

**LAPORAN SKRIPSI**  
***COMPATIBILITY* OPERASIONALISASI ANGKUTAN BUS**  
**ELF JURUSAN BREBES-TEGAL**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh derajat Sarjana Sains Terapan Bidang  
Teknik Keselamatan Otomotif



Disusun oleh :

**RIYAN AENUL YAQIN**

Notar. 17.02.0217

**PRODI DIV TEKNIK KESELAMATAN OTOMOTIF**  
**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**  
**TEGAL**  
**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**(COMPATIBILITY OPERASIONALISASI ANGKUTAN BUS  
ELF JURUSAN BREBES-TEGAL)**

*(COMPATIBILITY OPERATIONALIZATION OF ELF BUS TRANSPORT IN  
BREBES-TEGAL)*

disusun oleh :

**RIYAN AENUL YAQIN**  
**17.02.0217**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1

**Dr. Agus Sahri, ATD., MT**  
**NIP. 19560808 198003 1 021**

Tanggal

Pembimbing 2

**Sugiyarto, S.Pd., M.pd**  
**NIP. 19850107 200812 1 003**

tanggal

## HALAMAN PENGESAHAN

### ( *COMPATIBILITY* OPERASIONALISASI ANGKUTAN BUS ELF JURUSAN BREBES-TEGAL)

(*COMPATIBILITY OPERATIONALIZATION OF ELF BUS TRANSPORT IN BREBES-  
TEGAL*)

disusun oleh :

RIYAN AENUL YAQIN  
17.II.0217

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal

Ketua Sidang

Tanda tangan

**Dr. Agus Sahri, ATD., MT**  
**NIP. 19560808 198003 1 021**

Penguji 1

Tanda Tangan

**Corsinus Trisno Susanto, M.T.**  
**NIP. 19730205 200505 1 001**

Penguji 2

Tanda Tangan

**Mokhammad Rifqi Tsani, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19890822 201902 1 002**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma 4 Teknik Keselamatan Otomotif

**Ethys Pranoto, S.T., M.T**  
**NIP. 19800602 200912 1 001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riyan Aenul Yaqin

Notar. : 17.02.0217

Program Studi : D4 Teknik Keselamatan Otomotif

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi dengan judul "*Compatibility* Operasionalisasi Angkutan Bus Elf Jurusan Brebes-Tegal" 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 ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan 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,

Yang menyatakan,

Riyan Aenul Yaqin

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua, karena berkat Karunia-Nya kami dapat melaksanakan tahap penyusunan laporan skripsi ini. Penyusunan laporan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma IV. Teknik Keselamatan Otomotif di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada suri tauladan nabi besar Muhammad SAW, semoga kelak semua orang yang mencintai beliau akan dikumpulkan bersama dalam naungannya Penulis Menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Laporan skripsi ini tidak lepas dari dukungan banyak pihak. Oleh Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan Laporan skripsi ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E, M.A selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal;
2. Bapak Ethys Pranoto M.T selaku Kepala Program Studi Diploma IV Teknik Keselamatan Otomotif;
3. Bapak Dr. Agus Sahri, A.TD., M.T. selaku pembimbing proposal skripsi 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya
4. Bapak Sugiyarto, S.Pd., M.Pd. selaku bimbingan proposal 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
5. Ayah, ibu, adik serta sluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa restu dan dukungannya;
6. Seluruh Dosen dan Jajaran Civitas Akademika Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan atas segala ilmu yang telah diberikan;
7. Rekan-rekan dan adik-adik Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Selesainya penyusunan Laporan skripsi ini tidak berarti merupakan hasil yang sempurna. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada laporan skripsi ini yang perlu mendapat perbaikan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan koreksi yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan

skripsi ini. Dengan ini penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan kedepannya.

Tegal,

Riyan Aenul Yaqin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	3
I.3 Batasan Masalah .....	3
I.4 Tujuan .....	3
I.5 Manfaat.....	3
I.5.1 Manfaat bagi penulis.....	3
I.5.2 Manfaat bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.....	4
I.5.3 Manfaat bagi Bus Elf .....	4
I.5.4 Manfaat untuk pemerintah.....	4
I.5.5 Manfaat bagi pembaca .....	4
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 Transportasi.....	6
II.2 Angkutan Umum .....	6
II.3 Bus .....	7

II.4	Rute dan Trayek.....	9
II.5	Operasional Angkutan Umum .....	10
II.6	Dimensi Kualitas Pelayanan SERVQUAL .....	11
II.7	Kerangka Berpikir .....	12

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

III.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
III.2	Jenis Penelitian .....	15
III.3	Populasi dan Sampel.....	15
III.4	Bagan Alir Penelitian.....	17
III.5	Batasan Operasional .....	18
III.6	Definisi Operasional Variabel SERVQUAL.....	19
III.7	Jenis dan Sumber Data .....	19
III.8	Teknik Pengumpulan Data.....	20
III.9	Instrumen Penelitian.....	21
III.10	Uji Validitas Instrumen.....	21
III.11	Uji Realibilitas Instrumen .....	23
III.12	Metode Analisis Data .....	23

### **BAB IV PEMBAHASAN**

IV.1	Objek Penelitian.....	26
	IV.1.1 Koperasi Jasa Angkutan Subur Makmur .....	26
	IV.1.2 Armada Bus .....	26
	IV.1.3 Rute Bus Elf.....	27
	IV.1.4 Desain Bus.....	28
	IV.1.5 Jam Operasional Bus .....	29
IV.2	Instrumen Penelitian .....	29
	IV.2.1 Uji Validitas.....	29
	IV.2.2 Uji Realibilitas .....	31
IV.3	Karakteristik Responden .....	32
IV.4	Analisis Operasionalisasi Bus Elf Jurusan Brebes-Tegal .....	34
	IV.4.1 Analisis Deskriptif Tingkat Penilaian Kinerja.....	34
	IV.4.2 Analisis Deskriptif Tingkat Penilaian Kepentingan.....	37



IV.4.3 <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	41
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>55</b>
V.1 Kesimpulan.....	55
V.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>62</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Bus Elf .....	9
Gambar II.2	Kerangka Berpikir .....	12
Gambar III.1	Lokasi Koperasi Jasa Angkutan Subur Makmur .....	14
Gambar III.2	Bagan Alir Penelitian .....	17
Gambar III.3	<i>Importance-Performance Matrix</i> .....	24
Gambar VI.1	Rute Bus .....	27
Gambar IV.2	Bus Tampak Depan.....	28
Gambar IV.3	Bus Tampak Belakang .....	28
Gambar IV.4	Diagram Kartesius.....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	14
Tabel III.2	Skor Alternatif Jawaban.....	21
Tabel IV.1	Daftar Bus Elf .....	26
Tabel IV.2	Validitas penilaian Tingkat Kinerja .....	29
Tabel IV.3	Validitas penilaian Tingkat Kepentingan .....	30
Tabel IV.4	Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kinerja .....	32
Tabel IV.5	Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan .....	32
Tabel IV.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel IV.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	33
Tabel IV.8	Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Realibility</i> .....	34
Tabel IV.9	Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Responsiveness</i> .....	35
Tabel IV.10	Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Tangibel</i> .....	36
Tabel IV.11	Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Realibility</i> .....	38
Tabel IV.12	Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Responsiveness</i> .....	39
Tabel IV.13	Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Tangibel</i> .....	40
Tabel IV.14	Perhitungan Tingkat kesesuaian .....	42
Tabel IV.15	Urutan Prioritas Tingkat Kesesuaian dari Prosentase Tertinggi hingga Prosentase Terendah .....	48
Tabel IV.16	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dan Kepentingan ....	49

## INTISARI

Meningkatnya penggunaan kendaraan khususnya angkutan umum perlu adanya pelayanan yang mumpuni agar masyarakat lebih memilih angkutan umum dari pada kendaraan pribadi. Maka diperlukan adanya penanganan yang baik dalam pelayanan transportasi publik. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi pelayanan operasionalisasi angkutan umum Bus Elf Jurusan Brebes-Tegal atau sebaliknya, guna mengetahui kinerja operasionalisasi angkutan Bus Elf saat ini serta bagaimana persepsi pengguna angkutan umum terhadap pelayanan Bus Elf tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner serta didukung dengan wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* dan penentuan sampel menggunakan *Accidental Sampling* karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak terbatas. Teknik analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

Hasil perhitungan menunjukkan secara keseluruhan rata-rata total skor kinerja juga menunjukkan nilai yang lebih kecil dari pada total nilai skor kepentingan yaitu sebesar 2,38 dan 2,87. Maka dapat disimpulkan kinerja operasionalisasi bus Elf jurusan Brebes-Tegal belum mampu memenuhi harapan penumpang.

**Kata kunci:** *Simple Random Sampling, Accidental Sampling, Importance-Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

*The increasing use of vehicles, especially public transportation, needs a qualified service so that people prefer public transportation to private vehicles. Therefore, it is necessary to have good handling in public transportation services. This study is intended to evaluate the operationalization of Elf Bus public transportation services with regular routes that operate from Tegal to Brebes or vice versa, in order to determine the current performance of Elf Bus transportation operations and how public transportation users perceive the Elf Bus operational services.*

*This research is a quantitative descriptive study with a survey method. Data collection techniques were carried out using questionnaires and supported by interviews and observations. This study uses Simple Random Sampling and the determination of the sample using Accidental Sampling because the number of population in this study is not limited. The data analysis technique was carried out using the Importance-Performance Analysis method.*

*The calculation results show that the overall the average total performance score also shows a value that is smaller than the total importance score of 2.38 and 2.87. So it can be concluded that the operational performance of the Elf bus for the Brebes-Tegal route has not been able to meet the expectations of passengers.*

**Keywords:** *Simple Random Sampling, Accidental Sampling, Importance-Performance Analysis*