ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TEMAN BUS TRANSMUSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI KOTA PALEMBANG

PROPOSAL

Dibuat Untuk Memenuhi Persyaratan Program Strata-1
Pada Program StudiTeknik Sipil FakultasTeknik
UniversitasTridinanti Palembang

Oleh :
WINDRA SAPUTRA
NPM.1702210039

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Windra Saputra

Npm : 1702210039

Program Studi : Tekni Sipil

Jenjang Pendidikan : Strata-1

Judul Skrips : Analisis Kualitas Pelayanan Teman Bus Transmusi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kota Palembang

Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing 1,	**Pembimbing II,**
Ir. Indra Syahrul Fuzi,	**Feliy Misdalena,ST.MT**

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik	**Ketua Program Studi Teknik Sipil**
Ir. Zulkarnain Fatoni, MT.MM	**Reni Andayani, ST.MT**

MOTTO DAN DEDIKASI

“Tetaplah bergerak maju meskipun lambat karena dalam keadaan tetap bergerak saudara menciptakan kemajuan Adalah jauh lebih baik begerak maju sekalipun pelan dari pada tidak bergerak sama sekali “.

“ ketika kau sudah memulainya, apapun yang terjadi di langkahmu temui dan selesaikan”.

“dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”.

(Q.S. An-Najm : 39)

Skripsi ini aku persembahkan kepada:

- **Ibu (saleha) dan bapak saya (jastri) yang tiada henti mendo,akan, menguatkan, yang selalu sabar menghadapi anakmu, memberikan nasehat serta dukungan dan kasih sayang yang tulus**
- **Keluarga besarku yang selalu mendo,akan kesuksesan dan kesehatan untukku.**

SURAT PERNYATAAAN

SURAT PERNYATAAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Wndra Saputra
NPM	: 1702210039
Program Studi	: Teknik Sipil
Fakultas	: Teknik
Judul Skripsi	: Analisis kualitas pelayanan teman bus transmusi terhadap kepuasaan masyarakat pada saat pandemi covid-19

1. Skripsi dengan judul yang tersebut diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi dan disebutkan sebagai bahan refrensi serta dimasukan dalam daftar putaka.
2. Apabila dikemudian akan hari penulisan skrpsi ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skrpsi karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan serta bersedia menerima sanksi hukum berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang "Sistem Pendidikan Nasional" pasal 70 yang berbunyi : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagimana dimasksud dalam pasal 25 ayat 2 (dua) terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun/atau pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadan sadar dan tidak dipaksakan

Palembang April 2022

Wndra saputra

ABSTRAK

Teman Bus (BTS) merupakan implementasi progran buy the service dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk mengembangkan angkutan umum dikawasan perkotaan Kota Palembang. Pelayanan dan fasilitas akan menjadi salah satu pendukung dalam penggunaan transportasi massal. Penelitian ini bertujuan mengalisis karakteristik pengguna Teman Bus dan tingkat kepuasan penumpang Teman Bus serta mengelompokkan parameter kedalam 4 kuadran. Metode Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah accidental sampling. Pengolahan dan analisis data dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil analisis rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang Teman Bus kota Palembang sangat puas dan penting, baik dari factor fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelompok parameter kepuasan dan kepentingan dengan prioritas dipertahankan yaitu kebersihan, kenyamanan tempat duduk, keramahan dan kesopanan petugas dan keberadaan keamanan, pengguna mendapat keselamatan rasa aman, tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas ibu menyusui. Untuk prioritas rendah yaitu kemudahan naik turun Teman Bus bagi penyandang disabilitas, waktu tunggu dan ketepatan jadwal Teman Bus , tarif Teman Bus, kemudahan akses menuju stasiun, kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pengguna BTS.

Kata kunci : IPA, Teman Bus , Moda Transportasi, Palembang

ABSTRACT

Teman Bus (BTS) is a light rail mass transportation mode that is expected to make the transfer of private vehicle use to users of mass transportation to reduce congestion, especially in the city of Palembang. Services and facilities will be one of the supporters in the use of mass transportation. This study aims to analyse the characteristics of BTS users and the level of satisfaction of BTS passengers and classify the parameters into 4 quadrants. Method the sampling technique used by the researcher is accidental sampling. Processing and analysing data with Validty test, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA). From the results of the analysis, the average level of satisfaction and interest of the Palembang BTS passengers is very satisfied and important, both from physical factors, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The groups of satisfaction nd importance parameters with the priorty maintained are cleanliness, seat comfort, friendliness and courtesy of officers and the presence of security, users get a sense of security, availability of facilities for people with disabilities and facilities for breastfreeding mothers. For low priorites, namely the ease of getting on and off the BTS for people with disabilities, waiting time and accuracy of the LRt schedule, BTS fares, easy access to stations, the speed with which employees respond to complaints from BTS users.

Keywords*: Mode of Transportation, BTS, Services, Palembang*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Tak lupa pula sholawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membuka pintu gerbang jalan terang bagi kita semua untuk tetap semangat berjuang di jalan-Nya. Tak lupa kepada para sahabat dan keluarga beliau yang dirahmati-Nya. Semoga kita semua termasuk orang-orang yang mendapatkan hidayah dan syafaatnya.

Dalam upaya memenuhi suatu persyaratan untuk menyelesaikan Tugas akhir yang disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi Teknik Sipil , Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang, maka penulis membuat dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Teman Bus Tranmusi Terhadap Kepuasaan Masayarakat Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kota Palembang".**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan, dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, M.P Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.

3. Bapak Ir. Zulkarnain Fatoni, M.T.,M.M Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Reni Andayani S.T.,M.T. Selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Tridinanti Palembang
5. Bapak Ir. Indra Syahrul Puad , M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, motivasi dan nasihat, serta bimbingan terbaiknya. Dan Ibu Felly Misdalena S.T,M.T. selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Rosmalinda Permatasari, ST.,MT selaku Pembimbing Akademik terimakasih atas semua dukungan, motivasi, saran dan nasihat yang telah di berikan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi selesai.
7. Bapak/Ibu dosen terkhusus dosen prodi Teknik Sipil Universitas Tridinanti Palembang
8. Ayahanda Jastri , Ibunda Saleha , Dan Keluarga Besar atas semangat, dukungan dan kasih sayang kalian.
9. Sahabat-sahabatku Devi Aswinda ,Jimi Juli Apriansya, Bansawan , Edo pratama
10. Teman-temanku seperjuangan Prodi Teknik Sipil tahun 2017
11. Almamaterku tercinta
12. Kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung atas kelancaran penyusunan tugas penelitian ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan yang telah mereka perbuat menjadi amal shaleh dan mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis percaya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Palembang Maret 2022

Penulis

DAPTAR ISI

HALAMA JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAAN ii

MOTO DAN PERSEMBAHAN iii

SURAT PERNYATAAN iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR.....vii

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR GAMBAR.....ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN xi

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Rumusan masalah.....3

1.3 Tujuan penelitian.....3

1.4 Manfaat dari penelitian 4

1.5 Batasan Masalah.....4

1.6Sistematika Penulisan.....4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Pengertian Transportasi.....6

2.2 Pengertian BRT 7

2.3 Karasteristik Bus Rapid Transit (BRT)……10

2.4 Gambaran Umum Transmusi Kota Palembang 10

2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan..... ..11

2.6 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....13

2.7 Kesenjangan Kualitas Pelayanan 14

2.7.1 Metode Mengukur Tungkat Pelayanan 15

2.7.2 Kepuasaan Masayrakat 17

2.7.3 Sampel.....19

2.7.4 Uji Validitas 20

2.7.5 Uji Reliabilitas 22

2.7.6 Customer Satisfaction Index 24

2.7.7 Pengukuran Service Quality (Servqual).....24

2.7.8 Diagram Kartesius.....26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian 30

3.2 Diagram Alir Penelitian 31

3.3waktu Penelitian 32

3.4 Peralatan Survey.....32

3.5 Tenaga Survey.....32

3.6 Tahapan Penelitian 32

3.7 Studi Literatur 33

2.7.1 Pengolaan Data.....3

2.7.2 Data Primer ..... .20

2.7.3 Data Sekunder ..... .34

2.7.4 Pengolaan Data..... 34

2.7.5 Analisis Dan Pembahasan 34

DAPTAR GAMBAR

2.1 Unsur Transportasi 7

2.2 Diagram Fishbone 18

3.1 Lokasi Penelitian 30

3.2 Diagram Alur Penelitian 32

4.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin 39

4.2 Persentase Berdasarkan Umur 40

4.3 Persentase Berdasarkan Pekerjaan 41

4.4 Persentase Berdasarkan Penghasilan 43

4.5 Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir 44

4.6 Diagram Kepuasaan Dan Kepentingan 5

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 r Product Momen 22

Tabel 2.2 Signifikansi 22

Tabel 2.3 Pengelompokan Reliabilitas.....24

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 29

Tabel 3.1 Kuesioner 35

Tabel 4.1 Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....39

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....40

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan 41

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....42

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 43

tabel 4.6 Hasil Pengukuran Uji Validitas 13 Variabel Kepuasaan.....45

Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Persial Uji Reliabilitas 13 Variabel

Kepuasaan 47

Tabel 4.8 hasil pengukuran persial uji validitas 13 variabel

Kepentingan 50

Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas 13 Variabel Kepentingan..52

Tabel 4.10 Pengukuran Skor Servqual.....55

Tabel 4.11 Perhitungan Rata-Rata Dari Kualitas Pelayanan Teman Bus Transmusi Kota Palembang Melalui Kepuasaan Dan Kepentingan 57

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kota Palembang merupakan salah satu Kota di Indonesia yang tidak lepas dari masalah kemacetan yang harus segera dibenai. pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat diprediksi kemacetan akan semakin parah, untuk mengurangi kemacetan lalu lintas maka warga Kota Palembang di perkenalkan dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT). Suatu bentuk Transportasi masal yang berorientasi Penumpang dengan mengkombinasikan Halte. Di awal bulan januari tahun 2022 pemerintah kota palembang mengumumkan untuk angkutan masal (BRT) tidak beroperasi lagi dengan waktu tertentu. Namun Pemerintah Kota Palembang menyediakan proyek *Buy The Service* (BTS) Teman Bus Transmusi melalui Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dengan sebuah sistem Transportasi Bus cepat, murah dan ber-AC, Teman Bus Transmusi diharapkan menjadikan alat Transportasi yang laris manis, dengan mengunakan Transmusi waktu perjalanan akan lebih singkat atau sama dengan menggunakan kendaraan pribadi.

Palembang merupakan Kota yang turut andil dalam menyumbang mobilitas penduduk dari masing-masing daerah dengan dengan bermacam-macam tujuan, baik untuk kepentingan bisnis, pendidikan atau liburan, penggunaan Bus sebagai Transportasi umum menjadi salah satu upaya untuk menekan tingkat kemacetan di Kota besar ini. Hal tersebut tentu sangat didukung baik oleh pemerintah maupun penduduk dari masing-masing Kota jika tingkat keamanan dan pelayanan yang di

berikan baik. Tapi dalam kenyataanya masih banyak beberapa perusahaan penyedia jasa Transportasi ini (Bus) yang tidak memberikan kualitas layanan dan keamanan yang baik, sehingga menyebabkan banyak orang yang lebih memilih menggunakan moda Transportasi lain ataupun kendaraan pribadi. Dalam hal ini saya sebagai pengguna Transmusi sudah melakukan survey singkat mengenai pelayanan bus Transmusi sebelum adanya *Covid-19* dan setelah adanya wabah *Covid-19*. Saya pribadi merasakan adanya perubahan dari pelayanan bus Transmusi yang mana sebelum adanya wabah *Covid-19* saya merasa pelayanan bus Transmusi cukup baik, namun setelah adanya *Covid-19* pelayananya menurun hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanannya, yang mana sebelum *Covid-19* setiap penumpang yang menaiki Teman Bus Transmusi diberikan arahan seperti diamana tempat duduk kemudian ditanya tujuannya kemana dan di beri informasi apabila tempat tujuannya sudah dekat dan pegawai Teman Bus Transmusi memberikan kode berhenti di setiap halte yang penumpang mau turun. Namun setelah adanya *Covid-19* pegawai Teman Bus Transmusi tidak ada lagi sehingga pelayanannya menurun karena tidak ada lagi yang memberikan arahan kepada penumpang atau pengguna Teman Bus (Transmusi) sehingga membuat penumpang yang tidak terbiasa menggunakan Bus Teman Bus sedikit kebingungan.

Selama masa *new normal* Pandemi *Covid-19* pemerintah Kota Palembang mengeluarkan himbauan mengenai Protokol kesehatan bagi masyarakat yang beraktivitas di tempat ataupun yang menggunakan fasilitas umum. Protokol ini juga berlaku pada bisnis Transportasi umum dalam kasus ini adalah Teman Bus

bus Transmusi. Protokol kesehatan dalam pengunaan Teman Bus harus benar-benar di jalankan dan diawasi dengan baik guna mencegah terjadinya penularan virus, Penerapan protokol kesehatan sendiri di jalankan untuk memberikan rasah aman bagi pengguna Teman Bus Transmusi tanpa mengabaikan kualitas dari pelayanan yang diberikan, dimana kepuasaan dari pelanggan merupakan salah satu aspek yang menjadikan citra dari sebuah perusahaan menjadi baik. Dari penjelasan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian "**Analisis Kualitas Pelayanan Teman Bus Transmusi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kota Palembang".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana mengetahui karakteristik masyarakat pengguna Teman Bus Transmusi?.
2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasaan dan kepentingan penumpang Teman Bus Transmusi pada saat pandemi *Covid-19*?.
3. Apa saja kelompok parameter kepuasan dan kepentingan pengguna teman bus yang di anggap berpengaruh terhadap penilaian pengguna teman bus?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui karakteristik pengguna Teman Bus Transmusi Kota Palembang.

2. Mengetahui tingkat kepuasaan dan kepentingan pengguna Teman Bus Transmusi Kota Palembang.
3. Mengetahui pelompokan parameter berpengaruh terhadap penilaian pengguna Teman Bus Transmusi kota palembang kedalam 4 (empat)kuadran

1.4 Manfaat Dari Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas dapat di ketahui bahwa kegunaan dari penelitian ini adalah.

1. Bagi pelanggan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih jasa yang dilihat dari segi kinerja sehingga dapat sesuai dengan dengan apa yang diharapkan.
2. Bagi Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang Penelitian dapat bermanfaat untuk menjadikan referensi bagi peneliti yang akan meneliti tentang kualitas pelayanan Teman Bus Transmusi tersebut

1.5 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi perluasan masalah dan penelitian ini lebih berfokus pada rumusan masalah, maka perlu diberikan batasan masalah sebagai berikut

1. Penelitian ini hanya khusus untuk pengguna angkutan masal Teman Bus Transmusi Kota Palembang
2. Koridor yang akan diamati yaitu koridor 1 yang melewati 68 halte

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran singkat penulis menguraikan sistematika yang menjelaskan keterkaitan antara bab dengan bab yang lainya adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum mengenai penelitian yang akan di lakukan seperti latar belakang,rumusan masalah , tujuan dan manfaat penelitian , batasan masalah serta sistematika penulisan yang menjelaskan secara singkat komposisi masing-masing bab yang adad pada penulis tugas akhir

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan beberapa teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang akan di lakukan, rumusan-rumusan dasar perhitungan , dan referensi /study desk

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang bagan alir uraian data, metode yang di gunakan terhadap data

yang di peroleh serta batasan-batasan dan asumsi yang di gunakan

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHSAN

Pada bab ini berisi analisis dan hasil pembahasan dari penelitian mengenai kualitas pekayanan tranmusi terhadap kepuasaan masyrakat kota palembang yang di sajikan secara kuantitatip dan deskriptif

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisa yang di peroleh

DAFTAR PUSTAKA

Djoko, S., Frazila, R. B. 2001, Pengantar Sistem Transportasi, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.

Gaspersz, Vincent.*Total Quality management* , PT Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah*

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran jasa (Jilid 1).Terj. Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.

Parasuraman, valerie a. Zeithmal, leonard berry. 1998 SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumers Perceptions Of Service Quality, Journal Of Retailing Vol,64,NO. 1.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 tahun 2014, *Tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 tahun 2014, Tentang *Pedoman Survey kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Salim, A. 2000. Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Galia.

Sugiyono. 2010. Pengelompokan realibitas.

Sunyoto.2011, Danang, 2002. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Cetakan Pertama. CAPS; Yogyakarta

Yamit, zulian. 200, *manajemen kualitas produk dan jasa*, penerbit ekonisia, yogyakarta