

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Angkutan Umum Jurusan Magelang – Muntilan)



LEGAWA PRASETYA

2000 011 0187

JURUSAN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Angkutan Umum Jurusan Magelang – Muntilan)



Disusun oleh :

LEGAWA PRASETYA

2000 011 0187

JURUSAN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK



LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM
(Studi Kasus Angkutan Umum Jurusan Magelang – Muntilan)

Tugas Akhir disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik pada :

JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

Legawa Prasetya

2000 011 0187

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

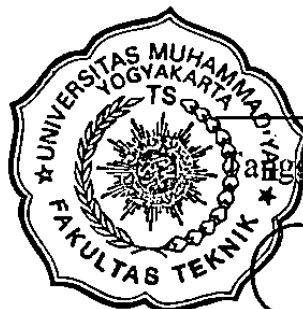
1. Ir. Gendut Hantoro., MT

Dosen Pembimbing I

Tanggal : 24/8/04

2. Ir. Wahyu Widodo., MT

Dosen Pembimbing II



Tanggal : 21/8/04

3. Jazaul Ikhsan., ST, MT

MOTTO

“Dan bertaqwalah kepada yang Maha Hidup yang tidak akan mati”

S. Furqon 58

Hari esok harus lebih baik dari hari sekarang

Jika ingin maju maka berusahalah jangan mudah putus asa

Hargailah orang lain jika engkau ingin dihargai

PERSEMBAHAN

Kepada kedua orang tuaku, terima kasih atas semua do'a, pengorbanan, kasih dan sayangmu kepada diriku. Semoga suatu saat aku dapat membalasnya.

Kakakku, “ **Mas Widhi & Mba' Thea** “, terima kasih atas semua nasehat – nasehatnya.

Mbah Kakung & Mbah Putri, terima kasih atas nasehat dan do'anya.

Pak Timbul sekeluarga, yang telah memberikanku tempat berteduh selama di Jogja.

Mbah Diyem “ Peyek ”, terima kasih atas nasehat dan do'anya, akan selalu kuingat semuanya.

Teman – teman kosku, “ **Mumunk, Basir, Sigit, Bowo, Danang, Agus** “, terima kasih atas dukungannya.

Team Surveyor yang tergabung dalam “ **Team Umpluk** ” (**Epo, Yoyo, Eko, Gombyok, Harso, Nita, Indhi**), terima kasih atas semua bantuannya.

Teman – teman seperjuangan (Angkatan 2000), semoga persahabatan kita akan selalu terjalin meskipun nanti kita akan berpisah.

“ **Ibu** “ yang selalu ada dibatiku, terima kasih atas dukungan, do'a, cinta &

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tahapan Penyusunan Laporan Penelitian	16
Gambar 5.1 Jumlah Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Gambar 5.2 Jumlah Penumpang Berdasarkan Usia	22
Gambar 5.3 Jumlah Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan	22
Gambar 5.4 Jumlah Penumpang Berdasarkan Jenis Pekerjaan	23
Gambar 5.5 Jumlah Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan	24
Gambar 5.6 Jumlah Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan	25
Gambar 5.7 Persepsi Penumpang Terhadap Sikap Sopir	25
Gambar 5.8 Persepsi Penumpang Terhadap Sopir Dalam Menurunkan Penumpang	26
Gambar 5.9 Persepsi Penumpang Terhadap Kebersihan di Dalam Angkutan ...	27
Gambar 5.10 Persepsi Penumpang Terhadap Tarif Angkutan	27
Gambar 5.11 Persepsi Penumpang Terhadap Sikap Kondektur Dalam Meminta Ongkos	28
Gambar 5.12 Persepsi Penumpang Apabila Jumlah Armada Ditambah	29
Gambar 5.13 Banyaknya Penumpang Yang Melakukan Transfer	29
Gambar 5.14 Persepsi Penumpang Terhadap Jumlah Penumpang Dalam Angkutan	30
Gambar 5.15 Banyaknya Penumpang Apabila Angkutan <i>Ngetem</i>	31
Gambar 5.16 Persepsi Penumpang Terhadap Kondisi Angkutan	31
Gambar 5.17 Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan	32

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga naskah Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum" dapat diselesaikan.

Penulisan laporan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi sarjana pada jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selama menyusun Tugas Akhir ini penyusun banyak menerima saran, petunjuk, bimbingan, bantuan moril dan materiil. Maka dengan ini penyusun menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Gendut Hantoro., MT, selaku dosen pembimbing I.
2. Bapak Ir. Wahyu Widodo., MT, selaku dosen pembimbing II.
3. Bapak Jazaul Ikhsan., ST, MT, selaku dosen penguji.
4. Teman – teman yang telah membantu menyelesaikan naskah Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga dengan disusunnya naskah Tugas Akhir ini dapat menambah pengetahuan kita tentang dunia teknik, khususnya teknik sipil. Penulis menyadari banyak kekurangan yang terdapat dalam penyusunan naskah Tugas Akhir ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2004

Penulis

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Standar Parameter Kinerja Angkutan Umum yang Ditetapkan oleh Bank Dunia dengan Modifikasi Ditjen Perhubungan Darat	12
Tabel 3.2 Kapasitas Kendaraan	15
Tabel 5.1 Faktor Muatan	34
Tabel 5.2 Waktu Sirkulasi Kendaraan	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rute Angkutan Umum Jurusan Magelang – Muntilan	
Lampiran 2 Perhitungan Faktor Muatan	
Lampiran 3 Perhitungan <i>Headway</i>	
Lampiran 4 Perhitungan Waktu Sirkulasi	
Lampiran 5 Lembar Kuisioner	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR ISI	viii
INTISARI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
E. Batasan Masalah	2
F. Keaslian Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Transportasi	

B. Angkutan Umum	5
C. Pemilihan Moda Transportasi	6

BAB III LANDASAN TEORI

A. Karakteristik Pengguna Angkutan Umum	8
B. Kualitas Operasi	8
C. Parameter Kinerja Angkutan Umum	10

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Tahap Penelitian	16
B. Alat dan Waktu Penelitian	17
C. Rute Penelitian	17
D. Data dan Langkah Penelitian	18
E. Kesulitan yang Dialami Selama Survey dan Pemecahannya	18

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	20
--	----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	37
B. Saran	40