

Studi Penggunaan Dan Penerapan Sistem Elektronik Retribusi Terhadap Pemakai Jasa Terminal

A Study Of The Use And The Implementation Of Electronic Retribution System Of Terminal Users By Managemnet Unit

Irfan Zakiy Mubaro
ITL Trisakti

irfan_zakiymubaro09@yahoo.co.id

Deddy Nurdin
ITL Trisakti

nurdindeddy@yahoo.com

Aang Gunawan
ITL Trisakti

aanggunawan12345@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to identify and analyse the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of specific information system regarding online electronic retribution. Post positivistic qualitative method or qualitative method or interpretive method was used to analyse the data. The population in this research were employees of Transportation Department of Road Terminal Management unit. The sample was the head of operational and road transportation terminal management unit. The data was collected through observation, interview, and literature. SWOT method was used to analyse the data. The result shows that agency's position is in quadrant I with the condition of SO (Strength – Opportunity) in the e- retribution system with coordinate (0.75;0.40).

Keyword: e-retribution; terminal; swot

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sistem informasi khusus mengenai elektronik retribusi online. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif postpositivistik atau metode artistika atau metode interpretive. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Dinas Perhubungan Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. Adapun sampel yang diteliti adalah kepala satuan pelaksana operasional Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. Metode Pengumpulan Data meliputi : Observasi, Wawancara (interview), Penelitian Kepustakaan. Metode Analisis menggunakan metode analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan posisi instansi berada di kuadran I dengan kondisi SO (Strenght-Opportunity) dalam sistem e-retribusi dengan koordinat (0.75;0.40.)

Kata Kunci : e-retribusi; terminal; swot

A. Pendahuluan

Terminal angkutan umum penumpang merupakan penyedia jasa angkutan umum yang berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan kemudahan, kenyamanan dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan umum di dalam melakukan perjalanan. Oleh karena itu membahas suatu terminal tidak terlepas dari tersedianya armada angkutan umum dan juga pengguna jasa angkutan untuk melakukan perpindah antar moda untuk ke berbagai arah tujuannya. Selain itu juga bahwa terminal merupakan sebuah lokasi untuk berkumpulnya rute angkutan umum dari berbagai trayek. Dengan demikian fungsi dari suatu terminal haruslah benar-benar memberikan suatu pelayanan penyedia jasa angkutan yang baik untuk pengguna jasa angkutan umum.

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Dalam operasional sehari-hari, terminal harus memiliki fasilitas-fasilitas antara lain seperti fasilitas terminal untuk pergerakan kendaraan dan fasilitas terminal untuk menampung pergerakan penumpang.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 1 dijelaskan terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan barang, serta perpindahan moda angkutan.

Dengan demikian dalam terminal bus terdapat berbagai aktivitas bagi para pengguna layanan jasa terminal, seperti pengemudi bus dan penumpang (peron), serta pengelola usaha kios, loket dan peterusan (wc). Dari keseluruhan yang terdapat pada kawasan terminal ini adalah sebagai layanan umum untuk dipergunakan oleh berbagai lapisan masyarakat.

Terminal-terminal yang berada di dalam kota tersebut itu dikendalikan oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan

yang terdapat di Provinsi DKI Jakarta, dengan adanya Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan mendapat wewenang sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan pengelolaan terminal angkutan jalan dan dipimpin oleh seorang Kepala Unit yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan ini untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan, mempunyai fungsi yaitu, penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), penyusunan rencana strategis, penyusunan standar dan prosedur terminal, pelaksanaan pengelolaan, pelayanan, pemanfaatan, pemantauan, pengendalian, penertiban dan penggunaan terminal angkutan jalan, serta pelaksanaan penyiapan dan pengajuan standar operasional prosedur dan standar pelayanan pengelolaan, dan lain sebagainya.

Dalam pengendalian Unit Pengelola Terminal tersebut termasuk kepada pemungutan retribusi daerah bagi pengguna jasa terminal dan pengelola usaha terminal yang terdapat di terminal Rawamangun masih menggunakan cara konseptual dan/atau pembayaran langsung kepada Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan, yang sampai saat ini pun masih menggunakan penarikan retribusi dengan sistem yang lama masih terdapat kendala seperti terjadinya pungutan liar atau pungli, pembayaran belum transparan atau tidak tepat waktu dan belum tertib.

Dengan mengendalikan permasalahan tersebut maka harus mengubah sistem baru untuk penarikan retribusi daerah yang di kelola oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan, agar pembayaran retribusi tersebut menjadi lebih *up-date* dengan pembayaran lebih transparan, tepat waktu dan lebih tertib.

Maka terdapat sistem yang memudahkan untuk pembayaran retribusi daerah yaitu elektronik retribusi atau di singkat sebagai e-retribusi, dengan sebagai

landasan Peraturan Gubernur yang merancang dan membuat sistem pembayaran retribusi daerah yang lebih efektif dan canggih sesuai ketentuan yang berlaku di Provinsi DKI Jakarta.

Dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik retribusi ini dapat diperoleh kartu rekening sebagai alat pembayaran dan data identitas pemilik pengguna jasa terminal, suatu syarat untuk memasuki kawasan terminal.

Pengendalian tersebut termasuk pada pemungutan retribusi daerah yang dikenakan pembayaran dengan elektronik retribusi, dalam pemakaian elektronik retribusi ini dapat dilakukan sebagai sistem pembayaran kepada pengguna jasa terminal antara lain :1) Retribusi bagi pengemudi bus.; 2) Retribusi bagi Penumpang (peron).; 3) Retribusi bagi Pengelola Usaha Kios.; 4) Retribusi bagi Pengelola Usaha Loket.; 4) Retribusi bagi Pengelola Usaha Peterusan (wc)

Saat ini pelaksanaan retribusi masih dilakukan secara manual, dengan demikian pemberlakuan sistem pembayaran retribusi lama masih dipergunakan oleh instansi, padahal di Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan mempunyai sistem informasi elektronik retribusi, yang dapat dikembangkan dan digunakan sebagai alat pembayaran retribusi daerah bagi pengguna jasa terminal, sehingga mempermudah dalam pemungutan retribusi dengan menggunakan member rekening ini.

Seperti penggunaan sistem elektronik retribusi yang sudah dipergunakan diberbagai transaksi angkutan jalan, misalnya kereta api dan commuter line. Sistem pembayaran retribusi yang sudah berjalan memudahkan bagi pengelola instansi perkeretaapian untuk mengakses dalam pembayaran dengan menggunakan elektronik *money* lebih transparan, tepat waktu dan lebih tertib.

Pada Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan Provinsi DKI Jakarta penggunaan sistem elektronik retribusi ini belum dipergunakan dan diterapkan di terminal Rawamangun, karena adanya

kendala yang ada di lapangan antara lain: 1) Pegawai atau instansi belum siap untuk penggunaan sistem elektronik retribusi ini, karena sumber daya manusia untuk mengelolanya masih perlu pelatihan.; 2) Perangkat Komputer yang ada saat ini di dalam kantor Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan dan instansi terminal Rawamangun jumlah yang ada masih kurang untuk menunjang kelengkapan untuk penggunaan sistem elektronik retribusi.; 3) Sistemnya yang saat ini perlu di *up-date*, karena penggunaan sistem pemungutan retribusi daerah masih menerapkan sistem lama. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sistem informasi khusus mengenai elektronik retribusi online.

B. Kajian Pustaka

Terminal menurut Sakti Adji Adisasmita, (2012) merupakan titik sampel dari berbagi sarana (moda) angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang dari suatu sarana angkutan ke sarana yang lainnya dan sebagai tempat pengaturan pergerakan kendaraan maupun penumpang dan merupakan titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk melakukan perjalanan. Di samping itu, terminal merupakan prasarana angkutan jalan dan sebagai sumber pembangkit. Terminal yang diartikan sebagai tempat dimana sekumpulan bus mengakhiri dan mengawali lalu lintas operasionalnya, maka pada bangunan terminal penumpang di persiapkan untuk dapat mengakhiri perjalanannya atau memulai perjalanannya atau juga dapat menyambung perjalanannya dengan mengganti lintasan bus lainnya. Bagi pengemudi bus, bangunan terminal adalah tempat untuk memulai perjalanan dan juga sebagai tempat perawatan ringan sarana angkutan. Retribusi Daerah menurut TMbooks (2013), adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.

Retribusi yang dikenakan atas jasa umum digolongkan sebagai Retribusi Jasa Umum. Retribusi yang dikenakan atas jasa usaha digolongkan sebagai Retribusi Jasa Usaha.

Menurut Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang dimaksud dengan retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi Daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas pemakaian jasa atau karena mendapatkan jasa pekerjaan, usaha atau milik daerah bagi yang berkepentingan atau karena jasa yang diberikan oleh daerah. Seperti halnya pajak daerah, retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan undang-undang nomor 150 Tahun 2014 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerimaan Pembayaran Retribusi Daerah Dengan Sistem Elektronik Retribusi, Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Daerah; selanjutnya untuk pelaksanaannya di masing-masing daerah, pungutan retribusi daerah dijabarkan dalam bentuk peraturan daerah yang mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cash Management Sistem dari Website Bank DKI, adalah solusi layanan perbankan berbasis internet untuk nasabah korporasi melakukan transaksi keuangan melalui fasilitas online setiap saat. Fasilitas ini khusus diberikan kepada nasabah non-perorangan yang terdiri dari Badan Usaha/Korporasi. Dengan new *Cash Management System* Bank DKI akan memudahkan perusahaan untuk mendapatkan informasi posisi dana dari waktu ke waktu dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi melalui sistem perbankan setiap saat secara online sehingga pengelolaan arus dana dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Autodebet bersumber dari Website Bank DKI, adalah sebuah kemudahan transaksi perbankan di Bank DKI untuk pembayaran tagihan *billing provider* (telepon, listrik, dan lain

sebagainya) yang dilakukan dengan cara mendebet atau memindah bukukan secara otomatis dari rekening anda. Tabungan Monas berumbar dari Website Bank DKI, merupakan suatu sistem Bank DKI yang mengeluarkan tabungan monas untuk pengguna jasa terminal untuk memberi dukungan penuh pada pengusaha Mikro dan Usaha Kecil dengan menyediakan berbagai jenis kredit serta fasilitas konsultasi keuangan termasuk salah satunya adalah Kredit Usaha Mikro dan Kecil MONAS. JakCard menurut sumber Website Bank DKI, adalah kartu pintar prabayar (*pre paid smartcard*) yang diterbitkan oleh Bank DKI sebagai alat pembayaran untuk berbagai transaksi khususnya di pergunakan untuk membayar retribusi untuk pengguna jasa terminal yang telah bekerjasama dengan Bank DKI. Dengan menggunakan teknologi *contactless-chip*, anda cukup mendekatkan JakCard pada mesin pembaca (*contactless card reader*).

C. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif postpositivistik atau metode artistika atau metode *interpretive*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Dinas Perhubungan Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. Adapun sampel yang diteliti adalah kepala satuan pelaksana operasional Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. Metode Pengumpulan Data meliputi : Observasi, Wawancara (interview), Penelitian Kepustakaan. Metode Analisis menggunakan metode analisis SWOT. Penelitian menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Setelah di buat pemetaan analisis SWOT, kemudian dibuatlah tabel dilakukan perbandingan antara faktor internal yang meliputi *strenght* dan *weakness* dengan faktor luar *opportunity* dan *threat*. Setelah itu kita bisa melakukan strategi alternatif untuk dilaksanakan. Tabel IFAS dan EFAS (*Eksternal Strategic Factors*

Analisis Summary) ini, dirumuskan faktor-faktor eksternal perusahaan dalam kerangka *Opportunities* dan *Treaths* perusahaan. Sedangkan tabel IFAS (*Internal Strategic Analisis Summary*) dirumuskan dalam kerangka *strength* dan *weaknesses* perusahaan” Freddy Rangkuti (2011:43-46).

D. Analisis Dan Pembahasan

Analisis Internal merupakan suatu analisis yang dilakukan dalam mengidentifikasi suatu kekuatan (*strengths*) maupun kelemahan (*weakness*) yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Pada dasarnya, perusahaanlah yang dapat mengendalikan lingkungan internalnya. Untuk mengendalikan kondisi internal perusahaan, suatu perusahaan dapat memaksimalkan kekuatan untuk meminimalkan kelemahan yang ada dalam perusahaan itu sendiri

Adapun kekuatan yang dimiliki Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan di Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan studi penggunaan dan penerapan sistem elektronik retribusi adalah sebagai berikut : 1) Nama baik instansi (*Brand Image*).; 2) Sistem Informasi elektronik retribusi sudah tersedia.; 3) Tenaga kerja handal; 4) Seluruh lokasi terminal di berikan mesin kartu rekening elektronik retribusi.; 5) Jalinan kerjasama dengan pihak bank DKI. Sedangkan Kelemahan: 1) Sistem elektronik retribusi seringkali mengalami *off-line*.; 2) Kurangnya jumlah perangkat computer.; 3) Personalnya kurang memahami sistem informasi Pengguna Bus belum memahami penggunaan elektronik retribusi.; 4) Jaringan internet belum memadai

Analisis eksternal merupakan suatu analisis yang dilakukan untuk mengidentifikasi suatu peluang (*opportunities*) maupun ancaman (*threats*) pada suatu instansi. Pada dasarnya, suatu instansi lah yang dapat mengenali kondisi lingkungan eksternalnya. Untuk mengendalikan kondisi eksternal instansi, suatu instansi dapat memaksimalkan peluang yang ada untuk meminimalkan ancaman yang dihadapi.

Peluangnya terdiri dari: 1) Kepercayaan *customer* pada instansi, 2) Ketersediaan dana yang cukup untuk perluasan jaringan.; 3) Ketersediaan pihak Bank untuk bekerjasama.; 4) Sistem pembayaran *online* sudah memasyarakat.; 5) Banyak fasilitas perbankan yang sudah mengeluarkan elektronik *money*. Sedangkan Ancaman terdiri dari : 1) Terjadinya padam listrik di Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan.; 2) Penumpang (peron) belum mengetahui elektronik retribusi. ;3) Pengguna loket, kios, dan peterusan (wc) belum memahami elektronik retribusi.; 4) Kemungkinan lupa dan hilang kartu retribusi.; 5) Kemungkinan rusaknya mesin gesek rekening oleh *customer*.

Setelah menentukan faktor internal dan eksternal di atas, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data untuk memperoleh bobot dari kuesioner yang didapat dari tanggapan dan hasil wawancara yang dilakukan oleh instansi Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. Setelah itu penentuan bobot IFAS dan EFAS. Kekuatan (*Strength*) yaitu 1) Nama baik (*Brand Image*) : Diberi bobot sebesar (0.20) dengan rating 5 sehingga skor yang diperoleh sebesar (1.00).; 2) Sistem informasi elektronik retribusi sudah tersedia: Diberi bobot sebesar (0.05) dengan rating 3 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.15).; 3) Tenaga kerja handal : Diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 3 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.30).; 4) Seluruh lokasi terminal diberikan mesin gesek member rekening elektronik retribusi: Diberi bobot sebesar (0.05) dengan rating 2 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.10).; 5) Jalinan kerjasama dengan pihak bank DKI : Diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 2 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.20). Sedangkan pada Kelemahan (*Weakness*) yaitu : 1) Sistem elektronik retribusi seringkali mengalami *off-line*: Diberi bobot sebesar (0.05) dengan rating 1 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.05).; 2) Kurangnya jumlah perangkat computer: Diberi bobot sebesar (0.15) dengan rating 4 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.60).;

3) Personalnya kurang memahami sistem informasi : diberi bobot sebesar (0.05) dengan rating 1 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.05).; 4) Pengguna bus belum memahami penggunaan elektronik retribusi: Diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 2 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.20).; 5) Jaringan internet kurang memadai: diberi bobot sebesar (0.05) dengan rating 2 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.10).

Tabel 1

Tabel IFAS Studi Penggunaan Dan Penerapan Sistem Elektronik Retribusi Terhadap Pemakai Jasa Terminal Oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan Di Terminal Rawamangun Jakarta Timur

NO	INDIKATOR	BOBOT	RATING	SCORE
FAKTOR INTERNAL				
KEKUATAN INSTANSI (<i>STRENGTH</i>)				
1	Nama baik instansi (<i>Brand Image</i>)	0.20	5	1.00
2	Sistem Informasi elektronik retribusi sudah tersedia	0.05	3	0.15
3	Tenaga kerja handal	0.10	3	0.30
4	Seluruh lokasi terminal di berikan mesin gesek kartu rekening elektronik retribusi	0.05	2	0.10
5	Jalinan kerjasama dengan pihak bank DKI	0.10	2	0.20
Subtotal kekuatan		0.50		1.75
KELEMAHAN INSTANSI (<i>WEAKNESS</i>)				
1	Sistem elektronik retribusi seringkali mengalami <i>off-line</i>	0.05	1	0.05
2	Kurangnya jumlah perangkat komputer	0.15	4	0.60
3	Personalnya kurang memahami sistem informasi	0.05	1	0.05
4	Pengguna bus belum memahami penggunaan elektronik retribusi	0.10	2	0.20
5	Jaringan internet belum memadai	0.05	2	0.10
Subtotal kelemahan		0.50		1.00
TOTAL		1		0.75

Sumber : Diolah Penulis

Tabel diatas dapat diketahui jumlah total faktor internal sebesar (0.75) dengan subtotal kekuatan (1.75) dan subtotal kelemahan (1.00), faktor kekuatan lebih tinggi daripada kelemahan maka dapat dikatakan bahwa faktor kekuatan yang dimiliki untuk Studi Penggunaan Dan Penerapan Sistem Elektronik Retribusi Terhadap Pemakai Jasa Terminal Oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan Di Terminal Rawamangun Jakarta Timur dapat mengantisipasi faktor kelemahan yang ada pada instansi.

Analisis faktor-faktor eksternal terbagi :

a) Peluang (*Oppurtunitiess*) yaitu: Kepercayaan *customer* pada instansi : diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 3 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.30).; 2) Ketersediaan dan yang cukup untuk perluasan jaringan: diberi bobot sebesar (0.05) dengan rating 3 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.15).; 3) Ketersediaan pihak Bank untuk bekerjasama : diberi bobot sebesar (0.15) dengan rating 2 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.30).; 4) Sistem pembayaran *online* sudah memasyarakat:

diberi bobot sebesar (0.15) dengan rating 4 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.60).; 5) Banyak fasilitas perbankan yang sudah mengeluarkan *e-money*:diberi bobot sebesar (0.05) dengan rating 5 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.25).; b) Ancaman yaitu: 1) Terjadinya padam listrik di Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan: diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 3 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.30).; 2) Penumpang (peron) belum mengetahui elektronik retribusi: diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 4 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.40).; 3) Pengguna loket, kios, dan peterusan (wc) belum memahami elektronik retribusi: diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 2 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.20).; 4)Kemungkinan lupa dan hilang kartu retribusi: diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 1 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.10).; 5) Kemungkinan rusaknya mesin gesek member rekening oleh *customer*: diberi bobot sebesar (0.10) dengan rating 2 sehingga skor yang diperoleh sebesar (0.20).

Tabel 2

**Tabel EFAS Studi Penggunaan Dan Penerapan Sistem Elektronik
Retribusi Terhadap Pemakai Jasa Terminal Oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan Di
Terminal Rawamangun Jakarta Timur**

NO	INDIKATOR	BOBOT	RATING	SCORE
FAKTOR EKSTERNAL				
PELUANG INSTANSI (OPPORTUNITIESS)				
1	Kepercayaan <i>customer</i> pada instansi	0.10	3	0.30
2	Ketersediaan dana yang cukup untuk perluasan jaringan	0.05	3	0.15
3	Ketersediaan pihak Bank untuk bekerjasama	0.15	2	0.30
4	Sistem pembayaran <i>online</i> sudah memasyarakat	0.15	4	0.60
5	Banyak fasilitas perbankan yang sudah mengeluarkan <i>elektronik money</i>	0.05	5	0.25
Subtotal peluang		0.50		1.60
ANCAMAN INSTANSI (THREATS)				
1	Terjadinya padam listrik di Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan	0.10	3	0.30
2	Penumpang (peron) belum mengetahui elektronik retribusi	0.10	4	0.40
3	Pengguna loket, kios, dan peterusan (wc) belum memahami elektronik retribusi	0.10	2	0.20
4	Kemungkinan lupa dan hilang kartu retribusi	0.10	1	0.10
5	Kemungkinan rusaknya mesin member rekening oleh <i>customer</i>	0.10	2	0.20
Subtotal ancaman		0.50		1.20
TOTAL		1		0.40

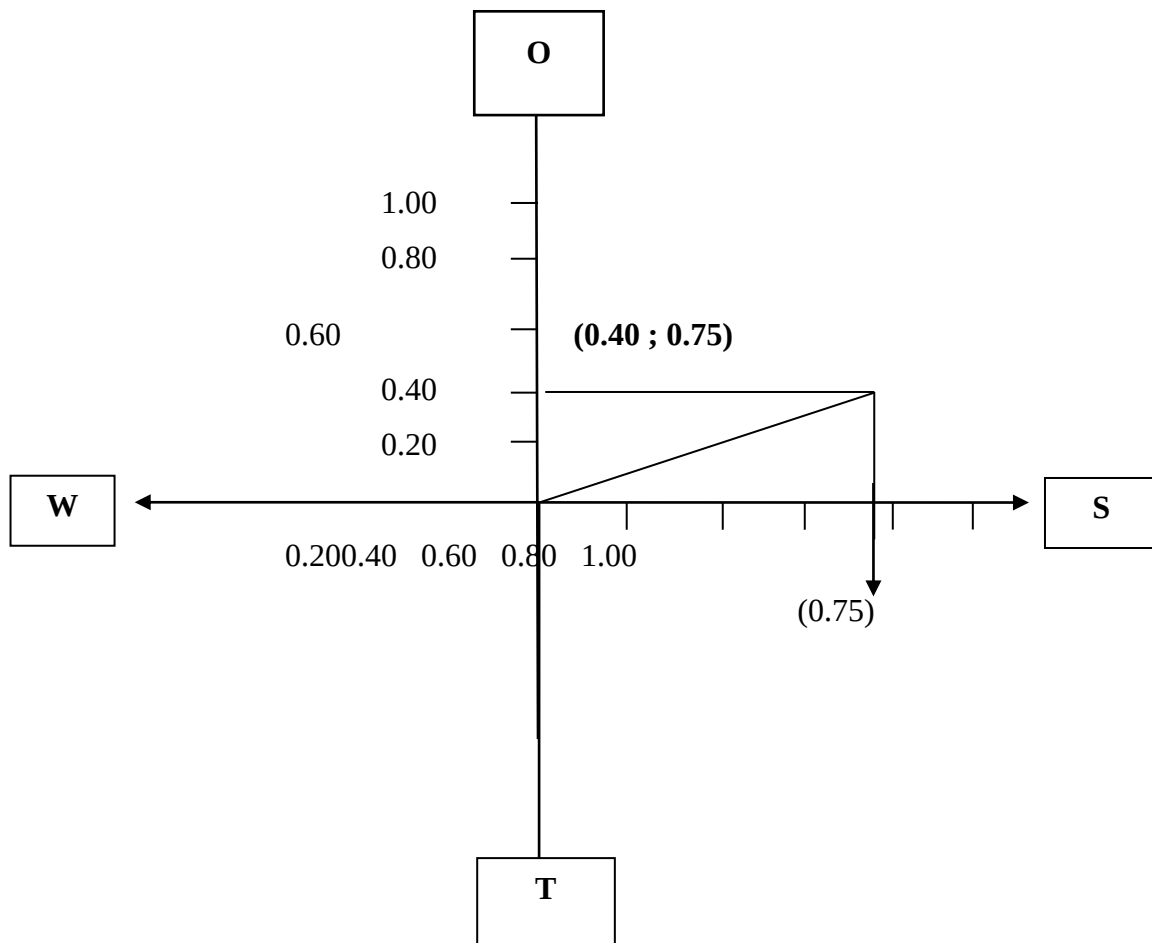
Sumber : Diolah Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah total faktor eksternal sebesar (0.40) dengan subtotal peluang (1.60) dan subtotal ancaman (1.20), faktor kekuatan lebih tinggi daripada kelemahan maka dapat dikatakan bahwa faktor peluang yang dimiliki untuk Studi Penggunaan Dan Penerapan Sistem Elektronik Retribusi Terhadap Pemakai Jasa Terminal Oleh Unit Pengelola Terminal

Angkutan Jalan Di Terminal Rawamangun Jakarta Timur dapat mengantisipasi faktor ancaman yang ada pada instansi.

Setelah skor pada masing-masing faktor telah diketahui, maka strategi instansi dapat diketahui dengan menggunakan IE Matriks sebagai pada posisi instansi jika digambarkan pada sebuah matriks, posisi perusahaan berada koordinat (0.75 : 0.40)

Gambar 1
Diagram SWOT



Sumber : Diolah Penulis

Pada analisis SWOT diatas, maka didapatkan letak posisi Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan berada pada Kuadran I, dengan skor internal (0.75) pada posisi kekuatan, dan skor eksternal (0.40) pada posisi peluang, sehingga dari gambar di atas dapat dilihat bahwa perusahaan memiliki faktor internal dan faktor eksternal yang baik. Kondisi yang demikian sangat

menguntungkan perusahaan, karena pada faktor internal, kekuatan lebih dominan dibandingkan kelemahan dan pada faktor eksternal peluang lebih besar daripada ancaman. Maka strategi yang tepat digunakan adalah strategi SO, dimana instansi dapat memaksimalkan kekuatan yang dimilikinya untuk memperoleh peluang yang ada.

Tabel 3
Skema Matriks SWOT

IFAS EFAS	Kekuatan Instansi 1. Nama baik instansi (<i>Brand Image</i>). 2. Sistem Informasi elektronik retribusi sudah tersedia. 3. Tenaga kerja handal. 4. Seluruh lokasi terminal di berikan mesin gesek kartu rekening elektronik retribusi. 5. Jalinan kerjasama dengan pihak bank DKI.	Kelemahan Instansi 1. Sistem elektronik retribusi seringkali mengalami <i>off-line</i>. 2. Kurangnya jumlah perangkat komputer. 3. Personalnya kurang memahami sistem informasi. 4. Pengguna bus belum memahami penggunaan elektronik retribusi. 5. Jaringan internet belum memadai.
Peluang Instansi 1. Kepercayaan <i>customer</i> pada instansi. 2. Ketersediaan dana yang cukup untuk perluasan jaringan. 3. Ketersediaan pihak Bank untuk bekerjasama. 4. Sistem pembayaran <i>online</i> sudah memasyarakat. 5. Banyak fasilitas perbankan yang sudah mengeluarkan elektronik retribusi.	Strategi S-O 1. Perluasan sistem jaringan informasi yang dapat memenuhi standar pelayanan. 2. Meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jasa terminal terhadap pelaksana dan pengelolaan oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. 3. Elektronik retribusi untuk mempermudah bagi pengguna jasa terminal dalam transaksi retribusi.	Strategi W-O 1. Menyediakan genset dengan tegangan listrik lebih tinggi dan penambahan perangkat komputer. 2. Memberikan pelatihan khusus dan tatacara penggunaan elektronik retribusi kepada para instansi dan melakukan kerjasama dengan pihak perbankan, serta memberikan kualitas pelayanan yang maksimal secara <i>online</i>. 3. Merealisasikan penggunaan elektronik retribusi kepada pengguna jasa terminal.
Ancaman Instansi 1. Terjadinya padam listrik di Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. 2. Penumpang (peron) belum mengetahui elektronik retribusi. 3. Pengguna loket, kios, peterusan (wc) belum memahami elektronik retribusi. 4. Kemungkinan lupa dan hilang kartu retribusi. 5. Kemungkinan rusaknya mesin gesek kartu rekening oleh <i>customer</i>.	Strategi S-T 1. Melakukan pendekatan kepada wacana penggunaan elektronik retribusi dengan memberikan solusi agar tercapai kesepakatan yang sama-sama menguntungkan. 2. Monitoring secara ketat kepada pengguna jasa terminal dan bekerjasama dengan pihak perbankan untuk mendapat kartu rekening, serta agar terlaksana dalam penerapan sistem informasi elektronik retribusi. 3. Mempertahankan fasilitas yang sudah ada serta memperluas jaringan kepada beberapa terminal lain dan fasilitas pendukung yang menarik <i>customer</i> seperti Wifi.	Strategi W-T 1. Melakukan peningkatan terhadap sistem informasi terhadap perbaikan jaringan secara berkala dan terstruktur, serta untuk mengantisipasi adanya kerusakan mesin gesek yang digunakan pada kawasan terminal sebagai penunjang penggunaan elektronik retribusi. 2. Meningkatkan promosi dan cara transaksi pembayaran retribusi lebih modern kepada pengguna jasa terminal serta melakukan promosi persuasif tentang kelebihan pada elektronik retribusi.

Sumber : Diolah Penulis

Berdasarkan matriks TOWS di atas, dibuat untuk mempermudah instansi dalam dapat dilihat beberapa strategi yang dapat menerapkan strategi apa yang dapat diterapkan instansi. Matriks TOWS ini diterapkan sesuai dengan kondisi yang

dihadapi instansi. Dengan matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana strategi instansi dalam menghadapi peluang dan ancaman eksternal dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki instansi. Matriks didapat dari hasil penelitian ini yaitu strategi yaitu : Strategi SO. Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran instansi, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Pada strategi ini mendukung strategi agresif.

Dengan matriks TOWS dapat diterapkan pada Studi Penggunaan Dan Penerapan Sistem Elektronik Retribusi Terhadap Pemakai Jasa Terminal Oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan Di Terminal Rawamangun Jakarta Timur adalah sebagai berikut : 1) Perluasan sistem jaringan informasi yang dapat memenuhi standar pelayanan. Sistem jaringan informasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat pelayanan yang diberikan instansi kepada pengguna jasa terminal sebagai salah satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan dan memfasilitasi jasa transportasi di dalam terminal, strategi yang paling tepat digunakan untuk pelayanan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan elektronik retribusi, agar seluruh pengguna jasa terminal dapat bertransaksi dengan cepat dan lebih efektif. Dengan penerapan elektronik retribusi ini pengguna jasa terminal dapat menjangkau pembayaran ini dengan secara menyeluruh terhadap terminal yang berada di dalam kota maupun di luar kota. Penggunaan elektronik retribusi dapat mempermudah bagi instansi untuk memonitoring seluruh kegiatan pengguna jasa terminal.; 2) Meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jasa terminal terhadap pelaksana dan pengelolaan oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. Dalam suatu kegiatan pelayanan dapat memberikan fasilitas yang baik dan selalu melakukan perbaikan sebagai pemberi layanan kepada *customer*, dengan itu dapat memberikan peningkatan kepada kinerja instansi untuk mengelola dan melaksanakan

kegiatan satuan kerja dalam penggunaan layanan elektronik retribusi ini, setelah itu pengguna jasa terminal akan dapat merasakan kenyamanan dalam transaksi elektronik retribusi sebagai pembayaran wajib.; 3) Elektronik retribusi untuk mempermudah bagi pengguna jasa terminal dalam transaksi retribusi. Di dalam terminal rawamangun ini terdapat banyak pengguna jasa terminal sering terjadinya kondisi yang belum membayar retribusi bagi pengguna jasa terminal sehingga terjadinya tunggakan dalam penggunaan fasilitas di dalam terminal. Untuk menjaga ketertiban dan ketaatan pengguna jasa terminal tetap terjaga, maka Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan membuat sistem pembayaran retribusi daerah ini secara online, sehingga bagi pengguna jasa terminal ini dapat tetap membayar retribusi daerah dengan tepat waktu dan mudah dalam transaksi tersebut. Dengan menggunakan kartu member rekening yang sebagai syarat masuk bagi pengguna jasa terminal dan tersedianya mesin gesek pada setiap lokasi terminal, selain itu terdapat pada tiap-tiap tempat pemberangkatan dan destinasi.

E. Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan, maka didapatkan beberapa kesimpulan, terdapat faktor internal merupakan suatu analisis yang dilakukan dalam mengidentifikasi suatu kekuatan (*strengths*) maupun kelemahan (*weakness*), adapun analisis eksternal merupakan suatu analisis yang dilakukan untuk mengidentifikasi suatu peluang (*opportunities*) maupun ancaman (*threats*) yang dimiliki oleh instansi pada studi penggunaan dan penerapan sistem elektronik retribusi terhadap pemakai jasa terminal oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan di terminal Rawamangun Jakarta Timur, sebagai berikut :

Adanya kekuatan Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan yang memiliki score tertinggi dan memiliki pengaruh besar, yaitu : Nama baik instansi (*brand image*), dengan score (1.00). Kedua, Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan juga memiliki

kelemahan, diantara kelemahan tersebut yang memiliki score tertinggi dan memiliki pengaruh besar, yaitu : Kurangnya jumlah perangkat komputer, dengan score (0.60).

Diperoleh peluang dari Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan, diantara peluang tersebut yang memiliki score tertinggi dan memiliki pengaruh besar, yaitu : Sistem pembayaran *online* sudah memasyarakat, dengan score (0.60) sedangkan ancaman yang dimiliki Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan, dimana ancaman tersebut yang memiliki score tertinggi dan memiliki pengaruh besar, yaitu : Penumpang belum mengetahui elektronik retribusi, dengan score (0.40).

Strategi yang tepat digunakan adalah strategi SO, sebagai berikut : 1) Perluasan sistem jaringan informasi yang dapat memenuhi standar pelayanan.; 2) Meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jasa terminal terhadap pelaksana dan pengelolaan oleh Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan.; 3) Elektronik retribusi untuk mempermudah bagi pengguna jasa terminal dalam transaksi retribusi.

F. Daftar Pustaka

- Sugiyono, Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cetakan 11, 2010.
- Freddy Rangkuti, SWOT Balanced Scorecard, PT. Gramedia Pustaka Utama, Kompas Gramedia Building, Anggota IKAPI, Jakarta 2011.
- Danang Sunyoto, Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, Kasus), CAPS (Center of Academic Publishing Service), Cetakan ketiga 2014
- T. Hani Handoko, Manajemen, BFE Yogyakarta, 2012.
- Sakti Adji Adisasmita, Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah, Graha Ilmu, Edisi Pertama, 2012
- Erwin Suryatama, Lebih Memahami Analisis SWOT Dalam Bisnis, Kata Pena, Surabaya, Cetakan I, 2014.
- TMbooks, Perpajakan – Esensi dan Aplikasi, C.V ANDI OFFSET, 2013

Abbas Salim, Manajemen Transportasi, PT.Raja Grafindo Persada (Rajawali Perss), Jakarta, 2012.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 150 tahun 2015, Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerimaan Pembayaran Retribusi Daerah Dengan Sistem Elektronik Retribusi

http://jakarta.bpk.go.id/wpcontent/uploads/2015/06/PERGUB_NO_150_TAHUN_2015.pdf

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Transportasi

Website Bank DKI

Halaman ini sengaja dikosongkan