

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISA TINGKAT PELAYANAN TRANSPORTASI BUS TINGKAT *CITY TOUR* JAKARTA TERHADAP PENGGUNA RUTE HALTE BUNARAN (HI) - BALAI KOTA**

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




**NAMA : YOSIE MALINDA**

**NIM : 41113120118**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**2015**

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

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2014/2015

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** : Analisa Tingkat Pelayanan Transportasi Bus Tingkat *City Tour* Jakarta Terhadap Pengguna Rute Halte Bundaran (HI) - Balai Kota

Disusun oleh :

**Nama** : Yosie Malinda  
**NIM** : 41113120118  
**Jurusan/Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal, 06 Juli 2015.

Pembimbing



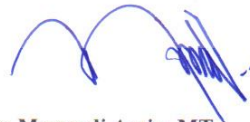
Dr.Ir. Indrayati Tenridjadja Mochtar, DEA.

UNIVERSITAS  
Jakarta, Juli 2015



MENGETAHUI, MENGETAHUI,  
Ketua Penguji Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Zainal Arifin MT.



Ir. Mawardi Amin, MT.

	<b>LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA PRODI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yosie Malinda  
Nomor Induk Mahasiswa : 41113120118  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik Sipil dan Perencanaan

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.

Jakarta, 21 Juni 2015

Yang memberikan pernyataan



Yosie Malinda  
41113120118

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan taufik-Nya penyusun dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Laporan Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S-1).

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini bertujuan sebagai pematapan aplikasi teori dalam bidang teknik maupun non teknik bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta untuk aplikasi di dunia kerja.

Selama penyusunan laporan Tugas Akhir ini penyusun mendapat dukungan baik moril maupun materiil yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Mawardi Amin, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr.Ir. Indrayati Tenridjadja Mochtar, DEA selaku selaku Dosen Pembimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir yang senantiasa memberikan pengarahan dan semangat.
3. Seluruh dosen, staf dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Perencanaan Universitas Mercu Buana, atas jasa-jasanya selama penyusun menuntut ilmu.

4. Papa, mama, ayuk rany dan aa indra yang menemani sidang, dek akbar dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan penyusun, mencurahkan perhatiannya serta dukungan moral, spiritual dan finansial selama ini.
5. PT. Transportasi Jakarta dan BPS DKI Jakarta yang telah membantu memberikan data sekunder untuk penelitian tentang *City Tour* Jakarta.
6. Busrini S.Psi atas bantuan dan motivasinya, Eka, Dwi, Angga, team survey yang bekerjasama untuk mendapatkan data primer.
7. Seluruh rekan mahasiswa Teknik Sipil, khususnya angkatan 2014 yang telah banyak memberi semangat, terutama untuk Miftachul Roifah teman bimbingan dan Arif Rahcman memberikan sumbangsih ide penelitian mengenai topik tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juni 2015

Penyusun

**Yosie Malinda**

41113120118

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Rumus .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Rumusan Masalah .....	I-3
1.3. Hipotesa .....	I-4
1.4. Maksud dan Tujuan Penulisan .....	I-4
1.5. Metodologi Penelitian .....	I-5
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	I-6
1.7. Lokasi Penelitian .....	I-6
1.8. Alat yang Digunakan .....	I-8
1.9. Sistematika Penulisan .....	I-9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1. Transportasi .....	II-1
2.1.1. Pengertian Transportasi .....	II-1
2.1.2. Peranan dan Tujuan Transportasi .....	II-7
2.1.3. Kebutuhan akan Jasa Transportasi .....	II-12

2.1.4	Karakteristik Utama Berbagai Komponen Sistem Transportasi .....	II-14
2.1.5	Jalur Gerak dan Prasarana Transportasi .....	II-15
2.2	Moda Transportasi Angkutan Umum .....	II-17
2.3	Pengertian Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	II-20
2.4	Karakteristik Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	II-36
2.5	Prasarana Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	II-37
2.6	Pengoperasian Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta .....	II-39
2.6.1	Waktu Operasi .....	II-39
2.6.2	Tarif.....	II-40
2.7	Tingkat Pelayanan .....	II-40
2.4.1	Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi .....	II-40
2.4.2	Atribut Pelayanan Sistem Transportasi.....	II-41
2.8	Perilaku Konsumen .....	II-42
2.8.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	II-43
2.8.2	Perilaku Pemilihan Individu dalam Transportasi.....	II-43
2.9	Kualitas Layanan .....	II-45
2.10	Tingkat Pengukuran .....	II-47
2.11	Manfaat Pariwisata.....	II-48
2.12	Metodologi Penelitian .....	II-53
2.12.1	Paradigma Penelitian .....	II-55
2.12.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	II-55
2.12.3	Sumber Data.....	II-56
2.12.4	Metode Pengumpulan Data .....	II-56
2.13	Populasi dan Sampel .....	II-59
2.14	Pengujian Validitas dan Realibilitas menggunakan SPSS.....	II-61
2.14.1	<i>Validitas</i> .....	II-62

2.14.2 <i>Realibilitas</i> .....	II-65
2.15 <i>Analisis Deskriptif Eksplorasi</i> .....	II-67
2.16 Uji Varian Satu Arah (One Way ANOVA) .....	II-68
<b>BAB III METODOLOGI</b> .....	<b>III-1</b>
3.1. Tinjauan Umum .....	III-1
3.2. Metodologi Perencanaan .....	III-1
3.2.1 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian .....	III-3
3.2.2 Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka .....	III-3
3.3. Studi Pendahuluan dan Orientasi Lapangan .....	III-3
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	III-4
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	III-7
3.5.1 Teknik <i>Sampling</i> .....	III-9
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel .....	III-10
3.6 Menentukan Trend Wisatawan DKI Jakarta.....	III-13
3.7 Penentuan Ukuran Sampel.....	III-14
3.8. Penyusunan Kuesioner.....	III-15
3.9 Teknik Pengolahan Data .....	III-16
3.10 Pengolahan dan Analisa Data .....	III-17
3.11 Evaluasi .....	III-18
3.12 Kesimpulan dan Saran .....	III-18
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>IV-1</b>
4.1. Data Teknis dan Responden .....	IV-1
4.1.1 Data Kinerja Transjakarta .....	IV-1



4.1.2	Headway Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta .....	IV-5
4.1.3	Data Responden Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta .....	IV-7
4.2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-21
4.2.1	Uji Validitas .....	IV-21
4.2.2	Uji Reliabilitas (Reliability) .....	IV-23
4.3.	Pembahasan Analisa Kualitas Pelayanan .....	IV-25
4.4.	Kategorisasi Tingkat Pelayanan Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta .....	IV-33
4.5.	Kelebihan dan Kelemahan Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta.....	IV-35
4.6.	Kinerja Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta .....	IV-35
4.7.	Penentuan Jumlah Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta sesuai Kebutuhan.....	IV-40
4.8.	Perhitungan Biaya Pokok dan Tarif Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta .....	IV-43
4.9.	Manajemen Sistem Transportasi Bus Tingkat <i>City Tour</i> Jakarta .....	IV-53
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran .....	V-2



DAFTAR PUSTAKA

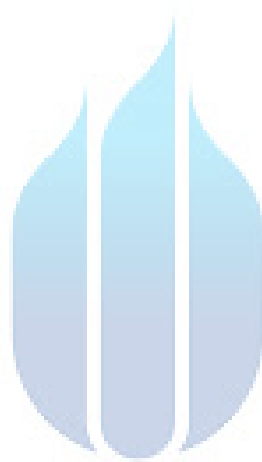
LAMPIRAN

LEMBAR ASISTENSI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jalur Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	I-8
Gambar 2.1 Hubungan Dasar Sistem Transportasi .....	II-2
Gambar 2.2 Tingkat Pemilihan Pergerakan Penumpang .....	II-2
Gambar 2.3 Sistem Interaksi Guna Lahan Transportasi .....	II-8
Gambar 2.4. Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	II-26
Gambar 2.5 Pengemudi Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	II-27
Gambar 2.6. Pemberitahuan Via Twitter Halte Pemberhentian Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	II-38
Gambar 2.7 Halte Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	II-38
Gambar 2.8 Perilaku Perjalanan Individu .....	II-44
Gambar 2.9 Hasil pembuatan variabel .....	II-63
Gambar 2.10 Hasil input data pada halaman data view .....	II-64
Gambar 2.11 Kotak dialog Bivariate Correlations .....	II-64
Gambar 2.12 Kotak dialog Reliability Analysis .....	II-66
Gambar 2.13 Kotak dialog Reliability Analysis : Statistics .....	II-66
Gambar 2.14 Pengisian value lables .....	II-70
Gambar. 2.15 Hasil input data .....	II-71
Gambar. 2.16 Kotak dialog One Way ANOVA .....	II-71
Gambar 3.1. Bagan Alir .....	III-2
Gambar. 4.1 Peta Rute Bus Tingkat City Tour Jakarta.....	IV-3
Gambar 4.2 Pertimbangan menggunakan bus tingkat city tour Jakarta.....	IV-20
Gambar 4.3 Tangga menuju ke lantai atas .....	IV-29

Gambar 4.4 Fasilitas pada keadaan darurat .....	IV-29
Gambar. 4.5 Fasilitas di dalam Bus Tingkat City Tour Jakarta.....	IV-30
Gambar 4.6 Grafik mean of nilai tingkat pelayanan Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	IV-32
Gambar 4.7 Informasi pembagian halte melalui twitter .....	IV-37
Gambar 4.8 Halte Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	IV-38
Gambar 4.9 Penumpang yang menaiki bus tingkat.....	IV-39



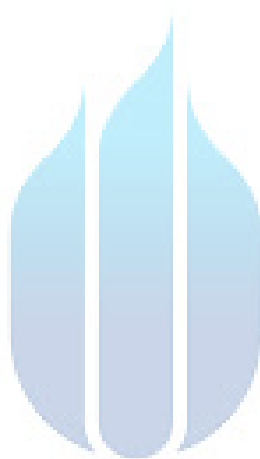
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komponen Sistem Transportasi Secara Lebih Terperinci .....	II-6
Tabel 2.2 Ukuran Ekuivalensi Kendaraan dalam Perhitungan Arus Lalu-Lintas Jalan Raya .....	II-16
Tabel 2. 3 Kapasitas Kendaraan.....	II-29
Tabel 2.4 Standar dimensi Kendaraan .....	II-31
Tabel 2.5 Atribut Pelayanan Transportasi.....	II-41
Tabel 2.6 Kategorisasi Berdasarkan Rumus Standar Deviasi.....	II-68
Tabel 3.1. Dimensi – Dimensi Pelayanan.....	III-5
Tabel 3.2 Atribut Pelayanan Fasilitas Armada Bus Tingkat City Tour Jakarta. ....	III-5
Tabel 3.3. Data Statistik Wisatawan Nusantara di Jakarta .....	III-13
Tabel 4.1 Data Perjalanan Headway Bus Tingkat City Tour Jakarta Sabtu Pagi.....	IV-5
Tabel 4.2 Data Perjalanan Headway Bus Tingkat City Tour Jakarta Sabtu Siang.....	IV-6
Tabel 4.3 Data Perjalanan Headway Bus Tingkat City Tour Jakarta Minggu Siang.. ..	IV-6
Tabel 4.4 Data Perjalanan Headway Bus Tingkat City Tour Jakarta Minggu Sore .....	IV-7
Tabel 4.5 Case Processing Summary data pribadi responden dari segi gender. ....	IV-8
Tabel. 4.6 Descriptives data pribadi responden dari segi gender .....	IV-9
Tabel. 4.7 Case Processing Summary data pribadi responden dari segi umur .....	IV-10
Tabel. 4.8 Descriptives data pribadi responden dari segi umur .....	IV-11

Tabel. 4.9 Case Processing Summary data pribadi responden dari segi pendidikan..	IV-12
Tabel. 4.10 Descriptives data pribadi responden dari segi pendidikan.....	IV-12
Tabel. 4.11 Case Processing Summary data pribadi responden dari segi pekerjaan..	IV-13
Tabel. 4.12 Descriptives data pribadi responden dari segi pekerjaan .....	IV-14
Tabel. 4.13 Case Processing Summary data pribadi responden dari segi tingkat penghasilan .....	IV-15
Tabel. 4.14 Descriptives data pribadi responden dari segi tingkat penghasilan.....	IV-15
Tabel. 4.15 Case Processing Summary data pribadi responden dari segi intensitas menggunakan Bus Tingkat City Tour Jakarta.....	IV-16
Tabel. 4.16 Descriptives data pribadi responden dari segi intensitas menggunakan Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	IV-17
Tabel. 4.17 Case Processing Summary data pribadi responden dari segi informasi tentang jasa layanan Bus Tingkat City Tour Jakarta.....	IV-18
Tabel. 4.18 Descriptives data pribadi responden dari segi informasi tentang Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	IV-19
Tabel. 4.19 Data pribadi responden dari segi alasan menggunakan Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	IV-20
Tabel. 4.20 Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan.....	IV-22
Tabel 4.21 Hasil uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan.....	IV-24
Tabel 4.22 Uji Homogenitas Spesifikasi Tingkat Pelayanan Penumpang.....	IV-25
Tabel 4.23 Descriptives Spesifikasi Tingkat Pelayanan Penumpang .....	IV-26

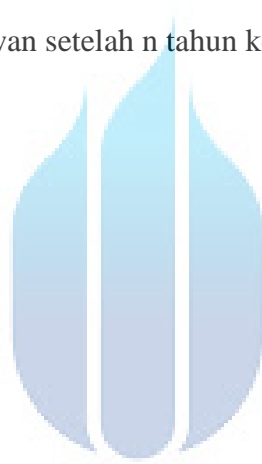
Tabel 4.24 Anova Spesifikasi Tingkat Pelayanan Penumpang .....	IV-30
Tabel 4.25 Descriptives Skor Tingkat Pelayanan Penumpang .....	IV-32
Tabel 4.26 Kategorisasi Berdasarkan Rumus Standar Deviasi.....	IV-33
Tabel 4.27 Kategorisasi Responden Berdasarkan Skor Tingkat Pelayanan Bus Tingkat City tour Jakarta .....	IV-33
Tabel 4.28 Kelebihan dan kelemahan Bus Tingkat City Tour Jakarta .....	IV-34
Tabel 4.29 Rekapitulasi biaya pokok.....	IV-51



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Waktu Sirkulasi (CT).....	II-29
Rumus 2.2 Waktu antara ( <i>Headway</i> ). .....	II-30
Rumus 2.3 Jumlah armada per waktu sirkulasi yang diperlukan.....	II-30
Rumus 2.4. Penyusutan kendaraan angkutan umum .....	II-31
Rumus 2.5 Bunga modal.....	II-32
Rumus 2.6. Menentukan jumlah sampel.....	II-60
Rumus 3.1. Jumlah wisatawan setelah n tahun ke depan.....	III-14



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA