

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat, dalam hal tersebut Menteri Perhubungan Republik Indonesia telah membentuk suatu lembaga yaitu Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas I Jawa Tengah (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat, 2025). Balai Pengelola Transportasi Darat merupakan suatu unit pelaksana teknis di suatu lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Dalam pelaksanaannya BPTD Kelas I Jawa Tengah memiliki fungsi pengawasan dan pembinaan keselamatan serta kelancaran lalu lintas jalan nasional dan terminal tipe A serta UPPKB.

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 1 ayat (13) Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal penumpang Tipe A, berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP), dan angkutan lintas batas antar negara, angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (ANGKOT) serta angkutan pedesaan (ANGDES). Terminal penumpang merupakan simpul penting dalam sistem transportasi jalan yang berfungsi sebagai tempat perpindahan penumpang antar moda, tempat naik turun penumpang, serta tempat pengendalian dan pengawasan angkutan umum (Irenita dkk, 2021). Terminal memiliki peran strategis dalam mengatur operasional angkutan umum agar dapat melayani masyarakat dengan aman, nyaman, dan teratur. Keberadaan terminal yang dikelola dengan baik menjadi indikator kualitas pelayanan transportasi publik suatu daerah dan

berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan umum (Suraharta dkk, 2025).

Terminal Tipe A Mangkang merupakan terminal strategis yang berlokasi di perbatasan Kota Semarang dan Kabupaten Kendal dengan luas lahan 64.446m² dan luas bangunan 38.536 m² (BPTD Jawa Tengah, 2025). Terminal ini merupakan salah satu terminal strategis yang telah mengalami revitalisasi sejak tahun 2022 dengan anggaran sebesar Rp 40 miliar. Revitalisasi tersebut mengubah kapasitas terminal dari semula hanya 30 bus menjadi 350 bus, dilengkapi dengan fasilitas modern seperti eskalator, ruang tunggu berAC, mushola, toilet, dan berbagai tenant komersial (Bangga Semarang (2020). Terminal ini bahkan dikembangkan menjadi mal pelayanan publik dengan konsep "*new experience*" yang tidak hanya melayani transportasi tetapi juga mengembangkan potensi sosial dan ekonomi masyarakat.

Namun, permasalahan yang berkembang pada terminal-terminal di Indonesia adalah belum beroperasi secara optimal dan kurang memperhatikan kualitas pelayanan sehingga masyarakat kurang mendapatkan kepuasan (Ilman Fiqih & Handayani, 2024). Kondisi ini terlihat dari rendahnya tingkat pemanfaatan terminal oleh pengguna jasa transportasi dan masih banyak angkutan umum yang tidak masuk terminal. Bahkan setelah diresmikan dengan fasilitas mewah, banyak terminal masih belum memberikan kontribusi maksimal karena tidak disertai pembenahan sistem angkutan umum.

Untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan terminal penumpang, Kementerian Perhubungan telah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (Gradasi & Sipil, 2024). Peraturan ini menetapkan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh penyelenggara terminal meliputi pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pelayanan terminal penting dilakukan secara berkelanjutan. Penelitian Irenita dkk. (2021) di Terminal Tirtonadi Surakarta menunjukkan nilai kualitas pelayanan

81,41 dengan kategori memuaskan (nilai B), namun tingkat kesesuaian pelayanan belum memenuhi harapan pengguna jasa terutama pada aspek informasi keselamatan, fasilitas jaringan internet, ruang tunggu, dan jadwal keberangkatan. Penelitian serupa oleh Suraharta dkk. (2025) di Terminal Kampung Rambutan menunjukkan indeks kepuasan pengguna sebesar 70,98%, dengan kesimpulan bahwa tidak semua indikator pelayanan telah memenuhi harapan pengguna jasa. Riyadi & Malkhamah (2022) dalam penelitiannya tentang pelayanan pada Terminal Mangkang berdasarkan tolok ukur PM No. 40 Tahun 2015 didapatkan bahwa 51% pelayanan terminal sesuai, 27% pelayanan terminal masih belum tersedia, 22% pelayanan tidak sesuai dengan tolok ukur indikator. Terminal mengalami antrian di jalur keberangkatan pada waktu malam hari pada pukul 20.00-21.00.

Terminal Mangkang sebagai terminal Tipe A yang baru direvitalisasi perlu dievaluasi kesesuaian fasilitas dan pelayanannya dengan standar PM 40 Tahun 2015. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi gap antara kondisi existing dengan standar yang ditetapkan, mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa, serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk optimalisasi fungsi terminal. Sebagai terminal yang dikelola oleh BPTD Kelas I Jawa Tengah, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi perbaikan penyelenggaraan terminal di masa mendatang dan meningkatkan peran terminal sebagai simpul transportasi yang andal, nyaman, dan berdaya saing.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi existing fasilitas utama dan fasilitas penunjang Terminal Tipe A Mangkang berdasarkan standar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan Terminal Tipe A Mangkang dengan standar pelayanan minimal yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan?

I.3. Batasan Masalah

Untuk ruang lingkup penelitian, maka ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Lokasi studi penelitian ini adalah Terminal Tipe A Mangkang.
2. Penelitian ini menganalisis fasilitas terminal sesuai PM No 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan.
3. Penelitian ini tidak membahas tentang dampak yang ditimbulkan pada lalu lintas di sekitar terminal.
4. Rekomendasi yang diberikan akan dibatasi pada perbaikan fasilitas yang telah tersedia dan belum sesuai dengan PM No.40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan.

I.4. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kondisi existing fasilitas utama dan fasilitas penunjang Terminal Tipe A Mangkang berdasarkan standar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015.
2. Menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan Terminal Tipe A Mangkang dengan standar pelayanan minimal yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

I.5. Manfaat

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam melakukan penelitian dalam bidang transportasi dan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat melaksanakan perkuliahan.

2. Bagi Kampus PKTJ

Penelitian ini dapat menjadi wujud eksistensi Politeknik Keselamatan Jalan dalam bidang transportasi dan dapat dijadikan tolak ukur sejauh

mana peserta didik dapat menerapkan teori yang didapatkan selama proses Pendidikan di kampus.

3. Bagi Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas 1 Jawa Tengah

Penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan pada Terminal Tipe A Mangkang.

I.6. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan mulai tanggal 1 September 2025 sampai 29 Februari 2026 di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas I Jawa Tengah.