

**ANALISIS KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI
KOTA AMBON**

TUGAS AKHIR



Mariska Jehan Saaduna Mahulauw

1162004036

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

**ANALISIS KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI
KOTA AMBON**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana teknik



Mariska Jehan Saaduna Mahulauw

1162004036

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Kinerja Angkutan Umum perkotaan di Kota Ambon”** ini ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan program sarjana Studi Teknik Sipil di Universitas Bakrie, Jakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alishjhabana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie dan dosen pengajar yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
2. Bapak Dr. Mohammad Ihsan, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie dan selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pengajar yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
3. Ibu Safrilah, ST., M.Sc., selaku dosen pengajar dan dosen pembimbing tugas akhir yang telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktu kepada penulis selama menulis tugas akhir sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
4. Seluruh dosen dan staff program studi teknik sipil Universitas Bakrie atas ilmu dan bantuan selama proses perkuliahan.
5. Kedua orang tua Awat Mahulauw, S.E., dan Kalasum Laitupa, S.Sos., yang telah banyak membantu penulis dalam segi doa, dukungan dan materi kepada penulis hingga saat ini.
6. Ketiga saudara kandung penulis, Ruli Mahulauw, Reza Mahulauw dan Riva Mahulauw serta Tante Ciena Laitupa yang selalu memberikan doa dan dukungan selama masa perkuliahan hingga saat ini.
7. Para sahabat Reny, Atika, Lili dan Nanda yang menjadi sahabat penulis dan selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan studi.

8. Azmy Fahriyah, Prilanda Kartika Sari, Aldy Achmad Fadillah, Eunike dan Ojan yang menjadi teman serta sahabat dan selalu membantu penulis dalam keadaan susah saat perkuliahan.
9. Teman – teman program studi Teknik Sipil terkhususnya angkatan 2016 yang telah membantu selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dibalas oleh Allah SWT dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 16 Agustus 2023

Mariska Jehan Saaduna Mahulauw

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 : Mariska Jehan Saaduna Mahulauw

NIM : 1162004036

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Mariska Jehan Saaduna Mahulauw
NIM : 1162004036
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Angkutan Umum Perkotaan di Kota Ambon

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Safrilah, ST., M.Sc.

()

Penguji 1 : Ade Asmi, S.T., MSc., Ph.D., IPM., ASEAN ENG

()

Penguji 2 : Budianto Ontowirjo, Ir., M.Sc., Ph.D.

()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal: 29 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mariska Jehan Saaduna Mahulauw
NIM : 1162004036
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA AMBON

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Agustus 2023

Yang menyatakan



Mariska Jehan Saaduna Mahulauw

ANALISIS KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA AMBON

Mariska Jehan Saaduna Mahulauw

ABSTRAK

Angkutan umum perkotaan merupakan salah satu dari tiga moda transportasi umum yang digunakan masyarakat di kota Ambon, akan tetapi dengan adanya moda transportasi yang ada masih ada masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Hal ini menyebabkan terjadi kemacetan di Kota Ambon, oleh karena itu diperlukan penelitian mengenai kinerja dari angkutan umum perkotaan berdasarkan persepsi dari pengguna untuk mengetahui mengapa angkutan umum kurang diminati sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui penyebaran kuesioner kepada 106 responden pengguna angkutan umum. Hasil dari analisis berdasarkan diagram kartesius menunjukkan indikator yang masuk kuadran A (prioritas utama) yaitu 10 dan 11. Indikator yang masuk pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu 3, 5, 6 dan 9. Indikator pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu 1, 2, 4, 8 dan 11. Pada indikator 7 masuk pada kuadran D (Berlebihan). Dengan Nilai $\bar{X} = 4,132$ yang menyebabkan 2 indikator prioritas utama dalam memperbaiki kualitas kinerja yaitu indikator 12 ($\bar{X} = 3,736$); kebersihan dan kenyamanan dari kondisi fisik angkutan umum perkotaan, sehingga diperlukan kesadaran dari pemilik angkutan guna memperhatikan kondisi dari angkutan sehingga dapat menciptakan kenyamanan untuk penumpang saat menggunakan angkutan umum. Kemudian pada indikator 10 ($\bar{X} = 4,104$); sikap dan perilaku dari pengemudi terhadap penumpang, sehingga diperlukan pelatihan dan pendidikan atau penyegaran kompetensi kepada pengemudi setidaknya dua tahun sekali sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Angkutan Umum Perkotaan, Pelayanan Kinerja, Kota Ambon.

ANALISIS KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA AMBON

Mariska Jehan Saaduna Mahulauw

ABSTRACT

Urban public transportation is one of the three modes of public transportation used by people in the city of Ambon, but with the existing modes of transportation, people prefer to use private vehicles. This causes congestion in Ambon City, therefore research is needed on the performance of urban public transportation based on user perceptions as to why public transport is less desirable so that people prefer to use private vehicles. The method used is Importance Performance Analysis (IPA) by distributing questionnaires to 106 respondents using public transportation. The results of the analysis based on the Cartesian diagram show indicators that fall into quadrant A (top priority), namely 10 and 11. Indicators that enter quadrant B (maintain achievement), namely 3, 5, 6 and 9. Indicators in quadrant C (low priority), namely 1, 2, 4, 8 and 11. In indicator 7 it enters quadrant D (excessive). With a value of ($\bar{X} = 4,132$) which causes 2 main priority indicators in improving the quality of performance, namely indicator 12 ($\bar{X} = 3.736$); cleanliness and comfort of the physical condition of urban public transportation, so awareness is needed from transport owners to pay attention to the conditions of transportation so as to create comfort for passengers when using public transportation. Then on indicator 10 ($\bar{X} = 4.104$); attitudes and behavior of drivers towards passengers, so training and education or competency refresher are needed for drivers at least once every two years in accordance with applicable minimum service standards.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), Urban Public Transportation, Performance Service, City of Ambon*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	viii
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 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penulisan	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Transportasi	6
2.1.1 Pengertian Transportasi	6
2.1.2 Sejarah Perkembangan Transportasi.....	8
2.1.3 Manfaat, Peranan dan Fungsi Transportasi.....	9
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Sistem Transportasi	14
2.2 Angkutan Umum dan Terminal Penumpang.....	15

2.2.1	Angkutan Umum	15
2.2.2	Pelayanan Angkutan Umum	16
2.2.3	Permasalahan Angkutan Umum.....	18
2.2.4	Terminal Penumpang.....	20
2.3	Pendekatan Kuantitatif	20
2.3.1	Data Primer	21
2.3.2	Data Sekunder	22
2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.5	Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Diagram Alir Penelitian	29
3.2	Umum.....	30
3.3	Lokasi dan Data Umum Penelitian	30
3.3.1	Lokasi Penelitian	30
3.3.2	Data Umum Penelitian	31
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4.1	Data Primer	34
3.4.2	Data Sekunder	34
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5.1	Menentukan Sampel Responden.....	35
3.6	Pengolahan Data	35
3.7	Teknik Analisis Data	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Pendahuluan.....	41
4.2	Karakteristik Responden	41
4.3	Karakteristik Perjalanan	43

4.4	Uji Validitas.....	45
4.5	Uji Reliabilitas.....	45
4.6	Pengolahan Data	46
4.4.1	Analisis <i>Cross Tabulation</i> Karakteristik Responden dan Karakteristik Perjalanan.....	46
4.4.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
4.4.2.1.	Tingkat Kesesuaian.....	49
4.4.2.2.	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan.....	50
4.4.2.3.	Diagram Kartesius	50
4.7	Analisis dan Pembahasan.....	51
5.2.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
5.2.2	Analisis Karakteristik dan <i>Importance Performance Analysis</i> ..	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	59
5.2.1	Saran untuk Angkutan Umum Perkotaan	59
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	60
5.2.3	Saran dari Responden	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius	23
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Peta Kecamatan Kota Ambon.....	30
Gambar 3. 3 Peta Kelurahan Batu Merah, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon	30
Gambar 3. 4 Diagram Kartesius.	38
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Hasil Penelitian.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Kualitas Pelayanan	17
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Data umum angkutan Kota Ambon tahun 2022	32
Tabel 3. 2 Skala Lima Tingkat (<i>Likert</i>)	36
Tabel 3. 3 Variabel Penelitian	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penumpang Angkutan Umum Perkotaan.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Perjalanan Menggunakan Angkutan.....	43
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	45
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	46
Tabel 4.5 <i>Cross Tabulation</i> Pendapatan dengan Alasan Menggunakan	46
Tabel 4.6 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan Frekuensi Menggunakan Angkutan.....	47
Tabel 4.7 <i>Cross Tabulation</i> Jenis Kelamin dengan Alasan Menggunakan.....	47
Tabel 4.8 <i>Cross Tabulation</i> Maksud Perjalanan dengan Tujuan Perjalanan.....	48
Tabel 4.9 <i>Cross Tabulation</i> Jenis Pekerjaan dengan Pendapatan	48
Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian	49
Tabel 4.11 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kinerja Angkutan Umum Perkotaan..... 64