

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM PADA
BIRO PERJALANAN
(STUDI KASUS PO GUNUNG HARTA KOTA MALANG)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana**



REGITA VIANTI PRAMESTI

20041000108

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : REGITA VIANTI PRAMESTI

NIM : 20041000108

Tanda Tangan : 

Tanggal : 2 Desember 2024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM PADA BIRO PERJALANAN (STUDI KASUS PO GUNUNG HARTA KOTA MALANG)

Dipersiapkan dan disusun oleh :



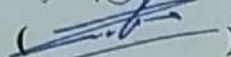
REGITA VIANTI PRAMESTI

20041000108

Telah dipertahankan di Dewan Penguji

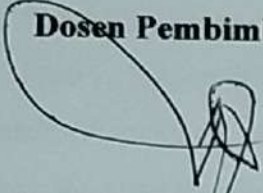
Pada 26 Juli 2024

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I	: Ir. Ach. Fadillah, MT	()
Dosen Penguji II	: Bunga Rahmasari S, ST, MT	()
Dosen Saksi	: Zaid Dzulkarnain Z., ST, MT	()

Memeriksa dan meyetujui,

Dosen Pembimbing I,


Ir. Ach. Fadillah, MT

NIDN. 8921350022

Dosen Pembimbing II,


Zaid Dzulkarnain Z., ST, MT

NIDN.0719089301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu Persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik.

Malang, 2 Desember 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Sipil




Dr. Ninik Catur Endah Yulianti, ST, MT

NIDN. 0004097002

PRAKATA

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Bus Angkutan Umum pada Biro Perjalanan (Studi Kasus PO Bus Gunung Harta Kota Malang)” sebagai syarat untuk mencapai gelar akademik Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Merdeka Malang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memiliki hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang paling berjasa dalam hidup penulis, karena selalu mendoakan kebaikan untuk anak – anaknya, memberikan kasih sayang, mengusahakan semua untuk penulis serta telah memberikan dukungan berupa moral maupun materiil.
2. Bapak Ir. Ach. Fadillah, MT., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Zaid Dzulkarnain Z., ST, MT., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Ninik Catur EY., ST, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Universitas Merdeka Malang.
5. Segenap Dosen, Karyawan dan Staf di Program Studi Teknik Sipil, Universitas Merdeka Malang, yang telah mengajar dan mendidik penulis.
6. Pihak PO Gunung Harta *Transport Solutions* Kota Malang yang telah memberikan data – data yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir ini.
7. Kedua adik penulis yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis.
8. Wanda, Rere, dan Karina yang telah menjadi teman diskusi dan seperjuangan selama masa penyusunan skripsi, Nadila yang telah menjadi

teman berkeluh kesah, sahabat penulis, rekan-rekan seperjuangan teknik sipil Universitas Merdeka Malang angkatan 2020 dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

9. Seseorang yang sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk penulis, terima kasih sudah menjadi sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu upaya dalam memantaskan diri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat beberapa kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga tugas akhir ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Malang, 16 Juni 2024

Regita Vianti Pramesti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Regita Vianti Pramesti
NIM : 20041000108
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM PADA BIRO PERJALANAN (STUDI KASUS PO GUNUNG HARTA KOTA MALANG)

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Malang

Pada tanggal : 2 Desember 2024

Yang menyatakan,



Regita Vianti Pramesti

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM PADA
BIRO PERJALANAN
(STUDI KASUS PO GUNUNG HARTA KOTA MALANG)**

Regita Vianti Pramesti ¹⁾

Ir. Ach. Fadillah, MT ²⁾, Zaid Dzulkarnain Z, ST, MT ³⁾

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Merdeka Malang

ABSTRAK

PO Gunung Harta adalah usaha yang bergerak di bidang biro perjalanan umum yang perlu diperhatikan kualitas pelayanan untuk kepuasan pengguna jasa. Terciptanya kepuasan pengguna jasa dapat menimbulkan loyalitas kepada perusahaan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 telah diterapkan oleh PO Gunung Harta serta menganalisis kinerja pelayanan Bus Gunung Harta *executive class*. Kinerja pelayanan berdasarkan persepsi penumpang bus Gunung Harta *executive class* yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 29 Tahun 2015, kemudian dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Berdasarkan hasil penelitian PO Bus Gunung Harta sudah memenuhi 81% parameter Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2015. Selain itu, hasil penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan dengan nilai rata – rata 4,34, sedangkan kepentingan dengan nilai rata – rata 4,54 dan untuk hasil analisis kesesuaian dengan nilai rata – rata sebesar 95,64%, sehingga menunjukkan bahwa kinerja sudah baik namun beberapa indikator perlu diperbaiki.

Kata kunci: Bus, Kinerja, Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA).

**PERFORMANCE ANALYSIS OF PUBLIC TRANSPORT BUS SERVICES
AT TRAVEL BUREAU
(CASE STUDY PO GUNUNG HARTA MALANG CITY)**

Regita Vianti Pramesti ¹⁾

Ir. Ach. Fadillah, MT ²⁾, Zaid Dzulkarnain Z, ST, MT ³⁾

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Merdeka Malang

ABSTRACT

PO Gunung Harta is a business operating in the general travel agency sector which needs to pay attention to service quality for service user satisfaction. Creating service user satisfaction can create loyalty to the service company. This research aims to determine the extent to which Minister of Transportation Regulation Number 29 of 2015 has been implemented by PO Gunung Harta and to analyze the performance of the executive class Gunung Harta Bus service. Service performance is based on the perceptions of Gunung Harta executive class bus passengers which refer to the Minimum Service Standards based on Minister of Transportation Regulation No. 29 of 2015, then analyzed using the IPA (Importance Performance Analysis) method. Based on research results, the Gunung Harta Bus PO has met 81% of the Minimum Service Standard parameters based on Ministerial Regulation No. 29 of 2015. Apart from that, the results of passenger assessments of service performance are with an average value of 4.34, while interests have an average value of 4.54, and for suitability analysis results the average value is 95.64%, so shows that performance is good but several indicators need to be improved.

Keywords: *Bus, Performance, Service, Importance Performance Analysis (IPA).*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Definisi Transportasi	5
2.2 Definisi Bus.....	5
2.3 Profil Bus Gunung Harta.....	7
2.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	8
2.5 Uji Validitas	10
2.6 Uji Reliabilitas.....	10
2.7 Metode IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>)	10
2.8 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Objek Penelitian	16
3.2 Pengumpulan Data	17
3.3.1 Data Primer.....	17
3.3.2 Data Sekunder.....	18
3.3 Populasi dan Sampel	18

3.4	Variabel Penelitian	19
3.5	Metode Analisis Data	20
3.5.1	Uji Validitas.....	21
3.5.2	Uji Reliabilitas	22
3.5.3	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23
3.6	Bagan Alir	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Standar Pelayanan Minimal (SPM) di PO Bus Gunung Harta.....	27
4.2	Pengumpulan Data	31
4.3	Karakteristik Responden	31
4.3.1	Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.3.2	Karakteristik berdasarkan Usia.....	32
4.3.3	Karakteristik berdasarkan Pekerjaan	32
4.3.4	Karakteristik berdasarkan Tujuan Perjalanan	33
4.4	Pengolahan Data Kuesioner	33
4.4.1	Uji Validitas.....	33
4.4.2	Uji Reliabilitas	38
4.5	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	43
4.5.1	Analisis Kepentingan dan Kinerja	43
4.5.2	Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kepentingan dan Kinerja	45
4.5.3	Penjabaran Atribut dengan Diagram Kartesius	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran IPA.....	11
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian.....	16
Gambar 3. 2 Armada Bus Gunung Harta	17
Gambar 3. 3 Diagram Katesius	25
Gambar 3. 4 Bagan Alir	26
Gambar 4. 1 Pengisian Kuesioner.....	31
Gambar 4. 2 Diagram Persentase berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4. 3 Diagram Persentase berdasarkan Usia	32
Gambar 4. 4 Diagram Persentase berdasarkan Pekerjaan.....	32
Gambar 4. 5 Diagram Persentase berdasarkan Tujuan Perjalanan	33
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Kinerja Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015	27
Tabel 4. 2 Tabel Acuan Signifikasi.....	34
Tabel 4. 3 Perhitungan Variabel Data Kepentingan Y1.....	34
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Data Kepentingan (Y).....	35
Tabel 4. 5 Perhitungan Variabel Data Kinerja X1	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Data Kinerja (X).....	37
Tabel 4. 7 Hasil Variabel Data Kepentingan Y1.....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Data Kepentingan (Y)	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Cronbach Alpha Kepentingan	40
Tabel 4. 10 Hasil Variabel Data Kinerja X1	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja (X).....	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Cronbach Alpha Kinerja.....	42
Tabel 4. 13 Tingkat Kepentingan.....	43
Tabel 4. 14 Tingkat Kinerja	44
Tabel 4. 15 Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Kepentingan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2: Data Jawaban Responden Terhadap Kepentingan Pelayanan (Y) ...	59
Lampiran 3: Data Jawaban Responden Terhadap Kinerja Pelayanan (X).....	63
Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian Observasi.....	67