PROBLEMATIKA PENGELOLAAN TERMINAL WILLY ANANIAS GARA (W. A. GARA) KOTA PALANGKA RAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

AMALIA RIDHA
NIM 170 4120 681

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

TAHUN 2022 M/1443 H

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL	:	**PROBLEMATIKA PENGELOLAAN TERMINAL WILLY ANANIAS GARA (W. A. GARA) KOTA PALANGKA RAYA**
NAMA	:	Amalia Ridha
NIM	:	1704120681
FAKULTAS	:	EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN	:	EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI	:	EKONOMI SYARIAH
JENJANG	:	STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, September 2022

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S. HI., M. HI	**Novi Angga Safitri, S. Sy., M. M.**
NIP. 198207072006041003	**NIP. 199111152019032012**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Ketua Jurusan Ekonomi Islam
Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag.	**Dr. Itsla Yunisva Aviva, M. E.Sy.**
NIP. 19700503 200112 1 002	**NIP. 19891010 201503 2 012**

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudari Amalia Ridha

Palangka Raya, September 2022

Kepada
Yth.Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari:

Nama	:	Amalia Ridha
NIM	:	1704120681
Judul	:	**PROBLEMATIKA PENGELOLAAN TERMINAL WILLY ANANIAS GARA (W. A. GARA) KOTA PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S. HI., M. HI.	**Novi Angga Safitri, S. Sy., M. M.**
NIP. 198207072006041003	**NIP. 199111152019032012**

iii

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"PROBLEMATIKA PENGELOLAAN TERMINAL WILLY ANANIAS GARA (W. A. GARA) KOTA PALANGKA RAYA"** oleh Amalia Ridha NIM: 1704120681 telah di *munaqasyahkan* tim *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 12 Oktober 2022
Palangka Raya, September 2022

TIM PENGUJI

1. **Dr. M. Ali Sibram, M.Ag**
   Ketua Sidang (.....)
2. **Ali Sadikin, M.Si**
   Penguji I (.....)
3. **Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S. HI., M. HI.**
   Penguji II (.....)
4. **Novi Angga Safitri, S. Sy., M. M.**
   Sekretaris Sidang (.....)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag.
NIP. 19700503 200112 1 002

PROBLEMATIKA PENGELOLAAN TERMINAL WILLY ANANIAS GARA (W. A. GARA) KOTA PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh Amalia Ridha
NIM. 1704120681

Penelitian ini dilatarbelakangi atas apa yang terjadi di Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya, terminal ini terbilang sudah cukup bagus, dengan fasilitas pendukung cukup lengkap, namun keadaan terminal tersebut sepi dari penumpang dan angkutan serta terkesan lengang. Penelitian ini berupaya untuk mengkaji (1) Bagaimana problematika pengelolaan terminal W.A. Gara kota Palangka Raya? (2) Bagaimana solusi terhadap problematika pengelolaan terminal W.A. Gara kota Palangka Raya?.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah tiga orang pengelola terminal dan lima penumpang sebagai informan, sedangkan objeknya yaitu problematika pengelola Terminal W.A Gara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa problematika pengelolaan terminal W. A. Gara yaitu: Masih minimnya pelayanan angkutan lanjutan yang melayani rute terminal menuju kota. Lokasi Terminal yang cukup jauh dari pusat kota. Masih sedikitnya jumlah perusahaan angkutan umum bus yang beroperasi di Provinsi Kal-Teng, hal tersebut dipengaruhi oleh jumlah permintaan angkutan umum yang masih sedikit, serta kawasan sekitar terminal masih dikategorikan sepi dan belum termanfaatkan dengan baik sehingga mengurangi minat masyarakat ke terminal, masih adanya perusahaan bus yang menaik-turunkan penumpang di POnya sendiri. Adapun beberapa solusi atas problematika tersebut, diantaranya melakukan rapat koordinasi antara BPTD Wilayah Kal-Teng dan terminal dengan Dinas Pehubungan mengenai penyediaan fasilitas angkutan lanjutan, melakukan terobosan terkait pemanfaatan terminal, mengumpulkan perwakilan tiap PO untuk diadakan rapat mengenai aturan yang berlaku serta memberikan sanksi kepada PO yang melanggar aturan.

Kata Kunci: Problematika Pengelolaan, Terminal W. A. Gara, Pelayanan Publik.

THE PROBLEMS OF WILLY ANANIAS GARA (W. A. GARA) TERMINAL MANAGEMENT IN PALANGKA RAYA

ABSTRACT

By Amalia Ridha
SRN. 1704120681

This research is based on what happens at Terminal W. A. Gara in Palangka Raya. This terminal is considered good and completed with adequate supporting facilities. However, it lacks passengers and transportation, and it also seems vacant. Therefore, this study seeks to examine (1) the problems of W. A. Gara Terminal management in Palangka Raya and (2) the solutions to the problem of managing the W. A. terminal in Palangka Raya.

This study was field research using qualitative methods. The subjects were three terminal managers and five passengers as informants, and the object was the problems of W. A. Gara Terminal management. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation, which were then analyzed through data collection, data reduction, data presentation, and conclusions.

*The findings show several problems with the W. A. Gara Terminal management. First, there is still a lack of connecting transportation services that serve the terminal route to the city. Second, the terminal's location is relatively far from the city center. Third, there is a small number of bus-operating companies in Central Kalimantan Province, which is influenced by the lack of demand for public transportation. Next, the area around the terminal is still categorized as vacant, and the terminal has not been appropriately utilized, reducing public interest in using the terminal. Lastly, some bus companies also pick up and drop off the passengers at their bus company (*Perusahaan Otobus*/PO), and not at the terminal. Several solutions to these problems include conducting a coordination meeting between BPTD Central Kalimantan Region, the terminal, and the Department of Transportation concerning the provision of connecting transportation facilities. Other solutions are making breakthroughs related to terminal utilization, gathering the representatives of each PO to hold a meeting regarding the applicable rules, and imposing sanctions on POs that break the rules.*

Keywords: *Management Problems, W. A. Gara Terminal, Public Services.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur peneliti hanturkan kehadirat Allah, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan atas limpahan taufik, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Problematika Pengelolaan Terminal Willy Ananias Gara (W. A. Gara) Kota Palangka Raya. Shalawat serta salam kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW., *Khatamun Nabiyyin*, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumil qiyamah.*

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu peneliti mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisya Aviva, M. S.Sy. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Jelita, M. Si. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Bapak Muhammad Riza Hafidzi. selaku dosen penasehat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan.
6. Bapak Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S.H.I., M.HI. sebagai dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan

memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

7. Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M. sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing peneliti dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan staf IAIN Palangka Raya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mengajarkan berbagai macam ilmu dan wawasan kepada peneliti.
9. Terminal Willy Ananias Gara (W. A. Gara) Kota Palangka Raya yang telah memberikan izin penelitian dan membantu peneliti dalam memberikan data, informasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
10. Ayah dan Ibu peneliti yang telah memberikan dukungan moril, materil dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
11. Semua pihak yang membantu, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangka Raya, September 2022

Peneliti

AMALIA RIDHA

NIM 1704120681

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"Problematika Pegelolaan Terminal Willy Ananias Gara (W. A. Gara) Kota Palangka Raya"** benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2022

Yang Membuat Pernyataan,

AMALIA RIDHA
NIM. 1704120681

MOTTO

إِنَّ اللهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمُ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ

“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas, dan tutas).

(HR. Thabrani)

IAIN PALANGKARAYA

PERSEMBAHAN

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

AlhamdulillahirabbilAlamiin.. Rasa Syukur yang berlimpah kepada Allah Subhanahu wa ta'ala karena taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan hamba nikmat yang tak terhingga, kesehatan, kekuatan, kesabaran dan kemudahan yang pada akhirnya membuat saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga hamba selalu bisa lebih pandai bersyukur lagi atas semua kenikmatan yang telah diberikan. Serta atas cobaan yang diberikan, semoga dengan itu hamba bisa selalu lebih mengingat & selalu dekat dengan-Mu ya Rabb.. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam.

1. Teruntuk Mama dan Abah, yang selama ini telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dukungan, motivasi yang diberikan kepada saya dalam mewujudkan cita-cita anaknya. Semoga Mama dan Abah diberikan umur panjang, kesehatan, rezeki yang berlimpah, selalu dalam lindungan Allah Subhanahu wa ta'ala dan diberikan keselamatan dunia akhirat. Aamiin..
2. Teruntuk Dosen Pembimbing saya, Bapak Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, S. HI., M. HI dan Novi Angga Safitri, S. Sy., M. M. Ribuan terimakasih saya ucapkan atas bimbingan serta arahan Bapak dan Ibu selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu menjadi amal jariyah yang pada nantinya dapat membawa kebaikan serta keberkahan baik di dunia maupun di akhirat..
3. Teruntuk keluarga dan sahabat-sahabat terimakasih banyak selama ini telah bersedia membersamai, menyemangati, mendoakan, selalu siap membantu

dikala mengalami kesulitan. Semoga Allah memblas segala kebaikan kalian di dunia maupun di akhirat kelak. Aamiin ya Allah..

4. Teruntuk teman-teman seperjuanganku, ESY 17' khususnya ESY-B yang telah memberikan banyak kenangan indah, baik suka maupun duka sewaktu kita bersama menempuh pendidikan di IAIN Palangka Raya. Kalian adalah sebuah keluarga yang terbentuk karena mimpi dan perjuangan yang sama. Semoga Allah meridhoi perjuangan kita dan semoga kita semua menjadi insan yang bertakwa serta sukses dunia & akhirat.
5. Teruntuk almamaterku, kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, terima kasih. Semoga tetap jaya dan banyak menciptakan generasi muda berkualitas harapan bangsa.
6. Teruntuk Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), HMJ Ekonomi Islam, Dema Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dema Instiut IAIN Palangka Raya, dan Generasi Baru Indonesia (GenBI) terimakasih sudah memberikan ilmu dan pengalaman serta menyediakan ruang untuk berproses semoga selalu jaya. Aamiin ya Allah..
7. Teruntuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah turut memberikan kontribusi baik berupa doa, bantuan, dan dukungan semangat untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian..

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	*Alif*	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	*Bā'*	B	Be
ت	*Tā'*	T	Te
ث	*Śā'*	Ś	es titik di atas
ج	*Jim*	J	Je
ح	*Hā'*	h .	ha titik di bawah
خ	*Khā'*	Kh	ka dan ha
د	*Dal*	D	De
ذ	*Źal*	Ź	zet titik di atas
ر	*Rā'*	R	Er
ز	*Zai*	Z	Zet
س	*Sīn*	S	Es
ش	*Syīn*	Sy	es dan ye
ص	*Ṣād*	Ṣ	es titik di bawah
ض	*Dād*	d .	de titik di bawah
ط	*Tā'*	Ṭ	te titik di bawah
ظ	*Zā'*	z .	zet titik di bawah
ع	*'Ayn*	…'…	koma terbalik (di atas)
غ	*Gayn*	G	Ge
ف	*Fā'*	F	Ef

ق	*Qāf*	Q	Qi
ك	*Kāf*	K	Ka
ل	*Lām*	L	El
م	*Mīm*	M	Em
ن	*Nūn*	N	En
و	*Waw*	W	We
ه	*Hā'*	H	Ha
ء	*Hamzah*	…'…	Apostrof
ي	*Yā*	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقّدين	Ditulis	*muta'āqqidīn*
عدّة	Ditulis	*'iddah*

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	*Hibah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis	*ni'matullāh*
زكاة الفطر	Ditulis	*zakātul-fitri*

D. Vokal pendek

__َ__	Fathah	Ditulis	A
____	Kasrah	Ditulis	I
__ُ__	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	*Jāhiliyyah*
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	*yas'ā*
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	*Majīd*
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	*Furūd*

F. Vokal rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	*Bainakum*
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	*Qaul*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

اانتم	Ditulis	*a'antum*
اعدت	Ditulis	*u'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'ān*
القياس	Ditulis	*al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *"l"* (el) nya.

السماء	Ditulis	*as-Samā'*

الشمس	Ditulis	*asy-Syams*

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	*zawi al-furūd*
اهل السنة	Ditulis	*ahl as-Sunnah*

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERSETUJUAN SKRIPSI..... Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....**i**
LEMBAR PENGESAHAN .....**ii**
ABSTRAK .....**iii**
ABSTRACK..... Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....**iv**
PERNYATAAN ORISINALITAS.....**vii**
MOTTO .....**ix**
PERSEMBAHAN.....**x**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....**xii**
DAFTAR ISI.....**xvi**
DAFTAR TABEL ..... **xxi**
DAFTAR BAGAN ..... **xxii**
BAB I PENDAHULUAN.....**1**
A.Latar Belakang 1
B.Rumusan Masalah.....6
C.Tujuan Penelitian 6
D.Kegunaan Penelitian.....7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....**9**
A.Penelitian Terdahulu 9
B.Landasan Teori.....17
1. Manajemen Syariah.....**Error! Bookmark not defined.**
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam **Error! Bookmark not defined.**
C.Kerangka Pikir 26
BAB III METODE PENELITIAN **28**

A. Waktu dan Tempat Penelitian 28
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian 28
C. Subjek dan Objek Penelitian 29
D. Teknik Pengumpulan Data 31
E. Pengabsahan Data 34
F. Analisis Data 36
G. Sistematika Penulisan 38
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS PENELITIAN 40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 40
B. Penyajian Data 49
1. Hasil Observasi 49
2. Hasil Wawancara 51
a. Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya 51
1) Problematika dari Sisi SDM 51
2) Problematika dari Sisi Transparansi 51
3) Problematika dari Sisi Lokasi, Sarana dan Prasarana 52
4) Problematika dari Sisi Pelayanan 52
5) Problematika dari Sisi Pengelolaan 53
b. Solusi Terhadap Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya 53
1) Solusi atas Problematika dari Sisi SDM 53
2) Solusi atas Problematika dari Sisi Transparansi 54
3) Solusi atas Problematika dari Sisi Lokasi, Sarana dan Prasarana 54
4) Solusi atas Problematika dari Sisi Pelayanan 56

5) Solusi atas Problematika dari Sisi Pengelolaan 56

3. Hasil Dokumentasi 57

C. Analisis Data 58

1. Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya 58

2. Solusi Terhadap Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya 59

BAB V PENUTUP 88

D. Kesimpulan 88

E. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Jadwal Keberangkatan Dan Kedatangan Armada Bus Terminal Tipe A W. A. Gara Kota Palangka Raya **3**

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian **16**

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kota Palangka Raya **40**

Tabel 4.2 SDM Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya **43**

Table 4.3 SDM Bidang Administrasi **43**

Table 4.4 SDM Petugas Operasional Regu I **44**

Tabel 4.5 SDM Petugas Operasional Regu II **44**

Table 4.6 SDM Petugas Operasional Regu III **45**

Tabel 4.7 SDM Petugas Operasional Regu IV **45**

Tabel 4.8 SDM Petugas Kebersihan **46**

Table 4.9 SDM Petugas Keamanan Regu I **46**

Table 4.10 SDM Petugas Keamanan Regu II **46**

Table 4.11 SDM Petugas Keamanan Regu III **47**

Table 4.12 SDM Petugas Keamanan Regu IV **47**

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir 27

IAIN PALANGKARAYA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi umum memegang peranan penting bagi manusia baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Oleh karena itu, timbul tuntutan untuk menyediakan sarana dan prasarana transportasi agar pergerakan manusia dapat berlangsung secara aman, nyaman, teratur, dan lancar serta efisien dari segi waktu maupun biaya. Menunjang kelancaran pada perpindahan orang dan barang serta keterpaduan kelancaran perpindahan orang atau barang serta keterpaduan antarmoda dan intramoda di tempat tertentu sangat dibutuhkan, maka dari itu dapat dibangun dan diselenggarakan sebuah terminal (UU No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan jalan).[1]

Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang atau barang (Departemen Perhubungan, 1996).[2] Terminal penumpang menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tipe yang terdiri atas: Terminal penumpang tipe A, terminal penumpang tipe B, dan terminal penumpang tipe C. Terminal penumpang tipe A sebagaimana dimaksud pada

[1]Norvina Adi Yanti dan Nofrion, *Strategi Pengembangan Terminal Gerbang Sari Kabupaten Indragiri Hulu*, Jurnal Kapita Selekta Geografi vol. 2 No. 1, 2019, hal.62.

[2]Nita Adelia, *Kajian Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Kartawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan skripsi*, Universitas Pasundan Bandung: Fakultas Teknik, 2019, hal. 9.

ayat (1) huruf a merupakan terminal yang peran utamanya melayanai kendaraan umum untuk angkutan lalu lintas batas negara dan/atau angkutan ankarkota antarprovinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan.

Terminal penumpang tipe B sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan. Kemudian untuk terminal penumpang tipe C sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan atau pedesaan.[3] Dengan fungsi ini sebuah terminal diharapkan mampu melayani setiap pengguna terminal dalam hal ini penumpang dan sopir angkutan umum yang menggunakan jasa pelayanan terminal. Berdasarkan fungsi pelayanannya juga, terminal penumpang tipe A melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas Negara atau Angkutan Antar Kota Antar Privinsi (AKAP) yang dipadukan dengan pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).

Terminal W. A. Gara merupakan satu-satunya terminal tipe A yang berada di Kota Palangka Raya, tepatnya pada jalan Mahir Mahar Lingkar Luar Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Terminal ini pembangunannya dimulai pada tahun 2007 lalu yang memiliki luas 6.325 meter persegi dengan dua lantai. Untuk lantai atas luasnya 3.725

[3]Peraturan Menteri Perhubungan RI No PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

meter persegi, terminal 1.550 meter persegi dan menara empat lantai 1.050 meter persegi. Terminal ini juga memiliki latar depan dengan luas 24.072 meter persegi dan latar belakang 24.117 meter persegi. Terminal ini diresmikan penggunaannya pada hari rabu tanggal 14 Desember 2011 di Palangka Raya oleh Gubernur Kalimantan Tengah, Teras Narang. Terminal bernama W. A. Gara (nama bekas gubernur ke-3 Kalimantan Tengah). Gubernur Teras Narang mengatakan bahwa pembangunan terminal ini merupakan hasil *sharing* dana antara pemerintah pusat, provinsi, dan Kota Palangka Raya. Sejak tanggal 1 januari 2017 kewenangan pengelolaan terminal W. A Gara telah beralih dari Pemerintah Kota Palangka Raya ke Kementrian Perhubungan. Berikut adalah data jadwal keberangkatan dan kedatangan armada bus terminal tipe A W. A. Gara Kota Palangka Raya.

Table 1.1

Data Jadwal Keberangkatan Dan Kedatangan Armada Bus Terminal
Tipe A W. A. Gara Kota Palangka Raya

No	Nama PO/Bus	Jurusan	Tarif/Biaya	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Keterangan
1	YesseoTravel	Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Gambut Barakat, B. Masin	Rp. 100.000 Kelas Eksekutif	-	03.30 WIB	AKAP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 175.000 Kelas Eksekutif	-	08.00 WIB	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 125.000 Kelas Ekonomi		16.00 WIB	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 200.000 Kelas Excellent	-	16.00 WIB	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 200.000 Kelas Excellent	-	19.00 WIB	AKDP
		Terminal Natai Suka, P. Bun - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 200.000 Kelas Excellent	02.00 WIB	-	AKDP

		Terminal Gambut Barakat, B. Masin - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 100.000 Kelas Eksekutif	04.00 WIB	-	AKAP
		Terminal Gambut Barakat, B. Masin - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 100.000 Kelas Eksekutif	14.00 WIB	-	AKAP
2	PO. Logos	Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 125.000 Kelas AC Bisnis	-	16.00 WIB	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 200.000 Kelas Excellent		19.00 WIB	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 125.000 Kelas Ekonomi	-	19.00 WIB	AKDP
		Terminal Natai Suka, P. Bun - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 200.000 Kelas Excellent	03.30 WIB	-	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Gambut Barakat, B. Masin	Rp. 75.000 Kelas Ekonomi	-	05.00 WIB	AKAP
		Terminal Gambut Barakat, B. Masin - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 75.000 Kelas Ekonomi	14.00 WIB	-	AKAP
3	PO. Agung Mulia	Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 200.000 Kelas Excellent	-	19.00 WIB	AKDP
		Terminal Natai Suka, P. Bun - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 200.000 Kelas Excellent	04.30 WIB	-	AKDP
4	Perum Damri	Terminal W. A. Gara, P. Raya – Pangkoh	Rp. 30.000 Kelas Ekonomi	-	08.00 WIB	AKDP/Perintis
		Terminal W. A. Gara, P. Raya – Pangkoh	Rp. 30.000 Kelas Ekonomi	-	14.00 WIB	AKDP/Perintis
		Pangkoh - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 30.000 Kelas Ekonomi	14.00 WIB	-	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya – Buntok	Rp. 85.000 Kelas Ekonomi	-	08.00 WIB	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya – Lamandau	Rp. 165.000 Kelas Ekonomi	-	17.00 WIB	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Terminal Natai Suka, P. Bun	Rp. 150.000 Kelas Ekonomi	-	19.00 WIB	AKDP
		Terminal Natai Suka, P. Bun - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 150.000 Kelas Ekonomi	02.00 WIB	-	AKDP
		Terminal W. A. Gara, P. Raya - Tumbang Jutuh	Rp. 60.000 Kelas Ekonomi	-	08.00 WIB	AKDP
		Tumbung Jutuh - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 60.000 Kelas Ekonomi	19.00 WIB	-	AKAP
		Buntok - Terminal W. A. Gara, P. Raya	Rp. 85.000 Kelas Ekonomi	20.00 WIB	-	AKDP

Sumber : Dibuat oleh peneliti pada tahun 2021.[4]

Terminal W. A. Gara ini terbilang sudah cukup bagus, dengan fasilitas pendukung sudah cukup tersedia, namun keadaan terminal W. A. Gara tersebut sepi dari penumpang dan angkutan serta terkesan lengang. Beberapa kendala yang membuat bus-bus itu tidak mau masuk ke terminal, salah satunya lokasi dari pusat kota ke terminal sangat jauh. Akibatnya muncul taksi-taksi liar (ilegal), banyak taksi-taksi yang sudah legal pun tidak mau menunggu di dalam terminal.[5] Para pengguna bus biasanya datang ke perusahaan-perusahaan bus terlebih dahulu lalu setelah itu dari pihak perusahaan bus ini yang mengantarkan para penumpang tersebut ke terminal dengan menggunakan bus kecil, jadi para penumpang ini kebanyakan tidak langsung datang ke terminal.[6] Adanya ego sektoral juga di suatu perusahaan bus, yang mana bus ini menaik dan menurunkan penumpangnya di perusahaanya sendiri bukan di terminal.[7] Keberadaan taksi-taksi legal dan ilegal serta perusahaan-perusahaan bus ini bisa didapatkan dengan akses yang mudah serta jarak dengan pusat kota tidak terlalu jauh, sehingga masyarakat banyak yang lebih memilih ke perusahaan bis atau ke agen taksi-taksi langsung daripada harus ke terminal yang jaraknya lebih jauh, maka hal ini dapat berdampak negatif bagi terminal.

[4]Pra Obsevasi, Tanggal 6 April 2021, Jam 14.00 , Berlokasi di Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

[5]Pra Observasi, Tanggal 29 April 2021, Jam 16.30, Berlokasi di PT. Dewi Susertha Sari Travel.

[6]Pra Observasi, Tanggal 27 April 2021, Jam 15.30-16.00, Berlokasi di PO. Yesseo dan PO. Logos.

[7]Pra Observasi, Tanggal 29 April 2021, Jam 08.15, Berlokasi di Perum DAMRI.

Banyaknya lokasi-lokasi mubadzir yang dibangun pemerintah, untuk di Kalimantan seperti Terminal Banama di Kabupaten Kapuas, kemudian Pelabuhan Rambang yang berada di Kota Palangka Raya, yang seharusnya menjadi pelabuhan stansportasi air sekarang beralih fungsi menjadi tempat kulineran, dan masih banyak lagi bangunan lainnya yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Problematika Pengelolaan Terminal Bus Willy Ananias Gara (W.A. Gara) Kota Palangka Raya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti uraikan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana problematika pengelolaan terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) kota Palangka Raya ?
2. Bagaimana solusi terhadap problematika pengelolaan terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) kota Palangka Raya ?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang peneliti paparkan sebelumnya, maka peneliti ini bertujuan untuk:

1. Untuk Mengetahui apa saja problematika pengelolaan terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) kota Palangka Raya.
2. Mengetahui solusi terhadap problematika pengelolaan terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, terutama mengenai teori manajemen syariah yang melahirkan teori itqan manajemen.
   b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan public dan sedikit banyaknya dapat menjadi bahan referensi baik itu mahasiswa, dosen, dan masyarakat luas yang tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai penelitian ini.
2. Kegunaan Praktis
   a. Untuk mendapatkan gelar sarjana.
   b. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
   c. Sebagai literatur sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah literatur ekonomi syariah bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tinjauan Pustaka ini dimaksudkan sebagai suatu kebutuhan ilmiah yang berguna untuk memberikan kejelasan dan batasan pemahaman informasi yang digunakan, diteliti melalui khasanah pustaka dan sebatas jangkauan yang didapatka untuk memperoleh data. Dalam hal ini berkaitan dengan tema penulisan yaitu mengenai Strategi Optimalisasi Pelayanan Terminal Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Willy Ananias Gara (W.A Gara) Kota Palangka Raya. Berdasarkan hasil pencarian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang berasal dari perpustakaan, internet atau website, dan lain sebagainya. Peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian peneliti yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Kurniawan tahun 2016, Fakultas Syariah, IAIN Palangka Raya dengan judul ―Problemaika Pengelolaan Harta Benda Wakaf di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui problematika pengelolaan kemudian bagaimana solusi problematika pengelolaan harta benda wakaf di Kecamatan Pahandut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mengumpulkan data yang berasal dari kata-kata yang dipeoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini berjumlah 5 orang yang berstatus nadzir kemudian informan yang berstatus PPAIW

berjumlah satu orang dan berstatus Kemeag sekaligus BWI Kota Palangka Raya berjumlah satu orang.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah 1) Pengelolaan harta benda wakaf di Kecamatan Pahandut masih belum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Bentuk problem yang dihadapi adalah proses sertifikasi tanah-tanah wakaf yang masih banyak belum tuntas dan masih kurangnya praktik dari wakaf produktif. 2) Solusi problematika pengelolaan harta benda wakaf adalah melakukan pembinaan untuk meningkatkan peran nadzir, menertibkan secara berkala tanah-tanah wakaf yang pengadministrasiannnya belum tuntas, melakukan pengawasan untuk pemeliharaan tanah wakaf agar tetap terpelihara dan berjalan sebagaimana mestinya dan meningkatkan sosialisasi untuk mengenalkan wakaf produktif ke masyarakat luas.[8]

Penelitian yang dilakukan oleh Ulva Hilalliyah tahun 2021, Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah, IAIN Purwokerto dengan judul ―Problematika Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam menghasilkan data. Subjek dalam penelitian ini yaitu Manajer Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto dan karyawan yang ada didalamnya. Sedangkan

[8]Ahmad Kurniawan,*Problematika Pengelolaan Harta Benda Wakaf di Kecamatan Pahandut Kota Palangak Raya,* Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2016.

yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Problematika Pengleolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto). Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa masih banyak problematika pengelolaan hotel syariah yang diterapkan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Problematika tersebut masih ada dalam produk, pelayanan, dan pengelolaannya, dimana hotel ini juga belum memiliki sertifikasi dari DSN-MUI yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.[9]

Penelitian yang dilakukan oleh Lianisa Putri Lestari tahun 2018, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya dengan judul ―Pengelolaan Koperasi Unit Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus di Desa Suka Maju Kecamatan Bulik Timur Kabupaten Lamandau). Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana pengelolaan koperasi yang berada di Desa Suka Maju sehingga mengalami ketidaksesuaian dengan tujuan koperasi sendiri. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, adapun subjek penelitian ini adalah ketua koperasi, sekretaris koperasi dengan informan anggota koperasi. Pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik pengabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber dengan mengumpulkan informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda.

[9]Ulva Hilalliyah, *Problematika Pengelolaan Hotel Syariah)Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto*, Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2021.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunnjukkan bahwa sistem pengelolaan pada Koperasi Unit Desa yang berada di Desa Suka Maju masih perlu pembinaan tentang pengelolaan koperasi. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, permasalahan yang saat ini dihadapi oleh Koperasi Unit Desa (KUD) di Desa Suka Maju adalah sistem pengelolaan koperasi yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai teori pengelolaan yang semestinya. Sehingga menyebabkan beerbagai kendala yang dihadapi oleh koperasi saat ini.kendala yang dihadapi oleh koperasi bukan hanya kendala dari dalam saja, tetapi ada kendala dari luar juga, yaitu permintaan yang belum bisa dipenuhi oleh koperasi tersebut.[10]

Penelitian yang dilakukan oleh Widiyantari tahun 2019, Fakultas Syariah, UIN Sulthan Thaha Safuddin Jambi dengan judul ―Evaluasi Pengelolaan Terminal Blok D Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pengelolaan dari terminal Blok D Kabupaten Tanjung Jabung Timur, serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Penelitian ini menggunkan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan penelitian bersifat kualitatif. Data-data yang diperoleh di lapangan berupa data-data yang merupakan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang berisikan fakta-fakta yang didapat secara langsung dari informan dilapangan.

[10]Lianisa Putri Lestari, *Pengelolaan Koperasi Unit Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat)Studi Kasus di Desa Suka Maju Kecamatan Bulik Timur Kabupaten Lamandau)*, Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2018.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti yaitu, 1) pengelolaan dari terminal Blok D belum dapat dikatakan dikelola dengan baik dikarenakan pendapatan yang belum mencapai target yang telah ditetapkan dalam 3 tahun terakhir. 2) kendala yang dihadapi dalam meningkatkan hasil retribusi terminal yaitu, kurangnya peran pemerintah daerah dalam mengoptimalkan peran dan fungsi terminal, kurangnya jumlah anggota yang berada di area terminal, minimnya fasilitas yang tersedia di area terminal, kurangnya kesadaran bagi pengguna terminal untuk menaati peraturan dan ketetapan terminal. Strategi untuk meningkatkan PAD Kabupaten Tanjung Jabung Timur selalu berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memperlancar dan mempermudah pengelolaan terminal .[11]

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Millati Aska Sekha Apriliana tahun 2020, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, IAIN Salatiga dengan judul ―Problematika Pembelajaran Daring pada Siswa Kelas IV mi Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran daring di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020, untuk mengetahui problematika pembelajaran daring pada siswa kelas IV MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020, dan untuk mengetahui upaya atau solusi apa yang dilakukan untuk menyelesaikan

[11]Widiyantari, *EvaluasiPengelolaan Terminal Blok D Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur*, Skripsi, Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.

permasalahan pembelajaran daring di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020.

Penelitian ini menggunkan pendekatan kualitatif deskriptif , teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti yaitu, 1) pada proses pembelajaran daring guru di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020 sudah berjalan dengan baik karena guru memberikan tugas dan materi dengan memanfaatkan media *android* dengan menggunakan grup kelas. 2) Pada proses pembelajaran daring guru mengalami masalah atau kendala yaitu masalah berkaitan dengan kompetensi guru, masalah perbedaan tingkat pemahaman peserta didik , permasalahan orang tua yang tidak memiliki *android*, kurangnya kerjasama orang tua dan siswa, serta keterbatasan sarana dan prasarana. 3) Solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat pembelajaran daring di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020 adalah dengan meningkatkan kompetensi guru menggunakan/mengoperasikan teknologi, memberi bimbingan atau pendampingan anak secara keompok atau individual, mengadakan penyuluhan kepada wali murid tentang pentingnya penggunaan *android*,

memberikan pengertian kepada orang tua tentang pentingnya kerjasama orang tua dan siswa, dan memperbanyak/memphotocopy buku paket..[12]

IAIN PALANGKARAYA

[12]Nur Millati Aska Sekha Apriliana, *Problematika Pembelajaran Daring pada Siswa Kelas IV mi Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020*, Skripsi, Salatiga: IAIN Salatiga, 2020.

Tabel 2.1

Perbandingan Penelitian

Berikut adalah tabel mengenai perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis saat ini.

NO	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Ahmad Kurniawan dengan judul " Problematika Pengelolaan Harta Benda Wakaf di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya".	Penelitian ini dan penelitian penulis sama-sama membahas tentang problematika pengelolaan.	Pada penelitian saudara Ahmad Kurniawan itu membahas tentang problematika pengelolaan harta benda wakaf sedangkan penelitian penulis membahas tentang problematika pengelolaan terminal.
2	Ulva Hilalliyah dengan judul " Problematika Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)".	Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang problematika pengelolaan.	Pada penelitian saudari Ulva Hilalliyah itu membahas tentang hotel syariah, sedangkan penelitian penulis membahas tentang terminal.
3.	Lianisa Putri Lestari dengan judul "Pengelolaan Koperasi Unit Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus di Desa Suka Maju Kecamatan Bulik Timur Kabupaten Lamandau)".	Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang pengelolaan.	Pada penelitian saudari Lianisa Putri Lestari itu membahas pengelolaan koperasi, sedangkan penelitian penulis membahas problematika pengelolaan terminal.
4.	Widiyantari dengan judul "Evaluasi Pengelolaan Terminal Blok D Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur".	Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang pengelolaan terminal.	Pada penelitian saudari Widiyantari itu membahas evaluasi pengelolaan terminal, sedangkan penelitian penulis membahas problematika pengelolaan terminal.
5.	Nur Millati Aska Sekha Apriliana dengan judul "Problematika Pembelajaran Daring pada Siswa Kelas IV mi Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020".	Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang problematika.	Pada penelitian saudari Nur Millati Aska Sekha Apriliana itu membahas tentang problematika pembelajaran daring, sedangkan penelitian penulis membahas problematika pengelolaan terminal.

Sumber : Dibuat oleh peneliti pada tahun 2021

B. Landasan Teori

1. Manajemen Syariah

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah SWT. Aturan-aturan yang tertuang di dalam al-quran, hadis, dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.[13] Bicara tentang manajemen, banyak orang mengira bahwa manajemen merupakan suatu praktek yang relative baru. Sebenarnya bila dikaji lebih dalam, praktek manajemen sudah ada sejak adanya manusia di bumi ini. Bahkan Al-Quran sendiri sebagai dasar serta pijakan hukum ajaran islam secara implisit telah menginformasikan prinsip-prinsip manajemen.[14]

Ajaran islam memandang bahwa segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik, sesuatu tidak boleh dilakukan dengan asal-asalan, hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Tharbani,

إِنَّ اللهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ

[13]Sunarji Harahap, *Inplementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-Fungsi* Manajemen, Jurnal At-Tawwasuth, Vol. 2, No. 1, 2017, hal. 214.

[14]Syarif Hidayat, *Konsep Manajemen dalam Al-Qur'an*, Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara Vol. 1 No. 1, 2020, hal. 63-64.

Artinya: Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas, dan tutas). (HR. Thabrani).[15]

Konsep itqan dalam islam bisa kita maknai dengan istilah tauhidi, professional, *perfect*, dan berdedikasi tinggi. Jika kita gali lebih dalam, paling tidak ada empat dimensi utama dalam kerja itqan dalam perspektif islam, yaitu: Kerja ikhlas, kerja cerdas, kerja keras, dan kerja tuntas.

Kerja ikhlas, etos kerja itqan lahir dan didasari dari pondasi ikhlas. Orang yang ikhlas akan bekerja untuk beribadah kepada Allah dan bukan sekedar dorongan kemanusiaan serta keduniawian. Orang yang ikhlas menyadari betul bahwa pekerjaannya adalah manifestasi amal sholeh. Setiap amalan hamba yang ikhlas pasti akan selalu tergerak untuk memberikan yang terbaik, meskipun tidak mendapat pujian orang lain ia tetap konsisten. Hal tersebut dilakukan karena kesadaran bahwa Allah senantiasa mengawasi setiap saat, dan kelak akan dimintai pertanggungjawaban atas apa yang telah dilakukannya.

Kerja cerdas, kerja cerdas adalah kerja yang didasari ilmu dan perhitungan matang, bukan asal-asalan. Kerja cerdas akan melahirkan kreativitas, terobosan-terobosan jitu, peta manajemen yang jelas, serta konsep yang matang dan terukur dalam setiap pekerjaan. Melakukan atau mengerjakan sesuatu agar lebih terarah, maka diperlukannya sebuah perencanaan tentang apa yang ingin dilaksanakan. Kemudian kerja keras,

[15]Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Depok: Gema Insani, 2003, hal. 1

kerja keras adalah kerja yang penuh vitalitas, kerja yang tidak mudah putus asa serta bersabar hingga tujuan tercapai. Selanjutnya, kerja tuntas, kerja itqan adalah kerja yang menuntaskan, kerja tuntas inilah yang menjadi salah satu tolak ukur pekerjaan yang *perfect*.[16]

Islam memiliki peran sebagai sistem hidup sempurna yang segala hal dalam tatanannya telah diatur oleh Allah SWT. Bangunan manajemen Islami didasarkan pada fondasi utama, yaitu tauhid. Tauhid menjadi dasar seluruh konsep dan aktivitas umat Islam, baik dibidang ekonomi dan manajemen, politik, sosial, dan budaya. Fondasi berikutnya yaitu syariah dan akhlak, dasar syariah membimbing aktivitas ekonomi dalam manajemen sehingga sesuai dengan kaiadah-kaidah syariah. Sedangkan akhlak membimbing aktivitas ekonomi dan manajemen agar senantiasa mengedepankan moralitas dan etika untuk mencapai tujuan organisasi.[17]

Menurut G. R. Terry, ada empat fungsi utama manajemen, dalam dunia manajemen dikenal sebagai POAC, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan atau pengarahan), dan *controlling* (pengawasan).[18] Hal ini juga tertuang dalam al-quran dan hadis dalam konteks sebagai falsafah umat islam.[19]

a. *Planning* (Perencanaan)

Dalam Q.S. Shaad 27

[16]http://ushuluddi n.unida.gontor.ac.id/mengenal-konsep-itqan/, tanggal 14 Agustus 2022, pukul 10.26.

[17]Taufan Bramantoro dan Tika Widiastuti, *Manajemen Syariah dalam Pengelolaan Penyedia Layanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press, 2021, hal. 5.

[18]Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Depok: Gema Insani, 2003, hal. 3-4.

[19]Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2010, hal. 96.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَآءَ وَا لْاَ رْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَا طِلًا ۗ ذٰلِكَ ظَنُّ الَّذِيْنَ كَفَرُوْا ۚ فَوَيْلٌ لِّلَّذِيْنَ كَفَرُوْا مِنَ النَّا رِ

Artinya: Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. Yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka. (QS Shaad 27).

Surat diatas menerangkan bahwa segala sesuatu pasti sudah direncanakan beserta manfaat/hikmahnya. *Planning* (perencanaan) merupakan fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena *organizing*, *actuating* dan *controlling* pun harus terlebih dahulu direncanakan,dan juga merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.[20]

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Pengorganisasian ialah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani dan aktivitass-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.[21]

Dalam islam , hal ini telah ditegaskan dalam QS. as-Shaff ayat 4.

اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الَّذِيْنَ يُقَا تِلُوْنَ فِيْ سَبِيْلِهٖ صَفًّا كَاَ نَّهُمْ بُنْيَا نٌ مَّرْصُوْصٌ

[20]Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Depok: PT. Raja Grafindo, 2014, hal. 3.

[21]Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar* Manajemen, Medan: Perdana Publishing, 2016, hal. 39.

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalanNya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu angunan yang tersusun kokoh. (QS Ash-Shaff: 4).

Dalam ajaran Islam juga menekankan bahwa dalam melaksanakan sesuatu kegiatan harus dijalankan sesuai dengan keahliannya, tidak adanya tumpang tindih antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, agar segala sesuatu tersebut dapat berjalan lancar. Dalam sebuah hadits, Rasulullah SAW bersabda: Allah sangat mencintai jika seseoarang melakukan perbuatan yang terutama dilakukan dengan itqan (kesungguhan dan keseriusan) (HR. Thabrani). Dari penjelasan diatas bahwa keseriusan dan kesungguhan mengorganisir sangat dianjurkan oleh Islam.[22]

c. *Actuating* (Penggerakan atau Pengarahan)

Actuating adalah suatu fungsi pembimbing dan pemberian pimpinan serta penggerakan orang agar kelompok itu suka dan mau bekerja. Jadi yang terpenting adalah adanya sebuah tindakan membimbing, mengarahkan, menggerakkan para karyawan agar bekerja secara baik. Hal ini diterangkan dalam Q.S. Al-Kahfi ayat 2.

قَيِّمًا لِّيُنْذِرَ بَأْسًا شَدِيْدًا مِّنْ لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِيْنَ الَّذِيْنَ يَعْمَلُوْنَ الصّٰلِحٰتِ اَنَّ لَهُمْ اَجْرًا حَسَنًا

Artinya: Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan akan siksa yang sangat pedih dari sisinya dan memberikan kabar gembira kepada orang-orang muukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapatkan balasan yang baik. (Q.S. Al-Kahfi ayat 2).

[22]Didin Hafiduddin, Manajemen Syariat, Jakarta: Gema Insani , 2003, hal. 100.

Proses *actuating* adalah memberikan perintah, petunjuk, pedoman dan nasehat serta keterampilan dan berkomunikasi. *Actuating* merupakan inti dari manajemen yaitu menggerakan untuk mencapai hasil.[23]

d. *Controlling* (Pengawasan)

Sebagai salah satu fungsi manajemen pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan. Pengawasan merupakan suatu proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pengawasan yang efektif membantu usaha-usaha organisasi untuk mengatur pekerjaan yang direncanakan dan memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan tersebut berlangsung sesuai dengan rencana. Dalam Firman Allah :

وَلْتَكُنْ مِّنْكُمْ اُمَّةٌ يَّدْعُوْنَ اِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُوْنَ بِا لْمَعْرُوْفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاُولٰٓئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُوْنَ

Artinya: Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan , menyeru kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung. (QS Ali Imran 104).

Yang mana ayat tersebut menjelaskan bahwa pengawasan merupakan tanggung jawab sosial dan publik yang harus dijalankan dengan baik dalam bentuk lembaga formal maupun non formal.[24]

[23]Sunarji Harahap, *Implementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-Fungsi* Manajemen, Jurnal At-Tawaauth, Vol. 2, No. 1, 2017, hal. 218.

[24]Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*, Jakarta : PT Raja Grafindo, 2005, hal. 3.

2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Allah SWT berfirman dalam al-quran surah Al-Baqarah ayat 267, artinya:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memiciingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah, ayat 267).[25]

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian tentu dapat memperkuat loyalitas konsumen. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang pertama adalah daya tanggap (*responsivenness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam al-quran surah Al-Maidah ayat 1

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.

[25]Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan dalam Islam*, sumber: http:ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/, diakses pada 18 Mei 2022.

Dimensi *responsivennes* terdirri atas indikator: merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan direspon oleh petugas.[26]

Kedua keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw, dalam QS. Al-Ahzab: 21.

لَقَدْ كَا نَ لَكُمْ فِيْ رَسُوْلِ اللهِ اُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَنْ كَا نَ يَرْجُوا اللهَ وَا لْيَوْمَ الْاٰ خِرَ وَذَكَرَ اللهَ كَثِيْرًا

Artinya: Sesungguhnya telah ada pada diri rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang-orang yang mengharapkan (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah. (QS. Al-Ahzab: 21).

Dimensi *reliability* yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pelanggan.[27]

Ketiga, jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Al-Syu'ara ayat 181-182.

ۗوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُوْنُوْا مِنَ الْمُخْسِرِيْنَ وَزِنُوْا بِا لْقِسْطَا سِ

الْمُسْتَقِيْمِ

[26]Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011, hal. 46.

[27] Fahmi Rehza, dkk, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, Jjurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1 No. 5, 2014, hal. 983.

Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar.

Dimensi *assurance*, yaitu kemampuan pelayanan dalam memberikan informasi, keramahan, kesopanan, dan perhatian dalam melayani pelanggan.[28]

Keempat, perhatian (*empathy*), bentuk perhatian yang diajarkan islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdi kepada Allah. Hal ini sesuai dengan QS. An-Nahl: 90.

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِا لْعَدْلِ وَا لْاِ حْسَا نِ وَاِ يْتَآيِ ذِى الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى عَنِ الْفَحْشَآءِ وَا لْمُنْكَرِ وَا لْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (QS. An-Nahl: 90).

Dimensi *empathy* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepadapelangga yang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi yang menyediakan jasa pelayanan publik dituntut untuk selalu siap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.[29]

Kelima, kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana QS. Al-A'raf: 26.

---

[28] Wahyu Oktri Widyarto, dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Costumer Value (IPGVC)*, Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol. 2 No. 2, 2018, hal. 103.

[29] Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu administrasi (JIMIA) No. 2 Tahun XI, 2017, hal. 8.

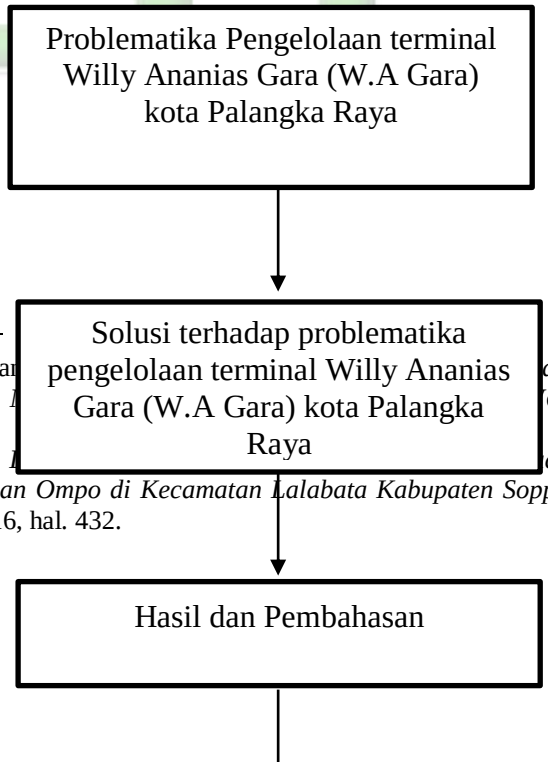
يٰبَنِيْٓ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَا سًا يُّوَا رِيْ سَوْاٰ تِكُمْ وَرِيْشًا ۗ وَلِبَا سُ
التَّقْوٰى ۙ ذٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذٰلِكَ مِنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ

Artinya: Hai anak Adam sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutupauratmu dan pakaian indah untuk perhiasan…". (QS. Al-A'raf: 26).

Fasilitas juga termasuk dalam bukti fisik. Menurut Tjipto, menjelaskan bahwa kemampuan fisik (*tangible)* dari jasa dapat berupa fisik gedung, peralatan yang dipergunakan, karyawan dan sarana komunikasi.[30] Dimensi *tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari bukti pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.[31]

C. Kerangka Pikir

BAGAN 1.1



[30]Rizky Pratama Purta dan … *anan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas …* Vol. 1 No. 9, 2014, hal. 625.

[31] Hasnih, dkk, *Pengaruh …dap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Keelurahan Ompo di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*, Jurnal Mirai Manajemen Vol. 1 No. 2, 2016, hal. 432.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan dua bulan (dari tanggal 8 September 2021 - 4 November 2021) setelah penyelenggaraan seminar dan mendapatkan izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

2. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian ini dilakukan di Terminal W. A. Gara merupakan satu-satunya terminal tipe A yang berada di Kota Palangka Raya, tepatnya pada jalan Mahir Mahar Lingkar Luar Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Sudyaharjo kualitatif merupakan sekumpulan metode pemecahan masalah yang terencana dan cermat dengan desain yang cukup longgar, pengumpulan data lunak, dan tertuju pada penyusunan teori yang disimpulkan melalui induksi langsung.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti

mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Terutama untuk mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu dalam memperkuat teori-teori lama, atau di dalam kerangka menusun teori-teori baru.[32]

C. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Tatang M. Amirin, subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan. Sementara Muhammad Idrus mendefinisikan subjek penelitian sebagai individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Suharsimi Arkunto mendefinisikan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang yang menjadi tempat data dimana variable penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan.[33] Ketiga definisi di atas menunjukkan bahwa subjek penelitian berkaitan erat dengan darimana sumber data dari penelitian diperoleh. Subjek adalah sesuatu yang darinya terdapat sumber informasi mengenai permasalahan yang sedang diteliti sehingga kita dapat menjadi tempat memperoleh data.

Teknik sampling adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengambil sampel penelitian yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampling adalah suatu teknik atau cara mengambil sampel yang *representative* dari populasi. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi

[32]Ahmad Faisal, *Etika Dagang Urang Banjar Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2019, hal. 50.

[33]Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press, 2011,hal. 61.

sebagai contoh atau dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya.[34] Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Pusposive sampling yaitu teknik sampling teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampelnya.[35]Berdasarkan hal di atas peneliti mengambil subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan pengelola Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya, sopir bus dan beberapa penumpang yang ada disana dengan beberapa kriteria tertentu. Adapun kriteria karyawan dan penumpang untuk dijadikan subjek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kriteria Karyawan:
   a) Usia Minimal 25 Tahun.
   b) Minimal bekerja 3 tahun.
   c) Status karyawan pegawai tetap.
2. Kriteria Penumpang:
   a) Usia minimal 17 tahun.
   b) Pernah menggunakan bis di terminal W. A. Gara minimal 2 kali.
3. Kriteria Supir Bus:
   c) Usia minimal 25 tahun.
   d) Minimal bekerja 2 tahun.

Sugiyono menjelaskan pengertian objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang

[34]Subana, *Statistik Pendidikan*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2005, hal. 25.
[35]Suharsimi, Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, hal. 97.

sesuatu hal objektif, *valid* dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu). Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi.[36] Adapun objek penelitian ini adalah mengenai problematika pengelola Terminal W.A Gara.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Istilah observasi berasal dari bahasa latin yang berarti melihat dan memperhatikan. Secara luas observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan fenomena secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Pengamatan yang dilakukan harus secara alami dimana pengamat harus larut dalam situasi realistis dan alami yang sedang terjadi, dan dengan memperhatikan kejadian, gejala atau sesuatu secara fokus.[37] Metode observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematik. Kalau pengamatan dilakukan dengan sambil lalu dan tidak memenuhi prosedur dan aturan yang jelas

---

[36]Meisha Alifa Nurani, *Pengaruh Review Kertas Kerja Audit, Pengalaman Auditor dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Auditor Pemerintah* (*Studi pada Auditor Fungsional yang Bekerja di Badan Pemeriksaan Keuangan RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat)*, Skripsi, Bandung: Universitas Pasundan, 2017, hal. 64

[37]Nimatuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018, hal.3.

tidak bisa disebut observasi. Secara umum, observasi dapat dilaksanakan dengan partisipan dan tanpa partisipan.

Dalam jenis yang pertama (peneliti sebagai partisipan atau terlibat) mengandung arti bahwa peneliti merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya. Misalnya ada peneliti yang meneliti kehidupan buruh suatu pabrik, peneliti ikut (pura-pura) menjadi buruh pabrik yang ditelitinya. Dengan cara ini peneliti menyatu total dengan keadaan yang sedang dipelajarinya. Pengamatan dengan partisipan ini juga memungkinkan kewajaran dalam pengamatan. Dengan keterlibatan peneliti akan menimbulkan pengenalan yang baik atas situasi yang diteliti.

Observasi jenis kedua yaitu tanpa partisipan ini peneliti berada di luar (menilai dari luar tidak menjadi peserta). Karena peneliti sebagai "penilai" seringkali menyebabkan kekikukan objek yang dinilai sehingga seringkali objek berlaku tidak wajar. Perilaku yang tidak wajar karena kehadiran peneliti biasanya akan menjadi wajar kembali kalau sudah biasa (artinya perlu waktu). Untuk mengatasi ketidak wajaran objek tersebut kadangkala peneliti tidak memberitahukan kehadirannya.[38] Penelitian ini didalamnya ada beberapa hal yang di observasi diantaranya yaitu tentang sarana dan prasarana di terminal, jadwal keberangkatan, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan problematika terminal tersebut.

[38]Soeratno Dan Lincilin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1993, hal. 89-90.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawanacarai melalui komunikasi langsung. Metode wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan responden/orang ynag diwawancarai. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik. Wawancara bertujuan mencatat opini, perasaan, emosi, dan hal lain berkaitan dengan individu yang ada dalam organisasi.[39] Adapun untuk penelitian ini pertanyaan-pertanyaan wawancara yang akan ditanyakan adalah hal yang berkaitan dengan apa saja problematika pengelolaan di Terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) Kota Palangka raya dan bagaimana solusi dari problematika Terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) Kota Palangka Raya tersebut.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data

[39]Iryana dan Risky Kawasati. *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong, hal. 4.

yang tersedia dalam catatan dokumen. Dalam penelitian sosial, fungsi data yang berasal dari dokumentasi lebih banyak digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam.

Pengertian dokumentasi disini adalah mengacu pada material (bahan) seperti fotografi, video, memo, surat, diari, rekaman khusus klinis, dan sejenis yang dapat digunakan sebagai informasi suplemen bagian dari kajian kasus yang sumber data utamanya adalah observasi partisipan atau wawancara.[40] Dokumentasi dalam penelitian ini berupa beberapa hal, contohnya yaitu: foto-foto wawancara, foto lokasi, dll.

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan agar dapat menjamin bahwa semua hasil pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi, memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini dapat menjamin bahwa dalam mendeskripsikan problematika pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya memerlukan jawaban yang jelas dari para responden sehingga tidak diragukan lagu keabsahannya. Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan sesungguhnya.

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan menggunakan triangulasi peneliti, metode,

[40]Hamirul, *Metode Penelitian Dalam Kerangka Patologi Birokrasi*, Muara Bango: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio, 2020, hal. 198.

teori, dan sumber data. Dengan mengacu pada Denzin, menurutnya pelaksanaan teknis dari langkah pengujian keabsahan ini ada 4 macam triangulasi yaitu, peneliti, sumber, metode, dan teori.[41] Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, berarti membandingkan dan mencek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.[42] Keabsahan data dalam penelitian ini menjamin bahwa dalam mendeskripsikan bagaimana problematika pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.

Denzin dalam Meleong, membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Peneliti memilih menggunakan teknik triagulasi dengan sumber, hal ini dimaksudkan untuk membandungkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang melalui waktu dan alat yang berbeda dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara.

[41] Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana. 2007, hal.264.

[42] Bachtiar S. Bachri, *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*, Jurnal, Vol. 10 No.4, 2010, hal.56.

2. Membandingkan data yang didapat dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.[43]

F. Analisis Data

Dalam menganalisis data ada beberapa langkah yang harus ditempuh dalam penelitian kualitatif, karena untuk pengambilan konsep, kategori dan deskripsi adalah atas dasar kejadian (*incidence*) ketika peneliti berada di lapangan, maka antar pengumpulan data dan proses secara simultan (waktu yang bersamaan) dan berbentuk siklus (waktu yang terus berputar). Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan Miles dan Huberman, bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Data *Collection,* atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data. Dengan demikian kaitannya dengan penelitian ini yaitu peneliti mengumpulkan data dan responden mengenai Problematika Pengelolaan Terminal W.A. Gara Kota Palangka Raya.[44]
2. Data *Reduction*, yaitu proses pemilihan yang berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data meliputi:

[43] Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rose Jakarya Offset, 200, hal. 178.

[44]Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, hal. 69.

meringkas data, mengkode, menelusur tema, dan membuat gugus-gugus. Dengan demikian kaitannya dengan penelitian ini yaitu data yang didapat dan penelitian tentang mengenai Problematika Pengelolaan Terminal W.A. Gara Kota Palangka Raya setelah dipaparkan apa adanya, maka yang dianggap tidak pantas atau kurang valid akan dihilangkan atau tidak dimasukkan ke dalam pembahasan.[45]

3. Data *Display* atau penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang yang bersifat naratif. Dengan demikian kaitannya dengan penelitian ini yaitu data yang didapat dan penelitian tentang mengenai Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutup-nutupi kekurangannya.[46]
4. *Conclousions Drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data *display* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dan data yang diperoleh. Demikian kaitannya dengan penelitian ini yaitu kesimpulan yang didapat dari mengenai problematika pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya tidak menyimpang dari data yang dianalisis.

[45]Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal Alhadharah, Vol. 17 No. 33, 2018, hal. 91.
[46]Nunung Indah Pratiwi, *Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi*, Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, Vol. 1 No. 2, 2017, hal. 216.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini diurutkan menjadi beberapa bab, antara lain.

Bab I yaitu peneliti menjelaskan tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu Kajian Pustaka yang membahas tentang beberapa hal yang berkaitan dengan teori dari penelitian. Dalam bab ini berisi tentang seluruh teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini. Bagian dari kajian pustaka itu sendiri termasuk di dalamnya penelitian terdahulu yang relevan, dasar teoritik dan kerangka berpikir.

Bab III penulis membahas tentang metode penelitian. Dalam bab ini berisi tentang rancangan atau rencana penelitian yang akan dilakukan. Adapun yang termasuk ke dalam bagian ini yaitu, waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data dan sistematika penulisan.

Bab IV penulis membahas tentang hasil dan Analisis. Dalam bab ini akan di uraikan beberapa pembahasan atau hasil penelitian.

Bab V berisi penutup hasil kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini, dan saran-saran.

BAB IV
PENYAJIAN DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya

Secara umum Kota Palangka Raya dapat dilihat sebagai sebuah kota yang mmemiliki 3 wajah yaitu wajah perkotaan, wajah pedesaan, dan wajah hutan. Kondisi ini memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah Kota Palangkka Raya dalam membangun Kota Palagka Raya. Kodisi ini semakin menantang lagi bila mengingat luas Kota Palangka Raya yang berada pada urutan ke-3 di Indonesia yaitu 2.853,52 km². Kota Palangka Raya secara geografis terletak pada 113°30'–114°07' Bujur Timur dan 1°35'–2°24' Lintang Selatan dengan luas wilayah 2.853,52 km² dengan topografi terdiri dari tanah datar dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. Secara administrasi Kota Palangka Raya berbatasan dengan:

Tabel 4.1

Batas Wilayah Kota Palangka Raya

Sebelah Utara	:	Dengan Kabupaten Gunung Mas
Sebelah Timur	:	Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Selatan	:	Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Barat	:	Dengan kabupaten Katingan

Sumber: Portal Resmi Kota Palangka Raya

Wilayah Kota Palangka Raya terdiri dari lima kecamatan yaitu, Kecamatan Pahandut, Kecamatan Sabangau, Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Bukit Batu dan Kecamatan Rakumpit dengan luas masing-

masing 119,37 km², 641,51 km², 387,53 km², 603,16 km² dan 1.101,95 km². Jumlah penduduk di Kota alangka Raya tahun 2017 sebanyak 275.667 orang yang terdiri dari 141.179 orang laki-laki dan 134.448 orang perempuan. Penduduk terbanyak terdpat di Kecamatan Jekan Raya dengan 52,09% penduduk Kota Palangka Raya tinggal di kecamatan ini. Hal ini membuat Kecamatan Jekan Raya menjadi Kecamatan terpadat dimana terdapat 370 orang setiap km². Jumlah rumah tangga di Kota Palanga Raya tahun 2017 sebanyak 72.663 rumah tangga dimana tiap rumah tangga sebanyak tiga hingga empat orang.

a. Visi

Selama periode 2018-2023, visi pembangunan Kota Palangka Raya adalah: Terwujudnya Kota Palangka Raya yang Maju, Rukun, dan Sejahtera untuk Semua.

b. Misi

1) Mewujudkan kemajuan Kota Palangka Raya *Smart Environment* (lingkungan cerdas) meliputi pembangunan infrastruktur, teknologi informasi, pengelolaan sector energi, pengelolaan air, lahan, pengelolaan limbah, manajemen bangunan dan tata ruang, trasportasi.
2) Mewujudkan kerukunan seluruh elemen masyarakat *Smart Society* masyarakat cerdas meliputi pengembangan kesehatan, pendidikan, kepemudaan, layanan publik, kerukunan dan keamanan.

3) Mewujudkan kesejahteraan masyarakat Kota Palangka Raya *Smart Economy* (ekonomi cerdas) meliputi pengembangan industri, usaha kecil dan menengah, pariwisata dan perbankan.[47]

2. Gambaran Umum Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

Terminal Tipe A W.A.Gara Kota Palangka Raya terletak pada Koordinat 2°16'18.8"S 113°54'22.6"E/ -2.271890, 113.906289 dan berlokasi pada jalan Mahir Mahar Km.1 Trans Lingkar Luar Kota Palangka Raya dengan luas lahan sebesar 4,6 Ha, Terminal W.A.Gara dioperasionalkan pada tahun 2011 oleh Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya dan pada Tahun 2017 Terminal W.A.Gara dilakukan proses P3D ke Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Aset Terminal W.A.Gara yang saat ada sebagai berikut :

a. Luas Lahan 4,6 ha
b. luas bangunan terminal keseluruhan 6325 m²
c. Lantai I AKAP : 2525 m²
d. Lantai II AKAP : 1200 m²
e. Lantai I AKDP : 1050 m²
f. Lantai II AKDP : 500 m²

Kondisi saat ini Terminal W.A.Gara Kota Palangka Raya telah berfungsi dan beroperasi melayani Trayek AKAP (Palangka Raya – Banjarmasin), Trayek AKDP (Palangka Raya – Buntok, Palangka Raya

[47]Portal Resmi Kota Palangka Raya, https://palangkaraya.go.id, online 9 Oktober 2021, pukul 11.49 WIB.

– Sampit - P.Bun, Palangka Raya – Lamandau dan Palangka Raya – Tbg Talaken), Trayek Angkutan Perintis (Palangka Raya – Bahaur) dan Angkutan Perkotaan.

3. SDM Terminal W.A Gara Palangka Raya

Tabel 4.2

SDM Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Korsatpel Terminal	1
2	Petugas Administrasi	8
3	Petugas Kebersihan	15
4	Petugas Operasional	19
5	Petugas Keamanan	8
Total		**51**

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[48]

Korsatpel : 1 orang

PNS : 11 orang

PPNPN : 39 orang

a. Bidang Kerja Dan Nama Anggota:

1) Bidang Administrasi

Table 4.3

SDM Bidang Administrasi

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	M. Fajar Q. Zaman S.SiT	KOORSATPEL	PNS
2	Sugianto	Petugas K3	PNS
3	Saut Horas Situmorang, S.H	Petugas K3	PNS
4	Cilik	Petugas K3	PNS
5	Oktaviani	Pengelola Teknologi Informasi	PNS

[48]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

6	Yessy Dwi Pratiwi, A.MK	Pengadministrasian Umum	PNS
7	Ika Prasetia, A.Md	Pramubakti	PPNPN
8	Yuliana, S.H	Pramubakti	PPNPN
9	Jane Fantini, S.E	Pramubakti	PPNPN
10	Jumri	Pramubakti	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[49]

2) Petugas Operasional Regu I

Table 4.4

SDM Petugas Operasional Regu I

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Heprin Lodfiar	Pengatur Lalu Lintas/Komandan Regu	PNS
2	Penri Hartono, S.H	PPNS	PNS
3	Herman Wahyudi	Pramubakti	PPNPN
4	Dedy	Kebersihan	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[50]

3) Petugas Operasional Regu II

Tabel 4.5

SDM Petugas Operasional Regu II

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Bina Satriyanto, S.H	Pengatur Lalu Lintas/Komandan Regu	PNS
2	M. Soerkanto	Pengatur Lalu Lintas	PNS
3	Alexandro Eka Putra	Informasi Telekomunikasi	PPNPN
4	M. Irhamni	Informasi Telekomunikasi	PPNPN
5	Dony	Teknisi Terminal	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[51]

4) Petugas Operasional Regu III

[49]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.
[50]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.
[51]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.

Table 4.6

SDM Petugas Operasional Regu III

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Fransisco Wijaya, S.E	Pengatur Lalu Lintas/Komandan Regu	PNS
2	Singgih Nurmada	Penguji Kendaraan Bermotor	PPNPN
3	Herman Wahyudi	Pengatur Lalu Lintas	PPNPN
4	Dedy	Pramubakti	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[52]

5) Petugas Operasional Regu IV

Tabel 4.7

SDM Petugas Operasional Regu IV

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Septianus Yakub	Pengatur Lalu Lintas/Komandan Regu	PNS
2	V. Indra Sucahyo	Penguji Kendaraan Bermotor	PPNPN
3	Dede Kurniawan	Pengatur Lalu Lintas	PPNPN
4	Teja Sukmana	Pengatur Lalu Lintas	PPNPN
5	Tony Kristiawan	Pramubakti	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[53]

6) Petugas Kebersihan

Tabel 4.8

SDM Petugas Kebersihan

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Dady	Kebersihan	PPNPN
2	Edy Kusnadiantoro	Kebersihan	PPNPN
3	Suroso	Kebersihan	PPNPN
4	Trista Kumara	Kebersihan	PPNPN
5	Sunarto	Kebersihan	PPNPN

[52]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.
[53]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.

6	Ruspandi	Kebersihan	PPNPN
7	Petur	Kebersihan	PPNPN
8	Riduansyah	Kebersihan	PPNPN
9	Rien	Kebersihan	PPNPN
10	Widi Yanti	Kebersihan	PPNPN
11	Rawiah	Kebersihan	PPNPN
12	Yelly	Kebersihan	PPNPN
13	Romilda	Kebersihan	PPNPN
14	Okvitae Ratu Sinta	Kebersihan	PPNPN
15	Holiana	Kebersihan	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[54]

7) Petugas Keamanan Regu I

Table 4.9

SDM Petugas Keamanan Regu I

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Hendra	Keamanan	PPNPN
2	Wim Yeffry Kristo	Keamanan	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[55]

8) Petugas Keamanan Regu II

Table 4.10

SDM Petugas Keamanan Regu II

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	M. Aliansyah	Keamanan	PPNPN
2	Uun Haryadi	Keamanan	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[56]

9) Petugas Keamanan Regu III

Table 4.11

SDM Petugas Keamanan Regu III

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Viky Adi Wibowo	Pengatur Lalu Lintas	PPNPN
2	Andri Fujianto	Keamanan	PPNPN

[54]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.
[55]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.
[56]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[57]

10) Petugas Keamanan Regu IV

Table 4.12

SDM Petugas Keamanan Regu IV

No	Nama Anggota	Jabatan	Keterangan
1	Silpanus Asi	Keamanan	PPNPN
2	Ahmad Atis	Pramubakti	PPNPN

Sumber: Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya[58]

4. Visi dan Misi Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

a. Visi

Menuju pelayanan yang lebih prima dan MANTAP yaitu

Manusiawi, Aman, Nyaman, Tertib, Andal dan Profesional.

b. Misi

Kedepannya lebih baik lagi.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

Terminal penumpang menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tipe yang terdiri atas: Terminal penumpang tipe A, terminal penumpang tipe B, dan terminal penumpang tipe C. Terminal penumpang tipe A sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan terminal yang peran utamanya melayanai kendaraan umum untuk angkutan lalu lintas batas negara dan/atau angkutan ankarkota antarprovinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan.

[57]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.
[58]Data langsung dari Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.

Terminal penumpang tipe B sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan. Kemudian untuk terminal penumpang tipe C sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan atau pedesaan.[59]

Dasar hukum :

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
2. Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

[59]Peraturan Menteri Perhubungan RI No PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

B. Penyajian Data

Sebelum peneliti memaparkan hasil penelitian ini , terlebih dahulu memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan (BAPPEDA) Kota Palangka Raya. Kemudian setelah mendapatkan surat surat tembusan tersebut selanjutnya peneliti langsung terjun ke lapangan untuk melakukan penggalian data. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Problematika Pengelolaan Terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) Kota Palangka Raya.

Dalam pengambilan data tersebut, peneliti menetapan pimpinan pengelola Terminal W. A. Gara, Komandan Regu II dan Komandan Regu III Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya sebagai subjek penelitian serta satu orang supir bus dan empat orang penumpang sebagai informan penelitian dengan kriteria-kriteria tertentu sebagai bahan acuan penetapan subjek dan informan penelitian tersebut.

1. Hasil Observasi

Selama melaksanakan penelitian ini, peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati tempat penelitiaan, dalam penelitian ini lokasinya berada di Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya. Berdasarkan apa yang dialami dan dilihat secara langsung oleh peneliti, untuk lokasi terminal ini sendiri terbilang jauh dari pusat kota, serta daerah disekitar lokasi terminal masih terbilang sepi. Sehingga ada rasa enggan

untuk darang ke terminal secara langsung terutama saat malam hari. Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti sebelumnya juga sudah melaksanakan pra-observasi, yang mana peneliti mengamati PO-PO bus yang beroperasi di terminal. Jadi masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang ke PO bus daripada langsung ke terminal. Bahkan masih ada PO bus yang masih menaik turunkan penumpangnya di PO mereka sendiri, yang kemudian ke terminal hanya untuk pendataan saja, itulah salah satu alasan mengapa terminal terlihat sepi dan lengang. Hal ini terjadi bukanlah tanpa alasan, seperti yang telah disebutkan sebelumya, lokasi dari pusat kota ke terminal cukup jauh dan daerah sekitar terminal masih sepi sehingga masyarakat banyak yang enggan untuk datang langsug ke terminal.

Bangunan Terminal W. A. Gara terbilang bagus dan bersih, serta nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang ada disana, seperti: adanya ruang tunggu yang nyaman untuk beristirahat, tempat ibadah, WC dan kamar mandi, tempat merokok, adanya area bebas merokok, tempat sampah yang banyak disediakan di area terminal, ada kantin, ruang kesehatan, tempat cuci tangan serta cek suhu, serta adanya wifi gratis di area terminal, dll. Namun masih ada beberapa juga yang kurang seperti belum tersedianya mesin ATM di lokasi terminal, serta tempat parkir masih belum terlalu tertata rapi. Di terminal juga diadakan lomba mural sehingga membuat tampilan luar terminal semakin menarik.

Selama mengamati di terminal, beberapa kali peneliti melihat petugas kebersihan yang selalu membersihkan area terminal, sehingga disana terlihat bersih dan tertata, di area terminal juga terdapat kamera cctv yang dapat menambah tingkat keamanan bagi para pengguna terminal. Pelayanan petugas saat peembelian tiket tidak berbelit-belit, petugas yang selalu mengarahkan para penumpang yang datang ke tujuan mereka masing-masing, melaksanakan prokes yang berlaku, serta melayani dan membantu penumpang yang sedang membutuhkan. Petugasnya berseragam rapi, serta bersikap ramah, sopan dan santun dalam melakukan pelayanan. Saat ada pengguna terminal yang datang, maka petugas terminal dengan sigap langsung menanyakan dan membantu penumpang mengenai kebutuhan penumpang itu sendiri sehingga para petugas dapat mengarahkan kepada para penumpang agar tidak kebingungan saat berada di terminal.

Bus yang datang biasanya tepat pada waktu yang ditentukan, kalaupun lambat, waktu keterlambatannya tidak terlalu jauh berbeda dengan yang di jadwalkan. Saat penumpang sudah masuk semua ke dalam bus, sebelum berangkat maka beberapa petugas terminal akan melakukan *hospitality* di terminal. Angkot-angkot serta ojek terparkir di depan terminal sebagai angkutan lanjutan dari terminal ke pusat kota bagi penumpang yang turun di terminal. Peneliti juga mengamati ada PO bus

yang masih menaik turunkan penumpangnya di perusahaan terminalnya sendiri, bukan di terminal.[60]

2. Hasil Wawancara

a. Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

1) Problematika dari Sisi SDM

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara RS bahwa problematika disana kelemahan salah satu SDM yang dihadapi Terminal W. A. Gara itu untuk respon saat adanya aduan itu relatif, tergantung dengan petugas yang bersangkutan. Secara respon mereka cepat, namun untuk penyelesaiannya masih sedikit kurang.

2) Problematika dari Sisi Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara AR bahwa problematika terkait transparansi di terminal, masih kurang, namun karena pelayanan dari petugas terminal yang ramah, dan respon mereka yang baik maka hal tersebut dapat membuat para pengguna angkutan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

3) Problematika dari Sisi Lokasi, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara MFQZ dan RS bahwa problematika disana ada beberapa

[60]Hasil Observasi di Terminal W. A. Gara Kota Palaangka Raya Tanggal 8,10, 21, 22 September, 9 Oktober, 3, 4 November 2021.

kelemahan yang dihadapi Terminal W. A. Gara , yaitu lokasi terminal yang terbilang cukup jauh dari pusat kota, saudara MFQZ juga menyatakan masih minimnya pelayanan angkutan lanjutan (angkutan perkotaan dan angkutan menuju bandara) yang melayani rute Terminal W. A. Gara, masih sedikitnya jumlah perusahaan angkutan umum bus yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Tengah, yang mana hal tersebut dipengaruhi oleh jumlah permintaan angkutan umum yang masih sedikit, serta kawasan di sekitar lokasi terminal masih terbilang sepi dan belum termanfaatkan dengan baik. Saudara FW menyatakan bahwa ada beberapa sarana-prasarana disana yang masih kurang, seperti belum disediakannya mesin ATM, serta pelayanan informasi langsung dari petugas juga belum ada.

4) Problematika dari Sisi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara FW dan BS bahwa belum adanya petugas khusus yang melayani pengunjung di terminal di bagian layanan informasi.

5) Problematika dari Sisi Pengelolaan

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara FW dan BS bahwa problematika disana ada beberapa kelemahan yang dihadapi Terminal W. A. Gara , yaitu masih adanya perusahaan bus yang menaikturunkan penumpangnya di POnya sendiri, bukan di terminal. Masih adanya bus yang menaiku

turunkan penumpangnya di pinggir jalan saat beroperasi, masih terjadinya keterlambatan pada bus.

b. Solusi Terhadap Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya

1) Solusi atas Problematika dari Sisi SDM

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara MFQZ, FW dan BS bahwa pelayanan yang diberikan petugas melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya seperti menyediakan dan membantu apa yang dibutuhkan penumpang di terminal tersebut. Tidak melakukan pelayanan yang berbelit-belit, selalu melakukan *hospitality* saat terjadi ketinggalan ataupun kehilangan barang maka akan segera diurus. Menurut subjek RS dan AFS para petugas selalu mengarahkan dan memberi penjelasan kepada penumpang yang datang ke terminal, pelayanannya nyaman, jadwalnya tidak berubah-ubah, petugasnya tanggap terhadap kebutuhan penumpang.

2) Solusi atas Problematika dari Sisi Transparasi

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara MFQZ, FW dan BS bahwa setiap kegiatan yang dilakukan di terminal W. A. Gara maka akan dipublikasikan kepada masyarakat melalui sosial media, seperti instagram, facebook, dan youtube. Di terminal sendiri untuk informasi tarif bus sudah di tempel di area terminal sehingga semua yang berkunjung ke

termnal dapat melihat. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara AR untuk tarif bus sudah ada di tempel di area terminal jadi sudah sesuai tarif dengan pelayanan yang didapat.

3) Solusi atas Problematika dari Sisi Lokasi, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara MFQZ bahwa ada beberapa solusi atas problematika yang dihadapi Terminal W. A. Gara, yaitu dengan melakukan rapat koordinasi antara BPTD (Badan Pengelola Transportasi Darat) Wilayah XVI Provinsi Kalimantan Tengah dan satuan pelayanan Terminal W. A. Gara dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya untuk menyediakan fasilitas angkutan lanjutan. Direktoral Jenderal Perhubungan Darat Kementtrian Perhubungan RI telaah melakukan terobosan terkait pemanfaatan terminal, yaitu pemanfaatan terminal bukan hanya sebagai konsep penyelenggaraan angkutan penumpang, namun dapat dimanfaatkan sebagai berbagai macam pusat kegiatan, yaitu pemanfaatan bisnis, pendidikan dan perkantoran sehingga dapat meramaikan terminal.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara FW bahwa ada beberapa solusi atas problematika yang dihadapi Terminal W. A. Gara, yaitu dengan melakukan perundingan dengan setiap PO, memberikan penjelasan, gambaran mengenai aturan-aturan yang berlaku. Menurut saudara BS untuk

bus yang masih menaik turunkan penumpangnya di perusahaannya sendiri akan diberikan sanksi bertahap, yang peertama mereka akan melakukan teguran dengan memberikan surat peringatan kepada perusahaan bus yang bersangkutan, kedua, jika masih melanggar maka akan dikenakan sanksi tilang, kemudian yang ketiga jiga masih melanggar maka akan di cabut izin beroperasinya sebagai sanksi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara FW dan BS, untuk lokasi terminal yang jauh dari pusat kota, maka pihak terminal telah menyediakan angkutan lanjutan untuk penumpang yang turun di terminal W. A. Gara, berupa angkot dan ojek yang sudah terdata di terminal sehingga lebih aman untuk para penumpang. Fasilitas diterminal sudah lumayan lengkap seperti disediakannya tempat istirahat, ruangan petugas, tempat ibadah, kamar mandi, tempat merokok, dll. Petugas kebersihan selalu membersihkan terminal sehingga terminal terlihat bersih dan nyaman. Subjek AR menyatakan sarana prasarana di terminal bagus, serta petugas kebersihannya juga rajin.

4) Solusi atas Problematika dari Sisi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara MFQZ bahwa ada beberapa solusi atas problematika yang dihadapi Terminal W. A. Gara, yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan penyelenggaraan serta

pelayanan yang ada di terminal W. A. Gara. Saudara FW menyatakan bahwa di terminal saat ini sudah dilengkapi dengan pengawasan kamere cctv serta ada petugas yang berjaga secara bergilir 24 jam sehingga dapat menimbulkan rasa aman bagi para pengunjung di terminal. Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek BS, karena belum adanya petugas khusus untuk melaksanakan pelayanan informasi, jadi saat ini masih memakai rekaman suara yang di putar menggunakan pengeras suara untuk memberikan informasi kepada penumpang yang datang, serta para petugas yang ada juga sambil mengarahkan para penumpang.

5) Solusi atas Problematika dari Sisi SDM Pengelolaan

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan saudara MFQZ dan FW bahwa ada beberapa solusi atas problematika yang dihadapi Terminal W. A. Gara, yaitu dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) agar dapat menilai kinerja dan pelayanan terminal berdasarkan hasil SKM tersebut.

3. Hasil Dokumentasi

Berdasarkan hasil penelitian peneliti melalui metode dokumentasi, dari kanal Youtube Pan Rehi Kandem yang di posting pada 26 april 2022, Terminal W. A. Gara bersih, nyaman, serta menarik dengan adanya mural-mural baru di terminal.[61] Kanal youtube Jurnal Televisi yang di posting

[61]Kanal Youtube Pan Rehi Kandem, dilihat pada 12 Mei 2022, pukul 08.10.

pada 5 mei 2022, menyatakan bahwa di Terminal W. A. Gara, untuk menjamin keamanan dan keeselamatan penumpang di terminal sudah dilakukan pemeriksaan kondisi fisik kendaraan dan perlengkapannya beserta surat administrasi perizinan angkutan serta pemeriksaan tes urine supir angkutan umum dari narkoba yang dilakukan oleh BNN.[62] Dilihat dari kanal youtube BNN Provinsi Kalteng yang diposting ada 5 mei 2022 juga mengungkapkan bahwa telah digelar tes urine narkoba bagi awak bus di Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.[63]

Inspeksi keselamatan telah dilakukan di Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.[64] Menjelang penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2022, Direktoral Jendral Perhubungan Darat melalui Kepala Terminal AKAP W. A. Gara Kota Palangka Raya, setiap harinya rutin memeriksa kelayakan kendaraan atau *ramp chack* pada masing-masing moda transportasi khususnya bus, inspeksi keselamatan dilakukan guna mengantisipasi resiko terjadinya kecelakaan darat, yang diakibatkan gangguan teknis pada bus selama diperjalanan.[65]

C. Analisis Data

Pada analisis data penelitian, peneliti akan mengkaji temuan-temuan data penelitian sesuai dengan rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana problematika pengelolaan terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) kota Palangka Raya serta bagaimana solusi terhadap problematika

[62]Kanal Youtube Jurnal Televisi, dilihat pada 12 Mei 2022, pukul 08.21.
[63] Kanal Youtube bnn Provinsi Kalteng, dilihat pada 12 Mei 2022, pukul 08.24.
[64]Laman Instagram terminal_wa_gara, dilihat pada 12 mei 022, pukul 09.29.
[65]kalteng.antaranews.com, tanggal 12 mei 2022, pukul 09.24.

pengelolaan terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) kota Palangka Raya. Data serta temuan hasil observasi dan hasil wawancara tersebut akan peneliti sandingkan langsung dengan kajian teoritis serta kajian konseptual, yang keseluruhannya akan peneliti sajikan secara kualitatif deskriptif berdasarkan pendekatan yang peneliti gunakan dalam peneitian ini.

1. **Problematika Pengelolaan Terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) Kota Palangka Raya**

   Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya merupakan satu-satunya terminal tipe A yang berada di Kota Palangka Raya, tepatnya pada jalan Mahir Mahar Lingkar Luar Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Terminal W. A. Gara ini terbilang sudah cukup bagus, dengan fasilitas pendukung sudah cukup tersedia, namun keadaan terminal W. A. Gara tersebut sepi dari penumpang dan angkutan serta terkesan lengang. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan subjek MFQZ selaku KOORSATPEL Terminal W. A. Gara, subjek FW selaku Komandan Regu II dan subjek BS selaku Komandan Regu III terkait dengan problematika pengelolaan di Terminal W. A. Gara.

   Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa problematika yang dihadapi dalam pengelolaan terminal ini, yaitu: Masih minimnya pelayanan angkutan lanjutan (angkutan perkotaan dan angkutan menuju bandara) yang melayani rute Terminal W.A.Gara menuju kota. Lokasi Terminal yang cukup jauh dari Pusat Kota dengan jarak 11 Km dari Pusat Kota Palangka Raya. Masih

sedikitnya jumlah Perusahaan Angkutan Umum Bus yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Tengah, hal tersebut dipengaruhi oleh jumlah permintaan angkutan umum yang masih sedikit, serta kawasan sekitar lokasi terminal masih dikategorikan sepi dan kawasan belum termanfaatkan dengan baik sehingga mengurangi tingkat minat masyarakat ke Terminal, masih adanya perusahaan bus yang masih menaik-turunkan penumpang di POnya sendiri, untuk respon saat adanya aduan secara respon mereka cepat namun untuk penyelesaiannya masih sedikit kurang, dan belum adanya petugas khusus yang melayani pengunjung di terminal di bagian layanan informasi.

2. **Solusi Terhadap Problematika Pengelolaan Terminal Willy Ananias Gara (W.A. Gara) Kota Palangka Raya**

Ajaran islam memandang bahwa segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik, sesuatu tidak boleh dilakukan dengan asal-asalan, hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Tharbani, yang artinya: "*Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas, dan tutas)"*. (HR. Thabrani).[66]

Menurut G. R. Terry, ada empat fungsi utama manajemen, dalam dunia manajemen dikenal sebagai POAC, yaitu *planning* (perencanaan),

[66]Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Depok: Gema Insani, 2003, hal. 1

organizing (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan atau pengarahan), dan *controlling* (pengawasan).[67] Hal ini juga tertuang dalam al-quran dan hadis dalam konteks sebagai falsafah umat islam.[68]

a. *Planning* (Perencanaan)

QS. Shaad: 27, menerangkan bahwa segala sesuatu pasti sudah direncanakan beserta manfaat/hikmahnya. *Planning* (perencanaan) merupakan fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena *organizing*, *actuating* dan *controlling* pun harus terlebih dahulu direncanakan,dan juga merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.[69]

Berdasarkan hasil penelitian berkenaan dengan perencanaan yang telah dilakukan oleh pihat Terminal W. A. Gara ditinjau dari teori perencanaan diatas, maka menurut hemat peneliti pihak Terminal sudah melakukan proses perencaan tersebut, berupa Perencanaan dalam pengelolaan terminal menurut subjek MFQZ yang telah dilakukan melalui beberapa kajian teknis baik kajian teknis *Detail Enginering Design* hingga perencanaan pemanfaatan terminal untuk kedepannya baik jangka menengah dan jangka panjang. Subjek BS juga menyatakan bahwa perencanaannya selalu ditingkatkan untuk membangun kemudahan bagi masyarakat,

[67]Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Depok: Gema Insani, 2003, hal. 3-4.

[68]Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2010, hal. 96.

[69]Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Depok: PT. Raja Grafindo, 2014, hal. 3.

mereka juga aktif membagikan hal-hal yang berkaitan dengan keadaan terminal di sosial media agar masyarakat dapat melihat secara langsung. Mereka juga mempunyai survey kepuasan masyarakat agar dapat mengevaluasi apa saja kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan angkutan di terminal agar kedepannya dapat diperbaiki.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Pengorganisasian ialah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani dan aktivitass-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.[70]

Dalam ajaran Islam juga menekankan bahwa dalam melaksanakan sesuatu kegiatan harus dijalankan sesuai dengan keahliannya, tidak adanya tumpang tindih antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, agar segala sesuatu tersebut dapat berjalan lancar. Dalam sebuah hadits, Rasulullah SAW bersabda: Allah sangat mencintai jika seseoarang melakukan perbuatan yang terutama dilakukan dengan itqan (kesungguhan dan keseriusan) (HR.

[70]Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar* Manajemen, Medan: Perdana Publishing, 2016, hal. 39.

Thabrani). Dari penjelasan diatas bahwa keseriusan dan kesungguhan mengorganisir sangat dianjurkan oleh Islam.[71]

Berdasarkan hasil penelitian berkenaan dengan pengorganisasian yang telah dilakukan oleh pihat Terminal W. A. Gara ditinjau dari teori pengorganisasian diatas, maka menurut hemat peneliti pihak Terminal sudah melakukan proses pengorganisasian tersebut, berupa penyusunan staf-staf di terminal W. A. Gara yang mempunyai tanggungjawab pada bisangnya masing-masing. Staf-staf di Terminal W. A. Gara dibagi dalam lima bidang, yaitu: Koorsatpel Terminal, petugas administrasi, petugas kebersihan, petugas operasional, dan petugas keamanan.

c. *Actuating* (Penggerakan atau Pengarahan)

Actuating adalah suatu fungsi pembimbing dan pemberian pimpinan serta penggerakan orang agar kelompok itu suka dan mau bekerja. Jadi yang terpenting adalah adanya sebuah tindakan membimbing, mengarahkan, menggerakkan para karyawan agar bekerja secara baik. Hal ini diterangkan dalam Q.S. Al-Kahfi ayat 2. Proses *actuating* adalah memberikan perintah, petunjuk, pedoman dan nasehat serta keterampilan dan berkomunikasi. *Actuating* merupakan inti dari manajemen yaitu menggerakan untuk mencapai hasil.[72]

[71]Didin Hafiduddin, Manajemen Syariat, Jakarta: Gema Insani , 2003, hal. 100.

[72]Sunarji Harahap, *Implementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-Fungsi* Manajemen, Jurnal At-Tawaauth, Vol. 2, No. 1, 2017, hal. 218.

Berdasarkan hasil penelitian berkenaan dengan pengarahan yang telah dilakukan oleh pihat Terminal W. A. Gara ditinjau dari teori pengarahan diatas, maka menurut hemat peneliti pihak Terminal sudah melakukan proses pengarahan tersebut, berupa Pelaksanaan pengelolaan selalu mengacu pada pedoman aturan yang mengikat yaitu : 1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutran Jalan. 2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan. 3) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.5923/AJ.005/DRJD/2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Tipe A, dan 4) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Nomor SK 5637/AJ.403/DRJD/2017 tentang Pedoman Inspeksi Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Setiap pelaksanaan operasional dan pelayanan terminal mengacu pada aturan dan ketentuan tersebut. Menurut subjek BS Untuk pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan, subjek FW juga menyatakan bahwa banyak peningkatan yang sudah dirasakan dari pelaksanaan tersebut.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Sebagai salah satu fungsi manajemen pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan. Pengawasan merupakan suatu proses pengamatan atau pemantauan terhadap

pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengawasan yang efektif membantu usaha-usaha organisasi untuk mengatur pekerjaan yang direncanakan dan memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan tersebut berlangsung sesuai dengan rencana. Allah berfirman dalam QS Ali Imran 104, yang mana ayat tersebut menjelaskan bahwa pengawasan merupakan tanggung jawab sosial dan publik yang harus dijalankan dengan baik dalam bentuk lembaga formal maupun non formal.[73]

Berdasarkan hasil penelitian berkenaan dengan pengawasan yang telah dilakukan oleh pihat Terminal W. A. Gara ditinjau dari teori pengawasan diatas, maka menurut hemat peneliti pihak Terminal sudah melakukan proses pengawasan tersebut, berupa pengawasan penyelenggaraan terminal yaitu berupa pengawasan operasional /penyelenggaraan angkutan jalan dengan Trayek AKAP dan AKDP dan pengawasan terhadap aspek keselamatan Angkutan Jalan Trayek AKAP dan AKDP. Menurut subjek BS dan FW untuk pengawasan dilakukan oleh pihak Balai dan juga pimpinan terminal.

Allah SWT berfirman dalam al-quran surah Al-Baqarah ayat 267, yang mana ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan

[73]Hasbullah, Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan, Jakarta : PT Raja Grafindo, 2005, hal. 3.

yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Tolak ukur kualitas pelyanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian.

a. Daya Tanggap (*Responsivenness*)

Pertama adalah daya tanggap (*responsivenness*) dan menepati komitmen, juga profesional dalam bekerja. Dimensi *responsivennes* terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan direspon oleh petugas.[74]

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara FW dan BS untuk ketanggapan, petugas disana sudah tanggap terhadap keperluan penumpang. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari saudara RS, AFS dan EG, bahwa petugas tanggap untuk mengarahkan setiap pengunjung terminal yang datang, sebelum keberangkatan petugas akan menginformaskan kepada penumpang.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kedua keandalan (*reliability*), dimensi *reliability* yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan

[74]Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011, hal. 46.

pelanggan.[75] Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara FW menyatakan bahwa untuk kehandalannya seperti keberangkatan bus-bus yang tepat waktu, pelayanan petugasnya yang mudah tidak berbelit-belit.

c. Jaminan (*Assurance*)

Ketiga, jaminan (*assurance*), dimensi *assurance*, yaitu kemampuan pelayanan dalam memberikan informasi, keramahan, kesopanan, dan perhatian dalam melayani pelanggan.[76] Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara BS, bahwa untuk keamanan, mereka mempunyai petugas keamanan serta kamera cctv 24 jam, untuk angkutan lanjutan yaitu angkot dan ojek itu sudah terdata jumlah dan jadwalnya serta jika ada penumpang yang naik angkutan, mmereka juga dilaporkan, hal ini diperkuat dengan pernyataan dari saudara FP bahwa penumpang merasa aman karena segala prosedur dan hal-hal yang lain sudah terjamin.

d. Perhatian (*Empathy*)

Keempat, perhatian (*empathy*), berdasarkan hasil wawancara dengan saudara FW menyatakan bahwa mereka selalu menanyakan ke penumpang tentang apa yang mereka perlukan, jika seputar hal di terminal itu pasti mereka layani, petugasnya juga bersikap sopan,

---

[75] Fahmi Rehza, dkk, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, Jjurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1 No. 5, 2014, hal. 983.

[76] Wahyu Oktri Widyarto, dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Costumer Value (IPGVC)*, Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol. 2 No. 2, 2018, hal. 103.

santun, serta menguasai hal-hal yang berkaitan dengan terminal, petugas juga bersifat sopan dan santun, serta menguasai hal-hal yang berkaitan dnegan terminal.

e. Kemampuan Fisik (*Tangible*)

Kelima, kemampuan fisik (*tangible*), dimensi *empathy* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepadapelangga yang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi yang menyediakan jasa pelayanan publik dituntut untuk selalu siap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.[77]

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara FW menyatakan bahwa fasilitas yang ada di terminal mengalami peningkatan yang signifikan sehingga bangunan di terminal juga semakin bagus dan tertata, hal ini sesuai dengan pernyataan saudara BS untuk bangunan terminal serta fasilitasnya sudah bagus, hal ini diperkuat dengan pernyataan dari saudara RS, AFS, AR, dan EG, bahwa fasilitas yang disediakan nyaman dan lengkap.

Agama Islam berdasarkan al-qur'an dan al-hadist sebagai tuntunan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam

[77] Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu administrasi (JIMIA) No. 2 Tahun XI, 2017, hal. 8.

memberikan tuntunan dalam masalah pekerjaan. Allah berfirman dalam Q. D. Al-Qashash ayat 77, yang artinya:

" *Dan carilah apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagiamu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sessungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan*".

Diriwayatkan dari 'Abdullah bin 'Amr bin al-'Ash bahwa Rasulullah SAW bersabda, " Beramallah (bekerjalah) untuk duniamu seakan-akan kamu akan hidup selamanya dan beramallah untuk akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok." Artinya jika dipahami perlu usaha juga dalam mencari rezeki dan serius dalam mengais rezeki di muka bumi dengan senantiasa mengharap ridha Allah. Pada situasi globalisasi saat ini, kita dituntut untuk menunjukkan etos kerja yang tidak hanya rajin, gigih, setia, akan tetapi senantiasa menyeimbangkan dengan nilai-nilai islami yang tentunya tidak boleh melampaui aturan-aturan yang telah ditetapkan al-quran dan as-sunnah. Beda halnya dengan etos kerja konvensional, yang semuanya bermuara pada filosofis dan orientasi keduniawian. Kita sebagai umat muslim memiliki konsep etos kerja yang berbeda dengan etos kerja konvensional.

Hadis yang diriwayatkan oleh Thabrani, salah satunya menyebutkan bahwa, "Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang

jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas, dan tutas)".

a. Tepat

Berdasarkan hasil penelitian, pihak petugas di terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya dari sisi SDM, transparansi, sarana prasarana, pelayanan dan pengelolaan sudah dilaksanakan dengan tepat, dalam melayani para pengguna terminal tidak membedakan siapapun yang datang, cepat tanggap dengan para penumpang, fasilitas yang disediakan cukup lengkap dan nyaman, tidak terdapat pungli. Namun, jika dilihat dari sisi lokasi, masih kurang tepat, dengan jaraknya yang jauh dari pemukiman masyarakat, sehingga tidak dapat berfungsi secara maksimal. Masyarakat banyak yang lebih memilih datang ke PO bus tertentu daripada langsung datang ke terminal, karena lokasi PO ini dekat dengan pemukiman masyarakat. Pada akhirnya terminal hanya sebatas untuk kepentingan transit sementara untuki pendataan saja, itulah kenapa masih terlihat sepi dari penumpang.

b. Terarah

Melakukan atau mengerjakan sesuatu agar lebih terarah, maka diperlukannya sebuah perencanaan tentang apa yang ingin dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian terminal W. A. Gara sendiri, untuk perencanaannya seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, yaitu adanya perencanaan tentang pemanfaatan terminal

untuk kedepannya lebih baik. Pihak terminal juga melakukan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) agar dapat mengetahui derta mengevaluasi apa saja kelebihan dan kekurangan yang dirasakan masyarakat yang telah menggunakan angkutan di terminal tersebut. Khususunya untuk kekurangan itu sendiri, agar kedepannya dapat diperbaiki oleh pihak terminal.

Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XVI – Provinsi Kalimantan Tengah dan Satuan Pelayanan Terminal W.A. Gara Kota Palangka Raya telah melakukan rapat koordinasi dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya untuk menyediakan fasilitas angkutan lanjutan. Dan yang tersedia saat ini hanya angkutan kota. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI telah melakukan terobosan terkait pemanfaatan terminal yaitu pemanfaatan terminal bukan hanya sebagai konsep penyelenggaraan angkutan penumpang, namun dapat dimanfaatkan sebagai berbagai macam pusat kegiatan (*Mix Used*) yaitu pemanfaatan bisnis, pendidikan dan perkantoran sehingga dapat meramaikan terminal. Jadi menurut hemat peneliti, pengelolaan di Terminal W. A. Gara ini sudah terarah dengan baik.

c. Jelas

Berdasarkan hasil penelitian telah banyak terjadi peningkatan di Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya, menurut pernyataan subjek FW, perubahan yang dirasakan ini semenjak kepemimpinan

yang baru, telah banyak rencana-rencana yang terlaksana. Menurut hemat peneliti, di terminal terlihat bersih dan nyaman, namun masih ada beberapa kekurangan seperti tidak adanya tempat khusus untuk pelayanan informasi serta tempat parkir yang masih belum tertata secara maksimal. Kondisi di sekitar area terminal juga masih terbilang sepi, sehingga masih banyak tempat-tempat yang tidak terkelola dengan baik.

d. Tuntas

Berdasarkan hasil penelitian, setelah dilakukannya perencanaan, maka selanjutnya dilakukan pelaksanaan dan pengawasan. Pelaksanaan pengelolaan mengacu pada pedoman aturaan yang mengikat, yaitu: 1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. 2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 40 Tahun 2015 tentang standar penyelenggaraan terminal angkutan jalan. 3) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK. 5923/AJ.005/DRJD/2016 tentang standar operasional prosedur pengoperasian terminal tipe A, dan 4) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK. 5637/AJ.403/DRJD/2017 tentang pedoman inspeksi keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Setiap pelaksanaan operasional dan pelayanan terminal mengacu pada aturan dan ketentuan tersebut. Setelah dilaksanakan maka selanjutnya akan dilakukan pengawasan. Pengawasan

penyelenggaraan terminal yaitu berupa pengawasan operasional/penyelenggaraan angkutan jalan dengan Trayek AKAP dan AKDP serta pengawasan terhadap aspek keselamatan angkutan jalan Trayek AKAP dan AKDP. Pengawasan tersebut dilakuan oleh pihak balai dan juga pimpinan terminal.

Dalam islam kita mengenal dengan konsep itqan yang bisa kita maknai dengan istilah tauhidi, professional, *perfect*, dan berdedikasi tinggi. Jika kita gali lebih dalam, paling tidak ada empat dimensi utama dalam kerja itqan dalam perspektif islam, yaitu: Kerja ikhlas, kerja cerdas, kerja keras, dan kerja tuntas. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan memaparkan hasil analisis tentang problematika pengelolaan terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya ditinjau dari ditinjau dari empat dimensi utama kerja itqan dalam perspektif islam.[78]

a. Kerja Ikhlas

Etos kerja itqan lahir dan didasari dari pondasi ikhlas. Orang yang ikhlas akan bekerja untuk beribadah kepada Allah dan bukan sekedar dorongan kemanusiaan serta keduniawian. Orang yang ikhlas menyadari betul bahwa pekerjaannya adalah manifestasi amal sholeh. Setiap amalan hamba yang ikhlas pasti akan selalu tergerak untuk memberikan yang terbaik, meskipun tidak mendapat pujian orang lain ia tetap konsisten. Hal tersebut dilakukan karena kesadaran bahwa Allah senantiasa mengawasi setiap saat, dan kelak

[78]http://ushuluddi n.unida.gontor.ac.id/mengenal-konsep-itqan/, tanggal 14 Agustus 2022, pukul 10.26.

akan dimintai pertanggungjawaban atas apa yang telah dilakukannya.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak petugas di terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya dalam melayani para pengguna terminal tidak membedakan siapapun yang datang, mereka membantu secara langsung pada pengguna angkutan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan subjek BS, petugas akan membantu pengguna angkutan, seperti jika ada penumpang yang memerlukan kursi roda, maka akan disiapkan, saat hujan juga di sediakan payung dari pihak terminal. Sebelum keberangkatan dari pihak terminal akan melakukan *hospitality* kepada penumpang yang akan berangkat. *Hospitality* disini yaitu petugas menginformasikan kepada penumpang tentang hal-hal yang berkaitan dengan keberangkatan mereka serta melakukan doa bersama untuk keselamatan para penumpang. Saat ada penumpang yang tidak ada uang karena suatu hal (misalnya telah terjadi pencurian), jika jumlahnya satu atau dua orang maka akan tetap diberangkatkan, namun jika orangnya banyak maka pihak terminal akan membantu para penumoang tersebut untuk mengurus surat tersebut dari dinas sosial. Daftar tarif yang ditetapkan di terminal di letakkan di area terbuka di terminal sehingga para pengguna terminal bisa melihat secara langsung dafar tarif tersebut, sehingga dengan dilakukannnya hal tersebut dapat mencegah terjadinya pungli.

b. Kerja Cerdas

Kerja cerdas adalah kerja yang didasari ilmu dan perhitungan matang, bukan asal-asalan. Kerja cerdas akan melahirkan kreativitas, terobosan-terobosan jitu, peta manajemen yang jelas, serta konsep yang matang dan terukur dalam setiap pekerjaan. Melakukan atau mengerjakan sesuatu agar lebih terarah, maka diperlukannya sebuah perencanaan tentang apa yang ingin dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian terminal W. A. Gara sendiri, untuk perencanaannya seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, yaitu adanya perencanaan tentang pemanfaatan terminal untuk kedepannya lebih baik. Pihak terminal juga melakukan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) agar dapat mengetahui derta mengevaluasi apa saja kelebihan dan kekurangan yang dirasakan masyarakat yang telah menggunakan angkutan di terminal tersebut. Khususunya untuk kekurangan itu sendiri, agar kedepannya dapat diperbaiki oleh pihak terminal.

Setelah dilakukannya perencanaan, maka selanjutnya dilakukan pelaksanaan dan pengawasan. Pelaksanaan pengelolaan mengacu pada pedoman aturaan yang mengikat, yaitu: 1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. 2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 40 Tahun 2015 tentang standar penyelenggaraan terminal angkutan jalan. 3) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK. 5923/AJ.005/DRJD/2016

tentang standar operasional prosedur pengoperasian terminal tipe A, dan 4) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK. 5637/AJ.403/DRJD/2017 tentang pedoman inspeksi keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Setiap pelaksanaan operasional dan pelayanan terminal mengacu pada aturan dan ketentuan tersebut. Setelah dilaksanakan maka selanjutnya akan dilakukan pengawasan. Pengawasan penyelenggaraan terminal yaitu berupa pengawasan operasional/penyelenggaraan angkutan jalan dengan Trayek AKAP dan AKDP serta pengawasan terhadap aspek keselamatan angkutan jalan Trayek AKAP dan AKDP. Pengawasan tersebut dilakuan oleh pihak balai dan juga pimpinan terminal. Berdasarkan hasil penelitian dengan melalui berbagai tahap, yaitu dengan mengobservasi, melakukan wawancara dan dokumentasi yang didapat, menunjukkan bahwa telah ada peningkatan jumlah pengguna angkutan di terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya.

c. Kerja Keras

Kerja keras adalah kerja yang penuh vitalitas, kerja yang tidak mudah putus asa serta bersabar hingga tujuan tercapai. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan mengenai problematika pengelolaan terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya. Hasil yang didapatkan peneliti adalah hasil kerja dari pihak terminal dalam menangani problematika yang sedang mereka hadapi dapat terbilang sudah tepat. Masih minimnya pelayanan angkutan lanjutan dari

perkotaan menuju terminal) yang melayani rute terminal W. A. Gara, maka BPTD wilayah XVI Provinsi Kalteng dan satuan pelayanan terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya Melakukan rapat koordinasi dengan pihak dinas perhubungan Kota Palangka Raya untuk menyediakan fasilitas angkutan lanjutan. Sesuai dengan pernyataan subjek BS, bahwa saat ini angkutan umum di Kota Palangka Raya belum berfungsi secara maksimal, jadi jika disediakan jalur angkutan umum ke terminal maka akan lebih maksimal fungsinya. Saat ini di terminal telah disediakan angkutan untuk penumpang yang turun di terminal berupa angkot dan ojek yang sudah terdata di terminal dan juga telah bekerjasama dengan terminal, sehingga keamanan dan kenyamanan pengguna angkutan juga terjaga.

Permasalahan lainnya yaitu terkait lokasi terminal yang cukup jauh dari pusat kota, serta kawasan disekitar lokasi terminal masih dikategorikan sepi dan belum termanfaatkan dengan baik sehingga mengurangi tingkat minat masyarakat ke terminal. Mengenai permasalahan ini, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI telah melakukan terobosan terkait pemanfaatan terminal, yaitu pemanfaatan terminal bukan hanya sebagai konsep penyelenggaraan angkutan umum, namun dapat juga dimanfaatkan sebagai berbagai macam pusat kegiatan (*mix used*) yaitu pemanfaatan bisnis, pendidikan dan perkantoran sehingga

dapat meramaikan terminal. Beberapa waktu lalu di terminal juga diselenggarakan lomba mural, yang mana hal ini juga dapat berdampak positif bagi terminal, dengan ada lomba tersebut banyak masyarakat yang datang untuk berpartisipasi dalam lomba tersebut atau sekedar untuk menonton. Hasil dari lomba tersebut juga membuat terminal mempunyai tampilan baru yang diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk datang ke terminal.

Masalah lain yang dihadapi terminal yaitu tentang masih adanya perusahaan bus yang masih menaikturunkan penumpang di POnya sendiri. Pihak terminal melakukan beberapa tindakan untuk permasalahan ini, yaitu dengan mengumpulkan perwakilan setiap PO bus, kemudian diadakan rapat yang menjelaskan mengenai aturan-aturan yang berlaku mengenai ketentuan terminal terutama mengenai aturan menaik turunkan penumpang yang harus dilakukan di terminal. Selanjutnya jika masih ada yang melanggar aturan maka akan diberikan sanksi kepada PO yang melanggar aturan dengan beberapa tahapan sanksi. Pertama, jika memang terbukti bersalah, maka akan diberikan surat teguran. Kedua, jika masih melanggar maka akan ditilang, dan yang ketiga, jika sudah terlalu sering melakukan pelanggaran, maka izinnya bisa dicabut.

d. Kerja Tuntas

Kerja itqan adalah kerja yang menuntaskan, kerja tuntas inilah yang menjadi salah satu tolak ukur pekerjaan yang *perfect*.

Berdasarkan hasil penelitian telah banyak terjadi peningkatan di Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya, menurut pernyataan subjek FW, perubahan yang dirasakan ini semenjak kepemimpinan yang baru, telah banyak rencana-rencana yang terlaksana. Menurut hemat peneliti, di terminal terlihat bersih dan nyaman, namun masih ada beberapa kekurangan seperti tidak adanya tempat khusus untuk pelayanan informasi serta tempat parkir yang masih belum tertata secara maksimal. Kondisi di sekitar area terminal juga masih terbilang sepi, sehingga masih banyak tempat-tempat yang tidak terkelola dengan baik.

Terminal mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta barang hingga sampai ke tujuan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang atau barang.[79] Dengan fungsi ini sebuah terminal diharapkan mampu melayani setiap pengguna terminal dalam hal ini penumpang dan supir angkutan umum yang menggunakan jasa pelayanan terminal. Terminal penumpang menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tiga tipe, yaitu:

Terminal penumpang tipe A, terminal penumpang tipe B, dan terminal penumpang tipe C. Terminal penumpang tipe A sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan terminal yang peran

[79] Nita adelia, *Kajian Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Kartawangunan Kecamatan Sindangangun Kabupaten Kuningan*, Skripsi, Universitas Pasundan Bandung: Fakultas Teknih, 2019, hal. 9.

utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan lalu lintas batas negara dan/atau angkutan antar kota antar provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan. Terminal tipe B sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan. Kemudian untuk terminal penumpang tipe c sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan dan/atau pedesaan.[80]

Terminal W. A. Gara merupakan satu-satunya terminal tipe A yang berada di Kota Palangka Raya. Terminal W. A. Gara memiliki visi yaitu, menuju pelayanan yang lebih prima dan MANTAP yaitu Manusiawi, Aman, Nyaman, Tertib, Andal dan Profesional. Berdasarkan hasil penelitian berkenaan dengan pelayanan yang telah dilakukan oleh pihat Terminal W. A. Gara ditinjau dari visi terminal tersebut diatas, yaitu:

a. Manusiawi

Manusiawi dapat diberi makna bahwa seseorang dalam memperlakukan orang lain harus memperhatikan sisi kemanusiaan dari orang, kelompok, atau masyarakat itu. Artinya apabila individu atau kelompok menjadi bagian dari administrasi negara (public), maka dalam memberikan pelayanan harus pula memperhatikan sisi

[80] Peraturan Menteri Perhubungan RI No PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumoang Angkutan Jalan.

humanis/kemanusiawian dari masyaralat yang dilayaninya.[81] Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan, pelayanan yang mereka lakukan yaitu, adanya penerapan *hospitality* di terminal, yaitu mengucapkan salam, membantu penumpang, memberikan informasi yang baik kepada penumpang. Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek BS, bahwa petugas disana tidak hanya mencatat atau memberikan izin terkait terminal dan penumpang namun juga membantu secara langsung kepada penggunaangkutan di terminal. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari informan RS, bahwa petugas disana selalu tanggap mengarahkan dan memberikan penjelasan kepada penumpang seputar terminal agar para penumpang sendiri tidak kebingungan.

b. Aman

Menurut Audun J. keamanan secara umum dapat diartikan sebagai keadaan bebas dari bahaya. Pengertian ini sangat luas dan meliputi rasa terlindungi dari seseorang dari kejahatan, baik disengaja maupun tidak disengaja seperti bencana alam. [82]Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, pelayanan di terminal tidak diskriminatif, saat ada yang ketinggalan barang ataupun kehilangan barang maka akan segera diproses, hal ini diperkuat oleh salah satu informan, bahwa saat adanya barang yang

[81]Tunggul Prasodjo, *Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, Vol. 07, No. 01, 2017, hal. 39.

[82] Muhammad Irham Fahori, *Pengaruh Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Site*, *Skripsi*, Universitas Negeri Semarang: Fakultas Ekonomi, 2017, Hal 31-21.

tertinggal barang di bus atau di area terminal,maka akan disimpan oleh petugas sehingga yang bersangkutan tidak kesulitan. Area terminal dipasangi CCTV serta ada petugas keamanan yang berjaga selama 24 jam secara bergilir, setiap keberangkatan selalu dilakukan pemeriksaan kelayakan angkutan, jika tidak layak maka tidak akan diberangkatkan.

Pihak terminal juga menyediakan angkutan lanjutan yang disediakan untuk penumpang yang turun di terminal, angkutan lanjutan ini berupa angkot dan ojek. Angkot dan ojek yang disediakan ini sudah terdata jumlah dan jadwal berangkatnya serta tariff yang dikenakan,s jika ada penumpang yang naik angkutan lanjutan ini maka dari pihak angkutan lanjutan akan melaporkan ke pihak terminal sehingga lebih terdata dan keamanannya lebih terjamin. Hal ini diperkual oleh pernyataan dari subjek FP, bahwa sebagai penumpang tidak perlu merasa was-was dan cemas karena segala prosedur dan hal-hal yang lain sudah terjamin.

c. Nyaman

Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya melalui keenam indera, melalui syaraf dan di cerna oleh otak untuk dinilai. Keterlibatan dalam hal ini tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan. Kemudian otak akan memberikan penilaian

relative apakah kondisi itu nyaman atau tidak. Ketidaknyamanan di satu factor dapat ditutupi oleh factor lain.[83]

Menurut hemat peneliti berdasarkan hasil penelititian yang telah dilaksanakan untuk aspek kenyamanan di Terminal W. A. Gara sudah terbilang nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek MFQZ dan subjek BS menyatakan bahwa setiap pelayanan/kegiatan yang dilakukan di terminal akan dipublikasikan melalui sosial media baik Instagram, youtube, dan facebook, sehingga masyarakat dapat mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan terminal menjadi lebih mudah. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari informan EG bahwa untuk pemesanan tiket dapat dilakukan secara *online* melalui *website* mereka, sehingga tidak perlu langsung datang ke terminal.

Perlengkapan di terminal terus ditengkapi seperti disediakannya tempat sholat, kawasan bebas rokok, kantin, dll, yang tujuannya agar para pengguna mendapatkan kenyamanan saat menggunakan angkutan di terminal. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari informan AFS dan FP serta observasi yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan di terminal sudah bagus, nyaman dan tidak berbelit-belit. Dengan sarana prasarana di terminal yang terus dilengkapi, fasilitas yang tersedia di terminal terbilang sudah nyaman, kondisi di terminal tertata dengan rapi

[83] Dhagat Wihasti Hutama, *Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan serta Dampaknya pada Minat Loyalitas*, *Skrips*i, Universitas Diponegoro: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 2015, hal. 15.

serta fasilitasnya yang hampir lengkap sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna angkutan di terminal.

d. Tertib

Tata tertib adalah kumpulan aturan-aturan yang dibuat secara tertulis dan mengikat anggotanya.[84] Menurut hemat peneliti berdasarkan hasil penelititian yang telah dilaksanakan untuk aspek tertib, sudah terbilang tertib, untuk jadwal keeberangkatan sudah sesuai dan tepat waktu,. Jarang terjadinya keterlambatan atau penundaan berangkat, kalaupun terjadi penundaan itu terkadang karena penumpang itu sendiri atau karena kondisi alam. Jika jumlah penumpang sudah sesuai dengan data yang ada maka akan segera berangkat,njika ada penumpangyang terlambat maka akan ditunggu dalam durasi waktu maksimal 30 menit, jika masih belum datang maka akan ditinggal dengan kompensasi uang pembelian tiket akan dikembalikan. Hal ini diperkual oleh pernyataan dari informan RS dan AFS bahwa jadwal keberangkatan jarang berubah-ubah. Untuk waktu keberangkatan itu berdasarkan PO masing-masing. Jadi untuk keberangkatan bus sudah terjadwal dengan baik.

e. Andal dan Professional

Profesionalisme adalah kemaampuan petugas dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara tepat dan tepat

[84] Untung Budiarto, *Hubungan Poin Pelanggaran Tata Tertib Siswa dengan Hasil Belajar Siswa Kelas XI Teknik Kendaraan Ringan di SMK Muhamadiyah di Playen Gunung Kidul*, *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta: Fakultas Teknik, 2013, hal. 17.

menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehinggaa dapat memuaskan masyarakat.[85] Andal dan professional, berdasarkan hasil penelitian di terminal pelayanan di terminal sudah terbilang andal dan professional, dimana petugas disana melakukan tugasnya sesuai dengan bagiannya masing-masing, penumpang juga merasa puas dengan segala fasilitas serta pelayanan yang mereka dapatkan selaku pengguna angkutan di Terminal W. A. Gara. Pihak pengelola terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas terkait dengan penyelenggaraan dan pelayanan yang dilakukan di terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya, mereka juga membenahi fasilitas terminal yang belum terpenuhi, serta membenahi fasilitas terminal dan meningkatkan mutu pelayanan di terminal.

Strategi yang digunakan dalam mengelola terminal yaitu dengan saling bekerja sama, bermusyawarah tentang apa saja yang perlu dilakukan di terminal agar dapat meningkatkan kualitas terminal itu sendiri, hal ini juga diperkuat dengan pernyataan subjek BS bahwa mereka mengutamakan kekompakan dan kerjasama tim serta kedisiplinan setiap petugas terhadap tugasnya masing-masing di terminal.

Penyusunan skripsi ini mengambil beberapa referensi penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Pertama, penelitian

[85] Nurbaiti, *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Public di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya*, *Skripsi*, Universitas Teuku Umar: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2013, hal. 21.

yang dilakukan oleh Ahmad Kurniawan tahun 2016, Fakultas Syariah, IAIN Palangka Raya dengan judul ―Problemaika Pengelolaan Harta Benda Wakaf di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui problematika pengelolaan kemudian bagaimana solusi problematika pengelolaan harta benda wakaf di Kecamatan Pahandut.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah 1) Pengelolaan harta benda wakaf di Kecamatan Pahandut masih belum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Bentuk problem yang dihadapi adalah proses sertifikasi tanah-tanah wakaf yang masih banyak belum tuntas dan masih kurangnya praktik dari wakaf produktif. 2) Solusi problematika pengelolaan harta benda wakaf adalah melakukan pembinaan untuk meningkatkan peran nadzir, menertibkan secara berkala tanah-tanah wakaf yang pengadministrasiannnya belum tuntas, melakukan pengawasan untuk pemeliharaan tanah wakaf agar tetap terpelihara dan berjalan sebagaimana mestinya dan meningkatkan sosialisasi untuk mengenalkan wakaf produktif ke masyarakat luas.[86] Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki pembahasan yang sama, yaitu tentang problematika pengelolaan, namun perbedaannya penelitian saudara Ahmad Kurniawan itu membahas tentang problematika pengelolaan harta benda wakaf sedangkan penelitian penulis membahas tentang problematika pengelolaan terminal.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ulva Hilalliyah tahun 2021, Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah, IAIN Purwokerto

[86]Ahmad Kurniawan,*Problematika Pengelolaan Harta Benda Wakaf di Kecamatan Pahandut Kota Palangak Raya,* Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2016.

dengan judul ―Problematika Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa masih banyak problematika pengelolaan hotel syariah yang diterapkan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Problematika tersebut masih ada dalam produk, pelayanan, dan pengelolaannya, dimana hotel ini juga belum memiliki sertifikasi dari DSN-MUI yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.[87] Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang problematika pengelolaan. Pada penelitian saudari Ulva Hilalliyah itu membahas tentang hotel syariah, sedangkan penelitian penulis membahas tentang terminal.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Lianisa Putri Lestari tahun 2018, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya dengan judul ―Pengelolaan Koperasi Unit Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus di Desa Suka Maju Kecamatan Bulik Timur Kabupaten Lamandau). Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana pengelolaan koperasi yang berada di Desa Suka Maju sehingga mengalami ketidaksesuaian dengan tujuan koperasi sendiri.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunnjukkan bahwa sistem pengelolaan pada Koperasi Unit Desa yang berada di Desa Suka Maju

[87]Ulva Hilalliyah, *Problematika Pengelolaan Hotel Syariah)Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto,* Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2021.

masih perlu pembinaan tentang pengelolaan koperasi. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, permasalahan yang saat ini dihadapi oleh Koperasi Unit Desa (KUD) di Desa Suka Maju adalah sistem pengelolaan koperasi yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai teori pengelolaan yang semestinya. Sehingga menyebabkan beerbagai kendala yang dihadapi oleh koperasi saat ini.kendala yang dihadapi oleh koperasi bukan hanya kendala dari dalam saja, tetapi ada kendala dari luar juga, yaitu permintaan yang belum bisa dipenuhi oleh koperasi tersebut.[88] Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang pengelolaan, pada penelitian saudari Lianisa Putri Lestari itu membahas pengelolaan koperasi, sedangkan penelitian penulis membahas problematika pengelolaan terminal.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Widiyantari tahun 2019, Fakultas Syariah, UIN Sulthan Thaha Safuddin Jambi dengan judul ―Evaluasi Pengelolaan Terminal Blok D Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pengelolaan dari terminal Blok D Kabupaten Tanjung Jabung Timur, serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti yaitu, 1) pengelolaan dari terminal Blok D belum dapat dikatakan dikelola dengan baik dikarenakan pendapatan yang belum mencapai target yang telah ditetapkan

---

[88]Lianisa Putri Lestari, *Pengelolaan Koperasi Unit Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat)Studi Kasus di Desa Suka Maju Kecamatan Bulik Timur Kabupaten Lamandau)*, Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2018.

dalam 3 tahun terakhir. 2) kendala yang dihadapi dalam meningkatkan hasil retribusi terminal yaitu, kurangnya peran pemerintah daerah dalam mengoptimalkan peran dan fungsi terminal, kurangnya jumlah anggota yang berada di area terminal, minimnya fasilitas yang tersedia di area terminal, kurangnya kesadaran bagi pengguna terminal untuk menaati peraturan dan ketetapan terminal. Strategi untuk meningkatkan PAD Kabupaten Tanjung Jabung Timur selalu berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memperlancar dan mempermudah pengelolaan terminal .[89] Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang pengelolaan di terminal, pada penelitian saudari Widiyantari itu membahas evaluasi pengelolaan terminal, sedangkan penelitian penulis membahas problematika pengelolaan terminal.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Nur Millati Aska Sekha Apriliana tahun 2020, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, IAIN Salatiga dengan judul ―Problematika Pembelajaran Daring pada Siswa Kelas IV mi Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran daring di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020, untuk mengetahui problematika pembelajaran daring pada siswa kelas IV MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020, dan untuk mengetahui upaya atau solusi apa yang dilakukan untuk menyelesaikan

[89]Widiyantari, *EvaluasiPengelolaan Terminal Blok D Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur*, Skripsi, Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.

permasalahan pembelajaran daring di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti yaitu, 1) pada proses pembelajaran daring guru di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020 sudah berjalan dengan baik karena guru memberikan tugas dan materi dengan memanfaatkan media *android* dengan menggunakan grup kelas. 2) Pada proses pembelajaran daring guru mengalami masalah atau kendala yaitu masalah berkaitan dengan kompetensi guru, masalah perbedaan tingkat pemahaman peserta didik , permasalahan orang tua yang tidak memiliki *android*, kurangnya kerjasama orang tua dan siswa, serta keterbatasan sarana dan prasarana. 3) Solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat pembelajaran daring di MI Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020 adalah dengan meningkatkan kompetensi guru menggunakan/mengoperasikan teknologi, memberi bimbingan atau pendampingan anak secara keompok atau individual, mengadakan penyuluhan kepada wali murid tentang pentingnya penggunaan *android*, memberikan pengertian kepada orang tua tentang pentingnya kerjasama orang tua dan siswa, dan memperbanyak/memphotocopy buku paket..[90] Penelitian ini dan peneliti penulis sama-sama membahas tentang problematika, Pada penelitian saudari Nur Millati Aska Sekha Apriliana itu membahas

[90]Nur Millati Aska Sekha Apriliana, *Problematika Pembelajaran Daring pada Siswa Kelas IV mi Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020*, Skripsi, Salatiga: IAIN Salatiga, 2020.

tentang problematika pembelajaran daring, sedangkan penelitian penulis membahas problematika pengelolaan terminal.

IAIN
PALANGKARAYA

BAB V
PENUTUP

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisi penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Problematika Pengelolaan Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kelebihan

   Banngunan terminal sudah bagus, bersih dan nyaman, dengan fasilitas yang disediakan juga cukup lengkap. Pelayanan dari petugasnya ramah, serta cepat dan tanggap terhadap keperluan para pengguna terminal. Tarif angkutan di terminal juga sesuai dan keamanan disana juga sudah bagus.

2. Kelemahan

   Beberapa problematika yang menjadi kelemahan di Terminal W. A. Gara yaitu: Masih minimnya pelayanan angkutan lanjutan (angkutan perkotaan dan angkutan menuju bandara) yang melayani rute Terminal W.A. Gara menuju kota. Lokasi Terminal yang cukup jauh dari pusat kota dengan jarak 11 km dari pusat Kota Palangka Raya. Masih sedikitnya jumlah perusahaan angkutan umum bus yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Tengah, hal tersebut dipengaruhi oleh jumlah permintaan angkutan umum yang masih sedikit, serta kawasan sekitar lokasi terminal masih dikategorikan sepi dan kawasan belum termanfaatkan dengan baik

sehingga mengurangi tingkat minat masyarakat ke Terminal, dan masih adanya perusahaan bus yang masih menaik-turunkan penumpang di POnya sendiri.

Adapun beberapa solusi atas problematika tersebut, diantaranya melakukan rapat koordinasi antara BPTD Wilayah Kal-Teng dan Terminal dengan Dinas Pehubungan mengenai penyediaan fasilitas angkutan lanjutan. Melakukan terobosan terkait pemanfaatan terminal, mengumpulkan perwakilan tiap PO untuk diadakan rapat mengenai aturan yang berlaku serta memberikan sanksi kepada PO yang melanggar aturan.

E. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan di atas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Terminal W. A. Gara Kota Palangka Raya agar dapat semakin memaksimalkan fungsi terminal.
2. Bagi pemerintah disarankan agar dapat menyediakan fasilitas angkutan lanjutan, karena yang tersedia saat ini hanya angkutan kota agar lebih memudahkan bagi masyarakat jika ingin ke terminal.
3. Bagi masyarakat disarankan untuk menggunakna angkutan-angkutan yang sudah resmi terdaftar, bukan lagi angkutan-angkutan ilegal.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mengadakan penelitian dengan topik atau dengan tema yang sama, disarankan untuk melakukan kajian menggunakan metode yang berbeda dari penelitian ini dan

menggunakan variabel yang lebih banyak lagi dibandingkan penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.

Athoillah, Anton. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia. 2010.

Effendi, Usman. *Asas Manajemen*. Depok: PT. Raja Grafindo. 2014.

Bramantoro, Taufan dan Tika Widiastuti. *Manajemen Syariah dalam Pengelolaan Penyedia Layanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press. 2021.

Hafiduddin, Didin. *Manajemen Syariat*. Jakarta: Gema Insani. 2003.

Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Depok: Gema Insani. 2003.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.

Hasbullah. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta : PT Raja Grafindo. 2005.

Nimatuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum. *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang. 2018.

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press. 2011.

Subana. *Statistik Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2005.

Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'i. *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing. 2016.

B. Skripsi

Adelia, Nita. *Kajian Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Kartawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan*. Skripsi. Universitas Pasundan Bandung: Fakultas Teknik. 2019.

Apriliana, Nur Millati Aska Sekha. *Problematika Pembelajaran Daring pada Siswa Kelas IV mi Bustanul Mubtadin Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2019/2020*. Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga, 2020.

Budiarto, Untung. Hubungan Poin Pelanggaran Tata Tertib Siswa dengan Hasil Belajar Siswa Kelas XI Teknik Kendaraan Ringan di SMK Muhamadiyah di Playen Gunung Kidul. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta: Fakultas Teknik. 2013.

Fahori, Muhammad Irham. *Pengaruh Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Site*. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang: Fakultas Ekonomi. 2017.

Faisal, Ahmad. *Etika Dagang Urang Banjar Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya. 2019.

Hilalliyah, Ulva. *Problematika Pengelolaan Hotel Syariah)Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto*. Skripsi. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Hutama, Dhagat Wihasti. *Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan serta Dampaknya pada Minat Loyalitas*. *Skrips*i. Universitas Diponegoro: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. 2015.

Kurniawan, Ahmad. *Problematika Pengelolaan Harta Benda Wakaf di Kecamatan Pahandut Kota Palangak Raya*. Skripsi. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.

Lestari, Lianisa Putri. *Pengelolaan Koperasi Unit Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat)Studi Kasus di Desa Suka Maju Kecamatan Bulik Timur Kabupaten Lamandau)*. Skripsi. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.

Nurani, Meisha Alifa. *Pengaruh Review Kertas Kerja Audit, Pengalaman Auditor dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Auditor Pemerintah* (*Studi pada Auditor Fungsional yang Bekerja di Badan Pemeriksaan Keuangan RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat)*. Skripsi. Bandung: Universitas Pasundan. 2017.

Nurbaiti. *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Public di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya*. *Skripsi*. Universitas Teuku Umar: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. 2013.

Widiyantari. *EvaluasiPengelolaan Terminal Blok D Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur*. Skripsi. Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

C. Jurnal

Bachri, Bachtiar S. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal. Vol. 10 No.4. 2010.

Harahap, Sunarji. *Inplementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-Fungsi Manajemen*. Jurnal At-Tawwasuth. Vol. 2. No. 1. 2017.

Hasnih. Dkk. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Keelurahan Ompo di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. Jurnal Mirai Manajemen Vol. 1 No. 2. 2016.

Hidayat, Syarif. *Konsep Manajemen dalam Al-Qur'an*. Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara Vol. 1 No. 1. 2020.

Oktri, Wahyu Widyarto. Dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Costumer Value (IPGVC)*. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol. 2 No. 2. 2018.

Prasodjo, Tunggul. *Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik. Vol. 07. No. 01. 2017.

Pratama Purta, Rizky dan Sri Herianingrum. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah* Surabaya. JESTT Vol. 1 No. 9. 2014.

Rehza, Fahmi. Dkk. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1 No. 5. 2014.

Rijali, Ahmad. *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal Alhadharah. Vol. 17 No. 33. 2018.

Rukayat, Yayat. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu administrasi (JIMIA) No. 2 Tahun XI. 2017.

Yanti, Norvina Adi dan Nofrion. *Strategi Pengembangan Terminal Gerbang Sari Kabupaten Indragiri Hulu*. Jurnal Kapita Selekta Geografi vol. 2 No. 1. 2019.

D. YouTube

Kanal Youtube Jurnal Televisi, dilihat pada 12 Mei 2022.
Kanal Youtube bnn Provinsi Kalteng. dilihat pada 12 Mei 2022.

E. Instagram

Laman Instagram terminal_wa_gara. dilihat pada 12 mei 2022.

Kalteng.antaranews.com. dilihat pada 12 mei 2022.

F. Internet

http://ushuluddi n.unida.gontor.ac.id/mengenal-konsep-itqan/. dilihat pada 14 Agustus 2022.

IAIN
PALANGKARAYA