

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL PELAYANAN DAN  
KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)**

*(Studi Kasus: PO. Haryanto Trayek Tangerang-Cepu)*

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Dosen Pembimbing:



**Zaenal Arifin, Ir., MT.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**

	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir** : ANALISIS KINERJA OPERASIONAL PELAYANAN DAN KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP) (Studi Kasus : PO. Haryanto Trayek Tangerang-Cepu)

Disusun oleh :

**Nama** : Resqi Cahyani  
**NIM** : 41120110062  
**Program Studi** : Teknik Sipil

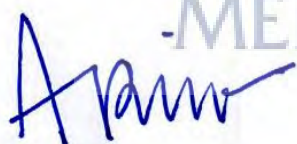
Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 26 Maret 2022

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji




**Ir. Zaenal Arifin, M.T.**

**Dr. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU**

Ketua Program Studi Teknik Sipil



**Ir. Sylvia Indriany, M.T.**

**LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resqi Cahyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 41120110062  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya.



Jakarta, 26 Februari 2022  
Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Resqi Cahyani

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kinerja Operasional Pelayanan dan Keselamatan Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) (Studi Kasus: PO. Haryanto Trayek Tangerang-Cepu)” dapat terselesaikan. Penyusunan tugas akhir ini bermaksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1). Sistematika Tugas Akhir ini terdiri dari: Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian, Hasil dan Pembahasan, serta Penutup.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dorongan, saran dan kritik, serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepala Program Studi Teknik Sipil yang telah memfasilitasi dan memotivasi penulis dalam belajar.
2. Zaenal Arifin, Ir., MT., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kedua orang tua yang tidak henti-hentinya memberikan do’a dan dukungan kepada penulis.
4. Pegawai PO. Haryanto yang telah membantu penulis dalam melengkapi data Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, dan

6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan baik materi maupun cara penulisan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca guna penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat dan menambah khazanah ilmu bagi para pembaca dan khususnya untuk penulis.

Jakarta, 26 Februari 2022

Resqi Cahyani

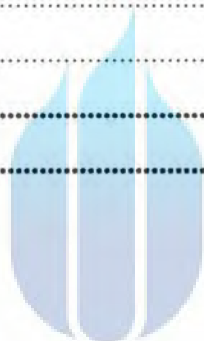


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1 Definisi Angkutan Umum.....	II-1
2.2 Jenis Pelayanan Angkutan Umum.....	II-3
2.3 Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	II-4
2.3.1 Bus AKAP PO. Haryanto.....	II-4
2.4 Kebijakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.....	II-4
2.5 Kinerja Pengoperasian Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	II-6
2.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	II-11
2.7 Ciri – Ciri Pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	II-12
2.8 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II-14

2.9	Kerangka Berpikir .....	II-16
2.10	Penelitian Terdahulu.....	II-17
2.11	Research GAP .....	II-21
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Diagram Alur Penelitian.....	III-1
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	III-2
3.3	Jenis Data.....	III-2
3.3.1	Data Primer.....	III-2
3.3.2	Data Sekunder.....	III-3
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	III-3
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	III-4
3.6	Instrumen Penelitian.....	III-5
3.6.1	Form Pengecekan Kendaraan .....	III-6
3.6.2	Kuesioner .....	III-7
3.6.3	Variabel Penelitian.....	III-8
3.6.4	Pengukuran Variabel Penelitian.....	III-10
3.7	Kinerja Pengoperasian Kendaraan .....	III-10
3.8	Metode Analisis Data .....	III-10
3.7.1	Uji Validitas.....	III-11
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	III-11
3.7.3	Korelasi Pearson .....	III-11
3.7.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	III-12
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Kinerja Pengoperasian Bus Haryanto Trayek Tangerang-Cepu .....	IV-1
4.1.1	Pemeriksaan Armada Bus Sebelum Beroperasi.....	IV-1
4.1.2	Pemeriksaan Armada Bus Saat Beroperasi.....	IV-5
4.1.3	Pemeriksaan Armada Bus Setelah Beroperasi.....	IV-5
4.1.4	Perhitungan Faktor Muat .....	IV-5
4.2	Karakteristik Konsumen.....	IV-11
4.3	Uji Validitas.....	IV-15
4.3.1	Faktor Keselamatan (Harapan).....	IV-16
4.3.2	Faktor Kenyamanan (Harapan).....	IV-16

4.3.3 Faktor Keselamatan (Kinerja).....	IV-17
4.3.4 Faktor Kenyamanan (Kinerja).....	IV-17
4.4 Uji Reliabilitas.....	IV-18
4.4.1 Uji Reliabilitas Harapan.....	IV-18
4.4.2 Uji Reliabilitas Kinerja.....	IV-19
4.5 Pengolahan Data Metode CSI.....	IV-19
4.5.1 Perhitungan MIS dan MSS.....	IV-19
4.5.2 Perhitungan Nilai WF (Weight Faktor).....	IV-21
4.5.3 Perhitungan Nilai WS (Weight Score).....	IV-22
4.5.4 Perhitungan Nilai CSI.....	IV-23
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>1</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	II-16
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	III-2
Gambar 3.2 Rute Trayek Tangerang-Cepu.....	III-2
Gambar 3.3 From Ramp Check.....	III-6
Gambar 3.4 Format Kuesioner .....	III-7
Gambar 4.1 Form Pengecekan Ramp Chek.....	IV-4
Gambar 4.2 Faktor Muat Hari Selasa .....	IV-6
Gambar 4.3 Faktor Muat Hari Rabu.....	IV-7
Gambar 4.4 Faktor Muat Hari Sabtu .....	IV-8
Gambar 4.5 Faktor Muat Hari Minggu.....	IV-9
Gambar 4.6 Hasil Nilai <i>Load Factor</i> .....	IV-10
Gambar 4.7 Jenis Kelamin Responden.....	IV-11
Gambar 4.8 Umur Responden .....	IV-12
Gambar 4.9 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	IV-13
Gambar 4.10 Pekerjaan Responden.....	IV-14
Gambar 4.11 Intensitas Penggunaan Jasa Bus.....	IV-15

MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

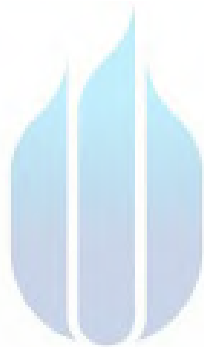
Tabel 2.1 Teknis Inspeksi Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan .....	II-7
Tabel 2.2 Kriteria Penilaian CSI.....	II-15
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	II-17
Tabel 2.4 Research GAP.....	II-21
Tabel 3.1 Variabel Penelitian Keselamatan Lalu Lintas .....	III-8
Tabel 3.2 Variabel Penelitian SPM .....	III-9
Tabel 3.3 Nilai r Korelasi Pearson.....	III-12
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian CSI.....	III-14
Tabel 4.1 Pemeriksaan Dokumen Administrasi Kendaraan.....	IV-1
Tabel 4.2 Pemeriksaan Dokumen Perjalanan Penumpang .....	IV-1
Tabel 4.3 Pemeriksaan Kendaraan Sebelum Diberangkatkan.....	IV-2
Tabel 4.4 Pemeriksaan Armada Saat Beroperasi.....	IV-5
Tabel 4.5 Pemeriksaan Kendaraan Setelah Beroperasi .....	IV-5
Tabel 4.6 Faktor Muat Hari Selasa.....	IV-6
Tabel 4.7 Faktor Muat Hari Rabu.....	IV-7
Tabel 4.8 Faktor Muat Hari Sabtu.....	IV-8
Tabel 4.9 Faktor Muat Hari Minggu .....	IV-9
Tabel 4.10 Hasil Nilai <i>Load Factor</i> .....	IV-10
Tabel 4.11 Jenis Kelamin Responden.....	IV-11
Tabel 4.12 Umur Responden.....	IV-12
Tabel 4.13 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	IV-13
Tabel 4.14 Pekerjaan Responden.....	IV-14
Tabel 4.15 Intensitas Penggunaan Jasa Bus Haryanto .....	IV-14
Tabel 4.16 Uji Validitas Faktor Keselamatan (Harapan) .....	IV-16
Tabel 4.17 Uji Validitas Faktor Kenyamanan (Harapan).....	IV-16
Tabel 4.18 Uji Validitas Faktor Keselamatan (Kinerja).....	IV-17
Tabel 4.19 Uji Validitas Faktor Kenyamanan (Kinerja) .....	IV-17
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Harapan .....	IV-18
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Kinerja.....	IV-19

Tabel 4.22 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS .....	IV-20
Tabel 4.23 Rekapitulasi Nilai WF .....	IV-21
Tabel 4.24 Rekapitulasi Nilai WS .....	IV-23



## DAFTAR LAMPIRAN

A. Dokumentasi Pengecekan Bus PO. Haryanto .....	1
B. Dokumentasi Pengoperasian Bus PO. Haryanto .....	10
C. Dokumentasi Wawancara dengan PO. Haryanto .....	11
E. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Penumpang PO. Harynto .....	12



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA