

TUGAS AKHIR
KARAKTERISTIK PENUMPANG
DAN PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM BUS TRANS JOGJA JALUR 1B



Disusun Oleh :

MUHAMMAD WILDAN AL'AMIN

20030110049

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010

TUGAS AKHIR
KARAKTERISTIK PENUMPANG
DAN PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM BUS TRANS JOGJA JALUR 1B



Disusun Oleh :

MUHAMMAD WILDAN AL'AMIN

20030110049

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Penelitian Tugas Akhir Dengan Judul

KARAKTERISTIK PENUMPANG DAN PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS JOGJA JALUR 1B

Disusun oleh :

MUHAMMAD WILDAN AL'AMIN
20030110049

Telah disetujui dan disahkan oleh :

M. Heri Zulfiar, ST.MT.

Dosen Pembimbing I

Yogyakarta, Agustus 2010

Ir. Sigit Haryanto, MT.

Dosen Pembimbing II

Yogyakarta, Agustus 2010

Edi Hartono, ST.MT.

Dosen Penguji

Yogyakarta, Agustus 2010

PERSEMBAHANKU KEPADA MEREKA

Papa Dan Mama.

Yang selalu mendoakanku diantara sujudmu,
Membimbing dan mendukungku hingga aku mengerti hidup,
Memberikan inspirasi dalam menentukan langkahku,
Aku takkan bisa membalas kebaikan ayah dan ibu,
Ini hanyalah secuil yang bisa kupersembahkan pada ayah dan ibu,
Semoga aku dapat menjadi apa yang ayah dan ibu inginkan.

Kedua Kakak dan adik - adikku tersayang (Putri fajaraiatul wahyuni Dan M.Fajar Agung Yuli Yul Furqon), Anisa Fabila, Bangkit adipura, Nesty P.

Untuk Derita yang kalian tasbihkan dalam keringat ku selama di Jogja sejak SMP sampai Semester 5, (Kak uli dan mbak Ria)

Untuk pengertian dan perhatian yang tidak mau minjem motor untuk aku kuliah (Kak uli dan mbak Ria)

Tim *surveyor (Brand of Brother)* :

Herigan,ST (*the horny*) perjuanganmu adalah semangat dan insipirasiku,
Zulfahmi,ST (aceng) terima kasih telah mendukungku dalam segala kegiatan yang aku rencanakan dan telah bersedia menjadi wakilku di KMFT, Arif.W CST (Kuda) terima kasih atas semuanya masa – masa kita dikontrakan bugisan adalah keindahan yang tak terlupakan, Isnaini ST (Suneo) terima kasih atas kritik dan sarannya tapi jangan lupa mingkem ya, Kahpi ST (Aba) teman dan saudaraku yang melebihi dari semuanya, Neva.A,ST (Nyonya regen) makasih banyak bu, Tejo ST (nGaliman cute), Doni Ardian ST dan adiknya Bagoes binti Pimon al Embun KST, Aping dan dede sekeluarga kebaikanmu akan kuingat selalu....

Untuk semua kerja keras, dukungan, canda tawa dan ejekan yang telah kita lewati bersama baik disaat senang maupun susah, walaupun terkadang kalian lebay, tapi kita tetap all for one, *the greates team surveyor forever...*terima kasih

kalian telah mencapai rumahku dengan sambutan mie goreng tanpa bumbu maaf tapi diterima ya,

Teman-teman Teknik Sipil :

Angkatan 2003:

Trikus.E (pakde), Andre. N, Didik A.S, Wurdi.H (simbah), Afa, Hadi, Ipung, Yeni.M, Guntur, Prapti, Yenti, Luqi, bagus (cipeng), Radit, Novi, Agung, Abay, Sutarman, Ali, Broto, Ade. H, Risna, Bendung, Ayi, Mouya, Fitrianiingsih, Yeni mujiarti, Yeni marisa, Elvira, Habibie, Abenk, Rinto.

Angkatan 2004:

Fajar Tri hatmoko, Juan miliando siregar, dan Brata nata,

Angkatan 2005:

Anjar hartanto, Alwis alkarni, Jojo, Hombang, fitri pratiwi, Johan, Fuad dan yang lain – lain.

Angkatan 2006:

Andri, Kurniawan, Ambang, Surya, Dasa, Aji, Khaeri, Diga, Ezzi, Tika, Uci, Iskandar dan Rikci nelson.

Anak – anak FPTY dan simpatisannya:

Reza Gustav, Nuryadin, Arief Effendi, Arif Khoirul F, Elly, Marda, Bramantyo, Taufiq, Mohd.Rifai, Hajir Sanata, Chandra Irawan, Ade juliansah, Taufiq nugraha, rafly, jarot,

Aku yang pernah ada dihati mereka:

Tri Safitha, Rina Angraini, Nurmalina, Siti maryam, Agnes, Tika (bidan), Daru jati, Merica, Rekha, Vitri, Atika and *many more.....*

Dan untuk Mutiara yang hilangku kini jumpa lagi dan akan terus bersama seperti air dan manusia, yang bisa merubah sifat dan mengerti aku dia adalah Arien Fajrin Al'alam, *I love u now n ever*. Dan Sahabat kecilku Ganjur n *Family* semoga kalian mengerti.

Dosen – dosen ku yang terhormat:

Ir.H. Sigit Haryanto, MT: tanpa Bapak aku dan teman – teman pasti masih terbelengku di sipil, maaf sudah merepotkan.

Ir. Wahyu Widodo, MT: FPTY jalan terus pak.

Ir.Asat Pujiyanto, MT: mantan PD III sekarang jadi Sekjur. Thanks So much.

Ir. Anita W, MT : Terima kasih bu telah mengajarkan saya ilmu tanah,
sehingga saya jadi memahai apa itu *flownet*,

M.Heri Z,ST.MT : Banyak pengalaman bareng bapak, semoga perjuangan
saya tidak sia – sia 7 tahun pengabdian saya
pak...he..he..

MOTTO

“ Barang siapa memberikan kemudahan kepada orang yang dalam kesulitan, maka Allah akan memudahkan di dunia dan di akhirat ”

(HR. Bukhori)

“ All For one, and one For All ”

(Tim Surveyor)

“Who The Best Finish first,But Nice Guy 's Finish Last”

(M. Wildan Al 'amin)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “*Evaluasi Karakteristik Penumpang Jalur 1B dan Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja*”. Shalawat dan salam untuk junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa nikmat Islam bagi sekalian alam.

Tugas Akhir adalah salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan jenjang S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dalam pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini Penyusun tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, petunjuk bantuan dan saran-saran dari berbagai pihak, oleh karena itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak M.Heri Zulfiar ST, MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing utama Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ir. Sigit Haryanto, MT., selaku dosen pembimbing kedua Tugas Akhir ini.
3. Bapak Edi Hartono, ST, MT., selaku dosen penguji dalam Tugas Akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Papa, Mama dan keluarga di Pekanbaru, yang selalu memberikan dukungan serta do'anya.
6. Tim *surveyor* atas kerjasama dan bantuan selama pelaksanaan survei dan pengerjaan TA.

7. Rekan-rekan Angkatan 2003 yang telah banyak memberikan dukungan selama masa kuliah.

Penyusun berharap amal baik yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT, disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga masih perlu akan adanya perbaikan dan saran dari pembaca, penyusun juga berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua, *Amin Ya Robbal Alamien.*

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Agustus 2010

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan masalah Penelitian.....	4
F. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Profil Demografi Yogyakarta.....	6
1. Kependudukan Provinsi Yogyakarta.....	7
2. Permasalahan Transportasi di Yogyakarta.....	7
3. Sejarah perkembangan transportasi di Yogyakarta.....	8
B. Transportasi.....	9
C. Pergerakan.....	11
D. ModaTransportasi.....	11
E. Angkutan Umum.....	13
1. Jenis Angkutan Umum.....	14
2. Wilayah Pelayanan Angkutan Umum.....	15

F. Sistem Transit Bus.....	17
G. Desain Operasi Bus.....	19
H. Manajemen Transportasi Angkutan Trans Jogja.....	20
I. Metode Trayek Operasi Trans Jogja.....	21
J. Tujuan dan sasaran Bus Trans Jogja.....	22
K. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23

BAB III LANDASAN TEORI

A. Karakteristik Penumpang.....	24
B. Angkutan Umum Penumpang.....	25
C. Pengguna jasa transportasi/pelaku perjalanan (<i>Trip Maker</i>).....	26
D. Persepsi Pelayanan.....	28
E. Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum (TPKPU).....	29
F. Penentuan jarak antara halte dan/atau TPB.....	31
G. Penentuan Batas Zona.....	32
H. Pergerakan antar zona.....	34
I. Metode Furness.....	36
J. Penentuan Jumlah Responden/ Sampel.....	37

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Waktu Survei.....	41
D. Data Penelitian.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data Survei.....	43
F. Peralatan Survei.....	43
G. Persiapan Survei.....	44
H. Pelaksanaan Penelitian.....	45
I. Analisis Data.....	46

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Rekapitulasi data hasil survai

B. Karakteristik Penumpang.....	48
1. Jenis Kelamin Penumpang.....	48
2. Usia Penumpang.....	50
3. Asal Domisili penumpang.....	51
4. Profesi Penumpang.....	53
C. Karakteristik Perjalanan.....	55
1. Tujuan Perjalanan.....	55
2. Perjalanan Ulang – alik.....	56
3. Ketergantungan Terhadap Bus Trans Jogja.....	58
4. Frekuensi Penumpang Dalam 1 Minggu.....	59
D. Golongan Penumpang.....	61
1. Golongan Penumpang <i>captive</i>	61
2. Golongan Penumpang <i>choice</i>	62
3. Perbandingan golongan penumpang <i>captive</i> dan <i>choice user's</i>	64
E. Persepsi Penumpang terhadap Trans Jogja.....	65
1. Keterlambatan jadwal kedatangan.....	65
2. Puas/tidaknya penumpang terhadap pelayanan operator halte.....	67
3. Persepsi penumpang terhadap layanan pramugara/pramugari.....	68
4. Persepsi penumpang terhadap kapasitas ruang halte	69
5. Persepsi penumpang terhadap fasilitas halte	70
6. Persepsi penumpang terhadap jarak rumah dengan halte..	71
F. Analisa Pergerakan Antar Zona.....	73
G. Proyeksi Dengan Menggunakan Metode Furness.....	74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sebaran Pergerakan antar dua buah zona.....	18
Gambar 3.1	pergerakan antar zona.....	42
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian.....	40
Gambar 5.1	Jenis kelamin penumpang.....	49
Gambar 5.2	Persentase usia penumpang.....	50
Gambar 5.3	Persentase asal domisili penumpang.....	52
Gambar 5.4	Profesi penumpang angkutan umum bus Trans Jogja jalur 1B.....	53
Gambar 5.5	Karakteristik tujuan perjalanan penumpang.....	55
Gambar 5.6	Persentase perjalanan ulang – alik penumpang.....	57
Gambar 5.7	Persentase ketergantungan penumpang terhadap bus Trans Jogja.....	59
Gambar 5.8	Persentase frekuensi penumpang menggunakan Trans Jogja.....	60
Gambar 5.9	Persentase penumpang golongan <i>captive users</i>	61
Gambar 5.10	Persentase penumpang golongan <i>choice users</i>	63

Gambar 5.11	Perbandingan penumpang golongan <i>captive</i> dan <i>choice users</i> ...	65
Gambar 5.12	Persepsi penumpang tentang jadwal keterlambatan.....	66
Gambar 5.13	persepsi puas/tidaknya penumpang terhadap layanan operator halte.....	67
Gambar 5.14	persepsi puas/tidaknya penumpang terhadap layanan pramugara/i	69
Gambar 5.15	Persentase persepsi Puas/Tidaknya Penumpang terhadap kapasitas Halte.....	70
Gambar 5.16	Persentase persepsi puas/tidaknya penumpang terhadap fasilitas halte.....	71
Gambar 5.17	Persentase persepsi Puas/Tidaknya Penumpang terhadap jarak halte	72
Gambar 5.18	Pergerakan antar zona pagi-siang-malam.....	73

INTISARI

Penelitian angkutan umum bus Trans Jogja sebelumnya pernah dilakukan khususnya terhadap jalur 1B, yaitu tentang analisis load factor. Dari hasil penelitian tersebut nilai load factor jalur 1B masih dibawah 70 persen. Namun penelitian – penelitian tentang bus Trans Jogja khususnya jalur 1B yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya belum mengetahui tentang arah pergerakan, karakteristik penumpang dan persepsi penumpang terhadap layanan bus Trans Jogja. Dengan mengetahui karakteristik dan persepsi penumpang terhadap pelayanan bus Trans Jogja tentunya akan sangat berguna untuk evaluasi kinerja operasi dimasa mendatang.

Tujuan penelitian ini adalah: menganalisis karakteristik penumpang meliputi: jenis kelamin, usia, asal domisili, profesi, menganalisis karakteristik perjalanan penumpang meliputi, tujuan perjalanan, perjalanan ulang – alik, ketergantungan terhadap pelayanan bus trans jogja, frekuensi penumpang dalam menggunakan bus trans jogja, menganalisis golongan penumpang, meliputi; captive users, choice users dan perbandingan captive dan choice users, menganalisis persepsi penumpang terhadap pelayanan berdasarkan nilai kuantitatif responden, persepsi tersebut antara lain meliputi: jadwal keterlambatan, tentang pelayanan operator halte, tentang pelayanan pramugara/pramugari, tentang kapasitas ruang halte, tentang fasilitas halte, jarak rumah dengan tempat tinggal, pergerakan antar – zona, menganalisis pergerakan dengan menggunakan metode furness.

Metode penelitian ini menggunakan metode survai wawancara di dalam kendaraan bus Trans Jogja dan di halte. Sedangkan pengambilan data sekunder diperoleh melalui pihak Dishubkominfo Provinsi DIY.

Hasil penelitian ini adalah karakteristik penumpang diketahui: jenis kelamin penumpang wanita 70,91 persen, usia penumpang 16 -25: 50,98 persen, asal domisili penumpang Yogyakarta: 59,08 persen, profesi penumpang: karyawan: 29,98 persen, hasil analisis karakteristik perjalanan penumpang meliputi tujuan perjalanan: pulang: 46,20 persen, perjalanan ulang – alik, Tidak selalu, ulang – alik: 56,23 persen, Ketergantungan terhadap pelayanan bus Trans Jogja tidak bergantung: 57,96 persen, Frekuensi penumpang dalam menggunakan bus Trans Jogja dalam 1 minggu: > 3 kali: 41,75 persen, golongan penumpang Captive users: 76,32 persen dan Choice users: 23,68 persen, persepsi penumpang terhadap pelayanan berdasarkan nilai kuantitatif responden, persepsi tersebut antara lain meliputi: jadwal keterlambatan: > 5 menit: 38,09 persen, tentang pelayanan operator halte menunjukkan puas 90,29 persen, tentang pelayanan pramugara/pramugari puas: 90,50 persen, tentang kapasitas ruang halte menunjukkan puas 53,22 persen, tentang fasilitas halte menunjukkan puas: 52,30 persen, jarak rumah dengan tempat tinggal menunjukkan jauh: 65,30 persen, Pergerakan antar – zona: Int-Int: 525 orang, Int-Eks: 328 orang, Eks-Int: 190 orang dan Eks-Eks: 84 orang. ,Hasil analisis dengan metode furness, iterasi dihentikan jika terjadi keseimbangan pertumbuhan di Ei dan Ed sama dengan 1,0 pada iterasi kedua.