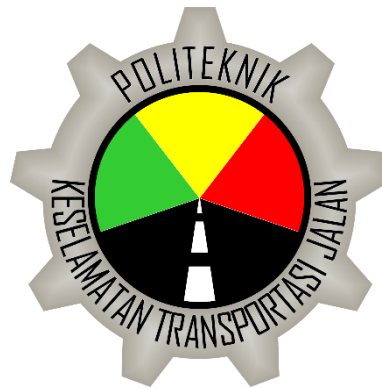


SKRIPSI
ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TRANS PADANG
TERHADAP PEMASANGAN CLOSED CIRCUIT
TELEVISION DEMI MENUNJANG PELAYANAN DAN
FASILITAS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi
pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:

GEDE BAYU PRANDALI

18.01.0579

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2022

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TRANS PADANG TERHADAP PEMASANGAN CLOSED CIRCUIT TELEVISION DEMI MENUNJANG PELAYANAN DAN FASILITAS

(PERSPECTIVE ANALYSIS OF TRANS PADANG USERS ON INSTALLATION OF
CLOSED CIRCUIT TELEVISION TO SUPPORT SERVICES AND FACILITIES)

Disusun oleh:

GEDE BAYU PRANDALI

18.01.0579

Telah disetujui oleh:

Tanggal : 21 Juli 2022

Pembimbing 1

Tanggal 21 juli 2022



Joko Siswanto M. Kom
NIP. 19830925 200812 1 001

Pembimbing 2

Tanggal 20 juli 2022



Ahmad Basuki.S.Psi.,M.Sc.
NIP. 19830925 200812 1 001

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TRANS PADANG TERHADAP
PEMASANGAN CLOSED CIRCUIT TELEVISION DEMI MENUNJANG
PELAYANAN DAN FASILITAS

(PERSPECTIVE ANALYSIS OF TRANS PADANG USERS ON INSTALLATION OF
CLOSED CIRCUIT TELEVISION TO SUPPORT SERVICES AND FACILITIES)

Disusun oleh:

GEDE BAYU PRANDALI

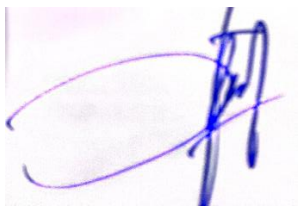
18.01.0579

Telah dipertahankan di depan Tim Peguji:

Pada tanggal: 28 juli 2022

Ketua Sidang

Tanda tangan

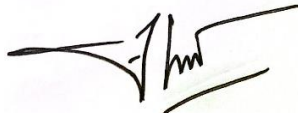


Joko Siswanto M. Kom

NIP. 19830925 200812 1 001

Penguji 1

Tanda tangan

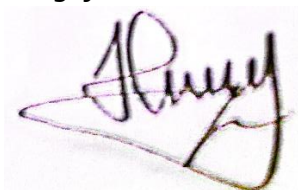


Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T.

NIP.198507162019021002

Penguji 2

Tanda tangan



Kornelius Jepriadi, S.ST., M.Sc

NIP.199105132010121003

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Hanendyo Putro.ATD., MT

NIP.19700519 199301 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gede Bayu Prandali
Notar : 18.01.0579
Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi dengan judul "(analisis perspektif pengguna Trans Padang terhadap pemasangan *closed circuit television* demi menunjang pelayanan dan fasilitas)" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam Laporan Proposal ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa Laporan Proposal Skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila Laporan Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 25 Juli 2022

Yang menyatakan,



Gede Bayu Prandali

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TRANS PADANG TERHADAP PEMASANGAN CLOSED CIRCUIT TELEVISION DEMI MENUNJANG PELAYANAN DAN FASILITAS". Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program studi sarjana Rekayasa Sistem Transportasi Jalan Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Maimunah,S.Si, M.S.E, M.A. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
2. Bapak Hanendyo Putro, A.TD., M.T selaku Ketua Program Studi sarjana Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Joko Siswanto M. Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ahmad Basuki.S.Psi.,M.Sc Selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Orang tua, saudara-saudara kami, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
7. Keluarga besar angkatan XXIX, khususnya teman-teman seperjuangan kami di Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Kami menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTI SARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Tujuan	4
I.5 Manfaat	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Landasan Teori	7
II.1.1 Pengertian Transportasi	7
II.1.2 Angkutan Umum	8
II.1.3 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	9
II.1.4 <i>Close Circuit Television</i> (CCTV).....	10
II.1.5 Perspektif.....	11
II.1.6 Keamanan Penumpang Bus.....	12

II.1.7 Kualitas pelayanan	13
II.1.8 Tingkat Kepuasan	14
II.2 Penelitaan Relevan	16
II.3 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian	20
III.1.1 Tempat Penelitian	20
III.1.2 Waktu Penelitian.....	20
III.2 Alat dan bahan	20
III.2.1 Alat	20
III.2.2 Bahan	21
III.3 Jenis Penelitian	21
III.4 Populasi dan Sampel.....	23
III.4.1 Populasi	23
III.4.2 Sampel	23
III.5 Metode Pengumpulan Data	24
III.6 Teknik Analisis Data	25
III.6.1 Uji Validitas	25
III.6.2 Uji Reliabilitas.....	25
III.6.3 <i>Service Quality</i> (Servqual).....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
IV.1 Profil Responden.....	27
IV.1.1 Jenis Kelamin.....	27
IV.1.2 Usia	27
IV 1.3 Pekerjaan	28
IV.2 Penyajian Alat Ukur	29
IV.3 Pengujian Instrumen Data	29

IV.3.1. Uji Validitas.....	29
IV.3.2. Uji Reliabilitas	31
IV.4 Pengambilan data	32
IV.5 Analisis Data Kuisiner	32
IV.5.1 <i>Service Quality</i> (Servqual)	32
IV.5.2 Analisis kesenjangan.....	54
IV.6 Pembahasan Analisis	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
V.1 Kesimpulan	66
V.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Bagan Alir.....	22
Gambar III. 2 Tabel Isaac dan Micheal.....	24
Gambar IV. 1 Diagram Jenis Kelamin.....	27
Gambar IV. 2 Diagram Usia.....	28
Gambar IV. 3 Diagram Pekerjaan.....	28
Gambar IV. 4 Lima Variabel Kinerja.....	33
Gambar IV. 5 Diagram Variabel Bentuk Fisik.....	55
Gambar IV. 6 Diagram Variabel Keandalan.....	57
Gambar IV. 7 Diagram Variabel Daya Tanggap.....	59
Gambar IV. 8 Diagram Variabel Jaminan.....	61
Gambar IV. 9 Diagram Variabel Empati.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian yang relevan.....	16
Tabel IV. 1 Uji Validitas Bentuk Fisik (X1).....	29
Tabel IV. 2 Uji Validitas Kehandalan (X2)	30
Tabel IV. 3 Uji Validitas Daya Tanggap (X3)	30
Tabel IV. 4 Uji Validitas Jaminan (X4)	30
Tabel IV. 5 Uji Validitas Empati (X5).....	31
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas 5 Variabel	31
Tabel IV. 7 Lima Variabel Persepsi.....	32
Tabel IV. 8 Analisis Kesenjangan Bentuk Fisik	54
Tabel IV. 9 Analisis Kesenjangan Kehandalan	56
Tabel IV. 10 Analisis Kesenjangan Daya Tanggap.....	58
Tabel IV. 11 Analisis Kesenjangan Jaminan.....	59
Tabel IV. 12 Analisis Kesenjangan Empati.....	61
Tabel IV. 13 Analisis Kesenjangan 5 Variabel	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kuisoner.....	71
Lampiran 2 Survei Inventarisasi Perlengkapan	74
Lampiran 3 Kegiatan Penyebaran Kuisoner Dengan Pengguna Trans Padang .	79
Lampiran 4 Lembar Pengisian Kuisoner Oleh Pengguna Trans Padang	84
Lampiran 5 Rute Trayek	96
Lampiran 6 Jadwal Penelitian.....	98
Lampiran 7 Rekapitulasi Jumlah Penumpang 2021.....	98
Lampiran 8 Asistensi Laporan Skripsi.....	100
Lampiran 9 Riwayat Hidup	102

INTI SARI

Salah satu moda transportasi darat yang sering digunakan masyarakat hingga saat ini adalah bus dalam kota, melayani rute perjalanan dalam kota dengan menggunakan bus yang dapat mengangkut banyak penumpang. Ada beberapa masalah dalam transportasi umum salah satunya dalam transportasi bus yaitu kasus kejahatan, kasus kejahatan saat ini intensitasnya meningkat di tahun 2021 Trans Padang yang menjadi sorotan peneliti adalah *kamera Close Circuit Television* (CCTV) yang terpasang di dalam bus. menggunakan metode Service Quality (Servqual) dimana peneliti ingin mengetahui tingkat pelayanan serta perspektif Semakin besar gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan Servqual Gap 5 ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. 5 variabel bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati . Dapat disimpulkan bahwa para responden puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dengan Pemasangan CCTV tersebut. maka dapat diambil kesimpulan tentang persepsi penumpang Trans Padang terhadap tingkat pelayanan yang telah diberikan dan penilaian terhadap pemasangan CCTV Berdasarkan dari hasil penelitian menggunakan kuesioner kepada penumpang yang diketahui bahwa rata-rata kinerja Trans Padang tersebut adalah 3,96 dikategorikan kualitas pelayanan cukup tinggi dengan selisih gap hanya 1.04 . Diketahui bahwa rata-rata kinerja dari pemasangan CCTV tersebut adalah 4,07 masuk pada kategori cukup tinggi. Dapat disimpulkan bahwa pengguna Trans Padang puas dengan pemasangan CCTV didalam bus Trans Padang.

Kata kunci: bus rapid transit, CCTV, kepuasan pelayanan penumpang

ABSTRACT

One of the modes of land transportation that is often used by the community to date is the city bus, serving travel routes within the city using buses that can carry many passengers. There are several problems in public transportation, one of which is in bus transportation, namely crime cases, crime cases are currently increasing in intensity in 2021 Trans Padang which is in the spotlight of researchers is the Close Circuit Television (CCTV) camera installed on the bus. Using the Service Quality (Servqual) method where the researcher wants to know the level of service and perspective. The bigger the gap resulting from a Servqual Gap 5 calculation, the less good the service quality is. 5 variables are physical form, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. It can be concluded that the respondents are satisfied with the quality of service provided with the CCTV installation. Then it can be concluded about the perception of Transpadang passengers on the level of service that has been provided and an assessment of the CCTV installation. Based on the results of research using questionnaires to passengers, it is known that the average performance Transpadang is 3.96 which is categorized as high enough service quality with a gap difference of only 1.04. It is known that the average performance of the CCTV installation is 4.07 in the fairly high category. It can be concluded that Trans padang users are satisfied with the installation of CCTV in Trans padang buses.

Keywords: *bus rapid transit, CCTV, passenger service satisfaction*