ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL TIPE B KERTAJAYA MOJOKERTO, JAWATIMUR BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA

Arfian Anugrah Putra[1]]
Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
I Gede Sarya[2]
Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Nurani Hartatik[3]
Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
E-mail: anugrahputraarfian@gmail.com

Abstrak

Terminal Kertajaya Mojokerto merupakan salah satu terminal tipe B di Mojokerto.Terminal bisa diartikan sebagai termpat sekumpulan bus atau angkot dalam mengawali dan mengakhiri lintasan operasionanya, sama dengan penumpangnya yang akan mengawali perjalanan kesuatu tempat atau mengakhiri perjalanannyaatau juga dapat menyambung perjalanannya dengan berpindah lintasan dan menyambung perjalanannya dengan bus lainnya (transfer). Dalam kajian ini peneliti menggunakan metode kajian SWOT (Strengths, Weakness, Oppoertunity dan Treaths), IFAS (Internal Factor Analysis Summary) – EFAS (External Factor Analysis Summary). Kegiatan survei di lakukan di lapangan, dengan melakukan pengamatan secara langsung fasilitas terminal,kemudian menyebar kuesioner kepada responden (penumpang,sopir dan petugas) dan dengan hasil responden 100 orang. Dari hasil penelitian Terminal Kertajaya Mojokerto kurang berfungsi dengan optimal. diketahui bahwa jumlah nilai Strength sebesar 2,44 dengan jumlah nilai Weakness 1,09. Total skor IFAS sebesar 1,35 yang didapatkan dari hasil pengurangan total skor Strength dengan total skor Weakness. hasil pengolahan data pada matriks IFAS dan EFAS . Didapatkan total skor IFAS sebesar 1,35 dantotal skor EFAS sebesar 0,50. Posisi Terminal Kertajaya Mojokerto dalam wilayah Kuadran 1 (bertumbuh). Sehinggadi perlukan alternatif strategi dengan menggunakan matriks SWOT diantaranya menambahkan fasilitas ATM/money changer,memfungsikan smoking room kembali, mempertegas pengawasan agar tidak ada terminal bayangan.

Kata kunci: *Fasilitas,IFAS,IFAS Pelayanan,SWOT*

Abstract

Terminal Kertajaya Mojokerto is one of the type B terminals in Mojokerto.Terminal can be interpreted as the right group of buses or angkot in starting and ending the operating track, the same as the passenger who will start the journey somewhere or end the trip or can also connect the trip by switching tracks and connecting the journey with other buses (transfer).

In this study, researchers used SWOT analysis methods (Strengths, Weakness, Oppoertunity and Treaths), IFAS (Internal Factor Analysis Summary) – EFAS (External Factor Analysis Summary). The survey activities were conducted in the field, by conducting direct observations of terminal facilities, then disseminating questionnaires to respondents (passengers, drivers and officers) and with the results of 100 respondents.

From the results of research Terminal Kertajaya Mojokerto less functioning optimally. it is known that the total Strength score is 2.44 and the total weakness score is 1.09. The total IFAS score of 1.35 obtained from the reduction of the total strength score with the total score of

Weakness. data processing results on the IFAS and EFAS matrices. A total IFAS score of 1.35 and a total EFAS score of 0.50 were obtained. The position of Kertajaya Mojokerto Terminal in Quadrant 1 (growing). Sodi need an alternative strategy by using a SWOT matrix including adding ATM / money changer facilities, re-enabling smoking rooms, strengthening supervision so that there is no shadow terminal.
Keywords: *Facilities, IFAS,IFAS,Service,SWOT*

1. PENDAHULUAN

Terminal di definisikaan sebagai tempat untuk mengawali suatu perjalanan dari satu tempat ke tempat lain baik moda transportasi seperti bus,angkot maupun penumpang. Dari latar belakang dapat di rumuskan masalah seperti pelayanan fasilitas terminal,kinerja terminal dan faktor yang menghambat dalam pengelolaan terminal.

Terminal merupakan tempat tersedianya suatu fasilitas seperti loket,toilet,kantin,ruang tunggu, dsb. Dengan fasilitas lahan parkir bagi pengantar atau penjemput penumpang. dan juga sebagai tempat informasi mengenai jadwal keberangkatan bus atau angkot. Prasarana pelayanan umum tentunya sangat didukung dengan fasilitas pelayanan yang optiamal dengan kinerja pelayanan yang optimal juga, sehingga pelayanan terminal dapat terwujud. Namun ada beberapa faktor yang membuat pergerakan di terminal menjadi berkurang, salah satu faktor adalah usia, dimana pengguna jasa terminal lebih banyak yang berusia lebih dari 20 tahun. Banyaknya masyarakat yang beralih pada kendaraan pribadi membuat pergerakan di terminal menjadi berkurang dan beberapa fasilitas yang belum memadai.

2. METODE PENELITIAN

1. Penentuan Sampel

Sampel merupakan sepenggal dari populasi yang karakteristiknya akan ditelaah dan mampu mengganti keutuhan populasi, yang akhir totalnya lebih sedikit dari suatu populasi. Observasi yang berhubungan dengan memahami prefrensi dari responden berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan dari beberapa pelayanan ada pada terminal.

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{6837}{6837.10\%^2+1} = 99{,}087 \approx 100$$

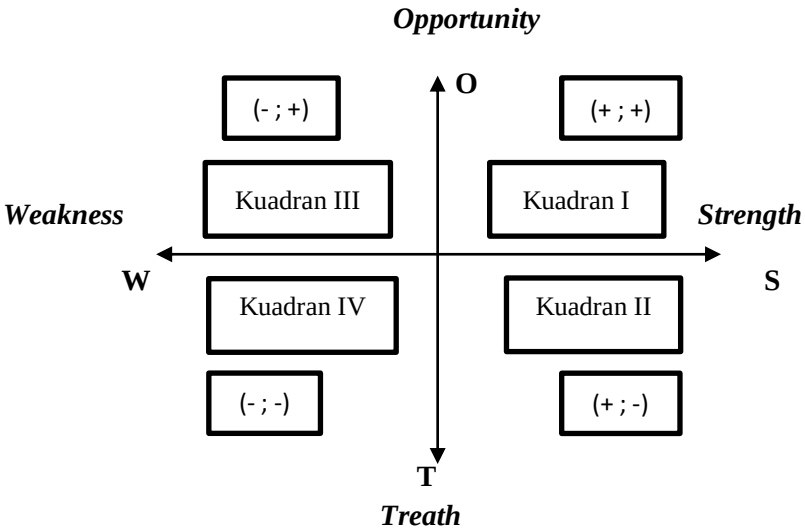
Dari perhitungan dapat di ambil sampel sebanyak 100 orang

2. Analisis SWOT (*Strengths,Weakness,Opportunities,Threats*)

Kajian SWOT ini dimanfaatkan untuk merumuskan suatu strategi perusahaan. Bersumber pada kajian bagian internal dan eksternal bahwa dapat memahami

kekuatan,kelemahan,peluang dan ancaman pada terminal. Dalam kajian SWOT didapat kajian ciri internal dan eksternal seperti pada tabel berikut:

	STRENGTHS (S) **Mendefinisikan Aspek Kekuatan Internal**	**WEAKNESSES (W)** **Mendefinisikan Aspek Kelemahan Internal**
OPPORTU NIES (O) **Mendefinisikan Aspek Peluang Eksternal**	**STRATEGI SO (I)** Ciptakan program yang memanfaatkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	**STRATEGI WO (II)** Ciptakan program yang sedikitnya kelemahan untuk memanfaatkan peluang
TREATHS (T) **Mendefinisikan Aspek Ancaman Eksternal**	**STRATEGI ST(III)** Ciptakan program yang memanfaatkan kekuatan untuk melampaui ancaman	**STRATEGI WT (IV)** Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menjahkan dari ancaman



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Posisi kuadran pada strategi SWOT dapat dihitung menggunakan kombinasi ranting dan bobot. nilai ranting didapat dari rata-rata responden sedangkan nilai bobot dihasilkan dari asumsi hingga nilainya 100%. Didasari dari ketetapan kuesioner yang didapat dari responden kendaraan umum dan kedinasan yang terkait. nilai diperoleh dari tingkat kebutuhan pada tiap-tiap efisiensi operasional terminal Kertajaya Mojokerto

3.1 Tabel Faktor Internal (IFAS)

NO	Faktor Internal	RATING	BOBOT	TOTAL
	Strength			
1	Transpor bus di Terminal Kertajaya menguasai alur yang dapat merespons penumpang di Mojokerto.	4,73	0,100	0,47
2	Terminal Kertajaya memiliki fasilitas pendukung yang layak seperti kantin,smoking room,toilet, dan lain-lain.	4,58	0,095	0,44
3	Keamanan Terminal Kertajaya kondusif	4,67	0,091	0,42
4	Lokasi terminal dekat dengan pusat kegiatan.	3,73	0,093	0,35
5	Kepekaan petugas dalam memberi perhatian, sigap terhadap permasalahan,sopan dan ramah.	4,00	0,100	0,40
6	Terpasangnya CCTV	4,87	0,074	0,36
	Jumlah *Strength*			**2,44**
	Weakness			
1	Kurangnya kesadaran penumpang dalam penggunaan smoking room	3,00	0,090	0,27
2	Ketersediaan fasilitas ATM/money changer.	1,57	0,085	0,13
3	Ramainya pedagang asongan dan pengamen	2,27	0,080	0,18
4	Kurangnya permodalan sebagai penunjang fasilitas	3,20	0,099	0,32
5	Tempat penitipan barang	2,00	0,093	0,19
	Jumlah *Weakness*		1,00	**1,09**

Tabel 3.1 Tabel IFAS Terminal Kertajaya Mojokerto

Perhitungan skor bobot IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dihasilkan dari perkalian antara nilai bobot dengan *ranting*.Berdasarkan tabel 3.1 diketahui bahwa hasil angka *Strength* sebanyak 2,44 dan hasil angka *Weakness* 1,09. Total skor IFAS sebesar 1,35 yang didapaatkan dari hasil pengurangan total skor *Strength* dengan total skor *Weakness*.

3.2 Tabel Faktor Internal (EFAS)

No	Faktor Eksternal	RATING	BOBOT	TOTAL
Opportunities				
1	Pengelolaan Terminal Kertajaya sudah diambil alih oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur.	4,24	0,172	0,73
2	Tarif kendaraan umum relatif murah	4,08	0,125	0,51
3	Penertiban bus wajib masuk terminal	4,08	0,155	0,63
4	Sistem pembelian tiket dilakukan secara online	2,59	0,132	0,34
Jumlah *Opportunities*				2,21
Threats				
1	Rendahnya minat penumpang karena maraknya kendaraan online	4,36	0,153	0,67
2	Meningkatnya pendapatan masyarakat memicu ingin memiliki kendaraan pribadi.	3,98	0,135	0,54
3	Adanya terminal bayangan di daerah tertentu yang membuat keterlambatan keberangkatan	3,96	0,128	0,51
Jumlah *Threats*			1,00	1,71

Tabel 3.2 Tabel IFAS Terminal Kertajaya Mojokerto

Perhitungan skor bobot pada EFAS (*External Factor Analysis Summary)* dihasilkan dari perkalian antara nilai bobot dengan *ranting*. Berdasarkan tabel 3.2 diketahui bahwa total skor *Opportunities* sebesar 2,21 dan total skor *Threats* 1,71. Total skor EFAS sebesar 0,50 yang didapaatkan dari hasil pengurangan total skor *Opportunities* dengan total skor *Threats*

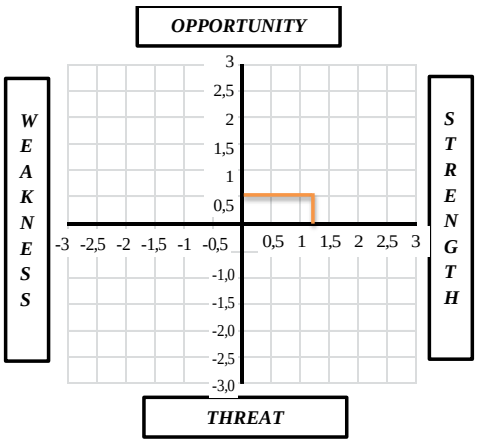
3.3 Matrik SWOT terkait IFAS dan EFAS

	STRENGTHS (S) • Transpor bus di Terminal Kertajaya menguasai rute yang dapat merespons penumpang di Mojokerto. • Terminal Kertajaya memiliki fasilitas pendukung yang layak seperti kantin,smoking room,toilet, dan lain-lain • Keamanan Terminal Kertajaya kondusif • Lokasi terminal dekat dengan pusat kegiatan. • Kepekaan petugas dalam memberi perhatian, sigap terhadap permasalahan,sopan dan ramah • Terpasangnya CCTV	**WEAKNESSES (W)** • Kurangnya kesadaran penumpang dalam penggunaan smoking room • Ketersediaan fasilitas ATM/money changer. • Ramainya pedagang asongan dan pengamen • Kurangnya permodalan sebagai penunjang fasilitas • Tempat penitipan barang
OPPORTUNIES (O) • Pengelolaan Terminal Kertajaya sudah diambil alih oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. • Tarif kendaraan umum relatif murah • Penertiban bus wajib masuk terminal • Metode pembelian karcis dilakukan dengan sistem online	**STRATEGI SO (I)** • Pengembangan pelayanan yang baik • Terminal Kertajaya yang telah diserah terimakan ke Pemerintah Provinsi memiliki jangka di dalam maupun diluar terminal agar dapat menambah peminat angkutan Bus atau miklolet dengan penyetoran biaya yang lebih besar	**STRATEGI WO (II)** • Peraturan tegas dari Pemerintah Provinsi sebagai pengelola terminal agar sopir bus maupun mikrolet tidak menaikkan atau menurunkan penumpang di luar terminal

		• Mendirikan prasarana dan sistem terhadap keringanan akan menuju terminal yang bermaksud memberi keringanan dan menyita perhatian penumpang agar naik angkutan bus
TREATHS (T) • Rendahnya minat penumpang karena maraknya kendaraan online • Meningkatnya pendapatan masyarakat memicu ingin memiliki kendaraan pribadi. • Adanya terminal bayangan di daerah tertentu yang membuat keterlambatan keberangkatan	**STRATEGI ST(III)** • Mengembangkan di area terminal beserta sarana yang tersedia supaya memikat	**STRATEGI WT (IV)** • Meberi sanksi kepada sopir bus engga mengikuti kebijakan yang diresmikan oleh dinas

Tabel 3.3 Metrik SWOT

3.4 Analisa Kuadran



Gambar 1 Hasil Analisa Kuadran

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe B Kertajaya Mojokerto, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur Berdasarkan Kepuasan Pengguna maka dapat disimpulakan sebagai berikut:

1. Letaknya yang berada didekat pusat kegiatan akan membuat masyarakat dimudahkan untuk menjangkaunya dan juga keamanan dalam terminal Kertajaya didukung Adanya fasilitas CCTV dan juga petugas yang ramah akan membuat calon penumpang merasa aman.
2. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa kapasitas kinerja terminal Kertajaya kurang maksmal dengan fasilitas dan pelayanan yang ada. Pengguna terminal menilai kurang puas dengan beberapa fasilitas yang ada. Misalnya saja pada penggunaan smoking room,tidak adanya fasilitas ATM,serta tempat penitipan barang.
3. Penurunan minat karena adanya kendaraan online, peningkatan pendapatan masyarakat sehingga lebih memilih memiliki kendaraan pribadi, adanya terminal bayangan sehingga mengganggu waktu keberangkatan dan juga kurang maksimalnya sistem pembelian tiket online.

1. Saran bagi Terminal Kertajaya
   a. Dibutuhkan tindak lanjut kebijakan yang ada dan analisa lebih dalam agar Terminal Kertajaya Mojokerto beroperasi dengan maksimal di tahun yang akan datang
   b. Mengoptimalkan fasilitas dengan dibarengi kebijakan tegas dan peningkatan pengawasan sehingga semua fasilitas dan pelayanan digunakan dengan semestinya.

c. permodalan yang cukup dapat digunakan untuk membangun fasilitas yang menunjang dan trobosan baru yang dapat meningkatkan minat calon pengguna.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya
   a. Diharapkan pengkajian ini sebagai acuan penelitian selanjutnya
   b. Memperluas responden sehingga hasil data penelitian lebih maksimal

5. REFERENSI

Asmara Dina An Nurrika.,(2014). *Evaluasi Purna Huni Sirkulasi Dan Fasilitas Terminal Kartasura: Universitas Muhammadiyah*

Betaryo, Danariawan , (2013). *Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B Mojosari Mojokerto :* Sarjana thesis, Universitas Brawijaya

Freddy Rangkuti, (2005). *Analisis SWOT. Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Gramedia Jakarta.

Keputusan Menteri Perhubungan. 1995. Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan.

Departemen Perhubungan Republik Indonesia. 1996. Tentang Terminal Transportasi Jalan. Jakarta : Departemen Perhubungan

Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1994. Fungsi Terminal.