

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

*by Arfian Anugrah Putra*

---

**Submission date:** 01-Jul-2021 03:03PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1614494620

**File name:** Teknik\_1431600010\_Arfian\_Anugrah\_P.pdf (494.23K)

**Word count:** 1935

**Character count:** 11584

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

6 Arfian Anugrah Putra<sup>1]</sup>  
Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
6 I Gede Sarya<sup>2</sup>  
Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
9 Nurani Hartatik<sup>3</sup>  
Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
E-mail: [anugrahputraarfian@gmail.com](mailto:anugrahputraarfian@gmail.com)

## **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 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 dan total skor EFAS sebesar 0,50. Posisi Terminal Kertajaya Mojokerto dalam wilayah Kuadran 1 (bertumbuh). Sehingga diperlukan 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

## 1. PENDAHULUAN

11

Terminal di definisikan 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.

3

## 2. METODE PENELITIAN

### 1. Penentuan Sampel

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

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

$$n = \frac{6837}{6837 \cdot 10\%^2 + 1} = 99,087 \approx 100$$

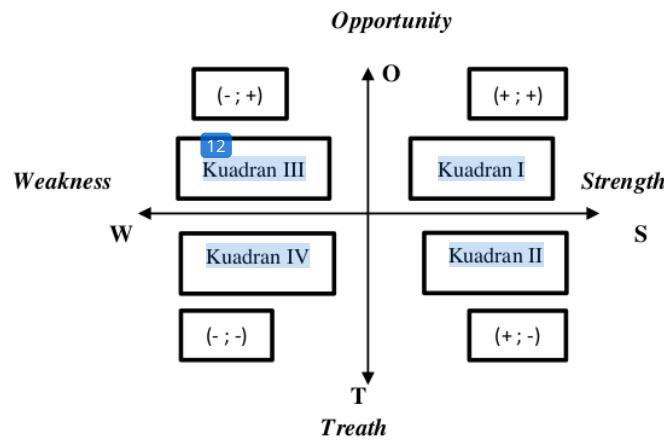
Dari perhitungan dapat di ambil sampel sebanyak 100 orang

### 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:

	<b>STRENGTHS (S)</b> <b>Mendefinisikan Aspek Kekuatan Internal</b>	<b>WEAKNESSES (W)</b> <b>Mendefinisikan Aspek Kelemahan Internal</b>
<b>OPPORTUNITIES (O) Mendefinisikan Aspek Peluang Eksternal</b>	<b>STRATEGI SO (I)</b> Ciptakan program yang memanfaatkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	<b>STRATEGI WO (II)</b> Ciptakan program yang sedikitnya kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<b>TREATHS (T) Mendefinisikan Aspek Ancaman Eksternal</b>	<b>STRATEGI ST (III)</b> Ciptakan program yang memanfaatkan kekuatan untuk melampaui ancaman	<b>STRATEGI WT (IV)</b> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menjauhan 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
<i>Strength</i>				
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	Kepakaan 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
<i>Jumlah Strength</i>				<b>2,44</b>
<i>Weakness</i>				
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
<i>Jumlah Weakness</i>			1,00	<b>1,09</b>

**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 didapatkan dari hasil pengurangan total skor *Strength* dengan total skor *Weakness*.

### 3.2 Tabel Faktor Internal (EFAS)

No	Faktor Eksternal	RATING	BOBOT	TOTAL
<i>Opportunities</i>				
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
<b>Jumlah Opportunities</b>				2,21
<i>Threats</i>				
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
<b>Jumlah Threats</b>			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 didapatkan dari hasil pengurangan total skor *Opportunities* dengan total skor *Threats*

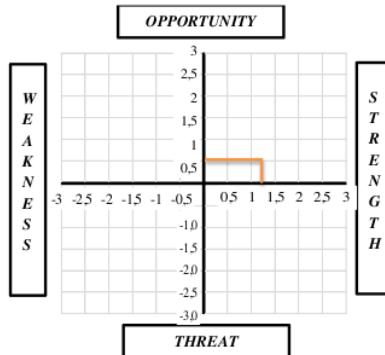
### 3.3 Matrik SWOT terkait IFAS dan EFAS

	<p><b>STRENGTHS (S)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transpor bus di Terminal Kertajaya menguasai rute yang dapat merespons penumpang di Mojokerto.</li> <li>Terminal Kertajaya memiliki fasilitas pendukung yang layak seperti kantin, smoking room, toilet, dan lain-lain</li> <li>Keamanan Terminal Kertajaya kondusif</li> <li>Lokasi terminal dekat dengan pusat kegiatan.</li> <li>Kepекaan petugas dalam memberi perhatian, sigap terhadap permasalahan, sopan dan ramah</li> <li>Terpasangnya CCTV</li> </ul>	<p><b>WEAKNESSES (W)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya kesadaran penumpang dalam penggunaan smoking room</li> <li>Ketersediaan fasilitas ATM/money changer.</li> <li>Ramainya pedagang asongan dan pengamen</li> <li>Kurangnya permodalan sebagai penunjang fasilitas</li> <li>Tempat penitipan barang</li> </ul>
<p><b>OPPORTUNIES (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengelolaan Terminal Kertajaya sudah diambil alih oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur.</li> <li>Tarif kendaraan umum relatif murah</li> <li>Penertiban bus wajib masuk terminal</li> <li>Metode pembelian karcis dilakukan dengan sistem online</li> </ul>	<p><b>STRATEGI SO (I)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan pelayanan yang baik</li> <li>Terminal Kertajaya yang telah diserahkan terimakan ke Pemerintah Provinsi, memiliki jangka di dalam maupun diluar terminal agar dapat menambah peminat angkutan Bus atau mikrolet dengan penyetoran biaya yang lebih besar</li> </ul>	<p><b>STRATEGI WO (II)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peraturan tegas dari Pemerintah Provinsi bagi pengelola terminal agar sopir bus maupun mikrolet tidak menaikkan atau menurunkan penumpang di luar terminal</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendirikan prasarana dan sistem terhadap keringanan akan menuju terminal yang bermaksud memberi keringanan dan menyita perhatian penumpang agar naik angkutan bus</li> </ul>
<b>TREATHS (T)</b>	<b>STRATEGI ST(III)</b>	<b>STRATEGI WT (IV)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendahnya minat penumpang karena maraknya kendaraan online</li> <li>Meningkatnya pendapatan masyarakat memicu ingin memiliki kendaraan pribadi.</li> <li>Adanya terminal bayangan di daerah tertentu yang membuat keterlambatan keberangkatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengembangkan di area terminal beserta sarana yang tersedia supaya memikat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meberi sanksi kepada sopir bus engga mengikuti kebijakan yang diresmikan oleh dinas</li> </ul>

**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 disimpulkan 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 maksimal 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

- 7
- Asmara Dina An Nurrika.,(2014). *Evaluasi Purna Huni Sirkulasi Dan Fasilitas Terminal*  
Karya Sastera: Universitas Muhammadiyah
- Betaryo, Danariawan , (2013). *Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B Mojosari Mojokerto :*  
Sarjana thesis, Universitas Brawijaya
- Triddy 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.

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

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	sipil.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	2%
2	docobook.com Internet Source	1 %
3	media.neliti.com Internet Source	1 %
4	adoc.pub Internet Source	1 %
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
6	ejurnal.un>tag-smd.ac.id Internet Source	1 %
7	jurnal.untidar.ac.id Internet Source	1 %
8	sinta.unud.ac.id Internet Source	1 %
	core.ac.uk	

9

Internet Source

1 %

10

N Kuswardhani, M Rizky E P V S, D E Alifah.  
"Agroindustrial development strategy for  
herbal-cardamom coffee in Sumberjambe  
subdistrict, Jember district, East Java,  
Indonesia", IOP Conference Series: Earth and  
Environmental Science, 2021

<1 %

Publication

11

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

<1 %

Internet Source

12

[id.scribd.com](http://id.scribd.com)

<1 %

Internet Source

13

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

<1 %

Internet Source

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off