

**EVALUASI KINERJA OPERSIONAL ANGKUTAN UMUM
TRANSJAKARTA KORIDOR 3F RUTE KALIDERES – SENAYAN
BANK DKI**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh

ALLYTA RIZKIAH

41123110091



Dosen Pembimbing

Ir. Zaenal Arifin, MT

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2025**

**EVALUASI KINERJA OPERSIONAL ANGKUTAN UMUM
TRANSJAKARTA KORIDOR 3F RUTE KALIDERES – SENAYAN
BANK DKI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Program Satri-1

Universitas Mercu Buana



Disusun Oleh

ALLYTA RIZKIAH

41123110052

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

Ir. Zaenal Arifin, MT

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Allyta Rizkiah
NIM : 41123110091
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum Transjakarta
Koridor 3F Rute Kalideres – Senayan BANK DKI

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.



Jakarta, 9 Agustus 2025



Allyta Rizkiah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

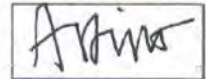
Nama : Allyta Rizkiah
NIM : 41123110091
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum Transjakarta Koridor 3F Rute Kalideres – Senayan BANK DKI)

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.

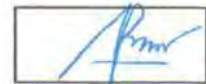
Disahkan oleh:

Pembimbing : Ir. Zaenal Arifin, M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 9990212534

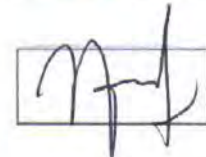
Tanda Tangan



Ketua Penguji : Ir. Muhammad Isradi, S.T., M.T., Ph.D
NIDN/NIDK/NIK : 0318087206



Anggota Penguji : Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc
NIDN/NIDK/NIK : 0302077003



Jakarta, 8 Agustus 2025

Mengetahui,

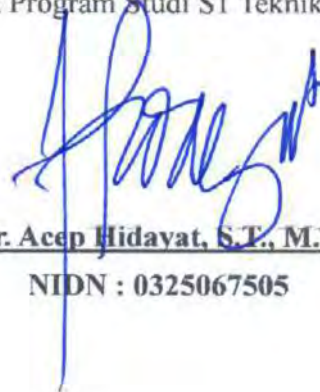
Dekan Fasilitas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.

NIDN : 0307037202



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

NIDN : 0325067505

ABSTRAK

Nama : Allyta Rizkiah
NIM : 41123110091
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum Transjakarta
Koridor 3F Rute Kalideres – Senayan BANK DKI
Pembimbing : Ir. Zaenal Arifin, M.T.

Transportasi umum sangat penting untuk mobilitas perkotaan, terutama di Jakarta yang menghadapi tantangan kemacetan. Transjakarta, sebagai sistem *Bus Rapid Transit* (BRT), bertujuan menyediakan layanan yang efisien dan nyaman. Koridor 3F Kalideres – Senayan Bank DKI mengalami masalah seperti kepadatan penumpang dan pelanggaran jalur bus oleh kendaraan pribadi yang memengaruhi kualitas layanan. Penelitian ini mengevaluasi kinerja operasional dan kualitas pelayanan dengan mengukur *load factor*, frekuensi, *headway*, kecepatan perjalanan, waktu tempuh, dan waktu pelayanan. Kepuasan pengguna dinilai menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data dari 100 responden dan observasi lapangan menunjukkan sebagian besar indikator dalam kategori baik, kecuali *load factor* yang tinggi. Kepuasan pengguna tinggi dengan CSI 90,87%. Fokus perbaikan utama adalah pengelolaan kepadatan dan peningkatan respons petugas. Rekomendasi meliputi optimalisasi pengelolaan armada dan kualitas layanan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna di koridor 3F.

Kata kunci : Transjakarta koridor 3F, Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, Standar Pelayanan Minimum

ABSTRACT

Name : Allyta Rizkiah

ID Student : 41123110091

Major : Civil Engineering

*Undergraduate Thesis: Evaluation of Operational Performance of Transjakarta Public
Transport Corridor 3F Route Kalideres – Senayan BANK DKI*

Thesis Advisor : Ir. Zaenal Arifin, M.T.

Public transportation is vital for urban mobility, especially in Jakarta, which faces congestion challenges. Transjakarta, a Bus Rapid Transit (BRT) system, aims to provide efficient and comfortable services. Corridor 3F Kalideres – Senayan Bank DKI experiences issues such as passenger overcrowding and bus lane violations by private vehicles, impacting service quality. This study evaluates operational performance and service quality by measuring load factor, frequency, headway, travel speed, trip time, and service time. User satisfaction was assessed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Data from 100 respondents and field observations show most indicators are good, except high load factor. User satisfaction is high, with a CSI of 90.87%. Key improvements focus on managing overcrowding and enhancing staff responsiveness. Recommendations include optimizing fleet management and service quality to improve comfort and user satisfaction on corridor 3F.

Key words : Transjakarta Corridor 3F, Operational Performance, Passenger Satisfaction, Questionnaire Survey, Minimum Service Standards

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan dan menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum Transjakarta Koridor 3F Rute Kalideres – Senayan Bank DKI” disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian banyak pihak yang telah turut membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kepada keluarga dan teman – teman saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Universitas Mercu Buana.
4. Ir. Zaenal Arifin, MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk membimbing saya sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat selesai.

Saya berharap Tugas Akhir ini dapat diterima oleh Bapak/Ibu penguji, karena saya menyadari Tugas Akhir ini masih belum sempurna. Maka dari itu, saya menerima dengan senang hati apabila diberikan kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan proposal penelitian ini dalam bentuk apa pun.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan yang berarti bagi Pendidikan kita semua terutama dalam bagian Teknik Sipil.

Jakarta, 9 Agustus 2025

Allyta Rizkiah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.1.1 Definisi Transportasi.....	II-1
2.1.2 Fungsi Transportasi	II-2
2.1.3 Manfaat Transportasi Untuk Publik (<i>Public Benefit</i>).....	II-2
2.1.4 Jenis Sarana dan Prasarana Transportasi.....	II-3
2.1.5 Permasalahan Transportasi.....	II-3
2.2 Sistem Angkutan Umum.....	II-6
2.2.1 Definisi Angkutan Umum	II-6
2.2.2 Pengelompokkan Angkutan Umum	II-6
2.2.3 Tujuan Angkutan Umum.....	II-7
2.3 Bus Rapid Transit (BRT)	II-8
2.3.1 Definisi Bus Rapid Transit	II-8

2.3.2	Sejarah dan Perkembangan Bus Rapid Transit (BRT)	II-9
2.4	Transjakarta	II-9
2.5	Rute Transjakarta Koridor 3F	II-10
2.5.1	Rute Transjakarta Koridor 3F.....	II-10
2.5.2	Kinerja Angkutan Umum Transportasi Jakarta	II-11
2.6	Importance Performance Analysis (IPA)	II-14
2.6.1	Prinsip IPA	II-15
2.7	Customer Satisfaction Index (CSI).....	II-17
2.8	Penelitian Terdahulu	II-20
2.9	Research GAP	II-26
2.10	Kerangka Berpikir.....	II-30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1	Diagram Alir	III-1
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	III-2
3.3	Pengumpulan Data.....	III-2
3.4	Metode Analisis Data	III-3
3.4.1	Uji Validitas.....	III-3
3.4.2	Uji Reabilitas.....	III-4
3.4.3	Uji Normalitas	III-4
3.4.4	Metode Kuantitatif dan Kualitatif	III-4
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1	Kinerja Operasional Bus Transjakarta.....	IV-1
4.1.1	Kapasitas	IV-1
4.1.2	Load Factor	IV-2
4.1.3	Headway dan Frekuensi	IV-15
4.1.4	Waktu Tempuh	IV-19
4.1.5	Waktu Pelayanan	IV-19
4.1.6	Kecepatan Perjalanan	IV-19
4.1.7	Hasil Kinerja Keseluruhan	IV-20
4.2	Analisis Karakteristik Responden	IV-21
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-22
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-22
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	IV-22

4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	IV-23
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	IV-23
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	IV-24
4.2.7	Karakteristik Responden secara Keseluruhan.....	IV-24
4.3	Hasil Uji Validitas.....	IV-25
4.4	Hasil Uji Reabilitas.....	IV-26
4.5	Hasil Uji Normalitas.....	IV-27
4.6	Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	IV-27
4.6.1	Tingkat Kinerja	IV-27
4.6.2	Tingkat Kepentingan	IV-30
4.6.3	Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan	IV-32
4.6.4	Diagram Importance Performance Analysis	IV-34
4.6.5	Perhitungan CSI	IV-36
4.6.6	Rekapitulasi Hasil Kepentingan.....	IV-37
BAB V	PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....		Pustaka-1
LAMPIRAN		Lampiran-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rute Transjakarta Koridor 3F	II-10
Gambar 2.2 Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i>	II-15
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	II-30
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian.....	III-2
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian.....	IV-1
Gambar 4.2 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Pagi Hari	IV-3
Gambar 4.3 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Kalideres Pagi Hari.....	IV-5
Gambar 4.4 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Sore Hari.....	IV-7
Gambar 4.5 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Kalideres Sore Hari	IV-8
Gambar 4.6 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Pagi Hari.....	IV-10
Gambar 4.7 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Kalideres Pagi Hari.....	IV-11
Gambar 4.8 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Sore Hari.....	IV-13
Gambar 4.9 Grafik <i>Load Factor</i> Arah Kalideres Sore Hari	IV-14
Gambar 4.10 Grafik <i>Headway Time</i> Halte Kalideres	IV-16
Gambar 4.11 Grafik <i>Headway Time</i> Halte Senayan Bank DKI.....	IV-16
Gambar 4.12 <i>Headway Time</i> Senin Halte Transjakarta Kalideres.....	IV-17
Gambar 4.13 <i>Headway Time</i> Rabu Halte Transjakarta Senayan Bank DKI.....	IV-18
Gambar 4.14 Diagram IPA	IV-34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Pelayanan Angkutan Umum	II-14
Tabel 2.2 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	II-14
Tabel 2.3 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-20
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	II-20
Tabel 2.5 <i>Research GAP</i>	II-26
Tabel 4.1 <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Senin Pagi	IV-2
Tabel 4.2 <i>Load Factor</i> arah Kalideres Senin Pagi	IV-4
Tabel 4.3 <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Senin Sore	IV-5
Tabel 4.4 <i>Load Factor</i> arah Kalideres Senin Sore.....	IV-7
Tabel 4.5 <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Rabu Pagi	IV-9
Tabel 4.6 <i>Load Factor</i> arah Kalideres Rabu Pagi.....	IV-10
Tabel 4.7 <i>Load Factor</i> Arah Senayan Bank DKI Rabu Sore.....	IV-12
Tabel 4.8 <i>Load Factor</i> arah Kalideres Rabu Sore.....	IV-13
Tabel 4.9 <i>Headway Time</i> Senin Halte Transjakarta Kalideres.....	IV-15
Tabel 4.10 <i>Headway Time</i> Halte Transjakarta Senayan Bank DKI	IV-16
Tabel 4.11 <i>Headway Time</i> Rabu Halte Transjakarta Kalideres.....	IV-17
Tabel 4.12 <i>Headway Time</i> Rabu Halte Transjakarta Senayan Bank DKI.....	IV-17
Tabel 4.13 Tabel Frekuensi Transjakarta Koridor 3F	IV-18
Tabel 4.14 Waktu Tempuh Transjakarta Koridor 3F.....	IV-19
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kecepatan Perjalanan	IV-20
Tabel 4.16 Hasil Kinerja Keseluruhan	IV-20
Tabel 4.17 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-22

Tabel 4.18 Responden Berdasarkan Usia.....	IV-22
Tabel 4.19 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	IV-22
Tabel 4.20 Responden Berdasarkan Profesi.....	IV-23
Tabel 4.21 Frekuensi Perjalanan Responden	IV-24
Tabel 4.22 Tujuan Perjalanan Responden.....	IV-24
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X)	IV-25
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y).....	IV-25
Tabel 4.25 Hasil Uji Reabilitas	IV-26
Tabel 4.26 Hasil Penilaian Kinerja	IV-27
Tabel 4.27 Hasil Penilaian Kepentingan.....	IV-30
Tabel 4.28 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	IV-32
Tabel 4.29 Hasil Perhitungsn CSI.....	IV-36

