

# TUGAS AKHIR

**ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL TIPE  
B KERTAJAYA MOJOKERTO, KABUPATEN MOJOKERTO,  
JAWA TIMUR BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA**



**Disusun Oleh :**

**ARFIAN ANUGRAH PUTRA  
NBI : 1431600010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL**  
**TIPE B KERTAJAYA MOJOKERTO, KABUPATEN**  
**MOJOKERTO, JAWA TIMUR BERDASARKAN**  
**KEPUASAN PENGGUNA**



Disusun Oleh :

**ARFIAN ANUGRAH PUTRA**

**1431600010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**  
**2021**



**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL**  
**TIPE B KERTAJAYA MOJOKERTO, KABUPATEN**  
**MOJOKERTO, JAWA TIMUR BERDASARKAN**  
**KEPUASAN PENGGUNA**

**Disusun Sebagai Syarat Meraih Gelar Sarjana Teknik (ST)**

**Universitas 17 Agustus 1945**



**Disusun Oleh :**

**ARFIAN ANUGRAH PUTRA**

**1431600010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**

**PROGRAM STUDI TEKNIK  
SIPIL FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

---

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**Nama : ARFIAN ANUGRAH PUTRA**

**NBI 1431600010**

**Program Studi : Teknik Sipil**

**Fakultas : Teknik**

**Judul : ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERMINAL TIPE B KERTAJAYA MOJOKERTO,  
KABUPATEN MOJOKERTO, JAWATIMUR  
BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA**

Disetujui Oleh,

**Dosen Pembimbing 1**

Ir. Gede Sarya, MT

NPP. 20430.88.0152

**Dosen Pembimbing 2**

Ranir

Nurani Hartatik, ST., MT

NPP. 20430.15.0658

Mengetahui

**Dekan Fakultas Teknik**

**Ketua Program Studi Teknik**

**Sipil Universitas 17 Agustus 1945**

**Universitas 17 Agustus 1945**



**NPP. 20410.90.0197**

**Surabaya**

**Jr. Herry Widhiarto, M.Sc**

**NPP. 20430.87.0113**

**SURAT PERNYATAAN**

**KEASLIAN DAN KESETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Arfian Anugrah Putra  
NBI : 1431600010  
Alamat : Jl. Merpati No.5 RT005 RW012 Sooko  
Mojokerto, 61361  
Telepon/HP : 0857 9230 2902

Menyatakan bahwa “**TUGAS AKHIR**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan strata 1 (S1) Teknik Sipil – Program Sarjana – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul :

**“Analisis Pelayanan Dan Fasilitas Teminal Tipe B Kertajaya Moojokerto, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur Berdasarkan Kepuasan Pengguna”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari klaim dari pihak lain bukan tanggung jawab pembimbing dan atau pengelola program, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan siapapun.

Surabaya, 5 April 2021



Arfian Anugrah Putra

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulisan tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini, sulit untuk saya menyelesaikan tugas akhir ini. Saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ir. Gede Sarya ST., MT selaku dosen pembimbing 1 tugas akhir.
2. Bu Nurani Hartatik ST.,MT Selaku dosen pembimbing 2 tugas akhir yang bersedia meluangkan waktu,tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan dan membantu dalam penyusunan tugas akhir ini
3. Instansi UPT PPP LLAJ Mojokerto yang memberikan perijinan untuk mengadakan survei di Terminal Kertajaya.
4. Bapak Yoyok Kristyowahono selaku Kasi Pengendalian dan Operasional UPT LLAJ Dishub Jatim, yang bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan pengarahan.
5. Orang tua saya yang telah mendoakan,membantu secara material dan support.
6. Sahabat saya yang membantu dan memberi semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semuanya yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta instansi terkait.

Surabaya, 5 April 2021

Arfian Anugrah Putra

# **ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL TIPE B KERTAJAYA MOJOKERTO, KABUPATEN MOJOKERTO, JAWA TIMUR BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA**

Nama : Arfian Anugrah Putra  
NBI : 1431600010  
Dosen Pembimbing : Ir. Gede Sarya, MT  
Nurani Hartatik, ST,MT

## **ABSTRAK**

Terminal Kertajaya Mojokerto merupakan salah satu terminal tipe B di Mojokerto. Terminal bisa diartikan sebagai tempat sekumpulan bus atau angkot dalam mengawali dan mengakhiri lintasan operasionalnya, sama dengan penumpangnya yang akan mengawali perjalanan kesatu tempat atau mengakhiri perjalannya atau juga dapat menyambung perjalannya dengan berpindah lintasan dan menyambung perjalannya dengan bus lainnya (transfer).

Dalam kajian ini peneliti menggunakan metode analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunity* dan *Treaths*), IFAS (Internal Factor Analysis Summary) – EFAS (External Factor Analysis Summary). Kegiatan survei dilakukan 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 total skor *Strength* sebesar 2,44 dan total skor *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 dan total skor EFAS sebesar 0,50. Posisi Terminal Kertajaya Mojokerto dalam wilayah Kuadran 1 (bertumbuh). Sehingga 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 : Pelayanan, Fasilitas Terminal Mojokerto,SWOT,IFAS,EFAS

# **ANALYSIS OF TERMINAL TYPE B KERTAJAYA MOJOKERTO, MOJOKERTO REGENCY, EAST JAVA BASED ON USER SATISFACTION**

Name : Arfian Anugrah Putra  
NBI : 1431600010  
Supervisor : Ir. Gede Sarya, MT  
              Nurani Hartatik, ST,MT

## **ABSTRAK**

*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.*

**Keyword :** Service, Terminal facilities Kertajaya Mojokerto, SWOT, IFAS, EFAS

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>SURAT PERYATAAN.....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vi
<b>ABSTRACT .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	2
1.3    Tujuan Penelitian.....	2
1.4    Batasan Masalah.....	3
1.5    Manfaat .....	3
1.6    Lokasi Penelitian .....	3
1.7    Kerangka Penulisan Proposal .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	5
2.1    Pengertian Terminal .....	5
2.2    Fungsi Terminal .....	6
2.3    Jenis Terminal .....	7
2.4    Tipe Terminal .....	7
2.5    Fasilitas Terminal .....	8
2.6    Trayek dan Rute .....	12
2.7    Pelayanan Terminal .....	13
2.8    Populasi dan Sampel.....	14
2.8.1    Populasi .....	14

2.8.2	Sampel.....	14
2.9	Kuisisioner .....	16
2.10	Uji Validitas .....	17
2.11	Uji Reliabilitas.....	18
2.12	Matriks SWOT ( <i>Strengths, Weakness, Opportunities, Threats</i> )	19
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.13	Penelitian Terdahulu.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		26
3.1	Diagram Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	27
3.2	Lokasi Penelitian .....	28
3.3	Waktu Penelitian .....	29
3.4	Pengumpulan Data .....	29
3.5	Kegiatan Survei .....	29
3.5.1	Metode Survei .....	29
3.5.2	Peralatan Survei.....	30
3.6	Metode Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		33
4.1	Sampel dan Populasi Responden .....	33
4.2	Karakteristik Responden.....	38
4.3	Analisa Strategi dengan SWOT .....	38
4.4	Analisis Faktor Internal (IFAS) .....	39
4.5	Analisis Faktor Eksternal (EFAS) .....	41
4.6	Rekomendasi Strategi Bagi Terminal .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		45
5.1	KESIMPULAN .....	45
5.2	SARAN .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		49

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Kebutuhan Luas Fasilitas Dalam Terminal Angkutan Umum.....	11
<b>Tabel 2.2</b> Matrik SWOT.....	19
<b>Tabel 2.3</b> Matrik SWOT.....	20
<b>Tabel 2.4</b> Analisis SWOT.....	21
<b>Tabel 2.5</b> Penelitian Terdahulu.....	23
<b>Tabel 4.1</b> Data penumpang Terminal Kertajaya 2020.....	33
<b>Tabel 4.2</b> Rata-rata penumpang .....	33
<b>Tabel 4.3</b> Pernyataan Kuesioner Faktor Internal.....	34
<b>Tabel 4.4</b> Peryataan Kuesioner Faktor Eksternal.....	35
<b>Tabel 4.5</b> Usia Responden.....	36
<b>Tabel 4.6</b> Model Bobot SWOT.....	38
<b>Tabel 4.7</b> Model Ranting SWOT.....	39
<b>Tabel 4.8</b> Tabel IFAS Terminal Kertajaya Mojokerto.....	40
<b>Tabel 4.9</b> Tabel EFAS Terminal Kertajaya Mojokerto.....	41

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1</b> Lokasi Terminal .....	4
<b>Gambar 2.1</b> Kuadran SWOT.....	20
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Flowchart.....	27
<b>Gambar 3.2</b> Diagram Alir SWOT.....	31
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Umur Responden.....	36
<b>Gambar 4.2</b> Jenis Kelamin Responden.....	37
<b>Gambar 4.3</b> Diagram Jenis Pekerjaan Responden.....	37
<b>Gambar 4.4</b> Diagram Hasil Analisa Kuadran .....	43