

TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN BUS AKAP TRAYEK TANGERANG -MADIUN (STUDI KASUS PT.SUDIRO TUNGGALAYA)

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



UNI Disusun Oleh : S
MERCU BUANA

Nama : Faisal Anwar

NIM : (41117010135)

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 : Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Akap Trayek Tangerang -Madiun (Studi Kasus Pt.Sudiro Tunga Jaya)

Disusun oleh :

Nama : Faisal Anwar

NIM : 41117010135

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 26 Agustus 2021

Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui

Ketua Penguji

Ir.Zaenal Arifin, M.T

Dr.Ir.Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IPM

Ketua Program Studi
Teknik Sipil

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faisal Anwar
Nomor Induk Mahasiswa : 41117010135
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, 3 Oktober 2021

Yang memberikan pernyataan



(Faisal Anwar)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Abstrak

Judul: Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus AKAP Trayek Tangerang - Madiun (Studi Kasus PT.Sudiro Tungga Jaya). Nama: Faisal Anwar, NIM:41117010135, Dosen Pembimbing: Zaenal Arifin, Ir., MT, 2021

Bus AKAP Sudiro Tungga Jaya adalah transportasi bus cepat, nyaman, dan Ber-AC. Pada penelitian ini meninjau Bus Sudiro Tungga Jaya dengan rute Tangerang-Madiun untuk jadwal keberangkatan bus ini memiliki 3 sesi keberangkatan yaitu mulai dari seri O (kapasitas 38) pukul 05.00, seri E (kapasitas 32) pukul 12.00, seri Q (kapasitas 38) pukul 17.30. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja bus Sudiro Tungga Jaya dengan mengacu data yang diperoleh dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Sudiro Tungga Jaya .

Penelitian ini mengacu Peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan. Sedangkan untuk menilai tingkat kepuasan penumpang dilakukan dengan analisis IPA.

Dari kinerja operasional bus Sudiro Tungga Jaya rute Tangerang-Madiun didapat faktor muat minimum 29 % maksimum 60 %. Dari analisa perbandingan faktor muat didapat bus seri E memiliki jumlah penumpang yang cukup banyak yaitu 32 berbanding 20 orang dapat disimpulkan bahwasanya keberangkatan pukul 12.00 cukup efektif. Waktu tempuh pada hari Minggu & Rabu didapat 11 s/d 12 jam. Dari analisa perbandingan waktu tempuh didapat bus seri E dihari Rabu efisien dengan waktu tempuh 10 Jam 20 Menit, untuk headway didapat nilai rata-rata hari Minggu 6, hari Rabu 6,5 dan frekuensi setiap harinya 1. Didapat rata-rata tingkat kualitas pelayanan untuk kinerja & kepuasan Bus Sudiro Tungga Jaya mencapai nilai 4,08 & 4,02, dapat disimpulkan bahwa kinerja & kepuasan untuk pelayanan tiap dimensi telah mencapai kategori Baik & Puas.

Kata Kunci : Bus Sudiro Tungga Jaya, rute Tangerang-Madiun, Kinerja dan Kepuasan, Load factor, Waktu tempuh, Waktu Antara.

Abstract

Title: Evaluation of Operational Performance and Services for the Tangerang-Madiun AKAP Bus (Case Study of Pt.Sudiro Tungga Jaya). Name: Faisal Anwar, NIM: 41117010135, Supervisor: Zaenal Arifin, Ir., MT, 2021

Sudiro Tungga Jaya AKAP Bus is a fast, comfortable, and air-conditioned bus transportation. In this study, the Sudiro Tungga Jaya Bus with the Tangerang-Madiun route for the departure schedule of this bus has 3 departure sessions, namely starting from series O (capacity 38) at 05.00, series E (capacity 32) at 12.00, series Q (capacity 38) at 05.00 pm. 17.30. The purpose of this study was to determine and evaluate the performance of the Sudiro Tungga Jaya bus by referring to the data obtained and to determine customer satisfaction with the Sudiro Tungga Jaya bus service.

This study refers to the Regular Routes and the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM. 10 of 2012 concerning Minimum Service Standards for Road-based Mass Transportation. Meanwhile, to assess the level of passenger satisfaction is done by IPA analysis.

From the operational performance of the Sudiro Tungga Jaya bus for the Tangerang-Madiun route, the minimum load factor is 29% and the maximum is 60%. From the comparative analysis of loading factors, the E series bus has a large number of passengers, 32 compared to 20 people, it can be concluded that the departure at 12.00 is quite effective. Travel time on Sunday & Wednesday is 11 to 12 hours. From the comparative analysis of travel time, the E series buses on Wednesdays are efficient with a travel time of 10 hours 20 minutes, for headway the average value is obtained.

Sunday 6, Wednesday is 6.5 and the frequency is 1. The average level of service quality for performance is & the satisfaction of the Sudiro Tungga Jaya Bus reached a value of 4.08 & 4.02, it can be concluded that the performance & satisfaction for each dimension of service has reached the Good & Satisfied category.

Keywords : Sudiro Tungga Jaya Bus, Tangerang-Madiun route, Performance and Satisfaction, Load factor, Travel time, Intermediate time.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan Tugas besar ini dengan maksimal. Tugas besar ini saya susun dalam waktu satu semester. Didalam penyusunan Tugas besar ini berisi tentang evaluasi kinerja dan pelayanan Bus AKAP (Sudiro Tungga Jaya).

Pada kesempatan kali ini, penyusun menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini, kepada yang terhormat yaitu:

1. Allah SWT. atas segala hidayahnya, kelancaran dan kemudahannya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam berbagai hal.
3. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M., T., selaku Ketua program studi Teknik Sipil universitas Mercu Buana.
4. Bapak Zaenal Arifin, Ir., MT selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah dengan ikhlas membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini..
5. Teman-teman angkatan 2016, angkatan 2017 dan yang telah memberi referensi dan membantu survei.
6. Dan Segenap pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya telah ikut membantu terselesaikannya Tugas besar ini.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa tugas besar ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca demi kesempurnaan tugas besar ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta , 19 Juni 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3. Rumusan Masalah.....	I-2
1.4. Maksud Dan Tujuan.....	I-2
1.5. Manfaat Penelitian	I-3
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-3
1.7. Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.2 Angkutan Umum.....	II-2
2.2.1 Operasional.....	II-2
2.2.2 Pelayanan.....	II-3
2.2.3 Evaluasi Kinerja	II-4
2.2.4 Analisis Kinerja Angkutan Umum	II-5
2.3 Bus AKAP	II-7
2.3.1 Bus Sudiro Tungga Jaya.....	II-8
2.4 Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-11

2.5	Uji Instrumen	II-12
2.5.1	Uji Validitas.....	II-12
2.5.2	Uji Reliabilitas	II-12
2.6	Importance Performance Analysis (IPA).....	II-13
2.7	Kerangka Berpikir.....	II-18
2.8	Penelitian Terdahulu	II-19
2.9	Research GAP	II-26
BAB III METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1.	Diagram Alur Penelitian.....	III-1
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3.	Populasi & Sampel.....	III-2
3.4.	Tahap Persiapan Survey.....	III-3
3.5.	Pengumpulan Data	III-3
3.6.	Alat untuk Pengambilan Data	III-4
3.7.	Metode Pengolahan Data	III-5
3.8	Uji Coba Instrumen.....	III-6
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV-1
4.1	Analisa Kinerja Operasional	IV-1
4.1.1	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	IV-1
4.1.2	Waktu Tempuh	IV-8
4.1.3	Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	IV-13
4.1.4	Analisa Perbandingan Kinerja Operasional.....	IV-14
4.1.5	Hasil Kinerja Operasional Keseluruhan	IV-21
4.2	Analisa Karakteristik Responden.....	IV-23
4.3	Uji Instrumen	IV-26
4.3.1	Uji Validitas.....	IV-26
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	IV-30
4.4	Analisa Kinerja & Kepuasan Penumpang.....	IV-30

4.5	Kualitas Pelayanan Dalam Diagram Kartesius	IV-39
4.6	Analisis Kinerja Operasional dengan Hasil Penilaian Responden	IV-42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-I
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		Pustaka-I
LAMPIRAN		Lampiran-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penilaian Kinerja dan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert.....	II-13
Tabel 2. 2 Penilaian Kinerja Kepuasan Berdasarkan Skala Likert	II-14
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	II-18
Tabel 2. 4 Research GAP	II-26
Tabel 3. 1 Koefisien Korelasi.....	III-6
Tabel 4. 1 Load Factor Bus hari Minggu Seri O	IV-1
Tabel 4. 2 Load Factor hari Minggu bus seri E	IV-2
Tabel 4. 3 Load Factor hari Minggu bus seri Q.....	IV-3
Tabel 4. 4 Load Factor hari Rabu bus seri O	IV-4
Tabel 4. 5 Load Factor hari Rabu bus seri E	IV-5
Tabel 4. 6 Load Factor hari Rabu bus seri Q	IV-6
Tabel 4. 7 Rata-Rata Load Factor	IV-7
Tabel 4. 8 Waktu tempuh hari Minggu bus seri O.....	IV-8
Tabel 4. 9 Waktu tempuh hari Minggu bus seri E.....	IV-9
Tabel 4. 10 Waktu tempuh hari Minggu bus seri Q.....	IV-10
Tabel 4. 11 Waktu tempuh hari Rabu bus seri O	IV-10
Tabel 4. 12 Waktu tempuh hari Rabu bus seri E	IV-11
Tabel 4. 13 Waktu tempuh hari Rabu bus seri Q.....	IV-11
Tabel 4. 14 Data Rekapitulasi Waktu Tempuh.....	IV-12
Tabel 4. 15 Data Rekapitulasi Waktu Tempuh.....	IV-12
Tabel 4. 16 Headway hari Minggu	IV-13
Tabel 4. 17 Headway Hari Rabu.....	IV-14
Tabel 4. 18 Analisa Perbandingan <i>Load Factor</i> Bus Seri O	IV-14

Tabel 4. 19 Analisa Perbandingan <i>Load Factor</i> Bus Seri E.....	IV-15
Tabel 4. 20 Analisa Perbandingan <i>Load Factor</i> Bus Seri Q	IV-16
Tabel 4. 21 Analisa Perbandingan Waktu Tempuh Bus Seri O.....	IV-17
Tabel 4. 22 Analisa Perbandingan Waktu Tempuh Bus Seri E	IV-19
Tabel 4. 23 Analisa Perbandingan Waktu Tempuh Bus Seri Q.....	IV-20
Tabel 4. 24 Hasil Kinerja Operasional.....	IV-21
Tabel 4. 25 Tabel Analisa <i>load factor</i> dengan biaya	IV-22
Tabel 4. 26 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	IV-23
Tabel 4. 27 Berdasarkan Umur Responden	IV-24
Tabel 4. 28 Pendidikan Terakhir Responden.....	IV-25
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Variabel (X).....	IV-27
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	IV-28
Tabel 4. 31 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-30
Tabel 4. 32 Penilaian dan Bobot Kualitas Pelayanan	IV-31
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Penilaian Penumpang Kinerja Pada Pelayanan	IV-31
Tabel 4. 34 Rekapitulasi Penilaian Penumpang Kepuasan Pada Pelayanan.....	IV-35
Tabel 4. 35 Perhitungan Rata-rata Penilaian Penumpang Kinerja dan Kepuasan	IV-37
Tabel 4. 36 Hasil Analisa Kuadran	IV-40

DAFTAR GAMBAR

Gambar2. 1 Bus Sudiro Tungga Jaya	II-10
Gambar2. 2 Rute Bus Sudiro Tungga Jaya.....	II-11
Gambar2. 3 Diagram Cartesius.....	II-16
Gambar2. 4 Kerangka Berpikir.....	II-18
Gambar 3. 1 Digram Alur Penelitian.....	III-1
Gambar 3. 2 Rute Bus.....	III-2
Gambar 4. 1 Grafik Faktor Muat bus seri O	IV-2
Gambar 4. 2 Grafik Faktor Muat bus seri E	IV-3
Gambar 4. 3 Grafik Faktor Muat bus seri Q	IV-4
Gambar 4. 4 Grafik Faktor Muat bus seri O	IV-5
Gambar 4. 5 Grafik Faktor Muat bus seri E	IV-6
Gambar 4. 6 Grafik Faktor Muat bus seri Q	IV-7
Gambar 4. 7 Grafik Rata-Rata Faktor Muat hari Minggu & Rabu.....	IV-8
Gambar 4. 8 Grafik Perbandingan Faktor Muat	IV-15
Gambar 4. 9 Grafik Perbandingan Faktor Muat	IV-16
Gambar 4. 10 Grafik Perbandingan Faktor Muat	IV-17
Gambar 4. 11 Grafik Perbandingan Waktu Tempuh	IV-18
Gambar 4. 12 Grafik Perbandingan Waktu Tempuh	IV-19
Gambar 4. 13 Grafik Perbandingan Waktu Tempuh	IV-21
Gambar 4. 14 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	IV-24
Gambar 4. 15 Grafik Umur Responden	IV-25
Gambar 4. 16 Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....	IV-26
Gambar 4. 17 Diagram Cartesius.....	IV-40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kartu Asistensi Lampiran-1

Lampiran Kuisoneer Responden, Tabulasi, Dokumentasi Lampiran-3

