



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 2. No. 1 (2022) Hal. 41-58

Manajemen Pelayanan Penumpang Di Terminal Bus

Ariyanto.M¹, Zulkifli², Hamirul^{3*}, Darmawanto⁴, Tarjo⁵

^{1,2,3,4,5}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo

*Email: hrul@ymail.com

Abstract

This paper is to find out the use of bus terminals in serving passengers by using a descriptive method with a qualitative approach and using data collection techniques with interviews, 13 informants with research results Bus terminal utilization of passenger services namely Determining Terminal Locations, arranging terminal supporting facilities, Flow arrangement traffic in the terminal supervision area, scheduling of officers in the terminal and evaluation of the terminal operating system. Obstacles encountered in passenger service to the effectiveness of using bus terminals include traffic facilities and infrastructure are still limited, traffic management has not functioned optimally, passenger public transport services are inadequate. Efforts carried out in the service effectiveness of bus terminal utilization on passenger services, namely Improving the waiting area service and the flow of public vehicles within the terminal, improving service in the arrival and departure of vehicles according to a predetermined schedule, Collecting passenger terminal services and Increasing the current flow settings crossing in the terminal surveillance area.

Keywords: Utilization, Bus Terminal, Passenger, Bungo Regency

Pendahuluan

Sistem transportasi di suatu daerah memungkinkan terjadinya pergerakan dari satu tempat ke tempat lain. Fungsi sistem itu sendiri adalah untuk memindahkan suatu obyek. Objek yang dipindahkan mencakup benda tak bernyawa seperti sumber daya alam, hasil produksi pabrik, bahan makanan dan benda hidup seperti manusia, binatang dan tanaman. Ada beberapa komponen dasar yang berfungsi pada semua sistem transportasi. Komponen-komponen tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Adapun komponen-komponen tersebut adalah lalu lintas, terminal, kendaraan, ruas jalan, persimpangan dan rencana operasi.



(Yane Chairunnisa chairunnisa_yane@yahoo.com Rini Rachmawati rinirach7@yahoo.com, 2013), menunjukkan bahwa sebanyak 53,2% responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan transportasi berpendapat bahwa kualitas pelayanan transportasi public di Bekasi sudah cukup baik. Terdapat moda Transportasi yang seragam, frekuensi lewat angkutan yang terbilang cepat serta trayek yang menjangkau seluruh wilayah. Guna meningkatkan pelayanan transportasi, pemerintah membuat kebijakan manajemen transportasi dengan penyediaan Bus Rapid Transit sehingga pelayanan transportasi dapat lebih terintegrasi dengan jaringan transportasi yang lebih luas. Angkutan umum pada dasarnya merupakan sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk membantu orang atau kelompok orang dalam menjangkau tempat yang dikehendaki, atau mengirim barang dan tempat asal ke tempat tujuan. Manfaat pengangkutan dapat dilihat dan berbagai kehidupan masyarakat yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu manfaat ekonomi, sosial dan politik. Sistem pemerintahan daerah yang baik yakni dengan terciptanya pemerintah daerah yang efisien, efektif, transparan, akuntabel dan responsip secara berkesinambungan senantiasa menjadi dambaan bagi setiap daerah di tanah air. Syarat pemerintahan yang baik seperti diuraikan di atas diperlukan sebagai alat untuk melaksanakan berbagai pelayanan publik di daerah, juga sebagai alat bagi masyarakat untuk dapat berperan secara aktif dalam menentukan arah hidupnya sendiri selaras dengan peluang dan tantangan yang dihadapi dan tetap menjunjung dan mendukung kepentingan pembangunan daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan dalam urusan wajib dan urusan pilihan. Dengan kewenangan tersebut, maka pemerintah daerah dapat melaksanakan fungsinya dalam rangka mencapai tujuan pembangunan daerah. Untuk mencapai tujuan pembangunan daerah, transportasi mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis. Dalam menjalankan fungsinya sebagai prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan orang dan atau barang serta untuk mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi (UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan), Terminal harus dapat bekerja secara optimal dan efisien, sehingga dapat mendukung kegiatan masyarakat.

Pemanfaatan terminal memiliki peran sebagai penunjang tersedia jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat, pelayanan angkutan yang selamat, aman, cepat, tepat, teratur dan dengan biaya yang terjangkau. Terminal dapat berupa



bandara, stasiun kereta api, dan juga terminal angkutan jalan. Dalam rangka pemanfaatan terminal dalam pelayanan penumpang untuk menciptakan kelancaran lalu lintas khususnya angkutan darat, perlu adanya pemanfaatan dalam terminal baik segi pelayanan maupun dari bentuk fisik terminal. Hal ini dikarenakan, terminal merupakan salah satu fasilitas publik yang perlu disediakan pemerintah dalam rangka untuk menunjang transportasi. Keberadaan Terminal Muara Tebo sangat diperlukan dalam mendukung mobilitas penduduk di Kabupaten Tebo, menciptakan ketertiban lalu lintas, disamping itu Terminal Muara Tebo pun berfungsi sebagai sarana penunjang bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Tebo dari sektor retribusi. Selain itu terminal berperan pula sebagai tempat bagi para awak bus dan kendaraan beristirahat sebelum memulai lagi perjalanan. Fenomena yang ditemui dalam terminal Muara Tebo yaitu: Agen membuka kantor diluar terminal, Sarana dan prasarana tipe B belum terpenuhi, Persiapan terminal belum optimal, Kurangnya sosialisasi dan keberadaan terminal kurang tepat.

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut Moenir (1992:16) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa: "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan Brata (2003:9) mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa: "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Selain itu Atep Adya Barata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Menurut Sinambela (2006:5), "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik". Menurut Napitupulu (2007:164), Pelayanan adalah serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan



orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut".

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Menurut Supranto (2001: 227), "Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

menurut Kotler (1997) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan; b) Jaminan (*Assurance*) kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; c) Terwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal; d) Empati (*Empathy*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan; e) Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

2. Fungsi Pelayanan



Pelayanan memiliki beberapa fungsi yang diberikan oleh pemerintah. Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) Fungsi pelayanan masyarakat (*Publik Service Functions*)
 - a) Pendidikan
 - b) Kesehatan Masyarakat
 - c) Kesehatan Lingkungan
 - d) Penataan Jaringan Jalan dan Taman
 - e) Penyediaan Air Bersih
 - 2) Fungsi Pembangunan (*Development Functions*)
 - a) Perencanaan Pembangunan (Fisik, Sosial Ekonomi, Sosial Budaya)
 - b) Kebijakan Pengembangan Perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri) untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran.
 - c) Mengatur Perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik.
 - d) Mendorong Partisipasi Masyarakat, secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat.
 - 3) Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (*Prospective Functions*)
 - a. Penciptaan ketertiban dan ketentraman
 - b. Perlindungan terhadap bencana alam
 - c. Perlindungan terhadap kebakaran
3. Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari dua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan



publik. Menurut Ratminton (2005:5), Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik atau masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, adalah: Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu:

1. Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Dengan jiwa dan falsafah bahwa pelayanan adalah awal dari sebuah pemebelian (bagi pelayan untuk keuntungan) dan pelayanan adalah awal memberdayakan.

4. Jenis-jenis pelayanan yang sesuai dengan pelanggan yaitu sebagai berikut:
 1. Pelayanan sebelum transaksi, pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
 2. Pelayanan saat transaksi, pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
 3. Pelayanan setelah transaksi, adalah pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.



Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu:

1. Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan melalui tulisan Layanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan sangat efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Layanan yang berbentuk perbuatan Pelayanan yang berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.

(Studi & Wilayah, n.d.), hasil dari penelitiannya bahwa evaluasi kinerja terminal yang ada di kabupaten Gresik dan juga melihat penyebab permasalahan yang terjadi selama ini dilapangan. Sehingga kedepannya dengan dinas yang terkait dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan dapat merencanakan dan menata eksisting dari terminal sehingga dapat mendukung aktivitas kota dan sesuai dengan para calon penumpang dan penumpang terminal.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu bermaksud untuk mengetahui serta mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, kemudian berusaha menganalisa dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi untuk pemecahan masalah mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari populasi. Dalam metode deskriptif ini diarah kepada metode penelitian kualitatif yaitu merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan mahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari



masalah sosial atau kemanusiaan. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan analisa kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Nonprobability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi atau dipilih menjadi sampel. Teknik Nonprobability Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling (sampel bertujuan) Informan dalam penelitian berjumlah yang digunakan sebanyak 13 orang, Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo; 4 orang Staf UPTD Terminal Kabupaten Tebo bagian Lalu lintas, 5 orang masyarakat, 1 orang Pemilik Perusahaan (Angkutan), 1 Sopir Angkutan Jalan, 1 orang Agen.

Hasil dan Pembahasan

Dalam pencapaian pelayanan penumpang peranan terminal memiliki posisi yang penting dan strategi dalam transportasi, maka perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk terlaksananya keterpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib maka ditempat-tempat tertentu perlu dibangun dan diselenggarakan terminal dalam rangka pelayanan terhadap penumpang. Adapun pemanfaatan terminal bus terhadap pelayanan penumpang yaitu:

1. Penentuan Lokasi Terminal

Terminal merupakan salah satu komponen penting dalam suatu sistem transportasi dimana terminal adalah merupakan titik simpul dan suatu kegiatan. Seperti wawancara penulis dengan Bapak Drs. H. Asnawi Zakaria mengatakan:

“Ya, Memang perlunya penentuan lokasi terminal diperlukan suatu kajian yang mendalam baik dan sisi lingkungan sekitar maupun dan sisi kota secara keseluruhan dalam penentuan lokasi”.

Selain itu keberadaan terminal diharapkan dapat membantu memacu agar daerah disekitarnya lebih cepat mengalami perubahan (berkembang), sehingga banyak ketika terminal-terminal yang ada di dalam kota dialihkan ke daerah pinggiran dengan harapan dapat memacu perkembangan daerah tersebut disamping untuk mengurangi kemacetan di dalam kota.

2. Penataan fasilitas penunjang terminal.

Menata fasilitas terminal memang menjadi hal yang perlu diperhatikan. ruangan ditata demikian rupa agar terlihat indah, aman dan nyaman terutama diperuntukkan bagi



para penumpang. Ruang yang besar dan luas tidak menjadi jaminan, dapat ditata indah, begitu sebaliknya ruangan yang kecil belum tentu tidak dapat ditata sehingga nyaman. Kenyamanan memang tergantung bagaimana menata titik titik yang pas. Komposisi antara ruang tunggu dalam ruangan akan menjadi penentu. Letak kursi akan disusun sesuai dengan ruangan. Jangan sampai perbandingan antara kursi dan ruangan tidak tepat. Ruangan yang kecil harus diisi dengan kursi yang tidak terlalu banyak. Banyak yang banyak pastinya akan membutuhkan ruangan yang besar dengan penataan yang tepat dan juga perlu perlengkapan fasilitas ruang akan menjadi penentu keberhasilan kegiatan penataan ruang.

3. Penataan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.

Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar, dan dapat bergerak dengan mudah. Jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum harus terpisah dengan keluar masuk kendaraan.

Kendaraan di dalam terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu. Sistem sirkulasi kendaraan di dalam terminal ditentukan berdasarkan:

- 1) Jumlah arah perjalanan
- 2) Frekuensi perjalanan
- 3) Waktu yang diperlukan untuk turun/naik penumpang

Sistem sirkulasi ini juga harus ditata dengan memisahkan jalur bus/kendaraan dalam kota dengan jalur bus angkutan antar kota.

4. Pengaturan jadwal petugas di terminal

Hal yang perlu diperhatikan adalah pengaturan jadwal petugas di terminal. Dengan adanya pengaturan jadwal, maka akan menjadi hal yang sangat penting, supaya dalam pekerjaan dapat dijalankan dengan baik dan merasa tidak terbebani.

5. Evaluasi sistem pengoperasian terminal.

Sistem transportasi yang memerlukan biaya yang besar dalam pembangunannya, namun tidak sedikit terminal yang dalam operasionalnya kurang begitu optimal, indikasinya adalah terminal terlihat sepi, tidak ada penumpang yang naik dan turun di terminal. Hal tersebut terjadi pada salah satu Terminal dengan tipe B di Kabupaten Tebo, yaitu Terminal Muara Tebo. Seperti wawancara penulis dengan Bapak Drs. H. Asnawi Zakaria mengatakan:

“Ya, terminal Tipe B ini memang pemanfaatannya belum optimal sedangkan terminal yang ada di Rimbo Bujang sudah cukup baik dalam pemanfaatan, hal ini juga dikarena factor ekonomi jadi pemicu”.



Berdasarkan wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pemanfaat terminal belum optima. Pemanfaatan terminal seharusnya dilakukan dengan mengidentifikasi tingkat kepentingan berdasarkan beberapa indikator seperti pengguna angkutan umum, operator angkutan umum, dan pengusaha (pedagang/pemilik toko di sekitar lokasi, pemilik agen jasa transportasi, dsb.), Sehingga diperoleh tingkat kesesuaiannya. Setelah diperoleh besaran tingkat kesesuaiannya maka dapat diketahui urutan prioritas peningkatan kinerja terminal berdasarkan pada nilai tingkat kesesuaian terendah.

Hambatan yang ditemui dalam pelayanan penumpang terhadap efektivitas pemanfaatan terminal bus

1. Sarana dan prasarana lalu lintas masih terbatas

Jalan salah satu prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori dan jalan rel. Kurangnya fasilitas yang ada di terminal akan mengganggu dan mengurangi dalam memberikan pelayanan penumpang, hal ini dapat dilihat wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Nuri selaku masyarakat mengatakan:

“ Ya, Terminal Tipe B yang ada di Tebo belum berfungsi dengan baik, padahal sudah resmi dibuka, kami selaku masyarakat mengharap agar pemerintah daerah melalui dinas Perhubungan dapat mengembangkan lagi terminal, agar para penumpang dapat terlayani dengan baik”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa took masyarakat mengharapkan kepada pemerintah melalui dinas perhubungan agar dapat memanfaatkan terminal dengan baik.

a. Manajemen lalu lintas belum berfungsi secara optimal

Daerah Tebo dengan problem lalu lintas yang belum kompleks mengenai permasalahan yang ada. Alternatif penyelesaian yang ada dapat diselesaikan dengan manajemen lalu lintas saja, sebagai contoh penggunaan jalur satu arah, pengaplikasian alat pengatur lalu lintas yang tepat pada simpang, pembuatan lapangan parkir, dan lain sebagainya. Seperti wawancara penulis dengan Edi selaku Sopir angkutan umum mengatakan:



“ Ya, dalam pengaturan lalu lintas belum maksimal dan penggunaan terminal belum dilakukan dengan baik dan kendaraan yang masuk wilayah terminal.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemanfaat terminal belum maksimal dengan baik. Pada terminal Tipe B dengan problem lalu lintas yang sudah terjadi pada sebagian besar areanya analisis lalu lintas yang harus dilakukan adalah analisis tingkat area cukup strategis tetapi pemanfaatnya belum dilaksanakan. Penanganan problem lalu lintas ini sudah tidak bisa hanya dengan pengaturan lalu lintas saja, akan tetapi harus secara terpadu yang biasa disebut dengan manajemen sistem transportasi. Secara garis besar manajemen sistem transportasi terdiri dari pemakaian ruas jalan secara efisien, pengurangan jumlah kendaraan di area yang padat dan penyediaan fasilitas transit.

- b. Pelayanan angkutan umum penumpang belum memadai
Angkutan umum diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan minimal dari aspek keamanan, keselamatan, keteraturan dan keterjangkauan. Dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan umum merupakan kendaraan yang idealnya roda empat atau lebih. Namun, masih ada roda dua diperuntukkan mengangkut orang dan barang serta dipungut bayaran. Seperti wawancara penulis dengan Bapak Ansori selaku masyarakat mengatakan:

“ Kalau untuk Tebo angkutan umum belum memadai, dan susahny kita jumpai, untuk itu kita mengharap kepada pemerintah setempat untuk dapat mewujudkannya”.

Tidak hanya pelayanan dan moda yang kita sediakan kendaraannya juga harus mengikuti uji *type* dan berkala untuk mempertahankan kelaikan serta persyaratan teknis. Tapi, di lapangan masih ada angkutan umum tidak laik jalan dan tidak memenuhi persyaratan teknis masih beroperasi.

Ia menyampaikan, pengemudi angkutan umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) umum sebagai bukti kompetensi sesuai golongan. Namun, masih banyak ditemukan pengemudi yang menggunakan SIM polos sehingga kompetensi belum memadai.

Berdasarkan kutipan Bapak Asnawi Zakaria Pengemudi juga harus memiliki sertifikasi kelulusan bahwa yang bersangkutan telah mengikuti pendidikan dan pelatihan mengemudi. Tapi, masih banyak yang tidak memiliki sertifikasi sehingga keahlian dan keterampilan kurang. Pengemudi juga harus memiliki wawasan wilayah," katanya.



Menurutnya, penyelenggara angkutan umum mesti berbadan hukum karena berkaitan dengan pertanggungjawaban. "Masih banyak penyelenggara angkutan umum milik perorangan," tandasnya.

Upaya yang dilakukan dalam pelayanan efektivitas pemanfaatan terminal bus terhadap pelayanan penumpang

1. Meningkatkan pelayanan tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal

Memberikan suatu kenyamanan merupakan tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini nyaman yang diberikan kepala penumpang adalah melengkapi ruang tunggu yang nyaman dan aman bagi para penumpang. Hal ini seperti wawancara penulis dengan Kepala Bapak H. M. Yanis selaku kepala UPTD mengatakan bahwa :

"Ya, kami selalu memberikan kenyamanan bagi penumpang berupa fasilitas ruang tunggu, memang ruang tunggu yang ada di terminal masih kurang memadai, untuk terminal Rimbo Bujang masih bagus, tetapi kalau terminal Tipe B Muara Tebo masih kurang memadai dan pemanfaat terminal masih belum maksimal".

Sedangkan dengan Bapak H. Zaharudin mengatakan :

"Menurut saya pemanfaat terminal masih belum maksimal dan fasilitas masih minim, saran saya agar dapat meningkatkan lagi".

Disamping itu juga, demi meningkatkan pelayanan yang nyaman dan aman dalam rangka pelaksanaan program pelayanan, Dinas Perhubungan telah melakukan usaha dengan semaksimal mungkin.

Wawancara dengan Bapak Zarkomi mengatakan:

"Pelayanan tempat tunggu di terminal Muara Tebo memang belum maksimal tidak seperti terminal di terminal Rimbo Bujang, menurut saya Dinas Perhubungan harus meningkatkan dan mengoptimalkan terminal yang ada di Muara Tebo.

Dinas Perhubungan Kabupaten Tebo telah menyiapkan sarana prasarana. Sarana dan prasarana tersebut disediakan guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada para penumpang. Berikut ini adalah kutipan yang Penulis wawancarai dengan Bapak Edi, selaku masyarakat mengatakan:



“Ya kalau masalah keamanannya cukup baik, tetapi terminal masih sepi dan juga kurangnya fasilitas yang tersedia.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pihak Dinas Perhubungan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik. Tetapi fasilitas ruang tunggu masih diusahakan.

2. Meningkatkan pelayanan dalam pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah ditetapkan.
Salah satu langkah yang harus dilakukan dalam pelayanan yang diberikan kepada para penumpang adalah dengan memberikan pengaturan baik itu kendaraan maupun para penumpang yang ada di terminal. Seperti wawancara penulis dengan Bapak Theree Helmus selaku pegawai UPTD Terminal mengatakan :

“Kita selalu melakukan pekerjaan dengan maksimal agar arus kendaraan bisa diatur dengan baik”

Sedangkan dengan Bapak Musliadi mengatakan ;

“Dengan meningkatkan pelayanan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan maka terminal akan berjalan dengan baik”.

3. Melakukan pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang.
Retribusi daerah sebagaimana halnya pajak daerah merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Seperti halnya wawancara penulis dengan Bapak Rudi Kalmas staf UPTD mengatakan:

“ Ya, memang kita selalu melakukan pemungutan terhadap kendaraan, pemungutan guna untuk pembangunan daerah dan masyarakat tebo ini”.

Pemungutan retribusi diterminal tidak dapat diborongkan, artinya seluruh proses kegiatan pemungutan retribusi tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Namun, dalam pengertian ini tidak berarti bahwa pemerintah daerah tidak boleh bekerja sama dengan pihak ketiga. Dengan sangat selektif dalam proses pemungutan retribusi, pemerintah daerah dapat mengajak bekerja sama badan badan tertentu yang karena profesionalismenya layak dipercaya untuk ikut melaksanakan sebagian tugas



pemungutan jenis retribusi tertentu secara lebih efisien. Kegiatan pemungutan retribusi yang tidak dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga adalah kegiatan perhitungan besarnya retribusi yang terutang, pengawasan penyetoran retribusi, dan penagihan retribusi.

Retribusi dipungut dengan menggunakan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan. SKRD adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya pokok retribusi. Dokumen lain yang dipersamakan antara lain, berupa karcis masuk, kupon dan kartu langganan. Jika wajib retribusi tertentu tidak membayar retribusi tepat pada waktunya atau kurang membayar, ia dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar dua persen setiap bulan dari retribusi terutang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan Surat Tagihan Retribusi Daerah (STRD). STRD merupakan surat untuk melakukan tagihan retribusi dan atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda. Tata cara pelaksanaan pemungutan retribusi daerah ditetapkan oleh kepala daerah melalui instansi dimasing-masing instansi.

4. Meningkatkan pengaturan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.

Perkembangan Kabupaten Tebo saat ini sangatlah maju, dari waktu ke waktu banyak pembangunan yang dilakukan. Di mana ada pembangunan yang berdiri, pasti ada banyak akses jalan yang dibuat dan jalan tersebut dilalui oleh kendaraan, meningkatkan kebutuhan pergerakan lalu lintas terutama pada jalan yang ada di Tebo baik jalan nasional maupun jalan lokal yaitu salah satunya terjadi pada Jalan Lintas Tebo Bungo termasuk jalan nasional yang hampir setiap hari mengalami penambahan kendaraan. Seperti wawancara penulis dengan Bapak Jupriadi selaku Staf UPTD mengatakan:

“Ya, Lalu lintas di Kabupaten Tebo setiap tahunnya sudah mulai meningkat, sedangkan untuk kendaraan terus bertambah, untuk itu perlu melakukan pengaturan lalu lintas agar pengguna jalan lain bisa tertib”.

Sedangkan dengan Bapak M. Iqbal Zaldi selaku pemilik Perusahaan Angkutan mengatakan bahwa :

“Kalau untuk sekarang lumayan ramai jalan yang ada di Tebo, karena pembangunan baik itu jalan, fasilitas jalan maupun tempat usaha terus meningkat, saran saya supaya pemerintah daerah melalui dinas perhubungan dapat meningkatkan lagi kinerjanya dan juga harus di dukung dengan fasilitas yang memadai”.



Bahkan, juga sudah rawan kecelakaan. Lintas Tebo Bungo merupakan salah satu pusat pergerakan di Tebo atau zona bisnis. Pergerakan yang terjadi karena adanya proses pemenuhan kebutuhan dan merupakan aktivitas yang biasanya harus dilakukan setiap hari, yaitu pemenuhan kebutuhan akan pekerjaan, pendidikan, kesehatan, olahraga dan belanja. Bervariasinya aktivitas masyarakat yang muncul di sepanjang menimbulkan potensi terjadinya kemacetan setiap hari pada jam tertentu. Dengan kondisi intensitas aktivitas yang tinggi di sepanjang ruas jalan tersebut ditambah lagi dengan bercampurnya pergerakan volume lalu lintas yang sangat tinggi menyebabkan ruas jalan yang ada di Tebo mengalami peningkatan beban jalan dan menurunnya tingkat pelayanan jalan yang pada akhirnya akan menimbulkan permasalahan lalu lintas yaitu ke efektifitas kinerja lalu lintas berkurang.

Sedangkan dengan Bapak Panji selaku agen mengatakan bahwa:

“Sekarang ini arus lalu lintas di Tebo sudah mulai meningkat dan terminalnya pun sudah dioperasikan meskipun belum sangat efektif, saran saya dinas perhubungan lebih meningkatkan lagi fasilitas yang ada di terminal Muara Tebo”.

Selain itu penulis mencoba wawancara dengan Bapak H. Asnawi Zakaria mengatakan bahwa:

“Memang kendala itu pasti ada, tetapi kami selalu melakukan dengan baik, sarana dan prasarana pendukung terus kami upayakan, setidaknya setiap tahun telah ada perubahan, seperti tahun sebelumnya, terminal ini belum dimanfaatkan sekarang ini sudah mulai dan fasilitas sudah cukup memadai.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dinas perhubungan selalu berupaya meningkatkan pengaturan arus lalu lintas dan juga sarana pendukungnya. Untuk mengetahui lalu lintas akibat pengaturan sistem pergerakan kendaraan pada jalan lintas di Tebo, maka dilakukan survey lalu lintas, seperti volume lalu lintas, kecepatan lalu lintas, kapasitas jalan, dan derajat kejenuhan. Pengaturan sistem pergerakan kendaraan pada ruas dan persimpangan jalan sangat mempengaruhi tingkat pelayanan lalu lintas bila dibandingkan dengan kinerja lalu lintas yang tidak memiliki pengaturan system pergerakan kendaraan dari tahun ke tahun terus berkurang. Dengan melihat kondisi tersebut maka perlu adanya peningkatan sistem pengaturan arus lalu lintas yang jelas seperti bantuan lalu lintas (traffic signal) sehingga mampu mengurangi kemacetan yang terjadi pada ruas jalan tersebut. Pelebaran geometrik adalah alternatif kedua untuk



meningkatkan kinerja ruas jalan lebih baik lagi, seiring dengan meningkatnya kapasitas ruas jalan.

Kesimpulan

Dalam pencapaian pelayanan penumpang peranan terminal memiliki posisi yang penting dan strategi dalam transportasi, maka perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk terlaksananya keterpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib maka ditempat-tempat tertentu perlu dibangun dan diselenggarakan terminal dalam rangka pelayanan terhadap penumpang.

1. Pemanfaatan terminal bus terhadap pelayanan penumpang yaitu Penentuan Lokasi Terminal, Penataan fasilitas penunjang terminal, Penataan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal, Pengaturan jadwal petugas di terminal dan Evaluasi sistem pengoperasian terminal.
2. Hambatan yang ditemui dalam pelayanan penumpang terhadap efektivitas pemanfaatan terminal bus antara lain Sarana dan prasarana lalu lintas masih terbatas, Manajemen lalu lintas belum berfungsi secara optimal, Pelayanan angkutan umum penumpang belum memadai.
3. Upaya yang dilakukan dalam pelayanan efektivitas pemanfaatan terminal bus terhadap pelayanan penumpang yaitu Meningkatkan pelayanan tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal, Meningkatkan pelayanan dalam pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah ditetapkan, Melakukan pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang dan Meningkatkan pengaturan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.

Daftar Pustaka

- Adam, D., Subowo, A., & Marom, A. (n.d.). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG DI KOTA SEMARANG Latar belakang Jumlah penduduk yang ada di Kota Semarang maupun para pendatang dari luar kota ke Semarang yang semakin tahun semakin bertambah , oleh karena itu kebutuhan sar.
- Akhir, L. T. (2009). ANALISIS KINERJA TERMINAL LEUWI PANJANG.
- Arsitektur, B. I. (2014). PENELITIAN PENGUATAN PROGRAM STUDI FAKULTAS



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 2. No. 1 (2022) Hal. 41-58

- SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN).
Bungin, Burhan (2006). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada..
- Dalam, K., Non, P., Jurusan, E., Sarjana, P. P., & Diponegoro, U. (2006). Analisis intensitas penggunaan angkutan penumpang umum (.
Ekonomi, F., & Diponegoro, U. (2011). TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS (Studi pada penumpang Bus Damri kota Semarang).
Hamid Patilina (2011), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta,.
- Kasus, S., Sarantama, T., & Pematang, K. (2008). TESIS Oleh DJAMAHAEN PURBA 057016006 / TS SEKOLAH PASCASARJANA.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64-75.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.
- Mustika Wetan, I. (2004). Evaluasi Tarif Angkutan Perkotaan Dengan Bus Sedang Pada Rute Trayek Kartasuro-Palur Via Colomadu Di Surakarta.Pdf.
- Rahayu, H., & Ahyudanari, E. (2015). Evaluasi Kinerja Gate Assignment pada Terminal 1 Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, 4(1), 2-7.
- Requirement, A. (2010). Studi Karakteristik Parkir dan Kebutuhan Luas Terminal Tegal sebagai Terminal Bus Tipe A The Study of Parking Characteristic and Area Requirement Tegal Bus Station as a Type -A Bus Station Studi Karakteristik Parkir dan Kebutuhan Luas Terminal Tegal sebag.
- Rini, I. N. P. (2007). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I).
- Stage, T., Converter, H. S., & Applications, H. C. (2012). 노영재 1 , 서함 1 , 강철하 2 , 김은수 † , 장상호 3, 17(6), 507-515.
- Studi, P., & Wilayah, P. (n.d.). KINERJA OPERASIONAL PELAYANAN TERMINAL KABUPATEN GRESIK Anak Agung Sagung Alit Widyastuty.
Yane Chairunnisa chairunnisa_yane@yahoo.com Rini Rachmawati rinirach7@yahoo.com. (2013). Kajian Penyediaan Dan Pemanfaatan Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Bekasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 2. No. 1 (2022) Hal. 41-58

- Nawawi (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Cetakan Ke-4, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Pasolong (2013), *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Bandung Cetakan Ke Kedua, Alfabeta,
- Moenir (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara,.
- Ratminto (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar..
- Sugiyono (2007), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta,, (2010) *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta,.
- Supranto, J (2001). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.. Hal. 227

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

- a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- b) Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- c) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- d) Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1993 Tentang terminal
- e) Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum.