

## IDENTIFIKASI KINERJA TERMINAL TLOGOMAS MALANG BERBASIS *VOICE OF USER*

Agung Sedayu

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
uinsedayu@gmail.com

### Abstrak

*Terminal Tlogomas Kota Malang Jawa Timur termasuk tipe B berdiri sejak 1991 terus mengalami penurunan kinerja dan pelayanannya. Untuk mengantisipasi semakin menurunnya kinerja terminal Tlogomas maka dilakukan kajian yang mengevaluasi kinerja terminal sebagai salah satu infrastruktur transportasi yang melayani hajat hidup orang banyak. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi dan mencari faktor-faktor kinerja terminal Tlogomas dengan mempertimbangkan persepsi dari pengguna atau suara pengguna (voice of user). Metode yang dikembangkan berupa survei pendahuluan terhadap pengguna terminal yaitu penumpang angkutan umum yang sering menggunakan pelayanan terminal. Survei pendahuluan yang dilakukan memperoleh faktor yang memiliki skor tingkat kebutuhan tertinggi adalah faktor Keandalan dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket angkutan umum. Secara keseluruhan dalam rekapitulasi frekuensi tingkat kebutuhan pengguna menunjukkan bahwa skor frekuensi tertinggi adalah skala membutuhkan. Faktor kinerja Ketersediaan fasilitas terminal diuraikan menjadi 21 fasilitas dan dari survei pendahuluan diperoleh fasilitas yang memiliki skor tertinggi tingkat kebutuhannya adalah Pos Kesehatan. Pengelola terminal Tlogomas Kota Malang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja terminal sesuai dengan peringkat tingkat kebutuhan faktor kinerja dan ketersediaan fasilitas yang dimiliki.*

**Kata kunci :** *kinerja, voice of user, terminal Tlogomas*

### 1. Pendahuluan

Terminal Tlogomas berada di Landungsari, Tlogomas Kota Malang Jawa Timur. Terminal Tlogomas berada di perbatasan wilayah Kota Malang dengan Kabupaten Malang ke arah Kota Batu, Jombang, dan Kediri. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 31 Tahun 1995 (KM 31/1995), terminal ini termasuk tipe B yang melayani transportasi umum antar kota dalam propinsi (AKDP). Terminal ini beroperasi pertama kali pada tahun 1991 yang berfungsi sebagai titik simpul angkutan umum dari Kota Malang menuju Kabupaten Malang, Batu, Kediri, dan Jombang. Hingga saat ini terminal Tlogomas tetap beroperasi namun terus mengalami penurunan kinerja dan pelayanannya. Terminal Tlogomas saat ini cenderung sepi dan mengalami penurunan jumlah penumpang dan armada angkutan umumnya. Untuk mengantisipasi semakin menurunnya kinerja terminal Tlogomas maka perlu dilakukan kajian atau penelitian yang mengevaluasi kinerja terminal sebagai salah satu infrastruktur transportasi yang melayani hajat hidup orang banyak. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi dan mencari faktor-faktor kinerja terminal Tlogomas kota Malang dengan mempertimbangkan persepsi dari pengguna yang biasa disebut dengan suara pengguna (*voice of user*). Suara pengguna (*voice of user*) yang diperoleh selanjutnya dijadikan instrumen penelitian sebagai faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja terminal. Berikut **Gambar 1** dan **2** yang menunjukkan eksisting terminal Tlogomas Kota Malang.



**Gambar 1. Situasi bagian depan terminal  
Tlogomas Kota Malang**



**Gambar 2. Situasi bagian dalam terminal  
Tlogomas Kota Malang**

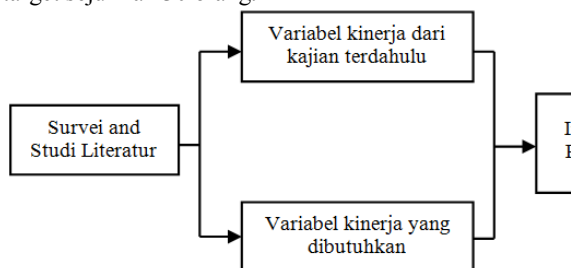
### 2. Metode

**Tabel 1** menunjukkan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Di dalam penelitian ini terdapat keterbaruan dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Keterbaruan Penelitian (Novelty)	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hal yang diacu untuk penelitian yang akan dilakukan
1	Abad	2013	Peningkatan kinerja terminal yang melayani transportasi laut dan darat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei pemetaan</li> <li>• Perhitungan kapasitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Area tunggu</li> <li>• Kedatangan/keberangkatan</li> <li>• Kapasitas</li> </ul>	Variabel penelitian dikembangkan disesuaikan
2	Adewumi	2014	Penilaian terminal BRT yang terpadu dengan fasilitas lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Physical assessment</i></li> <li>• <i>Critical review</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keandalan</li> <li>• Kecepatan</li> <li>• Fasilitas</li> </ul>	Variabel penelitian diacu dan diadaptasi
3	Sedayu	2014a	Penentuan target pelayanan terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i></li> <li>• <i>Quality Function Deployment (QFD)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi</li> <li>• Ketersediaan fasilitas</li> <li>• Estetika</li> <li>• Daya tahan</li> <li>• Keandalan</li> </ul>	Variabel penelitian dikembangkan dan dihubungkan dengan prinsip <i>Green Terminal</i>
4	Sedayu	2014b	Analisis kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap kinerja terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan</li> <li>• Tanggung jawab</li> <li>• Kinerja</li> <li>• Estetika</li> <li>• Kemudahan</li> <li>• Keandalan</li> <li>• Daya tahan</li> <li>• Frekuensi</li> <li>• Kenyamanan</li> <li>• Ketersediaan fasilitas</li> </ul>	Variabel penelitian dikembangkan dan dihubungkan dengan kondisi eksisting terminal Tlogomas
5	Sedayu	2015	Pembuatan model tingkat pengaruh faktor pelayanan terminal bagi pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei</li> <li>• Statistik deskriptif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keamanan, Keselamatan dan Kesehatan</li> <li>• Daya Tanggap Pengembang</li> <li>• Utilitas Bangunan</li> <li>• Estetika Arsitektural</li> <li>• Kemudahan dan Keterjangkauan</li> <li>• Keandalan Transportasi</li> <li>• Daya Tahan bangunan</li> <li>• Frekuensi dan Kepadatan</li> <li>• Kenyamanan dan Keteraturan</li> <li>• Ketersediaan dan Kapasitas Fasilitas</li> <li>• Penerapan konsep ramah lingkungan</li> </ul>	Variabel penelitian digunakan dan disesuaikan

Metode penelitian yang dikembangkan ditunjukkan pada **Gambar 3**. Faktor kinerja terminal diperoleh dari survei lapangan di lokasi dan telaah kajian atau penelitian terdahulu. Faktor kinerja disusun dengan mengacu pada prinsip-prinsip terminal. Faktor tersebut untuk selanjutnya disusun dalam format instrumen penelitian yang disebarakan kepada responden dalam survei pendahuluan. Pada tahap survei pendahuluan ini, responden yang menjadi target sejumlah 30 orang.



**Gambar 3. Metode penelitian yang dikembangkan**

enelitian ini memiliki responden penelitian yang dibatasi pada pengguna terminal yang berasal dari penumpang yang sering (setiap hari) menggunakan pelayanan terminal Tlogomas dan menjadikan terminal ini sebagai transit perjalanannya dengan menggunakan angkutan umum. Pada tahap akhir hasil survei pendahuluan dideskripsikan. Skala pengukuran tingkat kebutuhan pada survei pendahuluan meliputi:

- a. Skala 1 = tidak dibutuhkan
- b. Skala 2 = kurang dibutuhkan
- c. Skala 3 = cukup dibutuhkan
- d. Skala 4 = dibutuhkan
- e. Skala 5 = sangat dibutuhkan

**3. Hasil dan Pembahasan**

**a. Hasil Survei Lapangan**

Terminal Tlogomas memiliki akses masuk yang sangat panjang dari jalan raya propinsi yang menghubungkan Kota Malang dengan Kabupaten Malang menuju arah Kota Batu, Jombang, dan Kediri. Jarak akses menuju gate kedatangan adalah ± 128,2 m. Di area akses masuk tersebut muncul terminal bayangan sebab jarak yang cukup jauh

membuat penumpang enggan untuk berjalan memasuki terminal terutama penumpang yang berasal dari luar terminal. Penumpang cenderung menunggu di akses keluar terminal. Kondisi ini menyebabkan sepi terminal karena jumlah penumpang yang masuk keluar terminal berkurang. Peraturan yang mengikat dan mengatur tentang terminal yang ada meliputi KM 31/1995 tentang terminal penumpang transportasi jalan, PM 40/2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, dan PM 132/2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Pada peraturan terbaru baik PM 40/2015 maupun PM 132/2015 tidak mengatur dan menetapkan tentang standar tentang ukuran dan kapasitas secara kuantitatif, namun yang ada adalah ketetapan secara kualitatif. Standar mengenai ukuran dan kuantitatif ada dalam KM 31/1995. Berikut beberapa ketentuan dalam KM 31/1995 meliputi:

1. Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam propinsi.
2. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIB
3. Jarak antar dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa dan 30 km di Pulau lainnya.
4. Tersedia lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha untuk terminal di pulau lainnya.
5. Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

Berdasarkan acuan tersebut dalam KM 31/1995, maka hasil survei di terminal Tlogomas dan dibandingkan dengan standar atau ketentuan di dalam KM 31/1995 ditunjukkan pada **Tabel 2**.

**Tabel 2. Perbandingan hasil survei terminal Tlogomas dengan ketentuan KM 31/1995**

No	Parameter	Hasil	Dibandingkan dengan KM 31/1995
1	Luas lahan terminal	Ruang dalam dan luar bangunan terminal = 30.457,62 m <sup>2</sup>	Memenuhi karena lahan lebih luas
2	Kelas Jalan yang menjadi akses	Akses satu-satunya keluar masuk untuk angkutan kota, MPU, dan bus AKDP melalui Jln. Mayjend MT. Haryono (kelas jalan II dengan fungsi arteri)	Memenuhi karena kelas jalan yang lebih tinggi
3	Akses keluar masuk	Akses masuk bus AKDP, MPU, dan angkot (mikrolet) menuju gate kedatangan terminal dengan jarak ± 128,2 m dari gate masuk dan sejauh 131,4 m dari gate keberangkatan menuju pintu keluar terminal (Jln. Mayjend MT. Haryono)	Memenuhi karena akses lebih panjang

No	Parameter	Hasil	Dibandingkan dengan KM 31/1995
4	Jarak dengan terminal tipe A atau B lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarak dengan terminal Arjosari Kota Malang (tipe A) = ±17 Km</li> <li>• Jarak dengan terminal Hamid Rusdi Malang (tipe B) = ±20 Km</li> <li>• Jarak dengan terminal Kota Batu (tipe B) = ±20 Km</li> </ul>	Memenuhi karena jarak lebih jauh

**b. Hasil Survei Pendahuluan**

Survei pendahuluan untuk memperoleh faktor kinerja terminal awal mengacu pada sepuluh atribut tersebut sudah mencakup 14 atribut transportasi berdasarkan Tataran Transportasi Nasional (Tatratanas) tahun 2012 meliputi 1) Aksesibilitas tinggi; 2) Terpadu; 3) Kapasitas; 4) Teratur; 5)

Lancar dan cepat ; 6) Mudah dicapai; 7) Tepat waktu; 8) Nyaman; 9) Tarif terjangkau; 10) Tertib; 11) Aman ; 12) Polusi rendah; 13) Efisien; dan 14) Selamat. Hasil penyusunan faktor kinerja awal ini memperoleh 10 faktor kinerja yang ditunjukkan pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Klasifikasi Faktor Kinerja Terminal**

No	Faktor Kinerja Terminal	Notasi
1	Jaminan ( <i>assurance</i> ) pada aspek keamanan, keselamatan, kesehatan, dan ketersediaan moda angkutan	A <sub>1</sub>
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) petugas dalam hal pemberian perhatian, tanggap terhadap permasalahan, sopan dan ramah, dan memiliki keterampilan yang memadai	A <sub>2</sub>
3	Kinerja ( <i>performance</i> ) fasilitas terminal meliputi pencahayaan, penghawaan, parkir, jalan, ruang tunggu, musholla, kios, koridor, kamar mandi, taman, dan persampahan	A <sub>3</sub>
4	Estetika ( <i>aesthetics</i> ) atau keindahan pada fasilitas ruang tunggu, koridor, gate kedatangan dan keberangkatan, taman, dan lensekap	A <sub>4</sub>
5	Kemudahan ( <i>easy</i> ) dalam hal lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	A <sub>5</sub>
6	Keandalan ( <i>reliability</i> ) dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket angkutan umum	A <sub>6</sub>
7	Daya tahan atau keawetan ( <i>durability</i> ) pada pelayanan fasilitas terminal	A <sub>7</sub>
8	Frekuensi ( <i>frequency</i> ) dalam hal antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan tingkat kemacetan arus kendaraan di dalam terminal	A <sub>8</sub>
9	Kesenangan dan Kenyamanan ( <i>amenity and comfort</i> ) dari asap rokok, asap kendaraan, bau tidak sedap, kebisingan, silau, view, kebersihan terminal, keteraturan dan ketertiban, dan tidak adanya calo-calo	A <sub>9</sub>
10	Ketersediaan ( <i>availability</i> ) fasilitas terminal	A <sub>10</sub>

Sepuluh faktor kinerja sebagaimana pada **Tabel 3** disebarkan pada 30 responden untuk mendapatkan tingkat kebutuhannya. Responden yang menjadi target pengukuran adalah penumpang yang sering (setiap hari) menggunakan pelayanan terminal Tlogomas dan menjadikan terminal ini sebagai transit perjalanannya dengan menggunakan angkutan umum. Hasil pengukuran tingkat kebutuhan tersebut ditunjukkan pada **Tabel 4**, dimana faktor yang memiliki skor tingkat kebutuhan tertinggi adalah faktor Keandalan (*reliability*) dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket angkutan umum (A<sub>6</sub>).

Sedangkan faktor kinerja yang mendapat skor terendah dalam tingkat kebutuhannya adalah faktor Daya tahan atau keawetan (*durability*) pada pelayanan fasilitas terminal (A<sub>7</sub>). **Tabel 5** memberikan informasi tentang deskripsi frekuensi hasil survei pendahuluan, sedangkan **Gambar 4** menunjukkan grafik deskripsi frekuensinya, dimana skor frekuensi tertinggi adalah skala membutuhkan (skala 4) dengan 37,33%.

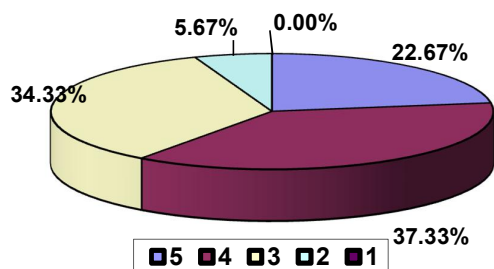
**Tabel 4. Deskripsi statistik hasil survei pendahuluan Terminal Tlogomas**

No	Item Deskripsi	Faktor Kinerja Terminal Tlogomas Malang									
		A <sub>1</sub>	A <sub>2</sub>	A <sub>3</sub>	A <sub>4</sub>	A <sub>5</sub>	A <sub>6</sub>	A <sub>7</sub>	A <sub>8</sub>	A <sub>9</sub>	A <sub>10</sub>
1	Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2	Mean	3,87	3,67	3,73	3,87	3,70	4,10	3,43	3,57	3,80	3,97
3	Median	3,86	3,68	3,74	3,80	3,65	4,13	3,43	3,54	3,82	3,95
4	Mode	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
5	Std. Deviation	0,86	0,88	0,98	0,90	0,84	0,71	0,94	0,82	0,85	0,76
6	Variance	0,74	0,78	0,96	0,81	0,70	0,51	0,87	0,67	0,72	0,59
7	Range	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
8	Skor Minimum	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
9	SkorMaximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No	Item Deskripsi	Faktor Kinerja Terminal Tlogomas Malang									
		A <sub>1</sub>	A <sub>2</sub>	A <sub>3</sub>	A <sub>4</sub>	A <sub>5</sub>	A <sub>6</sub>	A <sub>7</sub>	A <sub>8</sub>	A <sub>9</sub>	A <sub>10</sub>
10	Jumlah skor	116	110	112	116	111	123	103	107	114	119
11	Peringkat	3	7	5	3	6	1	9	8	4	2

**Tabel 5. Deskripsi Frekuensi Hasil Survei Pendahuluan Terminal Tlogomas**

Skor Rata-rata	Kebutuhan Faktor Kinerja									
	Sangat Membutuhkan (5)		Membutuhkan (4)		Cukup Membutuhkan (3)		Kurang Membutuhkan (2)		Tidak Membutuhkan (1)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
3,770	68	22,67%	112	37,33%	103	34,33%	17	5,67%	0	0,00%



**Gambar 4. Grafik deskripsi frekuensi kebutuhan faktor kinerja Terminal Tlogomas**

**Tabel 6. Notasi Fasilitas Terminal**

No	Fasilitas Terminal	Skor Total	Skor Rata-rata	Peringkat
1	Parkir sepeda & sepeda motor	114	3,800	8
2	Parkir mobil	114	3,800	8
3	Ruang tunggu	117	3,900	6
4	Kios dan retail	113	3,767	9
5	Fasilitas persampahan	105	3,500	12
6	Fasilitas penginapan	111	3,700	11
7	Kantin, restoran, dan toko makanan	123	4,100	2
8	Papan informasi perjalanan	113	3,767	9
9	Pos informasi dan pengaduan	121	4,033	3
10	Tempat penyewaan penitipan barang	116	3,867	7
11	Daftar atau papan tarif per trayek	113	3,767	9
12	Kamar mandi	118	3,933	5
13	Fasilitas ibadah : Musholla	112	3,733	10
14	Fasilitas ibadah : Masjid	118	3,933	5
15	Rambu-rambu jalur angkutan	112	3,733	10
16	Fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV	121	4,033	3
17	Loket agen perjalanan	115	3,833	7
18	Pos kesehatan	126	4,200	1
19	Bank	118	3,933	5
20	ATM center	120	4,000	4
21	Penukaran uang	101	3,367	13

**4. Kesimpulan dan Saran**

Hasil penelitian berupa survei lapangan dengan dibandingkan dan diacu terhadap ketentuan dalam KM 31/1995 menunjukkan bahwa terminal Tlogomas Kota Malang memenuhi dalam persyaratan luas lahan, kelas jalan yang menjadi akses, jarak akses keluar masuk, dan ketentuan jarak terhadap terminal tipe A dan B. Penyusunan tingkat kebutuhan faktor kinerja terminal menurut pengguna memperoleh 10 faktor kinerja meliputi Jaminan

Dari **Tabel 3** pada faktor kinerja Ketersediaan (*availability*) fasilitas terminal (A<sub>10</sub>) diuraikan menjadi 21 fasilitas sebagaimana disebutkan pada **Tabel 6**. Tampak dari **Tabel 6** fasilitas yang memiliki skor tertinggi tingkat kebutuhannya adalah Pos Kesehatan (no.18), sedangkan fasilitas penukaran uang (no.21) memiliki skor terendah tingkat kebutuhannya menurut responden.

(*assurance*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kinerja (*performance*), Estetika (*aesthetics*), Kemudahan (*easy*), Keandalan (*reliability*), Daya tahan atau keawetan (*durability*), Frekuensi (*frequency*), Kesenangan dan Kenyamanan (*amenity and comfort*), dan Ketersediaan (*availability*) fasilitas. Dari survei pendahuluan yang dilakukan memperoleh faktor yang memiliki skor tingkat kebutuhan tertinggi adalah faktor Keandalan (*reliability*) dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket

angkutan umum. Sedangkan faktor kinerja yang mendapat skor terendah dalam tingkat kebutuhannya adalah faktor Daya tahan atau keawetan (*durability*) pada pelayanan fasilitas terminal. Secara keseluruhan dalam rekapitulasi frekuensi tingkat kebutuhan pengguna menunjukkan bahwa skor frekuensi tertinggi adalah skala membutuhkan (skala 4) dengan 37,33%. Faktor kinerja Ketersediaan (*availability*) fasilitas terminal diuraikan menjadi 21 fasilitas dan dari survei pendahuluan diperoleh fasilitas yang memiliki skor tertinggi tingkat kebutuhannya adalah Pos Kesehatan, sedangkan fasilitas penukaran uang memiliki skor terendah tingkat kebutuhannya menurut pengguna. Dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi bagi pengelola terminal Tlogomas Kota Malang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja terminal sesuai dengan peringkat tingkat kebutuhan faktor kinerja dan ketersediaan fasilitas yang dimiliki.

#### **Daftar Pustaka:**

- Anonim. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.
- Abad, Raymund Paolo. (2013). *Improved Transport Terminal Utilization: The Case of Jordan Wharf Guimaras*. Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies-Vol.9. Civil Engineering Department, De La Salle University, Manila, 1004,Philippines
- Adewumi, Emmanuel. (2014). *Critical assessment of Port Elizabeth Bus Rapid Transit system*. Journal of Architecture and Civil Engineering Volume 2 -Issue 1 (2014) pp: 01-09 ISSN: 2321-8193
- Sedayu, Agung. (2014a). *Target Peningkatan Pelayanan Terminal Purwoasri Kediri dengan Metode IPA dan QFD*. Jurnal Eco Rekayasa ISSN 1907:4026. Surakarta: Teknik Sipil UMS
- Sedayu, Agung. (2014b). *Importance-Performance Analysis to Arjosari Terminal*. DIMENSI – Journal of Architecture and Built Environment, Vol. 41, No. 2, December 2014 ISSN 0126-219X (print)/ISSN 2338-7858 (online). Surabaya: Petra Christian University.
- Sedayu, Agung. (2015). *Service Influence Model at Hamid Rusdi Terminal in Malang Indonesia*. Journal of Applied Environmental and Biological Sciences ISSN: 2090-4274 (indexed by ISI Thomson Reuters & Copernicus, etc.).