

EVALUASI PENGGUNAAN MODA TRANSPORTASI BUS TRANS METRO DELI RUTE LAPANGAN MERDEKA – PINANG BARIS DI KOTA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu
Universitas Medan Area

Disusun Oleh
MUAMMAR NAWAWI
148110017



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/7/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/7/22

LEMBAR PEGESAHAN

EVALUASI PENGGUNAAN MODA TRANSPORTASI BUS TRANS METRO DELI RUTE LAPANGAN MERDEKA – PINANG BARIS DI KOTA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu
Universitas Medan Area

Disusun Oleh

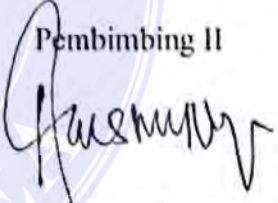
MUAMMAR NAWAWI
148110017

Disetujui,

Pembimbing I


Hermansyah, S.T., M.T.
NIDN : 0106088004

Pembimbing II


Ir. Amsuardiman, M.T.
NIDN : 0031126097

Mengetahui,


Fakultas Teknik
Dr. Rahmad Syah, S.Kom., M.Kom
NIDN : 01050588004


Fakultas Teknik
Kaprodi Teknik Sipil
Hermansyah, S.T., M.T.
NIDN : 0106088004

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini

Medan, 22 Juni 2022



Muammar Nawawi
14.811.0017

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muammar Nawawi

NPM : 148110017

Program Studi : Teknik

Fakultas : Teknik Sipil

Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Evaluasi Penggunaan Moda Transportasi Bus Trans Metro Deli Rute Lapangan Merdeka – Pinang Baris Di Kota Medan.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 22 Juni 2022

Yang menyatakan



(Muammar Nawawi)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)21/7/22

ABSTRAK

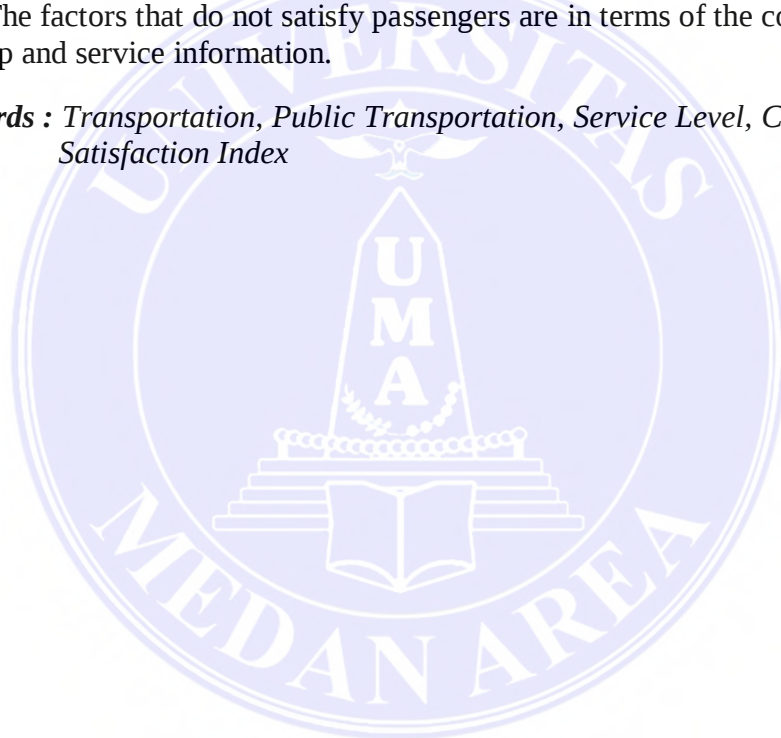
Transportasi memiliki peranan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek seperti sosial, ekonomi, lingkungan, dan lain lain. Oleh karena itu, masalah yang dihadapi hampir semua kota besar di Indonesia adalah kemacetan, polusi udara dan kesemerautan lalu lintas. Moda transportasi ini terdiri dari moda transportasi darat, air, dan udara. Untuk moda transportasi darat sendiri dibagi lagi dengan moda jalan raya dan moda jalan kereta api. Angkutan Umum adalah angkutan penumpang dengan menggunakan kendaraan umum dan dilaksanakan dengan sistem Sewa atau Bayar. Penelitian ini untuk mengukur tingkat pelayanan penumpang dengan metode *Customer Satisfaction Index*. Dengan tujuan adalah untuk mengetahui seberapa besar minat masyarakat kota Medan menggunakan moda Trans Metro Deli Rute Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan. Dari hasil evaluasi penggunaan moda transportasi bus trans metro deli koridor Lapangan Merdeka – Terminal Pinang Baris Di Kota Medan dapat disimpulkan bahwa dari hasil perhitungan data kuesioner yang dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menghitung kualitas pelayanan Trans Metro Deli Medan, bahwa tingkat pelayanan yang didapatkan sudah memuaskan dengan tingkat kepuasan penumpang sebesar 73%. Adapun faktor yang kurang memuaskan penumpang adalah dari segi kondisi halte dan informasi layanan.

Kata kunci : Transportasi, Angkutan Umum, Tingkat Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Transportation has a very significant role in various aspects such as social, economic, environmental, and others. Therefore, the problems faced by almost all big cities in Indonesia are congestion, air pollution and traffic congestion. This mode of transportation consists of land, water and air transportation modes. For the land transportation mode itself, it is subdivided into road and rail modes. Public Transportation is passenger transportation using public transportation and is carried out with a Rent or Pay system. This study is to measure the level of passenger service with the Customer Satisfaction Index method. With the aim of knowing how much interest the people of Medan are in using the Trans Metro Deli Corridor of Pinang Baris Terminal – Medan Merdeka Square. the calculation of the questionnaire data was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to calculate the service quality of Trans Metro Deli Medan, that the level of service obtained was satisfactory with a passenger satisfaction level of 73%. The factors that do not satisfy passengers are in terms of the condition of the bus stop and service information.

Keywords : *Transportation, Public Transportation, Service Level, Customer Satisfaction Index*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menolong hamba-Nya menyelesaikan Skripsi ini dengan baik, penuh kemudahan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Penggunaan Moda Transportasi Bus Trans Metro Deli Medan Rute Lapangan Merdeka – Terminal Pinang Baris di Kota Medan”. Ucapan terima kasih patutlah penulis sampaikan kepada seluruh insan yang telah membantu, memberi saran, semangat dan masukan kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada :

- ❖ Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
- ❖ Bapak Dr. Rahmad Syah, S. Kom, M. Kom, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area..
- ❖ Bapak Hermansyah, ST, MT dan Ir. Amsuardiman, MT, sebagai Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Medan Area dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi penulis.
- ❖ Bapak Ir. Amsuardiman, MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan juga masukan yang bermanfaat bagi penulis.
- ❖ Terima kasih kepada para Dosen - Dosen tanpa terkecuali, para Staff

Fakultas.

- ❖ Ucapan terima kasih yang paling special kepada Ayahanda Shaleh Azhari dan Ibunda tercinta Narti, serta Adik yang memberi dorongan semangat dan kekuatan serta dorongan moril dan materil kepada saya.
- ❖ Seluruh teman – teman mahasiswa dan teman seperjuangan di fakultas Teknik, khususnya untuk Program Studi Teknik Sipil Stambuk 2014.

Walaupun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis juga menyadari kemungkinan terdapat kekurangan dan kesilapan. Kiranya skripsi ini dapat menambah pembendaharaan serta litelatur pada Jurusan Teknik Sipil dan menambah referensi pada jurusan Fakultas Teknik Sipil Universitas Medan Area. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua.

Medan, 2 Juni 2022

Hormat saya,

Muammar Nawawi
148110017

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR NOTASI	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Metode Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Umum	6
2.1.1 Defenisi Sistem Transportasi	6
2.1.2 Fungsi Transportasi	7
2.1.3 Transportasi Darat	9
2.2 Defenisi Jalan	10
2.3 Alat Transportasi	11

2.3.1 Bus Umum	12
2.3.2 Taksi	13
2.3.3 Betor (Becak Bermotor)	14
2.4 Peranan Transportasi Dalam Tata Ruang Kota Dan Wilayah.....	15
2.5 Angkutan Umum	15
2.5.1 Klasifikasi Perjalanan Pengguna Angkutan Umum	16
2.5.2 Peranan Angkutan Umum (AU)	17
2.5.3 Dasar Hukum Berkaitan Dengan Angkutan Umum	18
2.5.4 Standar Pelayanan Angkutan Umum	20
2.6 Tingkat Pelayanan	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Data Oprasional	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.3.1 Metode Observasi	25
3.3.2 Metode Pengambilan Data	25
3.4 Melakukan Studi Kepustakaan	26
3.5 Bagan Alur	27
3.6 Gambaran Umum Bus Trans Metro Deli Medan	28
3.6.1 Sejarah Bus Trans Metro Deli Medan	28
3.6.2 Visi Dan Misi Trans Metro Deli Medan	30
3.6.3 Manfaat Hadirnya Layanan Bus Trans Metro Deli	30
3.7 Kinerja Angkutan Umum	31

BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Kota Medan	36
4.1.1 Letak Dan Geografis	36
4.1.2 Demografis	39
4.2 Analisa Pelayanan Bus Trans Metro Deli	40
4.2.1 Transportasi Angkutan Umum	40
4.2.2 Koridor 1: Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka	42
4.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	43
4.3.1 Pengertian Sampel	43
4.4 Uji Reabilitas	46
4.5 Uji Validitas	47
4.6 Perhitungan Dan Kuesioner Penelitian	48
4.6.1 Identitas Responden	49
4.6.1.1 Jenis Kelamin Penumpang	49
4.6.1.2 Usia Penumpang	50
4.6.1.3 Banyaknya Pengguna Bus Trans Metro Deli	51
4.6.2 Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan Harapan Penumpang	51
4.6.2.1 Tingkat Harapan Penumpang Indikator Akseibilitas	52
4.6.2.2 Tingkat Harapan Penumpang Indikator Keamanan	54
4.6.2.3 Tingkat Harapan Penumpang Indikator	

Kenyamanan	56
4.6.2.4 Tingkat Harapan Penumpang Indikator Waktu	
Tunggu	58
4.6.2.5 Tingkat Harapan Penumpang Faktor Fasilitas	59
4.6.2.6 Tingkat Harapan Penumpang Faktor Informasi	
Pelayanan	64
4.6.2.7 Tingkat Harapan Penumpang Indikator Waktu	
Perjalanan	66
4.6.2.8 Tingkat Harapan Penumpang Faktor Empaty	67
4.6.2.9 Tingkat Harapan Penumpang Faktor	
Kemudahan	68
4.6.3 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Kuisisioner Penelitian.....	71
4.6.3.1 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Aksesibilitas	71
4.6.3.2 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Keamanan	73
4.6.3.3 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Kenyamanan	75
4.6.3.4 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Waktu Tunggu	77
4.6.3.5 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Fasilitas	78
4.6.3.6 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	

Variabel Informasi Pelayanan	82
4.6.3.7 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Waktu Perjalanan	84
4.6.3.8 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Empaty	86
4.6.3.9 Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan	
Variabel Kemudahan	87
4.7 Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Penelitian	88
4.8 Perhitungan Tingkat Kepuasan Penumpang Menggunakan	
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	92
V. KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi Trayek	23
Gambar 3.2 Bus Trans Metro Deli.....	24
Gambar 3.3 Bagan Alur	27
Gambar 4.1 Kecamatan di Kota Medan	39
Gambar 4.2 Rute Koridor I Trans Metro Deli	43
Gambar 4.3 Identitas Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.4 Identitas Penumpang Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.5 Identitas Penumpang Berdasarkan Pengguna	51
Gambar 4.6 Presentase Pentingnya Jumlah Halte Bagi Penumpang	52
Gambar 4.7 Presentase Pentingnya Kebersihan Halte	53
Gambar 4.8 Presentase Pentingnya Letak Halte	54
Gambar 4.9 Presentase Pentingnya Keamanan di Dalam Bus	55
Gambar 4.10 Presentase Pentingnya Cara Petugas Mengemudi	56
Gambar 4.11 Presentase Pentingnya Kenyamanan	57
Gambar 4.12 Presentase Pentingnya Kebersihan Dalam Bus	57
Gambar 4.13 Presentase Pentingnya Waktu Tunggu	58

Gambar 4.14	Presentase Pentingnya Informasi Waktu Tiba	59
Gambar 4.15	Presentase Pentingnya AC Dalam Bus	60
Gambar 4.16	Presentase Pentingnya Posisi Tempat Duduk	61
Gambar 4.17	Presentase Pentingnya Jumlah Kursi	61
Gambar 4.18	Presentase Pentingnya Keberadaan Halte	62
Gambar 4.19	Presentase Pentingnya Pegangan Tangan	63
Gambar 4.20	Presentase Pentingnya Keberadaan Pengharum Ruangan	63
Gambar 4.21	Presentase Pentingnya Keberadaan Tempat Sampah	64
Gambar 4.22	Presentase Pentingnya Informasi Penjadwalan Bus .	65
Gambar 4.23	Presentase Pentingnya Aplikasi Pelayanan Bus	65
Gambar 4.24	Presentase Pentingnya Ketepatan Waktu Tunggu Bus	66
Gambar 4.25	Presentase Pentingnya Waktu Perjalanan Ditampilkan Dimonitor Dalam Bus	67
Gambar 4.26	Presentase Pentingnya Kesedian Petugas Dalam Membantu Penumpang	68
Gambar 4.27	Presentase Pentingnya Akses Mendapatkan Bus	69
Gambar 4.28	Presentase Pentingnya Aplikasi Pelayanan Bus	70
Gambar 4.29	Presentase Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan	

Jumlah Halte	72
Gambar 4.30 Presentase Tingkat Kepuasan Penumpang Dalam	
Kebersihan	72
Gambar 4.31 Presentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Posisi Halte	73
Gambar 4.32 Presentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Keamanan Bus	74
Gambar 4.33 Presentase Tingkat Kepuasan Penumpang Cara Petugas	
Mengemudi	75
Gambar 4.34 Presentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Kenyamanan Bus	76
Gambar 4.35 Presentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Kebersihan Bus	76
Gambar 4.36 Presentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Waktu	
Tunggu	77
Gambar 4.37 Presentase Tingkat Kepuasan Keberadaan AC	78
Gambar 4.38 Presentase Tingkat Kepuasan Tempat Duduk	79
Gambar 4.39 Presentase Tingkat Kepuasan Jumlah Kursi	79
Gambar 4.40 Presentase Tingkat Kepuasan Fasilitas Halte	80

Gambar 4.41	Presentase Tingkat Kepuasan Pegangan Tangan	81
Gambar 4.42	Presentase Tingkat Kepuasan Pengharum Ruangan .	81
Gambar 4.43	Presentase Tingkat Kepuasan Tempat Sampah	
	Dalam Bus	82
Gambar 4.44	Presentase Tingkat Kepuasan Informasi Penjadwalan	83
Gambar 4.45	Presentase Tingkat Kepuasan Aplikasi Pelayanan Bus	84
Gambar 4.46	Presentase Tingkat Kepuasan Ketepatan Waktu	
	Perjalanan	85
Gambar 4.47	Presentase Tingkat Kepuasan Informasi Waktu	
	Perjalanan	85
Gambar 4.48	Presentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Petugas	86
Gambar 4.49	Presentase Tingkat Kepuasan Kemudahan Layanan	87
Gambar 4.50	Presentase Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi	
	Teman Bus	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum	20
Tabel 2.2 Kriteria Nilai CSI	22
Tabel 3.1 Parameter Kinerja Angkutan Umum	31
Tabel 3.2 Waktu Dan Jarak Berjalan Kaki	32
Tabel 3.3 Perpindahan Dan Waktu Menunggu	32
Tabel 3.4 Waktu Menunggu	32
Tabel 3.5 Headway Dan Kepadatan Penduduk	32
Tabel 3.6 Headway Dan Kepadatan Penduduk	33
Tabel 3.7 Kepadatan Penumpang	33
Tabel 3.8 Indeks Waktu Perjalanan Terhadap Kendaraan Pribadi	33
Tabel 3.9 Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	34
Tabel 4.1 Batas Wilayah Medan	37
Tabel 4.2 Peresentase Luas Wilayah Kelurahan Dari Luas Wilayah Kecamatan Kota Medan	38
Tabel 4.3 ISAAC AND MICHAEL Tentang Penentuan Ukuran Sampel	45

Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Putir Item Kuisisioner Penelitian	89
Tabel 4.5	Uji Reabilitas Kuisisioner Penelitian	91
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan CSI	92



DAFTAR NOTASI

AB	= Sikap Total Individual Terhadap Objek Tertentu
(Bi)	= Kekuatan Keyakinan Pelanggan Bahwa Objek Memiliki Atribut i
(Ai)	= Evaluasi Keyakinan Pelanggan Mengenai Atribut i
n	= Jumlah Kriteria Atribut Yang Relevan
MIS	= Mean Impotant Service
MSS	= Mean Satisfaction Index
Yi	= Nilai Kepentingan Atribut ke-I
Xi	= Nilai Kinerja Atribut ke-i
P	= Jumlah Atribut Kepentingan
5	= Jumlah Skala
A	= Reabilitas Instrument
K	= Jumlah Item
S_i^2	= Varians Responden Untuk Item ke-i
S_t^2	= Jumlah Varians Skor Total
N	= Jumlah Responden
R hitung	= Koefisen Koreksi Produck Moment
$\sum xy$	= Jumlah Perkalian y

$\sum x$ = Jumlah Skor Tiap Butir

$\sum y$ = Jumlah Skor Total

$\sum x^2$ = Jumlah Skor Total x di Kuadratkan

$\sum y^2$ = Jumlah Skor Total y di Kuadratkan

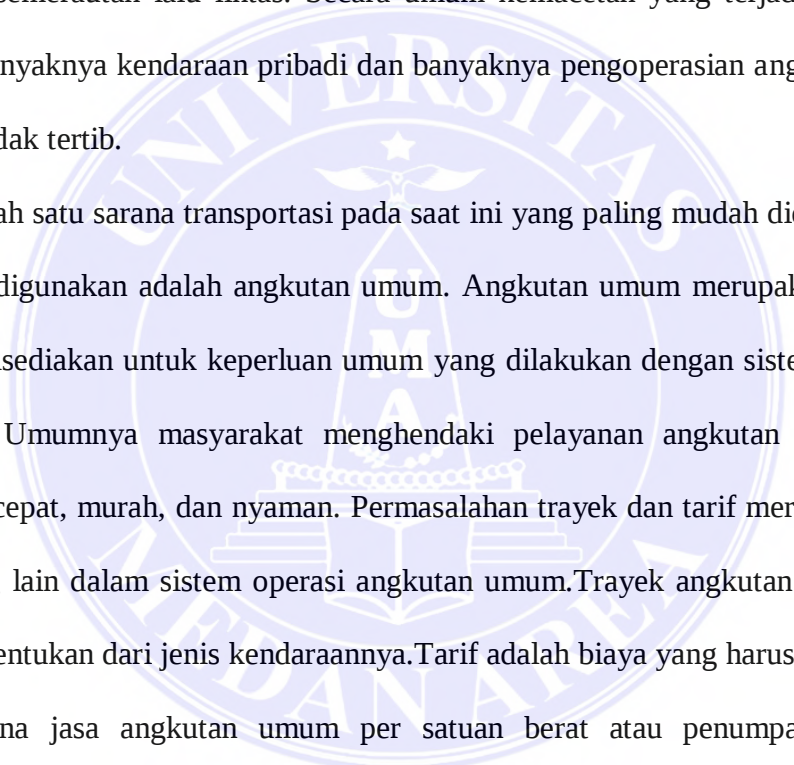


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki peranan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek seperti sosial, ekonomi, lingkungan, dan lain lain. Oleh karena itu, masalah yang dihadapi hampir semua kota besar di Indonesia adalah kemacetan, polusi udara dan kesemerautan lalu lintas. Secara umum kemacetan yang terjadi disebabkan oleh banyaknya kendaraan pribadi dan banyaknya pengoperasian angkutan umum yang tidak tertib.

Salah satu sarana transportasi pada saat ini yang paling mudah didapatkan dan sering digunakan adalah angkutan umum. Angkutan umum merupakan angkutan yang disediakan untuk keperluan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Umumnya masyarakat menghendaki pelayanan angkutan umum yang aman, cepat, murah, dan nyaman. Permasalahan trayek dan tarif merupakan topik penting lain dalam sistem operasi angkutan umum. Trayek angkutan umum biasanya ditentukan dari jenis kendaraannya. Tarif adalah biaya yang harus dibayar oleh pengguna jasa angkutan umum per satuan berat atau penumpang per km. Pemerintah daerah menetapkan besarnya tarif dengan menetapkan batas atas dan batas bawah yang disesuaikan dengan besarnya biaya operasi kendaraan, sehingga diharapkan agar besarnya tarif yang dikenakan kepada penumpang tidak memberatkan atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku. '(Sumber jurnal Ida Farida)'.


Kota Medan sebagai salah satu kota di Indonesia yang sistem transportasinya menggunakan angkutan umum sebagai salah satu sarana transportasi perkotaan,

sehingga keberadaan angkutan umum penumpang sangat penting dan diperlukan agar dapat melayani penumpang secara maksimal. Salah satu jenis transportasi umum yang ada di Medan adalah Trans Metro Deli.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penelitian ini adalah mengevaluasi penggunaan moda transportasi Trans Metro Deli terhadap para penumpang yang menggunakan moda tersebut dan waktu atau durasi keberangkatan studi Trayek Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan.

Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan dan kinerja moda Trans Metro Deli Rute Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah sebagai berikut:

Pembahasan tingkat pelayanan dan kinerja bus Trans Metro Deli Medan rute atau koridor 1 : Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka.

1.4 Batasan Masalah

Pembahasan di titik beratkan pada pembahasan kinerja dan tingkat pelayanan yang dibuat dalam beberapa faktor penilaian yaitu kemandirian, kenyamanan, waktu tunggu, empati, aksesibilitas, fasilitas, kemudahan dan informasi layanan Bus Trans Metro Deli Medan Trayek Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan.

1.5 Metode Penelitian

Dalam penulisan Skripsi ini dilakukan beberapa cara untuk dapat mengumpulkan data yang mendukung agar Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Beberapa cara yang dilakukan antara lain:

a. Metode observasi

Untuk memperoleh data dengan cara survey langsung ke lokasi Trayek Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan.

b. Pengambilan Data

Mengambil data-data yang diperlukan yang terdiri dari data primer yaitu data yang diperoleh dari survey (kuesioner) langsung di lapangan, adapun data yang diperoleh adalah : Tujuan/Maksud perjalanan, besarnya pengeluaran untuk transportasi, persepsi penumpang terhadap pelayanan, keamanan dan kenyamanan setiap penumpang dan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi terkait antara lain, jumlah bus yang beroperasi, panjang rute dan waktu tempuh, daftar tarif, jadwal perjalanan.

c. Melakukan studi kepustakaan

Mengumpulkan bahan teori dari beberapa literatur yang berhubungan dengan persoalan kajian.

d. Konsultasi dan diskusi langsung dengan pihak terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Rancangan sistematika penulisan secara keseluruhan pada tugas akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab, uraian masing – masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar sebelum masuk pada pembahasan. Pada bab ini dijelaskan tentang Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Pembatasan Masalah, Metodologi Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori tentang Transportasi Umum. Pembahasan pelayanan, kemandirian dan kenyamanan serta kinerja angkutan bus Umum Trans Metro Deli dan waktu atau durasi keberangkatan studi Trayek Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan.

BAB III METODOLOGI PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang rincian data, lokasi, waktu pelaksanaan dan lain-lain, serta metode pengumpulan data apa saja yang yang diperlukan dan langkah-langkahnya yang digunakan atau diperlukan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang proses penggunaan dan pekerjaan apa saja yang menjadi kendala pada Trans Metro Deli Medan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penulis Skripsi mengenai evaluasi moda transportasi Trans Metro Deli, dengan Trayek Koridor 1 : Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peneletian Terdahulu

2.2 Umum

Telah teruji kalau penduduk perkotaan, di mana juga tercantum di Indonesia tumbuh pesat. Jumlah penduduk di kota- kota di Indonesia yang berpenduduk satu jiwa hendak meningkat banyak dengan pertambahan rata- rata(5, 38% per tahun) yang lebih besar dari pertambahan penduduk nasional(1, 98% per tahun). Pertambahan jumlah penduduk perkotaan, baik selaku akibat pertambahan alamiah ataupun akibat migrasi desa- ke- kota(ataupun urbanisasi) tidak bisa jadi di bendung. Dampaknya proporsi jumlah penduduk perkotaan juga terus bertambah.

Wilayah perkotaan yang berpenduduk satu jiwa ataupun lebih telah selayaknya mempunyai pelayanan angkutan umum penumpang ataupun angkutan umum massal, Manajemen perkotaan butuh melaksanakan efisiensi dalam menggunakan prasarana perkotaan sebab masih banyak penduduk perkotaan yang mengatur mobalitasnya pada keberadaan Angkutan Umum. Mereka merupakan penduduk yang tidak memiliki opsi lain kecuali memakai Angkutan Umum.

2.2.1 Defenisi Sistem Transportasi

Sistem transportasi merupakan sesuatu sistem yang berperan memindahkan orang maupun benda dari sesuatu tempat ke tempat lain selaku upaya menanggulangi hambatan jarak geografis ataupun topografis. Tidak hanya berperan memindahkan orang ataupun benda dari sesuatu tempat ke tempat lain, transportasi mempunyai dimensi- dimensi lingkungan yang menyangkut

kebutuhan yang lain, semacam kebutuhan ekonomi, sosial serta politik.(Morlok, 1978 dalam Az- zahra 2011) kebutuhan hendak transportasi dikatakan pula selaku kebutuhan turunan. Sistem transportasi angkutan universal diatur dalam UU Nomor. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas serta Angkutan Jalan.

Dalam makna luas(makro) kajian sistem transportasi terdiri dari sebagian komponen sistem yang lebih kecil(mikro), silih terpaut serta silih pengaruhi, sebaliknya sistem transportasi mikro sendiri bagi(Tamin 2000), terdiri dari sebagian sistem semacam: aktivitas, jaringan prasarana transportasi, pergerakan kemudian lintas serta kelembagaan. Tiap tata guna lahan dengan tipe aktivitas tertentu hendak membangkitkan pergerakan selaku sesuatu proses pemenuhan kebutuhan. Pergerakan manusia ataupun distribusi benda tersebut memerlukan moda transportasi serta sistem jaringan selaku media(prasarana) tempat moda transportasi bergerak, yang meliputi: sistem jaringan jalur, kereta api, halte bus serta kereta api, lapangan terbang serta pelabuhan laut, yang tetap berhubungan dengan system aktivitas. Sistem rekayasa serta manajemen kemudian lintas yang baik bisa menghasilkan sesuatu sistem pergerakan yang nyaman, kilat, aman, murah, profesional serta cocok dengan lingkungannya.

2.2.2 Fungsi Transportasi

Transportasi mempunyai fungsi dan manfaat yang penting. Adapun beberapa fungsi transportasi adalah sebagai berikut:

1. Sebagai alat untuk memudahkan kegiatan manusia sehari-hari.
2. Sebagai alat untuk melancarkan proses perpindahan manusia dan atau barang keperluan manusia.

3. Sebagai media yang dapat membantu pertumbuhan dan perkembangan pembangunan di daerah tertentu.
4. Sebagai media yang dapat menunjang pertumbuhan dan perkembangan ekonomi nasional melalui bisnis jasa transportasi.

Sedangkan manfaat transportasi menjadi empat klasifikasi yaitu:

1. Manfaat Ekonomi

Kegiatan ekonomi bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Transportasi adalah salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.

2. Manfaat Sosial

Transportasi menyediakan berbagai kemudahan, diantaranya :

- 1) Pelayanan untuk perorangan atau kelompok
- 2) Pertukaran atau penyampaian informasi
- 3) Perjalanan untuk bersantai
- 4) Memendekatkan jarak
- 5) Memencarkan penduduk.

3. Manfaat Politik

Transportasi juga memiliki manfaat secara politis, khususnya di Indonesia.

Adapun beberapa manfaat transportasi secara politis diantaranya;

- 1) Mempersatukan setiap wilayah Indonesia.
- 2) Meningkatkan keamanan negara Indonesia.
- 3) Memudahkan dalam perluasan pelayanan bagi masyarakat.

4) Memudahkan dalam mengakses tempat-tempat tertentu, termasuk ketika terjadi bencana.

4. Manfaat Kewilayahan

Memenuhi kebutuhan penduduk di kota, desa, atau pedalaman terutama yang berkaitan dengan sirkulasi dan mobilisasi serta perangsang pembangunan.

2.2.3 Transportasi Darat

Transportasi darat merupakan seluruh wujud kendaraan yang memakai jalur buat mengangkat penumpang ataupun benda. Tipe transportasi satu ini tercantum yang sangat dominan di Indonesia dibandingkan transportasi laut serta hawa. Menelisik sejarah pendek transportasi darat di Tanah Air, sedikit banya dipengaruhi Belanda yang menjajah Indonesia. Kala itu, warga cuma mengandalkan kuda, gerobak, petadi dan becak selaku angkutan individu sampai benda.

Pertumbuhan transportasi darat yang bisa jadi dapat dialami sampai saat ini merupakan kedatangan kereta api serta infrastruktur jalur yang membentang di pulau Jawa. Lama- lama seluruh moda transportasi“ jadul” itu tergantikan akibat pergantian jalur, kemajuan teknologi hingga kebijakan politik yang berkuasa. Lebih dari itu, temuan roda yang jadi cikal bakal pertumbuhan transportasi darat juga membagikan pengaruh besar pada moda transportasi darat.

Sampai saat ini, transportasi darat bisa digolongkan jadi sebagian tipe bergantung roda yang digunakan. Tipe– tipe transportasi darat terdapat sebagian tipe transportasi darat yang dapat ditemui dalam kehidupan manusia. Banyak berbagai transportasi darat yang terdapat di Indonesi yaitu adalah:

➤ Kendaraan Roda Dua

1. Sepeda
2. Delman
3. Sepeda Motor

➤ Kendaraan Roda Tiga

1. Becak
2. Bajaj

➤ Kendaraan Roda Empat atau Lebih

1. Mobil
2. Bus
3. Truk
4. Kereta Api

2.3 Defenisi Jalan

Jalan adalah sistem transportasi nasional memiliki peranan berarti paling utama dalam menunjang bidang ekonomi, sosial, serta budaya dan area serta dibesarkan lewat pendekatan pengembangan daerah supaya tercapai penyeimbang serta pemerataan pembangunan antar wilayah, membentuk serta memperkuat kesatuan nasional buat menguatkan pertahanan serta keamanan nasional, dan membentuk struktur ruang dalam rangka mewujudkan sasaran pembangunan nasional(Bagi Undang- Undang Indonesia No 38 Tahun 2004 Tentang Jalur).

Terdapat sebagian penafsiran jalur yang di bisa dari bermacam literatur antara lain selaku berikut:

1. Jalur merupakan sesuatu prasarana perhubungan darat dalam wujud apapun meliputi seluruh bagiannya tercantum bangunan aksesoris serta peralatannya yang di jadikan untuk manusia.
2. Jalur merupakan serangkaian simpul ataupun ruang aktivitas yang di hubungkan oleh ruang kemudian lintas sampai membentuk satu kesatuan sistem jaringan buat keperluan penyelenggaraan kemudian lintas serta angkutan jalur.
3. Jalur merupakan transportasi darat yang meliputi seluruh bagian jalur, tercantum bangunan aksesoris serta peralatannya yang ditujukan untuk kemudian lintas, yang terletak pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, dibawah permukaan tanah serta/ ataupun air, dan di atas permukaan air, kecuali jalur kereta api, jalur lori, serta jalur kabel.(bagi Undang- Undang Republik Indonesia No 38 Tahun 2004 Tentang Jalur).

Jalur merupakan segala bagian jalur, tercantum bangunan penambah serta perlengkapannya yang diperuntukkan untuk kemudian lintas universal, yang terletak pada permukaan tanah, diatas permukaan tanah, di dasar permukaan tanah serta/ ataupun air, dan di atas permukaan air, kecuali jalur rel serta jalur kabel(UU No 22 pasal 1 ayat 12 Tahun 2009).

2.4 Alat Transportasi

Penyelenggaraan transportasi terdapat bermacam berbagai, tetapi pada dasarnya merupakan perpindahan orang serta benda dari satu tempat ke tempat lain. Pengelompokan transportasi ini dipecah bagi tempat berjalannya dan kesamaan watak raga yang diucap moda. Moda transportasi ini terdiri dari moda transportasi darat, air, serta hawa. Buat moda transportasi darat sendiri dipecah

lagi dengan moda jalur raya serta moda jalur kereta api. Fasilitas transportasi di Medan ialah salah satu kedudukan berarti selaku penunjang aktivitas di Medan. Walaupun perlengkapan transportasi ini pula penyumbang masalah baru semacam kepadatan serta pencemaran udara ataupun suara.

Kebutuhan terhadap transportasi ini menjadikan teknologi dari masing-masing moda terus menjadi tumbuh serta mendesak zona transportasi secara totalitas. Tetapi, bukan cuma moda transportasinya saja yang tumbuh namun pula layanan serta fasilitas pendukungnya pula tumbuh. Menurut Sistranas 2005, Kelemahan dan kekurangan transportasi jalur raya:

- a) Tidak efisien
- b) Tidak terkontrolnya penggunaan energy
- c) Tingkatan keselamatan rendah
- d) Terjadinya pencemaran udara, pada umumnya di perkotaan

Keuntungan transportasi jalur raya:

- a. Bisa membuka, membangkitkan serta meningkatkan wilayah
- b. Menaikkan nilai lahan/ tanah
- c. Melindungi kawasan ataupun kota(contoh: jalur arteri, by pass)

2.4.1 Bus Umum

Bus merupakan kendaraan darat yang dirancang untuk memindahkan banyak penumpang. Bus dapat memiliki kapasitas hingga 300 penumpang. Jenis bus pada umumnya terdapat 2 tipe, yaitu bus tunggal 1 lantai dan bus bertingkat dan gandeng. Bus gandeng atau bus bertingkat biasanya digunakan untuk penumpang yang lebih banyak daripada bus tunggal satu lantai. Bus tunggal besar biasanya digunakan untuk transportasi jarak jauh seperti antarkota dan antar

daerah. Sebagai sarana transportasi yang penumpangnya hanya dapat naik turun bus pada halte tertentu, Penumpang dapat dengan nyaman menuju dan meninggalkan halte karena disediakan fasilitas penyeberangan jalan yang landai dan terlindungi oleh atap.

Bus umum yang banyak digunakan di Medan adalah Bus Mebidang (Medan – Bijai – Deli serdang), Trans Metro Deli dan lain - lain. Bus ini banyak digunakan sebagai alternatif lain penggunaan kereta rel, hal ini karena tarif layanan bus umum tergolong murah dan juga ada sebagian bus umum milik pemerintah yang mempunyai jalur khusus bus sehingga mampu menghindari kepadatan lalu lintas dan mampu menjangkau wilayah yang lebih luas.

2.4.2 Taksi

Taksi merupakan salah satu transportasi non-pribadi yang umumnya adalah sedan serta dapat diklasifikasikan kepada angkutan umum lain selain mobil yang mengangkut penumpang dalam kapasitas kecil, di Medan saat ini ada dua jenis taxi yaitu taksi konvensional, taxi khusus (sistem sewa) dan yang terbaru adalah taksi online yang bisa dengan mudah dipesan dan dijemput dimanapun.

Dibalik keistimewaannya dari segi kenyamanan, terdapat juga kekurangan dari transportasi ini yaitu tidak dapat terhindar dari kepadatan lalu lintas yang ada karena transportasi ini tidak memiliki jalur pribadi tetapi jalurnya tetap sama dengan mobil pribadi, sehingga lebih membutuhkan waktu lebih banyak dibanding transportasi umum lainnya.

2.4.3 Betor (Becak Bermotor)

Tipe transportasi universal yang terdapat di Medan merupakan bentor. Warga Medan sangat tergantung pada perlengkapan transportasi bentor sebab sebagian besar warga yang berpenghasilan menengah hingga dasar hendak memakai jasa transportasi bentor guna mendukung aktivitas tiap hari sehingga jasa becak bermotor ini bisa dirasa berarti keberadaannya. Walaupun keberadaan becak motor (Bentor) tidak diakui selaku transportasi universal oleh Departemen Perhubungan (Kemenhub), tetapi beroperasinya jalur kendaraan roda 3 ini senantiasa dipastikan Pemerintah Kota (Pemkot) Medan. Sebabnya, sebab bentor telah jadi transportasi utama warga Kota Medan. Tidak cuma itu, keberadaan bentor memencet angka pengangguran dan menolong ekonomi warga.

Ada pula permasalahan yang ditimbulkan keberadaan bentor dibidang transportasi ialah, bentor tidakenuhi standar transportasi perkotaan sebab sebagian perihal, bentor tidak bisa menjangkau seluruh tempat, semacam tempat yang terletak lumayan jauh dari pusat kota tetapi masih dalam daerah kota Medan, tarif bentor sangat mahal buat warga yang tinggal di wilayah jauh dari pusat kota. Tidak hanya itu bentor kurang nyaman buat penumpang sebab model kendaraannya yang menempatkan penumpang di depan sedangkan pengendara di balik dengan keadaan rem yang cuma terdapat dibelakang, bila terjalin musibah penumpanglah yang sangat dirugikan. Jumlah bentor di Medan saat ini tercatat telah lebih dari 1.000 unit kerap menimbulkan kemacetan Pusat Kota Medan, ruang- ruang publik digunakan buat tempat parkir universal membuat pemerintah setempat kesusahan menata kota. Jadi memandang kasus yang terdapat dibutuhkan terdapatnya penilaian kinerja transportasi bentor di Kota Medan.

2.5 Peranan Transportasi dalam Tata Ruangkota dan Wilayah

Perencanaan transportasi ialah bagian yang tidak terpisahkan dari perencanaan kota serta daerah. Rencana kota tanpa memikirkan kondisi serta pola transportasi yang hendak terjalin selaku akibat dari rencana itu sendiri, dapat menimbulkan masalah lalu lintas di setelah itu hari. Akibat lebih lanjut merupakan meningkatnya jumlah musibah, pelanggaran, serta menyusutnya sopan- santun berlalu- lintas, dan meningkatnya polusi hawa pula pemborosan waktu serta bahan bakar serta usia kendaraan.

2.6 Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya merupakan fasilitas buat memindahkan orang serta benda dari sesuatu tempat ke tempat lain. Tujuan dari pengangkutan tersebut merupakan buat menolong orang ataupun kelompok orang buat menjangkau bermacam tempat yang dikehendaki, ataupun mengirimkan benda dari tempat asalnya ke tempat tujuan.

Angkutan penumpang dengan Angkutan Universal merupakan angkutan penumpang dengan memakai kendaraan universal serta dilaksanakan dengan sistem Sewa ataupun Bayar. Dalam perihal angkutan massal, bayaran angkutan jadi beban tanggungan bersama, sehingga sistem Angkutan Universal jadi efisien sebab bayaran angkutan jadi sangat murah. Tidak hanya itu, pemakaian jalur juga relatif efisien dalam penumpangnya. Keberadaan Angkutan Universal, terlebih yang bertabiat massal, berarti pengurangan jumlah kendaraan yang lalu- lalang di jalan. Perihal ini sangat berarti artina berkaitan dengan pengendalian kemudian lintas.

Berdasarkan PP No.5 tahun 2012 tentang kendaraan menyebutkan bahwa pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang. Berdasarkan UU No.22 tahun 2009 tentang lalu-lintas dan Angkutan jalan menyatakan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari :

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari satu kota ke kota lain,
2. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota,
3. Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan/atau antar wilayah pedesaan,
4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang melalui lintas batas negara lain.

2.6.1 Klasifikasi Perjalanan Pengguna Angkutan umum

Klasifikasi perjalanan berdasarkan maksud perjalanan dapat dibagi atas beberapa golongan (Setijowarno dan Frazila, 2001 dalam Anggoman, 2007) sebagai berikut:

- a. Perjalanan untuk bekerja (*working trips*), yaitu perjalanan yang dilakukan seseorang menuju tempat kerja, misalnya kantor, pabrik dan lain sebagainya;
- b. Perjalanan untuk kegiatan pendidikan (*educational trips*), yaitu perjalanan yang dilakukan menuju sekolah, universitas atau lembaga pendidikan lainnya;
- c. Perjalanan untuk berbelanja (*shopping trips*), yaitu perjalanan ke pasar, swalayan, pusat pertokoan dan lain sebagainya;

- d. Perjalanan untuk kegiatan sosial (*social trips*), misalnya perjalanan ke rumah saudara, ke dokter dan lain sebagainya;
- e. Perjalanan untuk berekreasi (*recreation trips*), yaitu perjalanan menuju ke pusat hiburan, stadion olah raga dan lain sebagainya atau perjalanan itu sendiri yang merupakan kegiatan rekreasi;
- f. Perjalanan untuk keperluan bisnis (*business trips*), yaitu perjalanan dari tempat bekerja ke lokasi lain sebagai bagian dari pelaksanaan pekerjaan;
- g. Perjalanan ke rumah (*home trips*), yaitu semua perjalanan kembali ke rumah. Hal ini perlu dipisahkan menjadi satu *type* keperluan perjalanan karena umumnya perjalanan yang didefinisikan sebelumnya dianggap sebagai pergerakan satu arah (*one-way movement*) tidak termasuk perjalanan kembali kerumah.

2.6.2 Peranan Angkutan Umum (AU)

Pada biasanya kota yang pesat perkembangannya merupakan kota yang terletak pada jalan sistem angkutan. Sejarah pertumbuhan beberapa kota besar di dunia jadi fakta besarnya peranan angkutan terhadap pertumbuhan kota yang bersangkutan.

Memanglah transportasi perkotaan ialah salah satu aspek kunci kenaikan produktivitas kota. Angkutan Universal yang disewakan, ialah pelayanan jasa angkutan yang bisa dimanfaatkan oleh tiap orang bersumber pada karakteristik tertentu, misalnya tarif serta lintasan(rute). Angkutan Universal bisa pula disesuaikan dengan pengguna jasa. Angkutan Universal massal merupakan layanan jasa angkutan yang mempunyai trayek serta agenda senantiasa, contohnya merupakan bis serta kereta api. Tipe angkutan ini bukan melayani permintaan

melainkan sediakan layanan senantiasa, baik agenda, tarif ataupun lintasannya. Tiap- tiap memiliki pola layanan serta kebutuhan yang berbeda. Oleh sebab itu, keduanya bisa berperan secara bersama- sama di suatu kota (Soegijoko, B. T. 1991; 6).

Peranan Angkutan Universal merupakan melayani kepentingan perjalanan warga dalam melaksanakan kegiatannya, baik aktivitas tiap hari yang berjarak pendek ataupun menengah(Angkutan perkotaan/ pedesaan serta angkutan antarkota dalam provinsi) ataupun aktivitas sewaktu- waktu antar propinsi(Angkutan antar kota dalam propinsi serta antar kota antar propinsi). Aspek lain pelayanan angkutan universal merupakan peranannya dalam pengendalian kemudian lintas, penghematan tenaga, serta pengembangan daerah.

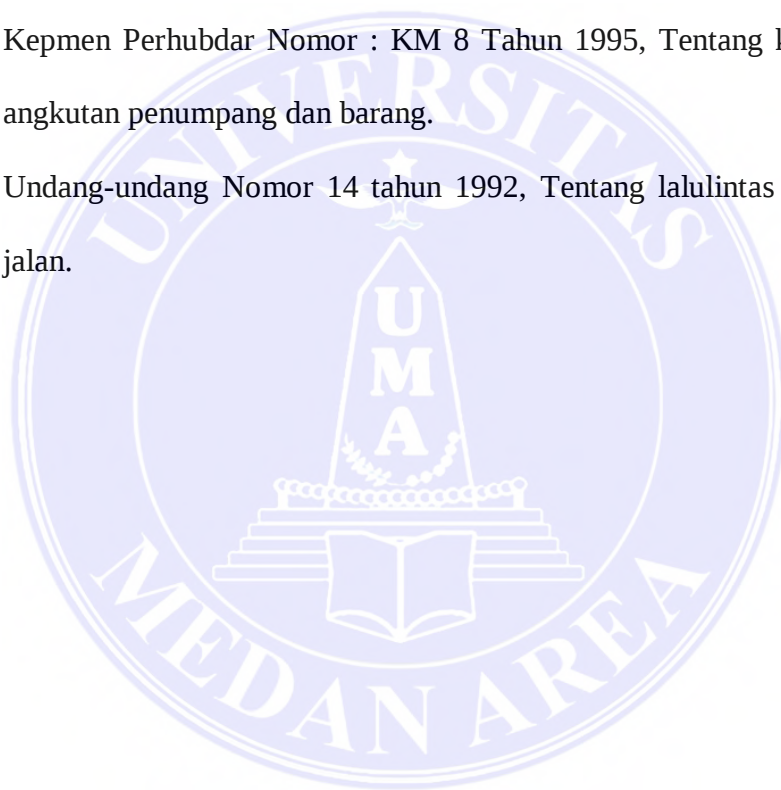
2.6.3 Dasar Hukum Berkaitan dengan Angkutan Umum

Dasar hukum tentang angkutan umum, penetapan dan dasar-dasar penetapan tarif angkutan umum, formula mekanisme perhitungan tarif serta Undang-undang lalulintas dan angkutan jalan diantaranya :

1. Peraturan Menteri Perhubungan Darat Nomor : KM 1 tahun 2009, Tentang Tarif dasar batas atas dan batas bawah angkutan penumpang antar kota antar propinsi kelas ekonomi di jalan dengan mobil bus umum.
 2. Undang-Undang Nomor : 22 tahun 2009, Tentang lalulintas dan angkutan jalan.
 3. Peraturan Menteri Perhubungan Darat Nomor: KM 52 tahun 2006, Tentang mekanisme penetapan tarif dan formula perhitungan biaya pokok angkutan penumpang dengan mobil bus umum antar kota kelas ekonomi.
- Yang menyebutkan “ besaran tarif dasar batas atas untuk angkutan

penumpang dengan mobil bus umum antar kota adalah 30% diatas biaya pokok.

4. Kepmen Perhubdar No. 35 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang dijalan dengan kendaraan umum.
5. Kepmen Perhubdar Nomor : KM 89 tahun 2006 Tentang mekanisme penetapan tarif dan formula perhitungan biaya pokok angkutan penumpang dengan mobil bus umum antar kota kelas ekonomi.
6. Kepmen Perhubdar Nomor : KM 8 Tahun 1995, Tentang kebijakan tarif angkutan penumpang dan barang.
7. Undang-undang Nomor 14 tahun 1992, Tentang lalulintas dan angkutan jalan.



2.6.4 Standar Pelayanan Angkutan Umum

Terdapat sebagian evaluasi ataupun ciri angkutan universal dikatakan sempurna dalam kinerjanya, dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1 Standar Pelanan Angkutan Umum

No	Kriteria	Ukuran
1	Waktu menunggu	
	Rata – rata	5 – 10 menit
	Maksimum	10 – 20 menit
2	Jarak jalan kaki ke <i>shelter</i>	
	Wilayah padat	300 – 500 menit
	Wilayah kurang padat	500 – 1000 menit
3	Jumlah pergantian moda	
	Rata – rata	0 – 1 kali
	Maksimum	2 kali
4	Waktu perjalanan bus	
	Rata – rata	1 - 1,5 jam
	Maksimum	2 – 3 jam
5	Kecepatan perjalanan bus	
	Daerah padat dan <i>mix traffic</i>	10 – 12 km/jam
	Daerah lajur khusus bus	15 – 18km/jam
	Daerah kurang padat	25 km/jam
6	Biaya perjalanan	
	Dari pendapatan RT	10%
7	<i>Load factor</i>	70%

Sumber : Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib, 1995

2.6. Mengukur tingkat pelayanan

Salah satu metode yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Customer satisfaction index (CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang

dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan

Hasil pengukuran CSI dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di masa yang akan datang dan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen/penumpang secara menyeluruh. Terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI, yaitu:

1. menentukan Mean Important Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja

$$MIS = \sum_{i=1}^n Y_i \text{ dan } MSS = \sum_{i=1}^n X_i$$

Keterangan:

MIS = mean important service;

MSS = mean satisfaction index;

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-I;

X_i = nilai kinerja atribut ke-i;

2. membuat Weight Factors (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variable terhadap total MIS seluruh variable.
3. membuat Weight Score (WS), bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction Score = MSS). $WS_i = WF_i \times MSS$. Keterangan: i = variabel ke-I.
4. menghitung Weighted Total (WT), bobot ini merupakan penjumlahan dari Weight Score (WS) semua variable.

5. menentukan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dilakukan dengan cara membagi Weighted Total (WT) dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus penentuan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_i^p WT}{5} \times 100\%$$

Keterangan: P = jumlah atribut kepentingan

5 = jumlah skala.

Adapun kriteria nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 Kriteria Nilai CSI

Indeks CSI	Kinerja Parameter
90,01% - 100%	Excellent
70,01% - 90,00%	Satisfied
50,01% - 70,00%	Average
25,01% - 50,00%	Unsatisfied
0% - 25,00%	Very unsatisfied

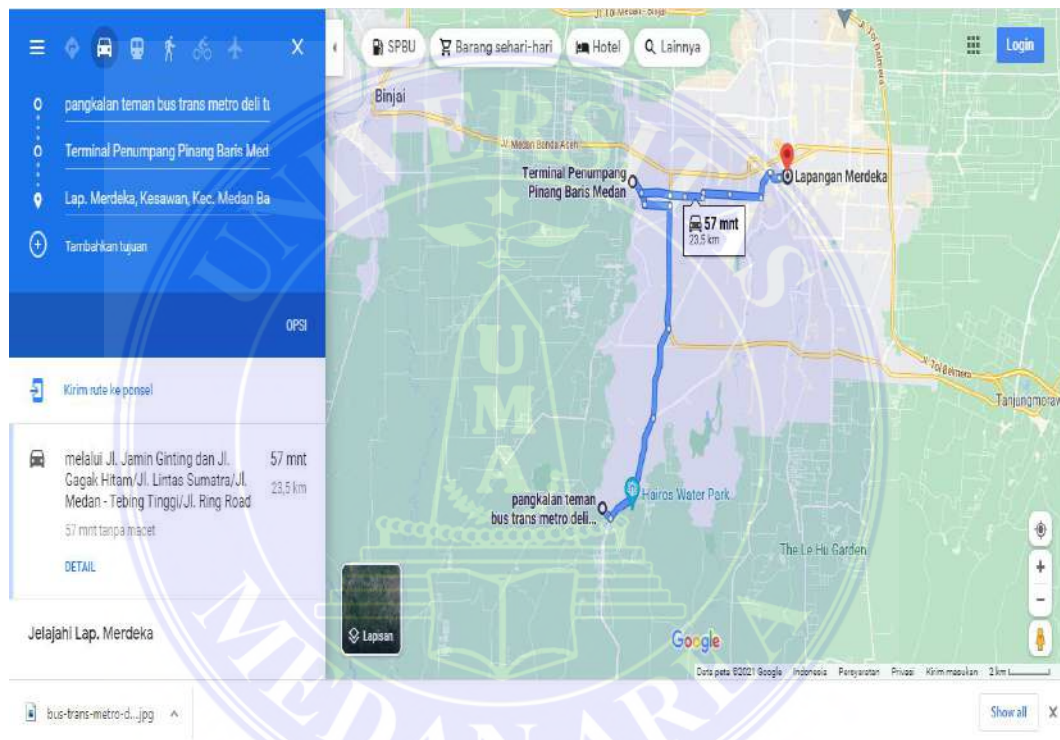
Sumber : Irawan, 2004

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1.Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni 2021 pada Pembangunan Trayek Koridor 1 : Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka Medan. Menggunakan Transportasi Umum, Bus Trans Metro Deli, Medan.



Gambar 3.1 Lokasi Trayek
Sumber : Google Maps, 2021



Gambar 3.2 Trans Metro Deli
Sumber : Dokumentasi Penelitian

3.2. Data Oprasional

Jenis Transposrasi	:	Angkutan Umum
Nama Angkutan	:	Bus Trans Metro Deli
Jam Oprasional	:	06.00 wib – 23.00 wib
Rute Oprasional	:	Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka
Tariff Oprasional	:	Gratis
Rute Tempuh	:	Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka
Waktu Tempuh	:	15 Menit
Kapasitas Maksimal	:	60 penumpang (30 tempat duduk, 30 pegangan)

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan penelitian ini dilakukan beberapa cara untuk dapat mengumpulkan data yang mendukung agar tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Beberapa cara yang dilakukan antara lain:

3.3.1. Metode observasi

Untuk memperoleh data yang berhubungan dengan data Bus dan manajemen Trayek diperoleh dari hasil survey langsung ke lokasi perjalanan dengan rute yang akan dievaluasi dengan trayek koridoe 1 : Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka, Medan. Dengan transportasi angkutan umum bus Trans Metro Deli Medan.

3.3.2. Metode Pengambilan Data

Mengambil data – data yang diperlukan yang terdiri dari data primer dan skunder yang di dapat dari evaluasi

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang dibutuhkan untuk dapat data yang diperoleh dari survey (kuesioner) langsung di lapangan, adapun data yang diperoleh adalah : Tujuan/Maksud perjalanan, besarnya pengeluaran untuk transportasi, persepsi penumpang terhadap pelayanan, keamanan dan kenyamanan setiap penumpang

b. Data Skunder

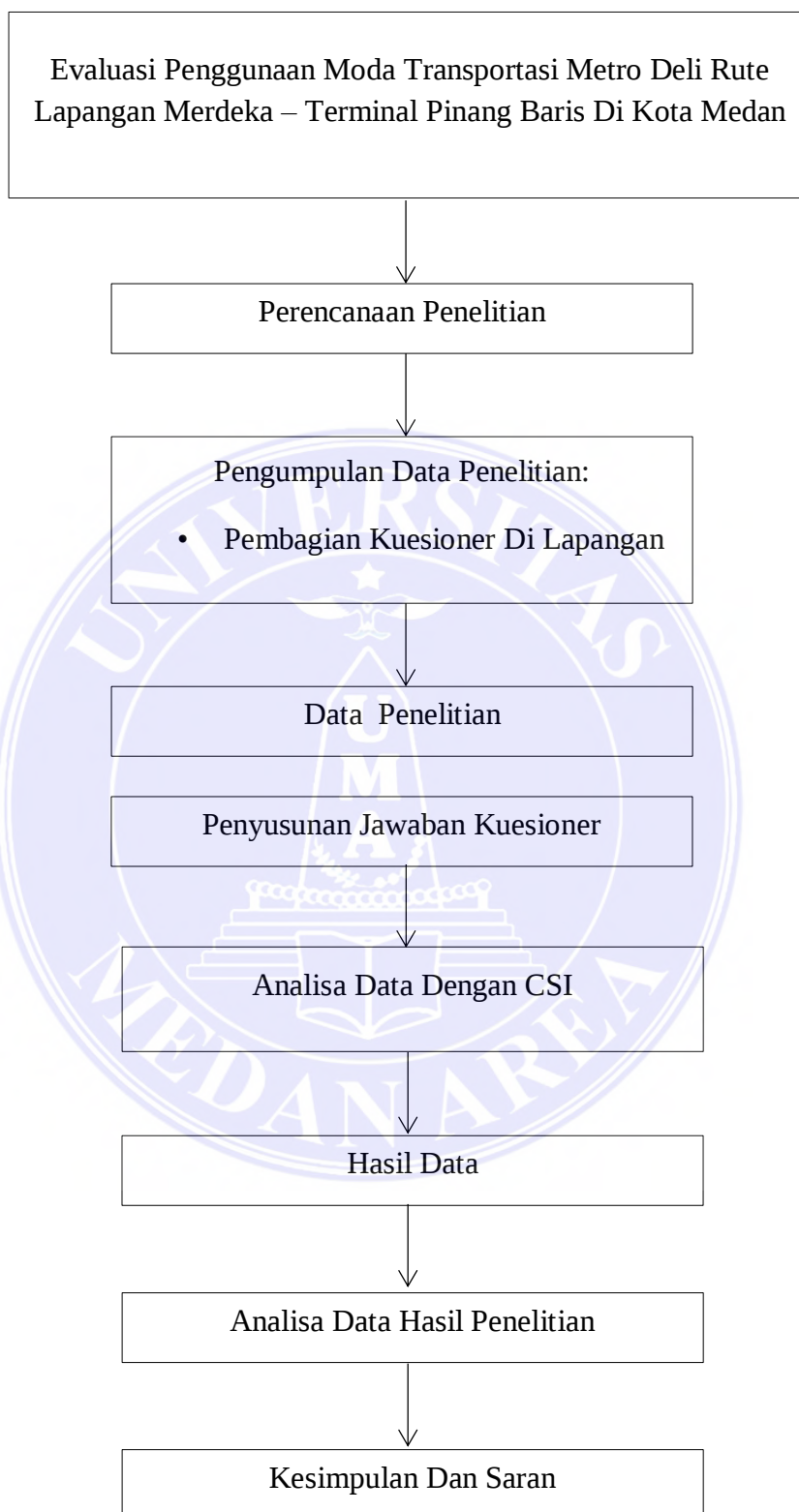
Data skunder adalah pendukung yang dibutuhkan untuk data yang diperoleh dari instansi terkait antara lain, jumlah bus yang beroperasi, panjang rute dan waktu tempuh. Daftar tarif, harga komponen BOK, jadwal perjalanan dan penelitian melalui kuesioner-kuesioner yang dibuat.

3.4. Melakukan studi kepustakaan

Mengumpulkan bahan-bahan atau teori-teori dari beberapa buku yang berhubungan dengan pengerjaan Tugas Akhir ini.



3.5. Bagan Alur



Gambar 3.3 Bagan Alur

3.6. Gambaran Umum Bus TransMetro Deli

3.6.1. Sejarah Bus Transmetro Deli

Teman Bus (singkatan dari Transportasi Ekonomis Mudah Aman dan Nyaman) adalah sistem transportasi angkutan cepat bus atau Bus Rapid Transit di Indonesia yang beroperasi di berbagai kota sebagai layanan berkonsep buy the service (atau pembelian layanan). Layanan ini diinisiasi oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk memaksimalkan perkembangan BRT dari program yang sebelumnya telah diinisiasi di beberapa kota pada tahun 2017, namun dengan perkembangannya yang belum bagus. Layanan ini biasanya dioperasikan bersamaan dengan layanan BRT yang beroperasi di kota tersebut.

Layanan ini menggunakan armada bus sedang yang berkapasitas 40 hingga 60 penumpang dengan 20 hingga 30 tempat duduk serta memiliki kursi prioritas. Pintu yang tersedia adalah pintu lantai rendah dengan satu pintu bagian tengah menggunakan lantai tinggi. Khusus untuk layanan di Kota Denpasar semua pintu merupakan lantai rendah (low entry). Dikarenakan layanan ini merupakan layanan subsidi dan berkonsep buy the service, penumpang tidak dipungut biaya untuk dapat menggunakan layanan ini. Tersedia pula aplikasi untuk layanan ini yang dapat digunakan oleh calon pengguna jasa. Pada 6 Desember 2019 ditandatangani nota kesepahaman (MoU) terkait dengan program pembelian layanan ini oleh Dirjen Perhubungan Darat bersama beberapa kepala daerah. Kota yang menjadi kota percontohan berubah menjadi Medan, Palembang, Surakarta, Yogyakarta, dan Denpasar. Semua layanan ini direncanakan akan beroperasi pada tahun 2020. Selain itu direncanakan pula akan beroperasi di Kota Bandung, Surabaya, Banjarmasin, dan Manado pada tahun 2021.

Secara umum, kebijakan tersebut meliputi dua system yang menjadi tulang punggung pengembangan wilayah perkotaan, yaitu:

1. Sistem angkutan umum dengan melakukan promosi terhadap penggunaan angkutan umum, yang meliputi:
 - a. Mengembangkan tingkat dan jenis pelayanan yang diberikan angkutan umum.
 - b. Mengintegrasikan sistem transportasi multi-moda yang memberikan kemudahan dan kenyamanan.
 - c. Memanfaatkan sistem angkutan umum yang ada.
2. Sistem jaringan jalan dengan melakukan pengurangan tingkat kemacetan lalu lintas, yang meliputi:
 - a. Mengembangkan system jalan arteri.
 - b. Meningkatkan efisiensi penggunaan kapasitas jalan.
 - c. Menekan demand lalu lintas yang berlebihan dengan penerapan manajemen kebutuhan transportasi

Kota Medan merupakan kota kelima dengan layanan Teman Bus. Terdapat lima koridor dengan 3 koridor yang telah beroperasi. Layanan Teman Bus di Medan disebut juga dengan Trans Metro Deli. Adapun kelima koridor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Koridor 1 : Terminal Pinang Baris–Lapangan Merdeka (beroperasi)
2. Koridor 2 : Terminal Amplas–Lapangan Merdeka (beroperasi)
3. Koridor 3 : Belawan–Lapangan Merdeka (beroperasi)
4. Koridor 4 : Medan Tuntungan–Lapangan Merdeka (beroperasi)
5. Koridor 5 : Tembung–Lapangan Merdeka (beroperasi)

3.6.2. Visi dan Misi Trans Metro Deli

Adapun visi dan misi dari Bus Teman adalah sebagai berikut: Visi: “Menjadi penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul, andalan masyarakat Indonesia dan regional Asean.” Misi:

1. Menyajikan layanan angkutan jalan berkelas dunia (World Class Land Transport Provider) yang aman (Safe), berkualitas prima (High Quality Service) dan terjangkau (Costumer Satidfaction) di Indonesia dan regional Asean.
2. Menjalankan prinsip pengelolaan perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dalam rangka memenuhi harapan stakeholder.
3. Mendorong tumbuhnya kegiatan ekonomi sosial, budaya nasional serta regional Asean, sekaligus menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3.6.3. Manfaat hadirnya layanan Bus Trans Deli

Mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020 – 2024, Program Teman Bus akan terus dikembangkan di kota besar lainnya di Indonesia. Program Buy The Service yang dikemas dengan nama TEMAN BUS ini merupakan embrio dari sistem transportasi massal berkelanjutan. Tujuannya untuk menghadirkan bus yang aman dan nyaman, serta memiliki kepastian jadwal dan ketersediaan bus paling tidak setiap 10 menit TEMAN BUS merupakan implementasi program Buy the Service dari Kementerian Republik Indonesia untuk pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan mobilisasi Anda.

Tujuan utama TEMAN BUS adalah memberikan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman bagi masyarakat Indonesia. Untuk itu TEMAN BUS memiliki standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan semakin meningkatkannya jumlah perjalanan TEMAN BUS, diharapkan dapat menghasilkan sejumlah keuntungan bagi masyarakat diantaranya : memberikan rasa nyaman dan aman bertransportasi menggunakan transportasi bus, mendapatkan layanan transportasi yang terjangkau, serta menurunnya kemacetan dan polusi udara karena konsumsi bahan bakar menurun akibat masyarakat beralih dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum.

3.7. Kinerja Angkutan Umum

Untuk mengetahui apakah angkutan umum itu sudah berjalan dengan baik atau belum dapat dievaluasi dengan memakai indikator kendaraan angkutan umum berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Pada umumnya besarnya kinerja operasi atau tingkat pelayanan suatu sistem angkutan umum dapat dilihat dari beberapa faktor. Adapun faktor-faktor yang umumnya dijadikan indikator kinerja dari angkutan umum adalah seperti yang ditampilkan pada: Tabel 3.1 Parameter kinerja angkutan umum rekomendasi World Bank.

Tabel 3.1 Parameter Kinerja Angkutan Umum

Parameter kinerja	Nilai kinerja	
	maksimum	minimum
Minimum frekuensi	Rata-rata 3 - 6 kendaraan/jam	1,5 – 2 kendaraan/jam
Waktu tunggu	Rata-rata 5 – 10 menit	Maksimum 10 – 20 menit
Tingkat perpindahan	Rata-rata 0 - 1	Maksimum 2
Waktu perjalanan	Rata-rata 1-1,5 jam	Maksimum 2 jam

Sumber : World Bank 1987

Tabel 3.2 Waktu dan Jarak Berjalan Kaki

Tingkat Pelayanan	Waktu Berjalan Kaki (menit)	Jarak Berjalan Kaki (meter)
A	< 2	0 -100
B	2-4	101-200
C	4-7,5	201-400
D	7,5-12	401-600
E	12-20	601-1000
F	>20	>1000

Sumber : World Bank 1987

Tabel 3.3 Perpindahan dan Waktu Menunggu

Tingkat Pelayanan	Jumlah Perpindahan Angkutan Umum	Waktu Menunggu(menit)
A	0	–
B	1	<5
C	1	5-10
D	1	>10
E	2	
F	>2	

Sumber : World Bank 1987

Tabel 3.4 Waktu Menunggu

Tingkat Pelayanan	Waktu Menunggu (menit)			
	>8	9-12	13-20	>21
A	85-100%	90-100%	95-100%	89-100%
B	75-84	80-89	90-94	95-98
C	66-74	70-79	80-89	90-94
D	55-65	60-69	65-79	75-89
E	50-54	50-59	50-64	50-74
F	<50	<50	<50	<50

Sumber : World Bank 1987

Tabel 3.5 Headway dan Kepadatan Penduduk

Tingkat Pelayanan	Kepadatan Penduduk/km2			
	>4000		3000-4000	
	Headway (menit)		Headway (menit)	
	Sibuk	Tak Sibuk	Sibuk	Tak Sibuk
A	<2	≤5	4	≤9
B	2-4	15-19	5-9	10-14
C	5-9	10-14	10-14	15-19
D	10-14	15-20	15-19	20-29
E	15-20	21-30	20-30	30-60
F	>20	>30	>30	>60

Sumber : World Bank 1987

Tabel 3.6 Headway dan Kepadatan Penduduk

Tingkat Pelayanan	Kepadatan Penduduk/km ²			
	2000-3000		750-2000	
	Headway (menit)		Headway (menit)	
	Sibuk	Tak Sibuk	Sibuk	Tak Sibuk
A	<9	≤14	≤9	≤14
B	10-15	15-19	10-14	15-29
C	15-24	20-30	15-24	30-44
D	25-39	31-45	25-39	45-59
E	40-60	46-60	40-60	60-19
F	>60	>60	>60	>90

Sumber : World Bank 1987

Tabel 3.7 Kepadatan penumpang

Tingkat Pelayanan	Kepadatan Penumpang
A	Tempat duduk terpisah dengan sandaran yang tinggi
B	Tempat duduk sejajar membujur per penumpang minimum 0,46 m ² /pnp
C	Tempat duduk sejajar melintang per penumpang minimum 0,46 m ² /pnp
D	Tempat duduk 0,28-0,46 m ² /pnp atau faktor muat 100-110 %
E	Faktor muat 111-125%
F	Faktor muat >125%

Sumber : World Bank 1987

Tabel 3.8 Indeks Waktu Perjalanan terhadap Kendaraan Pribadi

Tingkat Pelayanan	Indeks Waktu Perjalanan	Keterangan
A	< 2	Indeks waktu perjalanan= waktu perjalanan menggunakan angkutan umum dibagi waktu perjalanan menggunakan angkutan pribadi
B	2-4	
C	4-7,5	
D	7,5-12	
E	12-20	
F	>20	

Sumber : World Bank 1987

Standar Pelayanan Angkutan Umum di Indonesia (menurut SK Dirjen 687/2002)

1) Prasyarat Umum :

- Waktu tunggu rata-rata 5 – 10 menit dan maksimum 10 – 20 menit.
- Jarak pencapaian halte 300 – 500 m (di pusat kota), dan 500 – 1000 meter (di pinggiran kota).

- c. Penggantian rute dan moda pelayanan, jumlah pergantian rata-rata 0 – 1, maksimum 2.
- d. Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1 – 1,5 jam, maksimum 2 – 3 jam.
- e. Biaya perjalanan, yaitu persentase perjalanan terhadap pendapatan rumah tangga.

2) Prasyarat Khusus:

- a. Faktor layanan.
- b. Faktor keamanan penumpang.
- c. Faktor kemudahan penumpang dalam mendapatkan bus.
- d. Faktor lintasan.

Berdasarkan keempat faktor prasyarat khusus tersebut, pelayanan angkutan umum diklasifikasikan dalam dua jenis layanan :

- a. Ekonomi : minimal tanpa AC
- b. Non Ekonomi : minimal dengan AC.

Tabel 3.9. Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur

Kualitas	Klasifikasi Pelayanan	
	Non Ekonomi	Ekonomi
1. Kenyamanan	1. Fasilitas tempat duduk disediakan 2. Juga mengangkut penumpang dengan berdiri 3. Dilengkapi AC	1. Fasilitas tempat duduk disediakan 2. Juga mengangkut penumpang dengan berdiri 3. Tanpa dilengkapi AC
2. Keamanan	1. Menyediakan tempat barang/bagasi 2. Kebersihan harus terjamin 3. Awak bus terlatih dan terampil	1. Kebersihan harus terjamin 2. Awak bus terlatih dan terampil
3. Kemudahan mendapatkan bus	1. Jadwal kedatangan dan keberangkatan harus terpenuhi, baik ada maupun tidak ada penumpang (tidak mengetem) 2. Lokasi terminal harus terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya 3. Tempat perhentian khusus	1. Jadwal kedatangan dan keberangkatan harus terpenuhi, baik ada maupun tidak ada penumpang (tidak mengetem) 2. Lokasi terminal harus terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya 3. Tempat perhentian harus tepat penempatannya agar tidak mengganggu lalulintas
4. Lintasan	Pada lintasan utama kota, trayek utama dan langsung	Pada lintasan utama kota, trayek cabang, ranting
5. Kendaraan	1. Bus besar lantai tunggal 2. Bus besar lantai ganda 3. Bus tempel/artikulasi	1. Bus besar lantai tunggal 2. Bus besar lantai ganda 3. Bus tempel/artikulasi 4. Bus sedang 5. Bus kecil 6. MPU (hanya roda empat)

Sumber : SK Dirjen 687/2002

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Trans Metro Deli dan pembahasan bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dari hasil perhitungan data kuesioner yang dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (pada Tabel 4.7 hal. 96) menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*, untuk mengitung tingkat kualitas pelayanan Trans Metro Deli Medan rute Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka, dalam melihat seberapa besar tingkat pelayanan moda transportasi Trans Metro Deli Medan, bahwa tingkat pelayanan yang didapatkan sudah memuaskan dengan tingkat kepuasan penumpang sebesar 73% dari perhitungan metode *Customer Satisfaction Index*.
2. Pada penelitian yang dilakukan dilapangan peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat Kota Medan sering menggunakan moda transportasi bus Trans Metro Deli Medan dalam menunjang kegiatan sehari-harinya hal ini berdasarkan data kuesioner tingkat pelayanan, bahwa jumlah perjalanan yang dilakukan penumpang rata-rata 2-4 kali perjalanan, adapun faktor lain yang menjadi alasan masyarakat Medan memiliki minat yang cukup tinggi menggunakan Trans Metro Deli adalah tarif atau ongkosnya yang gratis selama pandemi Covid-19 dan tingkat pelayanan serta kondisi bus yang sangat baik.

3. Serta ada beberapa yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola bus trans metrodeli medan, dimana saat pengamatan langsung peneliti mendapatkan beberapa kondisi halte yang tidak sesuai harapan, kebersihan halte tidak terjaga, halte yang digunakan untuk tidur orang jalanan, sehingga membuat penumpang merasa tidak nyaman. Hal ini tentu perlu diperhatikan dan dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada tentunya.

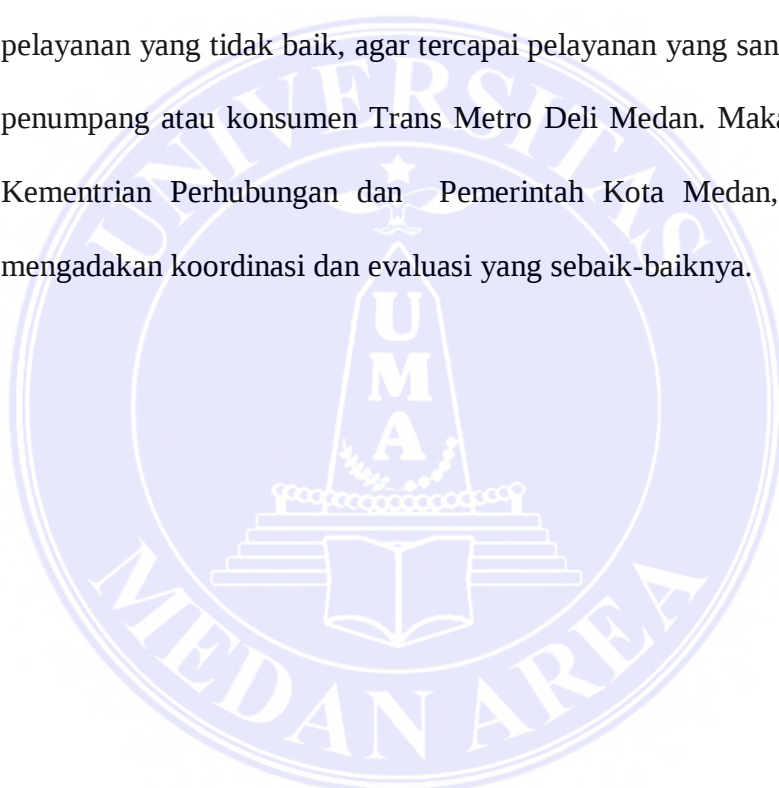
5.2. Saran

Merujuk pada kesimpulan diatas, maka dapat dipertimbangkan beberapa saran berikut ini:

1. Perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan di beberapa faktor atau variable hal ini mengacu pada pengamatan langsung peneliti dan hasil kuesioner penelitian, adapun variabel yang perlu di evaluasi dan perbaikan adalah Informasi Layanan, dan Fasilitas khususnya halte.
 - a. Variable Fasilitas : fasilitas halte khususnya perlu adanya pembangunan halte yang layak serta dibentuknya satuan petugas pemeliharaan halte demi menjaga kebersihan, kelayakan, dan kenyamanan. tentunya agar membuat penumpang lebih berminat dalam memilih trans metro deli medan sebagai transportasinya.
 - b. Variable Informasi Layanan : sebagai bus layanan baru trans metro deli medan perlu adanya perbaikan disegi informasi layanannya, walaupun sudah adanya aplikasi teman bus, namun banyak penumpang yang tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut, hanya segelintir yang mengetahui itupun jarang digunakan, maka perlu adanya sosialisasi penggunaan aplikasi di layar monitor yang tersedia didalam bus, agar penumpang yang

naik dapat melihat serta paham tentang aplikasi teman bus ini. Selain itu perlu adanya informasi layanan disetiap halte yang ada, hal ini akan mempermudah lagi penumpang ketika mereka ingin menggunakan bus trans metro deli medan.

2. Tingkat kepuasan penumpang tentunya sangat berubah-ubah, akan ada pada saatnya penilaian penumpang dapat merasa sangat puas, akan tetapi dapat berubah memberi nilai tidak puas akibat kondisi lingkungan dan pelayanan yang tidak baik, agar tercapai pelayanan yang sangat baik untuk penumpang atau konsumen Trans Metro Deli Medan. Maka antara pihak Kementerian Perhubungan dan Pemerintah Kota Medan, untuk selalu mengadakan koordinasi dan evaluasi yang sebaik-baiknya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin AM, D Gemina, dan E Silaningsih. 2015. “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)”. *Jurnal Sosial Humaniora* 6(2): 104 - 121.
- Bakkara, M.R, Surbakti, M.S. (2019). “Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Mebidang (Studi Kasus Rute Terminal Binjai-Pusat Pasar Kota Medan)”, *Jurnal Teknik Sipil Usu*, Vol. 8 1-10.
- Devani Vera, Rizki Azwar. 2016. “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV)”. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 2(2): 24-29.
- Fajar, I. (2014), “Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Lingkungan Bajaj di DKI Jakarta”, *Jurnal Tata Kota dan Daerah* 6(2), Desember 2014.
- Gultom, H. S. A. (2014), “Kualitas Pelayanan Halte Trans Metro Bandung” (Tesis), Bandung: Program Pascasarjana Jurusan Sistem dan Teknik Jalan Raya, Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan, Institut Teknologi Bandung.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kt I gede, Tjahyadi Putra Budhi, Ni Kadek Sumiari. 2017. “Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym”. *Jurnal Ilmiah Sisfotenika* 7(1): 25-37.

Seran, E. N. B dan Joewono, T. B. (2015), “Atribut Kualitas Pelayanan Angkutan Publik Di Kota Bandung”, Jurnal Teknik Sipil 11(2), Oktober 2015.

Setyawan Henri. Kualitas Pelayanan Transportasi (Studi Kasus Transjakarta Busway di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta). Fakultas Ekonomi. DKI Jakarta, Universitas Indonesia. Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik; Tahun 2012.

Sugiarto dkk, Teknik Sampling, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Bineka Cipta. Jakarta.



EVALUASI PENGGUNAAN MODA TRANSPORTASI BUS TRANS METRO DELI RUTE LAPANGAN MERDEKA – PINANG BARIS DI KOTA MEDAN

LAMPIRAN

Disusun Oleh :

Muammar Nawawi
14-811-0017





Gambar Halte Gatot Subroto



Gambar Halte Balai Kota



Gambar Halte Panca Budi



Gambar Halte Bank Indonesia



Gambar Sausana Didalam Bus



Gambar Fasilitas Seatbelt



Gambar Fasilitas Tempat Tempat Duduk Yang Nyaman



Gambar Fasilitas Alat Pemecah Kaca



Gambar Fasilitas CCTV



Gambar Fasilitas AC



Gambar Fasilitas Pengharum Ruang



Gambar Fasilitas Kursi Prioritas



Gambar Fasilitas Tempat Sampah



Gambar Pegangan Tangan Bagi Penumpang yang Berdiri



Gambar Suasana Penumpang di dalam Bus Trans Metro Deli



Gambar Penumpang di Dalam Bus



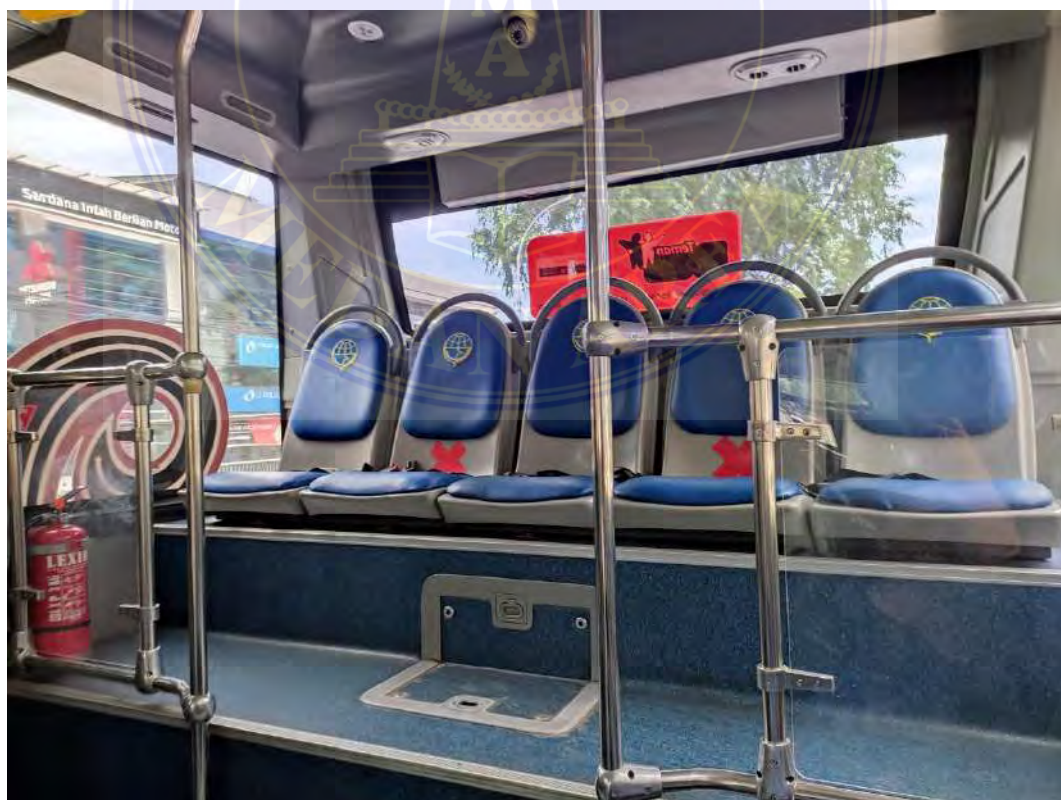
Gambar Posisi Tempat duduk yang Saling Berhadapan



Gambar Pintu Untuk Turun Penumpang



Gambar Fasilitas Alat Pemadam Api Ringan (Fire Extinguisher)



Gamabar Tempat Dududk Penumpang di Sudut Bus Trans Metro Deli



Gambar Halte Deli Park



Gambar Tempat Pemberhentian Bus di Sri Deli



Gambar Halte Raksana



Gambar Halte SMA Kartika I-1



Gambar Pemberhentian Paladium dari Pinang Baris – L.P Merdeka



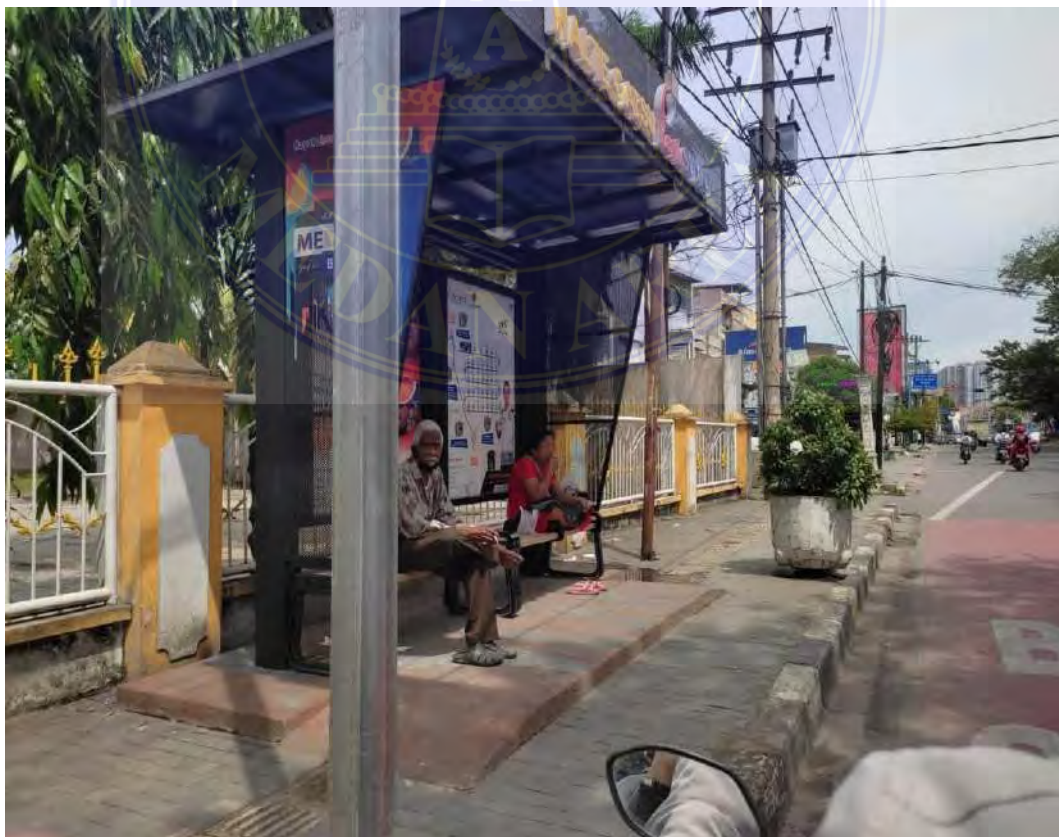
Gambar Pemberhentian Santo Thomas



Gambar Tempat Pemberhentian Bus di Majestik



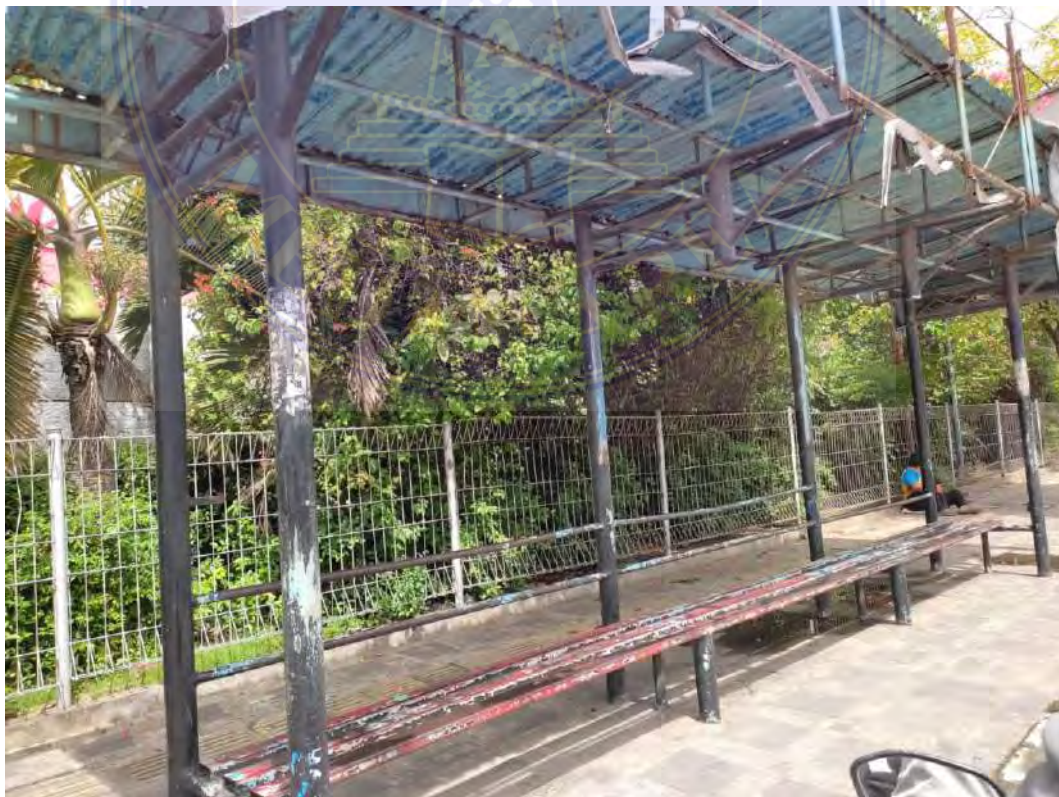
Gambar Halte Plaza Medan Fair



Gambar Halte Mardi Lestari dari Pinang Baris – L.P Merdeka



Gambar Halte Mardi Lestari dari L.P Merdeka – Pinang Baris



Gambar Halte Supermarket Brastagi



Gambar Halte RS. Advent



Gambar Halte Panca Budi dari L.P Merdeka – Pinang Bris



Gambar Halte Tomang Elok



Gambar Halte Sei Skambang



Gambar Pemberhentian Simpang Gajah Mada



Gambar Pemberhentian RRI Medan dari L.P Merdeka – Pinang Baris



Gambar Halte RRI Medan



Gambar Pemberhentian Halte PRSU



Gambar Halte Kantor Migrasi Kelas I



Gambar Halte Manhattan Time Square



Gambar Halte Kodam dari L.P Merdeka – Pinang Baris



Gambar Pemberhentian Kodam dari Pinang baris – L.P Merdeka



Gambar halte Lotte Mart dari L.P Merdeka – Pinang Baris



Gambar Halte Lotte Mart dari Pinang Baris – L.P Merdeka



Gambar Halte Simpang Pinang Paris



Gambar Pemberhentian RS Sundari



Gambar Terminal Pinang Baris

KUESIONER PENELITIAN

EVALUASI PENGGUNAAN MODA TRANSPORTASI TRANS METRO DELI KORIDOR I LAPANGAN MERDEKA – PINANG BARIS DI KOTA MEDAN

Saya yang bernama dibawah ini:

Nama Peneliti : Muamar Nawawi
NIM : 148110017
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Universitas : Universitas Medan Area

Dengan tidak mengurangi rasa hormat, memohon kepada Ibu agar bersedia membantu menjawab pertanyaan yang ada di kuesioner ini untuk keperluan penelitian yang saya lakukan.

A. Identitas Responden

Isilah pertanyaan berikut dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi sebenarnya. Berilah tanda ($\checkmark$) pada salah satu jawaban yang menurut anda benar.

No :
Jenis kelamin : () Laki-laki () Perempuan
Usia : () 15-20 thn () 21-25 thn () 26-30 thn () 31-35 thn
() 36-40 thn () 41-45 thn () 46-50 thn () >50 thn
Jumlah perjalanan : () 1 kali () 2-4 kali () 5-8 kali () >9 kali

B. Pertanyaan dan pernyataan

Isilah pertanyaan dan pernyataan berikut ini dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi sebenarnya. Berilah tanda ($\checkmark$) pada salah satu jawaban yang menurut anda sesuai. Keterangan nilai jawaban pertanyaan :

STP : Sangat Tidak Penting	STP : Sangat Tidak Puas
TP : Tidak Penting	TP : Tidak Puas
CP : Cukup Penting	CP : Cukup Puas
P : Puas	P : Puas
SP : Sangat Penting	SP : Sangat Puas

Evaluasi Trans Metro Deli Medan							
No.	Pertanyaan (Favourable)		Jawaban				
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
Aksesibilitas							
1	Seberapa penting menurut anda jumlah halte untuk kemudahan akses penumpang						
2	Apakah anda puas dengan jumlah halte yang tersedia saat ini						
3	Seberapa penting letak/posisi halte yang strategis menurut anda						
4	Seberapa puas anda dengan posisi/letak halte saat ini						
Keamanan							
5	Apakah menurut anda penting keamanan dalam bus Trans Metro Deli						
6	Apakah anda puas dengan keamanan saat berada di bus Trans Metro Deli						
7	Apakah menurut anda penting, cara petugas mengemudikan bus Trans Metro Deli						
8	Bagaimana apa anda puas, dengan cara petugas mengemudikan Trans Metro Deli						
Kenyamanan							
9	Seberapa penting menurut anda kenyamanan di dalam bus saat perjalanan ke tujuan						
10	Bagaimana menurut anda kenyamanan yang ditawarkan dari bus Trans Metro Deli Medan						
11	Seberapa penting menurut anda kebersihan di dalam bus untuk kenyamanan penumpang						
12	Apakah anda sudah puas dengan kebersihan di dalam bus Trans Metro Deli						

Evaluasi Trans Metro Deli Medan						
No.	Pertanyaan (Favourable)	Jawaban				
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (3)	SP (4)
	Waktu Tunggu					
13	Seberapa penting ketepatan waktu tunggu menurut anda					
14	Apakah anda puas dengan ketepatan waktu tunggu saat bus Trans Metro Deli tiba di halte					
15	Apakah penting dibuatnya informasi waktu tiba bus Trans Metro Deli di Halte					
16	Apakah sudah puas dengan informasi waktu tiba yang ada di halte Trans Metro Deli					
	Fasilitas					
17	Seberapa penting mesin pendingin/AC di dalam bus					
18	Apakah anda puas dengan keberadaan mesin pendingin/ AC di dalam bus Trans Metro Deli					
19	Seberapa penting posisi tempat-tempat duduk di dalam bus menurut anda					
20	Apakah anda sudah puas dengan posisi tempat duduk yang sudah ada didalam bus Trans Metro Deli					
21	Seberapa penting menurut anda kursi di dalam bus Trans Metro Deli					
22	Seberapa puas anda dengan jumlah kursi di dalam bus Trans Metro Deli					
23	Seberapa penting menurut anda dengan keberadaan halte bus angkutan umum					
24	Apakah anda puas dengan fasilitas halte yang disediakan Trans Metro Deli					
25	Seberapa penting fungsi pegangan tangan untuk Anda					
26	Apakah anda puas dengan pegangan tangan di bus Trans Metro Deli					
27	Seberapa penting pengharum ruangan di dalam Trans Metro Deli Medan					
28	Seberapa puas anda dengan adanya pengharum ruangan di dalam bus Trans Metro Deli Medan					

Evaluasi Trans Metro Deli Medan						
No.	Pertanyaan (Favourable)	Jawaban				
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)
29	Seberapa penting menurut anda tempat sampah di dalam bus Trans Metro Deli					
30	Apakah anda puas dengan perbedaan tempat sampah di dalam bus Trans Metro Deli					
	Informasi Layanan					
31	Seberapa penting informasi penjadwalan bus bagi anda					
32	Apakah anda puas dengan informasi penjadwalan bus Trans Metro Deli Medan					
33	Apakah aplikasi pelayanan bus Trans Metro Deli penting bagi anda					
34	Apakah anda sudah puas dengan sistem informasi pelayanan aplikasi Trans Metro Deli					
	Waktu Perjalanan					
35	Menurut anda seberapa penting ketepatan waktu perjalanan bus sampai ke tujuan akhir anda					
36	Seberapa puas anda dengan waktu perjalanan bus Trans Metro Deli Medan					
37	Apakah menurut anda penting jika, waktu perjalanan ditampilkan pada monitor didalam Trans Metro Deli Medan					
38	Apakah anda puas dengan informasi waktu perjalanan di dalam Trans Metro Deli Medan					
	Empati					
39	Seberapa penting menurut anda ketersediaan petugas dalam membantu penumpang					
40	Seberapa puas anda dengan pelayanan yang diberikan petugas di dalam Trans Metro Deli					
	Kemudahan					
41	Seberapa penting menurut anda, kemudahan untuk mendapatkan akses Trans Metro Deli Medan					
42	Apakah anda puas dengan kemudahan layanan yang diberikan pihak Trans Metro Deli Medan					

Evaluasi Trans Metro Deli Medan						
No.	Pertanyaan (Favourable)		Jawaban			
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)
43	Seberapa penting menurut anda aplikasi Teman Bus Trans Metro Deli Medan					
44	Apakah anda sudah puas dengan penggunaan aplikasi Trans Metro Deli					

