

FAKTOR-FAKTOR PENURUNAN PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN UMUM DI INDONESIA DARI ASPEK SOSIAL BUDAYA

Agung Sedayu^{1*}

¹*Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Jawa Timur*

**Penulis korespondensi: uinsedayu@gmail.com*

ABSTRAK

Terminal angkutan umum di Indonesia serasa dalam keadaan mati suri, dimana pelayanannya semakin turun drastis walaupun keberadaannya saat ini dikatakan masih ada, namun bila dilihat lebih mendalam beberapa trayek dan rute angkutan perkotaan dan perdesaan sudah tidak aktif. Hal ini juga berdampak pada pelayanan terminal sebagai simpul angkutan umum. Banyak terminal yang sepi penumpang dan pengunjung, sehingga berpengaruh pada transit angkutan umum yang masuk dan keluar terminal. Disamping hal teknis, banyak faktor yang mempengaruhi penurunan pelayanan terminal, yaitu aspek perilaku sosial budaya di Indonesia yang memunculkan fenomena pungutan liar oleh orang ilegal yang disebut preman. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penurunan pelayanan terminal angkutan umum dari aspek perilaku sosial budaya dari masyarakat. Metode yang digunakan adalah kajian kontekstual dan konseptual berbasis review pustaka dan kajian terdahulu. Penegakan secara tegas penerapan regulasi tentang terminal angkutan umum diperlukan untuk mencegah dampak kerugian bagi penurunan pelayanan terminal angkutan umum. Hasil kajian menunjukkan bahwa penyusunan regulasi yang berhubungan dengan terminal angkutan umum perlu mempertimbangkan semua aspek yang berkaitan termasuk perilaku sosial dan budaya dari suatu masyarakat.

Kata kunci: faktor-faktor, pelayanan, terminal, angkutan umum, sosial budaya.

1 PENDAHULUAN

Terminal berfungsi sebagai simpul transit bagi pergantian dan perpindahan gerak penumpang (orang) dan barang (logistik). Sebagaimana di Indonesia, terminal angkutan berbasis jalan dibagi menjadi dua yaitu terminal penumpang dan barang. Terminal berperan sangat penting bagi terwujudnya kesuksesan pelayanan angkutan umum. Melihat kasus pengeroyokan anggota TNI AL oleh beberapa preman yang berprofesi sebagai calo penumpang di terminal Arjosari pada Juni 2025 yang lalu (Aditya & Carina, 2025), maka penting untuk dilakukan kajian untuk mengetahui lebih jauh penyebab penurunan pelayanan terminal di Indonesia. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penurunan pelayanan terminal angkutan umum. Aspek yang akan menjadi dasar tinjauan adalah sosial budaya, sebab terminal angkutan umum yang banyak melayani penumpang (orang) selalu berkembang dinamis pada aspek sosial budayanya. Fenomena ini terjadi di seluruh daerah di Indonesia, sehingga diperlukan pembenahan agar pelayanannya meningkat dan bersaing dengan moda transportasi lain yaitu kereta api dan pesawat udara yang telah tertata dengan baik. Penurunan pelayanan terminal angkutan umum semakin rendah seiring rendahnya pelayanan angkutan umumnya, sehingga terminal menjadi sepi dari penumpang dan pengunjung (Sedayu, 2017; Sedayu: 2018a). Maraknya terminal bayangan yang bukan di lokasi sesungguhnya menimbulkan masalah yang lebih rumit. Sosial budaya berupa perilaku seseorang dan kelompok dapat menjadi tradisi yang bisa diteruskan dari

generasi ke generasi. Pengaruh tersebut bisa berdampak negatif dan positif pada perilaku sosial masyarakat yang berkenaan dengan kegiatan transportasi. Salah satu perilaku negatif adalah semakin meningkatkan pungutan liar dalam pelayanan angkutan umum dan terminal. Premanisme yang muncul di sekitar terminal bayangan menambah buruk keadaan. Fenomena premanisme yang memeras dan memungut secara liar terhadap penumpang dan operator (sopir, kenek, dan kondektur) angkutan umum merupakan dampak perubahan sosial budaya yang merugikan.

2 METODE

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah studi kontekstual dan konseptual dengan meninjau pustaka, teori, peraturan (regulasi), dan penelitian terdahulu. Artikel ini tidak hanya menyampaikan opini dan pendapat saja, namun juga ada perbandingan dengan kajian-kajian terdahulu. Hal yang diteliti adalah faktor penyebab turunnya pelayanan terminal angkutan umum khususnya penumpang ditinjau dari aspek sosial budaya. Sosial budaya juga berkaitan erat dengan aspek ekonomi, dimana pungutan liar oleh preman banyak disebabkan oleh latar belakang tingkat perekonomian yang rendah. Pungutan liar sebagai salah satu bentuk perilaku golongan masyarakat tertentu yang merupakan bagian sosial budaya yang negatif. Tidak hanya masyarakat eksternal, pungutan liar juga banyak dilakukan oleh aparat yang berwenang dalam penyelenggaraan angkutan umum dan terminal. Oleh karena itu, kajian-kajian transportasi khususnya lingkup angkutan umum dan terminal tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis transportasi namun juga melibatkan aspek lain yang relevan. Batasan kajian ini pada aspek perilaku yang merupakan bagian dari sosial budaya akibat pengaruh faktor lain seperti ekonomi, politik, lingkungan, dan lainnya. Perilaku yang negatif tersebut dapat menjadi tradisi yang membudaya dari generasi ke generasi jika tidak dicegah, dan tentu membutuhkan upaya yang lebih keras jika budaya tersebut meluas.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Aspek Sosial Budaya dengan Transportasi

Sosial, budaya, dan transportasi merupakan tiga variabel yang memiliki hubungan timbal balik saling berpengaruh (resiprokal). Aspek sosial dan budaya akan berpengaruh pada pengembangan transportasi dalam segala hal ikhwalnya, sedangkan perkembangan transportasi juga akan menentukan perubahan sosial budaya dari suatu komunitas mulai terkecil hingga yang terluas sekalipun. Sosial didefinisikan sebagai rangkaian norma, moral, nilai, dan aturan yang bersumber dari budaya masyarakat dan dipakai sebagai acuan dalam interaksi antara manusia dalam suatu komunitas (Parapat et al, 2024). Budaya adalah segala sesuatu yang dipelajari, dialami dan diwariskan bersama secara sosial yang melahirkan makna pandangan hidup yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku para anggota suatu masyarakat (Parapat et al, 2024). Sedangkan Dr. K. Kupper dalam Parapat et al (2024) mengartikan kebudayaan sebagai sistem gagasan yang menjadi pedoman dan pengarah bagi manusia dalam bersikap dan berperilaku, baik secara individu maupun kelompok. Sehingga dari definisi tersebut sosial dan budaya saling berkaitan erat. Keragaman sosial budaya di Indonesia meliputi suku bangsa, bahasa, adat istiadat, agama, kesenian, baju khas, makanan tradisional, dan lain-lain. Sosial dan budaya dapat ditinjau pada seseorang ataupun kelompok komunitas tertentu yang berkaitan dengan faktor lain termasuk lingkungan, politik, ekonomi, dan lokasi geografis. Pembangunan infrastruktur

transportasi yang melalui daerah komunitas tertentu juga akan dipengaruhi oleh sosial budaya di daerah tersebut misalkan tanah adat atau kampung adat yang memiliki tatacara tertentu dalam pembangunan fisik. Dalam pembangunan untuk keperluan transportasi diperlukan pendekatan sosial budaya agar meminimalkan terjadinya konflik (Rahman et al, 2025). Sebaliknya di era modern saat ini dengan berpadunya sistem teknologi informasi ke dalam transportasi mengubah kebiasaan seseorang melakukan perjalanan misalkan pembayaran non tunai, belanja dengan transportasi online, pilihan waktu dan rute perjalanan, dan lain-lain. Contoh lain dampak transportasi terhadap sosial masyarakat adalah pelayanan transportasi publik yang handal akan mempengaruhi masyarakat lebih memilih angkutan umum daripada kendaraan pribadi (Azizah & Alhadi, 2025). Sebaliknya transportasi publik yang lesu berdampak sepi penumpang dan menjamurnya pungutan liar. Banyak kejadian lain sebagai akibat hubungan timbal balik antara sosial-budaya dengan transportasi ini.

3.2 Penerapan Regulasi Secara Tegas dan Menyeluruh

Regulasi dan kebijakan tentang penyelenggaraan terminal angkutan umum khususnya angkutan penumpang yang berbasis jalan telah ditetapkan yang bertujuan untuk memberikan kaidah dan standar pelayanan kepada pengguna (masyarakat). Regulasi dan kebijakan tersebut meliputi Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Ketiga regulasi tersebut mempertegas larangan praktik pungutan liar terhadap operator (sopir, kenek, dan kondektur) dan penumpang angkutan umum sebab mengganggu kenyamanan, keselamatan, dan keamanan perjalanan. Disamping itu kerugian lain adalah memperbesar biaya operasional kendaraan (BOK), menurunkan pendapatan perusahaan angkutan umum, menunda atau memperlambat waktu perjalanan, dan termasuk tindakan kriminal yang melanggar hukum. Gambar 1 adalah lokasi pemukulan seorang anggota TNI AL oleh beberapa oknum preman yang memeras kondektur bus di terminal Arjosari Kota Malang pada Juni 2025 yang lalu. Kronologi kejadian, bahwa anggota TNI AL menegur beberapa preman (bukan kru bus resmi) yang memeras kondektur bus agar memberikan imbalan atas jasa mencarikan penumpang, padahal sudah ada kru bus yang resmi bertugas untuk mencarikan penumpang tersebut. Tidak terima ditegur, maka beberapa preman tersebut mengeroyok dan memukuli anggota TNI hingga terluka. Fenomena premanisme dan pemungutan liar pada kegiatan transportasi semacam ini juga terjadi hampir di seluruh daerah di Indonesia.



Gambar 1. Lokasi pengeroyokan seorang anggota TNI AL oleh oknum preman pemeras kondektur bus di terminal Arjosari Malang



Gambar 2. Penertiban angkutan umum oleh Dishub Kota Cirebon untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan perjalanan

Diperlukan upaya tegas penegakan regulasi tentang transportasi khususnya angkutan umum dan terminal sebagai simpul perjalanan. Tiga regulasi tersebut memberikan panduan penyelenggaraan terminal angkutan secara ideal. Penegakan tersebut tentu di bawah wewenang institusi yang berkaitan baik kementerian perhubungan, dinas perhubungan, kepolisian, dan BUMN yang terkait. Gambar 2 merupakan salah satu upaya penertiban angkutan umum oleh Dishub Kota Cirebon sebagai wujud tanggung jawab untuk menjamin perjalanan yang nyaman, aman, dan selamat. Upaya yang lain dapat dilakukan oleh pihak kepolisian dalam menjaga ketertiban masyarakat di kawasan terminal, halte, dan shelter dari tindakan premanisme sehingga tidak ada intimidasi, teror, dan kekerasan bagi pengguna angkutan umum. Pengawasan oleh aparat pada seluruh institusi yang berwenang baik secara internal maupun eksternal untuk menghindari pungutan liar yang bertentangan dengan peraturan. Tindakan tegas oleh operator dan penumpang angkutan umum juga diperlukan, sebab keterlibatan masyarakat yang berani memberantas premanisme dan pungutan liar akan mengurangi aksi pemerasan tersebut. Masyarakat wajib menolak dan melaporkan pada pihak yang berwajib jika menemui tindakan ilegal oleh berbagai pihak. Diperlukan juga dukungan berupa program penyuluhan dan pencerahan secara menyeluruh kepada masyarakat tentang kesadaran untuk patuh pada hukum dan menghindari perilaku yang bertentangan dengan regulasi ketertiban. Penyediaan lapangan kerja oleh pemerintah dan non-pemerintah perlu ditingkatkan untuk mengurangi tingkat pengangguran, sebab persoalan ekonomi dapat memicu perbuatan kriminal dan kejahatan. Beberapa langkah dan upaya dapat dilakukan oleh berbagai pihak yang memiliki wewenang demi mencegah tindakan premanisme dan pungutan liar yang dapat mengganggu ketertiban pelayanan angkutan umum dan terminal sebagai simpul transitnya.

3.3 Kajian Teknis Transportasi bersinergi dengan Aspek Lain

Kajian pengembangan terminal angkutan umum berbasis jalan tentu dikerjakan dengan bersumberkan pada hal teknis transportasi. Hal teknis tersebut tidak hanya pada bidang transportasi namun juga hal teknis bidang lain yang berhubungan misalkan lingkungan, arsitektur, tata ruang wilayah, dan keilmuan lain. Untuk mewujudkan infrastruktur yang ideal, disamping hal teknis juga patut dipertimbangkan adalah suara pengguna (*voice of user*) (Sedayu, 2018b). Pengguna (*user*) yang dimaksud adalah pengguna terminal yaitu penumpang, pengunjung, penyewa area komersial, operator angkutan umum, dan masyarakat sekitar. Di antara hal teknis dan pengguna harus ada kesamaan dan kesesuaian, dimana terminal memenuhi persyaratan dari hal teknis juga pengguna. Hal pada bagian pengguna inilah yang akan berkaitan erat dengan aspek sosial budaya, dengan segala perilaku dan tindakan seseorang atau kelompok tertentu dari suatu komunitas masyarakat. Setiap daerah di Indonesia memiliki unsur sosial budaya dan kearifan lokal yang berbeda. Pembangunan terminal, halte, dan shelter yang terstandar secara ideal dapat mengurangi dampak negatif dari perilaku premanisme. Munculnya terminal bayangan yang ilegal juga dapat dicegah dengan adanya beberapa simpul halte yang terangkai menjadi suatu jaringan transportasi. Di setiap terminal, halte, dan shelter dijaga dan diawasi oleh petugas keamanan, dengan didukung standar pelayanan tempat-tempat tersebut juga terpenuhi sehingga mampu memuaskan penumpang. Titik lokasi halte dapat direncanakan dengan mempertimbangkan kawasan padat aktivitas dan aksesibilitas yang terjangkau dengan mudah. Tidak hanya untuk dalam kota, penyediaan halte naik turun penumpang secara ideal juga direncanakan lebih tertata untuk angkutan antar kota. Halte-halte tersebut patut dikawal dan diawasi oleh petugas keamanan untuk menghindari tindak kejahatan dan pungutan liar oleh

orang ilegal (preman). Pengembangan terminal yang ramah lingkungan (*green terminal*) dapat dipadukan dengan konsep multi purpose agar lebih menarik (Sedayu, 2020). Disamping berfungsi sebagai terminal, juga menampung wadah kreativitas anak muda, creative hub, co-working space, galeri seni dan budaya, pameran, ruang komunitas, pentas musik, dan fungsi lain yang visioner untuk menghidupkan terminal. Dengan ramainya terminal yang berfungsi ganda, para pengunjung terminal memilih untuk menggunakan angkutan umum sebagai sarana perjalanannya. Kondisi ini akan menghidupkan angkutan umum dan mengurangi kemacetan kota akibat volume kendaraan pribadi yang tinggi. Lokasi terminal sebaiknya mempertimbangkan kedekatan area padat dan sibuk, dan secara terencana menerapkan konsep *Transit Oriented Development* (TOD). Integrasi antar moda transportasi memungkinkan menghubungkan konektivitas antar simpul-simpul berupa terminal, stasiun, dan bandara. Penerapan konsep-konsep ini telah dilakukan oleh negara-negara yang memiliki keberhasilan transportasi publik terbaik di dunia seperti Austria, Jerman, Inggris, Korea Selatan, dan Amerika Serikat. Beberapa kawasan kota di Indonesia sudah mulai menerapkan secara bertahap konsep tersebut termasuk Malang Raya dengan salah satu koridor Trans Jatim nya yang bernama Gajayana. Trans Jatim digagas oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai program layanan angkutan publik kepada masyarakat Jawa Timur. Untuk saat ini (hingga Desember 2025) terdapat tujuh koridor untuk area Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, dan Lamongan) dan satu koridor untuk area Malang Raya (Kabupaten Malang, Kota Malang, dan Kota Batu). Gambar 1 dan 2 adalah armada bus untuk wilayah Kota Surabaya dan Malang raya dengan pewarnaan sesuai ciri khas daerah masing-masing. Animo masyarakat sangat tinggi dalam memanfaatkan layanan Trans Jatim ini, hal ini terbukti dengan penuhnya penumpang di dalam bus. Secara bertahap layanan tersebut terus dikembangkan baik pada penambahan koridor, rute, armada bus, dan halte penumpang. Pembenahan juga dilakukan secara terintegrasi dengan moda angkutan lain dalam kota maupun antar kota, sehingga hadirnya Trans Jatim ini dapat menghidupkan angkutan lain bukan malah mematikannya.



Gambar 3. Armada bus Trans Jatim dengan dominan warna hijau untuk Kota Surabaya dan sekitarnya



Gambar 4. Armada bus Trans Jatim dengan dominan warna biru untuk kawasan Malang Raya

Untuk mencapai cita-cita berkelanjutan, penggunaan kendaraan bus Trans Jatim dengan energi terbarukan bertujuan untuk mengurangi dampak kerusakan lingkungan. Selain itu, pengembangan berbasis teknologi digital pada layanan menjadi faktor penting dalam memperluas konektivitas dan pemerataan mobilitas masyarakat. Untuk waktu mendatang pengembangan secara menyeluruh dapat diterapkan pada angkutan antar kota dalam provinsi maupun antar provinsi. Tentunya dengan kajian-kajian yang melibatkan berbagai pihak dan multi

aspek layanan transportasi tersebut dapat melayani kebutuhan transportasi masyarakat, sebab pada hakikatnya penyediaan transportasi publik yang terjangkau merupakan tugas dan kewajiban pemerintah sebagaimana yang telah dinyatakan secara konstitusional di negara ini.

4 KESIMPULAN

Sosial, budaya, dan transportasi merupakan tiga variabel yang memiliki hubungan timbal balik saling berpengaruh (resiprokal). Regulasi dan kebijakan ditetapkan bertujuan untuk memberikan kaidah dan standar pelayanan kepada pengguna (masyarakat). Upaya tegas penegakan regulasi yang mengatur angkutan umum dan terminal mendorong optimalisasi layanan kepada masyarakat. Pengawasan oleh aparat yang berwenang baik secara internal maupun eksternal untuk menghindari pungutan liar dan pemerasan. Peran aktif dan kepedulian masyarakat turut andil menentukan keberhasilan program ini. Program penyuluhan dan pencerahan kepada masyarakat dapat meningkatkan kesadaran patuh pada hukum. Penyediaan lapangan kerja perlu ditingkatkan untuk mengurangi tingkat pengangguran yang memicu perbuatan kriminal dan kejahatan. Munculnya terminal bayangan yang ilegal dapat dicegah dengan adanya beberapa simpul halte yang terangkai menjadi suatu jaringan yang terkoneksi. Di setiap terminal, halte, dan shelter wajib dijaga dan diawasi oleh petugas keamanan. Titik lokasi halte dapat direncanakan dengan mempertimbangkan kawasan padat aktivitas dan aksesibilitas yang terjangkau. Pengembangan terminal yang ramah lingkungan terintegrasi dengan konsep multi purpose agar terminal menjadi lebih dinamis dan menarik. Lokasi terminal sebaiknya mempertimbangkan kedekatan area padat dan sibuk, dan secara terencana menerapkan konsep *Transit Oriented Development* (TOD). Integrasi antar moda transportasi memungkinkan adanya konektivitas antar simpul-simpul transit. Dalam jangka panjang, untuk mewujudkan transportasi yang berkelanjutan, penggunaan kendaraan dengan energi terbarukan bertujuan untuk mengurangi kerusakan lingkungan. Selain itu, pengembangan berbasis teknologi digital menjadi faktor penting dalam memperluas konektivitas dan pemerataan mobilitas masyarakat untuk mengakses transportasi publik. Pengembangan secara menyeluruh dapat diterapkan pada angkutan antar kota dalam provinsi maupun antar provinsi, sehingga terbangun konektivitas yang terpadu pada sistem jaringan transportasi yang luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan.
Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
Aditya, N.R. & Carina, J. (2025). Kronologi Anggota TNI AL Dikeroyok di Terminal Arjosari, Sempat Tegur Pelaku yang Minta Jatah Preman ke Sopir. <https://nasional.kompas.com/read/2025/06/30/10213311/kronologi-anggota-tni-al-dikeroyok-di-terminal-arjosari-sempat-tegur-pelaku>.
Azizah, H.R., & Alhadi, Z. (2025). Efektivitas Tata Kelola Terminal Anak Air Untuk Optimalisasi Transportasi Publik di Kota Padang. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa* Vol 06 No 02 Agustus 2025 (1-12). <https://doi.org/10.47134/villages.v6i2.313>
Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023).

- Revitalisasi Terminal Tipe A Berikan Kenyamanan Bagi Pengguna Bus.
<https://dephub.go.id/post/read/revitalisasi-terminal-tipe-a-berikan-kenyamanan-bagi-pengguna-bus>.
- Parapat, S.H., Caniago, I.W., Suryani, I., Ariani, H., Siregar, T.H., & Yusnaldi, E. (2024). Keberagaman Sosial dan Budaya di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai* Volume 8 Nomor 1 Tahun 2024 Halaman 1255-1261
- Rahmat, S.A., Amelia, L., Syafrini, D., & Permata, B.D. (2025). Mengelola Terminal Aur Kuning sebagai Ruang Sosial: Tantangan dan Solusi untuk Masa Depan. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan* Volume 8 Nomor 1 2025, pp 85-95 ISSN: 2622-1748 (Online) – 2684-902X (Print) DOI: <https://doi.org/10.24036/perspektif.v8i1.1012>
- Sedayu, A. (2017). Prioritas Peningkatan Pelayanan Terminal Tlogomas Kota Malang. *Warta Penelitian Perhubungan*, Volume 29, Nomor 2, Juli-Desember 2017, <http://dx.doi.org/10.25104/warlit.v29i2.555>
- Sedayu, A. (2018a). Pendekatan QFD Menggunakan Respon Teknis Untuk Peningkatan Pelayanan Terminal: Studi Kasus Terminal Tlogomas Kota Malang. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Volume 20, Nomor 2, Desember 2018: 65-74, doi: <http://dx.doi.org/10.25104/jptd.v20i2.631>.
- Sedayu, A. (2018b). *Terminal Penumpang Transpotasi Jalan*. UIN Maliki Press, ISBN 978-602-1190-87-6
- Sedayu, A. (2020). Developing Jati Kudus Terminal into a sustainable transportation infrastructure in Indonesia using the green concept, *Scientific Review – Engineering and Environmental Sciences* (2020), 29 (4), 532–543, DOI 10.22630/PNIKS.2020.29.4.46