

TUGAS AKHIR

**Analisa Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Penumpang Bus Transjakarta Akibat
Perubahan Rute (Studi Kasus : Tujuan Halte Plumpang Pertamina Via Tol Rute
Awal PGC — Plumpang Pertamina Menjadi PGC - Cempaka Putih)**

diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai
gelar sarjana



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS

Disusun Oleh :

Tia Maharani

41116310004

MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

2020

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR 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 Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : Analisa Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Penumpang Bus Transjakarta Akibat Perubahan Rute (Studi Kasus : Tujuan Halte Plumpang Pertamina Via Tol Rute Awal PGC – Cempaka Putih Menjadi PGC – Plumpang Pertamina)

Disusun oleh :

Nama : Tia Maharani

NIM : 41116310004

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diperiksa dan disetujui oleh,

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui,

Sekretaris Program Studi Teknik Sipil



Ir. Muhammad Isradi, ST., MT., IPM



Ir. Muhammad Isradi, ST., MT., IPM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tia Maharani
NIM : 41116310004
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Universitas : Mercubuana Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini dibuat dengan data – data yang didapatkan langsung dari hasil penelitian dan juga dari sumber – sumber lain yang telah dicantumkan referensinya.

Jakarta, 18 Juli 2020

Penyusun



Tia Maharani



Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Judul : Analisa Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Penumpang Bus Transjakarta Akibat Perubahan Rute (Studi Kasus : Tujuan Halte Plumpang Pertamina Via Tol Rute Awal PGC — Plumpang Pertamina Menjadi PGC - Cempaka Putih), Nama : Tia Maharani, NIM : 41116310004, Dosen Pembimbing : Ir. Muhammad Isradi., ST., MT.,2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan mengetahui tingkat kepuasan bus transjakarta dengan mengacu kepada data yang diperoleh penumpang terhadap perubahan rute tranjakarta L10a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey state preference. Survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung dan google form yang berfungsi untuk mengumpulkan data dari penumpang berupa kinerja dan kepuasan. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan atau penumpang rute baru L10a PGC 2 – Plumpang Pertamina. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah metode nonprobability sampling dengan teknik convenience sampling sehingga didapat 110 responden sebagai sampel. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program Excel dan SPSS.

Hasil penelitian setelah melakukan analisis data hasil yang didapatkan melalui survei dan kuisisioner, dapat disimpulkan kepuasan terhadap pelayanan dan armada bus transjakarta akibat perubahan rute relatif tinggi. empat dari delapan kuisisioner yang disebarkan kepada 110 responden adalah faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi.

Kata kunci : Kinerja BRT, Kepuasan Pelanggan, Transjakarta.

ABSTRACT

Title: Performance Analysis and Service Satisfaction of Transjakarta Bus Passengers Due to Changes in Routes (Case Study: Purpose of Plumpang Pertamina Bus Stop Via PGC Early Route — Plumpang Pertamina Becomes PGC - Cempaka Putih), Name: Tia Maharani, NIM: 41116310004, Supervisor: Ir . Muhammad Isradi., ST., MT., 2020.

This study aims to determine the performance and level of satisfaction of the Transjakarta bus by referring to the data obtained by passengers on changes to the Transjakarta L10a route. This research is a quantitative study using the state preference survey method. The survey was conducted by distributing questionnaires directly and google form which functions to collect data from passengers in the form of performance and satisfaction. The population in this study are customers or passengers of the new route L10a PGC 2 - Plumpang Pertamina. The sample selection method used was nonprobability sampling method with convenience sampling technique so that 110 respondents were obtained as samples. Data processing was performed using Excel and SPSS programs.

The results of the research after analyzing the results data obtained through surveys and questionnaires, it can be concluded that satisfaction with the service and Transjakarta bus fleets due to route changes is relatively high. Four of the eight questionnaires distributed to 110 respondents are factors that are considered important by customers, with a relatively high level of satisfaction.

Keywords: BRT Performance, Customer Satisfaction, Transjakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT , karena dengan rahmat, karunia-Nya, penyusun dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk menempuh Gelar Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercubuana. Hal ini merupakan suatu tujuan utama agar mahasiswa memperoleh ilmu pengetahuan dan pengalaman dari penyusunan laporan tugas akhir ini sesuai dengan yang telah diteliti.

Dalam menyelesaikan laporan ini, penyusun banyak dibantu oleh berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mama dan Babeh serta keluarga besar untuk doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti.
2. Bapak Muhammad Isradi ST. MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat, dukungan serta semangat hingga selesainya tugas akhir ini.
3. Bapak Muhammad Isradi, ST.MT, selaku sekretaris program studi teknik sipil Fakultas Teknik Universitas Mercubuana.
4. Astrid, Bapak RB. Heru Sasongko, Bapak Jo Adityo, Bapak Thomas, Inge, Santi terima kasih doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti bagi saya yang selalu memotivasi untuk tidak putus asa dan menyerah dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi angkatan 2016 Reguler II terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan untuk penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penyusun berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi perkembangan penguasaan ilmu rekayasa sipil di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercubuana.

Bekasi, 18 Juli 2020

Penyusun



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Trans Jakarta.....	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 Ruang Lingkup & Batasan masalah.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.1.1 Peranan Transportasi.....	II-2
2.1.2 Tujuan Transportasi.....	II-2

2.1.3 Kebutuhan Transportasi.....	II-3
2.2 Angkutan Umum Penumpang (AUP).....	II-3
2.2.1 Pengertian Mobil Penumpang dan Trayek.....	II-3
2.2.2 Peranan Angkutan Umum.....	II-4
2.2.3 Kinerja Angkutan Umum.....	II-4
2.3 Bus Rapid Transit.....	II-6
2.3.1 Sejarah Bus Rapid Transit.....	II-7
2.4 Transjakarta.....	II-7
2.5 Sarana dan Prasarana Transjakarta.....	II-7
2.5.1 Armada Transjakarta.....	II-7
2.5.2 Halte Transjakarta.....	II-9
2.5.3 Koridor Transjakarta.....	II-14
2.5.4 Pos Komando Transjakarta.....	II-15
2.6 Perubahan Rute Transjakarta.....	II-15
2.6.1 Gambaran Perubahan Rute Transjakarta.....	II-15
2.7 Pengertian Pelayanan.....	II-16
2.7.1 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	II-16
2.8 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II-17
2.8.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	II-18

2.8.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-18
2.9 Teknik Pengambilan Data.....	II-19
2.9.1 Dasar – Dasar Perhitungan.....	II-21
2.10 Penelitian Terdahulu.....	II-29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Diagram Air.....	III-1
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-3
3.2.1 Tempat Penelitian.....	III-3
3.2.2 Waktu Penelitian.....	III-3
3.3 Objek Penelitian.....	III-4
3.4 Instrumen Penelitian.....	III-4
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	III-5
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	III-5
3.6.1 Teknik Survey.....	III-6
3.6.2 Rekapitulasi dan Analisa Data.....	III-7
3.6.3 Pembahasan.....	III-7
3.6.3 Hipotesis Penelitian.....	III-7

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Hasil Survey.....	IV-1
4.2 Deskripsi Rute Bus Transjakarta L10a.....	IV-1
4.3 Tahap Survey Pengumpulan Data.....	IV-2
4.4 Analisis dan Pengelolaan Data Survey.....	IV-5
4.4.1 Kapasitas Bus L10a.....	IV-5

4.4.2 Load Factor (Faktor Muat).....	IV-6
4.4.3 Waktu Tempuh Perjalanan.....	IV-13
4.4.4 Waktu Henti dan Waktu Tunggu.....	IV-18
4.4.5 Waktu Headway dan Frekuensi.....	IV-19
4.4.6 Kecepatan Perjalanan.....	IV-23
4.4.7 Responden.....	IV-24
4.4.7.1 Data Responden.....	IV-24
4.4.7.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	IV-27
4.4.7.2.1 Hasil Uji Validitas.....	IV-27
4.4.7.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-29
4.4.7.3 Data Chi Square.....	IV-32
4.4.7.4 Importantce Performance Analysis.....	IV-35



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penentuan Jarak Antar Halte.....	II-12
Tabel 2.2 Koridor Transjakarta.....	II-14
Tabel 2.3 Daftar Halte Transjakarta Rute Baru Tanjung Priok Via Tol.....	II-15
Tabel 2.4 Kapasitas Kendaraan.....	II-22
Tabel 2.5 Indikator Kinerja Pelayanan Bus Menurut Departemen Perhubungan Darat	II-26
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu.....	II-29
Tabel 4.1 Standar Pelayanan Menurut Dirjen Perhubungan Darat.....	IV-5
Tabel 4.2 Load Factor Pertama Perjalanan PGC 2 – Plumpang Pertamina.....	IV-7
Tabel 4.3 Load Factor Kedua Perjalanan PGC 2 – Plumpang Pertamina.....	IV-8
Tabel 4.4 Load Factor Ketiga Perjalanan PGC 2 – Plumpang Pertamina.....	IV-8
Tabel 4.5 Load Factor Keempat Perjalanan PGC 2 – Plumpang Pertamina.....	IV-9
Tabel 4.6 Load Factor Kelima Perjalanan PGC 2 – Plumpang Pertamina.....	IV-10
Tabel 4.7 Load Factor Keenam Perjalanan PGC 2 – Plumpang Pertamina.....	IV-11
Tabel 4.8 Rekapitulasi Load Factor.....	IV-12
Tabel 4.9 Perjalanan Kesatu Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu Rabu.....	IV-13
Tabel 4.10 Perjalanan Kedua Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu Rabu.....	IV-14
Tabel 4.11 Perjalanan Ketiga Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu Kamis.....	IV-15
Tabel 4.12 Perjalanan Keempat Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu Kamis.....	IV-16
Tabel 4.13 Perjalanan Kelima Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu Jumat.....	IV-16
Tabel 4.14 Perjalanan Keenam Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu Jumat.....	IV-17
Tabel 4.15 Rekapitulasi Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu.....	IV-18

Tabel 4.16 Waktu Headway Rabu, 29 April 2020.....	IV-19
Tabel 4.17 Waktu Headway Kamis, 30 April 2020.....	IV-20
Tabel 4.18 Waktu Headway Jumat, 1 Mei 2020.....	IV-21
Tabel 4.19 Rekapitulasi Waktu Rata – Rata Headway	IV-22
Tabel 4.20 Kecepatan Perjalanan 1,3, dan 5.....	IV-23
Tabel 4.21 Kecepatan Perjalanan 2,4, dan 6.....	IV-24
Tabel 4.22 Tabel R.....	IV-28
Tabel 4.23 Uji Validasi Pelayanan.....	IV-28
Tabel 4.24 Uji Validasi Kinerja.....	IV-29
Tabel 4.25 Uji Reliabilitas SPSS Alpha Cornbach Pelayanan.....	IV-30
Tabel 4.26 Case Processing Summary.....	IV-30
Tabel 4.27 Reliability Statistics.....	IV-30
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas SPSS Alpha Cornbach Kinerja.....	IV-31
Tabel 4.29 Case Processing Summary.....	IV-31
Tabel 4.30 Reliability Statistics.....	IV-31
Tabel 4.31 Rata – Rata Pelayanan.....	IV-32
Tabel 4.32 Rata – Rata Kinerja.....	IV-33
Tabel 4.33 X ² Hitung.....	IV-34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir.....	III-1
Gambar 3.2 Peta Lokasi Penelitian.....	III-3
Gambar 3.3 Rute Baru Transjakarta PGC – Tj. Priok Via Tol.....	III-4
Gambar 4.1 Peta Lokasi Penelitian.....	IV-1
Gambar 4.2 Halte Plumpang Pertamina.....	IV-2
Gambar 4.3 Tampak Dalam Bus.....	IV-3
Gambar 4.4 Penyebaran Kuisioner Secara Langsung dihalte.....	IV-4
Gambar 4.5 Peraturan Tempat Duduk Silang Selama Pandemi Covid-19.....	IV-6
Gambar 4.6 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	IV-25
Gambar 4.7 Grafik Usia Responden.....	IV-26
Gambar 4.8 Grafik Pekerjaan Responden.....	IV-26
Gambar 4.9 Grafik Penggunaan Transjakarta.....	IV-27
Gambar 4.10 Daerah Penolakan H0.....	IV-35
Gambar 4.11 Grafik Scatter SPSS.....	IV-36

UNIVERSITAS
MERCU BUANA