

TUGAS AKHIR
ANALISA TINGKAT PELAYANAN BUS SINAR JAYA BANDARA
(RUTE CILEUNGSING - BANDARA SOEKARNO HATTA)

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



Disusun oleh :

Nama : Mohamad Ikhsan Khoiri

Nim : 41115310019

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK SIPIL

2019

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : ANALISA TINGKAT PELAYANAN BUS SINAR JAYA
BANDARA (RUTE CILEUNGI - BANDARA SOEKARNO
HATTA)

Disusun oleh :

Nama : Mohamad Ikhsan Khoiri

NIM : 41115310019

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal : 9 Agustus 2019.

Bekasi, 14 Agustus 2019

Mengetahui,

Pembimbing



Muhammad Isradi, ST., MT.

Ketua Penguji



Dr. Andri Irfan Rifai, ST., MT.

Sekretaris Program Studi Teknik Sipil



Muhammad Isradi, ST., MT.

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : ANALISA TINGKAT PELAYANAN BUS SINAR JAYA
BANDARA (RUTE CILEUNGSI - BANDARA SOEKARNO
HATTA)

Disusun oleh :

Nama : Mohamad Ikhsan Khoiri

NIM : 41115310019

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal : 9 Agustus 2019.

Bekasi, 31 Juli 2019

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Penguji



Muhammad Isradi, ST., MT.



Dr. Andri Irfan Rifai, ST., MT.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Acep Hidayat, ST., MT.

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	LEMBAR PERNYATAAN TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	---	---

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Ikhsan Khoiri

Nomor Induk Mahasiswa : 41115310019

Program Studi/Jurusan : 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bekasi, 09 Agustus 2019

Yang memberikan pernyataan

 

Mohamad Ikhsan Khoiri

ABSTRAK

Judul: Analisa Kinerja dan Pelayanan Bus Sinar Jaya (Rute Cileungsi - Bandara Soekarno Hatta), Nama : Mohamad Ikhsan Khoiri, NIM : 41115310019, Dosen Pembimbing : Muhammad Isradi, ST, MT., 2019

Bus Sinar Jaya Bandara merupakan sarana angkutan khusus bandara yang menghubungkan antara bandara menuju ke pusat kota (Cileungsi), dan juga sebaliknya. PO. Sinar Jaya sebagai pengelola utama yang memiliki kebijakan-kebijakan kinerja pelayanan Ditjen Perhubungan Darat. Oleh karena itu perlu diperhatikan mengenai kinerja dan pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa bus Sinar Jaya bandara itu sendiri.

Untuk melakukan analisa kinerja dan pelayanan bus DAMRI bandara rute Cileungsi - Bandara Soekarno Hatta, ada beberapa metode yang dilakukan yaitu dengan survey lapangan serta dengan membagikan kuisioner kepada para penumpang untuk mendapatkan data primer, sedangkan data sekunder didapatkan dari beberapa referensi yang digunakan dalam penelitian.

Dari hasil analisa didapatkan bahwa kinerja operasional bus Sinar Jaya Bandara rute Cileungsi - Bandara Soekarno Hatta sudah baik dengan nilai 24 poin , dengan mengacu kepada standar Ditjen Perhubungan Darat. Sedangkan untuk kinerja pelayanan menurut responden, Sangat baik (SB) sebesar 2%; Baik (B) sebesar 24%; Cukup Baik (CB) sebesar 50%;Kurang Baik 23(KB) sebesar %; Tidak Baik (TB) sebesar 1%, dengan mengacu kepada 5 dimensi pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja dan Pelayanan, PO. Sinar Jaya

ABSTRACT

Title: Analysis of Sinar Jaya Bus Performance and Services (Cileungsi Route - Soekarno Hatta Airport), Name: Mohamad Ikhsan Khoiri, NIM: 41115310019, Supervisor: Muhammad Isradi, ST, MT., 2019

Sinar Jaya Airport Bus is a special airport transportation facility that connects the airport to the city center (Cileungsi), and vice versa. PO. Sinar Jaya as the main manager who has policies on service performance of the Directorate General of Land Transportation. Therefore it is necessary to pay attention to the performance and service to be in accordance with what is expected by the users of the Sinar Jaya airport bus service itself.

To analyze the performance and service of the DraRI bus bandra in Cileungsi - Soekarno Hatta Airport, there are several methods that are carried out namely by field survey and by distributing questionnaires to passengers to obtain primary data, while secondary data obtained from several references used in the study.

From the results of the analysis it was found that the operational performance of the Sinar Jaya bus in the Cileungsi - Soekarno Hatta Airport airport route was good with 24 points, with reference to the Directorate General of Land Transportation standards. Whereas for service performance according to respondents, Very Good (SB) of 2%; Good (B) of 24%; Fairly Good (CB) of 50%; Less Good 23 (KB) of%; Not Good (TB) of 1%, with reference to 5 service dimensions.

Keywords: Performance and Service, PO. Sinar Jaya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Sebagaimana judul Tugas Akhir ini yaitu “**ANALISA TINGKAT PELAYANAN BUS SINAR JAYA BANDARA (RUTE CILEUNGSI - BANDARA SOEKARNO HATTA)**”, dengan segala keterbatasan yang ada Penulis berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan analisis yang berkaitan dengan perencanaan teknik sipil, dengan harapan dapat memberikan masukan dan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan bidang transportasi.

Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepada Orang Tua tidak berhenti mendukung saya berupa dukungan kasih sayang, nasihat serta doa-doa yang sangat memotivasi saya, serta dukungan moril maupun materil yang diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
2. Rektor Universitas Mercu Buana
3. Dekan Fakultas Universitas Mercu Buana
4. Muhammad Isradi, ST, MT. Selaku dosen pembimbing tugas akhir dan sekretaris program studi teknik sipil Kampus D Universitas Mercu Buana, atas bimbingan, arahan serta masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini sehingga dapat selesai dengan baik dan lancar

5. Dosen penguji yang telah memberi saran kepada penulis, sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik
6. Pihak PO. Sinar Jaya yang memberikan dukungan berupa data dan perijinan untuk melakukan kuisioner di tempat tersebut dalam proses penulisan tugas akhir ini.
7. Teman seperjuangan Keluarga Besar Teknik Sipil 2015 maupun teman – teman lain yang telah memberikan motivasi selama pengerjaan tugas akhir ini.
8. Pihak – Pihak lain yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan ataupun kesalahan yang dilakukan saat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Bekasi, 02 Juli 2019

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mohamad Ikhsan Khoiri
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-2
1.3. Rumusan Masalah	I-2
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5. Manfaat Penelitian	I-3
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-3
1.7. Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Transportasi.....	II-1
2.2. Moda Transportasi	II-1
2.3. Angkutan Umum.....	II-2
2.3.1. Pengertian Angkutan Umum	II-2
2.3.2. Tujuan dan Manfaat Angkutan Umum	II-2
2.3.3. Peranan Angkutan Umum.	II-4
2.3.4. Pelayanan Trayek Angkutan Umum.....	II-5
2.4. Kinerja Angkutan Umum.....	II-7
2.4.1. Pengertian Kinerja Angkutan Umum	II-7
2.4.2. Indikator Kinerja Angkutan Umum	II-8
2.4.3. Standar Kinerja Pelayanan	II-11
2.5. Kualitas Pelayanan	II-12
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	II-12

2.5.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	II-13
2.5.3.	Manfaat Kualitas Pelayanan.	II-16
2.5.4.	Mengelola Kualitas Pelayanan	II-17
2.6.	Kepuasan Pelanggan	II-18
2.6.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	II-18
2.6.2.	Indikator Kepuasan Pelanggan	II-19
2.7.	Teori Sampling.....	II-21
2.8.	SPSS.....	II-24
2.9.	Kuesioner	II-26
2.10.	Diagram Cartesius	II-27
2.11.	Gambaran Umum Bus SINAR JAYA.....	II-30
2.11.1.	Sejarah Singkat Bus Sinar Jaya	II-31
2.12.	Kerangka Berfikir.....	II-32
2.13.	Penelitian Terdahulu	II-34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1.	Diagram Alur Pnelitian	III-1
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	III-2
3.3.	Populasi dan Instrumen Penelitian.....	III-3
3.4.	Metode Penentuan Sampel.....	III-3
3.5.	Metode Pengumpulan Data	III-5
3.6.	Metode Analisi Data	III-6
3.7.	Jadwal Penelitian.....	III-7
BAB IV	ANALISIS DATA	IV-1
4.1.	Analisis Data Kinerja Operasional.....	IV-1
4.1.1.	Faktor Muat (Load Factor)	IV-1
4.1.2.	Waktu Antara (Headway) dan Frekuensi.....	IV-1
4.1.3.	Waktu Perjalanan	IV-5
4.1.4.	Waktu Pelayanan	IV-7
4.1.5.	Kecepatan Perjalanan.....	IV-7
4.1.6.	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV-8
4.1.7.	Waktu Tunggu Penumpang	IV-8
4.1.8.	Awal dan Akhir Waktu Pelayanan.....	IV-8

4.1.9	Hasil Keseluruhan Kinerja Operasional	IV-8
4.2.	Analisis Kinerja Pelayanan	IV-10
4.2.1.	Karakteristik Umum Responden.....	IV-12
4.3.	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-19
4.3.1.	Uji Validitas	IV-19
4.3.2.	Uji Reliabilitas	IV-20
4.3.3.	Tingkat Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Penumpang	IV-21
4.3.4.	Perhitungan Rata -Rata	IV-34
BAB V PENUTUP		V-1
5.1.	Kesimpulan	V-1
5.2.	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		Daftar Pustaka 1
LAMPIRAN.....		Lampiran 1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Stasiun Kecil	II - 2
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	II - 3
Gambar 3.1 Bagan Alur Pelaksanaan Penelitian.....	II - 3
Gambar 3.2 . Rute Bus SINAR JAYA Cileungsi - Bandara Soekarno Hatta.....	II - 3
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	IV - 13
Gambar 4.2 Diagram Waktu Kuesioner.....	IV - 14
Gambar 4.3 Diagram Usia Responden.....	IV - 14
Gambar 4.4 Diagram Pendidikan Terakhir Responden.....	IV - 15
Gambar 4.5 Diagram Pekerjaan Responden.....	IV - 16
Gambar 4.6 Diagram Tujuan Perjalanan Responden.....	IV - 17
Gambar 4.7 Diagram rekuensi Perjalanan Dalam 1 bulan Responden.....	IV - 17
Gambar 4.8 Diagram rekuensi Perjalanan Dalam 1 bulan Responden.....	IV - 18
Gambar 4.9 Penilaian Penumpang di Bus Sinar Jaya.....	IV - 36
Gambar 4.10 Diagram Cartesius Berdasarkan Dari Hasil Analisis.....	IV - 38

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Kinerja dan Pelayanan menurut Ditjen Perhubungan Darat.	II - 11
Tabel 2.2 Kriteria Penilaian.....	II- 11
Tabel 2.4 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert	II - 29
Tabel 2.5 Gambaran Umum Bus Sinar Jaya Bandara (Cileungsi-Soekarno Hatta)	II - 12
Tabel 3.2 Jadwal Keberangkatan Bus SINAR JAYA.....	III - 8
Tabel 4.1 Data Jumlah Penumpang Pada Jam Sibuk.....	IV - 1
Tabel 4.2 Hasil Analisis Faktor Muat (<i>Load Factor</i>) pada jam sibuk.....	IV - 2
Tabel 4.3 Data Jumlah Penumpang Diluar Jam Sibuk.....	IV - 2
Tabel 4.4 Hasil Analisis Faktor Muat (<i>Lad Factor</i>) diluar jam sibuk.....	IV - 3
Tabel 4.5 Waktu Antara (Headway) & Frekuensi di Cileungsi.....	IV - 4
Tabel 4.6 Waktu Antara (Headway) & Frekuensi di Terminal 1.....	IV - 4
Tabel 4.7 Waktu Perjalanan.....	IV - 6
Tabel 4.8 Kecepatan Perjalanan.....	IV - 7
Tabel 4.9 Hasil Keseluruhan Kinerja Operasional.....	IV - 10
Tabel 4.10 Kategori dan Skor Penilaian Kualitas Pelayanan.....	IV - 11
Tabel 4.11 Operasional Variabel Penelitian.....	IV - 12
Tabel 4.12 Data Jenis kelamin Responden.....	IV - 13
Tabel 4.13 Data Waktu Kuesioner.....	IV - 13
Tabel 4.14 Data Usia Responden.....	IV - 14

Tabel 4.15 Data pendidikan terakhir Responden.....	IV - 15
Tabel 4.16 Data Pekerjaan Responden.....	IV - 16
Tabel 4.17 Data Tujuan Perjalanan Responden.....	IV - 16
Tabel 4.18 Data Frekuensi Perjalanan Dalam 1 bulan Responden.....	IV - 17
Tabel 4.19 Data Pendapatan Responden.....	IV - 18
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan (X).....	IV - 19
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	IV - 20
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV - 21
Tabel 4.23 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Keandalan.....	IV - 21
Tabel 4.24 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Keandalan.....	IV - 22
Tabel 4.25 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Keandalan.....	IV - 22
Tabel 4.26 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Keandalan.....	IV - 23
Tabel 4.27 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Ketanggapan.....	IV - 23
Tabel 4.28 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Ketanggapan.....	IV - 24
Tabel 4.29 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Ketanggapan.....	IV - 24
Tabel 4.30 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Ketanggapan.....	IV - 25
Tabel 4.31 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Jaminan.....	IV - 25
Tabel 4.32 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Jaminan.....	IV - 26
Tabel 4.33 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Jaminan.....	IV - 26
Tabel 4.34 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Jaminan.....	IV - 27
Tabel 4.35 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Empati.....	IV - 27
Tabel 4.36 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Empati.....	IV - 28
Tabel 4.37 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Empati.....	IV - 28
Tabel 4.38 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Empati.....	IV - 29
Tabel 4.39 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Berwujud.....	IV - 29

Tabel 4.40 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Berwujud.....	IV - 30
Tabel 4.41 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Berwujud.....	IV - 30
Tabel 4.42 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Berwujud.....	IV - 31
Tabel 4.43 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Berwujud.....	IV - 31
Tabel 4.44 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Berwujud.....	IV - 32
Tabel 4.45 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Berwujud.....	IV - 32
Tabel 4.46 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Berwujud.....	IV - 33
Tabel 4.47 Penilaian Terhadap Kinerja Pada Faktor Berwujud.....	IV - 33
Tabel 4.48 Penilaian Terhadap Kepuasan Pada Faktor Berwujud.....	IV - 34
Tabel 4.49 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Penumpang Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Bus Sinar Jaya.....	IV - 35



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner Halaman 1	Lampiran-1
2. Kuisioner Halaman 2	Lampiran-2
3. Kuisioner Halaman 3	Lampiran-3
4. Kartu Asistensi.....	Lampiran-4
5. R Tabel	Lampiran-5
6. R Tabel.....	Lampiran-6
7. T Tabel.....	Lampiran-7
8. T Tabel.....	Lampiran-8

