

SKRIPSI

EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA PO BUS BHINNEKA RUTE CIREBON-BANDUNG

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan
Transportasi pada Program Studi Sarjana Terapan Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:

SHINTA DEWI ELVIRA

19.01.0681

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN POLITEKNIK
KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN TEGAL
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA PO BUS
BHINNEKA RUTE CIREBON-BANDUNG**

*(PERFORMANCE EVALUATION OF INTER CITY TRANSPORT SERVICES
PO BHINNEKA ROUTE CIREBON-BANDUNG)*

Di Susun Oleh :

**SHINTA DEWI ELVIRA
19.01.0681**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



**HANENDYO PUTRO A. ATD., M.T
NIP. 19700519 199301 1 001**

Tanggal : 17 Juli 2023

Pembimbing II



**YOGI OKTOPIANTO, S.T., M.T
NIP. 19911024 201902 1 002**

Tanggal : 17 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA PO BUS
BHINNEKA RUTE CIREBON-BANDUNG

PERFORMANCE EVALUATION OF INTER CITY TRANSPORT SERVICES PO
BHINNEKA ROUTE CIREBON-BANDUNG

Disusun Oleh:

SHINTA DEWI ELVIRA

19.01.0681

Telah dipertahankan di depan Dewan Tim Penguji

Pada Tanggal : 17 Juli 2023

Ketua Sidang

HANENDYO PUTRO A, ATD., M.T
NIP. 19700519 199301 1 001

Tanda tangan



Penguji 1

RIZA PHAHLEVI, S.T., M.T
NIP. 19850716 201902 1 001


Tanda tangan



Penguji 2

NURUL FITRIANI, S.Pd., M.T.
NIP. 19910416 201902 2 002

Tanda tangan



Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana Terapan
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



PIPIT RUSMANDANI, S.ST., MT

NIP. 19850605 200812 2 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shinta Dewi Elvira

Notar : 19.01.0681

Program Studi : Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul "**Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Antar Kota PO Bus Bhinneka Rute Cirebon - Bandung**" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang atau lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan bebas dari unsur-unsur plagiasi. Jika laporan tugas akhir ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi atau hasil jiplakan dari hasil karya penulis lain atau sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 17 Juli 2023

Yang menyatakan,



Shinta Dewi Elvira

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan do'a dari orang tercinta. Akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. ALLAH SWT yang maha pengasih dan maha segalanya ,kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Terimakasih untuk papah dan mamah tercinta yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mamah dan papah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk mamah dan papah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasih mamah, terimakasih papah atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku.
3. Terimakasih untuk Irfan Aditya sebagai tanda cinta kasihku atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Masa lalu ku adalah milik ku, masa lalu mu adalah milik kamu, tapi masa depan adalah milik kita. Jadilah seseorang yang hebat, pintar, jujur, pekerja keras, setia dan bertanggung jawab. Aamiin...Love you Forever!
4. Terimakasih untuk sahabat-sahabat wacana (Tyas, Azmi, Shafira) yang sudah selalu memberikan semangat serta dukungan setiap waktu.
5. Terimakasih untuk rekan-rekan RSTJ C atas segala support dan dukungannya. Terimakasih untuk 4 tahun yang begitu banyak canda, tawa, suka dan duka.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan inayah nya dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin sehingga dengan segala keterbatasan penulis dapat menyelesaikan skripsi tugas akhir ini dengan tepat pada waktunya yang dilaksanakan pada PO Bhinneka yang berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Antar Kota PO Bus Bhinneka Rute Cirebon - Bandung". Pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Made Suartika, ATD., M.Eng. SC. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST, MT. selaku Kepala Jurusan Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Hanendyo Putro, ATD., MT. dan Bapak Yogi Oktopianto, S.T., M.T selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberi nasihat, kritik dan saran yang sangat berarti dan membantu segala kekurangan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orangtua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi sehingga penulis dapat melaksanakan pendidikan sampai dititik ini dan menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akan tetapi, dalam penulisan skripsi ini penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa akan adanya kekurangan dalam hal pemberian informasi mengenai skripsi tersebut. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat dibutuhkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini.

Tegal, Juli 2023
Yang menyatakan,



Shinta Dewi Elvira

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
INTISARI	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	2
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Transportasi Angkutan Umum.....	5
II.2 Kinerja Pelayanan Angkutan Umum.....	6
II.3 PO Bus Bhinneka.....	8
II.4 Definisi Kepuasan.....	9
II.5 Skala Likert.....	9
II.6 Metode IPA.....	10
II.7 Keaslian Penelitian.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	14
III.1 Lokasi Penelitian.....	14
III.2 Bagan Alir Penelitian.....	16
III.3 Teknik pengumpulan data.....	17
III.3.1 Pengumpulan data primer.....	17

III.3.2 Pengumpulan data sekunder.....	17
III.4 Metode penentuan sampel.....	17
III.4.1 Populasi.....	17
III.4.2 Sampel.....	17
III.5 Metode analisis data.....	18
III.5.1 Uji Validitas.....	18
III.5.2 Uji Reabilitas.....	18
III.5.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
IV.1 Kinerja Pelayanan Bus Bhinneka.....	21
IV.2 Tingkat Kualitas Pelayanan Bus Bhinneka Rute Cirebon - Bandung.....	24
IV.2.1 Hasil Uji Validitas.....	24
IV.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	26
IV.2.3 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	27
IV.2.4 Diagram Kartesius.....	29
IV.3 Rekomendasi.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
V.1 Kesimpulan.....	36
V.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Indikator Kinerja Pelayanan.....	7
Tabel II. 2 Skoring Skala Likert	10
Tabel III. 3 Jadwal Penelitian	22
Tabel IV. 1 Observasi Kinerja Pelayanan.....	21
Tabel IV. 2 Uji Validitas Kinerja	24
Tabel IV. 3 Uji Validitas Kepentingan	25
Tabel IV. 4 Uji Reabilitas Kinerja Pelayanan.....	26
Tabel IV. 5 Uji Reabilitas Kinerja Pelayanan.....	27
Tabel IV. 6 Perhitungan Tingkat Keseuaian	28
Tabel IV. 7 Item Kuadran 1 Diagram Kartesius	31
Tabel IV. 8 Item Kuadran 2 Diagram Kartesius	31
Tabel IV. 9 Item Kuadran 3 Diagram Kartesius	32
Tabel IV. 10 Item Kuadran 4 Diagram Kartesius	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Lokasi peta jalan.....	14
Gambar III. 2 Rute lokasi penelitian	15
Gambar III. 3 Bagan alir.....	16
Gambar IV. 1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Bus Bhinneka Rute Cirebon–Bandung	30
Gambar IV. 2 Layanan pengaduan berupa stiker	33
Gambar IV. 3 Palu Pemecah Kaca	34
Gambar IV. 4 Lampu Senter	34
Gambar IV. 5 Alat Pemadam Api Ringan.....	34
Gambar IV. 6 Peralatan kesehatan.....	35
Gambar IV. 7 Stiker penumpang prioritas.....	35

DAFTAR RUMUS

Rumus 1. Metode Slovin	18
Rumus 2. Metode IPA.....	19

INTISARI

Pentingnya transportasi terlihat dari meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang atau barang. Dapat dilihat pelayanan yang telah dilakukan oleh system di Bus Bhinneka dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu berupa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada Bus Bhinneka. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan cara membandingkan kinerja pelaksanaan dengan harapan pengguna jasa. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi dan Penyebaran kuisisioner pada penumpang. Perhitungan sampel menggunakan metode slovin dan didapatkan 120 responden. Hasil analisis data dipeoleh dengan cara membagikan kuisisioner kepada 120 responden pengguna Bus Bhinneka rute Cirebon-Bandung. Dari hasil observasi diperoleh kategori kurang cukup karena yang tersedia saat ini ada beberapa yang tidak memenuhi standar pelayanan yang tercantum dalam Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2015, yaitu terdapat beberapa fasilitas yang tidak tersedia di bus. Penilaian kinerja dan harapan menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Kuadran I terdapat 5 pernyataan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Aspek kualitas pelayanan yang mendominasi adalah keselamatan dan kesetaraan.

Kata Kunci: *IPA (Importance Performance Analysis)*, Bus Bhinneka, Kualitas Pelayanan

ABSTRAK

The importance of transportation can be seen in the increasing need for transportation services for the mobility of people or goods. You can see the services carried out by the system on the Bhinneka Bus in serving the community's needs. Optimal service is generally the expectation desired by the community, namely in the form of service quality and customer satisfaction being one of the determining factors for success. This study aims to improve services on Bhinneka Buses. The method used in this study is the IPA (Importance Performance Analysis) method, by comparing the implementation performance with the expectations of service users—data collection techniques using observation and distributing questionnaires to passengers. The sample calculation used the Slovin method and obtained 120 respondents. The results of data analysis were obtained by distributing questionnaires to 120 respondents using the Bhinneka Bus on the Cirebon-Bandung route. The observation results found that the category was insufficient because some do not meet the service standards listed in Ministerial Regulation No. 29 of 2015. Namely, several facilities are not available on the bus. Assessment of performance and expectations using IPA analysis (Importance Performance Analysis). Quadrant I contains 5 main priority statements for improvement. The dominating aspects of service quality are safety and equity.

Keywords: *IPA (Importance Performance Analysis), Bhinneka Bus, Service Quality*