

SKRIPSI
ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN TINGKAT
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS METRO DEWATA
KORIDOR IV (TERMINAL UBUNG – SENTRAL PARKIR
MONKEY FOREST)



Politeknik Negeri Bali

Oleh :

Komang Bagus Maha Putra Susila

1815124006

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN TEKNIK SIPIL
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
2022



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 Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus
Trans Metro Dewata Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir
Monkey Forest)**

Oleh:

KOMANG BAGUS MAHA PUTRA SUSILA
1815124006

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, September 2022

Pembimbing II,

Fransiska Moi, ST, MT
NIP. 18709192019032009

Disahkan,

Politeknik Negeri Bali
Ketua Jurusan Teknik Sipil



(Fr. Al. Wayan Sudiasa, M.T.)
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

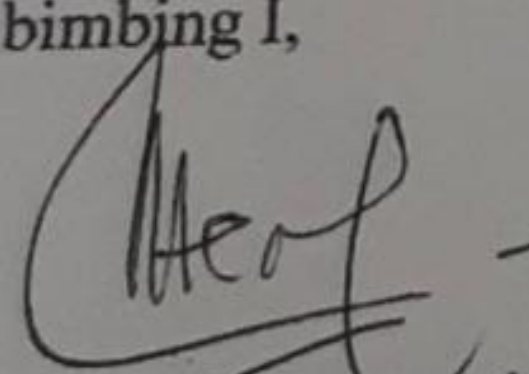
**SURAT KETERANGAN TELAH
MENYELESAIKAN SKRIPSI JURUSAN
TEKNIK SIPIL**

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

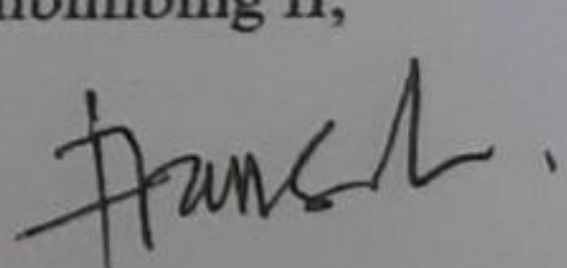
Nama Mahasiswa : Komang Bagus Maha Putra Susila
NIM : 1815124006
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil / D4 Manajemen Proyek Konstruksi
Judul : Analisis Kinerja Operasional Bus Trans Metro Dewata Koridor IV

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

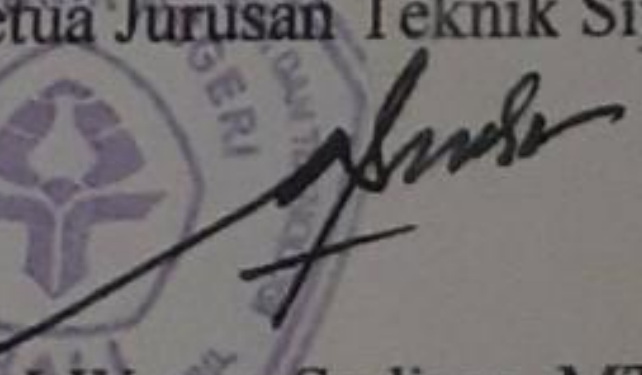
Pembimbing I,


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

Bukit Jimbaran, Agustus 2022
Pembimbing II,


Fransiska Moi, ST., MT
NIP. 198709192019032009

Disahkan,
Politeknik Negeri Bali
Ketua Jurusan Teknik Sipil


Ir. I Wayan Sudiasta, MT.
NIP. 196506241991031002



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 REVISI
LAPORAN SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK SIPIL**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Komang Bagus Maha Putra Susila
N I M : 1815124006
Jurusan/Prodi : Teknik Sipil / D IV – Manajemen Proyek Konstruksi
Tahun Akademik : 2021/2022
Judul : Analisis Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)

Telah diadakan perbaikan/revisi oleh mahasiswa yang bersangkutan dan dinyatakan dapat diterima untuk melengkapi Skripsi.

Pembimbing I

Dr. Ir. Putu Hermawati, MT
NIP. 196604231995122011

Bukit Jimbaran, September 2022
Pembimbing II

Fransiska Moi, ST, MT
NIP. 18709192019032009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Sipil



Dr. I Wayan Sudiasa, M.T
NIP. 196506241991031002

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

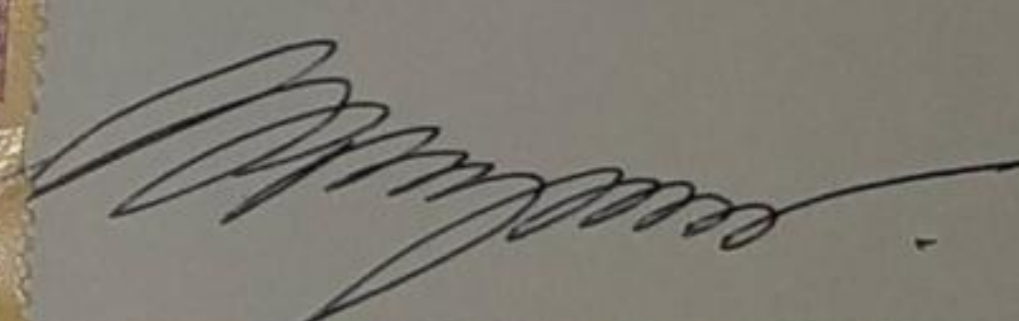
Nama Mahasiswa : Komang Bagus Maha Putra Susila
NIM : 1815124006
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil /D4 Manajemen Proyek Konstruksi
Tahun Akademik : 2021/2022
Judul : Analisis Kinerja Operasional Bus Trans Metro
Dewata Koridor IV.

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, Agustus 2022




Komang Bagus Maha Putra Susila

Abstrak

Kota Denpasar merupakan Ibu Kota Provinsi Bali yang menjadi pusat ekonomi, pendidikan dan pariwisata dan juga ada Kabupaten Badung, Tabanan, dan Gianyar, yang secara geografis posisinya berdekatan dengan Kota Denpasar menyebabkan terpengaruhnya pertumbuhan mobilitas masyarakat, yang perlu didukung oleh sarana dan prasarana transportasi publik perkotaan yang memadai. Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest,PP) adalah salah satu kebijakan untuk meningkatkan mobilitas masyarakat, maka dari itu Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest,PP) harus dioperasikan secara efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kinerja operasional bus dan kepuasan pengguna akan pelaksanaan kinerja Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest,PP). Untuk meninjau parameter kinerja Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest,PP) dilakukan survei langsung di lapangan. Parameter kinerja yang ditinjau adalah waktu perjalanan, waktu antara, waktu ritase, kecepatan perjalanan, dan faktor muat. Sementara untuk mengetahui kepuasan penumpang atas kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata, dilakukan penyebaran kuisioner terhadap 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan hasil penelitian kinerja maka diperoleh waktu tempuh dan kecepatan perjalanan memenuhi syarat, waktu ritase dan faktor muat tidak memenuhi syarat. Dan waktu antara yang hampir memenuhi syarat. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata, maka yang perlu mendapat perbaikan adalah kondisi fisik halte serta kenyamanan dan keamanan halte.

Kata Kunci: Angkutan Umum, Waktu Tempuh, Waktu Antara, Kecepatan Perjalanan, Load Factor, Tingkat kepuasan

Abstract

Denpasar City is the capital city of Bali province which is the center of economy, education and tourism and there are also Badung, Tabanan, and Gianyar regencies, which are geographically close to the city of Denpasar causing the growth of community mobility to be affected, which needs to be supported by urban public transportation facilities and infrastructure. adequate. Trans Metro Dewata Corridor 4 Bus (Terminal Ubung – Monkey Forest Parking Center, PP) is one of the policies to increase community mobility, therefore the Trans Metro Dewata Corridor 4 Bus (Ubung Terminal – Monkey Forest Parking Center, PP) must be operated efficiently and effectively. This study aims to review the operational performance of the bus and user satisfaction with the implementation of the Trans Metro Dewata Corridor 4 Bus (Terminal Ubung – Monkey Forest Parking Center, PP). To review the performance parameters of the Trans Metro Dewata Corridor 4 Bus (Terminal Ubung – Monkey Forest Parking Center, PP) a direct survey was carried out in the field. The performance parameters reviewed are travel time, intermediate time, voyage time, travel speed, and load factor. Meanwhile, to determine passenger satisfaction with the performance of the Trans Metro Dewata bus service, a questionnaire was distributed to 100 respondents. The method used in this research is the *Importance Performance Analysis*. Based on the results of performance research, it is obtained that the travel time and travel speed meet the requirements, the travel time and load factor do not meet the requirements. And the time between that almost qualifies. Based on the results of passenger satisfaction research on the performance of the Trans Metro Dewata bus service, what needs to be improved is the physical condition of the bus stop as well as the comfort and safety of the bus stop.

Key Words: Public Transportation, Travel Time, Headway, Travel Speed, Circulation Time, Load Factor, Satisfaction Rate

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam memenuhi salah satu syarat dalam menyusun skripsi untuk menyelesaikan Pendidikan di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali. Dengan menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang sangat besar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak:

1. I Nyoman Abdi,SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ir. I Wayan Sudiasa, MT Selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil.
3. Ir. I Nyoman Suardika, MT Selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil.
4. Made Sudiarsa, ST., MT Selaku Ketua Program Studi Program D4 Manajemen Proyek Kontruksi.
5. Dr. Ir. Putu Hermawati, MT selaku dosen pembimbing I
6. Fransiska Moi, ST., MT selaku Dosen Pembimbing 2
7. Keluarga yang dengan penuh hati telah memberikan dukungan dan perhatian dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak hal relevan yang belum diungkap secara utuh karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengalaman. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jimbaran, 15 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Angkutan Umum	6
2.2 Definisi Bus	6
2.3 Kinerja Angkutan Umum	9
2.4 Sumber Data dan Jenis Data	9
2.5 Dasar-Dasar Perhitungan	9
2.6 Definis Kepuasan	13
2.7 Metode Sampling	13
2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	14
2.9 Metode Importance-Performance Analysis	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19

3.1	Umum	19
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3.	Pengumpulan Data	20
3.4.	Variabel Penelitian	22
3.5.	Instrumen Penelitian	23
3.6.	Analisis Data	23
3.7.	Bagan Alir Penelitian	26
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Sistem Operasional Bus Trans Metro Dewata	27
4.2	Jadwal Keberangkatan	28
4.3	Analisis Kinerja	29
4.4	Hasil Analisis Kinerja	47
4.5	Analisis Kepuasan Penumpang	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kapasitas Bus Penumpang	7
Tabel 2.2 Nilai r product moment	14
Tabel 4. 1 Jadwal Keberangkatan Aktual Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest Ubud)	28
Tabel 4. 2 Waktu Tempuh Rute 4A(Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest Ubud)	30
Tabel 4. 3 Waktu Tempuh Rute 4B (Sentral Parkir Monkey Forest - Terminal Ubung)	30
Tabel 4. 4 Waktu Antara Koridor 4 Rute 4A	31
Tabel 4. 5 Waktu Antara Koridor 4B (Sentral Parkir Monkey Forest - Terminal Ubung)	32
Tabel 4. 6 Kecepatan Perjalanan Rute 4A Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)	34
Tabel 4. 7 Kecepatan Perjalanan Rute 4B Sentral Parkir Monkey Forest – Terminal Ubung	35
Tabel 4. 8 Load Factor Koridor 4 Rute 4A (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)	37
Tabel 4. 9 Load Factor Koridor 4 Rute 4B (Sentral Parkir Monkey Forest – Terminal Ubung).....	39
Tabel 4. 10 Load Factor Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)	41
Tabel 4. 11 Load Factor Koridor 4 Rute 4B (Sentral Parkir Monkey Forest – Terminal Ubung).....	43
Tabel 4. 12 Load Factor Rute 4A (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest) dan Rute 4B (Sentral Parkir Monkey Forest – Terminal Ubung).....	45
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Kinerja Berdasarkan Pedoman Departemen Perhubungan Darat.....	47
Tabel 4. 14 Parameter Karakteristik Responden.....	48

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Responden Terhadap Pelaksanaan Kinerja.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan.....	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kinerja Pelayanan.....	53
Tabel 4. 19 Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	54
Tabel 4. 20 Perhitungan Faktor-Faktor Kepuasan Penumpang	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Rute Perjalanan Bus Trans Metro Dewata Tujuan Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest	20
Gambar 3.2 Bagan Alur Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Grafik Kecepatan Perjalanan Rute 4A Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest.....	35
Gambar 4. 2 Grafik Kecepatan Perjalanan Rute 4B Sentral Parkir Monkey Forest – Terminal Ubung	36
Gambar 4. 3 Grafik Load Factor Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest).....	38
Gambar 4. 4 Grafik Load Factor Koridor 4 Rute 4B (Sentral Parkir Monkey Forest – Terminal Ubung).....	40
Gambar 4. 5 Grafik Load Factor Koridor 4 Rute 4A (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)	42
Gambar 4. 6 Grafik Load Factor Koridor 4 Rute 4B (Sentral Parkir Monkey Forest – Terminal Ubung).....	44
Gambar 4. 7 Grafik Load Factor Rata-Rata Pagi-Siang-Sore-Malam Rute 4A (Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit)	46
Gambar 4. 8 Diagram Kartesius Untuk Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi umum merupakan sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk membantu orang atau kelompok dalam menjangkau tempat yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan.

Penduduk membutuhkan jasa transportasi sebagai fasilitas penunjang terhadap berbagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sebagian besar penduduk (lebih dari 50% total penduduk secara nasional) terkonsentrasi di daerah perkotaan. Transportasi perkotaan sangat penting peranan dan fungsinya dilihat dari sistem transportasi yang efektif dan efisien [1].

Jumlah penduduk meningkat dengan laju pertumbuhan yang cukup tinggi, demikian pula jumlah kendaraan bermotor, sedangkan jalan perkotaan sangat rendah pertumbuhannya, maka timbullah kepadatan lalu lintas dan kemacetan lalu lintas. Untuk mengatasinya direkomendasikan untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan meningkatkan penyelenggaraan transportasi publik perkotaan [1].

Kota Denpasar adalah ibu kota Provinsi Bali, Indonesia. Denpasar merupakan kota terbesar di kepulauan Nusa Tenggara dan kota terbesar kedua di wilayah Indonesia Timur setelah Makassar. Pertumbuhan industri pariwisata di pulau Bali mendorong Kota Denpasar menjadi pusat kegiatan bisnis, dan menempatkan kota ini sebagai daerah yang memiliki pendapatan per kapita dan pertumbuhan tinggi di Provinsi Bali [2]

Kabupaten Gianyar adalah sebuah kabupaten di Provinsi Bali, Indonesia. Daerah ini merupakan pusat wisata budaya dan seni di Bali. Gianyar berbatasan dengan Kota Denpasar di Barat Daya hingga selatan, Kabupaten Badung di Barat, Kabupaten Bangli di Utara dan Kabupaten Klungkung di Timur.

Kecamatan Ubud adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Gianyar, yang merupakan pusat kebudayaan dan seni di Kabupaten Gianyar. Rute yang dilewati dan menjadi tujuan dari Trans Metro Dewata Koridor IV.

Sistem transportasi massal tidak lagi sekedar mempercepat mobilitas seseorang untuk mencapai tempat tujuan, tetapi juga memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi masyarakat. Karena itu transportasi perkotaan harus dibangun dengan mengacu pada kebutuhan masyarakat yang mempertimbangkan aspek efisiensi dan efektivitas [3]

Sejak pekan awal september 2020 lalu, Bus Trans Metro Dewata atau dengan nama lainnya Teman Bus Kita resmi menjadi layanan transportasi umum massal di Bali. Saat ini Bus Trans Metro Dewata telah beroperasi empat Koridor, yaitu 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 Sanur – Dalung Kuta Utara Badung. Lalu Koridor IV dengan rute Terminal Ubung – Sentral Parkir Mongkey Forest [4].

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.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama dalam perhitungan kinerja operasional Bus Trans Metro Dewata yang efektif dan efisien untuk melayani masyarakat dalam pengoperasiannya guna meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan angkutan umum. Selain itu penelitian ini dapat digunakan oleh instansi-instansi terkait dalam menentukan kebijakan dalam pengoperasian angkutan umum massal. Oleh karena itu penulis tertarik mengangkat judul dalam penelitian ini “**Analisis Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor Iv (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah yang akan dibahas yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kinerja bus Trans Metro Dewata (meliputi waktu tempuh, waktu antara, waktu ritase, kecepatan perjalanan, dan faktor muat) ketika beroperasi melayani penumpang memenuhi syarat pedoman angkutan umum perkotaan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus Trans Metro Dewata (meliputi kenyamanan dan keamanan penumpang) dengan metode *Importance Performance Analysis* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja dari bus Trans Metro Dewata (meliputi waktu tempuh, waktu antara, ritase, kecepatan perjalanan dan faktor muat kapasitas kendaraan) ketika beroperasi melayani penumpang memenuhi syarat pedoman angkutan umum perkotaan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang akan bus Trans Metro Dewata (meliputi keamanan dan kenyamanan penumpang)

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Pemerintah Daerah Bali :
 - Sebagai bahan pertimbangan dalam pengawasan kinerja operasional Trans Metro Dewata
 - Untuk mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan operasional Trans Metro Dewata.
 - Sebagai evaluasi dalam pelaksanaan bus Trans Metro Dewata sebagai penunjang akomodasi masyarakat.
2. Untuk Perusahaan PT. Satria Trans Jaya :
 - Sebagai kontribusi dalam memberikan gambaran tentang kinerja dan kualitas pelayanan dari bus Trans Metro Dewata, sehingga dapat membantu pihak manajemen bus Trans Metro Dewata untuk mengelola bus tersebut menjadi lebih baik.
3. Untuk Instansi Pendidikan
 - Untuk memperkaya referensi materi mengenai analisis kinerja angkutan umum di kampus Politeknik Negeri Bali

1.5 Ruang Lingkup

Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu :

1. Angkutan yang disurvei adalah bus Trans Metro Dewata
2. Rute yang akan diteliti adalah rute koridor IV : Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest.
3. Hal yang diteliti adalah kinerja dari bus Trans Metro Dewata, yakni meliputi waktu tempuh, waktu antara, faktor muat, ritase, dan kapasitas penumpang, serta tingkat kepuasan penumpang terhadap bus Trans Metro Dewata.
4. Tidak memperhitungkan biaya tiket bus Trans Metro Dewata.
5. Survei dilakukan pada hari kalender hari selasa (kerja) dan hari minggu (libur).

6. Standar kinerja operasional yang digunakan adalah Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 (2002).
Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan survei dan hasil analisis data yang ada pada BAB IV tentang Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Metro Dewata Koridor IV (Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest) dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

A. Ditinjau dari kinerja

Berdasarkan hasil analisis kinerja operasional Bus Trans Metro Dewata Koridor IV menunjukkan bahwa dari 5 analisis indikator yang digunakan, 2 indikator memenuhi syarat yaitu waktu tempuh dan kecepatan, 2 Indikator tidak memenuhi syarat yaitu waktu ritase dan *load factor*, dan 1 indikator hampir memenuhi syarat sesuai dengan standar kinerja angkutan perkotaan dalam trayek tetap dan teratur yaitu waktu antara.

B. Ditinjau dari pelayanan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*, disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi prioritas utama kinerja pelayanan bus Trans Metro Dewata adalah faktor-faktor yang berada pada kuadran 1 (Prioritas Utama), yaitu :

1. Faktor Kondisi keamanan dan kenyamanan halte.
2. Faktor Alat informasi untuk memberi info rute.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka adapun sara-saran untuk kinerja operasional bus Trans Metro Dewata Koridor IV, yaitu :

1. Untuk kinerja ketepatan waktu dirasa sudah baik dan perlu dioptimalkan lagi sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pengangkutan Bus Trans Metro Dewata Koridor IV.

2. Apabila dilihat dari tingkat keterisian (*load factor*), maka diperlukan upaya strategis dalam hal peningkatannya dengan cara mensosialisasikan Bus Trans Metro Dewata ke masyarakat.
3. Untuk memperbaiki sistem pada aplikasi Teman Bus yang digunakan Bus Trans Metro Dewata, agar memudahkan penumpang yang akan menggunakan bus untuk mengetahui rute jadwal dan letak halte terdekat ataupun halte yang akan di tuju dan mensosialisasikan aplikasi kepada pengguna bus untuk cara pemakaian dari aplikasi tersebut.
4. Untuk dibuatkan tempat tunggu penumpang yang layak berupa fisik halte seperti tempat duduk dan atap.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adisasmita, S. A. (2015). Perencanaan Sistem Transportasi Publik. *Graha Ilmu, Yogyakarta*.
- [2] Pemerintah Kota Denpasar, (2022). Tata Ruang Provinsi Bali. *Nangun Sat Kerthi Loka Bali*.
- [3] Wright, L. and Hook, W. (et al). 2007. Bus Rapid Transit Planning Guide. Institute for Transportation and Development Policy. New York.
- [4] Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, (2022). Tans Metro Dewata.
- [5] Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- [6] Vuchic, V.R., 1981, *Urban Public Transportation Systems and Technology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- [7] Warpani, P/ Suwardjoko. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.
- [8] Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 (2002). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta
- [9] Tika H. Moh. Pabundu, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- [10] Kementerian Perhubungan. (2001). *Panduan Pengumpulan Data Angkutan Umum Perkotaan*. Jakarta: Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas dan Angkutan Kota.
- [11] A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press
- [12] Sinulingga, Sukaria. 2011. *Metode Penelitian*. USU Press
- [13] Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana: Jakarta.

- [14] Ahmadizadeh, Zahra., et al. 2012. *Investigation the Relation between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior*. Iran: International Journal of Sport Studies. Vol 2 (3),163-167, 2012
- [15] Supranto, (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [16] Kidder. (1981). *Research Methods in Social Relations*. New York : Rinehart & Winston.