

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN JASA ANGKUTAN  
UMUM BUS EFISIENSI YOGYAKARTA-PURWOKERTO**

Laporan Tugas Akhir  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

**PRIYO HANDOKO**

**NPM : 15 02 16263**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
DESEMBER 2019**

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS  
EFISIENSI YOGYAKARTA-PURWOKERTO**

Oleh:

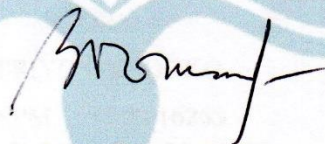
PRIYO HANDOKO

NPM : 15 02 16263

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, 03 - 01 - 2020

Pembimbing



(Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.)

Disahkan oleh:  
Program Studi Teknik Sipil  
Ketua



(Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS  
EFISIENSI YOGYAKARTA-PURWOKERTO**



Oleh:

**PRIYO HANDOKO**

NPM : 15 02 16263

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		3-01-2020
Anggota	: Y. Lulie, Ir., M.T.		03-01-2020
Anggota	: Angelina Eva Lianasari, S.T., M.T.		3-01-2020

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

### **EVALUASI KINERJA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS EFISIENSI YOGYAKARTA-PURWOKERTO**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan pada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 November 2019

Yang membuat pernyataan


( Priyo Handoko )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan sampai saat ini, sehingga penyusun dapat lancar dalam menyelesaikan dan menyusun laporan Tugas Akhir dengan judul **“EVALUASI KINERJA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS EFISIENSI YOGYAKARTA-PURWOKERTO”**. Penulisan maupun penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan tingkat Strata Satu pada Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penyusun menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Eng. Luky Handoko, ST., M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak, Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D., Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto M.T, selaku Ketua Program Peminatan Studi Transporasi.
4. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan banyak sekali bimbingan, acuan, saran, masukan dan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Segenap dosen, staff, karyawan dan karyawan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Bapak Yoki selaku pengelola kantor Bus Efisiensi terminal Ambarketawang yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian dan melaksanakan wawancara.
7. Keluarga di Kota Singkawang, yang selalu memberi dukungan, bantuan, serta kasih sayang sehingga saya dapat menyusun Tugas Akhir ini sebaik mungkin.
8. Keluarga Kelas Kacan(G) Sipil UAJY 2015 yang selalu memberi dukungan berupa bantuan dan doa dalam pelaksanaan serta penyusunan skripsi.
9. Keluarga *Class Of Sains* IPA'13 SMANDA Kota Singkawang, yang selalu memberi doa dan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, maka semua saran, kritik dan masukan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan dan diterima dengan rendah hati. Akhir kata, penyusun berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, 22 November 2019

Penyusun

Priyo Handoko

---

NPM : 15 02 16263

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>INTISARI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Keaslian Penelitian .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Peta Lokasi dan Rute Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Angkutan .....	10
2.2 Angkutan Umum .....	11
2.2.1 Peranan Angkutan Umum .....	14
2.3 Jenis Angkutan Umum .....	14
2.4 Angkutan Umum Antar Kota Antar Provinsi .....	16
2.5 Pola Pelayanan Trayek Angkutan Umum .....	29
2.6 Kinerja .....	32
2.7 Kinerja Operasi .....	33
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
3.1 Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan Umum .....	37
3.1.1 Faktor Tingkat Pelayanan .....	38
3.1.2 Faktor Kualitas Pelayanan .....	39
3.2 Parameter Evaluasi .....	40

3.3 Biaya Operasional Kendaraan (BOK) .....	46
3.4 Penentuan Tarif Penumpang .....	49

#### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

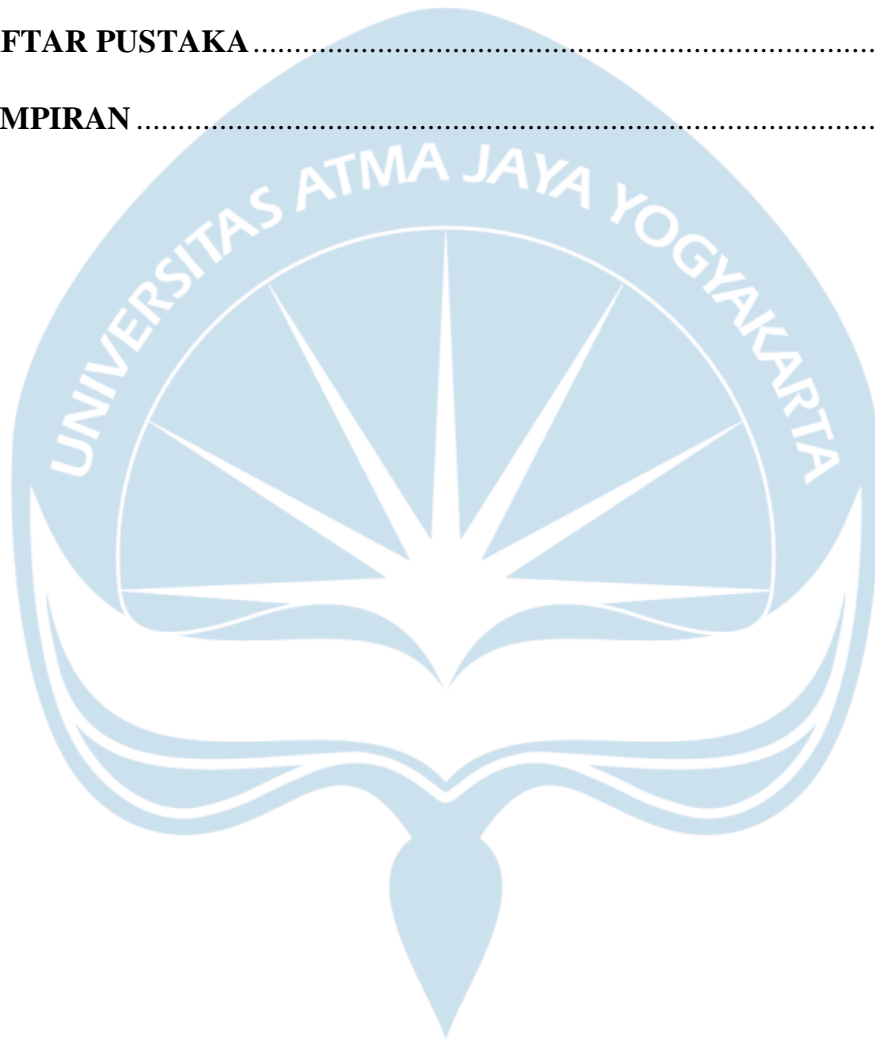
4.1 Lokasi Penelitian .....	50
4.2 Waktu Penelitian .....	50
4.3 Metode Penelitian .....	50
4.4 Pengumpulan Data.....	51
4.4.1 Data Primer.....	51
4.4.2 Data Sekunder.....	52
4.5 Perhitungan Evaluasi Kinerja.....	52
4.6 Alat Penelitian .....	56
4.7 Bagan Alur Penelitian.....	57

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Penyajian Jasa Angkutan Umum Kota Yogyakarta-Purwokerto .....	59
5.2 Survei Naik-Turun Penumpang Bus.....	60
5.2.1 Jumlah penumpang trayek Yogyakarta-Purwokerto.....	61
5.3 <i>Load Factor</i> .....	63
5.4 <i>Headway</i> .....	67
5.5 Frekuensi.....	71
5.6 Jumlah Armada Angkutan Umum.....	72
5.6.1 Kapasitas Kendaraan.....	73
5.6.2 Waktu perjalanan rata-rata dan waktu henti rata-rata .....	73
5.6.3 Waktu sirkulasi ( <i>cycle time</i> ) .....	75
5.6.4 Waktu antara.....	78
5.6.5 Jumlah armada per waktu sirkulasi.....	80
5.7 Kecepatan Perjalanan.....	82
5.8 Kinerja Angkutan .....	86
5.9 Biaya Operasional Kendaraan .....	99



5.10 Tarif Penumpang .....	99
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	100
6.2 Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bus Efisiensi Jogja-Purwokerto.....	4
Gambar 1.2	Peta Pulau Jawa-Indonesia .....	8
Gambar 1.3	Rute perjalanan bus efisiensi .....	9
Gambar 4.1	Bagan Alur Penelitian .....	58
Gambar 5.1	Rute perjalanan bus efisiensi Yogyakarta-Purwokerto.....	59
Gambar 5.2	Grafik Rerata Jumlah Penumpang pada Jam Sibuk Trayek Yogyakarta-Purwokerto .....	62
Gambar 5.3	Grafik <i>Load Factor</i> Rata-rata Trayek Yogyakarta-Purwokerto....	66
Gambar 5.4	Grafik <i>Headway</i> Rata-rata Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta-Purwokerto .....	70
Gambar 5.5	Hasil survey kecepatan pada hari Sabtu siang.....	83
Gambar 5.6	Grafik Kecepatan Perjalanan Rata-rata Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta-Purwokerto.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKAP .....	16
Tabel 3.1	Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	38
Tabel 3.2	Kapasitas Kendaraan .....	44
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian Tugas Akhir .....	57
Tabel 5.1	Rata-rata jumlah penumpang Yogyakarta-Purwokerto.....	61
Tabel 5.2	Rerata jumlah penumpang pada jam sibuk trayek Yogyakarta Purwokerto.....	62
Tabel 5.3	Survei Naik Turun Penumpang beserta Load Factor Rute Yogyakarta-Purwokerto .....	64
Tabel 5.4	Data <i>Load Factor</i> perhari Trayek Yogyakarta-Purwokerto .....	65
Tabel 5.5	Data <i>Load Factor</i> Rata-rata Trayek Yogyakarta-Purwokerto .....	65
Tabel 5.6	Data <i>Headway</i> Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta- Purwokerto.....	68
Tabel 5.7	<i>Headway</i> Harian Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta- Purwokerto.....	69
Tabel 5.8	<i>Headway</i> Rata-rata Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta- Purwokerto.....	69
Tabel 5.9	Frekuensi berdasarkan <i>Headway</i> Rata-rata Angkutan Umum Bus Efisiensi Trayek Yogyakarta-Purwokerto .....	72
Tabel 5.10	Waktu Perjalanan dan Waktu Henti Rata-rata Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta-Purwokerto .....	73
Tabel 5.11	<i>Cycle Time</i> Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta- Purwokerto.....	76
Tabel 5.12	<i>Cycle Time</i> rata-rata Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta- Purwokerto.....	78
Tabel 5.13	Waktu Antara Angkutan Umum Bus Efisiensi Trayek Yogyakarta- Purwokerto.....	79
Tabel 5.14	Kebutuhan Kendaraan Per Sirkulasi Trayek Yogyakarta- Purwokerto.....	81
Tabel 5.15	Kebutuhan Angkutan Umum Bus Efisiensi Trayek Yogyakarta- Purwokerto.....	81
Tabel 5.16	Kecepatan Perjalanan Angkutan Umum Bus Efisiensi Yogyakarta- Purwokerto.....	84
Tabel 5.17	Kecepatan Perjalanan Rata-rata Angkutan Umum Bus Efisiensi Trayek Yogyakarta-Purwokerto.....	84
Tabel 5.18	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	86
Tabel 5.19	Hasil Perhitungan Nilai Parameter.....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bus Efisiensi Yogyakarta-Purwokerto .....	107
Lampiran 2 Ruangan penumpang di dalam bus .....	107
Lampiran 3 Tampak samping kiri Bus Efisiensi .....	108
Lampiran 4 Tampak belakang Bus Efisiensi.....	108
Lampiran 5 Efisiensi Agen Hartono <i>Mall</i> .....	109
Lampiran 6 Tiket penumpang Yogyakarta-Purwokerto .....	109
Lampiran 7 Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan.....	110
Lampiran 8 Perhitungan nilai <i>headway</i> .....	116
Lampiran 9 Struktur dan besaran tarif retribusi .....	127
Lampiran 10 Masa kerja dan pesangon.....	128
Lampiran 11 Iuran jaminan kesehatan .....	129
Lampiran 12 Komponen Biaya Tidak Langsung .....	130
Lampiran 13 Tarif Retribusi setiap memasuki terminal .....	131

## INTISARI

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS EFISIENSI YOGYAKARTA-PURWOKERTO**, Priyo Handoko, NPM 15.02.16263, Tahun 2019, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Perusahaan Otobus (PO) Efisiensi telah dikenal sebagai jagoan lintas selatan Jawa Tengah. Bagi masyarakat yang sering berkendara di lintas selatan Jawa Tengah pasti tidak asing dengan bus dari Perusahaan Otobus (PO) satu ini. Terutama dengan Angkutan Umum PATAS (cepat dan terbatas) yang dimiliki oleh Perusahaan Otobus ini. Dengan jadwal perjalanan tetap dan fasilitas yang memadai, membuat Efisiensi mendapat perhatian lebih di mata masyarakat. Pertumbuhan ekonomi di berbagai kota di Jawa Tengah juga menyebabkan peningkatan aktifitas masyarakatnya, sehingga peningkatan akan kebutuhan transportasi umum ikut meningkat. Peningkatan terhadap transportasi umum ini dilihat terus meningkat seiring berjalannya waktu sehingga tidak memiliki batasan, yang kemudian menimbulkan masalah keadaan dimana jumlah armada berlebih. Oleh karena itu perlu diadakan evaluasi kinerja angkutan umum Bus Efisiensi trayek Yogyakarta-Purwokerto. Disamping itu juga, biaya operasi kendaraan dan penentuan tarif akan dihitung agar berguna sebagai acuan untuk kedepannya.

Penelitian ini dilakukan dengan 2 jenis pengumpulan data yakni data primer dan data sekunder. Data primer meliputi panjang trayek, waktu perjalanan, jumlah penumpang dan jumlah muatan kendaraan, sedangkan data sekunder meliputi trayek rute perjalanan, standar pelayanan minimal bus AKAP, jumlah armada beroperasi dan karakteristik kendaraan.

Penelitian dilakukan di 3 tempat, yaitu terminal Ambarketawang Yogyakarta, Kantor agen Bus Efisiensi Kebumen dan terminal Bulu Pitu Purwokerto. Jenis kendaraan yang diteliti yaitu tipe kendaraan Hino RK8 R260 dengan kapasitas 43 penumpang. Hasil penelitian ini menunjukkan *Load factor* rata-rata adalah 45,19 % tidak memenuhi standar yakni 70%. *headway* rata-rata adalah 31,94 menit tidak memenuhi standar yakni 5-10 menit. Waktu sirkulasi rata-rata adalah 10,72 jam, yang mana jauh diatas ketentuan standar yaitu 1-1,5 jam. Kecepatan perjalanan rata-rata adalah 35,13 km/jam, angka tersebut belum memenuhi standar yaitu 30 km/jam. Jumlah kendaraan yang beroperasi sebanyak 17 unit. Harga bus dengan tipe Hino RK8 R260 ini berkisar pada harga Rp. 1.685.000.000 dengan rincian Rp. 1.035.000.000 merupakan harga mesin dan *chassis*, Rp. 650.000.000 harga karoseri kendaraan. Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) mendapatkan hasil sebesar Rp. 11.536,82 (rp/bus-km) dengan jarak tempuh 164km dari terminal ambarketawang – terminal bulu pitu . Tarif penumpang sebesar Rp. 62.858,50

Kata kunci : angkutan, kinerja, *load factor*, biaya operasional kendaraan, tarif.