

**TINJAUAN PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP
KINERJA LAYANAN OPERASIONAL DAN KESELAMATAN
BUS RAPID TRANS SIGINJAI JAMBI TAHUN 2019**

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

TINJAUAN PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KINERJA LAYANAN OPERASIONAL DAN KESELAMATAN BUS RAPID TRANS SIGINJAI JAMBI TAHUN 2019

TESIS

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian Studi di Program Studi Magister
Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

Bus Rapid Transit (BRT) adalah satu bentuk angkutan berorientasi pelanggan dan mengkombinasikan stasiun kendaraan dan perencanaan dalam sebuah sistem yang terpadu dan memiliki identitas yang unik. BRT-Trans Siginjai Jambi (BRT-TSJ) adalah salah satu angkutan massal BRT di Kota Jambi yang mulai beroperasi pada 14 Desember 2017. Peningkatan jumlah penduduk yang terjadi berpengaruh terhadap kebutuhan bertransportasi di Kota Jambi. Terdapat beberapa permasalahan layanan yang menjadi keluhan penumpang BRT-TSJ diantaranya durasi waktu kedatangan dan keberangkatan BRT-TSJ yang lama melebihi 30 menit, rute perjalanan yang masih sedikit, jadwal operasional BRT-TSJ yang masih terbatas yaitu beroperasi dari jam 06.00 WIB sampai 17.30 WIB dan hanya lima unit armada yang baru beroperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai kinerja layanan operasional dan keselamatan BRT Trans Siginjai Jambi dan mengetahui kinerja layanan operasional dan keselamatan BRT-TSJ dengan acuan PERMENHUB No.29 Tahun 2015. Data primer yang dikumpulkan adalah data karakteristik penumpang, pertimbangan layanan angkutan massal, dan tingkat kepuasan pelanggan dengan penyebaran kuesioner dan survey inventory BRT-TSJ. Data sekunder berupa, data jumlah penumpang BRT-TSJ yang bersumber dari Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Metoda pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan statistik inferensial uji chi-kuadrat, Importance Performance Analysis (IPA). Pengelompokan tingkat kepuasan memakai skala likert empat skala yaitu sangat tidak baik, tidak baik, baik , dan sangat baik. Hasil yang diperoleh dari penelitian, 75% responden menjawab puas dan 25 % responden menjawab sangat puas dari layanan operasional dan keselamatan BRT-TSJ. Dari tujuh karakteristik yang ditinjau berdasarkan uji chi-kuadrat tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan terkait kinerja layanan BRT-TSJ pada masing-masing karakteristik. Berdasarkan acuan/peraturan yang digunakan, dari sembilan atribut yang ditinjau ada satu atribut (keharusan menempatkan papan kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan diruang pengemudi) yang belum dipenuhi.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan , Bus Rapid Transit (BRT), Importance performance analysis (IPA)

ABSTRACT

Bus Rapid Transit (BRT) is a form of customer-oriented transportation and combines vehicle stations and planning in an integrated system and has a unique identity. BRT-Trans Siginjai Jambi (BRT-TSJ) is one of the BRT mass transports in Jambi City which began operations on December 14, 2017. The increase in population occurred which affected the need for transportation in Jambi City. There are a number of service issues that are complaints by BRT-TSJ passengers, including the duration of BRT-TSJ arrival and departure time which is longer than 30 minutes, the travel routes are still small, the BRT-TSJ operational schedule is still limited, namely operating from 06.00 WIB to 17.30 WIB and only five units of the fleet are operating. This study aims to determine and assess the performance of operational and safety services of Trans Siginjai Jambi BRT and to know the performance of operational and safety services of BRT-TSJ with reference to PERMENHUB No.29 of 2015. Primary data collected is passenger characteristics data, consideration of mass transportation services, and customer satisfaction level by distributing questionnaires and BRT-TSJ inventory surveys. Secondary data in the form of data on the number of BRT-TSJ passengers sourced from the Jambi Province Transportation Agency. Data management methods are carried out using inferential statistics chi-square test, Importance Performance Analysis (IPA). Satisfaction level grouping uses a four-scale Likert scale which is very bad, not good, good, and very good. The results obtained from the study, 75% of respondents answered satisfied and 25% of respondents were very satisfied from BRT-TSJ operational and safety services. Of the seven characteristics reviewed based on the chi-square test there were no significant differences in answers related to the performance of BRT-TSJ services on each characteristic. Based on the references/regulations used, of the nine attributes reviewed there is one attribute (the necessity to place the identity card board of the driver's name, the driver's number and the name of the company in the driver's room) that has not been fulfilled.

Keywords: Service quality, Bus Rapid Transit (BRT), Importance performance analysis (IPA)