

SKRIPSI
ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS
TRANS METRO DEWATA KORIDOR 1



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I Made Alam Kusumayana

1815124066

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN TEKNIK SIPIL
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PROYEK
KONSTRUKSI

2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS
TRANS METRO DEWATA KORIDOR 1

Oleh:

I MADE ALAM KUSUMAYANA

1815124066

Laporan Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV Pada Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

(Dr. Ir. Putu Hermawati, MT)
NIP. 196604231995122011

Bukit Jimbaran, 12 September 2022

Pembimbing II,

(Dr. I Ketut Sutana, S.ST., MT)
NIP. 196706261991031004

Disahkan,
Politeknik Negeri Bali
Ketua Jurusan Teknik Sipil



(Ir. I Wayan Sudiarta, MT.)
NIP. 196506241991031002



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

**SURAT KETERANGAN TELAH
MENYELESAIKAN SKRIPSI JURUSAN
TEKNIK SIPIL**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi D4 Manajemen Proyek Konstruksi Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : I Made Alam Kusumayana
NIM : 1815124066
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil / D4 Manajemen Proyek Konstruksi
Judul : Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata Koridor I

Telah dinyatakan menyelesaikan Skripsi dan bisa diajukan sebagai bahan ujian sebagai bahan ujian pendadaran.

Pembimbing I,

(Dr. Ir. Puru Herawati, MT)
NIP. 196604231995122011

Bukit Jimbaran, 18 Agustus 2022
Pembimbing II,

(Dr. I Ketut Sutapa, S.ST., MT)
NIP. 196706261991031004

Disahkan,
Politeknik Negeri Bali
Ketua Jurusan Teknik Sipil

(Ir. I Wayan Sudiasa, MT.)
NIP. 196506241991031002



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

**SURAT KETERANGAN
PERNYATAAN BEBAS
PLAGIASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : I Made Alam Kusumayana
NIM : 1815124066
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil /D4 Manajemen Proyek
Konstruksi Tahun Akademik : 2021/2022
Judul : Analisa Kinerja Pelayanan Angkutan Umum
Bus Trans Metro Dewata Koridor 1

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul di atas, benar merupakan hasil karya **Asli/Original**.

Demikianlah keterangan ini saya buat dan apabila ada kesalahan dikemudian hari, maka saya bersedia untuk mempertanggungjawabkan.

Bukit Jimbaran, 9 Agustus 2022


I Made Alam Kusumayana

MOTTO HIDUP

**“Tak pernah ada kata terlambat untuk menjadi
apa yang kamu impikan”**

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO DEWATA KORIDOR 1

I Made Alam Kusumayana

Jurusan Teknik Sipil, Program Studi D4 Manajemen Proyek Konstruksi, Politeknik Negeri Bali,
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung-Bali

E-mail: alamkusuma0909@gmail.com

Abstrak

Angkutan umum merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kehidupan dan pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas. Tujuan dari penelitian ini adalah: mengetahui kinerja pelayanan berdasarkan waktu tempuh, faktor muatan, kecepatan, waktu antara, waktu sirkulasi dan mengetahui karakteristik penumpang dan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Koridor 1 Bus Trans Metro Dewata. Didalam proses penulisan penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada Koridor 01 Central Parkir Kuta – Terminal Pesiapan. Berdasarkan survey dan hasil analisis data: hasil analisis operasional trans metro dewata menunjukan bahwa dari 5 analisis indikator yang digunakan, hanya 3 indikator yang sesuai dengan standar operasional dari Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum DiWilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur Dinas Perhubungan darat yaitu waktu tempuh 89,24, kecepatan 25,50 km/jam, waktu antara 10,43 menit sedangkan yang tidak memenuhi syarat yaitu load faktor 41 % dan waktu sirkulasi 182,18 menit. Berdasarkan hasil penilaian konsumen pengguna Trans Metro Dewata bahwa rata-rata penilaian kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 3,93 pada kategori Baik. Nilai rata-rata tertinggi ada pada indikator informasi pelayanan dengan nilai rata-rata 4,07. Sedangkan nilai terendah ada pada indikator jadwal keberangkatan, pos fasilitas, tempat naik dan fasilitas penyandang cacat atau disabilitas dengan nilai rata-rata 3,98.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Angkutan Umum, Trans Metro Dewata

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO DEWATA KORIDOR 1

I Made Alam Kusumayana

Jurusan Teknik Sipil, Program Studi D4 Manajemen Proyek Konstruksi, Politeknik Negeri Bali,
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung-Bali

E-mail: alamkusuma0909@gmail.com

Abstrack

Public transportation is one component that plays an important role in people's lives and movements in carrying out activities. The aims of this study were: to determine service performance based on travel time, load factor, speed, intermediate time, circulation time and to determine passenger characteristics and consumer assessments of service quality on Corridor 1 Trans Metro Dewata Bus. In the process of writing this research the method used in this research is descriptive. This research was conducted in Corridor 01 Central Parking Kuta – Pesapan Terminal. Based on the survey and the results of data analysis: the results of the operational analysis of the Trans metro Dewata show that of the 5 analysis indicators used, only 3 indicators are in accordance with the operational standards of the Technical Guidelines for the Implementation of Public Passenger Transport in Urban Areas in Fixed and Regular Routes of the Land Transportation Service, namely travel time 89.24, speed 25.50 km/hour, time between 10.43 minutes while those who do not meet the requirements are 41% load factor and 182.18 minutes circulation time. service with an average value of 3.93 in the Good category. The highest average value is on the service information indicator with an average value of 4.07. While the lowest score is on the indicators of the departure schedule, post facilities, boarding places and facilities for people with disabilities or disabilities with an average value of 3.98.

Keywords: Service Quality, Public Transportation, Trans Metro Dewata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata Koridor 1”. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Diploma DIV.

Dalam penyusunan Skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.ECom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Ir. I Wayan Sudiassa, MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil
3. Bapak I Made Sudiarsa, ST., MT., selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Proyek Konstruksi Politeknik Negeri Bali
4. Ibu Dr. Ir. Putu Hermawati, MT. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan secara langsung selama penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. I Ketut Sutapa, S.ST., MT selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan secara langsung selama penulisan Skripsi ini.
6. Serta Bapak dan Ibu Dosen yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mengarahkan dan membimbing selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak dan Ibu Staff Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dalam keperluan administrasi.

8. Keluarga, sahabat, orang – orang terdekat dan teman – teman kelas 8B/DIV MPK Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Sudah tentunya skripsi ini peneliti rasa belum sempurna, maka dari itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini, dan nantinya skripsi ini peneliti harapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya Keluarga Besar Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali.

Bukit Jimbaran, 15 Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Angkutan Umum	5
2.2 Tujuan Angkutan Umum Penumpang.....	6
2.3 Peranan Angkutan Umum	6
2.4 Jenis Pelayanan Angkutan Umum.....	8
2.5 Angkutan Perkotaan	9
2.6 Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang.....	11
2.7 Pelayanan Angkutan Umum Penumpang.....	12
2.8 Kinerja Operasional Angkutan Umum.....	14
2.9 Kinerja Angkutan Umum Penumpang	16
2.10 Kualitas Jasa Layanan	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22

3.3	Metode Pengumpulan Data	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5	Instrumen Penelitian	26
3.6	Analisis Data	26
3.7	Bagan Alir Penelitian	28
BAB IV DATA DAN ANALISA DATA.....		29
4.1	Sistem Operasional Bus Trans Metro Dewata	29
4.2	Analisi Kinerja	32
4.3	Load Faktor	32
4.4	Waktu Tempuh	40
4.5	Kecepatan Perjalanan	45
4.6	Waktu Antara (Headway).....	47
4.7	Analisis Waktu Sirkulasi	52
4.8	Analisis Kinerja Operasional.....	54
4.9	Penilaian Konsumen Terhadap Bus Trans Metro Dewata	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.1	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Kinerja Pelayanan Bus Menurut Departemen Perhubungan	13
Tabel 2. 2 Indikator standar pelayanan angkutan umum Departemen Perhubungan.....	14
Tabel 2. 3 Kapasitas Kendaraan.....	19
Tabel 4. 1 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Metro Dewata Koridor 1	30
Tabel 4. 2 Jarak Tempuh Bus Trans Metro Dewata Koridor 1	31
Tabel 4. 3 Load Faktor Central Parkir - Halte Terminal Persiapan Hari Libur	33
Tabel 4. 4 Load Faktor Hari Kerja Rute Central Parkir - Terminal Persiapan	35
Tabel 4. 5 Load Faktor Terminal Persiapan - Halte Central Parkir pada hari libur	37
Tabel 4. 6 Load Faktor Rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta Hari Kerja	39
Tabel 4. 7 Rata-rata Waktu Tempuh rute Central Parkir Kuta Terminal Persiapan	41
Tabel 4. 8 Rata-rata Waktu Tempuh Rute Terminal Persiapan - Central Parkir Kuta Hari Kerja dan Hari Libur	43
Tabel 4. 9 Kecepatan Perjalanan Rute Central Parkir Kuta – Terminal Persiapan pada hari kerja dan hari libur.....	45
Tabel 4. 10 Kecepatan Perjalanan Rute Terminal Persiapan - Central Parkir Kuta pada hari kerja dan hari libur.....	46
Tabel 4. 11 Waktu Antara Rute Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan	48
Tabel 4. 12 Waktu Antara Rute Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan	48
Tabel 4. 13 Waktu Antara Rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta	51
Tabel 4. 14 Waktu Antara Rute Terminal Pesiapan Central Parkir Kuta	52
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Kinerja Berdasarkan Departemen Perhubungan Darat.....	55
Tabel 4. 16 Parameter Karakteristik Responden.....	57
Tabel 4. 17 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Bus Trans Metro Dewata.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian	23
Gambar 3. 2 Bagan Alir	28
Gambar 4. 1 Load Faktor Rute Central Parkir Kuta – Terminal Pesiapan	35
Gambar 4. 2 Grafik Load Faktor Rute Central Parkir Kuta – Terminal Pesiapan	37
Gambar 4. 3 Load Faktor Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta hari Libur ..	39
Gambar 4. 4 Load Faktor Hari Kerja Rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta.....	41
Gambar 4. 5 Waktu Tempuh Rute Central Parkir Kuta Terminal Pesiapan.....	42
Gambar 4. 6 Waktu Henti Rute Central Parkir Kuta – Terminal Pesiapan Hari Kerja dan Hari Libur	43
Gambar 4. 7 Grafik Waktu Tempuh Rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta Hari Kerja dan Hari Libur	44
Gambar 4. 8 Waktu henti Rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta Hari Kerja dan Hari Libur	45
Gambar 4. 9 Grafik Kecepatan Perjalanan Rute Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan Pada Hari Kerja dan Hari libur.	46
Gambar 4. 10 Kecepatan Perjalanan Rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Pada Hari Kerja dan Hari libur.....	47
Gambar 4. 11 Waktu Antara Rute Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan Pada Hari Kerja dan Hari libur	50
Gambar 4. 12 Grafik Waktu Antara Rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta Pada Hari Kerja dan Hari libur.....	53
Gambar 4. 13 Grafik Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan umum merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kehidupan dan pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas, terutama terhadap kota bisnis, semua orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tidak ada kata untuk menunggu, *Time is Money*[1]. Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Angkutan umum penumpang biasanya bersifat massal karena biaya angkutan dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya setiap penumpang ditekan serendah mungkin. Pada angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di terminal dan atau tempat pemberhentian. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud. Angkutan umum massal atau masatransit memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap.

Di era pembangunan negara yang sedang meningkat ini dibutuhkan jasa angkutan umum yang memadai. Angkutan umum yang tertib, lancar, aman, dan nyaman merupakan pilihan yang ditetapkan dalam mengembangkan sistem Angkutan Umum perkotaan. Salah satu transportasi umum yang ada di Kota Denpasar adalah Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata. Bus Trans Metro Dewata hadir untuk turut membenahi transportasi umum di daerah. Tingginya aktivitas di kota Denpasar menjadikan Bus Trans Metro Dewata sebuah sistem angkutan umum bus yang cepat, murah, nyaman dan ber-AC. Bus Trans Metro Dewata resmi dioperasikan pada tanggal 7 September 2020 oleh oleh Gubernur Bali I Wayan Koster dan Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan Budi Setiyadi di Pasar Badung, Kota Denpasar. Total bus yang dioperasikan untuk melayani 4 Koridor. Koridor I dengan rute Terminal Pesiapan – Central Parkir Kuta Badung. Kemudian Koridor II dengan rute GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah

Rai. Selanjutnya, Koridor III dengan rute Pantai Matahari Terbit – Dalung. Lalu Koridor IV dengan rute Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest. Trans Metro Dewata adalah sebanyak 150 unit bus. Bus Trans Metro Dewata menjadi salah satu Pengembangan Angkutan Massal Berbasis Jalan Dengan Skema Pembelian Layanan (Buy The Service) yang disubsidi oleh pemerintah. Bus hadir sebagai angkutan Bus Rapid Transit (BRT) untuk penunjang mobilisasi masyarakat yang terintegrasi dengan layanan angkutan massal lain. Tujuan program ini untuk meningkatkan lagi minat masyarakat menggunakan angkutan umum sehingga mampu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang diharapkan mampu mengurangi kemacetan dan polusi udara di Bali. Kehadiran Trans Metro Dewata akan mengembalikan minat warga, khususnya di Kawasan Perkotaan Sarbagita (Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan) menggunakan transportasi umum. Untuk saat ini tarif angkutan umum Trans Metro Dewata masih gratis[2].

Adanya Bus Trans Metro Dewata ini merupakan salah satu sarana penunjang demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam proses perjalanannya operasional Bus Trans Dewata memiliki faktor kenyamanan penumpang duduk dan berdiri, keterjangkauan halte, keteraturan operasional seperti waktu tunggu yang cukup lama, informasi kedatangan bus, ketepatan dan kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus, dan informasi gangguan perjalanan bus sering terabaikan sehingga mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi tersebut. Hal ini menuntut adanya suatu sistem transportasi yang menunjang kelancaran pergerakan orang di setiap daerah yang menjadi rute perjalanan Bus Trans Metro Dewata. Untuk itu perlu adanya upaya pengoperasian Bus Trans Metro Dewata dengan seefektif dan seefisien mungkin. Maka dari itu perlu diketahui bagaimana kinerja dan kualitas pelayanan dari Bus Trans Metro Dewata. Sesuai dengan surat keterangan Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 kinerja ditinjau dari segi faktor muat, jumlah penumpang yang diangkut, waktu antara, kenyamanan penumpang, waktu tunggu, dan survei kepuasan penumpang.

Beberapa faktor permasalahan tersebut menjadikan Angkutan Umum Trans Metro Dewata kurang memiliki peminat. Dengan demikian, perlu adanya analisa

dalam pola perjalanan dan karakteristik penumpang Bus Trans Metro Dewata. Analisa ini diharapkan dapat mengatasi beberapa permasalahan tersebut. Sehingga dapat tercipta moda transportasi yang lebih baik dan meningkatkan keinginan penumpang untuk lebih memilih moda transportasi massal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas tentang kinerja pelayanan angkutan umum Bus Trans Dewata koridor 01, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan berdasarkan faktor muatan, waktu tempuh, waktu antara, kecepatan perjalanan, waktu sirkulasi ketika beroperasi melayani penumpang?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan bus pada Koridor 1 Bus Trans Metro Dewata?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka adanya juga tujuan dari penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja pelayanan berdasarkan waktu tempuh faktor muatan Koridor 1 Bus Trans Metro Dewata.
2. Mengetahui karakteristik penumpang dan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Koridor 1 Bus Trans Metro Dewata.

1.4 Manfaat

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan diantaranya:

1. Bagi Pemerintah

Sebagai arahan bagi pemerintah dalam menciptakan suatu sistem transportasi yang dikemas dalam bentuk regulasi, dengan tetap memfokuskan kepada pelayanan angkutan yang memadai kepada masyarakat

2. Bagi Operator

Sebagai bahan masukan yang terkait dalam pengoperasian angkutan kota, khususnya angkutan umum Trans Metro Dewata.

3. Bagi Penulis

Sebagai sarana pelatihan dalam penelitian mengenai permasalahan transportasi dengan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di bangku perkuliahan.

1.5 Batasan Masalah

Agar diperoleh hasil sesuai tujuan penelitian, tinjauan dibatasi pada:

1. Penelitian ini dilaksanakan dengan focus kajian tentang kinerja pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Dewata Koridor 01.
2. Pengambilan data dilakukan pada Koridor 01 rute Terminal Pesiapan – Central Parkir Kuta
3. Penelitian ini berpatokan pada lokasi pengukuran headway adalah sebanyak 2 halte
4. Penelitian dilakukan pada 2 hari kerja (weekday), yaitu satu hari pada hari sibuk (hari Senin), dan pada 1 hari libur (weekend) yaitu hari Minggu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan survey dan hasil analisis data yang dijelaskan pada bab IV tentang Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Metro Dewara Koridor I Terminal Central Parkir menuju Halte Terminal Persiapan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis operasional trans metro dewata menunjukkan bahwa dari 5 analisis indikator yang digunakan, hanya 3 indikator yang sesuai dengan standar operasional dari Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum DiWilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur Dinas Perhubungan darat yaitu waktu tempuh 89,24, kecepatan 25,50 km/jam, waktu antara 10,43 menit sedangkan yang tidak memenuhi syarat yaitu load faktor 41 % dan waktu sirkulasi 182,18 menit.
2. Hasil penilaian konsumen pengguna Trans Metro Dewata bahwa rata-rata penilaian kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 3,93 pada kategori Baik. Nilai rata-rata tertinggi ada pada indikator informasi pelayanan dengan nilai rata-rata 4,07. Sedangkan nilai terendah ada pada indikator jadwal keberangkatan, pos fasilitas, tempat naik dan fasilitas penyandang cacat atau disabilitas dengan nilai rata-rata 3,98. Hal ini menunjukkan jika indikator-indikator dengan rata-rata terendah dapat ditingkatkan kembali.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran untuk kinerja operasional bus Trans Metro Dewara Koridor I Central Parkir Kuta - Terminal Persiapan adalah:

1. Ketepatan waktu perlu dioptimalkan sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pengangkutan Bus Trans Metro Dewara Koridor I Terminal Central Parkir menuju Halte Terminal Persiapan

2. Perlu adanya upaya-upaya baik adari pihak pengelola yaitu PT. Satria Trans Jaya dalam meningkatkan jumlah penumpang khususnya pada koridor 1 ini, misalnya dengan cara:
 - a. Pull Strategi, yaitu upaya untuk menarik masyarakat agar mau menggunakan angkutan umum Trans Metro Dewata, misalnya dengan meningkatkan pelayanan, memperbaiki sistem informasi, kampanye dan sosialisasi mengenai pentingnya menggunakan angkutan umum, dan lain-lain.
 - b. Push strategi, yaitu upaya untuk mendorong agar masyarakat mau menggunakan angkutan umum Trans Metro Dewata, misalnya dengan cara: peningkatan pajakkendaraan pribadi, pembuatan kawasan 3 in 1, sistem ganjil genap, peningkatan tarif parkir kendaraan pribadi, dan lain-lain.
3. Untuk memaksimalkan faktor muat perlu dilakukan pembatasan atau pengalihan trayek angkutan umum lainnya yang memiliki rute yang sama dengan Trans Metro Dewara Koridor I Terminal Central Parkir menuju Halte Terminal Pesiapan serta pengaturan waktu antara yang tepat sehingga menjamin terangkutnya seluruh penumpang.
4. Penilaian kualitas pelayanan Trans Metro Dewara Koridor I Terminal Central Parkir menuju Halte Terminal Pesiapan masuk kategori baik. Hal ini disarankan agar meningkatkan kualitas pelayanan Trans Metro Dewata Koridor I Central Parkir Kuta -Terminal Pesiapan seperti jadwal keberangkatan yang tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. TRIANTO, “ANALISA KINERJA OPERASI ANGKUTAN KOTA KELURAHAN HELVETIA TENGAH MEDAN HELVETIA (STUDI KASUS),” 2019.
- [2] Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, (2022). Tans Metro Dewata.
- [3] O. K. A. Martin, “(Studi Kasus Bus Sekolah Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat) FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR ALUE PEUNYARENG - MEULABOH,” 2014.
- [4] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992, “Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Dengan,” *Peratur. Pemerintah Republik Indones. Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan*, no. 1, pp. 1–5, 1992,
- [5] Sebayang, Deci Rianta Br. 2017. Analisa Kinerja Operasional Bus Rapid Transit Trans Semarang Koridor III Pelabuhan Tanjung Emas (Tugas Akhir). Surabaya: Fakultas Teknik ITS
- [6] “Keputusan Menteri Perhubungan nomor : KM 35 Tahun 2003.” .
- [7] Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan,” pp. 1–56, 1993, [Online]. Available:
- [8] I. Ahtin, “Analisis Kinerja Angkutan Umum di Kabupaten Purworejo Studi Kasus Angkutan Umum Pedesaan Jalur A (Kutoarjo- Purworejo) dan Jalur B (Dadirejo-Krendetan-Purworejo),” *Scince Eng.*, 2017.
- [9] Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat. 2002. Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Jakarta
- [10] Parasuraman, A., Berry L. 1990. Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press: USA