

**KUALITAS PELAYANAN MIKROTRANS PT
TRANSPORTASI JAKARTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program

Diploma IV



Disusun Oleh :

ADI SASONO BANGSADEWA

201721846

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

JURUSAN

PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

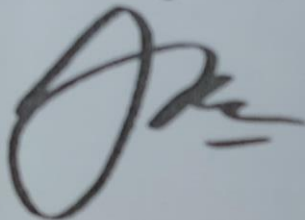
KUALITAS PELAYANAN MIKROTRANS PT TRANSPORTASI JAKARTA

NAMA : ADI SASONO BANGSADEWA

NIM : 201721846

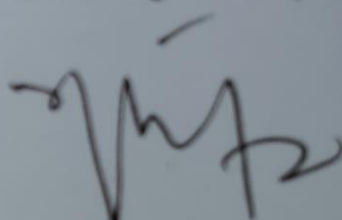
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,



Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19800515 200605 2 001

Pembimbing Pendamping,

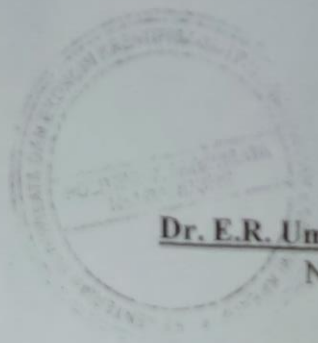


Dra Cucu Kurniati, MM. Par. CHE.
NIP. 19660317 199303 2 001

Bandung, Agustus 2022

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



Dr. E.R. Ummi Kalsum, M.M.Par.,CHM.,CHRMP.
NIP. 197 30723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN MIKROTRANS PT TRANSPORTASI

JAKARTA

NAMA : ADI SASONO BANGSADEWA

NIM : 201721846

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,

Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19800515 200605 2 001

Pembimbing Pendamping,

Dra Cucu Kurniati, MM. Par. CHE.
NIP. 19660317 199303 2 001

Penguji I,

Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., MM.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,

Drs. Odang Rusmana, M.M.Par.
NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung, Agustus 2022

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHE.,
CHRM.
NIP. 19730723 199503 2 001

Menyetujui,
Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adi Sasono Bangsadewa
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Januari 1999
NIM : 201721846
Jurusan : Perjalanan
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul "Kualitas Pelayanan Mikrotrans PT Transportasi Jakarta" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Agustus 2022

Yang t
n,


Adi Sasono Bangsadewa
201721846

ABSTRAK

Mikrotrans adalah salah satu moda transportasi darat yang terhitung masih muda. Mikrotrans mulai dioperasikan pada tahun 2018, dan menjadi moda transportasi yang banyak digunakan oleh warga DKI Jakarta. Layanan ini masih sering mendapatkan pengaduan dari masyarakat pengguna jasa transportasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan, dengan melihat ekspektasi dan persepsi layanan Mikrotrans terhadap penumpang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan melihat dimensi *TERRA (Tangible, Emphaty, Reliability, Respoinsiveness, Assurance)* pada *SERVQUAL* Mikrotrans. Data kuesioner yang ada dalam penelitian ini, telah disebarkan kepada 130 responden. Data dianalisis dengan menggunakan analisis *IPA (Importance Performance Analysis)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi penumpang terhadap layanan Mikrotrans adalah sangat baik. Persepsi penumpang terhadap layanan Mikrotrans berada pada indikator baik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Mikrotrans sudah baik, namun terdapat satu indikator dalam persepsi penumpang yang belum mencapai ataupun melebihi ekspektasi penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan kepada Mikrotrans agar layanan tersebut dapat menjadi lebih baik bagi para penumpang.

Kata Kunci : Ekspektasi, Persepsi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Mikrotrans started operating in 2018, and has become a mode of transportation that is widely used by residents DKI Jakarta. Mikrotrans still often get complaints from the public using these transportation services. This research aims to analyze the quality of service, by looking at the expectations and perceptions of Mikrotrans services to passengers. This research was conducted using quantitative methods by looking at the dimensions TERRA (Tangible, Emphaty, Reliability, Respoinsiveness, Assurance) to SERVQUAL Mikrotrans. Data from the Questionnaire in this research, had been distributed to 130 respondents. Data were analyzed by using analysis IPA (Importance Performance Analysis). The results of this research indicate that passengers' expectations of Mikrotrans services are very good. Passenger perceptions of Mikrotrans services are in good indicators. The results of this research indicate that the Mikrotrans service is good, but there is one indicator in passenger perception that has not reached or exceeded passenger expectations. This research aims to provide input to Mikrotrans so that the service can be better for passengers.

Key Words : Ecspectation, Perception, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kehendak dan rahmat-Nya, penulis telah menyelesaikan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Mikrotrans PT Transportasi Jakarta**” yang telah disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat bagi penulis dalam menyelesaikan Program Diploma IV, Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyusun Proyek Akhir ini. Pihak-pihak yang terlibat adalah :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHE., CHRMP., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Bapak Marsianus Raga, MM. Par., selaku ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Wisnu Hartanto, SH., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom., selaku Pembimbing I yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Ibu Dra Cucu Kurniati, MM., Par., CHE., selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. PT Transportasi Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk penelitian kepada penulis.

8. Orang tua penulis, yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proyek akhir.
9. Kakak penulis, yang selalu membantu dan memberi semangat kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan proyek akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan MBP 2017 beserta kerabat terdekat yang saya banggakan.

Penulis juga sangat menyadari bahwa Proyek Akhir ini tentu masih terdapat banyak sekali kekurangan di dalamnya. Kritik dan saran yang dapat membangun juga sangat diharapkan oleh penulis agar mencapai hasil yang terbaik. Semoga Proyek Akhir ini dapat dengan baik diterima dan bermanfaat bagi orang lain.

Bandung, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Peneliiian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan Penelitian.....	34
B. Objek Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Metode Pengumpulan Data.....	37
E. Operasional Variabel.....	39
F. Analisis Data.....	46
G. Validitas dan Reliabilitas.....	49
BAB IV.....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian.....	55
B. Pembahasan.....	67

BAB V.....	98
KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Rekomendasi.....	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR.....	Hal
GAMBAR 1 Keluhan Penumpang Mengenai Layanan Mikrotrans	5
GAMBAR 2 Armada Mikrotrans	34
GAMBAR 3 <i>Important Perormance Matrix</i>	47
GAMBAR 4 Data Profil Responden	54
GAMBAR 5 Armada Mikrotrans Yang Sudah Diremajakan	73
GAMBAR 6 Halte Mikrotrans Bersih Dari Sampah	74
GAMBAR 7 Pramudi Mikrotrans Yang Menggunakan Seragam Jak Lingko	75
GAMBAR 8 Alat Pemecah Kaca dan CCTV... ..	76
GAMBAR 9 <i>Website</i> PT Transportasi Jakarta.....	78
GAMBAR 10 Contoh Rute Jak 54 Grogol – Benhil	80
GAMBAR 11 Info Perubahan Layanan di <i>Twitter</i> PT Transportasi Jakarta	82
GAMBAR 12 Kartu Jak Lingko.....	82
GAMBAR 13 Mesin Tap Kartu Jak Lingko	83
GAMBAR 14 Mesin Otomatis Kartu Jak Lingko	85
GAMBAR 15 Komplain Penumpang Dibalas Sigap Admin... ..	87
GAMBAR 16 Diagram Kartesius Ekspektasi Dan Persepsi	91

DAFTAR TABEL

TABEL	Hal
TABEL 1 Jumlah Penumpang Perbulan Mikrotrans Pada Tahun 2021.....	3
TABEL 2 Standar Minimal Pelayanan Mikrotrans.....	17
TABEL 3 Kerangka Pemikiran	32
TABEL 4 Matriks Operasional Variabel.....	39
TABEL 5 Skala Rentang.....	46
TABEL 6 Hasil Uji Validitas Ekspektasi.....	50
TABEL 7 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	51
TABEL 8 Hasil Uji Reliabilitas	52
TABEL 9 Jadwal Penelitian	53
TABEL 10 Rekapitulasi Data Ekspektasi Dimensi <i>Tangible</i>	56
TABEL 11 Rekapitulasi Data Ekspektasi Dimensi <i>Emphaty</i>	57
TABEL 12 Rekapitulasi Data Ekspektasi Dimensi <i>Reliability</i>	58
TABEL 13 Rekapitulasi Data Ekspektasi Dimensi <i>Responsiveness</i>	59
TABEL 14 Rekapitulasi Data Ekspektasi Dimensi <i>Assurance</i>	60
TABEL 15 Rekapitulasi Data Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i>	61
TABEL 16 Rekapitulasi Data Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i>	62
TABEL 17 Rekapitulasi Data Persepsi Dimensi <i>Reliability</i>	63
TABEL 18 Rekapitulasi Data Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
TABEL 19 Rekapitulasi Data Persepsi Dimensi <i>Assurance</i>	65
TABEL 20 Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dimensi <i>Tangibles</i>	67
TABEL 21 Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dimensi <i>Emphaty</i>	68

TABEL 22 Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dimensi <i>Reliability</i>	69
TABEL 23 Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dimensi <i>Responsiveness</i>	70
TABEL 24 Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dimensi <i>Assurance</i>	71
TABEL 25 Nilai Rata-Rata Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i>	72
TABEL 26 Nilai Rata-Rata Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i>	77
TABEL 27 Nilai Rata-Rata Persepsi Dimensi <i>Reliability</i>	79
TABEL 28 Nilai Rata-Rata Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i>	81
TABEL 29 Nilai Rata-Rata Persepsi Dimensi <i>Assurance</i>	84
TABEL 30 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Mikrotrans.....	88
TABEL 31 Indikator Kuadran I.....	92
TABEL 32 Indikator Kuadran II.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	Hal
LAMPIRAN 1 Hasil Submit Turnitin	102
LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Lokus Penelitian... ..	103
LAMPIRAN 3 Surat Keterangan Lulus PSDP... ..	104
LAMPIRAN 4 Surat Keterangan Persetujuan Membimbing.....	105
LAMPIRAN 5 Biodata Penulis.....	106
LAMPIRAN 6 Kuesioner	107

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. 2015. Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori. Buku. Jakarta pusat. Penerbit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Auto2000. 2011. Pengertian, Fungsi dan Jenis Transportasi. <https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/fungsi-transportasi#>.
- Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. 2015. Mengenal Bus Rapid Transit (BRT). <http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/566.html>.
- George, N., Kenyon, & Kabir C, Sen. 2015. *The Perception of Quality (1st ed.)*. Springer, New York City.
- Govender, Krishna K. 2015. *Exploring Public Transport Service Quality: The Case of Mini-Bus Taxi Service in South Africa*. Eurasian Bus Rev, 1-16.
- Handayani, Diah, et.al. 2020. Penyakit Virus Corona 2019. Jurnal Respirologi Indonesia. Vol 40. No. 2, April 2020. Perhimpunan Dokter Paru Indonesia.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- JakLingko. 2018. JakLingko. <https://www.jaklingkoindonesia.co.id/id>.
- Komerce. 2021. Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>.
- Merdeka.com. 2020. Jakarta Raih Sustainable Transport Award 2021. <https://www.merdeka.com/jakarta/jakarta-raih-sustainable-transport-award-2021.html>.
- Miro, F. 2005. Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Erlangga. Jakarta.

- Nasution, M. Nur. 2006. *Manajemen Transportasi Ed 2* . Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman et al. 2016. In G. C. Fandy Tjiptono, *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.
- Rocio, Jose, & Juan. *Perceived Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions*, 76-85.
- Tri, Ari & Yusak. 2016. *Road-based public trasportasion in urban areas of Indonesia: What policies do users epect to improve the service quality ?*. Transport Policy, 114-124.
- Uga, Prince D. 2014. *The Bus Rapid Transit System: A Service Quality Dimension of Commuter Uptake in Cape Town, South Africa*. Journal of Transporta and Supply Chain Management, 1-10.
- Zeithaml, Bitner, & Gremler. 2010. *Services Marketing Strategy*. McGraw-Hill, Boston.