

**STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL  
DALAM PENGEMBANGAN TERMINAL PENUMPANG  
PADA SATUAN PELAYANAN TERMINAL TIPE A CEPU  
KABUPATEN BLORA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**BIYOTO**

**NIM. 20010061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA  
BOJONEGORO  
TAHUN 2024**

**STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL  
DALAM PENGEMBANGAN TERMINAL PENUMPANG  
PADA SATUAN PELAYANAN TERMINAL TIPE A CEPU  
KABUPATEN BLORA**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
guna mencapai gelar Sarjana Manajemen  
pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia  
Bojonegoro

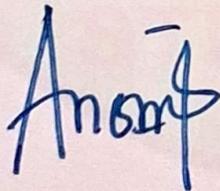
Oleh :

Biyoto

NIM. 20010061

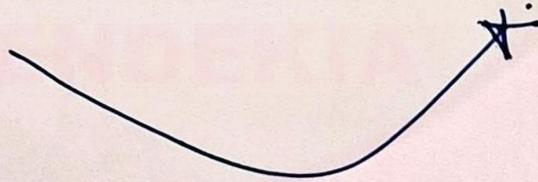
Menyetujui :

Dosen Pembimbing I,



Latifah Anom, SE.,MM  
NIDN. 0702057305

Dosen Pembimbing II,



Eka Adiputra, SE.,MSM  
NIDN. 0705018403

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen  
STIE CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh:

Nama Mahasiswa : Biyoto  
NIM : 20010061

Disetujui dan diterima pada :

Hari, tanggal : Selasa , 13 Agustus 2024

Tempat : Kampus STIEKIA Bojonegoro Ruang G

Dewan Penguji Skripsi :

1. Ketua penguji : Dr. Ari Kuntardina, ST.,SE.,MM.



2. Anggota penguji : Abdul Aziz Safii, SE., MM.



3. Sekretaris penguji : Eka Adiputra, SE., MSM.



Disahkan oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Ketua



Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak.

**NIDN. 0705067503**

**MOTTO**

*“Barang Siapa Yang Menginginkan Mutiara Maka Harus Menyelam Ke Lautan  
Yang Dalam (Soekarno)”*

*“Jika Kita Tidak Pernah Mencoba Maka Kita Tidak Akan Pernah Tau“  
(Biyoto)*

**Kupersembahkan untuk :**

*Diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan pendidikan Sarjana Manajemen*

*Kedua orang tua yang terhormat*

*Isteri dan anak-anakku yang tercinta*

*Saudara-saudaraku,*

*Sahabat-sahabatku,*

*Teman-teman Kantor*

*Almamaterku*

STIE CENDEKIA

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Biyoto  
NIM : 20010061  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Strategi Manajemen Operasional Dalam Pengembangan Terminal Penumpang Pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Cepu Kabupaten Blora adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia ijazah dan gelah Sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, 1 Agustus 2024

Yang menyatakan:



SPULUH RIBU RUPIAH  
10000  
METERAI  
TEMPEL  
777FCALX064702261

Biyoto

NIM. 20010061

## Abstrak

Biyoto. 2024. *Strategi Manajemen Operasional Dalam Pengembangan Terminal Penumpang Pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Cepu Kabupaten Blora. Skripsi*. Manajemen. STIE Cendekia. Latifah Anom, SE.,MM., selaku pembimbing satu, Eka Adiputra, SE.,MSM. selaku pembimbing dua.

Kata kunci: *Manajemen Operasional, Terminal, Transportasi*

Menyikapi peningkatan jumlah kendaraan setiap tahunnya akan berdampak pada tingginya angka kemacetan. Maka untuk mengurangi angka kemacetan yang terjadi salah satunya dengan mengoptimalkan angkutan masal yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan melakukan Revitalisasi pada terminal Tipe A Cepu sebagai bentuk pemberian peningkatan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelaksanaan revitalisasi dilakukan dari bulan Juni 2023 sampai bulan Juli tahun 2024. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen operasional Terminal Tipe A Cepu sebelum dilakukan Revitalisasi dan untuk mengetahui strategi manajemen operasional dalam pengembangan terminal penumpang di Terminal Tipe A Cepu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian manajemen operasional Terminal Tipe A Cepu sebelum dilakukan revitalisasi masih banyak kekurangan dari segi fasilitas, informasi, tata kelola, dan pengorganisasian terminal. Dalam hal pengembangan manajemen operasional setelah dilakukan revitalisasi telah melakukan peningkatan manajemen operasional yang dikelompokkan menjadi perencanaan, pengorganisasian, pembimbingan dan pengevaluasian. Dalam hal pengembangan manajemen operasional sudah melakukan tahapan yang baik dari perencanaan manajemen pengelolaan terminal pengorganisasian, pembimbingan dan pengevaluasian. Tipe A Cepu lebih meningkatkan pengawasan secara menyeluruh dan kegiatan pengelolaan terminal yang berkaitan dengan anggaran dapat dikoordinasikan kembali dengan pihak pemerintah yang lebih tinggi guna memaksimalkan kegiatan.

### **Biodata Penulis Skripsi**

Nama Lengkap : Biyoto

NIM : 20010061

Tempat, Tanggal lahir : Blora, 18 Desember 1975

Agama : Islam

Pendidikan Sebelumnya : SMEA NEGERI CEPU

Nama Instansi : BPTD Kelas II Jawa Tengah  
Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Cepu

Alamat Instansi : Jalan Pramuka/By Pass, Lingkungan Megal rejo  
Kelurahan Balun, Kecamatan Cepu, Kabupaten  
Blora, Provinsi Jawa Tengah

Nama Orangtua/Wali : Rakidjan

Alamat Rumah : RT 02 RW 03 Kelurahan Ngroto , Kec.Cepu ,  
Blora

Judul Skripsi : Strategi Manajemen Operasional  
Dalam Pengembangan Terminal Penumpang pada  
Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Cepu  
Kabupaten Blora

Blora, 22 April 2024

Penulis

Biyoto

### **Kata Pengantar**

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini. dan sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen. Selain itu bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan juga menambah wawasan bagi pembaca. Penulis ucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Ibu Nurul Mazidah, SE.,MSA.,AK. Sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro .
2. Ibu Latifah Anom, SE.,MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing I;
3. Bapak Eka Adiputra, SE., MSM sebagai Dosen Pembimbing II;
4. Rekan – rekan Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Cepu;
5. Seluruh keluarga tercinta terutama Istri, anak dan saudara; serta
6. Semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materiil di dalam penyelesaian Skripsi ini.

Kemudian sebagai hamba yang lemah, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kelemahan dan kekurangan. Untuk itu penulis harapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada siapa saja yang mencintai pendidikan. Amin Yaa Robbal Alamin.

Blora, April 2024

Penulis

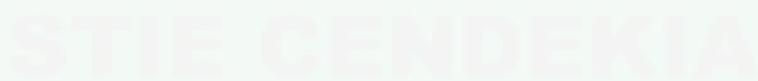
Biyoto

## Daftar Isi

<b>Halaman Persetujuan .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Keaslian Skripsi .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>v</b>
<b>Biodata Penulis Skripsi.....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN EMPIRIS.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teori .....	8
B. Kajian Empiris .....	24
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Metode Penelitian dan Alasan Penggunaan.....	29
B. Tempat Penelitian.....	31
C. Instrumen Penelitian.....	31
D. Situasi Sosial dan Sampel Sumber Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	37
G. Pengujian Keabsahan Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Singkat Obyek Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	49
C. Pembahasan.....	74
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84

## Daftar Tabel

<b>Tabel 1</b> Data Jumlah Kendaraan.....	1
<b>Tabel 2</b> Klasifikasi Terminal .....	3
<b>Tabel 3</b> Data Produksi Bus dan Penumpang .....	4
<b>Tabel 4</b> Kajian Empiris.....	24
<b>Tabel 5</b> Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan .....	42



STIE CENDEKIA

### Daftar Gambar

<b>Gambar 1</b> Struktur Organisasi Terminal Sebelum di Revitalisasi .....	41
<b>Gambar 2</b> Struktur Organisasi Terminal Setelah di Revitalisasi .....	64
<b>Gambar 3</b> Jadwal Piket Regu.....	65
<b>Gambar 4</b> Jadwal Kerja Pegawai Kantor Administrasi .....	65
<b>Gambar 5</b> Trayek dan Jadwal Keberangkatan Bus .....	73



## Daftar Lampiran

<b>Lampiran 1</b> Melaksanakan Wawancara Dengan Pengawas Satuan Pelayanan .....	84
<b>Lampiran 2</b> Melaksanakan Wawancara Dengan Petugas Administrasi Perkantoran .....	84
<b>Lampiran 3</b> Wawancara Dengan Penguji Kendaraan Bermotor .....	85
<b>Lampiran 4</b> Wawancara Dengan Pengawas Proyek.....	85
<b>Lampiran 5</b> Wawancara Dengan Sopir Bus.....	86
<b>Lampiran 6</b> Wawancara Dengan Penumpang.....	86
<b>Lampiran 7</b> Landasan dan Ruang Tunggu Sebelum di Revitalisasi.....	87
<b>Lampiran 8</b> Kios dan Toilet Sebelum di Revitalisasi.....	87
<b>Lampiran 9</b> Mushola dan Kantor Sebelum di Revitalisasi.....	87
<b>Lampiran 10</b> Bagian Depan dan Pintu Masuk Setelah di Revitalisasi .....	87
<b>Lampiran 11</b> Toilet Setelah di Revitalisasi.....	87
<b>Lampiran 12</b> Kios dan Agen Setelah di Revitalisasi.....	87
<b>Lampiran 13</b> Mushola dan Kantor Staf Setelah Revitalisasi.....	87

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana perpindahan orang dan barang yang sangat vital keberadaannya. Transportasi ini digunakan oleh manusia untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Menurut Tamin dalam Octavianus, (2020:553) transportasi adalah suatu sistem yang terdiri atas sarana dan prasarana sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan ke seluruh wilayah sehingga dapat terakomodasi mobilitas penduduknya, pergerakan tersebut dimungkinkan untuk barang dengan akses ke semua wilayah. Dengan perkembangan di dunia otomotif maka peningkatan jumlah kendaraan setiap tahunnya juga semakin meningkat, peningkatan tersebut dapat dilihat pada data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Data Jumlah Kendaraan

No	Tahun	Jumlah Kendaraan
1	2018	126.508.776
2	2019	133.617.012
3	2020	136.137.451
4	2021	141.992.573
5	2022	148.261.817

Sumber: Badan Pusat Statistik 2023, diolah

Berdasarkan data diatas, terjadi peningkatan jumlah kendaraan setiap tahunnya selama 5 (lima) tahun terakhir. Peningkatan jumlah kendaraan akan berdampak pada tingginya angka kemacetan. Maka untuk mengurangi angka kemacetan yang terjadi, peran pemerintah diharapkan dapat menjamin keselamatan dan keamanan masyarakat. Salah satunya dengan adanya angkutan masal yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat yang menggunakan jasa tersebut, serta keberadaan angkutan penumpang saat ini diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Untuk mengurangi kemacetan dan menjamin keselamatan tersebut maka dapat dilakukan pengurangan kendaraan pribadi di jalan dengan moda transportasi masal atau kendaraan umum agar dapat mengurangi angka kecelakaan di jalan, yaitu dengan angkutan bus. Berdasarkan hal tersebut, pentingnya peranan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan mengoptimalkan terminal-terminal yang ada di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan pada pasal 1 ayat (4), Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Penyelenggaraan Terminal memiliki tujuan yaitu menunjang kelancaran perpindahan orang

dan/atau barang serta keterpaduan semua transportasi serta menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan angkutan. Terminal diharapkan dapat memberikan manfaat yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna transportasi umum, maka diperlukannya sarana, prasarana dan fasilitas-fasilitas sebagai pendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan terminal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015, terminal penumpang di klasifikasikan menjadi tiga (3) dan dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2**  
**Klasifikasi Terminal**

No	Tipe Terminal	Keterangan
1	Tipe A	Melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antar kota antar provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan perkotaan, dan/atau, angkutan pedesaan
2	Tipe B	Melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan
3	Tipe C	Melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan atau pedesaan

Sumber: PM Nomor 132 Tahun 2015, diaolah 2024

Terminal Tipe A Cepu merupakan satuan pelayanan publik yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan Darat. Terminal Tipe A Cepu yang dalam hal ini sebagai pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bentuk pengelolaan kewenangan pemerintah kepada masyarakat. Menurut Bazarah (2021;106) pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerintah, karena

pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat dan anggotanya. Dalam pengelolaan Terminal Tipe A Cepu mencatat jumlah data produksi penumpang dan bus setiap tahunnya yang ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 3**  
Data Produksi Bus dan Penumpang

No	Tahun	Kedatangan		Keberangkatan	
		Bus	Penumpang	Bus	Penumpang
1	2020	32.004	150.698	32.763	159.141
2	2021	37.524	137.684	37.983	157.540
3	2022	43.190	172.052	42.455	190.819
4	2023	34.396	137.210	33.963	148.212

Sumber: Data Produksi Terminal Tipe A Cepu, diolah 2024

Berdasarkan data jumlah penumpang dan bus di atas, Terminal Tipe A Cepu mengalami peningkatan tiap tahunnya. Data jumlah penumpang pada tahun 2023 mengalami penurunan dikarenakan Terminal Tipe A Cepu dalam proses Revitalisasi. Menyikapi angka peningkatan data jumlah penumpang yang semakin meningkat tiap tahunnya, pemerintah melalui Kementerian Perhubungan sudah semestinya melaksanakan standar pelayanan minimal sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dilakukan agar menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal manajemen operasional yang ada di terminal Tipe A Cepu belum tertatanya struktur organisasi dan pemetaan jabatan secara jelas, dari fasilitas yang ada belum memenuhi dari standar yang di tentukan serta administrasi perkantoran dan kendaraan dilapangan belum melaksanakan pendataan secara jelas.

Revitalisasi adalah mengubah suatu tempat agar dapat digunakan untuk fungsi yang lebih sesuai dalam hal kegunaannya, melakukan perubahan dengan dampak yang minimal (Sonaest, 2022). Melihat kebutuhan dan aktivitas masyarakat saat ini yang semakin meningkat yang dapat dilihat dari data jumlah penumpang, transportasi menjadi salah satu faktor yang sangat penting. Maka perlu adanya pengembangan dan pengelolaan fasilitas di lingkungan Terminal Tipe A Cepu khususnya pada jasa dan transportasi. Berkaitan hal tersebut diperlukan adanya pengaturan dan pengelolaan yang maksimal dari berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan dikarenakan terminal sebagai faktor utama pemenuh kebutuhan masyarakat. Paradigma masyarakat terhadap terminal masih kurang baik seperti terminal yang kumuh, premanisme, fasilitas yang tidak layak, maka diharapkan adanya pengelolaan terminal kedepannya dapat memberikan pelayanan lebih baik. Pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan melakukan Revitalisasi pada terminal Tipe A Cepu sebagai bentuk pemberian peningkatan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelaksanaan revitalisasi dilakukan dari bulan juni 2023 sampai bulan juni tahun 2024. Kementerian Perhubungan sebagai Pemerintah untuk dapat melaksanakan sistem pengelolaan terminal dengan baik. Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian yang berjudul “ strategi manajemen operasional dalam pengembangan terminal penumpang pada satuan pelayanan Terminal Tipe A Cepu Kabupaten Blora ”.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Tipe A Cepu dan kegiatan ini dilakukan selama proses revitalisasi dilaksanakan. Penelitian ini difokuskan pada strategi manajemen operasional di lingkungan Terminal Tipe A Cepu, dengan memanfaatkan proses revitalisasi sebagai acuan pembenahan manajemen operasional yang lebih baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang disampaikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana manajemen operasional Terminal Tipe A Cepu sebelum dilakukan Revitalisasi?
2. Apa saja strategi manajemen operasional dalam pengembangan terminal penumpang di Terminal Tipe A Cepu?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui manajemen operasional Terminal Tipe A Cepu sebelum dilakukan Revitalisasi.
- b. Untuk mengetahui strategi manajemen operasional dalam pengembangan terminal penumpang di Terminal Tipe A Cepu.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai Perencanaan strategi manajemen operasional dalam pengembangan terminal penumpang pada satuan pelayanan terminal Tipe A Cepu Kabupaten Blora.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai pengembangan manajemen operasional.

#### 2) Bagi STIE Cendekia Bojonegoro

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi di perpustakaan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas Pendidikan serta dijadikan referensi untuk pembuatan skripsi kedepannya.

#### 3) Bagi Terminal Tipe A Cepu

Penelitian digunakan sebagai bahan perbandingan dan masukan atau saran terhadap pengelolaan manajemen operasional pengembangan terminal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Terminal Tipe A Cepu.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN EMPIRIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Perencanaan**

Pencapaian suatu tujuan, tidak dapat dilakukan tanpa perencanaan, tetapi dilakukan dengan perencanaan yang baik. Dengan perencanaan yang baik, maka akan lebih mudah untuk menentukan konsep yang perlu dilakukan agar tujuan yang diharapkan dapat terwujud. Perencanaan ini merupakan proses membuat tahapan untuk mencapai tujuan tertentu atau mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai, melakukan observasi, mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Perencanaan ini dapat dilakukan seperti waktu, lokasi, dan sumber daya manusianya, dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dengan efisien dan efektif.

Menurut Kauffman dalam Arifudin (2021:148). Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai atau sasaran yang akan dicapai dan menetapkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Perencanaan dari pengertian diatas yaitu proses menetapkan kegiatan yang akan dilakukan pada waktu tertentu dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan kegiatan dapat dilakukan dengan melihat beberapa strategi yang tepat yang dapat dikumpulkan dengan analisis yang baik agar dapat menjawab pertanyaan yang berkaitan

dengan proses perencanaan yang akan dibuat. Selain itu, kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan sebaiknya didasarkan pada fakta-fakta tepat yang telah dikumpulkan dan dianalisis dengan baik sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan proses perencanaan. Proses perencanaan ini dirumuskan tindakan awal sebelum melakukan aktivitas.

## **2. Strategi Manajemen**

Strategi manajemen dilakukan untuk meraih atau mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi, maka penerapan Strategi manajemen dibutuhkan untuk mendapatkan apa yang diinginkan organisasi untuk mendapatkan hasil sesuai yang diinginkan. Peran Strategi manajemen ketika diterapkan pada suatu organisasi maka setiap bidang organisasi atau bagian yang ada tersebut dapat melaksanakan tanggung jawabnya dan tugas sebaik mungkin. Perkembangan pada era sekarang ini, organisasi yang ada telah melakukan perubahan-perubahan seperti digitalisasi guna mendapatkan nilai perkembangan yang lebih baik pada era sekarang. Semuanya itu perlu langkah strategis sehingga proses yang diambil oleh pimpinan dapat dijalankan secara efektif dan efisien.

Menurut Hunger dalam Mualimah (2023:174), manajemen strategi merupakan tindakan seorang manajer dalam mengambil sebuah keputusan demi mencapai kesuksesan organisasi jangka panjang. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan analisa lingkungan, ketepatan

pelaksanaan strategi, evaluasi pelaksanaan dan pengawasan secara terencana. Sedangkan menurut David dalam Mualimah (2023:174) mendefinisikan manajemen strategi sebagai ilmu juga seni dalam menyusun, melaksanakan, dan melakukan evaluasi keputusan paling efektif bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Penjelasan tersebut maka dapat dipahami manajemen strategi ini merupakan ilmu untuk dapat melakukan perumusan dan pelaksanaan untuk membuat keputusan dan langkah strategi yang dibuat agar mencapai tujuan dari organisasi tersebut menjadi maksimal.

Manajemen strategi dapat disimpulkan sebagai sebuah seni dan ilmu pengetahuan dalam merumuskan sesuatu hal, mengimplementasikan dan juga sebagai evaluasi keputusan yang diambil untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh suatu organisasi dengan maksimal. Dalam pelaksanaan manajemen strategi tersebut saling mempengaruhi satu sama lain serta berjalan bersama menuju arah perubahan yang lebih baik dari sebelumnya pada suatu organisasi dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Strategi manajemen pada organisasi memiliki peranan penting untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki sehingga akan dihasilkan suatu nilai atau jasa secara efisien dan efektif, selain itu strategi manajemen memiliki manfaat dan fungsi yaitu:

### 3. Manfaat Manajemen Strategi

Dengan menggunakan manajemen strategi yang merupakan kerangka kerja untuk menyelesaikan setiap masalah strategis ada pada organisasi terutama berkaitan dengan pemberian jasa, maka peran strategi manajemen ini dilakukan untuk berpikir lebih kreatif atau berpikir secara strategis. Adapun manfaat dari manajemen strategi menurut Widanti, (2019:19) sebagai berikut:

- 1) Memberikan arah jangka panjang yang akan dituju.
- 2) Membantu organisasi beradaptasi pada perubahan-perubahan yang terjadi.
- 3) Membuat suatu organisasi menjadi lebih efektif
- 4) Mengidentifikasi keunggulan komparatif suatu organisasi dalam lingkungan yang semakin beresiko.

Pemecahan masalah dengan menghasilkan lebih banyak alternatif proses yang dibangun dari suatu analisa penelitian yang dilakukan. Manfaat yang diperoleh organisasi jika mereka menerapkan strategi manajemen ini dapat memberikan pedoman yang akan diperoleh dan dapat membuat organisasi dapat berkembang pada perubahan yang terjadi yang membuat organisasi menjadi lebih efektif. Strategi manajemen ini akan dapat mencegah untuk mengurangi munculnya masalah di masa datang. Keterlibatan sumber daya manusia pada organisasi dalam pembuatan yang menyebabkan akan memotivasi mereka pada tahap pelaksanaannya.

#### 4. Fungsi Strategi Manajemen

Strategi Manajemen biasanya dalam bentuk sasaran, suatu manajemen tidak berwujud atau tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan hasilnya, seperti hasil pemberian jasa yang baik, fasilitas yang memadai atau dapat menghasilkan suatu produk yang baik. Adapun fungsi strategi manajemen menurut Maisah dalam Mualimah (2023:180) :

- 1) Perencanaan (*Planning*), yaitu proses kegiatan memikirkan hal-hal yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki dan menentukan prioritas ke depan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan dasar organisasi.
- 2) Pengorganisasian (*organizing*), yaitu proses penyusunan pembagian kerja dalam unit-unit kerja dan fungsi-fungsinya serta penempatan orang yang menduduki fungsi-fungsi tersebut secara tepat.
- 3) Pengarahan (*directing*), yaitu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi
- 4) Pengevaluasian (*evaluating*), yaitu proses pengawasan dan pengendalian performa organisasi untuk memastikan bahwa jalannya organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan

Managemen strategi dalam bentuk perencanaan, pengorganisasian, pengarah, dan pengevaluasian dan yang meliputi semua komponen yang ada pada organisasi yang dapat dituangkan kedalam rencana strategis yang bertujuan pada jangka waktu yang lama untuk menjadi sebuah perencanaan operasional. Penentuan strategi dalam menentukan rencana

kerja yang nantinya dapat menghasilkan tujuan Manajemen Strategi. Strategi organisasi merupakan sebuah pedoman didalam merumuskan rencana strategi untuk mengambil keputusan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

## **5. Manajemen Operasional**

Konsep manajemen operasional adalah sebuah aktifitas perusahaan dalam menciptakan barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen. Dengan konsep manajemen operasi maka segala pemasukan perusahaan akan diintegrasikan untuk menghasilkan keluaran yang mempunyai nilai tambah baik itu berupa barang akhir, barang setengah jadi ataupun jasa (Faiq, 2021:136). Strategi manajemen tidak akan terlepas dari Sistem Pengelolaan Terminal. Pengelolaan berasal dari kata kelola yang artinya ketatalaksanaan, tata pimpinan yang merupakan suatu penyelenggaraan agar suatu yang dikelola dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Menurut Saiful, (2022:6) Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu, maka pengelolaan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau usaha dalam mencapai tujuan yang di konsep sebelumnya telah ditentukan sebelumnya. Pengelolaan ini berkaitan dengan suatu perencanaan, pengorganisasian, sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Manajemen operasional akan berpengaruh ke yang lebih baik jika perencanaan, infrastruktur, strategi manajemen, informasi serta kegiatan operasional dapat dijalankan dengan baik sesuai dengan tuntutan perkembangan di masa depan. Pengelolaan dibutuhkan dalam organisasi. Dalam perusahaan manufaktur, manajemen operasional digunakan untuk menentukan cara terbaik untuk mengatur pabrik, membuat produk, dan mengelola inventori, maka pengelolaan digunakan untuk menentukan cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Pengelolaan khususnya dalam jasa dapat menggunakan strategi manajemen operasional untuk menentukan cara yang efektif dan efisien untuk mengelola sumber daya manusia, mengelola proses kegiatan, dan meningkatkan hasil.

## **6. Terminal**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan pada pasal 1 ayat (4) Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/ atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya adalah Terminal. Pelayanan dikatakan baik yaitu yang berfungsi secara efektif dan efisien pada sebuah terminal agar mendukung terhadap kelancaran khususnya kendaraan umum secara keseluruhan. Terminal diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat mengoptimalkan fungsinya sebagai sebuah terminal, maka

fasilitas terminal harus memadai. Berdasarkan Peraturan Menteri No: PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Lokasi terminal penumpang adalah letak bangunan terminal pada simpul jaringan lalu lintas dan angkutan jalan yang diperuntukkan bagi pergantian antar moda dan/atau intermoda pada suatu wilayah tertentu yang dinotasikan dengan titik koordinat. Penentuan lokasi terminal dapat disesuaikan dengan kebutuhan pada suatu daerah dalam menempatkan sebuah prasarana publik yang bergantung dari jaringan transportasi jalan pada daerah tersebut dan integrasi moda yang ada di daerah tersebut.

Fungsi pokok terminal menurut Warpani dalam Saputra (2020:13) ada empat, yaitu:

- a. Menyediakan akses ke kendaraan yang bergerak pada jalur khusus;
- b. Menyediakan tempat dan kemudahan perpindahan atau pergantian moda angkutan dari kendaraan yang bergerak pada jalur khusus ke moda angkutan lain;
- c. Menyediakan sarana simpul lalu lintas, tempat konsolidasi lalu lintas;
- d. Menyediakan tempat untuk menyimpan kendaraan

Prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang, mengadakan pengecekan pemenuhan peran teknis yang merupakan sebagai wujud simpul jaringan transportasi, maka terminal diberi fasilitas untuk menunjang kegiatan atau dalam

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Adapun beberapa penjelasan yang berkaitan dengan terminal antara lain:

#### **a. Jenis dan Tipe Terminal**

##### **1) Jenis Terminal**

Berdasarkan jenis angkutannya sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, terminal dibedakan menjadi:

- a) Terminal Penumpang, adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.
- b) Terminal Barang, adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan antar moda transportasi.

##### **2) Tipe Terminal**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan ada 3 (tiga) tipe terminal yaitu:

- a) Terminal Tipe A yang merupakan terminal utama yang melayani angkutan kota antar provinsi dan atau angkutan

lintas batas negara, angkutan kota dalam provinsi, angkutan dalam kota, dan angkutan pedesaan. Persyaratan lokasi Terminal Tipe A yaitu:

- 1) Terletak di ibukota provinsi, kota madya, atau kabupaten dalam jaringan trayek Antar Kota Antar Provinsi dan atau Lintas Batas Negara.
- 2) Terletak di jalan Arteri dengan kelas jalan minimal kelas III A.
- 3) Jarak antara dua Terminal Tipe A minimal 20 km di Pulau Jawa, 30km di Pulau Sumatera dan 50 km di pulau lainnya.
- 4) Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 Ha untuk pulau jawa dan Sumatera dan 3 Ha di pulau lainnya.
- 5) Akses jalan ke dan dari Terminal sejauh 100m di Pulau Jawa dan 50m di pulau lainnya

b) Terminal Tipe B yang merupakan terminal yang melayani angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan dalam kota, dan atau angkutan pedesaan. Persyaratan lokasi Terminal Tipe B yaitu:

- 1) Terletak di kota Madya/ kabupaten dan dalam jaringan trayek antar Kota Dalam Provinsi.
- 2) Terletak di jalan Arteri / kolektor dengan kelas jalan

minimal III B.

3) Jarak antara dua Terminal Tipe B atau dengan Terminal Tipe A minimal 15 km di Pulau Jawa dan 30 km di pulau lainnya.

4) Tersedia luas lahan minimal 3 Ha di Pulau Jawa dan Sumatera dan 2 Ha di pulau lainnya

c) Terminal Tipe C yang merupakan terminal yang hanya melayani angkutan dalam kota dan atau angkutan pedesaan. Persyaratan lokasi Terminal Tipe C yaitu:

1) Terletak diwilayah kabupaten tingkat dua dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan.

2) Terletak dijalan kolektor/ local dengan kelas paling tinggi kelas III A.

3) Tersedia lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan.

4) Mempunyai akses ke dan dari terminal sesuai dengan kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas disekitar terminal.

#### **b. Penyelenggaraan Terminal**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pengoperasian Terminal meliputi kegiatan:

### 1) Perencanaana

Perencanaan yang dimaksud merupakan proses untuk mencapai tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana kegiatan kerja organisasi. Perencanaan ini dilakukan untuk melakukan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan faktor-faktor lain seperti pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan tidak akan dapat berjalan

#### a) Pelaksanaan

Pelaksanaan yang dimaksud merupakan kegiatan atau proses usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana telah dibuat dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, fasilitas yang diperlukan, sumber daya manusia yang melaksanakan, tempat pelaksanaannya. Proses rangkaian kegiatan ini merupakan tindak lanjut setelah kegiatan perencanaan yang ditetapkan untuk pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional agar terwujud guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan pada proses perencanaan.

#### b) Pengawasan Operasional Terminal

Pengawasan yang dimaksud merupakan proses pengamatan dan pemantauan dari pelaksanaan seluruh kegiatan dari perencanaan dan pelaksanaan untuk menjamin agar semua

pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah direncanakan sebelumnya.

### c. Fasilitas Terminal

Fasilitas terminal merupakan suatu sarana untuk menunjang pelaksanaan fungsi dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal transportasi pada pasal 3 terdapat 2 (dua) jenis yaitu:

#### 1) Fasilitas Utama

Fasilitas utama menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 pasal 4 diantaranya:

- a) Jalur pemberangkatan kendaraan umum
- b) Jalur kedatangan kendaraan umum;
- c) Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum
- d) Bangunan kantor terminal
- e) Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar
- f) Menara pengawas
- g) Loker penjualan karcis
- h) Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan
- i) Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi.

## 2) Fasilitas Penunjang

Fasilitas utama menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31

Tahun 1995 pasal 5 diantaranya:

- a) Kamar kecil/toilet
- b) Musholla
- c) Kios/kantin
- d) Ruang pengobatan
- e) Ruang informasi dan pengaduan
- f) Telepon umum
- g) Tempat penitipan barang
- h) Taman.

### **d. Standar Pelayanan Terminal**

Standar pelayanan Terminal penumpang merupakan pedoman atau panduan bagi penyelenggaraan Terminal yang disini merupakan Pemerintah dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh masyarakat atau pengguna terminal. Berdasarkan Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia No 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang wajib di sediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup sebagai berikut:

- 1) Pelayanan keselamatan
  - a) Lajur pejalan kaki
  - b) Fasilitas keselamatan jalan

- c) Jalur evakuasi
  - d) Alat pemadam kebakaran
  - e) Pos, fasilitas, dan petugas kesehatan
  - f) Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum
  - g) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
  - h) Informasi fasilitas keselamatan
  - i) Informasi fasilitas Kesehatan
  - j) Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
- 2) Pelayanan keamanan
- a) Fasilitas keamanan
  - b) Media pengaduan gangguan keamanan
  - c) Petugas keamanan
- 3) Pelayanan kehandalan dan keteraturan
- a) Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
  - b) Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
  - c) Loket Penjualan Tiket
  - d) Kantor Penyelenggara Terminal, ruang kendali, dan

menejemen sistem informasi Terminal

- e) Petugas operasional Terminal
- 4) Pelayanan kenyamanan
  - a) Ruang tunggu
  - b) Toilet
  - c) Tempat Ibadah
  - d) Ruang terbuka hijau
  - e) Rumah makan
  - f) Fasilitas dan petugas kebersihan
  - g) Tempat istirahat awak kendaraan
  - h) Area merokok
  - i) Drainase
  - j) Area dengan jaringan internet
  - k) Ruang baca
  - l) Lampu penerangan
- 5) Pelayanan kemudahan dan keterjangkauan
  - a) Letak jalur kedatangan
  - b) Letak jalur pemberangkatan
  - c) Informasi pelayanan
  - d) Informasi angkutan lanjutan
  - e) Informasi gangguan perjalanan mobil bus
  - f) Tempat penitipan barang
  - g) Fasilitas pengisian baterai

- h) Tempat naik turun penumpang
  - i) Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
- 6) Pelayanan kesetaraan
- a) Fasilitas penyandang difable
  - b) Ruang ibu menyusui.

## B. Kajian Empiris

Kajian empiris merupakan kajian yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu yang relevan dengan bahan penelitian yang diambil oleh peneliti, sehingga dapat membantu dalam penyelesaian penelitian atau penelitian terdahulu sebagai referensi dalam penelitiannya. Penelitian ini peneliti mengumpulkan beberapa kajian empiris yang akan dijadikan pedoman dalam menyelesaikan suatu permasalahan, khususnya permasalahan yang berkaitan dengan perencanaan strategi manajemen operasional pengembangan terminal terminal penumpang. Beberapa poin yang ingin peneliti dapatkan dalam kajian empiris yang telah dikumpulkan antara lain:

**Tabel 4**  
Kajian Empiris

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	Rahman Iskandar, (2019)	Manajemen Pengelolaan Terminal Penumpang Angkutan	Metode Penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian ini dari aspek pengorgan	<u>Perbedaan:</u> Penelitian dilakukan pada tempat yang

		Darat Pada Terminal Regional Daya di Kota Makasar	deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara	isian, tata kerja organisasi dan penyediaan staf yang ada dilingkungan terminal sudah dilakukan dengan baik dan sudah sesuai regulasi peraturan yang telah ditetapkan namun untuk pemberian bimbingan , pengkoordinasian, pelaporan dan pegangan masih sangat jauh dari yang diharapkan maka diperlukan alokasi dana	berbeda. Jumlah informan wawancara hanya 2 yaitu penumpang dan sopir sedangkan pada penelitian ini melakukan wawancara pada Pengawas manajemen terminal, Pengawas proyek Revitalisasi Terminal, sopir bus, dan penunpan. <u>Persamaan:</u> Menggunakan metode penelitian kualitatif
--	--	---	--	--	---

				tambahan untuk tata Kelola terminal.	
2	Dyah Widi Astuti, (2023)	Strategi Pengembangan Sarana Dan Prasarana di Terminal Purwodadi	Metode kualitatif dengan analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dan dibantu menggunakan strategi analisis SWOT dan perhitungan Matriks IFAS dan EFAS untuk menjabarkannya secara deskriptif.	Hasil penelitian ini memiliki beberapa alternatif yang dirumuskan, yaitu melakukan penambahan fasilitas sesuai ketentuan dan melakukan perbaikan fasilitas sarana dan prasarana yang ada Adanya perbaikan stigma dengan mengoptimalkan fungsi terminal	<u>Perbedaan:</u> Metode pengambilan data pada penelitian menggunakan metode SWOT dibantu dengan matriks IFAS dan Efas sedangkan pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi  <u>Persamaan:</u> Menggunakan deskriptif kualitatif
3	Hado Hasina (2023)	Strategi Pengembangan Fungsi Terminal	Penelitian ini menggunakan jenis	Belum berjalannya fungsi terminal	<u>Perbedaan:</u> Penelitian sebelumnya

		Penumpang Tipe B di Provinsi Sulawesi Tenggara	penelitian dengan pendekatan kualitatif.	secara optimal. Memanfaatkan posisi terminal yang strategis untuk peningkatan pelayanan, Menggandeng pihak swasta untuk memanfaatkan lahan terminal yang luas untuk membangun fasilitas penunjang terminal, serta berkoordinasi dan bersinergi dengan pemerintah kota/kabupaten.	menggunakan metode SWOT sedangkan pada penelitian ini menggunakan wawancara dari berbagai pihak untuk mengetahui kekurangan atau permasalahan yang ada. <u>Persamaan:</u> Jenis metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif.
4	Tonny Judiantono (2023)	Evaluasi Efektivitas Terminal Penumpang Cileunyi	Peneliti menggunakan metode gabungan analisis kuantitatif	Berdasarkan standar jarak tempat henti yang mengacu	<u>Perbedaan:</u> Metode pada penelitian sebelumnya

			<p>dan kualitatif dengan menggunakan pendekatan sumber (<i>resource approach</i>) yaitu sumber fisik dan nonfisik.</p>	<p>pada TOD Standard 3.0, teridentifikasi untuk jarak menuju Terminal Cileunyi mampu menjangkau fasilitas. Sedangkan untuk fasilitas pelayanan di Terminal Cileunyi belum memenuhi standar yang telah diatur.</p>	<p>menggunakan gabungan dari metode kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan deskriptif dengan analisis kualitatif</p> <p><u>Persamaan:</u></p> <p>Melakukan penelitian yang melihat dari perspektif penyediaan fasilitas yang seharusnya ada di lingkungan terminal sesuai dengan regulasi yang berlaku.</p>
--	--	--	--	---	---

### **BAB III**

## **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian dan Alasan Penggunaan**

##### **1. Metode Penelitian**

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan prosedur pemecahan masalah yang akan diselidiki dengan menggambarkan suatu keadaan dari objek penelitian. Penelitian ini difokuskan berdasarkan fakta-fakta yang ada di tempat penelitian dengan melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber. Menurut Sugiyono dalam Utami (2021:2738) metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Sedangkan menurut Sukmadinata dalam Utami (2021: 2738) penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya untuk meneliti suatu obyek, untuk membuat deskripsi, gambaran, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta.

Penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dari informan kunci atau utama yang dianggap dapat memberikan informasi, menjelaskan dan menggambarkan tentang Perencanaan strategi manajemen operasional dalam pengembangan terminal penumpang pada satuan pelayanan Terminal Tipe A Cepu, sedang tipe pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang merupakan penelitian yang menggambarkan kejadian secara umum terkait masalah yang akan diteliti. Penelitian ini menekankan pada subyektivitas manusia untuk memberikan informasi mengenai masalah – masalah apa saja yang akan diteliti.

## **2. Alasan Penggunaan**

Penggunaan metode penelitian dengan analisis kualitatif deskriptif ini digunakan agar dapat memberikan deskripsi dan gambaran terhadap fenomena yang akan dilakukan penelitian, baik yang bersifat ilmiah untuk lebih memperhatikan kualitas dari penelitian, karakteristik dari penelitian, maupun keterkaitan antar kegiatan saat melakukan penelitian. Metode ini digunakan karena tempat penelitian sedang dalam proses revitalisasi, maka observasi lapangan dan wawancara pihak terkait terhadap rencana pembangunan yang akan dilakukan agar dalam proses penentuan strategi manajemen operasional sesuai dengan sasaran.

## **B. Tempat Penelitian**

Adapun tempat dan waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu:

### **1. Lokasi Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang objektif, valid dan dapat dipercaya maka Tempat penelitian dilakukan pada Terminal Tipe A Cepu Kabupaten Blora Provinsi Jawa Tengah yang beralamatkan di Jl. Pramuka No.14, Megal, Balun, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah 58112

### **2. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian akan dilakukan kurang lebih selama satu bulan dengan memperhatikan keperluan pengambilan data. Pengambilan informasi dan pengambilan data akan dilaksanakan selama proses revitalisasi berlangsung, sedangkan ruang lingkup objek sasaran penelitian yaitu manajemen terminal, pengawas proyek, pengemudi dan penumpang yang berada di area lingkungan Terminal Tipe A Cepu.

## **C. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam Santy (2021:35) merupakan peneliti itu sendiri, oleh karena itu penelitian sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti untuk siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data penelitian, hal tersebut dilakukan untuk dapat menemukan hasil atau kesimpulan dari penelitian dengan tidak meninggalkan kriteria pembuatan instrumen yang baik. Peneliti melakukan observasi ke lapangan untuk mencari serta mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian. Jika fokus penelitian menjadi jelas maka kemungkinan akan dikembangkan Instrumen yang digunakan pada penelitian, dan dapat melengkapi data. Instrumen yang digunakan adalah pedoman dalam melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara.

#### **D. Situasi Sosial dan Sampel Sumber Data**

##### **1. Situasi Sosial**

Menurut Gerungan dalam Simorangkir (2020:10), Situasi sosial adalah suatu hubungan antara dua atau lebih individu manusia, dimana kelakuan individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki kelakuan individu yang lain, atau sebaliknya atau Situasi sosial diartikan sebagai tiap-tiap situasi di mana terdapat saling hubungan antara manusia yang satu dengan manusia yang lain.

Dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan istilah populasi, tetapi dinamakan situasi sosial atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Tempat penelitian ini dilakukan terminal Tipe A Cepu Kabupaten Blora Provinsi Jawa Tengah yang

beralamatkan di Jl. Pramuka No.14, Megal, Balun, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora. Pelaku atau informan dalam penelitian ini merupakan dari pegawai terminal sebagai pemerintah pemilik kewenangan, masyarakat sekitar terminal, dan petugas proyek revitalisasi terminal. Kegiatan yang dilakukan di Terminal Tipe A Cepu yaitu mengatur kedatangan, keberangkatan, menaikan dan menurunkan orang dan/atau barang erta perpindahan ke transportasi lainnya. Kegiatan penelitian ini merupakan perencanaan pengembangan terminal yang dilihat dari fasilitas, keorganisasian terminal, dan penunjang lainnya.

## **2. Sampel Sumber Data**

Menurut Lofland dalam Hanum (2017:25) Sampel sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, dan tindakan. Data lainnya yang dapat mendukung adalah dokumen dan lain-lain. Selain itu sampel sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh. Maka sampel sumber data merupakan informasi yang didapat oleh peneliti untuk dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian atau data yang dapat menggambarkan dan dapat mewakili dari kegiatan penelitian.

Adapun sumber data yang ada dalam penelitian ini yaitu data primer. Sumber data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data ini didapat langsung dari memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian ini memperoleh data yaitu dari hasil dokumentasi, wawancara atau pengamatan kepada narasumber atau informan. Wawancara dilakukan pada Pengawas Satuan Pelayanan, Petugas

Administrasi Perkantoran, Petugas Penguji Kendaraan Bermotor, Pengawas proyek Revitalisasi Terminal, Penyewa kios, Agen Tiket Sopir bus, dan Penumpang bus. Informan tersebut dibutuhkan untuk mengetahui dan mendalami permasalahan terhadap penelitian yang dilakukan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono dalam Santy (2021:37) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data ini merupakan suatu langkah untuk memperoleh data yang diperlukan saat melakukan penelitian. Metode pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dari penelitian untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dibuat. Adapun dalam penelitian ini dalam halnya pengumpulan data harus sesuai dengan keadaan dilapangan agar relevan atau sesuai dengan masalah yang akan diselesaikan, serta dalam pengambilan data harus tepat waktu sesuai dengan pelaksanaan revitalisasi berlangsung mengetahui kebutuhan atau strategi apa yang akan dilakukan untuk pengembangan terminal kedepannya setelah dilakukan revitalisasi. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, wawancara

##### **1. Observasi**

Menurut Sugiyono dalam Santy (2021:34) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila

dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya yang dilakukan oleh peneliti agar mendapatkan fakta yang sebenarnya dilapangan. Observasi yang dimaksud merupakan data yang didapat dari partisipan pegawai yang ada di Terminal Tipe A Cepu seperti kebutuhan data pegawai dan data yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung terhadap manajemen pengelolaan terminal penumpang di Terminal Tipe A Cepu Kabupaten Blora. Observasi dilakukan dengan melihat secara kenyataan dilapangan seperti fasilitas yang ada di lingkungan terminal, ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, kendaraan (transportasi) dan pengorganisasian pegawai di lingkungan terminal.

## 2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Santy (2021:39) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan sebuah informasi yang akurat dari informan secara langsung. Dalam penelitian ini metode wawancara dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan keterangan dari informan. Wawancara dilakukan untuk

mendapatkan keinginan atau jawaban yang akurat dari informan agar mengetahui kebutuhan atau tujuan kedepan dalam pengembangan terminal. Wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada sumber dengan menggunakan pedoman agar memudahkan dalam proses wawancara. Adapun wawancara dilakukan pada Pengawas Satuan Pelayanan, Petugas Administrasi Perkantoran, Petugas Penguji Kendaraan Bermotor, Pengawas Proyek Revitalisasi Terminal, sopir bus, dan penumpang bus. Informan tersebut dibutuhkan untuk mengetahui dan mendalami permasalahan terhadap penelitian yang dilakukan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Santy (2021:41) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Kegiatan dokumentasi merupakan kegiatan untuk memperoleh sebuah informasi dari informan, data yang akan diperoleh berasal dari rekaman suara, video, foto, maupun file dokumen lainnya. Metode ini digunakan untuk memperoleh data secara jelas dan akurat terkait manajemen operasional terminal di Terminal Tipe A Cepu. Contoh kegiatan dokumentasi seperti gambaran umum, struktur organisasi mengambil video atau perekam suara saat melakukan wawancara, mengambil foto kegiatan revitalisasi dan fasilitas sebelum dilakukan revitalisasi.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan pada data. Pengolahan data ini dilakukan pada data primer dan data sekunder yang ada. Dari semua data yang didapat maka akan lebih mudah untuk memahami dari setiap data dan agar mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Menurut Huberman dalam Utami (2021:2741) menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:

### 1. Tahap Reduksi Data

Reduksi data dilakukan untuk meringkas atau mengumpulkan data yang diperoleh baik itu data sekunder maupun primer. Reduksi data ini dilakukan terhadap data dari hasil pengamatan dilapangan atau observasi saat melakukan penelitian dengan cara mencatat secara umum seluruh data yang didapat di satuan Terminal Tipe A Cepu

### 2. Tahap Penyajian Data

Seluruh data yang telah dicatat dan didapatkan secara menyeluruh maka pada tahap penyajian data ini peneliti akan melakukan penyajian data dengan cara memperlihatkan data yang diperoleh dalam bentuk tabel, teks naratif yang telah dilakukan analisis dengan merangkum data untuk dapat disampaikan dengan jelas.

### 3. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahapan penarikan kesimpulan dilakukan pada data-data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder yang telah dilakukan penyempurnaan atau penyajian data sebelumnya dengan menganalisis terlebih dahulu dari data sebelumnya. Tahapan ini dilakukan dengan menarik semua kesimpulan dari data namun tidak merubah maksud dan tujuan dari data yang didapat sebelumnya.

### **G. Pengujian Keabsahan Data**

Pengujian keabsahan data ini dilakukan agar data yang diperoleh tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang ada pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah ada dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono dalam Anggarini (2019:4) yakni pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Teknik Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber ini dilakukan melalui pemeriksaan data yang diperoleh dari beberapa sumber saat dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara setiap informan. Informasi informan merupakan sumber dari kegiatan penelitian untuk mengetahui permasalahan yang ada di Terminal Tipe A Cepu maupun digunakan sebagai hasil perencanaan yang berkaitan dengan manajemen operasional terminal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anggarini, A. (2019). STUDI DESKRIPTIF PERAN KOMUNITAS DISLEKSIA “PARENTS SUPORT GROUP. *JURNAL PENDIDIKAN KHUSUS*, 4.
- Anindita, H. (2017). *PERSEPSI PUSTAKAWAN PADA FUNGSI HUMAS DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Astuti, D. W. (2023). STRATEGI PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA . *Siar IV*, 132.
- Bisri, M. a. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *journal of Governance Innovation*, 59-76.
- BPS. (2023, Desember). *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis*. Retrieved from <https://www.bpr.go.id>
- Destiani Putri Utami, ., D. (2021). IKLIM ORGANISASI KELURAHAN DALAM PERSPEKTIF EKOLOGI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol.1 No.12, 2738.
- Faiq, S. S. (2021). ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL PERUSAHAAN MULTINASIONAL . *Jurnal Manajemen*, Vol 11, No 2, 136.
- Hasina, H. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, Vol.6 No.1, 247.
- Iskandar, R. (2019). *Manajemen Pengelolaan Terminal Penumpang Angkutan Darat Pada Terminal Regional Daya Di Kota Makasar*. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Bazarah, A. J. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Dedikasi*, Vol. 22 No 2, 106.
- Moh. Arifudin, F. Z. (2021). PLANNING (PERENCANAAN) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM. *MA 'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam*, Volume 2, Nomor 2, 148.
- Mualimah, J. &. (2023). HAKIKAT MANAJEMEN STRATEGI PENDIDIKAN ISLAM. *Jurnal Pendidikan Islam*, 176.
- Octavianus, V. V. (2020). DAYA DUKUNG LAYANAN ANGKOT BERDASARKAN JARAK JANGKAUAN MASYARAKAT TERHADAP JALUR TRAYEK DI KOTA MANADO. *Jurnal Spasia*, Vol 6. No. 3, 553.

- Saiful, F. (2022). Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik, Vol 2 Nomor 1* , 6.
- Santy, N. W. (2021). *Citra Perusahaan Garuda Indonesia Persepsi Para Loyalis Garuda Indonesia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Saputra, F. A. (2020). *Perencanaan Pengembangan Terminal*. Semarang: UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG .
- Simorangkir, H. C. (2020). Medan: Universitas Medan Area.
- Sonaest, C. (2022). REVITALISASI KAWASAN KOTA LAMA SEMARANG. *Jurnal Arsitektur Arcada, Volume 6 No 1*, 22-23.
- Syahputri, A. Z. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran, Vol. 2, 1*, 162.
- Widanti, A. L. (2019). Strategic Managemen. *Major Of Islamic Financial Management, Vol 3, No 1*, 19.

**LAMPIRAN**



**Lampiran 1** Melaksanakan Wawancara Dengan Pengawas Satuan Pelayanan



**Lampiran 2** Melaksanakan Wawancara Dengan Petugas Administrasi Perkantoran



**Lampiran 3** Wawancara Dengan Penguji Kendaraan Bermotor



**Lampiran 4** Wawancara Dengan Pengawas Proyek



**Lampiran 5** Wawancara Dengan Sopir Bus



**Lampiran 6** Wawancara Dengan Penumpang



**Lampiran 7** Landasan dan Ruang Tunggu Sebelum di Revitalisasi



**Lampiran 9** Kios dan Toilet Sebelum di Revitalisasi



**Lampiran 8** Mushola dan Kantor Sebelum di Revitalisasi

STIE CENDEKIA



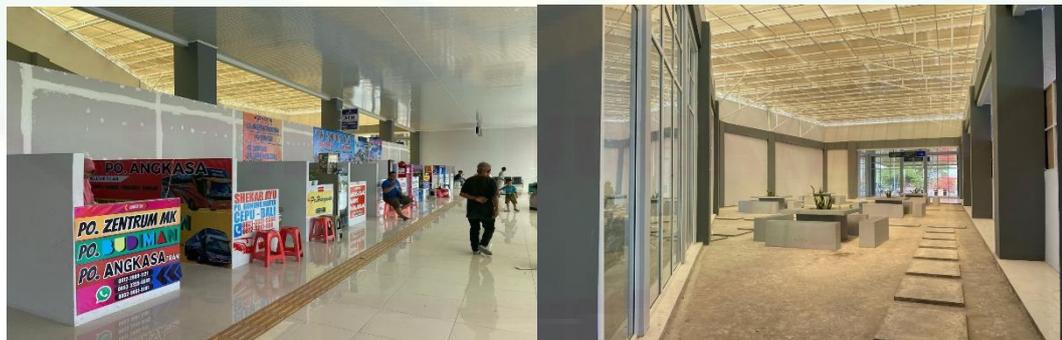
**Lampiran 10** Bagian Depan dan Pintu Masuk Setelah di Revitalisasi



**Lampiran 13** Toilet Terminal Setelah di Revitalisasi



**Lampiran 12** Mushola dan Kantor Staf Setelah Revitalisasi



**Lampiran 11** Kios dan Agen Setelah di Revitalisasi

### Informan 1

Nama : Muhammadun, SM  
Jabatan : Pengawas Satuan Pelayanan TTA Cepu

1. Bagaimana perencanaan manajemen operasional terminal kedepannya agar hasil revitalisasi ini sesuai dengan yang diharapkan?

“Adapun perencanaan yang kita lakukan dari Terminal ini memang terus kami melakukan perencanaan yang baik guna memperbaiki fasilitas dan tata kelola terminal agar masyarakat merasa nyaman baik dari fasilitas, informasi baik secara langsung maupun sosial media yang kita manfaatkan. Karena pada dasarnya terminal ini ada batasannya juga saat pembangunan terutama hanya pada gedung, maka kita menyalurkan kembali dari segi pemberian informasi atau penambahan fasilitas yang lainnya dengan kemampuan kita. Perencanaan pembenahan bukan saja dari fasilitas namun peningkatan kesejahteraan pegawai seperti pembentukan koperasi, perbaikan organisasi seperti pembentukan tim koordinator, penjaminan keselamatan dari kendaraannya, dan penataan ruang” (Wawancara dengan Pengawas Satuan Pelayanan pada hari Selasa 11 Juni 2024)

2. Bagaimana dengan pengorganisasian dalam menunjang kegiatan perencanaan yang telah dilakukan?

“Pengorganisasian yang kami lakukan sudah kami bagi sesuai kebutuhan. Ada 4 (empat) koordinator yang kami buat untuk memudahkan pembagian kerja yaitu koordinator pengadministrasian umum/kepegawaian, koordinator sarana dan prasarana, koordinator teknologi informasi dan koordinator pengaturan lalu lintas. (Wawancara dengan Pengawas Satuan Pelayanan pada hari Selasa 11 Juni 2024).

3. Bagaimana proses pembimbingan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam meningkatkan manajemen operasional terminal

“Dalam pelaksanaan tugas saya selalu mendapat arahan atau saran-saran dari atasan kami dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang di berikan sehingga dalam menjalankan tugas dapat terlaksana dengan baik. Masukan dari bawahan juga sangat penting yang harus saya saring apalagi di era digitalisasi seperti sekarang, maka peranan anak – anak muda perlu kita dengar untuk menuju terminal berbasis

digitalisasi” (Wawancara dengan Pengawas Satuan Pelayanan pada hari Selasa 11 Juni 2024).

4. Bagaimana evaluasi kerja yang dilakukan dalam peningkatan manajemen operasional untuk mendapatkan hasil yang diharapkan?

“Evaluasi yang saya lakukan biasanya pada akhir bulan, saya akan membuat rapat internal pegawai untuk membahas permasalahan apa saja yang dialami. Dari evaluasi tersebut kita mengetahui rencana apa saja yang akan kita kerjakan untuk memperbaiki atau mengubah proses perencanaan awal. Evaluasi tersebut dapat membuat keterbukaan antar pegawai dan menampung semua ide atau gagasan dari seluruh pegawai” (Wawancara dengan Pengawas Satuan Pelayanan pada hari Rabu 11 Juni 2024).

### Informan 2

Nama : Agus  
Jabatan : Pengawas Proyek Revitalisasi

1. Apakah pelaksanaan pembangunan ini sudah sesuai dengan kontrak yang telah disepakati terkait gedung dengan fasilitas lainnya?

“Perencanaan pembangunan yang telah dilakukan, kita membuat bangunan disesuaikan dengan gambar dan kontrak yang ada pada *masterplan* sebelumnya yaitu berupa gedung dan fasilitas lainnya seperti lampu penerangan, meja dan kursi pegawai, ac dan *neon box* penunjuk arah. (Wawancara dengan Pengawas Proyek pada hari Rabu 12 Juni 2024).

### Informan 3

Nama : Firstyan Fakhruddin, A.Md.T  
Jabatan : Administrasi Perkantoran

1. Bagaimana perencanaan manajemen operasional terminal kedepannya agar hasil revitalisasi ini sesuai dengan yang diharapkan?

“Perencanaan pengembangan terminal dilakukan dengan semua keterbatasan yang ada, maka kami merencanakan yang berkaitan untuk

menunjang kenyamanan masyarakat. Saat ini saya dan teman-teman telah merencanakan penyediaan informasi lainnya, seperti pemasangan banner ataupun stiker pada ruangan-ruangan yang ada untuk memudahkan masyarakat untuk dapat mengenali ruangan tersebut. Kami juga merencanakan rekayasa lalu lintas kendaraan maupun sirkulasi penumpang. Tidak hanya itu kami juga merencanakan peningkatan kesejahteraan pegawai dengan melakukan pembentukan koperasi. Kemudian kami pun merencanakan pembagian tugas dengan struktur organisasi yang baru yaitu membentuk tim koordinator agar pertanggung jawaban kinerja lebih baik dan jelas.” (Wawancara dengan Petugas Administrasi Perkantoran pada hari Rabu 12 Juni 2024).

2. Bagaimana dengan pengorganisasian dalam menunjang kegiatan perencanaan yang telah dilakukan?

“Untuk pengorganisasian yang dibuat oleh pengawas satuan pelayanan merupakan perubahan dari pengorganisasian sebelumnya, dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dan untuk memudahkan pengkoordinasian maka dibentuklah koordinator tersebut. (Wawancara dengan Petugas Administrasi Perkantoran pada hari Rabu 12 Juni 2024).

3. Bagaimana proses pembimbingan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam meningkatkan manajemen operasional terminal

“Selama ini kami dalam melaksanakan tugas selalu mendapatkan arahan dan bimbingan untuk memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Saran dan masukan yang diberikan kepada kami secepatnya akan kami tindak lanjuti agar dapat terimplementasikan dengan baik”. (Wawancara dengan Petugas Administrasi Perkantoran pada hari Rabu 12 Juni 2024).

4. Bagaimana evaluasi kerja yang dilakukan dalam peningkatan manajemen operasional untuk mendapatkan hasil yang diharapkan?

“Terkait evaluasi kerja kita lakukan Pembahasan pada rapat internal yang dilakukan pada akhir bulan. Evaluasi ini memang dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang kita temui dan cara penyelesaian yang tepat. Evaluasi ini juga merupakan strategi untuk membuat

perencanaan dapat berjalan dengan baik” (Wawancara dengan Petugas Administrasi Perkantoran pada hari Rabu 12 Juni 2024).

#### **Informan 4**

Nama : I Kadek Dendi Prayoga, A.Md.T

Jabatan : Penguji Kendaraan Bermotor

1. Bagaimana perencanaan manajemen operasional terminal kedepannya agar hasil revitalisasi ini sesuai dengan yang diharapkan?

“Perencanaan yang kita lakukan yang berkaitan dengan menjamin keamanan dan keselamatan berlalulintas, saya dan tim penguji lainnya melakukan pengawasan pada kendaraan yang berkaitan pada administrasi kendaraan, pemeriksaan persyaratan teknis pada kendaraan serta melakukan pengujian laik jalan, hal tersebut kami lakukan secara berkala pada kendaraan yang ada sebelum kendaraan tersebut meninggalkan terminal. Saya pun merencanakan pembuatan video yang akan kita tampilkan pada fasilitas tv yang ada di terminal yang berisikan pemberian arahan yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan saat berkendara. Bukan hanya itu kami telah mengkonsep surat peringatan pada kendaraan yang tidak memenuhi ketentuan yang berlaku sesuai regulasi yang ada” (Wawancara dengan Penguji Kendaraan Bermotor pada hari Kamis 13 Juni 2024).

2. Bagaimana dengan pengorganisasian dalam menunjang kegiatan perencanaan yang telah dilakukan?

“Pengorganisasian telah dibentuk untuk memudahkan koordinasi dan pembagian tugas yang ada, agar kedepannya permasalahan yang ada di terminal dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien. Saya rasa pembagian koordinator tersebut sangat efektif dilakukan karena kita tidak perlu lagi menunggu arahan dari pimpinan utama langsung karena kita sudah mengetahui jobdesk dari tugas kita masing-masing.” (Wawancara dengan Penguji Kendaraan Bermotor pada hari Kamis 13 Juni 2024).

3. Bagaimana proses pembimbingan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam meningkatkan manajemen operasional terminal

“Bimbingan yang kami dapat dari Pengawas Satauan Pelayanan Terminal Tipe A Cepu atau pun senior-senior yang ada di terminal merupakan masukan yang menjadi acuan kami untuk meningkatkan kinerja, apalagi arahan pimpinan yang ingin terminal lebih modern maka kami akan memaksimalkan pelayanan sesuai dengan era saat ini, perencanaan yang kami lakukan diawal pelan-pelan telah kami realisasikan” (Wawancara dengan Penguji Kendaraan Bermotor pada hari Kamis 13 Juni 2024).

4. Bagaimana evaluasi kerja yang dilakukan dalam peningkatan manajemen operasional unuk mendapatkan hasil yang diharapkan?

“Pengevaluasian emang telah dijadwalkan dalam kegiatan kerja yang ada Terminal Tipe A Cepu ini, bagi saya evaluasi emang sangat penting dilakukan sebagai tolak ukur sejauh mana proses pekerjaan yang telah kita lakukan. Evaluasi ini juga mempunyai peranan penting sebagai pembuat keputusan dan merubah perencanaaan yang lebih efektif dan efisien. bukan hanya itu evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui strategi apa yang akan kita lakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan” (Wawancara dengan Penguji Kendaraan Bermotor pada hari Kamis 13 Juni 2024).

#### **Informan 5**

Nama : Topan  
 Alamat : Balun Sudagaran, Cepu  
 Jabatan : Penumpang

1. Apa perubahan yang paling dirasakan dengan adanya pembangunan ini ?

“Saya sudah sering melakukan perjalanan dengan bus dan sering keterminal cepu ini, dari sebelum dilakukan pembangunan sampai sekarang bangunan yang sudah baru. Perubahan yang dirasakan sangat berbeda yang dulu terminal kumuh, bangunan lama dan fasilitas yang tidak ada. Saya harap terminal yang sudah bagus ini dapat dipertahankan dari kebersihannya maupun yang lainnya” (Wawancara dengan Penumpang pada hari Rabu 19 Juni 2024).

2. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh petugas di terminal yang baru ini ?

“Kalau yang saya lihat di struktur organisasi di terminal sudah baik karena setiap gedung seperti ruang informasi, tempat bus, toilet, ruang tunggu penumpang ada pegawainya. Berarti penempatan pegawainya sudah tepat yang diharapkan semoga dengan adanya pembagian kerja dapat mempermudah pegawai dalam menyelesaikan semua permasalahan yang ada. (Wawancara dengan Penumpang pada hari Rabu 19 Juni 2024).

3. Apakah pelayanan yang diberikan terkait rambu-rambu dan petunjuk arah cukup jelas ?

“saya sempat kebingungan dengan jalur masuk parkir kendaraan dikarenakan hanya dibatasi dengan pembatas *water barrier*. Saya sempat masuk ke jalur masuk bus”. (Wawancara dengan Penumpang pada hari Rabu 19 Juni 2024).

#### **Informan 6**

Nama : Hariyanto  
 Alamat : Kedungtuban, Blora  
 Jabatan : Penumpang

1. Perubahan apa yang dirasakan dengan adanya pembangunan ini ?

“Saya merasakan banyak perubahan seperti parkir jauh lebih tertata, bentuk bangunan juga sangat berbeda dengan terminal yang dulu, karena saya sering ke terminal cepu ini, sekarang terminal terlihat megah dan bagus, landasannya bersih, tempat parkir pengunjung luas , toilet dan mushola juga bagus. berbeda dengan terminal yang lama jika hujan banyak genangan air, ruang tunggu juga tidak semuanya aman dari air hujan terutama jika disertai angin, sehingga tidak nyaman bagi penumpang.” (Wawancara dengan Penumpang pada hari Rabu 19 Juni 2024).

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas terminal ?

“Menurut saya cukup baik, dipintu masuk ada petugas yang mengarahkan, diruang keberangkatan juga ada petugas yang siap memberi informasi, petugas juga menyediakan troli untuk membantu penumpang yang membawa barang bawaan berat. fasilitas liannya seperti kursi roda untuk lansia dan disabilitas pun disediakan, ini sangat membantu sekali, terimakasih”(Wawancara dengan Penumpang pada hari Rabu 19 Juni 2024).

3. Apakah rambu-rambu dan petunjuk arah yang disediakan cukup jelas ?

“Menurut saya kurang maksimal, di area parkir pengunjung hanya ada banner dan water barrier, belum ada petunjuk yang jelas namun bisa terbantu dengan adanya petugas yang mengarahkan” (Wawancara dengan Penumpang pada hari Rabu 19 Juni 2024).

### Informan 7

Nama : Hendra  
 Alamat : Tambakromo, Cepu  
 Jabatan : Sopir

1. Apa perbedaan yang paling dirasakan dengan adanya pembangunan ini ?

“Sebelumnya saya berterimakasih kepada pihak yang terlibat yang membuat terminal ini semakin baik. Perbedaan yang saya rasakan setelah terminal ini dibangun, terminal ini semakin tertata dengan baik seperti adanya tempat turunnya penumpang, tempat menaikan penumpang dan shelter bus. Dengan adaya itu semua kita semakin mudah untuk diketahui oleh penumpang yang ingin menggunakan bus kita. Mungkin di shalter bus juga dapat dibuatkan petunjuk sesuai dengan tujuan trayek yang ada” (Wawancara dengan sopir pada hari Rabu 19 Juni 2024).

2. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh petugas di terminal yang baru ini ?

“Yang saya lihat penempatan pegawai selalu ada disetiap gedung, mungkin penempatan itu juga disesuaikan dengan kepala terminal

disini. Jadi penumpang yang saya lihat tidak kebingungan selain adanya penunjuk arah namun dari sisi pegawai juga membantu mengarahkan penumpang” (Wawancara dengan sopir pada hari Rabu 19 Juni 2024).

3. Apakah pelayanan yang diberikan terkait rambu-rambu dan petunjuk arah cukup jelas ?

“Untuk jalur masuk terlihat ada tiga, awal -awal saya sempat kebingungan dan berhenti sebentar dipinggir jalan dikarenakan tidak mengetahui jalan masuk bus. Namun setelah beberapa kali masuk terminal sudah paham yang mana jalur bus, jalur kendaraan pengantar maupun jalur keluar bus” (Wawancara dengan sopir pada hari Rabu 19 Juni 2024).

### **Informan 8**

Nama : Kardi  
 Alamat : Lamongan  
 Jabatan : Sopir

1. Perbedaan apa yang paling dirasakan dengan adanya pembangunan ini?

“Terminal semakin terlihat teratur seperti jalur kedatangan dan keberangkatan yang terpisah, landasan bersih, ruang keberangkatan bus juga nyaman dan terlindungi dari hujan, tempat parkir bus terlihat jelas dari ruang tunggu penumpang sehingga yang memudahkan penumpang untuk mencari bus sesuai dengan tujuannya” (Wawancara dengan sopir pada hari Rabu 19 Juni 2024).

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas terminal

“Menurut saya cukup baik, cukup membantu ada petugas yang mengarahkan penumpang menuju kendaraan yang dituju, ada yang memberi info tentang kedatangan dan keberangkatan bus dan saya juga melihat ada yang membantu membawakan barang bawaan penumpang” (Wawancara dengan sopir pada hari Rabu 19 Juni 2024).

3. Apakah rambu-rambu dan petunjuk arah yang ada di terminal baru ini cukup jelas?

“Awalnya saya sempat bingung karena rambu-rambu kurang jelas hanya ada water barrier sebagai pembatas dan banner yang terpasang, sehingga saya harus konsentrasi untuk melihat yang mana jalur khusus bus. namun untuk selanjutnya sudah lancar bahkan terkesan nyaman karena jalur khusus untuk bus rutenya jelas dan terpisah dengan jalur penumpang” (Wawancara dengan sopir pada hari Rabu 19 Juni 2024).

### **Informan 9**

Nama : Lilik Hartatik  
 Alamat : KP. Sidoarjo Cepu  
 Jabatan : Penyewa Kios

1. Perubahan apa yang paling dirasakan dengan adanya pembangunan ini ?

“Terminal bersih dan aman dari hujan, dan kondisi kios juga berbeda dengan terminal yang lama, untuk terminal yang baru ini kios lebih sempit dan tanpa pembatas sehingga saya harus membuat penataan barang dagangan yang lebih baik agar semua terakomodir” (Wawancara dengan Penyewa Kios pada hari Rabu 19 Juni 2024).

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas terminal ?

“Menurut saya petugas bekerja dengan baik, saya sendiri merasa terbantu karena begitu penumpang turun dari bus atau penumpang yang baru datang dan akan mencari bus, ada petugas yang mengarahkan kepintu keluar maupun pintu masuk dan itu sangat membantu karena akan melewati kios-kios sehingga barang dagangan laku” (Wawancara dengan Penyewa Kios pada hari Rabu 19 Juni 2024).

### **Informan 10**

Nama : Suparni  
 Alamat : Megalrejo Balun Cepu  
 Jabatan : Penyewa Kios

1. Perubahan apa yang paling dirasakan dengan adanya pembangunan ini ?

“Terminal terasa nyaman, pedagang juga nyaman karena yang masuk hanya penumpang dan pembeli. Untuk jalur bus dan jalur penumpang terpisah dan ruang tunggu keberangkatan berdekatan dengan kios sehingga penumpang yang masih menunggu bus bisa lebih dulu membeli oleh-oleh ataupun camilan di kios, namun masih ada kekurangan yang dirasakan karena luas kios lebih kecil dari sebelumnya” (Wawancara dengan Penyewa Kios pada hari Rabu 19 Juni 2024).

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas terminal ?

“Cukup baik, disetiap ruangan ada petugas yang mengarahkan baik itu ke ruang tunggu ataupun menawarkan untuk membeli oleh-oleh di kios kami, hal tersebut dapat dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan lagi”

**Informan 11**

Nama : Zaenuri  
 Alamat : Jl. Blora Wonorejo Cepu  
 Jabatan : Agen Tiket

1. Perubahan apa yang paling dirasakan dengan adanya pembangunan ini ?

“Dari segi penjualan saya tidak begitu terpengaruh karena saya lebih sering berjualan lewat online, jadi penumpang yang ke agen saya hanya tinggal konfirmasi dan mencari bisnya. sedangkan untuk penumpang yang beli secara langsung mereka mengatakan bingung mencari agen saya karena terminal banyak ruangan tidak seperti terminal yang dulu dari luar sudah terlihat” (Wawancara dengan Penyewa Kios pada hari Rabu 19 Juni 2024).

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas terminal ?

“Untuk petugas terminal sudah baik, kami sering berkoordinasi terkait penumpang dan bus, mereka juga selalu mengingatkan kepada kami

agar selalu memberi pelayanan yang terbaik kepada penumpang. mereka juga selalu membantu kami memberi informasi tentang kedatangan dan keberangkatan bus” (Wawancara dengan Penyewa Kios pada hari Rabu 19 Juni 2024).

### **Informan 12**

Nama : Taufik  
Alamat : Ngareng Cepu  
Jabatan : Agen Tiket

#### 1. Perubahan apa yang paling dirasakan dengan adanya pembangunan ini ?

“Untuk terminal yang baru ini parkir pengunjung terlalu jauh, ruang untuk agen tiket juga lebih kecil, berbeda dengan terminal yang dulu ruangan untuk agen tiket luas sekarang semuanya berubah, tapi saya berusaha untuk bisa menerima karena ini sudah rencana pemerintah tentu akan berubah kearah yang lebih baik. Penataan ruangan lebih tertata dengan adanya penunjuk arah seperti bandara yang ada” (Wawancara dengan Penyewa Kios pada hari Rabu 19 Juni 2024).

#### 2. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas terminal ?

“Kalau yang saya lihat mereka sudah berusaha untuk yang terbaik, mereka selalu siap membantu penumpang yang membutuhkan bantuan, selalu mendampingi penumpang disaat waktunya berangkat, dan selalu membantu kami mencari penumpang yang belum ada dengan pengeras suara” (Wawancara dengan Penyewa Kios pada hari Rabu 19 Juni 2024).