



SISTEM PENGELOLAAN TERMINAL MANGKANG KOTA SEMARANG

Prasetya Sushernawan¹, Dra.Sulistiyowati,M.si², Dra. Dra.Fitriyah,MA³

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl Prof. H. Soedarto, SN H, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

website:<http://www.fisip.undip.ac.id> email:fisip@undip.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berjudul ”**SISTEM PENGELOLAAN TERMINAL MANGKANG KOTA SEMARANG**”. Terminal Mangkang merupakan terminal induk tipe A yang ada di provinsi Jawa Tengah yang dikelola oleh Dishubkominfo. Terminal merupakan unit fasilitas untuk pelayanan umum, Sebagai fasilitas umum, terminal harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Sehingga nantinya dapat diharapkan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah) tanpa mengesampingkan pelayanan kepada masyarakat.

Perumusan masalah dalam penelitian ini mengarah kajian pada bagaimana pola sistem pengelolaan yang ada pada Terminal Mangkang tersebut. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Terminal Mangkang Semarang. Teknik pemilihan informan yang dilakukan menggunakan teknik *deskriptif analitis*.

Dalam pengelolaan Terminal Mangkang Kota Semarang, Dishubkominfo masih banyak kekurangan baik dari sisi pelayanan maupun kenyamanan di dalam Terminal mangkang sehingga terkesan sepi, perlu ada peningkatan pelayanan.

Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan Terminal Mangkang Kota Semarang harus lebih bersinergi agar proses optimalisasi Terminal Mangkang bisa lebih baik dan sesuai dengan potensi masyarakat Kota Semarang.

Kata kunci: Sistem pengelolan, Terminal

Abstract

This study, entitled "SYSTEM MANAGEMENT TERMINAL CITY Mangkang Semarang". Terminal Mangkang a master terminal type A that is in the province of Central Java is managed by Dishubkominfo. Terminal is a facility for public service units, as public facilities, the terminal should be able to provide services to the community as well as possible. So that they can be expected to contribute the maximum to PAD (the original income) without compromising service to the community.

Formulation of the problem in this research study on how patterns lead management system available on the Terminal Mangkang. The research was conducted using qualitative descriptive method research location in Terminal Mangkang Semarang. Informant selection techniques were performed using descriptive analytical techniques.

In the terminal management Mangkang Semarang, Dishubkominfo still many shortcomings both in terms of service and comfort in the terminal Mangkang so impressed deserted, there needs to be an increase in services.

All parties involved in the management process Mangkang Semarang terminal should be together so that the optimization process can be better Mangkang Terminal and in accordance with the potential of Semarang society.

Keywords: management of systems, Terminal

¹ Prasetya Sushernawan adalah mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro Semarang alamat email : Setyap56@yahoo.com

²Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

³Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

PENDAHULUAN

Terminal merupakan unit fasilitas untuk pelayanan umum, dalam hal ini pergerakan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Sebagai fasilitas umum, terminal harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya angkutan massal, Dinas Perhubungan dalam hal ini UPTD Terminal selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, mulai dari penyediaan ruang tunggu yang nyaman, pengaturan tempat pemberangkatan bis sesuai dengan tujuan sampai dengan penertiban bis yang masuk ke terminal. Hal ini dilakukan semata-mata untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat dan menerapkan sistem manajemen terminal yang baik, sehingga nantinya dapat diharapkan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah) tanpa mengesampingkan pelayanan kepada masyarakat.

Terminal sebagai tempat awal dan akhir kegiatan perjalanan serta tempat pergantian moda transportasi menuntut adanya sistem pengelolaan yang terpadu. Keterpaduan berbagai aspek administrasi, moda angkutan, kegiatan, dan fungsi akan menghasilkan suatu sistem pergerakan yang teratur dan pasti. Penanganan penumpang jarak jauh (> 100 km) mempunyai cara berbeda dengan penumpang urban dan regional. Penumpang jarak jauh biasanya membawa barang bawaan banyak, sehingga butuh tempat dan akomodasi yang baik selama perjalanan. Mereka ini diatur menurut jadwal perjalanan dengan tenggang waktu jam-jaman atau harian. Sedang penumpang urban regional jarang membawa banyak barang dan perjalanannya relatif singkat, kepentingan penumpang ini adalah ketepatan waktu dalam mencapai stasiun tujuan yang diinginkan, frekuensi angkutan lebih sering dengan ongkos yang rendah.

PAD terdiri dari pajak, retribusi, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah seperti bagian laba, deviden, dan penjualan saham milik daerah serta pinjaman dan pendapatan asli daerah yang sah seperti hasil penjualan asset tetap daerah dan jasa giro.¹

Sedangkan menurut UU no.32 tahun 1956, Pendapatan Asli daerah bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah dan hasil perusahaan daerah. Adapun pajak pusat yang

¹ Darase, Nurlan. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Indeks. Jakarta barat. 2009. Hal.2

diserahkan pada daerah menjadi pajak daerah meliputi pajak verponding, pajak verponding Indonesia, pajak rumah tangga, pajak kendaraan bermotor, pajak jalan, pajak potong hewan, pajak kopra, dan pajak pembangunan I.²

a. Pajak Daerah, antara lain;³

1. Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah
3. Pajak yang ditetapkan atau dipungut oleh pemerintah daerah.

b. Retribusi

Menurut UU No. 34 tahun 2000 retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Yang termasuk golongan dan jenis retribusi daerah adalah;

1. yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah;
 - a) Retribusi jasa umum
 - b) Retribusi jasa Usaha
 - c) Retribusi Perizinan
2. Yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah; retribusi selain yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

c. Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan

Bagi daerah yang memiliki BUMD seperti Perusahaan Daerah Air Minum, Bank Pembangunan Daerah, Bada Kredit Kecamatan, pasar, tempat hiburan / rekreasi, vila, pesanggrahan dan lain-lain keuntungannya merupakan penghasilan bagi daerah yang bersangkutan.⁴

d. Dana Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah.⁵

e. Lain-lain PAD yang Sah :

1. hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan

² Kuncoro, mudrajad.2004. Otonomi dan Pembangunan daerah. Jakarta : Erlangga. hal

³ Davey, K.J. 1998. *Pembiayaan Pemerintah daerah*. Jakarta : UI-press. Hal 13

⁴ Nurcholis, Hanif. 2007. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : grasindo. Hal.182

⁵ Elmi, Bachrul. 2002. *Keuangan Pemerintah Daerah Otonom di Indonesia*. Jakarta : UI-press. Hal.54

2. jasa giro
3. pendapatan bunga
4. keuntungan selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing
5. komisi, potongan, atau apapun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan/ atau pengadaan barang dan/atau jasa oleh daerah.

Retribusi dibayar langsung oleh mereka yang menikmati suatu pelayanan, dan biasanya dimaksudkan untuk menutup sebagian atau seluruh dari biaya pelayanannya. Sewa atas rumah/bangunan milik daerah, pungutan pajak irigrasi,

Metode penelitian yang akan digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan model riset terpancang (*embedded research*) yaitu riset kualitatif dimana kegiatan pengumpulan data sudah diarahkan sesuai dengan tujuan penelitian dan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam proposal, serta sudah dibatasi terlebih dahulu aspek-aspek yang dipilihnya (Sutopo, 1988: 15). Yang pengumpulan data penelitian melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk teori penelitian peneliti mengambil teori-teori yang berkaitan dengan pengelolaan seputar Terminal.

PEMBAHASAN

Manajemen sebetulnya adalah seakan bentuk terjemahan dari kata management yang berasal dari bahasa Inggris yang artinya kalau kita lihat pada kamus bahasa Inggris *management* artinya adalah **pengelolaan**, dan ini berasal dari kata kerja *to manage* yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan, memperlakukan, dan mengelola. Tetapi mungkin karena sulit untuk menghayati arti sesungguhnya antara *management* dan pengelolaan maka *dialih kata* atau *di Indonesiakan* saja menjadi *manajemen* dan sekarang kata ini sudah umum dipakai terutama dilingkungan kampus dan kantor-kantor pemerintahan. Menurut *Ensiklopedi Administrasi Indonesia*, **manajemen** adalah: segenap kekuatan menggerakkan sekelompok orang yang mengerahkan fasilitas dalam satu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Maka dari itu manajemen dapat berlangsung:

- 1) Dalam *bidang kerja administrasi* seperti; kepegawaian, *perbekalan*, keuangan, tata usaha, dan hubungan masyarakat.

- 2) Dapat dilaksanakan dalam bidang kerja substansi seperti; produksi, penjualan, pengajaran, industrialisasi, agrarian, pertahanan keamanan, dan sebagainya.

Demikian sulitnya memberikan pengertian yang tepat tentang apa itu manajemen, maka orang mencoba melihat dan mengambil pengertian dari fungsinya, apa sebetulnya fungsinya manajemen itu? Sebagai prinsip/konsep dasar biasanya para mahasiswa yang mempelajari management akan membuka buku *Principle of Management* oleh George R. Terry⁶ yang menyatakan bahwa fungsi **manajemen** adalah:

1. *Planning* atau Perencanaan.
2. *Organizing* atau Pengorganisasian.
3. *Actuating* atau Penggerakkan.
4. *Controlling* atau Pengendalian

Sebagai lokasi unit kegiatan transit, di dalam Terminal Mangkang Semarang akan terjadi kegiatan transaksi jasa perjalanan dan berbagai jasa lainnya. Dapat dipastikan kegiatan ekonomi dan transaksi dalam berbagai bidang jasa, yang selanjutnya akan mempunyai manfaat ekonomis atau finansial baik secara langsung maupun tidak langsung. dimaksud nilai atau hasil finansial antara lain adalah : retribusi, penyewaan kios/lahan, jasa reklame, dan lain-lain. Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang yaitu :

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum

Jalur pemberangkatan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menaikkan penumpang.

2. Jalur kedatangan kendaraan umum

Jalur kedatangan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.

3. Tempat tunggu kendaraan umum

Tempat tunggu kendaraan umum adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.

4. Bangunan kantor terminal dan menara pengawas

⁶ George R. Terry, 1986. Asas-Asas Manajemen, Terj. Winardi, Bandung:Alumni, hal 4.

Bangunan kantor terminal adalah bangunan yang biasanya berada dalam wilayah terminal, yang biasanya digabung dengan menara pengawas yang berfungsi sebagai tempat memantau pergerakan kendaraan dan penumpang.

5. Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar

Tempat tunggu penumpang atau pengantar adalah pelataran yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum atau orang yang mengantarnya.

6. Jalur lintasan

Jalur lintasan adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melakukan perjalanan setelah menurunkan atau menaikkan penumpang.

7. Loket penjualan karcis

Loket penjualan karcis adalah ruangan yang digunakan oleh masing– masing penyelenggara untuk penjualan tiket yang melayani perjalanan dari terminal yang bersangkutan.

8. Tempat istirahat sementara kendaraan

Tempat istirahat sementara kendaraan adalah tempat bagi kendaraan untuk istirahat sementara dan dilakukan perawatan sebelum melanjutkan pemberangkatan.

9. Rambu–rambu dan papan informasi yang sekurang–kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal pemberangkatan.

Fasilitas Penunjang Terminal

Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, terdiri atas :

1. Kamar kecil / toilet
2. Musholla
3. Kios / kantin
4. Ruang pengobatan
5. Ruang informasi dan pengaduan
6. Telepon umum
7. Tempat penitipan barang
8. Taman
9. Dan lain–lain

Fasilitas yang sesuai dengan standar dari Departemen Perhubungan merupakan aset yang sangat berharga sebagai upaya meningkatkan kinerja dari aspek fisik. Terminal yang berada di atas lahan seluas 111.369 m² itu dilengkapi dengan fasilitas parkir bus, ruang tunggu penumpang, ruang parkir kendaraan pribadi, penginapan, ruang publik, serta ruang servis. Terminal Mangkang jika dilihat dari aspek fasilitas sudah memiliki fasilitas yang memadai sesuai dengan standar minimal yang ada. Fasilitas utama sebenarnya sudah cukup memadai, bangunan seperti kantor terminal, loket penjualan karcis dan tempat tunggu kendaraan sudah ada di terminal tersebut, namun kondisi bangunan yang sudah rusak karena tak pernah digunakan membuat fasilitas-fasilitas kurang berfungsi secara maksimal. Untuk fasilitas penunjang terminal terlihat masih banyak kekurangannya seperti kondisi kamar - kamar kru awak bus, musholla, toilet dan kios-kios yang belum buka kondisinya sudah rusak dan sangat kotor. Disamping itu juga penataan ruang dan penempatan fasilitas terminal yang kurang tepat membuat fasilitas tersebut kurang berfungsi secara optimal. Selain berdasarkan pengamatan dilapangan, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa pengguna jasa terminal, secara umum mereka berpendapat bahwa kondisi fisik terminal yang kurang memadai sehingga mengurangi keoptimalan fungsi terminal dalam melayani pengguna sebagai salah satu fasilitas publik. Pemakaian fasilitas terminal (peron) Rp1000 per orang, jika dilihat dari jumlah bus yang masuk terminal saat ini bus AKAP dan AKDP dari arah barat yang sudah masuk Terminal Mangkang sebanyak 300 armada. Sedangkan bus dari arah selatan mencapai 75 armada, selain itu besaran retribusi masuk ke Terminal Mangkang bervariasi. Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) non ekonomi dikenai retribusi Rp 4.000 tiap masuk dan AKAP ekonomi Rp 3.000 tiap masuk. Sedangkan bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) serta bus perkotaan Rp 2.500 tiap masuk.

Dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas utama dan penunjang pada Terminal Mangkang masih kurang memadai, untuk itu fasilitas-fasilitas yang belum ada sesuai dengan ketentuan Departemen Perhubungan, perlu adanya penambahan, peningkatan atau perbaikan untuk fasilitas yang telah rusak agar lebih meningkatkan kinerja terminal. Hal yang sangat penting dan mempengaruhi optimalisasi pemanfaatan terminal adalah kenyamanan penumpang maupun operator kendaraan dalam menggunakan terminal, salah satu indikator nyaman itu adalah kelengkapan fasilitas terminal itu sendiri. Fasilitas maupun bangunan terminal yang sudah dibuat oleh pemerintah

kota merupakan faktor internal yang menjadi kekuatan atau aset yang cukup besar nilainya. Bila aset ini dikelola dan dikembangkan dengan baik tentu akan memberikan dampak yang baik bagi aktivitas dan perkembangan fungsi terminal.

Lemahnya proses rekrutmen karyawan. Karyawan terminal adalah pegawai pemerintah yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Daerah. Penempatan pegawai pemerintah pada organisasi pengelolaan terminal tidak melalui proses rekrutmen berdasarkan sebuah kebutuhan kriteria dan kualifikasi orang berdasarkan jabatan. Tidak adanya proses rekrutmen dapat mengakibatkan rendahnya kualitas SDM pengelola terminal. Pengelolaan terminal yang tidak profesional dapat mengakibatkan Ketidakjelasan pembagian tugas dan kewenangan antar bagian. Ketidakjelasan standard operation procedure (SOP). Rendahnya standar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dan awak angkutan umum Kondisi terminal yang kotor, semrawut dan kumuh. Lemahnya pengawasan terhadap peraturan dan tata tertib terminal Pengawasan terhadap tata tertib terminal mengakibatkan banyaknya pelanggaran-pelanggaran baik yang dilakukan oleh awak angkutan umum maupun penumpang yang pada akhirnya mengakibatkan kondisi terminal yang tidak tertib. Manajemen keuangan yang tidak akuntabel dan transparan Manajemen keuangan terminal yang tidak akuntabel dan transparan dalam hal laporan keuangannya. Laporan keuangan tidak dapat diaudit untuk mengetahui berapa potensi pendapatan yang dapat digali dan dikembangkan. Tidak transparannya pengelolaan keuangan mengakibatkan banyaknya kebocoran-kebocoran anggaran dan pendapatan. Pendapatan terminal ditetapkan berdasarkan sebuah target pendapatan asli daerah (PAD), yang seringkali tidak mempertimbangkan potensi pendapatan terminal berdasarkan hasil kajian terlebih dahulu. Selain itu penetapan target PAD dari pendapatan terminal tidak mempertimbangkan aspek kebutuhan terhadap perawatan fisik sarana dan prasarana dan utilitas terminal. Kurang perhatian terhadap pemeliharaan sarana fisik Umur ekonomis bangunan terminal dapat menjadi pendek, apabila tidak dilakukan pemeliharaan yang tepat dan berkala. Banyak bangunan terminal baik sarana dan prasarana maupun fasilitas terminal yang sudah tidak terawat dan layak untuk digunakan. Namun pemeliharaan dan perbaikan terhadap berbagai fasilitas dan prasarana tersebut sangat minim. Ketiadaan anggaran dan biaya menjadi alasan pembenaran kondisi tersebut.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam pengelolaan Terminal Mangkang Kota Semarang Dishubkominfo masih banyak kekurangan baik dari sisi pelayanan maupun kenyamanan di dalam terminal. Terminal mangkang sehingga terkesan sepi, perlu dioptimalisasi walaupun secara pendapatan telah melampaui target.
2. Kurangnya jumlah sumber daya manusia pelaksana yang dimiliki oleh Dishubkominfo Kota Semarang. Dalam mengelola Terminal Mangkang merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terminal tidak terawat dengan baik.
3. Minimnya promosi menyebabkan kios-kios di Terminal mangkang tidak laku, perlu adanya promosi untuk menarik para pengusaha untuk berinvestasi.

B. Rekomendasi

Untuk lebih meningkatkan kualitas serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Dishubkominfo Kota Semarang perlu mengkaji secara menyeluruh potensi Terminal Mangkang Kota Semarang. Jika diperlukan dapat menggunakan bantuan pihak ketiga seperti LSM, pihak akademisi maupun dari lembaga/badan lainnya.
2. Dishubkominfo Kota Semarang dapat menambah jumlah personil untuk mengawasi kebersihan, keamanan dan fasilitas di dalam Terminal. Dengan merekrut lulusan dari Sekolah Tinggi Transportasi Darat yang merupakan sekolah tinggi kedinasan yang dimana berkedudukan dibawah Departemen Perhubungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davey, K.J. 1998. *Pembiayaan Pemerintah daerah*. Jakarta : UI-press
- Doli, Siregar. *Manajemen Aset*. Satyatama Graha Tara. Jakarta.
- George R. Terry, 1986. *Asas-Asas Manajemen*, Terj. Winardi, Bandung:Alumni.
- Guliek, luther Hasley. 2003. *Papers on the Science of Administration*
- Handoko, T.Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta.
- Manullang, M. 1996. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J, 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remadja Karya CV.
- Morlock, Edward.K. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Terjemahan. Jakarta; Penerbit Erlangga.
- Nayono, 1987. *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*, Yogyakarta: BP Kedaulatan Rakyat.
- Rue, Lesile. 2003. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : bumi Aksara.

Sumber lain :

www.dishubkotasemarang.com