

JURNAL KONSTRUKSI DAN INFRASTRUKTUR

Teknik Sipil dan Perencanaan

PENGARUH KINERJA ASET TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TERMINAL PASIR HAYAM CIANJUR (STUDI KASUS MENURUT PERSEPSI PENGGUNA)

Isti Wulandari^{1*}, Tri Setyowati¹, Nurlaila Fadjarwati¹

^{1*)} Program Studi Manajemen Aset, Politeknik Negeri Bandung, Bandung.

Email: isti.wulandari.mas21@polban.ac.id

Email: tri.setyowati@polban.ac.id

Email: nurlaila.fadjarwati@polban.ac.id

ABSTRACT

Pasir Hayam Terminal is a passenger terminal that functions as the main land transportation center in Cianjur Regency. Despite its strategic role, the terminal still encounters several asset performance issues, including unclear departure and arrival lanes, limited seating in the waiting area, inadequate lighting, damaged access roads, and the absence of ticket counters. This study aims to analyze the influence of asset performance on user satisfaction at Pasir Hayam Terminal. Asset performance is assessed using four dimensions: Safety and Security, Access, Information, and Allied Facilities. User satisfaction is measured through expectation conformity, intention to revisit, and willingness to recommend. A mixed-method approach is applied in this study. Quantitative data were collected using questionnaires and analyzed through IBM SPSS Statistics 26, employing tests such as validity, reliability, normality, simple linear regression, and t-tests. Qualitative data were obtained through observation and interviews, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that asset performance is in the “moderate” category with a mean score of 3.089, although improvements are needed in information availability and accessibility. User satisfaction is also considered moderate, with a mean score of 2.738. While users perceive the facilities as generally meeting expectations, their willingness to recommend the terminal remains low. Regression analysis reveals that asset performance significantly influence user satisfaction, with an R^2 value of 0.557 it means 55.7% of satisfaction is influenced by asset performance. These findings suggest that enhancing asset performance could substantially improve user satisfaction at Pasir Hayam Terminal

Keyword: Asset Performance, User Satisfaction, Terminal, Public Transportation Infrastructure.

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan aset menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan pengelolaan ekonomi, khususnya di tingkat daerah [1]. Pengelolaan aset yang dilakukan secara efisien dan efektif diharapkan dapat memberikan peluang bagi Pemerintah Daerah untuk mendukung pembiayaan pembangunan wilayahnya [2]. Salah satu pembangunan yang penting dalam suatu daerah adalah infrastruktur. Pembangunan infrastruktur merupakan aspek penting di dalam pembangunan kesejahteraan lingkungan dan sosial ekonomi di berbagai wilayah [3].

Terminal merupakan bagian dari aset publik berbentuk infrastruktur [4]. Fungsinya adalah melayani aktivitas naik-turun penumpang serta keberangkatan dan kedatangan kendaraan umum, sekaligus mengatur pergerakan lalu lintas di dalam maupun di sekitar area terminal. Selain itu, terminal juga wajib menyediakan fasilitas yang memadai, baik bagi calon penumpang maupun masyarakat yang beraktivitas di sekitarnya [5]. Keberadaan terminal sangat penting dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat serta memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah [6]. Sebagai simpul transportasi, terminal juga berfungsi sebagai titik perpindahan antar moda dan lokasi berhenti bagi kendaraan umum [7].

Terminal Pasir Hayam merupakan terminal penumpang yang berlokasi di Desa Sirnagalih, Kecamatan Cilaku, Kabupaten Cianjur. Terminal ini merupakan hasil relokasi dari Terminal Joglo yang sebelumnya

berada di pusat kota. Pemindahan ini dilakukan untuk mengurangi kemacetan yang kerap terjadi di lokasi sebelumnya. Kini, Terminal Pasir Hayam yang juga dikenal dengan sebutan Terminal Jebrod menjadi terminal induk terbesar di wilayah Cianjur [8]. Meskipun memiliki peran vital sebagai terminal di Kabupaten Cianjur, kondisi fasilitas yang tersedia saat ini masih menghadapi sejumlah kendala, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan terminal.

Berdasarkan observasi pendahuluan, terdapat fenomena permasalahan yang ditemukan. Beberapa permasalahan fasilitas utama di Terminal Pasir Hayam meliputi jalur keberangkatan dan kedatangan yang membingungkan akibat minimnya penunjuk arah, serta keberadaan kendaraan pribadi yang menghambat arus kendaraan. Ruang tunggu tidak memadai, pencahayaan minim di beberapa area, akses jalan berlubang, serta belum tersedia loket penjualan tiket.



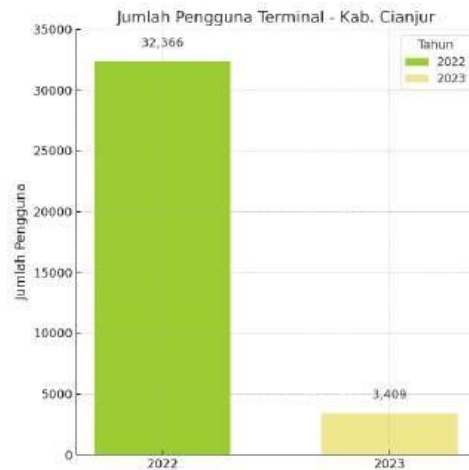
Gambar 1. Fasilitas Utama

Selain masalah pada fasilitas utama, kondisi fasilitas penunjang di terminal juga memperlihatkan banyak kekurangan seperti fasilitas yang kurang mendukung akses bagi penyandang disabilitas, seperti toilet khusus penyandang disabilitas, jalur khusus, pegangan tangan, ramp, dan guiding blok. Fasilitas umum di Terminal Pasir Hayam pun masih bermasalah, seperti beberapa toilet yang rusak, kurang bersih, pencahayaan minim, dan dikenakan biaya. Tidak tersedia area khusus merokok maupun ATM. Kondisi ini mencerminkan perlunya peningkatan untuk memenuhi standar pelayanan publik yang layak.



Gambar 2. Fasilitas toilet

Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur yang merujuk pada Peraturan Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 649 Tahun 2023, jumlah pengguna Terminal Pasir Hayam mengalami penurunan yang sangat signifikan dalam rentang waktu 2022 dan 2023. Pada tahun 2022, jumlah pengguna tercatat sebanyak 32.366 orang, namun pada tahun 2023 angka tersebut menurun drastis menjadi hanya 3.409 orang.



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Cianjur

Gambar 3. Pengguna Terminal Pasir Hayam Cianjur Tahun 2022-2023

Penurunan drastis jumlah pengguna Terminal Pasir Hayam sebagaimana ditunjukkan pada grafik di atas mencerminkan adanya permasalahan yang cukup serius, khususnya dalam hal pengelolaan dan kinerja aset terminal. Ketidakterpenuhinya standar fasilitas pada fasilitas utama, penunjang, dan umum menjadi faktor-faktor yang dapat menurunkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Kondisi aset yang tidak sesuai dengan ekspektasi awal pengguna dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk tidak lagi menggunakan layanan terminal, bahkan enggan merekomendasikannya kepada pihak lain.

Permasalahan menurunnya jumlah pengguna Terminal Pasir Hayam dalam dua tahun terakhir ini tidak lepas dari kinerja aset terminal yang belum optimal. Kinerja aset menjadi representasi dari seberapa baik fasilitas dirancang, dipelihara, dan dimanfaatkan, memiliki peran penting terhadap persepsi pengguna dalam menilai kelayakan suatu terminal. Tidak optimalnya kinerja aset fasilitas utama, penunjang, dan umum menyebabkan pengalaman pengguna tidak sesuai dengan harapan, menurunkan ketertarikan untuk kembali menggunakan terminal, serta menghambat keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja aset Terminal Pasir Hayam, mengetahui tingkat kepuasan penggunaannya, serta menganalisis sejauh mana kinerja aset berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terminal.

2. STUDI PUSTAKA

Kinerja aset adalah ukuran sejauh mana aset infrastruktur publik dapat memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan andal bagi pengguna. Kinerja aset adalah ukuran sejauh mana aset infrastruktur publik dapat memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan andal bagi pengguna [9]. Fasilitas merupakan segala bentuk sarana fisik yang disediakan oleh penyedia jasa guna menunjang kenyamanan bagi konsumen.

Kepuasan dapat diartikan sebagai terpenuhinya suatu kebutuhan, permintaan, tuntutan, dan keinginan [10]. Tingkat kepuasan adalah sikap berdasarkan pengalaman. Kepuasan adalah penilaian terhadap kualitas produk atau jasa, produk itu sendiri dan yang membawa konsumen tingkat kesenangan yang berkaitan dengan pemenuhan keinginan konsumen [11]. Kepuasan pengguna sebagai persepsi subjektif seseorang terhadap kinerja suatu produk dalam kaitannya dengan harapannya, yang mungkin menimbulkan perasaan senang atau kecewa [12].

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terminal diartikan sebagai tempat pangkalan kendaraan bermotor umum yang berfungsi untuk mengatur proses kedatangan dan keberangkatan, melayani aktivitas naik-turun penumpang dan/atau barang, serta menjadi titik perpindahan antar moda transportasi. Berikut merupakan standar fasilitas terminal tersebut mengacu pada Bab V Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021.

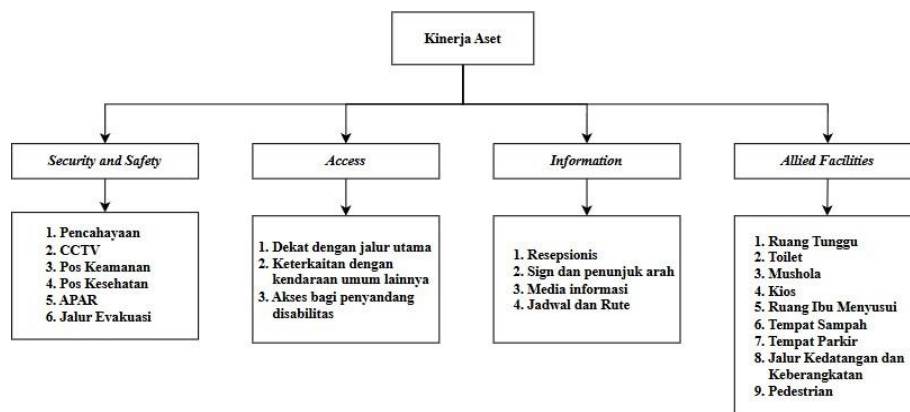
Tabel 1. Standar Fasilitas Terminal

No	Fasilitas	Standar Fasilitas Terminal
1.	Fasilitas Utama	Jalur keberangkatan Jalur kedatangan

No	Fasilitas	Standar Fasilitas Terminal
		Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput Tempat naik turun penumpang Tempat parkir kendaraan Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup Perlengkapan jalan Media informasi Kantor penyelenggara terminal Loket penjualan tiket
2.	Fasilitas Penunjang	Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui Pos Kesehatan Fasilitas Kesehatan Fasilitas peribadatan Pos polisi Alat pemadam kebakaran
3.	Fasilitas Umum	Toilet Area merokok Fasilitas ATM Fasilitas telekomunikasi dan/atau jaringan internet Ruang anak-anak Media pengaduan layanan

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021

Terdapat enam dimensi dalam pengukuran kinerja aset terminal, yaitu *Security and Safety*, *Access*, *Information*, *Connectivity and Reliability*, *Environment*, serta *Allied Facilities* [9], [13]. Namun, dalam penelitian ini yang berfokus pada pengaruh kinerja aset terhadap kepuasan pengguna Terminal Pasir Hayam, hanya empat dimensi yang digunakan, yaitu *Security and Safety*, *Access*, *Information*, dan *Allied Facilities*. Dimensi dan indikator yang digunakan dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Kinerja aset [9], [13]

Pengukuran kepuasan pengguna dapat dilakukan melalui beberapa indikator yaitu (1) Kesesuaian harapan, (2) Minat berkunjung kembali, dan (3) Bersedia merekomendasi [14].

1. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan yaitu sekumpulan ekspektasi tentang suatu keadaan bagi seseorang ataupun kelompok. Kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk/jasa perusahaan.

2. Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali mencerminkan keinginan pengguna terminal untuk menggunakan layanan yang sama di masa depan. Pengguna yang puas dengan pengalaman mereka di terminal cenderung memiliki niat untuk kembali menggunakan terminal tersebut. Pengalaman positif di terminal transportasi dapat mendorong pengguna untuk memilih terminal tersebut sebagai pilihan utama mereka di masa mendatang.

3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kepuasan pengguna yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kesiediaan untuk merekomendasikan terminal, yang merupakan indikator penting dari loyalitas pengguna. Pengguna yang puas dengan

layanan di terminal tidak hanya akan kembali, tetapi juga akan merekomendasikan terminal tersebut kepada teman dan keluarga, yang dapat meningkatkan reputasi dan daya tarik terminal.

Kinerja fasilitas terminal memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna terminal, dengan hasil yang menunjukkan hubungan positif antara kinerja fasilitas dan tingkat kepuasan [15]. Selanjutnya, variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna [16]. Berdasarkan uraian tersebut, maka Hipotesis (H1):

H1: Terdapat pengaruh positif signifikan antara kinerja aset terhadap kepuasan pengguna Terminal Pasir Hayam Cianjur



Gambar 5. Model Penelitian

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek yang dikaji pada penelitian ini adalah Terminal Pasir Hayam yang terletak di Kabupaten Cianjur. Terminal Pasir Hayam memiliki luas lahan sekitar 26.950 m². Terminal ini menyediakan layanan bagi pengguna transportasi umum berupa angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) terutama angkutan di wilayah Kabupaten Cianjur. Secara administratif, Terminal Pasir Hayam berlokasi di Jalan Raya Cibeber, Kelurahan Sirnagalih, Kecamatan Cilaku, Kabupaten Cianjur. Provinsi Jawa Barat. Secara geografis, terminal ini terletak pada koordinat 7°19'36"S dan 108°21'07"E.

3.2 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif (mix method). Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran dan menganalisis kondisi eksisting serta standar atau peraturan yang berlaku sebagai kriteria terminal yang baik atas fenomena permasalahan yang dikaji. Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dan teknik analisis data berdasarkan angka-angka. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna terminal diantaranya penumpang, pengemudi dan kru kendaraan, pedagang di kios terminal, petugas terminal dan Dishub Kabupaten Cianjur selaku pengelola Terminal Pasir Hayam. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 110 responden pengguna Terminal Pasir Hayam. Ukuran sampel yang layak untuk dijadikan sampel dalam penelitian yaitu antara 30 sampai 500 responden [17]. Besarnya sampel minimum yang digunakan untuk penelitian deskriptif adalah 100 responden [18]. Berlandaskan pada kedua teori tersebut maka besar sampel yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah 110 responden yang bertujuan untuk mendapatkan data yang representatif mengenai pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pengguna di Terminal Pasir Hayam.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer berasal dari observasi, wawancara dan hasil penyebaran kuisioner kepada responden, Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti dokumen, laporan, atau data yang disediakan oleh instansi atau lembaga terkait. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif untuk mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden.

4. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik demografis responden yang terlibat, seperti usia, kategori pengguna terminal, dan frekuensi penggunaan terminal. Jumlah responden berdasarkan hasil kuesioner yaitu sebanyak 110 responden. Profil responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Profil Responden

Usia	Jumlah Responden	%
31-40 Tahun	71	64,5
41-50 Tahun	28	25,5
21-30 Tahun	11	10
Kategori Pengguna	Jumlah Responden	%
Penumpang	70	63,6
Supir	12	10,9
Pengelola Terminal	10	8,2
Pedagang	9	7,3
Kru Kendaraan	7	5,5
Petugas Terminal	2	4,8
Frekuensi Penggunaan Terminal	Jumlah Responden	%
Setiap Hari	58	52,7
Jarang	36	32,7
1-3 Kali dalam sebulan	11	10
1-3 Kali dalam seminggu	5	4,5

Sumber: Hasil Analisis, 2025

4.2 Kinerja Aset Terminal Pasir Hayam Cianjur

Perhitungan data hasil kuesioner dilakukan dengan menghitung rata-rata dari setiap indikator pada masing-masing dimensi yang membentuk variabel kinerja aset, yaitu *Security and Safety*, *Access*, *Information*, dan *Allied Facilities*. Dari hasil perhitungan tersebut, dapat diperoleh gambaran mengenai kinerja aset fasilitas Terminal Pasir Hayam secara keseluruhan. Nilai rata-rata (mean) dari keempat dimensi tersebut ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Variabel Kinerja Aset

Dimensi	Mean
Security and Safety	3,045
Access	2,939
Information	2,459
Allied Facilities	3,412
Rata Rata Kinerja Aset	3,089
Interpretasi	Cukup

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan tabel 3. yang merupakan hasil perhitungan untuk variabel kinerja aset sebagai variabel independen (X), menunjukkan Dimensi *Security and Safety* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,045 dengan standar deviasi 0,643, yang termasuk dalam kategori cukup. Nilai ini mencerminkan bahwa pengguna merasa aspek *safety and security* di Terminal Pasir Hayam masih berada pada tingkat cukup. Beberapa hal yang memengaruhi persepsi ini antara lain pencahayaan yang masih kurang memadai di malam hari, terbatasnya jumlah CCTV. Penerangan yang kurang memadai dapat meningkatkan risiko kriminalitas dan mengurangi kenyamanan pengguna, terutama pada malam hari. Selain itu, jumlah CCTV yang terbatas mengurangi efektivitas pemantauan terhadap aktivitas terminal, sehingga tidak mendukung upaya pencegahan maupun penindakan terhadap kejadian yang mencurigakan. Pos keamanan yang berjarak sekitar 449,71 m pusat aktivitas terminal juga dapat menjadi kendala karena menurunkan responsivitas petugas keamanan terhadap insiden, dan menciptakan rasa tidak terlindungi di kalangan pengguna. Hal ini menyebabkan pengguna merasa pengawasan dan penanganan terhadap potensi ancaman belum optimal.

Pada dimensi *Access*, diperoleh nilai rata-rata 2,939 dengan standar deviasi 0,690, juga berada dalam kategori cukup. Ini menunjukkan bahwa kemudahan akses ke dan dari Terminal Pasir Hayam belum sepenuhnya memuaskan bagi pengguna. Meskipun terminal berlokasi dekat dengan jalur utama dan cukup mudah dijangkau, keterhubungan antar moda transportasi masih kurang baik. Selain itu, fasilitas penunjang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti guiding block dan toilet khusus, belum tersedia, sehingga menimbulkan kesan bahwa terminal belum inklusif bagi semua kalangan. Ketidakhadiran elemen-elemen tersebut tidak hanya berdampak pada persepsi negatif pengguna, tetapi

juga secara langsung membatasi kelompok tertentu dalam memanfaatkan layanan terminal.

Dimensi Information memperoleh nilai rata-rata paling rendah, yaitu 2,459 dengan standar deviasi 0,831, dan termasuk dalam kategori buruk. Rendahnya nilai ini mencerminkan bahwa penyediaan informasi di Terminal Pasir Hayam sangat kurang. Tidak tersedianya petugas resepsionis, minimnya papan penunjuk arah, serta absennya informasi jadwal keberangkatan secara real time menjadi penyebab utama buruknya persepsi pengguna terhadap aspek ini. Kurangnya informasi dapat menciptakan ketidakpastian dan kebingungan, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan layanan terminal, pengguna lanjut usia, atau wisatawan luar daerah. Nilai ini merupakan mean terendah di antara seluruh dimensi, yang menunjukkan bahwa penyediaan informasi merupakan aspek paling lemah dan perlu mendapatkan perhatian prioritas untuk ditingkatkan.

Dimensi Allied Facilities memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,412 dengan standar deviasi 0,523 dan termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, fasilitas penunjang yang tersedia di Terminal Pasir Hayam telah cukup memadai. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti jumlah kursi di ruang tunggu yang belum mencukupi, keterbatasan jumlah tempat sampah serta belum adanya sistem pemilahan, jalur pedestrian yang masih terbatas, dan belum tersedianya toilet khusus penyandang disabilitas. Kekurangan jumlah tempat duduk di ruang tunggu dapat menyebabkan ketidaknyamanan, terutama saat jam sibuk atau ketika pengguna harus menunggu dalam waktu lama. Kurangnya tempat sampah dan tidak adanya sistem pemilahan juga mencerminkan belum optimalnya pengelolaan kebersihan dan kesadaran lingkungan dalam infrastruktur terminal. Selain itu, keterbatasan jalur pedestrian dan ketiadaan toilet disabilitas menunjukkan bahwa konsep aksesibilitas dan ramah lingkungan belum sepenuhnya diterapkan secara menyeluruh. Meskipun demikian, nilai ini merupakan mean tertinggi di antara seluruh dimensi, yang menunjukkan bahwa aspek fasilitas penunjang dinilai paling memuaskan oleh pengguna dibandingkan dimensi lainnya.

Berdasarkan rata-rata dari keempat dimensi, diperoleh nilai mean sebesar 3,089 yang berada pada kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja aset fasilitas di Terminal Pasir Hayam secara keseluruhan dinilai cukup oleh pengguna. Dimensi Information merupakan dimensi dengan nilai terendah (2,459) dan Allied Facilities dengan nilai tertinggi (3,412) dapat disimpulkan bahwa terminal masih sangat lemah dalam hal penyediaan informasi. Oleh karena itu, perbaikan secara menyeluruh, terutama pada aspek yang paling rendah, sangat penting untuk meningkatkan kinerja aset terminal secara utuh.

4.3 Kepuasan Pengguna Terminal Pasir Hayam Cianjur

Hasil perhitungan rata-rata dari setiap dimensi yang membentuk variabel kepuasan pengguna, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan bersedia merekomendasi dapat diperoleh gambaran mengenai kinerja aset fasilitas Terminal Pasir Hayam secara keseluruhan. Dengan merata-ratakan nilai dari keempat dimensi tersebut, diperoleh nilai mean variabel kepuasan pengguna yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel Kepuasan Pengguna	
Dimensi	Mean
Kesesuaian Harapan	2,758
Minat Berkunjung Kembali	2,747
Bersedia Merekomendasi	2,707
Rata Rata Kepuasan Pengguna	2,738
Interpretasi	Cukup

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan tabel 4. yang merupakan hasil perhitungan untuk variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Y), menunjukkan Dimensi Kesesuaian Harapan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,758 dengan standar deviasi 0,692, yang termasuk dalam kategori cukup. Nilai ini merupakan mean tertinggi dari ketiga dimensi dalam variabel kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap fasilitas terminal sebagian besar telah terpenuhi, meskipun belum optimal. Pengguna menilai bahwa fasilitas yang disediakan cukup mendekati ekspektasi mereka. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang belum sesuai sepenuhnya seperti fasilitas informasi yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja fasilitas agar bisa memenuhi standar yang diharapkan.

Pada dimensi Minat Berkunjung Kembali, diperoleh nilai rata-rata 2,747 dengan standar deviasi 0,696, yang juga masuk dalam kategori cukup. Nilai ini berada sedikit di bawah kesesuaian harapan dan menunjukkan bahwa keinginan pengguna untuk kembali menggunakan Terminal Pasir Hayam masih belum terlalu kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman yang diterima pengguna saat ini belum

cukup meyakinkan mereka untuk menjadikan terminal ini sebagai pilihan utama di masa mendatang. Dimensi Bersedia Merekomendasikan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,707 dengan standar deviasi 0,680 dan termasuk dalam kategori cukup. Nilai ini merupakan mean terendah dalam variabel kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna masih belum cukup tinggi untuk mendorong mereka merekomendasikan terminal ini kepada orang lain. Hal ini mencerminkan perlunya peningkatan yang lebih signifikan agar pengguna merasa yakin terhadap kinerja fasilitas yang disediakan.

Secara keseluruhan, rata-rata variabel Kepuasan Pengguna sebesar 2,738 berada dalam kategori cukup. Dengan Kesesuaian Harapan sebagai dimensi dengan nilai tertinggi (2,758) dan Bersedia Merekomendasikan sebagai yang terendah (2,707), hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian pengguna merasa fasilitas terminal cukup sesuai dengan harapan mereka, namun pengalaman secara keseluruhan belum cukup kuat untuk mendorong loyalitas dan rekomendasi. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas secara menyeluruh masih sangat diperlukan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara signifikan.

4.4 Pengaruh Kinerja Aset Terhadap Kepuasan Pengguna Terminal Pasir Hayam Cianjur

Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, di mana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara konsisten. Tujuan utama penggunaan regresi ini adalah untuk memprediksi atau memperkirakan nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen, sehingga keputusan dapat diambil untuk memperkirakan seberapa besar perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan.

1. Model Persamaan Regresi

Tabel 5. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	25.529		3.337	.001
	Kinerja.Aset	1.266	.121	10.460	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Pengguna

Berdasarkan output spss diatas, maka dapat dirumuskan model persamaan regresinya sebagai berikut

$$Y = 25,529 (a) + 1,266 (X) + e$$

Model persamaan regresi tersebut bermakna:

1. Constanta (a) = 25,529 artinya apabila kinerja aset itu constant atau tetap, maka kepuasan pengguna sebesar 25,529.
2. Koefisien arah regresi / b (X) = 1,266 (bernilai positif) artinya, apabila kinerja aset meningkat satu (1) satuan, maka kepuasan pengguna juga akan mengalami peningkatan sebesar 1,266.

Model tersebut menunjukkan hubungan antara variabel independen kinerja aset (X) dan variabel dependen kepuasan pengguna (Y) di Terminal Pasir Hayam. Nilai konstanta mengindikasikan bahwa ketika kinerja aset berada dalam kondisi konstan atau tidak mengalami perubahan, maka tingkat kepuasan pengguna diperkirakan tetap konstan. Ini merepresentasikan tingkat kepuasan minimum yang masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti, atau persepsi umum terhadap terminal sebagai fasilitas publik. Koefisien regresi memiliki arti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja aset akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna juga. Koefisien ini bersifat positif, yang menunjukkan hubungan searah antara kedua variabel. Semakin baik kinerja aset yang dimiliki dan dikelola oleh Terminal Pasir Hayam, maka kepuasan pengguna cenderung meningkat, karena kinerja aset secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fasilitas terminal. Hal tersebut sejalan dengan kondisi fasilitas informasi yang masih kurang memadai, yang dapat mengurangi kepuasan pengguna. Minimnya informasi mengenai jadwal keberangkatan, rute kendaraan, serta ketiadaan papan petunjuk yang jelas membuat pengguna mengalami kesulitan dalam merencanakan perjalanan secara efisien.

2. Pengujian hipotesis

Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini, penulis menggunakan uji t. Pengujian ini dilakukan terhadap masing-masing variabel independen secara parsial (individual) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi dan pengaruh setiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen, dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lainnya berada dalam kondisi tetap (konstan).

Tabel 6. Uji T

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
		B	Std. Error			
1	(Constant)	25.529	7.651		3.337	.001
	Kinerja.Aset	1.266	.121	.746	10.460	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Pengguna

1. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$
2. Nilai t-hitung $> t$ -tabel ($10,460 > 1,659$)

Berdasarkan 2 dasar pengambilan keputusan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa “Kinerja Aset Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna”, artinya semakin baik kinerja aset fasilitas Terminal Pasir Hayam yang ada, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Artinya perbaikan atau peningkatan kinerja aset yang ada, baik pada fasilitas utama, penunjang, maupun umum benar-benar memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sebaliknya, jika kinerja aset tidak ditingkatkan, maka pengguna bisa merasa tidak nyaman, kecewa, atau bahkan memilih untuk tidak lagi menggunakan Terminal Pasir Hayam. Contohnya ketika perbaikan fasilitas utama berupa ruang tunggu yang sempit dan kapasitas yang kurang dapat berpengaruh pada kepuasan pengguna Terminal Pasir Hayam.

3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui secara langsung sejauh mana pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dalam studi literatur ini, diperlukan analisis koefisien determinasi. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi tersebut ditentukan melalui nilai R square.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.557	.552	8.34420

a. Predictors: (Constant), Kinerja.Aset

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,557, yang berarti bahwa 55,7% perubahan dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kinerja aset. Artinya, lebih dari setengah tingkat kepuasan pengguna Terminal Pasir Hayam sangat dipengaruhi oleh kondisi aset yang tersedia di terminal, seperti fasilitas fisik utama, penunjang, dan umum. Hal ini mencerminkan bahwa persepsi pengguna terhadap terminal sangat bergantung pada kualitas dan keberfungsian fasilitas yang mereka gunakan secara langsung. Sementara itu, sisa sebesar 44,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Keberadaan pengaruh dari faktor-faktor lain tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel yang kompleks dan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh kinerja aset terhadap kepuasan pengguna Terminal Pasir Hayam, dapat disimpulkan bahwa

1. Kinerja aset Terminal Pasir Hayam secara keseluruhan dinilai cukup oleh pengguna. Namun, aspek informasi seperti penunjuk arah dan jadwal keberangkatan dan aksesibilitas masih dinilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek telah berjalan cukup baik, masih diperlukan peningkatan khususnya pada aspek informasi dan aksesibilitas agar kinerja aset terminal dapat lebih optimal.
2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap Terminal Pasir Hayam berada pada kategori cukup. Fasilitas terminal dinilai telah mendekati harapan pengguna, namun keinginan untuk merekomendasikan terminal kepada orang lain masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna tidak sepenuhnya kecewa, pengalaman yang diperoleh belum cukup memuaskan sehingga loyalitas

- pengguna belum terbentuk secara kuat.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kinerja aset dan tingkat kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kinerja fasilitas yang disediakan, maka kepuasan pengguna pun cenderung meningkat. Namun demikian, masih ada faktor lain di luar kinerja aset yang turut memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga peningkatan kinerja aset secara menyeluruh tetap perlu dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. A. B. Pertiwi and S. Isnowati, "Penerapan Manajemen Aset Dalam Pengelolaan Aset Daerah Di Kota Semarang," *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2023.
- [2] K. Ma'ruf, Rohaeni, and D. Andani, "Manajemen Aset Pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Subang," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. Volume 10 Nomor 2, 2023.
- [3] I. Hanafi, Y. Pujowati, and M. A. Muhtadi, "Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Berkelanjutan terhadap Mobilitas dan Lingkungan di Kalimantan," *Jurnal Multidisiplin West Science*, vol. 2, no. 10, 2023, doi: 10.58812/jmws.v2i10.705.
- [4] J. D. Campbell, *Asset Management Excellence: Optimizing Equipment Life-Cycle Decisions (Second Edition)*. CRC Press Taylor and Francis Group., 2011.
- [5] Y. Krisantinus, U. Siahaan, and S. Simatupang, "Bus terminal planning with the TOD approach for Jakarta, case study Kampung Rambutan bus terminal," in *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 2021. doi: 10.1088/1755-1315/878/1/012019.
- [6] P. S. Chandra, A. Ilosa, and E. Fabiola, "Pengelolaan Aset Daerah Taman Hutan Kota dan Taman Satwa Oleh Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat," *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, vol. 2, no. 1, 2022, doi: 10.69989/5wpg6554.
- [7] M. V. Roellyanti and M. W. Jannah, "pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya," *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [8] G. Aziz, S. Hendarto, and D. Kusdian, "Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Type C Kabupaten Cianjur Menurut Pengguna dan Penyedia Moda Transportasi Darat (Studi Kasus pada Terminal Pasir Hayam)," in *Journal of Comprehensive Science. p-ISSN (Vol. 3, Issue 6).*, 2024.
- [9] S. Ikhlq, M. A. Javid, and T. I. Qayyum, "Evaluation of user's perceptions regarding performance indicators of intercity bus terminals in lahore, Pakistan," *Transport Problems*, vol. 12, no. 2, 2017, doi: 10.20858/tp.2017.12.2.12.
- [10] W. H. S. M. Fernando, D. G. N. D. Jayarathna, and A. C. Kankanamge, "Study on Passenger Satisfaction on Bus Terminal Facilities in Colombo City," *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, vol. 9, no. 9, 2019, doi: 10.29322/ijsrp.9.09.2019.p9358.
- [11] Y. Lulie and H. E. Setiawan, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Surakarta Terhadap Fly Over Purwosari Surakarta," *Jurnal Teknik Sipil*, 2022.
- [12] Kotler and Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran.*, Edisi 12., vol. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga, 2016.
- [13] N. Fadjarwati and B. A. Sunerla, "Evaluasi Kinerja Aset Terminal Terpadu Merak Kota Cilegon," *Pondasi*, 2023.
- [14] S. Apriliani, P. Ricardianto, S. Amonalisa, S. Handayani, and Y. Tatiana, "Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Bangka Selatan," *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, vol. 10, no. 1, 2023, doi: 10.54324/j.mtl.v10i1.989.
- [15] M. Shazif and D. Dyahjatmayanti, "Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung," *Jurnal ilmu manajemen, ekonomi dan kewirausahaan*, 2024.
- [16] A. S. P. Pratama, B. Nugraha, E. N. S. Agustina, and I. A. J. Putri, "Pengaruh Fasilitas Terminal Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Perak," *Jurnal ilmu manajemen, ekonomi dan kewirausahaan*, 2025.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [18] J. Fraenkel and Norman E. Wallen, *How to Design and Evaluate Research in Education. 8th Edition.* . Boston : McGraw-Hill Higher Education, 2016.