

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGOPERASIAN ANGKUTAN UMUM MENGGUNAKAN METODE SWOT GUNA MENINGKATKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN (STUDI KASUS: PT PO NUSANTARA)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Sains
Terapan pada Program Studi Diploma DIV Manajemen Keselamatan
Transportasi Jalan



Diajukan Oleh:

ANNISA NUR ARIVIN

Notar: 15.I.0244

PROGRAM DIV MANAJEMEN KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

2019

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGOPERASIAN ANGKUTAN
UMUM MENGGUNAKAN METODE SWOT GUNA MENINGKATKAN
KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
(STUDI KASUS: PT PO NUSANTARA)**

Dagukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Sains
Terapan pada Program Studi Diploma DIV Manajemen Keselamatan
Transportasi Jalan

Oleh:

ANNISA NUR ARVIN

15.I.0244

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pembimbing I



Nugroho Sudi, A.TD., M.T.
NIP. 19571130 198001 1 001

Tanggal: 29 Juli 2019

Pembimbing II



Hendryo Putro, A.TD., M.T.
NIP. 19700519 199301 1 001

Tanggal: 25 Juli 2019

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGOPERASIAN ANGKUTAN
UMUM MENGGUNAKAN METODE SWOT GUNA MENINGKATKAN
KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
(STUDI KASUS: PT PO NUSANTARA)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

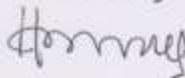
ANNISA NUR ARIVIN
15.L.0244

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 30 Juli 2019

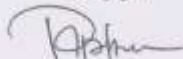
Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang



Nugroho Suadi, A.TD., M.T.
NIP. 19571130 198001 1 001

Penguji 1



Pipit Rusmandani, MT
NIP. 19850605 200812 2 002

Penguji 2



Abdul Rokhim, M.Sc
NIP. 19840408 200604 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma IV
Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



Hanendyo Putro, ATD., M.T.
NIP. 19700519 199301 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGOPERASIAN ANGKUTAN
UMUM MENGGUNAKAN METODE SWOT GUNA MENINGKATKAN
KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
(STUDI KASUS: PT PO NUSANTARA)**

adalah hasil karya sendiri dan bukan jiplakan hasil karya orang lain. Sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi saya merupakan hasil jiplakan maka saya bersedia untuk menanggalkan gelar Sarjana Sains Terapan yang saya peroleh.

Tegal, 28 Juli 2019

Annisa Nur A.

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Nur Arivin

Notar : 15.I.0244

Program Studi : Diploma IV Manajemen Keselamatan Trasportasi Jalan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (None exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGOPERASIAN ANGKUTAN UMUM MENGGUNAKAN METODE SWOT GUNA MENINGKATKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN (STUDI KASUS: PT PO NUSANTARA)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 28 Juli 2019

Yang menyatakan,

Annisa Nur Arivin

PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT
Ananda persembahkan kepada Bapak M. Warsid Arifin dan Ibu Hevy Widiastuti
Yang telah mendoakan, membimbing dan mendidik ananda Annisa Nur Arivin
dengan penuh kesabaran dan kasih sayang sehingga bisa tercapai cita-cita seperti
Sekarang ini.*

*Kepada Saudaraku tercinta Dwi Mei Ziatul Firdaus yang selalu memberikan
semangat dan menjadi motivasi InsyaAllah Mba Anis akan berusaha untuk menjadi
kakak yang terbaik buat mei.*

*Untuk keluarga besar Bapak Sugiyarso dan Bapak Udin terimakasih untuk doa,
nasihat dan bantuannya selama ini semoga menjadi amal yang tak terhapus hingga
nanti.*

*Untuk seseorang yang saat ini terpisah jarak disana, yang sedang meraih cita dan
masa depannya, terimakasih untuk semangat, doa dan dukungannya. Semoga Allah
SWT selalu menuntun kita dalam melangkah untuk kebaikan.*

*Terimakasih saya ucapkan kepada para dosen PKTJ
Yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat, terutama dosen pembimbing
saya pak Nugroho Suadi, A.TD., M.T. dan pak Hanendyo Putro, ATD., M.T. yang
dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya sehingga saya dapat
menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Untuk seluruh Rekan-Rekan Angkatan 26 yang telah menjadi keluarga, tiada yang
Menyenangkan selain bisa berkumpul dengan kalian, terimakasih untuk
waktunya selama 4 tahun ini, susah dan senang kita lewati bersama,
senang bisa mengenal kalian disini.*

*Terimakasih untuk seluruh senior, maupun junior, terkhusus untuk kaka asuh dan
adek asuh yang telah memberikan semangat, bantuan dan kerjasamanya selama
ini.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pengoperasian bus AKAP PO Nusantara sesuai dengan PM Perhubungan No. 26 tahun 2015, untuk mengetahui standar pelayanan di PO Nusantara sesuai dengan PM Perhubungan No. 29 tahun 2015, dan untuk mengetahui strategi yang dapat dilakukan untuk melakukan perbaikan pelayanan yang berkeselamatan.

Metode survei yang digunakan adalah dengan menggunakan instrument survei lapangan dan wawancara kepada manajer masing-masing divisi. Dalam survei lapangan harus menentukan populasi, sampel, teknik pengambilan sampel. Dengan analisis data melalui Eksternal Faktor Strategy (EFS) dan Internal Faktor Strategy (IFS).

Hasil menunjukkan bahwa PO Nusantara 58% sudah menerapkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) bus AKAP dan 85% kenyamanan sesuai dengan PM Perhubungan No. 29 tahun 2015 dan sudah menerapkan 64% sesuai aturan dalam PM Perhubungan No. 26 tahun 2015 tentang standar keselamatan jalan pengoperasian bus AKAP. Selain itu hasil kondisi internal pengoperasian bus AKAP PO Nusantara memiliki 3,613 yang dapat diartikan kekuatan perusahaan cukup baik dengan penilaian skala likert. Sedangkan kondisi eksternal pengoperasian bus AKAP PO Nusantara memiliki nilai 3,406 diartikan memiliki peluang yang cukup baik dan ancaman yang cukup tinggi dalam pengoperasian dengan penilaian skala likert. Selain itu penilaian dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PO Nusantara memiliki nilai 3,363 yang memiliki arti bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik tetapi perlu dilakukan perubahan strategi pelayanan yang lebih baik.

Pada penelitian ini perusahaan PO Nusantara berada pada fase pertumbuhan usaha. Hasil ini dibuktikan pada matriks internal dan eksternal SWOT yang menunjukkan keadaan perusahaan berusaha berada pada sel 1. Strategi yang tepat diterapkan usaha pengoperasian bus AKAP PO Nusantara saat ini adalah dengan strategi SO (Strength Opportunities).

Kata Kunci: Angkutan Umum, Kualitas Pelayanan, pengoperasian, Analisis SWOT, Strategi Pelayanan Berkeselamatan.

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of AKAP PO Nusantara bus operations in accordance with PM Transportation No. 26 of 2015, to find out service standards in the PO Nusantara in accordance with Transportation Minister No. 29 of 2015, and to find out strategies that can be done to make improvements to safe services.

The survey method used is to use field survey instruments and interviews with managers of each division. In field surveys must determine the population, samples, sampling techniques. With data analysis of *External Factor Strategy (EFS)* and *Internal Factor Strategy (IFS)*.

The results show that PO Nusantara 58% have applied the Minimum Service Standard (AKM) of the AKAP bus and 85% of convenience in accordance with Transportation PM No. 29 of 2015 and has applied 64% according to the rules in the PM of Transportation No. 26 of 2015 concerning AKAP bus road safety standards. In addition, the results of AKAP PO Nusantara bus operating internal conditions have 3,613 which can be interpreted as the company's strength is quite good with the Likert scale assessment. Whereas the external condition of AKAP PO Nusantara bus operation with a value of 3,406 is interpreted to have good opportunities and a high enough threat in operation with a Likert scale assessment. In addition, the assessment of the community on the quality of services provided by PO Nusantara has a value of 3,363 which means that the services provided are quite good but a better service strategy needs to be changed.

In this study the PO Nusantara company was in the phase of business growth. This result is proven in the internal and external SWOT matrix which shows the condition of the company trying to be in cell 1. The right strategy to be implemented for the operation of AKAP buses that are PO Nusantara today is the strategy of SO (Strength Opportunities).

Keywords: Public Transportation, Service Quality, Operations, SWOT Analysis, Safety Services Strategy.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang sebesar – besarnya, penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata’ala, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallohu Alaihi Wassalam, keluarganya, sahabat serta segenap umatnya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wata’ala beserta utusannya;
2. Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal, Bapak Syafek Jamhari, M.Pd beserta jajarannya;
3. Bapak Hanendyo Putro, ATD., M.T selaku Kepala Program Studi Jurusan DIV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan;
4. Bapak Nugroho Suadi, ATD., M.T dan Bapak Hanendyo Putro, ATD., M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan, pengarahan dan motivasi dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang selalu memberi semangat dan dukungan tanpa mengenal batas kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan angkatan XXVI, khususnya taruna MKTJ A Angkatan V dan semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat memperbaiki kekurangan yang ada. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pihak lain umumnya.

Tegal, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
Daftar Tabel	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Manfaat Penelitian	4
E. Ruang Lingkup.....	5
F. Keaslian Penelitian	5
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
A. Angkutan Umum.....	8
1. Pengertian Angkutan Umum.....	8
2. Jenis Angkutan Umum.....	8
3. Jenis Pelayanan Angkutan Umum.....	9
4. Ciri-ciri pelayanan trayek AKAP (Antar Kota Antar Propinsi).....	10

B. Pelayanan	10
1. Pengertian Pelayanan.....	10
2. Standar Pelayanan	11
C. Kinerja Pengoperasian Bus AKAP	14
1. Standar Operasional Prosedur sebelum kendaraan beroperasi, meliputi:	14
2. Standar Operasional Prosedur Saat Kendaraan Beroperasi, meliputi:	14
3. Standar Operasional Setelah Kendaraan Beroperasi, meliputi;	15
4. Pelayanan Trayek Angkutan Umum.....	15
D. SWOT.....	16
1. Pengertian Analisis SWOT.....	16
2. Matriks SWOT	17
3. Pembuatan Matrik SWOT	20
4. Matriks Internal Eksternal	21
E. Kerangka Pikir	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi Penelitian.....	25
B. Bagan Alir	26
C. Batasan Operasional	28
D. Definisi Operasionalisasi Variabel	28
E. Populasi dan Sampel.....	29
F. Jenis dan Sumber Data	29
G. Metode pengumpulan data	30
H. Instrumen Penelitian.....	31
I. Teknik Triangulasi.....	32
J. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
1. Sejarah Perusahaan	36
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	37

3. Logo PO Nusantara	38
4. Struktur Organisasi Perusahaan	38
B. Analisis Data.....	41
C. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan	46
D. Analisis SWOT	63
E. Pemberian Bobot dan Rating	64
F. Matriks SWOT Perusahaan	80
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Matriks SWOT	19
Tabel 3.1 Skor alternatif jawaban positif pada faktor kekuatan dan peluang	32
Tabel 3.2 Skor alternatif jawaban positif pada faktor kelemahan dan ancaman	32
Tabel 4.1 Kesesuaian aspek keselamatan	41
Tabel 4.2 Kesesuaian aspek kenyamanan	43
Tabel 4.3 Kesesuaian standar pengoperasi	45
Tabel 4.4 Jenis Armada PO Nusantara	47
Tabel 4.5 Jenis-Jenis Jasa PO Nusantara	48
Tabel 4.6 Indikator Bobot Kekuatan	65
Tabel 4.7 Indikator Bobot Kelemahan.....	65
Tabel 4.8 Indikator Bobot Peluang	66
Tabel 4.9 Indikator Bobot Ancaman.....	67
Tabel 4.10 Indikator Bobot Item Kekuatan	68
Tabel 4.11 Indikator Bobot Item Kelemahan	68
Tabel 4.12 Indikator Bobot Item Peluang.....	69
Tabel 4.13 Indikator Bobot Item Ancaman	69
Tabel 4.14 Rating Patokan dalam Perhitungan.....	70
Tabel 4.15 Faktor Strategi Internal PO Nusantara	72
Tabel 4.16 Faktor Strategi Eksternal PO Nusantara	73
Tabel 4.17 Bobot Persepsi Masyarakat	75
Tabel 4.18 Bobot Item Persepsi Masyarakat.....	76
Tabel 4.19 Rating Patokan Dalam Perhitungan	77
Tabel 4.20 Penilaian Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan PO Nusantara	78

Tabel 4.21 Hasil Analisis SWOT PO Nusantara	81
Tabel 4.22 Hasil Analisis SWOT PO Nusantara 2	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram SWOT	20
Gambar 2.2 Matrik IE Sebagai Modal Strategi	22
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	24
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	25
Gambar 4.1 Logo PO Nusantara	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PO Nusantara	39
Gambar 4.3 Kantor Pusat PO Nusantara	50
Gambar 4.4 Kantor Keamanan PO Nusantara	51
Gambar 4.5 Ruang Spare Part PO Nusantara	52
Gambar 4.6 Gudang Spare Part PO Nusantara	52
Gambar 4.7 Bengkel Perbaikan dan Perawat PO Nusantara	53
Gambar 4.8 Garasi Cleaning Armada PO Nusantara	53
Gambar 4.9 Kantor Paket PO Nusantara	54
Gambar 4.10 Garasi Paket PO Nusantara	54
Gambar 4.11 Loker Tiket PO Nusantara	55
Gambar 4.12 Ruang Tunggu Pembelian Tiket PO Nusantara	55
Gambar 4.13 Ruang Rapat PO Nusantara	56
Gambar 4.14 Kondisi Kebersihan Armada	56
Gambar 4.15 Kondisi Kebersihan Armada di dalam	56
Gambar 4.16 Tempat Duduk yang nyaman	57
Gambar 4.17 Bagasi Bawah	57
Gambar 4.19 Alat Pemecah Kaca	58

Gambar 4.20 Alat Pemadam Api ringan (APPAR)	58
Gambar 4.21 Pintu Darurat	59
Gambar 4.22 GPS	59
Gambar 4.23 Tes Ketrampilan Pengemudi	60
Gambar 4.24 Monitoring GPS	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 4 Angket Penelitian Masyarakat

Lampiran 5 Pemeriksaan dan Pemeliharaan Armada

Lampiran 6 Tabel Perhitungan Manajemen PO Nusantara

Lampiran 7 Tabel Perhitungan Persepsi Masyarakat