

TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA LAYANAN TRANSJAKARTA SELAMA MASA PSBB DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

(STUDI KASUS: KORIDOR 3 KALIDERES – PASAR BARU)

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



Disusun oleh :

Azarya Prasetyo Nugroho

41117010105

Dosen Pembimbing :


Reni Karno Kinasih, S.T,M.T

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	--	----------

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 LAYANAN TRANSJAKARTA SELAMA MASA PSBB DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS: KORIDOR 3 KALIDERES – PASAR BARU)

Disusun oleh :

Nama : Azarya Prasetyo Nugroho
NIM : 41117010105
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 12 November 2021

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji




Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

Dr. Ir. 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 : Azarya Prasetyo Nugroho
Nomor Induk Mahasiswa : 41117010105
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 di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 12 November 2021

Yang memberikan pernyataan



Azarya Prasetyo Nugroho

KATA PENGANTAR

Penulis ucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KINERJA LAYANAN TRANSJAKARTA SELAMA MASA PSBB DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS” ini dalam upaya melengkapinya persyaratan menjadi sarjana pada program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana. Proposal ini disusun sebagai salah satu persyaratan lulus dalam matakuliah Tugas akhir program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana, sebagai tambahan pengetahuan penulis sendiri maupun dapat berguna bagi teman-teman yang akan mempelajari hasil tulisan ini. Penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu proses penulisan proposal ini, yaitu kepada :

1. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M.T selaku sebagai Ketua Program Studi Fakultas Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Lily Kholida, S.T, M.T selaku dosen Pembimbing akademik
4. Mama, Papa dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat serta do'a yang tulus.
5. Chikal Akbar, Indra Prasetyo, Widya Trisna, Dan Astari Syifa yang sudah membantu selama penulisan dan pengambilan data yang dilakukan.

6. Seluruh rekan Teknik Sipil 2017 yang saling bertukar pikiran dan memberikan semangat dalam proses penulisan Proposal ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini mungkin belum sempurna, untuk itu penulis memohon maaf atas kekurangan tersebut serta mengharapkan adanya kritik dan saran agar lebih menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 23 April 2021



Azarya Prasetyo Nugroho



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. BAB I	I-1
PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Perumusan Masalah.....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-6
II. BAB II	II-1
TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Angkutan	II-1
2.1.1 Definisi	II-1
2.1.2 Peran dan Tujuan Transportasi	II-2
2.1.3 Kebutuhan Akan Jasa Transportasi.....	II-2
2.1.4 Prasarana dan Sarana Transportasi	II-3

2.2	Moda Transportasi Angkutan Umum.....	II-4
2.3	Pengertian Umum dan Karakteristik Bus Rapid Transit (BRT).....	II-4
2.3.1	Karakteristik Bus Rapid Transit (BRT).....	II-5
2.3.2	Karakteristik pelayanan Bus Rapid Transit (BRT).....	II-8
2.3.3	Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT).....	II-8
2.4	Konsep Efektivitas	II-9
2.5	Pengertian Pelayanan	II-10
2.6	Kualitas Pelayanan	II-11
2.7	<i>Statistical Product and Service Solution</i> atau SPSS	II-13
2.8	Skala Pengukuran.....	II-13
2.9	Skala Likert.....	II-15
2.10	Populasi dan Sampel	II-16
2.11	Pengujian	II-16
2.11.1	Uji Validitas.....	II-16
2.11.2	Uji Reliabilitas	II-17
2.11.3	Uji Normalitas.....	II-18
2.12	Metode <i>Important Performance Analysis</i>	II-18
2.13	Uji Chi-Square	II-22
2.14	Uji Bivariat	II-25
2.15	Uji Regresi Linear	II-26
2.16	Standar Pelayanan Minimum.....	II-26
2.17	Kerangka Berpikir	II-27
2.18	Penelitian Terdahulu	II-29
2.19	Gap Analysis.....	II-35
III.	BAB III	III-1

METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Tinjauan Umum	III-1
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	III-2
3.4 Tahap Penyusunan Kuesioner.....	III-4
3.5 Tahap Pengumpulan Data.....	III-5
3.5.1 Data Primer	III-5
3.5.2 Data Sekunder.....	III-7
3.6 Tahap Pengolahan Data.....	III-7
3.7 Tahap Analisa	III-9
IV. BAB IV	IV-1
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Analisis Jumlah Penumpang Transjakarta.....	IV-1
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	IV-1
Persentase	IV-5
4.3 Pengujian Hasil Analisis.....	IV-6
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-6
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV-9
4.3.3 Pengujian Normalitas	IV-10
4.4 Analisis Tanggapan Penemumpang	IV-11
4.4.1 Keamanan	IV-12
4.4.2 Keselamatan.....	IV-19
4.4.3 Kenyamanan	IV-27
4.4.4 Keterjangkauan	IV-32
4.4.5 Kesetaraan	IV-34

4.4.6	Keteraturan	IV-37
4.4.7	Pencegahan Covid-19.....	IV-52
4.5	Perhitungan Rata – Rata.....	IV-64
4.6	Perhitungan Tingkat Prioritas	IV-70
4.6.1	Uji Chi-Square	IV-77
4.6.2	Uji Korelasi Bivariat	IV-86
4.6.3	Uji Regresi Linear Sederhana.....	IV-87
4.7	Analisis Kinerja Layanan Transjakarta Terhadap Standar Pelayanan Minimum IV-95	
V.	BAB V	V-1
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-3
	DAFTAR PUSTAKA.....	Pustaka-1
	LAMPIRAN.....	Lampiran-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2 . 1 Penelitian Terdahulu	II-30
Tabel 4 . 1 Data Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	IV-2
Tabel 4 . 2 Data Berdasarkan Usia Responden.....	IV-2
Tabel 4 . 3 Data Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden	IV-3
Tabel 4 . 4 Rangkuman Karakteristik Responden.....	IV-5
Tabel 4 . 5 Data Hasil Uji Validitas Kinerja	IV-7
Tabel 4 . 6 Data Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	IV-8
Tabel 4 . 7 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kinerja	IV-9
Tabel 4 . 8 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kepentingan.....	IV-10
Tabel 4 . 9 Hasil Uji Reliabilitas	IV-10
Tabel 4 . 10 Hasil Uji Normalitas	IV-11
Tabel 4 . 11 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pada indikator Keamanan	IV-12
Tabel 4 . 12 Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pada Indikator Keamanan .	IV-14
Tabel 4 . 13 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pada Indikator Keselamatan..	IV-19
Tabel 4 . 14 Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pada Indikator Keselamatan	IV-21
Tabel 4 . 15 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pada Indikator Kenyamanan .	IV-27
Tabel 4 . 16 Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pada Indikator Kenyamanan	IV-28
Tabel 4 . 17 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pada Indikator Keterjangkauan	IV-32
Tabel 4 . 18 Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pada Indikator Keterjangkauan	IV-33
Tabel 4 . 19 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pada Indikator Kesetaraan.....	IV-34
Tabel 4 . 20 Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pada Indikator Kesetaraan	IV-35
Tabel 4 . 21 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pada Indikator Keteraturan ...	IV-38
Tabel 4 . 22 Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pada Indikator Keteraturan	IV-40

Tabel 4 . 23 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pada Indikator Pencegahan Covid - 19.....	IV-52
Tabel 4 . 24 Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pada Indikator Pencegahan Covid – 19.....	IV-55
Tabel 4 . 25 Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Tingkat Kinerja Dan Kepuasan Penumpang Pada Sarana Layanan Transjakarta	IV-64
Tabel 4 . 26 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran I..	IV-77
Tabel 4 . 27 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran I	IV-78
Tabel 4 . 28 Rata – Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran I	IV-78
Tabel 4 . 29 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran II	IV-80
Tabel 4 . 30 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran II	IV-80
Tabel 4 . 31 Rata – Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran II.....	IV-81
Tabel 4 . 32 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran III	IV-82
Tabel 4 . 33 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran III.....	IV-83
Tabel 4 . 34 Rata – Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran I	IV-83
Tabel 4 . 35 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran VI	IV-84
Tabel 4 . 36 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Transjakarta Koridor 3 Pada Kuadran VI.....	IV-84
Tabel 4 . 37 Rata – Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran VI	IV-85
Tabel 4 . 38 Analisis Kinerja Layanan Transjakarta Terhadap Standar Pelayanan Minimum	IV-95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 . 1 Peta jaringan Transjakarta	II-8
Gambar 2 . 2 Daftar Artibut IPA.....	II-19
Gambar 2 . 3 Grafik Chi Kuadrat.....	II-25
Gambar 2 . 4 Kerangka Berpikir	II-28
Gambar 3 . 1 Peta Rute Kalideres – Pasar Baru.....	III-2
Gambar 3 . 2 Bagan Alir Pelaksanaan Penelitian	III-3
Gambar 3 . 3 Diagram Alir Importance Performance Analysis (IPA).....	III-8
Gambar 4 . 1 Jumlah Penumpang Priode Mei 20 – April 21	IV-1
Gambar 4 . 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	IV-2
Gambar 4 . 3 Grafik Batasan Usia Responden	IV-3
Gambar 4 . 4 Grafik Jenis Pekerjaan Responden.....	IV-4
Gambar 4 . 5 Grafik Rata – Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Penumpang	IV-69
Gambar 4 . 6 Grafik Diagram Kartesius.....	IV-71
Gambar 4 . 7 Pengujian Korelasi Antara Kinerja dan Kepentingan	IV-86
Gambar 4 . 8 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Variable Entered/Removed).....	IV-87
Gambar 4 . 9 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Model Summary)...	IV-87
Gambar 4 . 10 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Anova).....	IV-88
Gambar 4 . 11 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Coefficients)	IV-88