

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan Terminal Blok M pada rute Transjabodetabek Jalur 5 telah berjalan cukup efektif, meskipun belum sepenuhnya optimal dalam menghadapi dinamika operasional yang kompleks.

Pada indikator pencapaian tujuan, temuan penelitian menunjukkan bahwa fungsi terminal sebagai simpul layanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan operasional. Pengaturan headway, penerapan SOP, serta kejelasan informasi keberangkatan berkontribusi terhadap keteraturan arus penumpang. Hal ini mengindikasikan bahwa secara normatif dan administratif, tujuan pelayanan telah tercapai. Namun, efektivitas ini cenderung optimal pada kondisi operasional normal dan mengalami penurunan saat terjadi lonjakan penumpang.

Pada indikator integrasi, hasil analisis memperlihatkan bahwa koordinasi antara pengelola terminal, operator Transjakarta, dan Dinas Perhubungan telah membentuk pola kerja yang fungsional dalam mendukung operasional Jalur 5. Kerja sama ini menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga stabilitas layanan. Akan tetapi, penelitian juga menemukan bahwa pada kondisi eksternal seperti kemacetan di luar terminal atau peningkatan volume penumpang secara bersamaan, respons koordinatif belum sepenuhnya adaptif. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi yang terbangun masih lebih kuat pada aspek rutin dibandingkan pada situasi krisis atau tekanan eksternal.

Sementara itu, pada indikator adaptasi, analisis menunjukkan adanya kemampuan petugas dan pengelola dalam melakukan penyesuaian operasional, seperti penambahan armada, pengaturan antrian, dan penyampaian informasi secara langsung kepada penumpang. Kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor pendukung signifikan dalam menjaga kelancaran layanan. Namun, keterbatasan kapasitas ruang dan

kepadatan pada jam sibuk menjadi faktor penghambat yang memengaruhi tingkat kenyamanan serta efisiensi pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian menegaskan bahwa efektivitas pengelolaan Terminal Blok M pada Jalur 5 terbentuk dari kombinasi antara keteraturan sistem operasional, integrasi kelembagaan, dan kemampuan adaptasi lapangan. Namun efektivitas tersebut belum sepenuhnya resilien terhadap faktor eksternal seperti kemacetan dan lonjakan penumpang. Artinya, pengelolaan telah berjalan efektif secara prosedural, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek respons situasional dan kapasitas fasilitas agar mampu mempertahankan efektivitas secara berkelanjutan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan fokus yang lebih mendalam pada aspek fasilitas dan kenyamanan pelayanan transportasi publik, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas dalam konteks pengelolaan terminal terpadu.
2. Penelitian lanjutan dapat mengkaji pengaruh peningkatan fasilitas pendukung, seperti eskalator atau akses ramah difabel, terhadap tingkat kepuasan dan persepsi kenyamanan penumpang dalam menggunakan layanan transportasi publik di terminal.
3. Penelitian selanjutnya juga dapat menelaah aspek ketepatan waktu kedatangan bus serta dampaknya terhadap pengalaman dan persepsi penumpang, seperti munculnya perasaan cemas, kecewa, atau tidak nyaman akibat ketidaksesuaian jadwal operasional, serta keterkaitannya dengan peran petugas pengendali waktu pada masing-masing jalur.
4. Penelitian berikutnya disarankan untuk menelaah hubungan antara efektivitas pengelolaan terminal dan kepatuhan penumpang terhadap prosedur, termasuk keteraturan dalam antrian. Studi ini dapat mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor seperti pengawasan petugas, desain ruang tunggu, serta perilaku dan

motivasi pengguna layanan memengaruhi keteraturan dan kelancaran operasional.

5.2.2 Saran Praktis

1. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama pengelola Terminal Blok M disarankan untuk melakukan revitalisasi fasilitas terminal, khususnya akses vertikal menuju jalur keberangkatan. Berdasarkan temuan lapangan, fasilitas tangga yang tersedia belum sepenuhnya ramah bagi lansia dan penumpang berkebutuhan khusus. Sebagai bentuk solusi konkret, pembangunan eskalator atau lift aksesibilitas dapat dilakukan melalui skema kerja sama dengan pihak swasta, termasuk perbankan atau lembaga pembiayaan, misalnya melalui program atau promo layanan transportasi. Skema kolaboratif ini dapat mempercepat peningkatan fasilitas tanpa sepenuhnya bergantung pada APBD.
2. Pengelola terminal juga disarankan untuk meningkatkan kesiapsiagaan dan ketegasan petugas dalam pengawasan antrian penumpang, terutama pada jam sibuk, guna mencegah praktik menyerobot antrian yang dapat mengganggu ketertiban serta menurunkan rasa keadilan dan kenyamanan pengguna layanan. Pengawasan yang lebih optimal diharapkan mampu menciptakan sistem antrian yang tertib serta meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap kualitas pelayanan Terminal Blok M.
3. Mengingat lokasi Terminal Blok M yang berdekatan dengan kantor operasional Gojek dan tingginya aktivitas ojek online di jalur keluar terminal, diperlukan pengaturan ruang integrasi yang lebih tertata. Pemerintah bersama pengelola terminal dan perusahaan transportasi daring perlu menyusun mekanisme zona khusus penjemputan (pick-up point) yang terpisah dari jalur keluar bus. Penataan ini bertujuan untuk mencegah penumpukan kendaraan roda dua yang berpotensi mengganggu kelancaran arus bus dan meningkatkan risiko kemacetan.
4. Pengelola Terminal Blok M disarankan untuk meningkatkan kejelasan informasi visual di area terminal, khususnya melalui penambahan dan penataan

papan petunjuk jalur, rute, serta informasi keberangkatan bus Transjabodetabek. Informasi yang disajikan secara jelas, konsisten, dan mudah dipahami sangat penting bagi penumpang baru agar tidak mengalami kebingungan dalam menentukan jalur keberangkatan.

