

**EVALUASI TINGKAT PELAYANAN DAN BIAYA  
OPERASIONAL ANGKUTAN UMUM DI KOTA  
BEKASI**

Diajukan sebagai syarat untuk memenuhi kelulusan Strata-1 Teknik Sipil

**SKRIPSI**



Oleh:

**NURUL ALVIANI**

**41187011160001**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL S-1**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji ujian sidang Skripsi sebagai jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Islam "45" Bekasi

### EVALUASI TINGKAT PELAYANAN DAN BIAYA OPERASIONAL ANGKUTAN UMUM DI KOTA BEKASI

Nama : Nurul Alviani  
NPM : 41187011160001  
Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Bekasi, 7 Juli 2022

#### Tim Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

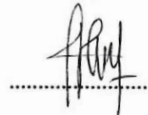
Dosen Penguji 1 : Fajar Prihesnanto, S.T., M.T



Dosen Penguji 2 : Eko Darma, S.T., M.T.



Dosen Penguji 3 : Ninik Paryati, S.T., M.T.



## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

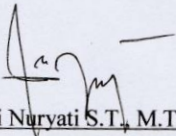
Judul : Evaluasi Tingkat Pelayanan dan Biaya Operasional Angkutan  
Umum Di Kota Bekasi  
Nama : Nurul Alviani  
NPM : 41187011160001  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

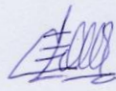
Bekasi, 7 Juli 2022

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Sri Nuryati S.T., M.T.

  
Elma Yulius, S.T., M.Eng.

Mengetahui,  
Kaprosdi Teknik Sipil  
Universitas Islam 45 Bekasi

  
Sri Nuryati S.T., M.T.

22/7 22

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Alviani .....  
NPM : 41187011160001 .....  
Program Studi : Teknik Sipil .....  
Fakultas : Teknik .....  
E-mail : [hellolalviani@gmail.com](mailto:hellolalviani@gmail.com) .....

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “ *Evaluasi Tingkat Pelayanan dan Biaya Operasional Angkutan Umum Di Kota Bekasi* ” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulis sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Bekasi, 7 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,

  
Nurul Alviah

## ABSTRAK

Sistem transportasi adalah suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, prasarana dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang, yang tercakup dalam suatu tatanan, baik secara alami ataupun buatan/rekayasa. Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di provinsi [Jawa Barat](#), Kota ini merupakan bagian dari Metropolitan Jabodetabek dan menjadi kota satelit dengan jumlah penduduk terbanyak se-Indonesia Saat ini Kota Bekasi berkembang menjadi tempat tinggal kaum urban dan sentra industri.

Beberapa rute yang ada di Kota Bekasi, yaitu : Pondok Gede – Pekayon – Terminal Bekasi (Angkutan K02), Pondok Ungu Permai (Angkutan K 15A), Perumnas III Bekasi – Pulo Gadung (Angkutan Elf K01), Ujung Harapan – Terminal Bekasi (Angkutan K 10), dan Terminal Bekasi – Mutiara Gading (Angkutan K19). Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah metode PCI, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat RI (2002) dan IPA.

Hasil karakteristik penumpang yang didapatkan untuk karakteristik jenis kelamin sebanyak 64% adalah penumpang perempuan, untuk karakteristik usia penumpang adalah sebanyak 53% adalah usia 21-30 Tahun dan untuk karakteristik pekerjaan adalah sebanyak 55% untuk Non Pelajar. Biaya Operasional angkutan umum untuk angkutan K02,K15A, K10 dan K19 sebesar Rp.759.232.00 sedangkan Elf K01 sebesar Rp.1.155.159,00. Biaya bahan bakar yang diperlukan selama 1 bulan, untuk angkutan K02,K15A, K10 dan K19 sebesar Rp.137.172.00 sedangkan Elf K01 sebesar Rp.170.344,00. Biaya *overhead* angkutan umum untuk angkutan K02,K15A, K10 dan K19 sebesar Rp.48.398.00 sedangkan Elf K01 sebesar Rp.65.515,00. Pada kuesioner terhadap penumpang didapatkan tingkat kesesuaian kuesioner sebesar 95,8% dan kuesioner kelayakan pelayanan didapatkan tingkat kesesuaian kuesioner sebesar 95,6%.

Kata kunci : Angkutan Kota, Karakteristik, Biaya Operasional, IPA

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KESASLIAN PENELITIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan Masalah .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.2 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Pengertian Transportasi .....	8
2.3 Angkutan Umum .....	9
2.4 Angkutan Kota.....	10
2.5 Karakteristik Angkutan Umum Penumpang.....	11
2.5.1. Aksesibilitas .....	11
2.5.2. Kecepatan .....	13
2.6 Operasional Angkutan Umum .....	14
2.7 Pengertian Biaya Operasi Kendaraan .....	15
2.8 Biaya Operasional .....	18

2.8.1. Biaya Operasional Metode PCI.....	18
2.8.2. Biaya Operasional Metode Direktorat Jenderal Perhubungan Darat RI (2002) .....	19
2.9 Uji Validasi.....	23
2.10 Metode Pengambilan Sampel .....	23
2.11 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
2.12 Skala <i>Likert</i> .....	26
2.13 Kepuasan Konsumen .....	27
2.14 SPSS ( <i>Statistical program For Social Science</i> ) .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Metode Penelitian .....	30
3.2 Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Pelaksanaan Survei .....	31
3.4 Pengumpulan Data.....	31
3.5 Tahapan Penelitian.....	32
3.6 Tahapan Analisis .....	33
3.7 Bagan Alur Penelitian ( <i>Flow Chart</i> ).....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Data Penelitian.....	35
4.2 Karakteristik Responden Penumpang.....	39
4.3 Hasil Perhitungan.....	41
4.4 Biaya Operasional Angkutan Umum.....	43
4.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	46
4.5.1. Analisis Hasil Kuisisioner Terhadap Penumpang.....	46
4.5.2. Analisis Hasil Kuisisioner Terhadap Kelayakan Penumpang.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	60





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2.2 Klasifikasi Tingkat Aksesibilitas .....	11
Tabel 2.3 Nilai Kepuasan Konsumen .....	28
Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Survei.....	14
Tabel 4.1 Jenis Kendaraan Angkutan Umum .....	28
Tabel 4.2 Data Kecepatan Kendaraan Angkutan Umum .....	31
Tabel 4.3 Data Karakteristik Penumpang .....	32
Tabel 4.4 Data Banyaknya Jumlah Penumpang pada Minggu Ke-I ( <i>weekday</i> ).....	33
Tabel 4.5 Data Banyaknya Jumlah Penumpang pada Minggu Ke-II ( <i>weekend</i> ) .....	34
Tabel 4.6 Jenis Kendaraan Angkutan Umum .....	34
Tabel 4.7 Biaya Operasional Angkutan Umum .....	35
Tabel 4.8 Data Banyaknya Jumlah Penumpang pada Angkutan Umum K19 .....	36
Tabel 4.9 Data Banyaknya Jumlah Penumpang Angkutan Umum Minggu I.....	37
Tabel 4.10 Data Banyaknya Jumlah Penumpang Angkutan Umum Minggu II .....	38
Tabel 4.11 Biaya Operasional Angkutan Umum .....	39
Tabel 4.12 Karakteristik Kinerja dan Harapan Terhadap Penumpang .....	40
Tabel 4.13 Analisa GAP Antara Kinerja dan Harapan .....	40
Tabel 4.14 Tingkat Kesesuaian .....	41
Tabel 4.15 Karakteristik Kinerja dan Harapan Terhadap Kelayakan Pelayanan.....	42
Tabel 4.16 Analisa GAP Antara Kinerja dan Harapan .....	43
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan .....	8
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian Jl.Ir H Juanda (Pintu Selatan) Stasiun Bekasi .....	21
Gambar 3.2 Bagan Alur Penelitian ( <i>Flowchart</i> ).....	23
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	31
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden.....	48
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan .....	49
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan .....	74
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan .....	74