



**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL, KEPUASAN PELAYANAN,
DAN PERHITUNGAN TARIF BISKITA KORIDOR 2 DI KOTA BOGOR**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD DAFFA NUH PRAYITNO

41120010069

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2025



**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL, KEPUASAN PELAYANAN, DAN
PERHITUNGAN TARIF BISKITA KORIDOR 2 DI KOTA BOGOR**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

MUHAMMAD DAFFA NUH PRAYITNO
41120010069
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2025

i

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Daffa Nuh Prayitno
NIM : 41120010069
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas : Analisis Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, dan Perhitungan Akhir Tarif BisKita Koridor 2 di Kota Bogor

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Januari 2025



Muhammad Daffa Nuh Prayitno

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Daffa Nuh Prayitno
NIM : 41120010069
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, dan Perhitungan Tarif BisKita Koridor 2 di Kota Bogor

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Tanda Tangan

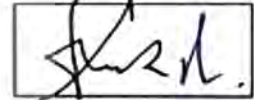
Pembimbing : Ir. Zaenal Arifin M.T.
NIDN : 0317025601



Ketua Penguji : Ir. Muhammad Isradi, S.T., M.T., IPM, Ph.D
NIDN : 0318087206



Penguji : Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.
NIDN : 0116086801



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 14 Februari 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.

NIDN: 030703702



Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T.

NIDN: 0325067505

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, dan Perhitungan Tarif BisKita Koridor 2 di Kota Bogor” ini ditujukan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Tentunya, penelitian ini tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya tanpa adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, melalui kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas hikmat, karunia, dan berkat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Acep Hidayat, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
3. Bapak Ir. Zaenal Arifin, M.T selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan dukungan dalam membimbing peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar.
4. Orang tua penulis yang dengan senantiasa selalu memberikan motivasi, dukungan, serta doa selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman dan kerabat penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh sebab itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca sebagai pembelajaran dan evaluasi yang bermanfaat bagi penulis kedepannya. Harapan penulis kedepannya, semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Jakarta, 10 Januari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhammad Daffa Nuh Prayitno

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Daffa Nuh Prayitno
NIM : 41120010069
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, dan Perhitungan Tarif BisKita Koridor 2 di Kota Bogor

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawar, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 10 Januari 2025



Muhammad Daffa Nuh Prayitno

ABSTRAK

Judul: Analisis Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, dan Perhitungan Tarif BisKita Koridor 2 di Kota Bogor, Nama: Muhammad Daffa Nuh Prayitno, NIM: 41120010069, Dosen Pembimbing: Ir. Zaenal Arifin, M.T.

Penelitian ini menganalisis kinerja operasional dan tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi umum BisKita Koridor 2 (rute Bubulak-Ciawi) di Kota Bogor. Latar belakang penelitian ini menitikberatkan pada kebutuhan akan transportasi yang efisien dan berkualitas dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Tujuan utama dari penelitian ini yakni guna mengevaluasi kinerja operasional, tingkat pelayanan, tingkat kepuasan pengguna, serta kesesuaian tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK).

Penelitian menggunakan metode penelitian campuran (mixed method), yakni menggabungkan dua metode penelitian (kualitatif dan kuantitatif) dengan menitikberatkan pada metodologi kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi secara langsung, survei lapangan, serta penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan BisKita, dan dilakukan pada jam sibuk pagi dan sore. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), sedangkan analisis kinerja mengacu pada indikator yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BisKita secara umum memenuhi standar operasional, meskipun terdapat beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan, seperti waktu tunggu dan frekuensi bus. Tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi, terutama dalam aspek kenyamanan dan keamanan fasilitas BisKita. Namun, masih terdapat keluhan terkait ketepatan waktu dan keterjangkauan tarif. Analisis tarif berdasarkan BOK menunjukkan bahwa harga tiket sudah sesuai dengan biaya operasional, namun masih perlu disesuaikan untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan layanan.

Kata Kunci: kinerja operasional, kepuasan pengguna, Biaya Operasional Kendaraan, tarif, Importance Performance Analysis, BisKita Koridor 2.

ABSTRACT

Title: Analisis Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, dan Perhitungan Tarif BisKita Koridor 2 di Kota Bogor, Name: Muhammad Daffa Nuh Prayitno, NIM: 41120010069, Supervisor: Ir. Zaenal Arifin, M.T.

This research analyzes the operational performance and user satisfaction levels of the BisKita Corridor 2 public transportation service (Bubulak-Ciawi route) in Bogor City. The background of the research emphasizes the need for efficient and high-quality transportation to support urban mobility. The primary objective of this study is to evaluate operational performance, service levels, user satisfaction, and fare suitability based on Vehicle Operational Costs (BOK).

The research adopts a mixed-method approach, combining qualitative and quantitative methodologies, with a focus on quantitative methods. Data collection techniques include direct observation, field surveys, and the distribution of questionnaires to 100 respondents who are BisKita service users, conducted during morning and evening peak hours. User satisfaction levels were measured using the Importance Performance Analysis (IPA) method, while performance analysis referred to the indicators established by the Directorate General of Land Transportation.

The results reveal that BisKita's operational performance generally meets established standards, although certain indicators, such as waiting time and bus frequency, still require improvement. User satisfaction is relatively high, particularly in terms of the comfort and safety of BisKita's facilities. However, there are complaints regarding punctuality and fare affordability. The fare analysis based on BOK indicates that ticket prices are aligned with operational costs, but further adjustments are needed to enhance competitiveness and service sustainability.

Keywords: operational performance, user satisfaction, Vehicle Operational Costs (BOK), trip fare, Importance Performance Analysis, BisKita Corridor 2

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
I. BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3. Perumusan Masalah	I-4
1.4. Maksud Dan Tujuan	I-4
1.5. Manfaat Penelitian	I-4
1.6. Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah.....	I-4
1.7. Sistematika Penulisan	I-5
II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	II-1
2.1. Transportasi.....	II-1
2.2. Angkutan Bis	II-2
2.3. Konsep BisKita	II-5
2.3.1. Pengertian BisKita	II-5
2.3.2. Sejarah BisKita	II-6
2.4. Konsep Pelayanan Publik	II-6

2.4.1.	Pengertian Pelayanan Publik.....	II-6
2.4.2.	Asas Pelayanan Publik.....	II-7
2.4.3.	Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	II-8
2.4.4.	Prinsip pelayanan publik.....	II-9
2.5.	Kinerja Angkutan Umum.....	II-11
2.5.1.	Indikator Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat.....	II-13
2.5.2.	Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	II-15
2.5.3.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	II-16
2.5.4.	Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	II-16
2.6.	Penentuan Tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan.....	II-17
2.6.1.	Tarif.....	II-17
2.6.2.	Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	II-18
2.6.3.	Komponen Biaya Operasional Kendaraan (BOK).....	II-18
2.7.	Tinjauan Statistik	II-20
2.7.1.	Teknik Sampling	II-20
2.7.2.	Populasi dan Sampling.....	II-21
2.7.3.	Analisis Statistik	II-21
2.7.4.	Service Quality.....	II-22
2.7.5.	Metode Importance Performance Analysis (IPA)	II-23
2.8.	Penelitian Terdahulu dan Research Gap	II-27
2.8.1.	Penelitian Terdahulu	II-27
2.8.2.	Research Gap	II-31
2.9.	Kerangka Berpikir.....	II-35
III.	BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1.	Diagram Alur Penelitian	III-2
3.2.	Lokasi Penelitian.....	III-2
3.3.	Pengumpulan Data	III-3

3.3.1.	Data Primer	III-3
3.3.2.	Data Sekunder.....	III-4
3.4.	Pengolahan dan Analisis Data.....	III-5
3.4.1.	Analisis Kinerja dan Pelayanan.....	III-6
3.4.2.	Importance Perfomance Analisis (IPA).....	III-6
IV.	BAB IV HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1.	Analisis Karakteristik Responden.....	IV-1
4.2.	Analisis Kinerja BisKita Koridor 2 Berdasarkan Data <i>Survey</i> Lapangan	IV-3
4.2.1.	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	IV-4
4.2.2.	Kecepatan Perjalanan.....	IV-8
4.2.3.	Waktu Antara (Headway) dan Frekuensi Bus	IV-11
4.2.4.	Waktu Perjalanan	IV-14
4.2.5.	Waktu Pelayanan.....	IV-15
4.2.6.	Jumlah Kendaraan Beroperasi	IV-15
4.2.7.	Waktu Tunggu Penumpang.....	IV-16
4.3.	Analisis Kinerja Biskita Koridor 2 Berdasarkan Data <i>Survey</i> Kuisisioner Responden IV-16	
4.3.1.	Uji Validitas	IV-18
4.3.2.	Uji Reliabilitas	IV-21
4.3.3.	Important Performance Analysis (IPA).....	IV-21
4.4.	Perhitungan Tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	IV-30
4.4.1.	Analisis Biaya Operasional Kendaraan	IV-30
4.4.2.	Perhitungan Tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan	IV-32
4.5.	Pembahasan Hasil Survei Lapangan.....	IV-33
4.6.	Pembahasan Hasil Survei Kuisisioner.....	IV-35
V.	BAB V PENUTUP	V-1
5.1.	Kesimpulan	V-1

5.2. Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....	LAMPIRAN-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Koridor dan Rute Biskita Bogor	II-6
Tabel 2. 2 Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	II-13
Tabel 2. 3 Indikator Kinerja Pelayanan Menurut Ditjen Perhubungan Darat.....	II-14
Tabel 2. 4 Kriteria Penilaian	II-14
Tabel 2. 5 Interpretasi Nilai Cronbach's Alpha.....	II-22
Tabel 2. 6. Penilaian Kepentingan dan Pelayanan Angkutan Kota	II-24
Tabel 2. 7. Penilaian Kinerja Pelayanan Berdasarkan Skala Likert	II-24
Tabel 2. 8. Penelitian Terdahulu.....	II-27
Tabel 2. 9. Tabel Research Gap.....	II-32
Tabel 4. 1. Data Responden yang Menggunakan Biskita	IV-1
Tabel 4. 2. Data Jenis Kelamin Responsen	IV-1
Tabel 4. 3. Data Usia Responsen	IV-2
Tabel 4. 4. Tingkat Pendidikan Responsen	IV-2
Tabel 4. 5. Jenis Pekerjaan Responsen.....	IV-3
Tabel 4. 6. Frekuensi Responsen Menggunakan Biskita Dalam Seminggu	IV-3
Tabel 4. 7. Perhitungan Faktor Muat (Senin Pagi).....	IV-4
Tabel 4. 8. Perhitungan Faktor Muat (Senin Sore)	IV-5
Tabel 4. 9. Perhitungan Faktor Muat (Jumat Pagi)	IV-6
Tabel 4. 10. Perhitungan Faktor Muat (Jumat Sore).....	IV-7
Tabel 4. 11. Perhitungan Kecepatan Perjalanan (Senin Pagi)	IV-8
Tabel 4. 12. Perhitungan Kecepatan Perjalanan (Senin Sore)	IV-9
Tabel 4. 13. Perhitungan Kecepatan Perjalanan (Jumat Pagi)	IV-10
Tabel 4. 14. Perhitungan Kecepatan Perjalanan (Jumat Sore)	IV-11
Tabel 4. 15. Headway dan Frekuensi Biskita Pagi.....	IV-12
Tabel 4. 16. Headway dan Frekuensi Biskita Sore	IV-13
Tabel 4. 17. Perhitungan Waktu Perjalanan Bus	IV-14
Tabel 4. 18. Perhitungan Waktu Tunggu Penumpang	IV-16
Tabel 4. 19. Indikator Pertanyaan Penilaian	IV-16
Tabel 4. 20. Hasil Uji Validitas Kinerja (X).....	IV-19
Tabel 4. 21. Hasil Uji Validitas Kepentingan (Y)	IV-20
Tabel 4. 22. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (X) dan Kepentingan (Y).....	IV-21
Tabel 4. 23. Perhitungan Penilaian Kinerja (X).....	IV-22
Tabel 4. 24. Perhitungan Penilaian Kepentingan (Y)	IV-23
Tabel 4. 25. Perhitungan Rata-rata Kinerja (X) dan Kepentingan (Y)	IV-24

Tabel 4. 26. Perhitungan Nilai Kesesuaian Kinerja (X) dan Kepentingan (Y).....	IV-26
Tabel 4. 27. Kinerja Operasional Biskita Bogor Hari Senin.....	IV-34
Tabel 4. 28. Kinerja Operasional Biskita Bogor Hari Jumat	IV-34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. BisKita Bogor	II-5
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius Important Peformance Analysis (IPA)	II-26
Gambar 2. 3. Kerangka Berfikir	II-35
Gambar 3. 1. Diagram Alur.....	III-1
Gambar 3. 2. Rute Perjalanan BISKITA Koridor 2	III-3
Gambar 4. 1. Hasil Analisis IPA Pada Diagram Kartesius.....	IV-28

