

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal merupakan tempat transit angkutan darat berupa bus dimana nantinya guna untuk menaik dan menurunkan penumpang ke tempat yang diinginkan dari banyak tempat transit pada angkutan umum saat ini, terminal merupakan salah satu tempat transit yang kurang perhatian dari pemerintah dari segi pelayanan, pengelolaan dan kinerja. Salah satu kunci keberhasilan pembangunan wilayah yaitu dengan tersedianya sarana prasarana yang mampu menunjang kesejahteraan masyarakat.

Terminal Kepuhsari Jombang adalah terminal tipe B dan merupakan terminal induk terbesar di Kabupaten Jombang. Kondisi Terminal Kepuhsari Jombang sebagai terminal yang menjadi pusat simpul pergerakan transportasi masih kurang maksimal dalam pelayanan dari segi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang seharusnya disediakan atau yang distandarkan pada terminal tipe B. Banyak permasalahan yang ditemui salah satu contohnya adalah kondisi fasilitas terminal yang tidak berfungsi secara optimal sehingga suasana terminal terkesan kurang diperhatikan dan tidak nyaman bagi pengguna prasarana terminal, selain itu pengelola terminal kurang memberikan informasi yang optimal seperti informasi yang berkaitan dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum, rute trayek, tempat pembelian tiket bus dan papan informasi pada jalan masuk kendaraan.

Kinerja dan pelayanan yang ada di terminal saat ini tidak cukup efektif. Kita dapat melihat pelayanan terminal tidak cukup efektif dari kondisi terminal yang

selalu sepi penumpang dan kurangnya angkutan umum yang melewati jalur terminal tersebut sehingga menyebabkan banyak calon penumpang yang kurang berminat datang ke terminal, calon penumpang lebih memilih datang ke agen bus atau menunggu keberangkatan bus di luar area terminal.

Berdasarkan permasalahan yang muncul di Terminal Kepuhsari tersebut maka perlu adanya evaluasi terhadap kinerja pelayanan terminal berdasarkan persepsi penumpang pengguna terminal sehingga diharapkan dapat menghasilkan perubahan dari aspek kualitas pelayanan terminal dan perbaikan fasilitas agar kinerja Terminal Kepuhsari lebih optimal dan sesuai peruntukannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Terminal Kepuhsari dalam pengoperasiannya memiliki permasalahan yang dapat dikatakan kurang memadai. Seperti halnya penumpang yang menunggu keberangkatan bus di area luar terminal, kurang memberikan informasi yang optimal yang berkaitan dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum, trayek, serta kurangnya fasilitas penunjang dan kurangnya pelayanan yang ada pada Terminal Kepuhsari Jombang.

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada di atas kita mendapatkan beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kinerja operasional Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang?
2. Bagaimana kinerja pelayanan Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang?
3. Pelayanan apa saja yang perlu dilakukan perbaikan di Terminal Kepuhsari Jombang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja operasional dari Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang.
2. Mengetahui kinerja pelayanan dari Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang.
3. Mengetahui pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki supaya bisa meningkatkan pelayanan Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini perlu dilakukan pembatasan masalah sehingga penelitian yang dilakukan tidak meluas dan menjadi jelas jenis batasannya. Adapun yang menjadi batasan masalah sebagai berikut :

1. Hanya membahas tentang terminal Kepuhsari Jombang.
2. Melakukan pengamatan terhadap sarana dan prasarana yang ada di Terminal Kepuhsari Jombang.
3. Hanya menggunakan 19 atribut yang berlaku di standart pelayanan terminal karena tidak semua atribut memiliki kolerasi dalam penelitian.
4. Tidak memperhitungkan analisis anggaran perencanaan konstruksi.
5. Tidak memperhitungkan angkutan kecil dalam kota.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara pribadi, untuk menerapkan ilmu yang diperoleh sebagai mahasiswa Teknik Sipil, serta menambah wawasan bagi penulis.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan lebih lanjut dan sebagai langkah awal untuk penelitian-penelitian berikutnya.
3. Sebagai bahan rujukan kepada pihak pengelola Terminal Kepuhsari. Tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan keadaan Terminal Kepuhsari.