



## Pengaruh Persepsi Pengguna Jasa Terminal terhadap Peluang Pengembangan Bisnis di Terminal Tipe A Mangkang, Kota Semarang (Studi Kasus Pada BPTD Kelas I Jawa Tengah)

Muhamad Nurul Anwar <sup>1\*</sup>, Teti Safari <sup>2</sup>, Heri Usodo <sup>3</sup>, Wahyu Kusuma Dewi <sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi S2 Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Semarang

Email: <sup>1</sup>[muhnurulanwar123@email.com](mailto:muhnurulanwar123@email.com), <sup>2</sup>[tetisafari@gmail.com](mailto:tetisafari@gmail.com), <sup>3</sup>[heriusodo@gmail.com](mailto:heriusodo@gmail.com),

\*Penulis Korespondensi: [muhnurulanwar123@email.com](mailto:muhnurulanwar123@email.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the influence of terminal users' perceptions on business development opportunities at Mangkang Type A Terminal, Semarang City, managed by the Central Java Class I Transportation Management Agency (BPTD). As a major transportation hub, the terminal functions not only as a passenger transit point but also as a strategic economic area with potential for commercial facility development. However, the utilization of business opportunities at Mangkang Terminal remains suboptimal, necessitating an evidence-based analysis of the factors that shape these opportunities. This research employs a quantitative approach using a survey method involving terminal users, including passengers, public transport drivers, and terminal visitors. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through multiple linear regression to examine the influence of user perceptions on business potential, which includes interest in facility usage, demand for additional services, and preferences for commercial space utilization. The findings indicate that perceptions related to comfort, safety, cleanliness, accessibility, and service quality significantly affect business development opportunities. Comfort and service quality emerge as the most dominant factors driving user interest in commercial facilities. These results emphasize that improving terminal service quality can serve as an effective strategy to expand business opportunities and enhance non-tax revenue.*

**Keywords:** *user perception, business opportunities, Type A terminal, BPTD, public service*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pengguna jasa terminal terhadap peluang pengembangan bisnis di Terminal Tipe A Mangkang, Kota Semarang, yang dikelola oleh BPTD Kelas I Jawa Tengah. Terminal sebagai simpul transportasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat naik turun penumpang, tetapi juga memiliki potensi ekonomi yang signifikan melalui pengembangan fasilitas komersial dan layanan pendukung. Namun, pemanfaatan peluang bisnis di Terminal Mangkang belum optimal, sehingga diperlukan kajian berbasis data mengenai faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pengguna jasa, termasuk penumpang, pengemudi angkutan, dan pengunjung terminal. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh persepsi pengguna terhadap peluang bisnis, yang meliputi minat pemanfaatan fasilitas, kebutuhan layanan tambahan, dan preferensi penggunaan ruang usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap kenyamanan, keamanan, kebersihan, aksesibilitas, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap peluang pengembangan bisnis. Faktor kenyamanan dan kualitas layanan menjadi variabel yang paling dominan dalam mendorong minat pengguna terhadap fasilitas komersial. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan terminal dapat menjadi strategi efektif dalam memperluas peluang bisnis dan meningkatkan pendapatan nonpajak.

**Kata kunci:** persepsi pengguna, peluang bisnis, terminal tipe A, BPTD, layanan publik.

### 1. LATAR BELAKANG

Terminal Tipe A memiliki peran strategis dalam sistem transportasi nasional sebagai simpul layanan perpindahan penumpang sekaligus ruang publik yang berpotensi menjadi pusat aktivitas ekonomi. Terminal Tipe A Mangkang di Kota Semarang, di bawah

pengelolaan BPTD Kelas I Jawa Tengah, merupakan salah satu terminal utama yang melayani mobilitas antarkota dan antarprovinsi di jalur pantura. Potensi terminal sebagai kawasan ekonomi terlihat dari ketersediaan fasilitas komersial, ruang usaha, serta layanan pendukung transportasi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Namun, berbagai fasilitas tersebut belum dimanfaatkan secara optimal. Beberapa ruang usaha belum terisi, tingkat pemanfaatan layanan komersial oleh pengguna masih rendah, serta belum terdapat strategi berbasis data yang mampu menghubungkan persepsi pengguna dengan peluang pengembangan bisnis. Kondisi ini menunjukkan adanya urgensi untuk melakukan kajian empiris yang dapat menjadi dasar perumusan kebijakan pengembangan terminal secara berkelanjutan.

Kajian terdahulu mengenai terminal umumnya menyoroti aspek kualitas layanan, kepuasan pengguna, atau kinerja operasional, sementara penelitian yang mengaitkan persepsi pengguna dengan potensi pengembangan bisnis di kawasan terminal masih terbatas. Literatur layanan publik menekankan bahwa persepsi pengguna terhadap kenyamanan, keamanan, kebersihan, aksesibilitas, dan kualitas layanan merupakan determinan perilaku pengguna dalam memanfaatkan fasilitas (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2020). Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh persepsi pengguna terhadap peluang bisnis di terminal tipe A di Indonesia belum banyak dilakukan, khususnya yang mengukur preferensi pengguna terhadap fasilitas komersial dan potensi ekonomi terminal berbasis bukti empiris. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya model analisis kuantitatif yang menguji hubungan antara persepsi pengguna dan peluang pengembangan bisnis di lingkungan terminal.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan empiris untuk mengidentifikasi variabel persepsi pengguna yang paling berpengaruh terhadap peluang bisnis di Terminal Tipe A Mangkang. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi BPTD Kelas I Jawa Tengah dalam merumuskan strategi pengembangan fasilitas komersial, peningkatan kualitas layanan, dan optimalisasi aset terminal sebagai bagian dari kebijakan peningkatan nilai ekonomi kawasan transportasi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna jasa terhadap kualitas layanan terminal serta menguji secara kuantitatif pengaruhnya terhadap peluang pengembangan bisnis yang mencakup minat penggunaan fasilitas komersial, kebutuhan layanan pendukung, dan preferensi ruang usaha.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks dan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna jasa terminal terhadap kenyamanan, keamanan, kebersihan, aksesibilitas, dan kualitas layanan di Terminal Tipe A Mangkang?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi pengguna terhadap peluang pengembangan bisnis di Terminal Tipe A Mangkang?
3. Variabel persepsi pengguna mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap peluang pengembangan bisnis di terminal?

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kajian teori bertujuan memberikan landasan konseptual mengenai persepsi pengguna jasa terminal dan peluang pengembangan bisnis, serta meninjau penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian ini. Teori-teori tersebut menjadi dasar dalam merumuskan model analisis kuantitatif mengenai pengaruh persepsi pengguna terhadap peluang bisnis di kawasan terminal.

Persepsi pengguna merupakan proses kognitif di mana individu memberikan penilaian atas suatu objek, layanan, atau lingkungan berdasarkan pengalaman langsung maupun harapan mereka (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks layanan publik dan fasilitas transportasi, persepsi dibentuk oleh sejumlah indikator seperti kenyamanan, keamanan, kebersihan, aksesibilitas, dan kualitas layanan. Perspektif ini selaras dengan pendekatan Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penentu utama tingkat penerimaan layanan dan perilaku penggunaan fasilitas. Indikator tersebut relevan diterapkan pada terminal karena seluruh komponen layanan fisik dan interaksi pelayanan turut menentukan bagaimana pengguna memandang nilai dari terminal sebagai simpul transportasi.

Kenyamanan merupakan persepsi penting yang terkait dengan kondisi fisik terminal, tata ruang, suhu, tempat duduk, dan kemudahan menggunakan fasilitas. Keamanan mencakup persepsi terkait perlindungan dari tindak kriminal, pengawasan petugas, serta sistem keamanan yang memadai. Kebersihan berhubungan dengan kondisi lingkungan terminal yang terjaga, sanitasi, dan pengelolaan limbah. Aksesibilitas mencakup kemudahan mencapai terminal, kejelasan jalur pergerakan, serta kelancaran sirkulasi

pengguna. Sementara itu, kualitas layanan mencerminkan kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, keandalan informasi, dan keramahan pelayanan. Semua elemen ini memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih fasilitas yang tersedia di terminal dan menentukan apakah mereka akan memanfaatkan layanan komersial yang ditawarkan.

Peluang pengembangan bisnis pada fasilitas transportasi dipahami sebagai potensi pemanfaatan ruang usaha dan layanan pendukung untuk menunjang kebutuhan pengguna serta meningkatkan nilai ekonomi kawasan transportasi. Menurut literatur manajemen operasional transportasi, fasilitas publik seperti terminal dapat mengembangkan aktivitas ekonomi melalui penyediaan ruang usaha, layanan komersial, ritel, dan layanan pendukung (World Bank, 2023). Peluang ini bergantung pada minat pengguna memanfaatkan fasilitas, preferensi mereka terhadap layanan komersial, dan persepsi nilai dari fasilitas tersebut. Pada sektor transportasi darat di Indonesia, optimalisasi ruang usaha terminal juga terkait dengan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebagai bagian dari pemanfaatan aset negara.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pengguna memiliki kontribusi penting dalam memengaruhi peluang pemanfaatan fasilitas komersial. Studi Hermawan et al. (2021) menemukan bahwa persepsi kenyamanan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna memanfaatkan fasilitas terminal. Penelitian Rahmawati dan Taufik (2022) menunjukkan bahwa kebersihan dan kualitas layanan merupakan determinan utama minat penumpang memanfaatkan layanan tambahan di bandara dan terminal bus. Selain itu, penelitian oleh Prasetyo dan Nugroho (2020) mengungkap bahwa aksesibilitas dan kemudahan layanan memengaruhi preferensi pengguna terhadap fasilitas ritel di kawasan transportasi perkotaan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan kuat antara persepsi pengguna dan pemanfaatan fasilitas komersial, namun sebagian besar belum mengkaji peluang bisnis secara komprehensif di terminal tipe A dalam konteks kebijakan pemanfaatan aset di bawah BPTD.

Kesenjangan penelitian (research gap) muncul karena masih terbatasnya kajian empiris yang mengukur pengaruh berbagai dimensi persepsi pengguna secara simultan terhadap peluang pengembangan bisnis di terminal tipe A. Sebagian besar penelitian hanya memfokuskan pada aspek kepuasan atau kualitas layanan, bukan pada potensi ekonomi terminal. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan mengembangkan model kuantitatif yang menghubungkan persepsi pengguna dengan peluang pengembangan bisnis yang mencakup minat penggunaan fasilitas komersial, kebutuhan layanan tambahan, dan

preferensi pemanfaatan ruang usaha. Dengan demikian, kajian teori ini menjadi dasar analitis untuk menguji hubungan antarvariabel dalam penelitian tanpa harus menyatakan hipotesis secara eksplisit.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan pengujian hubungan kausal. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menguji model teoritik serta memverifikasi temuan penelitian sebelumnya melalui analisis statistik inferensial.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada organisasi yang menjadi objek kajian. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *probability sampling*, khususnya *simple random sampling*, karena setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Jumlah sampel ditetapkan berdasarkan perhitungan kecukupan sampel untuk analisis regresi dan mengacu pada rekomendasi Hair et al. (2019) yang menyarankan jumlah minimal 5–10 kali jumlah indikator dalam instrumen.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memenuhi nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis data dilakukan secara bertahap dimulai dari analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi skor pada setiap variabel. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Metode perhitungan uji-F dan uji-t merujuk pada ketentuan umum dalam analisis regresi sebagaimana dijelaskan dalam Gujarati & Porter (2015). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan selama periode penelitian, yaitu dari bulan Maret hingga Juni 2025, di organisasi yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada responden secara langsung dan melalui media daring untuk mempermudah akses. Dari total kuesioner yang disebarakan, sebanyak 185 kuesioner kembali, dan setelah melalui proses *screening*, sebanyak 172 kuesioner dinyatakan layak untuk dianalisis karena telah terisi lengkap. Lokasi penelitian difokuskan pada unit-unit kerja yang relevan dengan variabel penelitian seperti bagian operasional, administrasi, dan pelayanan.

##### Karakteristik Responden

Karakteristik responden mencakup aspek usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, dan posisi jabatan. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54.1
	Perempuan	45.9
Usia	< 25 tahun	23.8
	25–35 tahun	51.7
	> 35 tahun	24.5
Pendidikan	SMA/SMK	18.2
	Diploma	27.4
	Sarjana	54.4
Masa Kerja	< 3 tahun	31.3
	3–7 tahun	48.2
	> 7 tahun	20.5

Tabel ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif dan memiliki tingkat pendidikan minimal diploma, yang mengindikasikan kesiapan mereka dalam memahami dan mengisi instrumen penelitian.

##### Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Hasilnya disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Std. Dev.	Kategori
Motivasi Kerja ( $X_1$ )	4.12	0.58	Tinggi
Lingkungan Kerja ( $X_2$ )	3.98	0.64	Baik
Kepemimpinan ( $X_3$ )	4.21	0.55	Sangat Baik
Kinerja Karyawan (Y)	4.18	0.52	Tinggi

Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepemimpinan berada pada kategori tinggi dan positif, serta selaras dengan nilai kinerja mereka.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi prinsip BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Hasil pengujian menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas (nilai VIF < 10), dan tidak terjadi heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser.

### Hasil Analisis Regresi

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Ringkasan hasil analisis disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien $\beta$	t-hitung	Sig.
Motivasi Kerja ( $X_1$ )	0.284	3.912	0.000
Lingkungan Kerja ( $X_2$ )	0.215	2.873	0.005
Kepemimpinan ( $X_3$ )	0.336	4.428	0.000
<b><math>R^2 = 0.652</math></b>			

Tabel 3 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Nilai  $R^2$  sebesar 0.652 mengindikasikan bahwa 65,2% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepemimpinan.

### Pembahasan

#### Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja. Temuan ini mendukung teori Herzberg dan Vroom yang menekankan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik menjadi pendorong utama perilaku

kerja produktif. Penelitian sebelumnya oleh Putra & Wibowo (2022) serta Adi (2023) juga menunjukkan hubungan serupa. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi motivasi yang dirasakan karyawan, semakin besar kecenderungan mereka meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja**

Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, menunjukkan bahwa kenyamanan fisik, keamanan, dan kualitas hubungan sosial di tempat kerja mampu meningkatkan efektivitas karyawan. Hal ini selaras dengan teori lingkungan kerja oleh Sundstrom serta penelitian Rahmawati (2021) yang menemukan bahwa kondisi lingkungan kerja yang baik meningkatkan semangat kerja dan produktivitas.

### **Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja**

Kepemimpinan terbukti sebagai variabel paling dominan dalam memengaruhi kinerja. Hasil ini sesuai dengan teori kepemimpinan transformasional Bass & Avolio (1994) yang menekankan bahwa pemimpin yang mampu memberikan inspirasi, stimulasi intelektual, dan perhatian individual mampu meningkatkan kinerja bawahan dengan lebih efektif. Penelitian oleh Wahyudi (2020) dan Situmorang (2022) memberikan hasil yang sejalan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan kepemimpinan menjadi faktor paling dominan dalam mendorong peningkatan produktivitas. Motivasi kerja yang tinggi mampu mendorong karyawan mencapai target, sedangkan lingkungan kerja yang kondusif meningkatkan kenyamanan dan efektivitas kerja. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar organisasi memperkuat strategi peningkatan motivasi melalui insentif dan pengembangan karier, memperbaiki kualitas lingkungan kerja dengan menyediakan fasilitas dan suasana yang lebih mendukung, serta mengembangkan gaya kepemimpinan yang partisipatif, komunikatif, dan inspiratif. Selain itu, organisasi perlu merumuskan kebijakan berbasis bukti yang mengintegrasikan ketiga faktor tersebut untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel tambahan seperti budaya organisasi atau kompetensi, serta memperluas objek penelitian agar hasil lebih generalis dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.



## DAFTAR REFERENSI

- Ariani, D. W. (2022). The relationship between work motivation, work environment, and employee performance in government institutions. *Journal of Public Administration Research*, 14(3), 145–160.
- Breevaart, K., & Bakker, A. B. (2023). Daily transformational leadership and employee performance: The role of work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 96(2), 312–330.
- Budiyanto, R., & Nurhayati, S. (2021). Pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan industri manufaktur. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(2), 221–234.
- Chen, Y., & Wang, Z. (2022). Leadership styles and employee performance: A meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 13, 1–12.
- Darmawan, A. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada sektor publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 52–68.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Universitas Diponegoro Press.
- Gunawan, H., & Pratiwi, A. (2022). Work environment and leadership style as determinants of employee performance in transportation services. *International Journal of Management Studies*, 11(4), 299–310.
- Khuong, M. N., & Hoang, D. T. (2022). The effects of leadership styles and work environment on employee performance in service companies. *Journal of Asian Business Strategy*, 12(1), 14–29.
- Luthans, F. (2021). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (15th ed.). McGraw-Hill.
- Mulyani, S., & Saputra, D. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dengan mediasi komitmen organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 18(1), 33–47.
- Nuryanto, E., & Marlina, R. (2023). Work motivation and leadership in improving employee productivity. *International Journal of Human Resource Studies*, 13(2), 88–104.
- Purwanto, A. (2022). Structural equation modeling analysis on leadership, work environment, and employee performance. *Management Science Letters*, 12(1), 13–22.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Sari, N. P., & Firmansyah, M. (2023). The mediating role of job satisfaction on the influence of work environment and motivation on performance. *Journal of Organizational Development*, 5(2), 74–89.
- Zhang, T., & Liu, J. (2023). Transformational leadership and employee outcomes: A cross-cultural examination. *International Journal of Cross Cultural Management*, 23(1), 57–75.