probability sampling (tidak acak), agar hasil penelitian valid dan reliabel. Ukuran sampel juga menjadi aspek penting yang harus ditentukan berdasarkan tingkat kepercayaan, margin of error, dan variasi data dalam populasi

2.4 Uji Validitas Data

Menurut Syafrida (2021), uji validitas adalah proses untuk meninjau apakah pertanyaan dalam instrumen penelitian benar-benar dapat dipahami oleh responden dan apakah instrumen itu dapat mengukur target yang ingin diukur oleh peneliti.

Dalam melakukan uji validitas data, terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk menentukan jika satu instrumen penelitian (kuesioner/angket) valid atau tidak. Secara general, beberapa kriteria yang umumnya dapat digunakan adalah:

1. Nilai Korelasi (r hitung) dengan r tabel
 - **Instrumen dikatakan valid** apabila nilai hasil r hitung $> r$ tabel pada nilai taraf signifikansi tertentu.
 - Jika hasil r hitung $\leq r$ tabel, maka butir pertanyaan dianggap **tidak valid** dan sebaiknya diperbaiki atau dihapus.
2. Taraf Signifikansi (p-value)
 - Jika hasil nilai **sig. (p-value) $< 0,05$** , maka butir instrumen **valid**.
 - Jika hasil nilai **sig. (p-value) $\geq 0,05$** , maka instrumen dianggap **tidak valid**.

2.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Jufriyanto (2020), *Customer Satisfaction Index* merupakan sebuah indikator komposit yang dimaksudkan sebagai alat ukur untuk menilai kepuasan

pelanggan dengan pola menyeluruh, mempertimbangkan tingkat kepentingan (*importance*) serta tingkat kepuasan (*satisfaction*) berbagai atribut produk atau layanan yang dinilai konsumen. Kepuasan pelanggan memiliki fungsi sebagai kerangka komprehensif untuk mengukur dan menganalisis persepsi pelanggan, membantu organisasi mengidentifikasi area untuk perbaikan dan akhirnya meningkatkan kinerja mereka di pasar (Aditya Wardhana, 2024).

1. Tujuan *Customer Satisfaction Index*

- Mengukur kepuasan pelanggan secara objektif
- Mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan
- Menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan dan pengembangan produk/layanan
- Membandingkan performa perusahaan dengan standar industri atau pesaing

2. Kelebihan *Customer Satisfaction Index*

- Memberikan ukuran yang terstandarisasi sehingga mudah dibandingkan
- Mengidentifikasi atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan
- Bisa digunakan sebagai indikator kinerja layanan

2.6 Penelitian Sebelumnya yang Berkaitan

No.	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Analisis Pendekatan	Hasil yang Diteliti	Persamaan	Perbedaan
1	Niken Ayu Nour Illahi Sujiono (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal Angkutan Darat di Kota Pangkalpinang Menggunakan Metode IPA dan CSI	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Hasil 64,112% (cukup puas), 69,179% (puas), dan 62,072% (cukup puas). Prioritas utama lintas terminal: fasilitas keselamatan (rambu, marka, pagar, JPU), petugas keamanan, kejelasan jadwal, tempat naik-turun angkutan.	Menggunakan metode analisis yang sama, yaitu CSI	Lokasi dan objek penelitian
2	Muhammad Ghafarezi (2022)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Fasilitas Terminal Bus Tipe A Tanjung Priok	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Hasil 72,13% oleh penumpang dan 66,03% oleh sopir, masuk dalam kategori cukup puas. Fokus pada perbaikan fasilitas	Menggunakan metode analisis yang sama, yaitu CSI	Lokasi dan objek penelitian

No.	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Analisis Pendekatan	Hasil yang Diteliti	Persamaan	Perbedaan
		Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna		pendukung, kebersihan, dan pelayanan informasi.		
3	M. Bahrijal (2020)	Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Hasil CSI sebesar 63% oleh penumpang dan 68% oleh sopir. Didapatkan hasil prioritas mengenai kedekatan lokasi ke jalan arteri utama, lebar untuk gerbang keluar dan masuk kendaraan, kepastian jadwal dan rute angkutan masuk terminal, ketersediaan petugas.	Menggunakan metode analisis yang sama, yaitu CSI	Lokasi dan objek penelitian
4	Putri Ningrum Sari (2025)	Evaluasi Perencanaan Terminal Kerkhof	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Hasil CSI sebesar 36,68% masuk dalam kategori “kurang puas”. Terminal	Menggunakan metode analisis yang sama, yaitu	Lokasi dan objek penelitian

No.	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Analisis Pendekatan	Hasil yang Diteliti	Persamaan	Perbedaan
		di Kabupaten Temanggung		dinilai perlu perbaikan fasilitas dan penataan lahan. Banyak fasilitas tidak tersedia dan beberapa tidak optimal.	CSI	
5	Rudi, Sri Fingki Makuta (2025)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Marisa Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Hasil CSI sebesar 74,78% masuk dalam kategori “puas”. Indikasi berfokus pada peningkatan pada fasilitas fisik dan perhatian petugas.	Menggunakan metode analisis yang sama, yaitu CSI	Lokasi dan objek penelitian