

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Layanan prasarana jalan raya ialah subsistem yang utama. Terminal angkutan penumpang adalah komponen penting dari system transportasi jalan raya. Sama halnya dengan Kota Trenggalek, penduduk di Kota Trenggalek membutuhkan lebih banyak pilihan angkutan umum karena pertumbuhan kota yang sangat pesat, terutama akibat dari sektor pariwisata, perdagangan dan pendidikan.

Keputusan Menteri No. 31 Tahun 1995 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan membagi terminal menjadi dua kategori: terminal barang dan terminal penumpang. Moda transportasi umum disediakan dengan melalui layanan terminal penumpang. Terminal penumpang yang diklasifikasikan sebagai tipe A dimaksudkan untuk menyediakan layanan angkutan umum yang mengangkut penumpang di daerah perkotaan, pedesaan serta antar kota provinsi juga kota antar provinsi.

Kota Trenggalek dengan luas 126.140 Ha terada di selatan provinsi Jawa Timur. Kota Trenggalek total 157 desa yang tersebar di 14 kecamatan, dengan sekitar 4 kecamatan sebagian besar terdiri dari desa dataran dan 10 kecamatan sebagian besar terdiri dari desa pegunungan (Pemerintah Kabupaten Trenggalek).

Terminal Tipe A Kota Trenggalek berada di Jalan Ki Mangun Sarkoro No. 9, Surodakan, Trenggalek yang merupakan terminal induk terbesar yang ada di Kabupaten Trenggalek dan di klasifikasikan sebagai terminal tipe A. Fungsi terminal tipe A adalah memfilitasi angkutan kota antar provinsi, yang dibagi lagi menjadi layanan perkotaan, pedesaan dan antar kota dalam provinsi. Terminal Tipe A Trenggalek melayani 276 bus yang beroperasi, yaitu 125 bus melayani trayek Angkutan Kota Antar Provinsi dan 151 bus melayani trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (Dinas Perhubungan Kota Trenggalek).

Terminal Tipe A Surodakan Trenggalek yang sebelumnya dikelola oleh Pemerintah Daerah kini dikelola oleh oleh Dinas Perhubungan dan Komunikasi Kabupaten Trenggalek. Pelimpahan tanggung jawab pengelolaan terminal adalah upaya untuk meningkatkan profesionalisme pengelolaan terminal.

Pada tahun 2019-2022 Terminal Surodakan mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Menjelang arus mudik lebaran terminal Surodakan masih belum ada tanda-tanda adanya lonjakan penumpang. Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Trenggalek, Oni Suryanto menuturkan, seperti tahun-tahun sebelumnya, dimungkinkan tahun ini tidak akan terjadi pembeludakan arus balik, seperti tahun sebelumnya, sebelum pandemi *covid-19*, mungkin di tahun ini masyarakat banyak menggunakan kendaraan pribadi, sampai saat ini belum adanya penumpukan penumpang (Radar Tulungagung, 30/10/2023).

Fenomena-fenomena yang terdapat di terminal Surodakan Trenggalek berdasarkan pengamatan penulis antara lain, terdapat fasilitas-fasilitas yang belum lengkap, seperti ruang penitipan barang dan kurang optimalnya fungsi fasilitas di terminal seperti kios-kios banyak yang tidak digunakan. Beberapa ruang memiliki luas lahan yang belum memenuhi standarisasi kebutuhan. Sementara itu salah satu penumpang juga mengungkapkan jam keberangkatan bus tidak teratur atau molor.

Meskipun ada banyak jenis angkutan umum yang tersedia di Kota Trenggalek untuk memenuhi kebutuhan transportasi, sebagian besar orang memilih menggunakan mobil pribadi daripada angkutan umum. Salah satu trayek angkutan umum memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai dengan waktu tunggu kurang lebih sekitar dua puluh menit. Dikarenakan masa menunggu yang lama di terminal, penumpang memilih guna naik serta turun di terminal lebih menentukan naik serta turun di luar terminal, sehingga layanan transportasi menjadi tidak efisien dan menyebabkan ketidaktertarikan bagi pengguna jasa.

Kepuasan pengguna jasa harus menjadi prioritas utama dalam angkutan umum. Mengacu pada kondisi diatas, penulis ingin melakukan evaluasi kinerja pelayanan terminal Surodakan untuk menilai seberapa puas pelanggan atau pengguna jasa dengan layanan yang diberikan oleh pelayanan terminal Surodakan Trenggalek.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan pemaparan sebelumnya, dapat dibuat rumusan masalah riset antaranya:

1. Bagaimana kinerja pelayanan Terminal Bus Surodakan saat ini?
2. Apakah terminal Surodakan sesuai dengan standar tipe terminal bus A berdasarkan fungsi pelayannya?
3. Pelayanan apa saja yang membutuhkan prioritas perbaikan di Terminal Surodakan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Harapan yang ada pada riset ini :

1. Guna menilai efektivitas kinerja ada di dalam terminal bus Surodakan Trenggalek saat ini.
2. Mengetahui apakah fasilitas Terminal Surodakan Trenggalek telah memenuhi persyaratan terminal bus tipe A menurut Peraturan Mneteri No. 40 Tahun 2015.
3. Untuk mengidentifikasi pelayanan apa saja yang paling membutuhkan peningkatan di Terminal Surodakan Trenggalek.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hal positif pada riset ini antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki potensi untuk memajukan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang teknik transportasi.

2. Manfaat Praktis

Pemerintah Kota Trenggalek dapat menggunakan hasil temuan ini sebagai panduan dalam menyusun kebijakan terkait pembangunan terminal bus Trenggalek.

### 1.5 Batasan Masalah

Pembatasan berikut ini memfokuskan perdebatan pada isu-isu yang diangkat oleh penelitian ini:

1. Penelitian ini dilaksanakan di terminal bus Surodakan Trenggalek.
2. Mengamati fasilitas yang ada di terminal Surodakan Trenggalek.
3. Analisis menggunakan metode pendekatan *Customer Satisfaction Index*.