

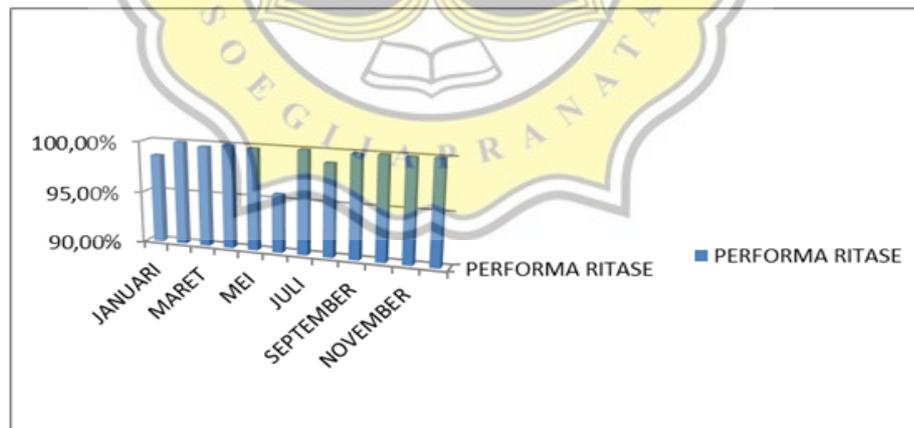
BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1. Tata Cara Pengambilan Data

Dalam penelitian ini cara pengambilan datanya menggunakan kuesioner. Berikut ini adalah beberapa dokumentasi ketika peneliti mengambil data pada penelitian di lapangan:



Gambar 4.1. Proses Pengambilan Kuesioner



Gambar 4.2. Performa Ritase (Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah (2018))

Kanal laporan aduan atau komplain masyarakat terhadap BRT Trans Jateng fungsionalnya adalah supaya mengetahui tolak ukur pelayanan crew yang diberikan kepada masyarakat. Dari komplain aduan akan ada evaluasi terhadap semua crew

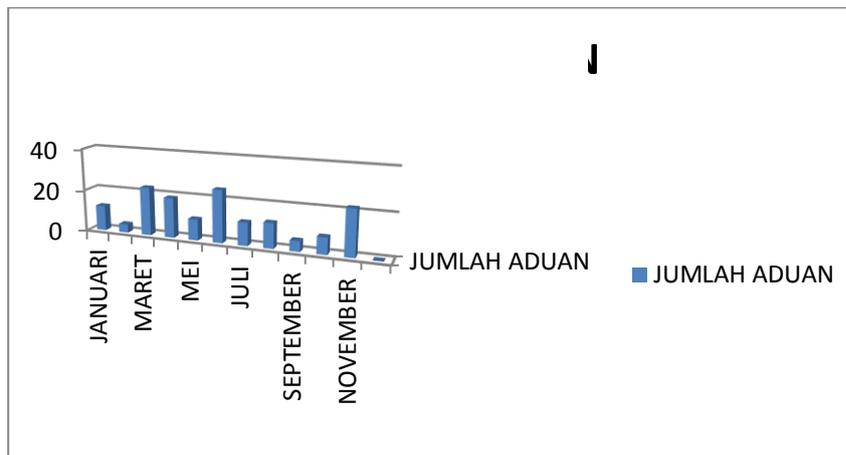
yang melalaikan SOP atau SPM yang sudah diberikan. Awal bulan Januari sampai dengan bulan April mayoritas aduan adalah penumpang tidak terangkut dikarenakan bus sudah tidak bisa menampung penumpang lain. Sehingga ada penambahan armada di bulan Mei, pada bulan Mei komplain mayoritas yaitu waktu tunggu armada yang terlalu lama. Disebabkan penambahan 7 unit dengan total keseluruhan armada 25 unit perlu adaptasi perombakan *timetable*. Bulan Juni mayoritas aduan penumpang tidak terangkut dan bus masih kosong, action dari manajemen memberikan teguran dan peringatan ke pramudi ataupun pramujasa yang melanggar aturan tersebut. Awal bulan November aduan mulai meningkat dengan total aduan 22 komplain, mayoritas komplain tidak berhenti di *shelter* yang ada calon penumpang dan bus ugal-ugalan. Dari aduan tersebut ada perubahan sistem di awal Desember yaitu dengan tidak ada batasan jumlah penumpang di armada bus. Dengan demikian aduan atau koplain di bulan Desember menurun drastis dan jumlah penumpang ataupun jumlah pendapatan naik.

Tabel 4.1. Laporan Aduan Atau Komplain Masyarakat Periode 2018

| No | Bulan | Jumlah aduan | Mayoritas aduan |
|----|-----------|--------------|--|
| 1 | Januari | 12 | Penumpang tidak terangkut |
| 2 | Februari | 4 | Penumpang tidak terangkut |
| 3 | Maret | 23 | Penumpang tidak terangkut |
| 4 | April | 19 | Penumpang tidak terangkut |
| 5 | Mei | 10 | Penumpang menunggu bus terlalu lama |
| 6 | Juni | 25 | Bus masih longgar ruang gerak tapi bus tidak mau berhentimengangkut pnp. |
| 7 | Juli | 11 | Pelayanan pramujasa kurang baik di atas bus. |
| 8 | Agustus | 12 | Pelayanan pramujasa kurang baik di atas bus. |
| 9 | September | 5 | Komplain dengan klasifikasi tarif buruh |
| 10 | Oktober | 8 | Komplain dengan klasifikasi tarif buruh |
| 11 | November | 22 | Bus ugal2an, tidak berhenti di shalter yang ada penumpangnya. |
| 12 | Desember | 9 | Penumpang tidak terangkut karena penuh, pramudi ugal2an |

Total: 160 aduan

Sumber: Dinas Perhubungan Provonsi Jawa Tengah (2018)



Gambar 4.3. Jumlah Aduan

4.2. Analisis tingkat isian penumpang

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang analisis efektivitas jumlah penumpang Bus Trans Jateng Bawen Semarang, kemudian analisis operasional dan kualitas pelayanan atau *service quality*.

4.2.1. Analisis efektivitas

Berikut ini data analisis efektifitas dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.2. Analisis Efektivitas Bulan Februari Tahun 2019

| No | Tanggal | Penumpang | | | Total Penumpang | persen Penumpang | | |
|----|-------------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|---------|-------|
| | | Umum | Pelajar | Buruh | | Umum | Pelajar | Buruh |
| 1 | 01 Februari | 4147 | 1210 | 655 | 6012 | 68,98 | 20,13 | 10,89 |
| 2 | 02 Februari | 4995 | 751 | 380 | 6126 | 81,54 | 12,26 | 6,20 |
| 3 | 03 Februari | 5203 | 0 | 1 | 5204 | 99,98 | 0,00 | 0,02 |
| 4 | 04 Februari | 4730 | 1148 | 675 | 6553 | 72,18 | 17,52 | 10,30 |
| 5 | 05 Februari | 6032 | 0 | 0 | 6032 | 100,00 | 0,00 | 0,00 |
| 6 | 06 Februari | 4412 | 1242 | 699 | 6353 | 69,45 | 19,55 | 11,00 |
| 7 | 07 Februari | 4041 | 1306 | 762 | 6109 | 66,15 | 21,38 | 12,47 |
| 8 | 08 Februari | 3999 | 1324 | 680 | 6003 | 66,62 | 22,06 | 11,33 |
| 9 | 09 Februari | 4851 | 727 | 451 | 6029 | 80,46 | 12,06 | 7,48 |
| 10 | 10 Februari | 5206 | 4 | 1 | 5211 | 99,90 | 0,08 | 0,02 |
| 11 | 11 Februari | 4300 | 1161 | 706 | 6167 | 69,73 | 18,83 | 11,45 |
| 12 | 12 Februari | 3780 | 1091 | 726 | 5597 | 67,54 | 19,49 | 12,97 |
| 13 | 13 Februari | 4089 | 1175 | 737 | 6001 | 68,14 | 19,58 | 12,28 |
| 14 | 14 Februari | 4065 | 1185 | 779 | 6029 | 67,42 | 19,66 | 12,92 |
| 15 | 15 Februari | 4165 | 1209 | 632 | 6006 | 69,35 | 20,13 | 10,52 |
| 16 | 16 Februari | 4985 | 775 | 309 | 6069 | 82,14 | 12,77 | 5,09 |

| No | Tanggal | Penumpang | | | Total | persen Penumpang | | |
|--------------|-------------|----------------|---------------|---------------|----------------|------------------|--------------|-------------|
| | | Umum | Pelajar | Buruh | Penumpang | Umum | Pelajar | Buruh |
| 17 | 17 Februari | 5353 | 1 | 0 | 5354 | 99,98 | 0,02 | 0,00 |
| 18 | 18 Februari | 4358 | 1240 | 664 | 6262 | 69,59 | 19,80 | 10,60 |
| 19 | 19 Februari | 4273 | 1174 | 723 | 6170 | 69,25 | 19,03 | 11,72 |
| 20 | 20 Februari | 4166 | 1079 | 788 | 6033 | 69,05 | 17,88 | 13,06 |
| 21 | 21 Februari | 3808 | 1201 | 1027 | 6036 | 63,09 | 19,90 | 17,01 |
| 22 | 22 Februari | 4089 | 1327 | 711 | 6127 | 66,74 | 21,66 | 11,60 |
| 23 | 23 Februari | 4877 | 748 | 378 | 6003 | 81,24 | 12,46 | 6,30 |
| 24 | 24 Februari | 4966 | 2 | 0 | 4968 | 99,96 | 0,04 | 0,00 |
| 25 | 25 Februari | 4156 | 1289 | 732 | 6177 | 67,28 | 20,87 | 11,85 |
| 26 | 26 Februari | + | 1300 | 702 | 6117 | 67,27 | 21,25 | 11,48 |
| 27 | 27 Februari | 3865 | 1360 | 804 | 6029 | 64,11 | 22,56 | 13,34 |
| 28 | 28 Februari | 4131 | 1313 | 661 | 6105 | 67,67 | 21,51 | 10,83 |
| Total | | 125.157 | 26.342 | 15.383 | 166.882 | 75,53 | 15,44 | 9,03 |

Berdasarkan tabel tersebut diketahui secara keseluruhan efektivitasnya diketahui penumpang dengan kategori umum sebesar 75,53%, penumpang dengan kategori pelajar sebesar 15,44% sedangkan penumpang dengan kategori buruh sebesar 9,03%. Artinya, karena 75,53% di atas 50% maka dapat dikatakan efektif karena penumpang umum lebih banyak daripada pelajar dan buruh, BRT merupakan fasilitas umum maka dikatakan efektif.

4.2.2. Analisis operasional

Load factor atau faktor muat penumpang adalah perhitungan dari nilai kegunaan dari kapasitas muatan yang tersedia dari moda transportasi. Ini berguna untuk mengetahui rata-rata okupansi pada berbagai macam rute perjalanan dari bus. Batas maksimal angkut BRT Trans Jateng Koridor Bawen Semarang yaitu berjumlah 40 orang penumpang dewasa, dengan *record* fluktuatif di periode tahun 2018. Bulan januari sampai bulan April *load factor* lebih dari 100% sehingga pada bulan Mei ada penambahan armada sebanyak 7 unit . Total armada 25 unit dengan tujuan dan fungsi bisa mengangkut calon penumpang dari Tawang ke Bawen ataupun dari Bawen ke Tawang. Awal bulan Mei jumlah armada bertambah, jumlah penumpang

naik, tapi persentase loadfactor yang rata-rata sebelumnya 100% turun menjadi 84%. Bulan Mei sampai dengan bulan November jumlah penumpang naik signifikan dan *loadfactor* naik signifikan di range angka 92 %- 95 %.

Awal bulan Desember ada perubahan sedikit sistem dengan menambah jobdest crew yang menjual tiket. Penjual tiket bukan hanya di armada tetapi ada beberapa titik di shalter yaitu shalter Katedral, shalter Sukun 1, dan shalter Karangjati 2. Dengan sistem tersebut awak angkut yang menjual tiket di shalter akan meredam para calon penumpang supaya tidak beralih di moda transportasi lain dan calon penumpang yang menunggu BRT Trans Jateng Koridor Bawen Semarang akan diberi kepastian waktu datang bus di tiap-tiap *shelter* oleh awak angkut. Awal bulan Desember ada perubahan sistem di sektor daya angkut. Yang sebelumnya ada pembatasan jumlah muat penumpang dengan batas maksimal 40 penumpang orang dewasa dan di bulan Desember tidak ada batasan jumlah penumpang di dalam armada. Titik ukur armada tidak mengambil atau mengangkut penumpang yaitu dengan melihat sisi ruang gerak di dalam bus, apabila sudah tidak ada ruang kosong atau sudah tidak nyaman untuk penumpang lain, pramujasa dan pramudi berhak untuk tidak mengambil penumpang di tiap-tiap shalter. Kajian tersebut tujuannya untuk mengetahui potensi penumpang BRT Trans Jateng koridor 1 Tawang-Bawen, dan mengetahui keperluan *standart* real armada yang di butuhkan.

Tabel 4.3. *Load factor* BRT Trans Jateng Periode 2018

| NO | Bulan | Jumlah Armada | Jumlah Real Penumpang | Jumlah Target Penumpang | <i>Load Factor</i> |
|-----------|-----------|---------------|-----------------------|-------------------------|--------------------|
| 1 | Januari | 18 | 136.865 | 133.920 | 102% |
| 2 | Februari | 18 | 127.775 | 120.960 | 106% |
| 3 | Maret | 18 | 141.309 | 133.920 | 106% |
| 4 | April | 18 | 138.558 | 129.600 | 107% |
| 5 | Mei | 25 | 156.321 | 186.000 | 84% |
| 6 | Juni | 25 | 136.031 | 180.000 | 76% |
| 7 | Juli | 25 | 166.949 | 186.000 | 90% |
| 8 | Agustus | 25 | 169.779 | 186.000 | 91% |
| 9 | September | 25 | 171.349 | 180.000 | 95% |
| 10 | Oktober | 25 | 177.303 | 186.000 | 95% |
| 11 | November | 25 | 173.257 | 180.000 | 96% |
| 12 | Desember | 25 | 185.676 | 186.000 | 99.9% |
| Rata-rata | | | | | 95% |

Sumber: Dinas Perhubungan Provonsi Jawa Tengah (2018)

Catatan:

$LF = \frac{\text{Jumlah penumpang terangkut (total pnp x armada x rit)}}{\text{Kapasitas Jumlah pnp}} \times 100\%$

Oleh karena itu, dapat disimpulkan kinerja BRT Trans Jateng Koridor Bawen Semarang adalah efektif. Secara keseluruhan kinerja operasional diketahui dengan presentase sebesar 95 %, maka dapat disimpulkan kinerja operasional bus trans jateng bawen semarang adalah efektif karena >50 % dan melebihi target penumpang yang ditargetkan.



Gambar 4.4. *Load Factor* (Sumber: Dinas Perhubungan Provonsi Jawa Tengah, 2018)

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa dari bulan Januari- Desember 2018 mengalami penurunan pada bulan Mei dan Juni 2018.