

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TAKSI  
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG  
(STUDI KASUS: TAKSI BLUE BIRD DI PULAU BANGKA)**



**PROPOSAL PENELITIAN**

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Ujian Sarjana Stara Satu (S-1)  
Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik  
Universitas Bangka Belitung

Oleh :

**FERRY**

**1040911007**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2016**

# LEMBAR PENGESAHAN

## ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TAKSI MENURUT PERSEPSI PENUMPANG (STUDI KASUS : TAKSI BLUE BIRD DI PULAU BANGKA)

### TUGAS AKHIR

Dibuat Guna Melengkapi Persyaratan Untuk Mencapai  
Derajat Sarjana Teknik Sipil di Fakultas Teknik  
Universitas Bangka Belitung

Oleh:

**Ferry**

**104 0911 007**

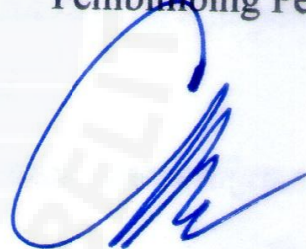
Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Indra Gunawan, S.T., M.T,



Revy Safitri, S.T., M.T,

Balun Ijuk Agustus 2016

Diketahui dan disahkan oleh:

Ketua Jurusan Teknik Sipil

Fakultas Teknik

Universitas Bangka Belitung



Ferra Fahriani, S.T., M.T,

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim.....*

Puji syukur ku Panjatkan Padamu ya allah atas besar karunia yang telah engkau limpahkan kepada ku dan juga kedua orang tua yang telah berusaha membesarkan dan mendidikku hingga akhir studiku. Tak ada rahasia unTuk menggapai sukses,karena kesuksesan itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras dan mau belajar dari kegagalan.

***Untuk itu laporan tugas akhir ini kupersembahkan kepada:***

- ✚ Allah S.W.T. dan Nabi Muhamad S.A.W.***
- ✚ Ayahanda (zaini) , Ibunda (alm.sitiani) terima kasih atas kasih sayang nya yang telah diberikan serta do'a restunya dari kecil hingga sampai saat ini.***
- ✚ Untuk kekasihku (asti restuti) yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi serta dorongan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.***
- ✚ Untuk adik-adikku yang selalu penulis sayangi, semoga tetap selalu menjadi motivasi penulis untuk masa depan yang lebih baik.***
- ✚ Dosen dan Staf pengajar Fakultas Teknik Universitas Bangka Belitung.***
- ✚ Teman-teman Mahasiswa angkatan 2009 yang bersama-sama mencari ilmu di Universitas Bangka Belitung .***

***Terima Kasih Untuk Semuanya.....***

***Good Luck !!!!!!!!!!!***

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ferry  
Tempat/Tanggal Lahir : Batu Betumpang, 31 juli 1988  
Nim : 104 09 11 007  
Fakultas/Jurusan : Teknik / Teknik Sipil

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang berjudul **“Analisis Tingkat Pelayanan Taksi Menurut Persepsi Penumpang (Studi Kasus : Taksi Blue Bird Di Pulau Bangka) ”** beserta isinya adalah karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan ke institusi mana pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Balunijuk, Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan



Ferry

Nim. 104 09 11 007

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, Sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “ AnalisisTingkat Pelayanan Taksi Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus : Taksi *Blue Bird* Di Pulau Bangka) ” ini dengan baik.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penyusun banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan yang sangat berharga ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Wahri Sunandar, S.T., M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik.
2. Ibu Ferra Fahriani, S.T., M.T, selaku Ka.Jurusan Teknik Sipil dan selaku Penguji Tugas Akhir.
3. Bapak Indra Gunawan, S.T., M.T, Selaku Dosen Pembimbing Utama.
4. Ibu Revy safitri, S.T., M.T, Selaku Dosen Pembimbing Pendaming.
5. Bapak Ormus Firdaus, S.T., M.T, Selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
6. Bapak, ibu dan adik ku yang telah memberikan do'a dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teman-Temanku yang telah membatu Heryandi Ardita Putra, Qori, Indra Bayu, serta teman-teman seangkatan dan seperjuangan.

Penyusun menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga bisa lebih baik dimasa mendatang. Akhir kata semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penyusun khususnya dan bagi pihak lain umumnya.

Balunijuk, Agustus 2016

Penulis,

ferry

## ABSTRAK

Analisis mengenai Tingkat pelayanan taksi *Blue Bird* menurut persepsi penumpang dipulau Bangka pada saat. Tujuan penelitian ini Mengetahui tingkat pelayanan taksi *Blue Bird* sebagai angkutan umum penumpang bagi masyarakat pulau Bangka dan menganalisis persepsi penumpang terhadap pelayanan taksi *Blue Bird*.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, menganalisis dan menginterpretasikan data menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan gambaran variabel penelitian dengan menggunakan tabel skala *Likert*, distributor frekuensi dan persentase. Dalam analisis ini mengumpulkan faktor-faktor yang saling terkait menjadi 1 (satu) faktor. Dan mereduksi faktor-faktor yang dianggap mewakili. Parameter yang di tinjau terdiri dari keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan.

Sampel penelitian terdiri dari 33 sampel. Berdasarkan keamanan sebesar 367 atau 74,14% dapat di katagorikan baik, keselamatan sebesar 285 atau 86,36% termasuk dalam katagori sangat baik, kenyamanan dengan nilai sebesar 364 atau 73,36% dan dapat dikatagorikan baik, keterjangkauan sebesar 453 atau 81,64% dapat di katagorikan kurang baik, kesetaraan sebesar 357 atau 72,12% dapat di katagorikan baik. dan keteraturan 366 atau 73,94% dapat dikategorikan baik. berdasarkan dari itu semua tingkat pelayanan taksi *Blue Bird* di pulau Bangka secara umum adalah dengan nilai sebesar 2192 atau dalam persentase sebesar 74,79%.

Kata kunci :

**Persepsi Penumpang, Taksi *Blue Bird*, Di Pulau Bangka.**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar .....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.2 Landasan Teori.....	6
2.3 Angkutan Umum.....	7
2.4 Angkutan Taksi .....	8
2.5 Instrumen Penelitian.....	11
2.6 Metode Analisis Data .....	12
2.7 Teknik Penilaian.....	13
2.8 Analisis Deskriptif.....	14

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Bagan Alir Metode Penelitian.....	15
3.2 Lokasi Penelitian .....	16
3.3 Pengumpulan Data .....	17
3.4 Alat Penelitian.....	18
3.5 Pelaksanaan Kegiatan.....	18
3.6 Teknik Penelitian .....	19
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	19

3.8 Metode Analisis Data .....	20
--------------------------------	----

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penyajian Data .....	22
4.2 Karakteristik Responden .....	23
4.3 Penilaian Tingkat Kinerja.....	31

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**





**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Kategori Jawaban .....	36
Tabel 3.2	Penilaian Ranking Kinerja pelayanan.....	37
Tabel 3.3	Penilaian Ranking Kepuasan .....	37
Tabel 4.1	Data Penumpang kapal Cepat Tahun 2010-2014.....	43
Tabel 4.2	Data Fasilitas Pelabuhan Pangkalbalam .....	44
Tabel 4.3	Kategori Jawaban .....	46
Tabel 5.1	Data Angkutan Penumpang Kapal Cepat Tahun 2010-2014.....	48
Tabel 5.2	Perhitungan Kebutuhan Kapal Terhadap Jumlah Penumpang.....	49
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 5.6	Kategori Jawaban Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan.....	53
Tabel 5.7	Pembobotan Tingkat Kualitas Kinerja Pelayanan.....	54
Tabel 5.8	Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Terhadap Penampilan fisik .....	56
Tabel 5.9	Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Terhadap Keandalan.....	58
Tabel 5.10	Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Terhadap Tanggap .....	59

Tabel 5.11 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Terhadap Kepastian .....	61
Tabel 5.12 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Terhadap Empati.....	62
Tabel 5.13 Tabel Penilaian Keseluruhan Terhadap Tingkat Kinerja.....	63
Tabel 5.14 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Secara Keseluruhan.....	64
Tabel 5.15 Hasil Responden Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Cepat .....	65
Tabel 5.16 Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Cepat .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alir Pelayaran Keberangkatan Penumpang .....	25
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian .....	38
Gambar 4.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	39
Gambar 4.3 Peta Kepulauan Bangka Belitung .....	40
Gambar 4.4 Layout Pelabuhan Pangkalbalam.....	40
Gambar 5.1 Data Penumpang Kapal Cepat Tahun 2010-2014 .....	49
Gambar 5.2 Data Rata-rata Penumpang Naik dan Turun Perhari .....	50
Gambar 5.3 Grafik Hasil Hitungan Responden Tingkat Kepuasan penumpang	66
Gambar 5.4 Grafik Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kapal Cepat.....	69
Gambar 5.5 Grafik Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Keselamatan....	70

Gambar 5.6	Grafik Pelayanan Loker Pejualan Tiket .....	71
Gambar 5.7	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Tempat Duduk di Kapal.	71
Gambar 5.8	Grafik Kebersihan di Pelabuhan dan di Kapal .....	72
Gambar 5.9	Grafik Tanggapan Responden Terhadap Tarif Tiket.....	73
Gambar 5.10	Grafik Tarif Tiket dan Pelayanan Sekarang .....	73
Gambar 5.11	Grafik Tarif Tiket dan Kualitas Kebersihan Sekarang .....	74
Gambar 5.12	Grafik Tiket dinaikan, Kebersihan dan Pelayanan ditingkatkan ...	75
Gambar 5.13	Tingkat Keselamatan ditingkatkan Terhadap Kenaikan Tiket .....	75
Gambar 5.14	Grafik Tarif Tiket Tidak dinaikan Terhadap Keselamatan .....	76

