

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA MAKALE-RANTEPAO**

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:
JEAN PETER WEKING
NPM : 08 02 13120



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
April 2015**

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA MAKALE-RANTEPAO**

Oleh:

JEAN PETTER WEKING

NPM : 08 02 13120

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, *21-04-2015*

Pembimbing

(Benidiktus Susanto, S.T., M.T.)

Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Teknik Sipil



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

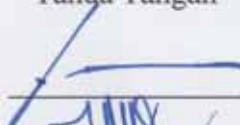


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA MAKALE-RANTEPAO**



Oleh :

Jean Petter Weking
NIM : 08 02 13120

Telah diuji dan disetujui oleh penguji :

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Benediktus Susanto, S.T., M.T.		<u>21.04.2015</u>
Anggota : Y. Hendra Suryadharma, Ir., M.T.		<u>21.04.2015</u>
Anggota : Yohannes Lulie, Ir., M.T.		<u>21.04.2015</u>

PERNYATAAN

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

**“ Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum
Antarkota Makale-Rantepao”**

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 hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 April 2015

Yang membuat pernyataan



Jean Petter Weking

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan syarat Yudisium dalam mencapai tingkat kesarjanaan Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Yoyong Arfiadi, Ir., M.Eng, Ph.D, Prof. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
3. Bapak Benediktus Susanto, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, kesabaran, dan waktu yang diberikan kepada penulis.
4. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Dinas Perhubungan Kabupaten Tana Toraja serta sopir angkutan umum antarkota Makale-Rantepao atas informasi dan ijin yang diberikan.
6. Orang tua dan adik-adik (George dan Jerry) atas doa dan dukungan, serta pengertian dan kepercayaannya sehingga penulis mempunyai semangat dan tekad untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
7. Tanteku (Mama Tinus) yang sudah memberikan perhatian dan nasihatnya.

8. Pacarku tersayang Angel yang selalu ada di sampingku saat senang maupun susah. Keberadaannya membuatku lebih semangat dalam menjalani hidup dan lebih termotivasi untuk menyelesaikan studiku.
9. Orang tua dan adik-adik dari Angel yang sudah mendoakan dan selalu mendukung.
10. Sahabatku Marson yang telah meminjamkan motor Mega Pro hitamnya selama aku berada di Jogja, membuatku lebih mudah untuk ke kampus atau ke mana saja untuk menyelesaikan urusanku.
11. Sahabatku Tigor yang sudah ikut membantu mencari informasi saat berada di Tana Toraja.
12. Sahabatku Gusti yang sudah menemaniku selama kuliah dan memberikan semangat serta masukan dalam menyelesaikan studiku.
13. Teman-teman kontrakanku Arnol, Ditho, Andi, Thio, James, dan Inggar, teman-temanku Tomi, Reno dan Soni yang rajin bertamu ke kontrakan kami, serta Sondang dan Kotte' yang sudah lulus duluan. Adanya kalian membuatku lebih memahami arti pertemanan dan membuatku lebih semangat untuk hidup di Jogja walaupun jauh dari keluarga.
14. Teman-teman Ikaskibar Jogja dan K2KAMSY yang sudah memberiku pengetahuan dan pengalaman dalam berorganisasi dan teman dalam bermain futsal. Maaf karena terlalu banyak jadi tidak bisa menyebutkan nama kalian satu per satu.

Akhir kata, penyusun menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, oleh karena itu dibutuhkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, 15 April 2015

Penulis

Jean Petter Weking

NIM : 08 02 13120

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Keaslian Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Transportasi	10
2.2. Angkutan	11
2.3. Angkutan Umum	11
2.4. Jenis Angkutan Umum	13
2.5. Angkutan Antarkota	13
2.6. Pelayanan Trayek Angkutan Umum	14
2.7. Kinerja	16
2.8. Kualitas Kinerja Operasi	17
2.9. Tingkat Kepuasan.....	18
BAB III LANDASAN TEORI	20
3.1. Kriteria Kinerja.....	20
3.1.1. Faktor tingkat pelayanan	20
3.1.2. Faktor kualitas pelayanan	21
3.2. Parameter Analisis.....	22
3.3. Standar Pelayanan.....	29
3.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	31
BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1. Lokasi Penelitian	37
4.2. Metode Penelitian	38

4.3. Pengumpulan Data.....	38
4.3.1. Data primer.....	39
4.3.2. Data sekunder.....	39
4.4. Alat Bantu Penelitian.....	39
4.5. Cara Pelaksanaan.....	40
4.6. Bagan Alir Penelitian.....	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
5.1. Rute Perjalanan Angkutan Antarkota.....	42
5.2. Kecepatan Perjalanan.....	43
5.3. Jumlah Penumpang.....	47
5.4. <i>Load Factor</i>	49
5.5. <i>Headway</i> dan Frekuensi.....	53
5.5.1. <i>Headway</i>	53
5.5.2. Frekuensi.....	55
5.6. Jumlah Armada.....	56
5.6.1. Kapasitas kendaraan.....	56
5.6.2. Waktu sirkulasi.....	56
5.6.3. Waktu antara kendaraan.....	57
5.6.4. Jumlah armada per waktu sirkulasi.....	59
5.7. <i>Importance Performance Analysis</i>	64
5.8. Tingkat Pencapaian Kinerja Angkutan Umum Antarkota Terhadap Standar Pelayanan.....	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1. Kesimpulan.....	73
6.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

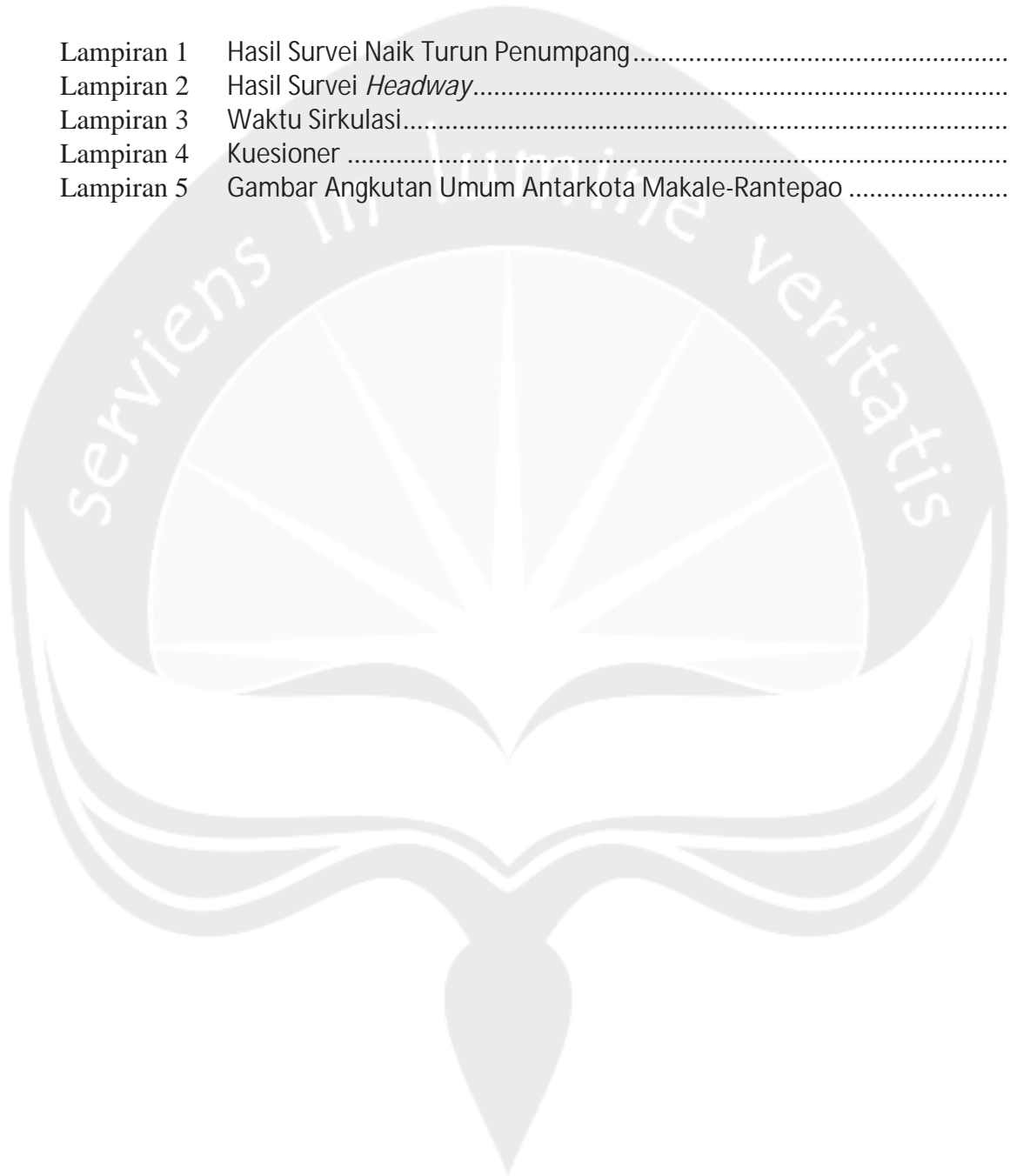
Tabel 1.1.	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Kabupaten Toraja.....	3
Tabel 3.1.	Kapasitas Kendaraan	25
Tabel 3.2.	Indikator Standar pelayanan Angkutan	30
Tabel 3.3.	Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Total Nilai Bobot	31
Tabel 3.4.	Penentuan Skor dan Kategori Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan.....	33
Tabel 5.1.	Pembagian Segmen Jalur Angkutan Antarkota.....	42
Tabel 5.2.	Waktu Tempuh Angkutan Antarkota	43
Tabel 5.3.	Kecepatan Perjalanan Angkutan Antarkota.....	45
Tabel 5.4.	Rata-Rata Kecepatan Perjalanan Angkutan Antarkota.....	46
Tabel 5.5.	Jumlah Penumpang Angkutan Antarkota	47
Tabel 5.6.	Rata-Rata Jumlah Penumpang Angkutan Antarkota.....	48
Tabel 5.7.	<i>Load Factor</i> serta Survei Naik Turun Penumpang.....	50
Tabel 5.8.	Data <i>Load Factor</i>	51
Tabel 5.9.	Rata-Rata <i>Load Factor</i> Angkutan Antarkota	52
Tabel 5.10.	<i>Headway</i> Angkutan Antarkota Hari Senin	54
Tabel 5.11.	Rata-Rata <i>Headway</i> Angkutan Antarkota	54
Tabel 5.12.	Rata-Rata Frekuensi Angkutan Antarkota.....	55
Tabel 5.13.	Waktu Sirkulasi Hari Senin Pagi.....	56
Tabel 5.14.	Data Waktu Sirkulasi.....	57
Tabel 5.15.	Rata-Rata Waktu Sirkulasi	57
Tabel 5.16.	Waktu Antara Angkutan Antarkota Hari Senin Pagi	57
Tabel 5.17.	Data Waktu Antara	58
Tabel 5.18.	Rata-Rata Waktu Antara.....	58
Tabel 5.19.	Kebutuhan Armada per Waktu Sirkulasi.....	59
Tabel 5.20.	Kebutuhan Armada Angkutan Antarkota.....	59
Tabel 5.21.	Perbandingan Pendapatan Angkutan Antarkota	62
Tabel 5.22.	Perhitungan Tingkat Kinerja	64
Tabel 5.23.	Perhitungan Tingkat Kepentingan	66
Tabel 5.24.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	69
Tabel 5.25.	Tingkat Pencapaian Kinerja Angkutan Umum Antarkota.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Diagram Kartesius.....	35
Gambar 4.1.	Peta Tana Toraja	37
Gambar 4.2.	Bagan Alir	41
Gambar 5.1.	Grafik Waktu Tempuh Angkutan Antarkota.....	44
Gambar 5.2.	Grafik Kecepatan Perjalanan Angkutan Antarkota.....	45
Gambar 5.3.	Grafik Jumlah Penumpang Angkutan Antarkota	47
Gambar 5.4.	Grafik <i>Load Factor</i> Angkutan Antarkota	51
Gambar 5.5.	Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Penumpang.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Survei Naik Turun Penumpang.....	78
Lampiran 2	Hasil Survei <i>Headway</i>	81
Lampiran 3	Waktu Sirkulasi.....	84
Lampiran 4	Kuesioner	85
Lampiran 5	Gambar Angkutan Umum Antarkota Makale-Rantepao	87



INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA MAKALE-RANTEPAO, Jean Petter Weking, NPM 08 02 13120, tahun 2015, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Tana Toraja ditandai dengan berkurangnya penggunaan angkutan umum sebagai sarana transportasi. Akibatnya jumlah penumpang angkutan umum menurun yang berdampak pada banyaknya armada yang beroperasi dengan sedikit penumpang.

Pengumpulan data sekunder meliputi peta rute dan jumlah armada angkutan antarkota. Pengumpulan data primer berupa kinerja angkutan antarkota yang meliputi: jumlah penumpang, waktu tiba, panjang trayek, dan pembagian kuesioner kepada 100 penumpang. Pengumpulan data dilakukan pada hari Senin, Selasa, dan Rabu. Standar kinerja berdasarkan standar dinas perhubungan. Pengukuran kepuasan responden menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa angkutan antarkota tidak melakukan penyimpangan rute. Rata-rata jumlah penumpang adalah 13,67. Nilai *load factor* rata-rata sebesar 24,38 %. Kecepatan rata-rata adalah 29,47 km/jam. *Headway* rata-rata sebesar 0,88 menit. Jumlah armada mengalami kelebihan armada. Dari hasil kuesioner disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menurut responden harus ditingkatkan karena belum memuaskan meliputi sikap sopir dalam menjalankan angkutannya, lamanya waktu keberangkatan, serta tarif angkutan.

Kata kunci : kepuasan, kinerja, angkutan umum antarkota, *Importance Performance Analysis*