

**ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS
TRANS METRO BANDUNG
(STUDI KASUS: KORIDOR 1 CIBIRU – CIBEUREUM)**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH :

NI KADEK ANGGIE RISTHI

2103040

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

2024

**ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS
TRANS METRO BANDUNG (STUDI KASUS: KORIDOR 1
CIBIRU – CIBEUREUM)**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



DISUSUN OLEH :

NI KADEK ANGGIE RISTHI

2103040

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO
BANDUNG**

(STUDI KASUS : KORIDOR 1 CIBIRU – CIBEUREUM)

Disusun Oleh :

NI KADEK ANGGIE RISTHI

2103040

Disetujui untuk diajukan pada

Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I

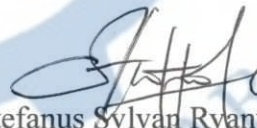


Budi Mardikawati, M.Pd.

NIP. 19840829 201902 2 001

Tanggal : 6 Agustus 2024

DOSEN PEMBIMBING II



Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M.

NIP. 19910816 201902 1 002

Tanggal : 6 Agustus 2024

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO
BANDUNG
(STUDI KASUS: KORIDOR 1 CIBIRU – CIBEUREUM)**





Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

NI KADEK ANGGIE RISTHI

2103040

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 05 AGUSTUS 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji

 A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T. NIP. 19900519 201902 1 002	 Budi Mardikawati, M.Pd. NIP. 19840829 201902 2 001
 Ir. Dwi Wahyu Hidayat, S.T., M.T. NIP. 19840229 201902 1 001	 Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M. NIP. 19910816 201902 1 002

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

Ir. Putu Eka Suartawan, S.T.,M.T

NIP. 19820530 200912 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Ni Kadek Anggie Risthi, Notar. 2103040, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul “**Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Bandung (Studi Kasus : Koridor 1 Cibiru – Cibeureum)**” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya Transportasi atau kesarjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 05 Agustus 2024

Penulis,



Ni Kadek Anggie Risthi
Notar. 2103040

KATA PENGANTAR

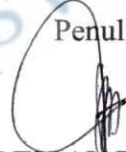
Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib yang berjudul “ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO BANDUN (STUDI KASUS: KORIDOR 1 RUTE CIBIRU – CIBEUREUM)” dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Ipur yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa selama proses penyusunan kertas kerja wajib ini.
3. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
4. Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Jalan beserta seluruh staf jurusan;
5. Ibu Budi Mardikawati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I
6. Bapak Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M. selaku Dosen Pembimbing II
7. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama Pendidikan;
8. Teman – teman dan semua pihak yang telah membantu dalam bentuk apapun, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari kertas kerja wajib ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya serta Kota Bandung.

Tabanan, 05 Agustus 2024

Penulis,



NI KADEK ANGGIE RISTHI

2103040

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACK.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II.....	7
GAMBARAN UMUM.....	7
2.1. Kondisi Wilayah.....	7
2.2. Kondisi Objek.....	7
BAB III.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
3.1. Pengertian Transportasi.....	14
3.2. Peraturan Dalam Penyelenggaraan Angkutan Umum.....	14
3.3. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.....	15
3.4. Metode Analisis Data.....	19
3.5. Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian.....	24
BAB IV.....	26

METODOLOGI PENELITIAN.....	26
4.1. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	26
4.2. Metode Analisis Data	29
4.3. Bagan Alir Penelitian.....	35
4.4. Timeline Kegiatan	36
BAB V.....	37
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
5.1. Hasil Analisis Data Karakteristik Responden.....	37
5.2. Hasil Analisis Data Preferensi Pengguna	39
5.3. Uji Reliabilitas.....	42
5.4. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	43
5.5. Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	44
5.6. Hasil Analisis Gap	48
5.7. Keterkaitan Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), dan <i>Gap Analysis</i>	51
5.8. Rekomendasi	51
BAB VI	53
PENUTUP.....	53
6.1. Kesimpulan.....	53
6.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Per Bulan Bus Trans Metro Bandung Tahun 2023	3
Tabel 2. 1 Inventarisasi Bus TMB Koridor 1	10
Tabel 2. 2 Naik Turun Penumpang Berangkat	11
Tabel 2. 3 Naik Turun Penumpang Kembali	11
Tabel 3. 1 Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian	16
Tabel 4. 1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index CSI	32
Tabel 4. 2 Skor Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Skala Likert 5	32
Tabel 5. 1 Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan	40
Tabel 5. 2 Uji Validitas Pertanyaan Tingkat Kepentingan	41
Tabel 5. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	42
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	43
Tabel 5. 5 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	43
Tabel 5. 6 Rata-Rata Kepuasan dan Kepentingan	45
Tabel 5. 7 Hasil Analisis Gap	48
Tabel 5. 8 Layanan Dengan Nilai Gap Negatif	50

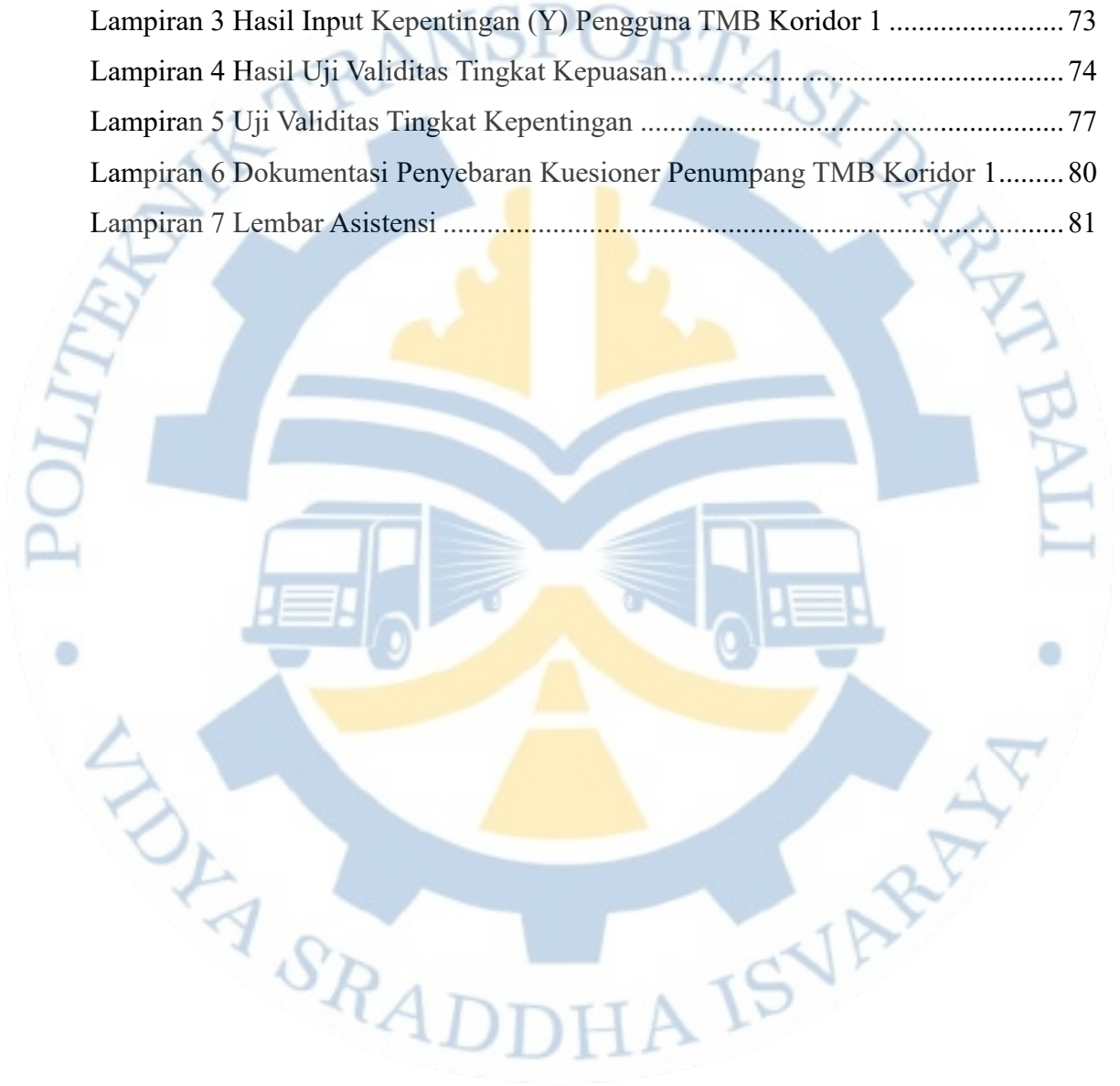
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Jaringan Pelayanan Angkutan Umum Kota Bandung	8
Gambar 2 Peta Rute Pelayanan Trans Metro Bandung Koridor 1	9
Gambar 3 Jenis Kelamin Penumpang TMB Koridor 1	37
Gambar 4 Umur Penumpang TMB Koridor 1	38
Gambar 5 Pekerjaan Penumpang TMB Koridor 1	38
Gambar 6 Maksud Perjalanan Penumpang TMB Koridor 1	39
Gambar 7 Diagram Kartesius.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Google Formulir Kuesioner Trans Metro Bandung Koridor 1	57
Lampiran 2 Hasil Input Kepuasan (X) Penumpang TMB Koridor 1	72
Lampiran 3 Hasil Input Kepentingan (Y) Pengguna TMB Koridor 1	73
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	74
Lampiran 5 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	77
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Penumpang TMB Koridor 1.....	80
Lampiran 7 Lembar Asistensi	81



INTISARI

Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Bandung (Studi Kasus: Koridor 1 Cibiru - Cibeureum)

Oleh
NI KADEK ANGGIE RISTHI

2103040

Keberadaan angkutan umum seperti Bus Trans Metro Bandung sangat diperlukan. Namun, bila tidak diatur dengan baik dan optimal, dapat menimbulkan masalah yang menyebabkan transportasi tidak memenuhi aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja layanan Bus Trans Metro Bandung koridor 1 dengan variabel seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Selain itu, kuesioner disebarakan kepada penumpang bus Trans Metro Bandung Koridor 1 untuk mengumpulkan data untuk dianalisis tingkat kepuasan dan kepentingannya.

Penelitian tentang analisis kinerja layanan angkutan umum ini menggunakan metode IPA, CSI, dan Gap untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kinerja layanan. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang paling penting bagi pengguna dan mengevaluasi kinerja aktualnya. *Customer Satisfaction Index* (CSI) membantu mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif, memberikan wawasan tentang persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan (Widodo & Sutopo, 2018). Analisis Gap digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual layanan, sehingga area yang memerlukan perbaikan dapat diketahui (Haryono, 2010). Kombinasi ketiga metode ini memungkinkan penelitian untuk memberikan rekomendasi komprehensif dan berbasis data guna meningkatkan kinerja layanan angkutan umum tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat layanan dari Bus Trans Metro Bandung sudah baik. Namun, terdapat beberapa indikator yang berada

pada kuadran I, yaitu fasilitas pengatur suhu ruang. Dari analisis Gap, indikator fasilitas pengatur suhu ruang memiliki nilai kesenjangan yang paling tinggi dengan nilai negatif

Kata Kunci: Trans Metro Bandung, Kinerja Layanan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Gap analysis*.



ABSTRACT

Performance Analysis Of Trans Metro Bandung Public Transportation (Case Study : Corridor 1 Cibiru – Cibeureum)

By

NI KADEK ANGGIE RISTHI

2103040

The presence of public transportation, such as the Trans Metro Bandung (TMB) Bus, is crucial. However, if not managed effectively, it can lead to issues that compromise safety, comfort, and security. This study aims to analyze the service performance of Trans Metro Bandung Corridor 1, focusing on variables such as safety, security, comfort, affordability, equity, and regularity. Additionally, questionnaires were distributed to passengers of TMB Corridor 1 to collect data on their satisfaction and the importance they place on these variables.

This research employs Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Gap Analysis to provide a comprehensive view of service performance. IPA is used to identify the most critical service attributes for users and to evaluate actual performance. CSI quantifies customer satisfaction, offering insights into user perceptions of the provided services (Widodo & Sutopo, 2018). Gap Analysis identifies discrepancies between customer expectations and actual service performance, highlighting areas that require improvement (Haryono, 2010). The combination of these three methods allows the study to offer comprehensive, data-driven recommendations for enhancing public transportation services.

The analysis results indicate that, overall, the service level of the TMB Bus is satisfactory. However, certain indicators, particularly the air conditioning system, fall into Quadrant I, signifying a high importance but low performance. The Gap Analysis reveals that the air conditioning system has the highest negative gap value, indicating a significant mismatch between passenger expectations and the actual service provided.

Keywords: *Trans Metro Bandung, Service Performance, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Gap analysis.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kawasan Metropolitan serta ibu kota Provinsi Jawa Barat dengan aktivitas masyarakat yang lumayan besar adalah Kota Bandung, hal ini terjadi karena Kota Bandung adalah pusat perdagangan, bisnis, pendidikan, dan pariwisata di Jawa Barat, sehingga menarik banyak orang untuk datang ke kota ini (Gustika et al., 2021). Dari segi ekonomi, Bandung adalah salah satu kota dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat di Jawa Barat. Selain itu, dari sisi demografi, jumlah penduduk di Kota Bandung meningkat setiap tahun. Ini terjadi karena tingginya angka kelahiran dan perpindahan penduduk dengan berbagai tujuan, menjadikan Bandung salah satu daerah dengan jumlah penduduk tertinggi di Jawa Barat (Arif & Nurwati, 2022).

Kedua faktor inilah menunjukkan bahwa Kota Bandung memiliki aktivitas yang sangat intens. Pertumbuhan ekonomi dan peningkatan jumlah penduduk mendorong mobilitas masyarakat yang tinggi untuk bepergian, baik untuk kegiatan keluarga maupun sosial. Akibatnya, kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi sebagai penunjang kegiatan pergerakan masyarakat meningkat. Dengan demikian kebutuhan akan transportasi akan semakin meningkat seiring dengan padatnya penduduk dan pertumbuhan ekonomi yang pesat menyebabkan peningkatan pengguna kendaraan pribadi maupun transportasi umum yang cukup signifikan dan didominasi oleh sepeda motor, serta rendahnya kinerja layanan angkutan umum, sehingga kemacetan tidak dapat dihindari.

Kemacetan kerap kali dijumpai setiap hari di Bandung, terutama pada akhir pekan maupun hari libur nasional yang dimana masyarakat di luar kota Bandung cenderung melakukan perjalanan ke dalam kota Bandung sehingga menyebabkan kemacetan terjadi di semua wilayah kota dengan sebab utama yaitu tingginya pertumbuhan jumlah kendaraan tiap tahunnya khususnya kendaraan pribadi dimana dari data Hasil Analisis Tim PKL Kota Bandung 2024 pada tahun 2023 jumlah kendaraan di Kota Bandung

mencapai 1,562,689 kendaraan, tidak diimbangi dengan fasilitas pendukung transportasi yang memadai, seperti jaringan jalan, serta buruknya kinerja layanan angkutan, menyebabkan kemacetan yang tidak bisa dihindari. Efektivitas transportasi umum perkotaan dapat dicapai melalui perencanaan transportasi yang komprehensif, yang harus mempertimbangkan karakteristik kota, baik dari segi ruang maupun dari segi penggunaannya. Tanpa memperhatikan aspek-aspek tersebut, sarana dan prasarana transportasi umum perkotaan tidak akan berfungsi secara optimal, yang pada akhirnya mendorong masyarakat untuk lebih banyak memilih kendaraan pribadi dibandingkan transportasi umum.

Di Kota Bandung terdapat angkutan umum perkotaan berbasis transportasi massal dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT) yang sudah mulai beroperasi di Kota Bandung sejak tahun 2006, hal ini sebagai upaya mengatasi kemacetan yang banyak terjadi pada ruas – ruas jalan yang ada di Bandung serta memberikan kemudahan akses masyarakat untuk melakukan perjalanan di rute – rute tertentu. Armada yang dimiliki bus Trans Metro Bandung saat ini sebanyak 34 bus dengan halte permanen sebanyak 186, halte portable 5, dan halte signage 381 yang tersebar di Kota Bandung. Dalam pengoperasiannya bus Trans Metro Bandung melayani berbagai rute yang ada di seluruh Kota Bandung. Rute tersebut terbagi menjadi 5 koridor dan 2 feeder yang terdiri dari koridor 1 (Cibiru – Cibeureum), koridor 2 (Cicaheum – Cibeureum), koridor 3 (Cicaheum – Sarijadi), koridor 4 (Antapani – Leuwipanjang), koridor 5 (Antapani – ST Hall), feeder 1 (ST Hall – Gunung Batu), feeder 2 (Summarecon – Cibeureum).

Seiring berjalannya waktu, teknologi dan sistem transportasi semakin berkembang, begitu juga dengan kinerja angkutannya. Keberadaan angkutan umum yakni Bus Trans Metro Bandung sangat diperlukan, namun bila tidak diatur dengan baik dan optimal dapat terjadi permasalahan yang menyebabkan transportasi yang tidak memenuhi aspek kendaraan aman, nyaman, dan berkeselamatan. Ini merupakan langkah awal dalam melaksanakan penelitian untuk memperoleh data-data pendukung yang akan diterapkan dalam penelitian ini agar dapat dipahami kinerja layanan angkutan umum

perkotaan yang terlaksana di Bus Trans Metro Bandung khusus koridor 1 (Cibiru – Cibeureum).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kinerja layanan Bus Trans Metro Bandung koridor 1 dengan variabel berupa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Selain itu dilakukan penyebaran kuesioner pada penumpang bus Trans Metro Bandung Koridor 1 untuk mendapatkan data hasil kuesioner untuk dilakukan analisis terkait tingkat kepuasan dan tingkat kepentingannya.

Penelitian ini membahas Bus Trans Metro Bandung koridor 1 dikarenakan pada pengamatan di lapangan pada koridor 1 Trans Metro Bandung merupakan koridor dengan jumlah penumpang yang paling banyak dari koridor lainnya, seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Per Bulan Bus Trans Metro Bandung Tahun 2023

NO	BULAN	TMB K1	TMB K2	TMB K3	TMB K4	TMB K5
1	Januari	29.203	20,579	5,558	4,028	2,791
2	Februari	27.786	17,833	5,232	2,603	2,404
3	Maret	30.259	22,566	5,423	2,706	2,361
4	April	23.090	24,679	3,739	2,798	1,506
5	Mei	28.301	31,151	4,818	3,977	2,083
6	Juni	20.977	24,065	3,502	2,621	2,429
7	Juli	22.784	27,641	3,928	2,893	2,508
8	Agustus	20.679	24,962	3,303	2,110	2,755
9	September	21.037	23,531	3,337	2,630	2,027
10	Oktober	25.802	25,689	3,968	3,578	2,136
11	November	25.424	23,538	4,635	4,198	2,048
12	Desember	25.963	23,438	4,434	4,459	2,029

(Sumber : (Tim PKL Kota Bandung, 2024))

Selanjutnya pada koridor I memiliki headway yang cukup lama, sehingga berdampak pada waktu tunggu yang lama dan faktor muat pada angkutan bus yang rendah (Tim PKL Kota Bandung, 2024). Layanan bus yang tidak baik dapat membuat minat masyarakat semakin berkurang untuk menggunakan angkutan umum (Dwiryanti, Aprisia Esty & Ratnasari R, 2013). Hal ini dikarenakan kurangnya minat masyarakat menggunakan angkutan umum khususnya bus Trans Metro Bandung Koridor 1,

sehingga penggunaan angkutan umum yang rendah akan meningkatkan penggunaan kendaraan pribadi dan menyebabkan kemacetan di ruas jalan maka perlu dilakukan analisis terhadap kinerja layanan angkutan umum serta dapat memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kinerja layanan angkutan umum bus Trans Metro Bandung khususnya koridor 1 agar dapat tercipta angkutan umum yang nyaman, aman, dan berkeselamatan.

Penelitian mengenai analisis kinerja layanan angkutan umum menggunakan analisis IPA, CSI, dan Gap untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja layanan. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang paling penting bagi pengguna dan mengevaluasi kinerja aktualnya. *Customer Satisfaction Index* (CSI) membantu dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif, memberikan wawasan mengenai persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan (Widodo & Sutopo, 2018). Analisis Gap digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual layanan, sehingga dapat diketahui area yang memerlukan perbaikan (Haryono, 2010). Kombinasi ketiga metode ini memungkinkan penelitian untuk memberikan rekomendasi yang komprehensif dan berbasis data guna meningkatkan kinerja layanan angkutan umum tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil judul “ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO BANDUNG (STUDI KASUS: KORIDOR 1 CIBIRU – CIBEUREUM)” guna membantu dalam mengevaluasi dan memberikan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kinerja angkutan umum Bus Trans Metro Bandung khususnya Koridor 1 di Kota Bandung.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan bus Trans Metro Bandung Koridor 1?

2. Bagaimana preferensi layanan angkutan umum bus Trans Metro Bandung Koridor 1?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan layanan angkutan umum bus Trans Metro Bandung Koridor 1?

1.3. Tujuan Penelitian

Maksud dari penyusunan proposal Kertas Kerja Wajib ini adalah untuk mengetahui Kinerja Angkutan Umum Bus Trans Metro Bandung pada Koridor 1 dengan rute Cibiru - Cibeureum. Adapun tujuan dari proposal Kertas Kerja Wajib sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bus Trans Metro Bandung Koridor 1.
2. Mengetahui preferensi masyarakat terhadap layanan angkutan umum Bus Trans Metro Bandung Koridor 1.
3. Memberikan rekomendasi peningkatan layanan angkutan umum Bus Trans Metro Bandung Koridor 1.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai analisis kinerja layanan angkutan umum bus trans metro bandung (Studi Kasus: Koridor 1 Cibiru – Cibeureum).
 - b. Sebagai kajian yang dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap analisis kinerja layanan angkutan umum.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi instansi terkait pada penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Kota Bandung, dalam menentukan kebijakan atau solusi mengenai rekomendasi kinerja layanan pada Koridor 1 Bus Trans Metro Bandung.

- b. Bagi Kampus Politeknik Transportasi Darat Bali, sebagai masukan untuk pengembangan materi mata kuliah terutama mengenai metode analisis permasalahan dalam hal analisis kinerja layanan angkutan umum.

1.5. Batasan Masalah

Untuk memaksimalkan hasil penelitian dan menghindari penyimpangan pada pembahasan dari judul yang telah diangkat, maka penyusun melakukan pembatasan masalah pada lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Objek studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bus Trans Metro Bandung Koridor 1 dengan rute Cibiru – Cibeureum.
2. Kinerja yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kinerja layanan pada bus Trans Metro Bandung Koridor 1 dimana pada penelitian ini hanya membahas beberapa variabel yang ada pada PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
3. Jumlah indikator yang digunakan dalam kuesioner sebanyak 6, yang terdiri dari aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.
4. Responden kuesioner probabilitas dan dampak adalah, penumpang bus Trans Metro Bandung Koridor 1.
5. Hasil data kuesioner dihitung menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*), dan *Gap Analysis*.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Kondisi Wilayah

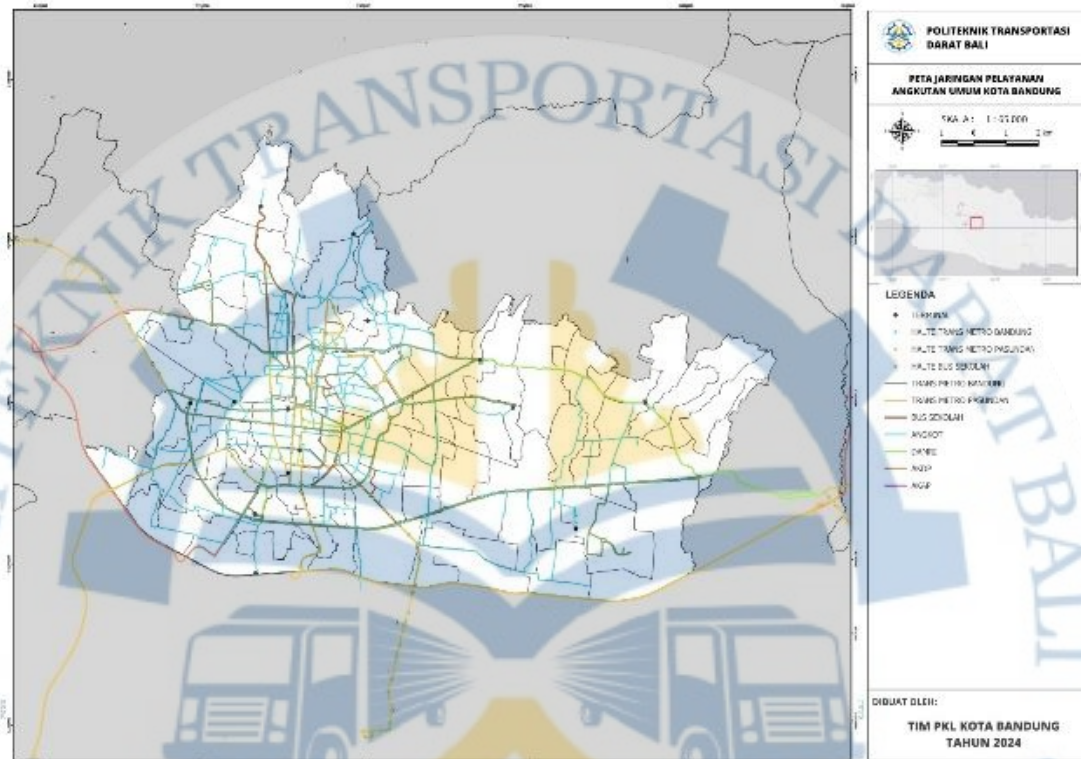
Bandung sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi Provinsi Jawa Barat merupakan kota metropolitan terkemuka di wilayah tersebut. Selain itu, Kota Bandung dikenal sebagai kota terbesar ketiga di Indonesia. Dengan luas mencapai 167.3 km², Kota Bandung terdiri dari 30 kecamatan dan 151 kelurahan, dengan jumlah penduduk pada tahun 2023 sebanyak 2.569.107 jiwa. Selain sebagai Ibukota Provinsi, Kota Bandung juga memiliki beberapa pusat pendidikan serta Kawasan wisata sehingga Kota Bandung sebagai salah satu pusat ekonomi utama di Jawa Barat serta memiliki peran krusial dalam pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut.

Secara topografis, Kota Bandung merupakan daerah yang terdiri dari dataran tinggi di atas permukaan laut, dikelilingi oleh pegunungan. Peran utamanya termasuk jaringan transport darat termasuk kereta api dan jalan, serta transport udara, yang menjadi potensi penting dalam sistem transportasi regional Jawa Barat. Sehingga menyebabkan mobilitas di Kota Bandung sangatlah tinggi. Mobilitas yang tinggi tersebut tentunya membutuhkan sistem transportasi yang efektif dan efisien guna menunjang kelancaran aksesibilitas Masyarakat dalam bermobilisasi.

2.2. Kondisi Objek

Kondisi Transportasi di Kota Bandung dibagi menjadi 2 bagian yaitu kondisi sarana dan prasarana transportasi. Kondisi Prasarana angkutan umum di Kota Bandung terdapat 15 Terminal dengan 2 Terminal Tipe A, 4 Terminal Tipe B, dan 7 Terminal Tipe C. transportasi di Kota Bandung Sebagian besar telah dilayani angkutan umum dengan trayek yang jelas dan teratur dikarenakan kebanyakan mobilitas Masyarakat menuju CBD (*Central Business District*) menggunakan angkutan umum. Angkutan umum yang ada di Kota Bandung adalah Trans Metro Bandung, selain itu ada angkutan lainnya seperti Trans Metro Pasundan dan Angkutan Perkotaan. Terdapat 7 trayek yang

beroperasi pada bus Trans Metro Bandung yakni 5 Koridor dan 2 Feeder. Trans Metro Bandung.

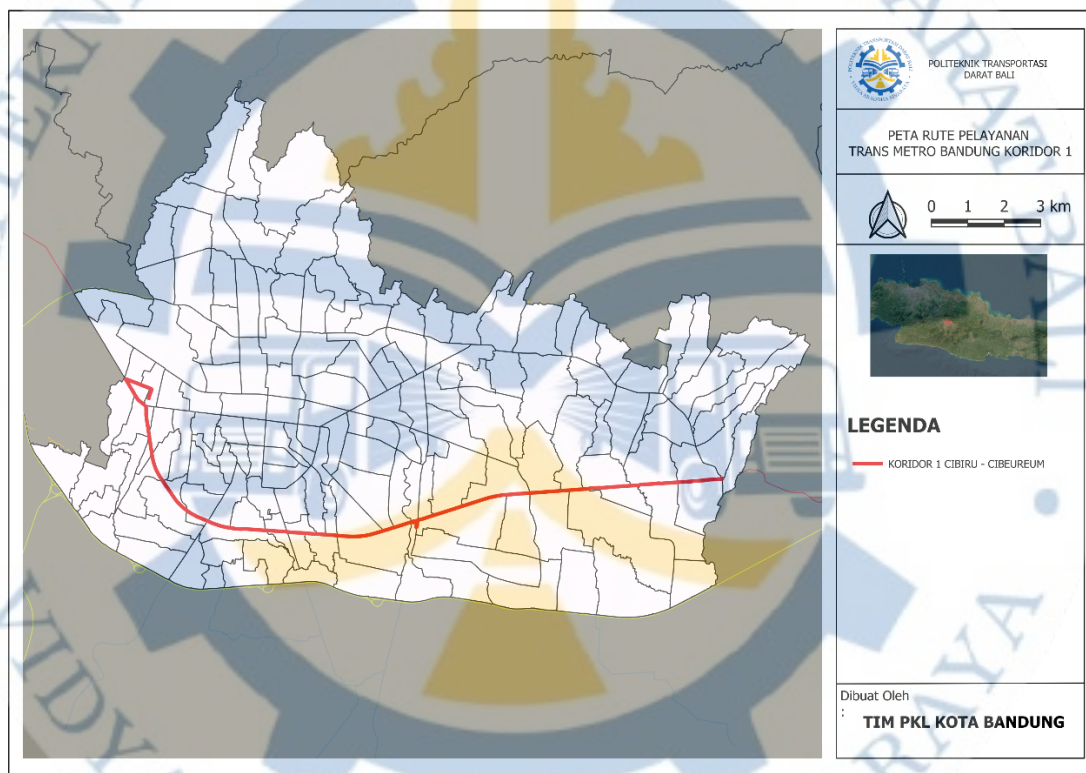


Gambar 1 Peta Jaringan Pelayanan Angkutan Umum Kota Bandung

Sumber : Analisis Tim PKL Kota Bandung

Angkutan perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019, 2019). Trans Metro Bandung merupakan salah satu angkutan perkotaan yang ada di Kota Bandung, terdapat 7 koridor yang beroperasi pada angkutan tersebut dengan rute yang berbeda – beda salah satunya koridor 1 dengan rute berangkat dari Elang/Cibeureum – Holis Jaya Steel - Sumbersari B – Caringin B – Sucofindo – Halte Leuwipanjang – Inhoftank – Moh. Toha – LPKIA B – Honda Naga Mas – Pabrik Baju – Depan UNIBI – SMKN 9 – Soekarno Hatta 639/Metro Indah Mall – Metro – Guruminda – Gedebage. Sedangkan rute kembali dari Bundaran Cibiru – Bumi

Panyileukan – Panyileukan – Eat Boss/Seberang Gedebage – Jamkrindo – SMKN 6/BNN – Kantor Pos – Arya Graha – RS. Al Islam – Metro – Cabang SAI Indonesia/Rancabolang – Gagak Rimang – ATR/BPN – Kantor Pos Seberang UNIB – UNINUS – Carefour – Medal Sekarwangi/Bulat – LPKIA A – STEI INABA – PLN UP3 – Inhoftank A – Pasar Caringin – Sumber Sari – Halte YPP Tehnik – Sudirman 2 – Sudirman 3 – Rajawali Barat – Elang/Cibeureum. Berikut merupakan gambar Peta Rute Bus Trans Metro Bandung Koridor 1.



Gambar 2 Peta Rute Pelayanan Trans Metro Bandung Koridor 1

Sumber : Analisis Tim PKL Kota Bandung 2024

Trans Metro Bandung pada koridor 1 ini merupakan salah satu rute terpanjang dari pada koridor – koridor yang lain dengan panjang rute 19,5 km, jumlah armada yang beroperasi sebanyak 8 kendaraan, selain itu jenis kendaraan yang digunakan yaitu bus besar berwarna biru putih kuning dengan kapasitas 81 penumpang. Data inventarisasi bus Trans Metro Bandung Koridor dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Inventarisasi Bus TMB Koridor 1

KORIDOR 1		
Nama Trayek	TMB K1	
Kapasitas	81 penumpang	
Jumlah Armada	Beroperasi	8 Kendaraan
	Cadangan	-
Jurusan	Cibiru - Cibeureum	
Panjang Rute	19,5km	
Prosedur Pemberangkatan	Terjadwal	
Tarif	Umum	4000
	Pelajar	2000
Sistem Pembayaran	Cash (Tunai)	



(sumber : (Tim PKL Kota Bandung, 2024))

Dari rute pada bus Trans Metro Bandung Koridor 1 terdapat 17 pemberhentian dari arah Cibeureum menuju Cibiru, sedangkan terdapat 27 pemberhentian dari Cibiru menuju Cibeureum. Sehingga pada bus TMB Koridor 1 terdapat 17 halte permanen, 6 halte portabel, dan 21 rambu bus/ bus stop (signage). Rute pada koridor 1 melintasi beberapa wilayah yang padat penduduk dan pusat kegiatan ekonomi, sehingga waktu perjalanan bus dapat terpengaruh oleh kondisi lalu lintas dan padatnya penumpang di sepanjang rute. Dimana pada wilayah sekitar rute memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi lantaran letaknya berada di pinggiran kota Bandung dengan tingkat urbanisasi yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi kinerja dari angkutan umum meliputi load factor, headway, dan waktu perjalanan. Adapun data terkait naik turun penumpang di sepanjang rute Bus Trans Metro Bandung koridor 1 terdapat pada Tabel.2.2 dan Tabel 2.3.

Tabel 2. 2 Naik Turun Penumpang Berangkat

BERANGKAT				
No	Segmen		Pnp Naik	Pnp Turun
1	ELANG/CIBEUREUM	HOLIS JAYA STEEL	12	2
2	HOLIS JAYA STEEL	SUMBERSARI B	6	1
3	SUMBERSARI B	CARINGIN B	3	0
4	CARINGIN B	SUCOFINDO	6	0
5	SUCOFINDO	HALTE LEUWIPANJANG	3	1
6	HALTE LEUWIPANJANG	INHOFTANK	14	3
7	INHOFTANK	MOH. TOHA	2	3
8	MOH. TOHA	LPKIA B	1	5
9	LPKIA B	HONDA NAGA MAS	11	3
10	HONDA NAGA MAS	PABRIK BAJU	2	3
11	PABRIK BAJU	DEPAN UNIBI	0	2
12	DEPAN UNIBI	SMKN 9	3	7
13	SMKN 9	SOEKARNO HATTA 639 / METRO INDAH MALL	0	2
14	SOEKARNO HATTA 639 / METRO INDAH MALL	METRO	1	2
15	METRO	GURU MINDA	0	5
16	GURU MINDA	GEDE BAGE	0	5
17	GEDE BAGE	BUNDARAN CIBIRU	0	5

(Sumber : (Tim PKL Kota Bandung, 2024))

Tabel 2. 3 Naik Turun Penumpang Kembali

KEMBALI				
No	Segmen		Pnp Naik	Pnp Turun
1	BUNDARAN CIBIRU	BUMI PANYILEUKAN	8	12
2	BUMI PANYILEUKAN	PANYILEUKAN	2	1
3	PANYILEUKAN	EAT BOSS / SEBRANG GEDE BAGE	3	0
4	EAT BOSS / SEBRANG GEDE BAGE	JAMKRINDO	3	0

KEMBALI				
No	Segmen		Pnp Naik	Pnp Turun
5	JAMKRINDO	SMKN 6 / BNN	0	1
6	SMKN 6 / BNN	KANTOR POS	1	0
7	KANTOR POS	ARYA GRAHA	1	1
8	ARYA GRAHA	RS. AL ISLAM	1	0
9	RS. AL ISLAM	METRO	1	0
10	METRO	CABANG SAI INDONESIA / RANCABOLANG	0	1
11	CABANG SAI INDONESIA / RANCABOLANG	GAGAK RIMANG	2	0
12	GAGAK RIMANG	ATR/BPN	2	1
13	ATR/BPN	KANTOR POS SEBERANG UNIBI	2	0
14	KANTOR POS SEBERANG UNIBI	UNINUS	1	0
15	UNINUS	CAREFOUR	0	2
16	CAREFOUR	MEDAL SEKARWANGI / BULAT	1	2
17	MEDAL SEKARWANGI / BULAT	LPKIA A	2	2
18	LPKIA A	STEI INABA	1	2
19	STEI INABA	PLN UP3	0	1
20	PLN UP3	INHOFTANK A	3	1
21	INHOFTANK A	PASAR CARINGIN	4	5
22	PASAR CARINGIN	SUMBERSARI	3	8
23	SUMBERSARI	HALTE YPP TEHNIK	2	3
24	HALTE YPP TEHNIK	SUDIRMAN 2	0	5
25	SUDIRMAN 2	SUDIRMAN 3	0	4
26	SUDIRMAN 3	RAJAWALI BARAT	0	1
27	RAJAWALI BARAT	ELANG / CIBEUREUM	0	6

(Sumber : (Tim PKL Kota Bandung, 2024))

Dari permasalahan tersebut perlu dilakukannya analisis terkait kinerja layanan Bus Trans Metro Bandung pada koridor 1 dengan rute Cibiru – Cibeureum. Data operasional dapat diperoleh melalui pengamatan lapangan dan survei lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dijadikan faktor penting dalam mengevaluasi kinerja layanan angkutan umum. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengambil penelitian berjudul “Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Bandung (Studi Kasus: Koridor 1 Cibiru – Cibeureum)”.



BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah Tindakan, proses, atau aktivitas perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lain (Romadhani et al., 2024). Transportasi secara umum sering dikaitkan dengan angkutan. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, 2009).

3.2. Peraturan Dalam Penyelenggaraan Angkutan Umum

Penyelenggaraan angkutan umum diatur dalam (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019, 2019). Dalam peraturan tersebut mengatur tentang beberapa hal yaitu:

3.2.1. Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek

Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek adalah Angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum dan Mobil Bus umum dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal-tujuan, lintasan, dan waktu yang tetap dan teratur serta dipungut bayaran.

3.2.2. Jenis Pelayanan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek

(Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019, 2019) Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek terdiri atas:

1. Angkutan Lintas Batas Negara;
2. Angkutan Antar kota Antar provinsi;
3. Angkutan Antar kota Dalam Provinsi;
4. Angkutan Perkotaan; dan
5. Angkutan Pedesaan.

Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 harus memenuhi kriteria:

1. memiliki rute tetap dan teratur;
2. terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan Penumpang di Terminal untuk Angkutan antar kota dan Angkutan Lintas Batas Negara; dan
3. menaikkan dan menurunkan Penumpang pada tempat yang ditentukan untuk Angkutan Perkotaan dan Angkutan Pedesaan.

Tempat yang ditentukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berupa:

1. Terminal;
2. halte; dan/atau
3. rambu pemberhentian Kendaraan Bermotor Umum.

Kendaraan yang dipergunakan untuk pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1. Mobil Penumpang umum; dan/atau
2. Mobil Bus umum

Jenis Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 terdiri atas:

1. Pelayanan bersifat cepat, dengan pembatasan jumlah Terminal yang wajib disinggahi selama perjalanan paling banyak 3 (tiga) terminal singgah; dan
2. Pelayanan bersifat regular, dengan pembatas jumlah Terminal yang wajib disinggahi selama perjalanan sesuai dengan yang tertera di kartu elektronik standar pelayanan.

3.3. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Dalam Trayek telah diatur dalam (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013, 2013), dalam peraturan tersebut terdapat 6 jenis layanan tentang Standar Pelayanan Minimal yaitu:

3.3.1. Keamanan

Dalam segi keamanan mengarah kepada resiko terhadap ancaman, bahaya, atau sesuatu yang merugikan seseorang.

3.3.2. Keselamatan

Dalam segi keselamatan mengarah kepada keadaan terhindarnya dari bahaya atau kerugian.

3.3.3. Kenyamanan

Dalam segi kenyamanan mengarah pada keadaan merasa tenang, tenteram dan bebas dari rasa khawatir atau cemas.

3.3.4. Keterjangkauan

Dalam segi keterjangkauan mengarah pada kemudahan mengakses dan menggunakan layanan transportasi dengan biaya yang wajar.

3.3.5. Kesetaraan

Dalam segi kesetaraan mengarah pada keadaan dimana seseorang memiliki hak, peluang dan status yang sama tanpa memandang dari perbedaan apapun seperti ekonomi, budaya, social, dll.

3.3.6. Keteraturan

Dalam segi keteraturan mengarah pada ketepatan waktu, tertata rapi, terstruktur dan terorganisir dengan baik sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Tabel 3. 1 Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Keamanan	Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum/rasa takut. Keamanan yang dimaksud terdiri dari. 1. Identitas kendaraan 2. Identitas awak kendaraan	1. Identitas Kendaraan 2. Identitas Awak Kendaraan

Variabel	Definisi	Indikator
	3. Lampu penerangan 4. Kaca film 5. Lampu isyarat tanda bahaya	
Keselamatan	<p>Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan yang dimaksud terdiri dari.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Awak kendaraan meliputi SOP pengoperasian kendaraan, Kompetensi, dan kondisi fisik. 2. Sarana meliputi peralatan keselamatan, fasilitas Kesehatan, informasi tanggap darurat, dan fasilitas pegangan penumpang berdiri 3. Prasarana meliputi fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan(pool) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menutup pintu selama kendaraan berjalan 2. Kompetensi Pengemudi Terkait Pengetahuan Rute, Keterampilan Mengemudi, Sikap dan Perilaku 3. Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol. 4. Peralatan Keselamatan Seperti Alat Pemecah Kaca, Pemadam Api Ringan, dan Penerangan 5. Fasilitas Kesehatan (P3K) 6. Informasi Tanggap Darurat 7. Fasilitas pegangan penumpang berdiri.
Kenyamanan	<p>Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan yang dimaksud terdiri dari Mobil bus meliputi daya angkut, fasilitas pengatur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daya Angkut Sesuai Yang Diizinkan 2. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan 3. Fasilitas Kebersihan Seperti Tempat Sampah

Variabel	Definisi	Indikator
	suhu ruangan,dan fasilitas kebersihan	
Keterjangkauan	Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan umum berbasis jalan dan tarif yang terjangkau	1. Tarif Yang Dikenakan Terjangkau
Kesetaraan	Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, usia lanjut, dan Wanita hamil seperti kursi prioritas. Kesetaraan yang dimaksud terdiri dari. 1. Tempat duduk prioritas meliputi tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan Wanita hamil 2. Ruang tempat kursi roda meliputi ruang yang dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda	1. Tempat Duduk Prioritas 2. Ruangan Tempat Kursi Roda

Variabel	Definisi	Indikator
Keteraturan	<p>Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Keteraturan yang dimaksud terdiri dari.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi pelayanan meliputi keberangkatan, kedatangan, tarif, dan trayek yang dilayani 2. Waktu berhenti di halte meliputi waktu yang diperlukan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang 3. Headway meliputi jarak antara kendaraan 4. Kinerja operasional meliputi memberikan kapasitas besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan dan agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efisien. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Pelayanan (Keberangkatan, Kedatangan, Tarif, dan Trayek Yang Dilayani) 2. Waktu Tunggu Di halte

(Sumber : (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013, 2013)

3.4. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini, metode analisis yang digunakan sebagai berikut:

3.4.1. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah indeks yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan seorang pelanggan secara menyeluruh dengan

pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari beberapa atribut dalam produk atau jasa yang akan diukur (Widodo & Sutopo, 2018).

2. Langkah-langkah Perhitungan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI):

- a. Menentukan indikator spesifik dari layanan yang akan dievaluasi.
- b. Membuat kuesioner yang mencakup seluruh pertanyaan yang telah diidentifikasi, dan meminta pengguna untuk menilai kepuasan pada skala tertentu dan menyebarkannya kepada pengguna.
- c. Pengumpulan data dari penumpang melalui survei kuesioner yang telah disebar dan hitung skor rata-rata untuk setiap indikator berdasarkan respon pengguna.
- d. Menggunakan metode statistik untuk menggabungkan skor rata-rata dari setiap indikator yang menjadi satu skor indeks keseluruhan. Dimana bobot diberikan kepada setiap indikator berdasarkan pentingnya indikator tersebut
- e. Analisis skor indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dan identifikasi indikator yang memerlukan perbaikan.

3. Kelebihan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI):

- a. Pada metode ini memberikan pandangan yang mudah dipahami tentang kepuasan pelanggan secara keseluruhan
- b. Metode ini berfokus pada persepsi dan kepuasan pengguna, membantu operator untuk menyesuaikan produk atau layanan mereka sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- c. Memberikan pengukuran kuantitatif yang dapat digunakan untuk membandingkan kinerja dari waktu ke waktu atau antara berbagai produk atau layanan
- d. Membantu dalam mengidentifikasi indikator yang memerlukan perhatian atau perbaikan berdasarkan umpan balik pelanggan.

4. Kekurangan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI):

- a. Hasil yang didapat sangat bergantung pada persepsi pengguna yang biasa bersifat subjektif dan bervariasi.
- b. Memberikan gambaran terkait kepuasan pengguna, namun tidak memberikan informasi mendalam terkait penyebab spesifik dari kepuasan atau ketidakpuasan pengguna.

3.4.2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat manajemen strategis yang digunakan untuk membantu organisasi mengidentifikasi dan memprioritaskan area yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan (Yola & Budianto, 2016). *Importance Performance Analysis* (IPA) mengevaluasi indikator-indikator layanan atau produk berdasarkan dua dimensi: Tingkat kepentingan (*importance*) bagi penumpang dan kinerja aktual (*performance*) dari atribut tersebut.
2. Langkah-langkah Perhitungan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA):
 - a. Menentukan indikator-indikator atau elemen-elemen yang akan dievaluasi, seperti aspek layanan
 - b. Mengumpulkan data dari penumpang melalui survei atau kuesioner yang meminta mereka untuk menilai kepentingan dan kinerja setiap indikator.
 - c. Menghitung nilai rata-rata untuk kepentingan dan kinerja setiap indikator berdasarkan hasil data survei atau kuesioner.
 - d. Plotkan indikator-indikator pada diagram dua dimensi dengan sumbu X mewakili kinerja dan sumbu Y mewakili kepentingan. Diagram ini dibagi menjadi empat kuadran: kuadran I berfokus pada kepentingan lebih tinggi dibanding kinerja, kuadran II mempertahankan kedua factor antara kinerja dan kepentingan, kuadran III prioritas rendah dimana kepentingan dan kinerja nilainya sama-sama rendah, dan kuadran IV dimana indikator dikatakan terlalu berlebihan atau penilaian kinerja tinggi sedangkan kepentingan rendah.

- e. Analisis hasil dan identifikasi area yang memerlukan perhatian atau peningkatan. Tentukan Tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan atribut yang berada di Kuadran I dan memperhatikan atribut di Kuadran II
3. Kelebihan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA):
 - a. Metode ini mudah dipahami dan diterapkan oleh manajer dan tim operasional
 - b. Membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan dengan jelas berdasarkan umpan balik pelanggan
 - c. Pemetaan dalam diagram kartesius memberikan visualisasi yang jelas mengenai area kinerja yang perlu ditingkatkan
 - d. Fokus pada indikator yang penting bagi penumpang, memastikan perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan penumpang.
 4. Kekurangan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA):
 - a. Hasil survei sangat bergantung pada persepsi Masyarakat yang bisa saja subjektif dan bervariasi
 - b. Metode ini mungkin tidak menangkap kompleksitas interaksi antara berbagai indikator layanan atau produk
 - c. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan pandangan statis pada suatu titik waktu tertentu, tidak menggambarkan perubahan dinamika kebutuhan dan harapan pelanggan dari waktu ke waktu
 - d. Kualitas hasil analisis sangat tergantung pada kualitas dan kuantitas data yang dikumpulkan dari survei pelanggan

3.4.3. Metode Gap

1. Metode Gap Analysis adalah metode yang digunakan untuk mengetahui Gap atau kesenjangan antara tingkat kepuasan dan kepentingan dari pengguna jasa atau responden.
2. Langkah-langkah Metode Gap:
 - a. Menentukan indikator spesifik yang akan dianalisis
 - b. Menetapkan standar atau tujuan kinerja yang diinginkan untuk indikator yang dievaluasi berupa harapan pengguna

- c. Mengumpulkan data mengenai informasi kinerja aktual dari indikator yang dievaluasi berupa kuesioner atau wawancara.
 - d. Membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan untuk mengidentifikasi kesenjangan dan menentukan besarnya nilai Gap untuk setiap indikator yang analisis.
 - e. Analisis penyebab utama dari kesenjangan yang ditemukan. Dimana melibatkan analisis akar penyebab untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada kinerja yang tidak sesuai.
 - f. Menentukan rekomendasi yang diperlukan untuk menjembatani kesenjangan. Dibuatkan rencana implementasi yang mencakup langkah-langkah spesifik, sumber daya yang dibutuhkan, dan jadwal pelaksanaan.
3. Kelebihan Metode Gap:
- a. Membantu mengidentifikasi indikator yang memerlukan perbaikan dengan jelas dan spesifik
 - b. Membantu menentukan prioritas tindakan berdasarkan besarnya kesenjangan dan dampak terhadap tujuan operator, serta membantu operator memahami penyebab utama dari kinerja yang tidak sesuai, sehingga tindakan yang diambil lebih efektif
 - c. Mendukung upaya perbaikan berkelanjutan dengan secara rutin menilai dan memperbaharui kinerja terhadap standar yang ditetapkan
4. Kekurangan Metode Gap:
- a. Hasil analisis sangat bergantung pada kualitas dan keakuratan data yang dikumpulkan
 - b. Proses pengumpulan data, analisis, dan perencanaan tindakan bisa menghabiskan waktu dan sumber daya yang signifikan
 - c. Metode Gap bersifat subjektif dimana beberapa indikator dari analisis terutama dalam menetapkan standar dan menginterpretasikan hasil
 - d. Kesenjangan yang diidentifikasi bisa menjadi tantangan, terutama jika melibatkan perubahan besar dalam prosesnya.

3.5. Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian

Adapun hasil dari penelitian terdahulu/keaslian dari penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor

1. Kajian sebelumnya oleh Ariostar, Ahmad Wildan Muttaqin, Adriadi, Andiyan, Shendy Irawan pada tahun 2022. Penelitiannya menggunakan Teknik analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis data yang meliputi pengumpulan data primer dan sekunder. Teknik analisis data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dengan melakukan pengklarifikasian, pengkategorisasian, dan reduksi data untuk menyajikan hasil analisis berdasarkan fakta di lapangan. Variabel yang digunakan yaitu keamanan dengan hasil persentase kesesuaian 44%, keselamatan dengan persentase kesesuaian 78% dan kenyamanan dengan persentase 70%.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya antara lain : penelitian sebelumnya pada tahun 2022 menganalisis koridor 1 dengan analisis data menggunakan hanya data primer dan sekunder saja. Namun pada penelitian penulis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Gap untuk memperoleh data primer yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner pada penumpang bus Trans Metro Bandung Koridor 1.

2. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode

Customer Satisfaction Index (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Bengkel Auto2000 Asia Afrika Bandung. Kajian sebelumnya oleh Amjad Syarif & Arry Widodo pada tahun 2020. Penelitian menggunakan Teknik analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), Gap analysis, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan software SPSS versi 22 dan Microsoft Office Excel. Hasil penelitian pada analisis

deskriptif dengan variabel kepentingan 80,20% dan variabel kinerja 77,31%. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh sebesar 77,91%. Pada analisis Gap terdapat 15 dari 17 item yang memiliki nilai Gap negatif.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah dimana pada penelitian ini menganalisis terkait Bengkel Auto2000 yang berada di Asia Afrika dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Gap.

3. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. Kajian sebelumnya oleh Sigit Haryono pada tahun 2010. Penelitian menggunakan Teknik analisis ini menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan. Model ini terdiri dari lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Bukti Fisik (Tangibles) dengan menggunakan variabel independen dan dependen. Penelitian menemukan bahwa kinerja keseluruhan pelayanan angkutan umum perkotaan di Yogyakarta berada di bawah ekspektasi, yang mengakibatkan ketidakpuasan pengguna. Masalah utama yang diidentifikasi meliputi: Penurunan kualitas pelayanan karena prioritas pada keterjangkauan biaya, Tingginya persaingan di antara operator bus, yang menyebabkan masalah seperti pemberhentian tidak teratur dan waktu tunggu yang tidak pasti, Penurunan signifikan dalam tingkat isian bus dari 0,63-0,78 pada tahun 1980-an menjadi 0,25 pada tahun 2006, Faktor eksternal seperti meningkatnya keterjangkauan dan utilitas kendaraan pribadi, terutama sepeda motor, mempengaruhi penggunaan transportasi umum dan 74% responden menilai kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan di Yogyakarta buruk. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah dimana penelitian sebelumnya membahas kualitas pelayanan angkutan umum dan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini berbeda lokasi dan jenis penelitian.