

# SKRIPSI

## ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN UMUM DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU)

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata Satu  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau*



**ASRA WARDANA**  
**145110739**

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kaharuddin Nasution KM.11 No. 113 Marpoyan Pekanbaru  
Telp : (0761) 674681 Fax : (0761) 674834 Pekanbaru 28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ASRA WARDAYA  
Npm : 145110739  
Program Studi : EKONOMI PEMBANGUNAN  
Pembimbing I : Drs.M.Nur.MM  
Pembimbing II : Hj. Nawarti Bustamam, SE.,M.Si  
Judul Penelitian : ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN UMUM DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU)

Disetujui Oleh

PEMBIMBING I

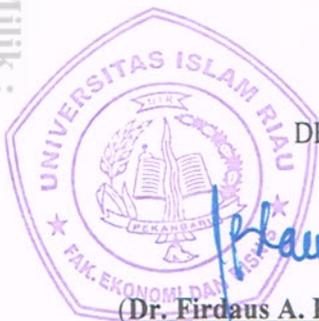
(Drs.M.Nur.MM)

PEMBIMBING II

(Hj. Nawarti Bustamam.,SE.,M.Si)

Mengetahui

DEKAN



  
(Dr. Firdaus A. Rahman,S.E.,M.Si.,AK)

KETUA PROGRAM STUDI  
EKONOMI PEMBANGUNAN

(Drs. M. Nur MM)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Kaharuddin Nasution KM.11 No. 113 Marpoyan Pekanbaru  
Telp : (0761) 674681 Fax : (0761) 674834 Pekanbaru 28284

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ASRA WARDAYA  
Npm : 145110739  
Program Studi : EKONOMI PEMBANGUNAN  
Pembimbing I : Drs.M.Nur,MM  
Pembimbing II : Hj. Nawarti Bustamam, SE.,M.Si  
Judul Penelitian : ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN UMUM DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU)

Disetujui Oleh

PEMBIMBING I

(Drs. M. Nur,MM)

PEMBIMBING II

(Hj. Nawarti Bustamam,SE.,M.Si)

Mengetahui

DEKAN

  
(Dr. Firdaus A. Rahman,S.E.,M.Si.,AK)

KETUA PROGRAM STUDI  
EKONOMI PEMBANGUNAN

  
(Drs. M. Nur MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ASRA WARDAYA  
TEMPAT/TGL LAHIR : PEKANBARU,24 NOVEMBER 1995  
NPM : 145110739  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN : EKONOMI PEMBANGUNAN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN UMUM DI  
KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS BUS TRANS  
METRO PEKANBARU)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar adalah murni dari hasil karya saya sendiri, buka merupakan hasil karya orang lain (**bukan plagiat/duplikasi**) dan sistematika penulisannya sudah mengikuti kaedah dari karya tulis ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut atau dihukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, Juni 2021  
Yang Membuat Pernyataan



ASRA WARDAYA

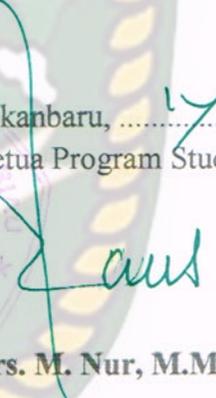
## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut :

Nama : ASRA WARDAYA  
NPM : 145110739  
Program Studi : Ekonomi Pembangunan  
Judul Skripsi : Analisis Permintaan Jasa Angkutan Umum Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 30%, yaitu 28% (Dapuluh delapan ) pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17-3-21  
Ketua Program Studi

  
Drs. M. Nur, M.M

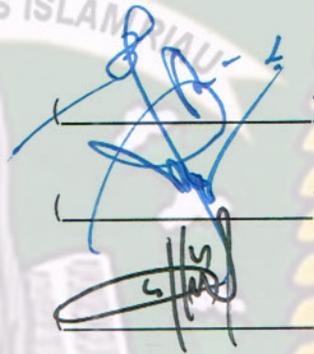
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

NAMA : ASRA WARDAYA  
NPM : 145110739  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN : EKONOMI PEMBANGUNAN  
JUDUL : ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN  
UMUM DI KOTA PEKABNARU(STUDI KASUS  
BUS TRANS METRO PEKANBARU)

Team Penguji

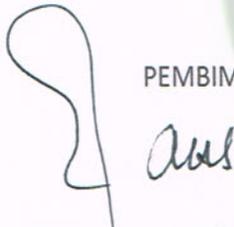
Nama

1. DR. Ellyan Sastraningsih,SE.,M.Si
2. Drs.H. Armis, M.Si
3. Sinta Yulyanti,SE.,M.Ec.,Dev



DI SETUJUI OLEH

PEMBIMBING I



(Drs.M.Nur,MM)

PEMBIMBING II

(Hj. Nawarti Bustamam,SE.,M.Si)

KETUA JURUSAN  
EKONOMI PEMBANGUNAN



(Drs.M. NurMM)

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ASRA WARDAYA

NPM : 145110739

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : EKONOMI PEMBANGUNAN

JUDUL : ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN UMUM DI KOTA PEKANBARU(STUDI KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU)

No	Tanggal	Sponsor	Co Sponsor	Catatan Pembimbing	Paraf
1	27-11-2017	X		Perbaiki isi catatan	
2	5-2-2018	X		Perbaiki Isi catatan	
3	17-8-2018	X		Lanjut ke pembimbing II	
4	17-8-2018		X	Perumusan masalah tidak sesuai dengan judul	
5	19-8-2018		X	Tujuan penelitian Lampirkan kuisisioner	
6	21-8-2018		X	Acc Proposal	
7	21-1-2021	X		Perbaikin isi catata	
8	25-1-2021	X		Lanjut kepembimbing II	
9	2-2-2021		X	Setiap table harus dijelaskan,objek harus konsisten, uraikan pada bab 5 variebelnya harus sesuai dengan hipotesa	
10	15-2-2021		X	Judul table tidak sesuai dengan Judul	
11	10-3-2021		X	Acc skripsi	



Pekanbaru, Juni 2021

Wakil Dekan I

DR. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647**

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 523/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 25 Mei 2021, Maka pada Hari Kamis 27 Mei 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi **Ekonomi Pembangunan** Tahun Akademis 2020/2021.

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Nama                 | : Asra Wardaya  |
| 2. NPM                  | : 145110739   |
| 3. Program Studi        | : Ekonomi Pembangunan S1  |
| 4. Judul skripsi        | : Analisis Permintaan Jasa Angkutan Umum di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru). |
| 5. Tanggal ujian        | : 27 Mei 2021   |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.   |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi UIR  |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (A-)</b>   |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.  |

PANITIA UJIAN

Ketua

**Dr. Hj. Ellvan Sastraningsih, SE., M.Si**

Wakil Dekan-Bidang Akademis

Sekretaris

**Drs. M. Nur, MM**

Ketua Prodi Ekonomi Pembangunan

Dosen penguji :

1. Drs. M. Nur, MM
2. Hj. Nawarti Bustamam, SE., M.Si
3. Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si
4. Drs. H. Armis, M.Si
5. Sinta Yulianti, SE., M.Ec., Dev

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Notulen

- 1.

(.....)

Pekanbaru, 27 Mei 2021

Mengetahui  
Dekan,



**Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA**

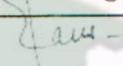
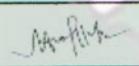
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647**

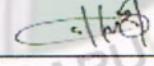
**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Asra Wardaya  
NPM : 145110739  
Jurusan : Ekonomi Pembangunan / S1  
Judul Skripsi : Analisis Permintaan Jasa Angkutan Umum di Kota Pekanbaru  
(Studi Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru).  
Hari/Tanggal : Kamis 27 Mei 2021  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi UIR

**Dosen Pembimbing**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Drs. M. Nur, MM		
2	Hj. Nawarti Bustamam, SE., M.Si		

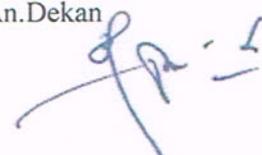
**Dosen Pembahas / Penguji**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si		
2	Drs. H. Armis, M.Si		
3	Sinta Yulianti, SE., M.Ec.,Dev		

**Hasil Seminar : \*)**

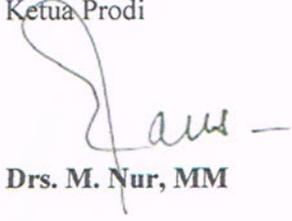
- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| 1. Lulus                  | ( Total Nilai ) |
| 2. Lulus dengan perbaikan | ( Total Nilai ) |
| 3. Tidak Lulus            | ( Total Nilai ) |

Mengetahui  
An.Dekan

  
**Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si**  
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 27 Mei 2021  
Ketua Prodi

  
**Drs. M. Nur, MM**

\*) Coret yang tidak perlu

# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

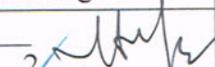
### BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Asra Wardaya  
NPM : 145110739  
Judul Proposal : Analisis Permintaan Jasa Angkutan Umum di Kota Pekanbaru  
(Studi Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)  
Pembimbing : 1. Drs. M. Nur., MM  
2. Hj. Nawarti Bustamam, SE., M.Si  
Hari/Tanggal Seminar : Sabtu 24 November 2018

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

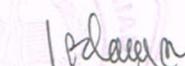
1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

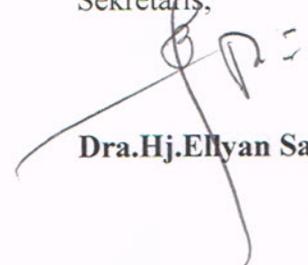
No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Drs. M. Nur., MM		1. 
2.	Hj. Nawarti Bustamam, SE., M.Si		2. 
3.	Sinta Yulyanti, SE., M.Ec., Dev		3. 
4.	Dra.Hj. Ellyan Sastraningsih, M.Si		4. 
5.	Drs. H. Armis., M.Si		5. 
6.	M. Irfan Rosyadi, SE., ME		6. 

Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
An.Dekan bidang Akademis

  
Dr.Firdaus AR,SE.M.Si.Ak.CA

Pekanbaru, 24 November 2018  
Sekretaris,

  
Dra.Hj.Ellyan Sastraningsih,M.Si

# SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Nomor: 2496/Kpts/FE-UIR/2017

## TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1

*Bismillahirrohmanirrohim*

### DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang:
1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Ekonomi Pembangunan Tanggal 07 November 2017 tentang penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa
  2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

- Mengingat :
1. Surat Mendikbud RI:
    - a. Nomor: 0880/U/1997
    - b. Nomor: 0213/0/1987
    - c. Nomor: 0378/U/1986
    - d. Nomor: 0387/U/1987
  2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
    - a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
    - b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen
    - c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
    - d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi
  3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
    - a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
    - b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
  4. Statuta Universitas Islam Riau tahun 2013
  5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
    - a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Mengangkat Saudara-saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

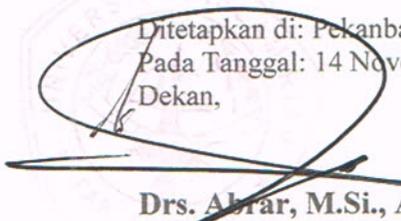
No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Drs. M. Nur, MM	Lektor Kepala, D/a	Pembimbing I
2	Nawarti Bustamam, SE., M.Si	Lektor, C/c	Pembimbing II

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:

N a m a : Asra Wardaya  
N P M : 145110739  
Jurusan/Jenjang Pendd.: Ekonomi Pembangunan / S1  
Judul Skripsi : Analisis Permintaan Jasa Angkutan Umum di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)

3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
  4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal
  5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
Pada Tanggal: 14 November 2017  
Dekan,

  
Drs. Abrar, M.Si., Ak., CA

Tembusan : Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

## ABSTRAK

### ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN UMUM DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU)

Oleh :

ASRAWARDAYA

145110739

( Di Bawah Bimbingan Pembimbing I : Drs.M.Nur.MM dan Pembimbing II : Hj.Nawarti  
Bustamam,SE,M.Si)

Dalam upaya menciptakan suatu system transportasi yang berkelanjutan, keberadaan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi utama di kota Pekanbaru perlu dikembangkan secara konsisten dan menerus. Salah satu evaluasi dalam kualitas pelayanan adalah menggunakan sudut pandang konsumen yang merupakan pengguna dari pelayanan tersebut. Perspektif dari konsumen menjadi hal utama dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah menjadi salah satu pedoman dalam perbaikan kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru sebagai suatu system transportasi yang berkelanjutan. Analisis factor dan IPA (Importance-Performance Analysis) digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru sehingga memudahkan dalam penentuan prioritas bagi Trans Metro dalam melakukan peningkatan pelayanannya. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 98 mahasiswa fakultas teknik Universitas Islam Riau yang termasuk kelompok mahasiswa komuter aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga kelompok pelayanan Trans Metro Pekanbaru, yakni faktor teknis sebagai faktor pertama, waktu pelayanan sebagai faktor kedua dan pelayanan petugas sebagai faktor terakhir. Dari ketiga kelompok tersebut, factor waktu pelayanan menjadi factor yang paling krusial karena amat mempengaruhi kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru. Sehingga, strategi peningkatan kualitas dari segi waktu pelayanan menjadi perhatian serius bagi Trans Metro Pekanbaru untuk mencapai sebuah system transportasi yang berkelanjutan di kota Pekanbaru.

Kata kunci : Permintaan jasa trans metro

## ABSTRACK

### ANALYSIS OF PUBLIC TRANSPORT SERVICE DEMAND IN PEKANBARU CITY (CASE STUDY OF PEKANBARU TRANS METRO BUS)

By:

ASRAWARDAYA

145110739

(Under Mentor :Mentor I: Drs.M.Nur.MM and Mentor II: Hj.Nawarti Bustamam, SE,  
M.Si)

In an effort to create a sustainable transportation system, the existence of Trans Metro Pekanbaru as the main transportation in the city of Pekanbaru needs to be developed consistently and continuously. One of the evaluations in service quality is to use the point of view of consumers who are users of the service. The perspective of consumers is the main thing in realizing better service. The purpose of this study is to become one of the guidelines in improving the quality of Trans Metro Pekanbaru services as a sustainable transportation system. Factor analysis and IPA (Importance-Performance Analysis) are used to determine the quality of Trans Metro Pekanbaru services, making it easier to determine priorities for Trans Metro in improving its services. The sample of this research is as many as 98 students of the engineering faculty of the Islamic University of Riau, who are part of the active commuter student group. The results showed that there were three groups of Trans Metro Pekanbaru services, namely technical factors as the first factor, service time as the second factor and officer service as the last factor. Of the three groups, the service time factor is the most crucial because it greatly affects the quality of Trans Metro Pekanbaru services. Thus, the strategy of improving quality in terms of service time is a serious concern for Trans Metro Pekanbaru to achieve a sustainable transportation system in the city of Pekanbaru.

Key words: Demand for trans metro services

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal yang berjudul “ANALISIS PERMINTAAN JASA ANGKUTAN UMUM DI KOTA PEKANBARU (*STUDI KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU*)” ini dengan baik, untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Akan tetapi, penulis menyadari bahwa sepenuhnya penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak lepas dari keterbatasan dan kesempurnaan serta pengalaman penulisan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan pengetahuan penulis serta menyerahkan sepenuhnya kepada Allah SWT.

Salawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada habibina wahabiyyana Muhammad SAW dan tak lupa kepada keluarganya, sahabatnya dan mudah-mudahan syafaatnya kepada kita semua. Amiin..

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagi pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya .

Oleh karna itu pada kesempatan ini tidak ada kata yang lebih indah dan lebih banyak kecuali ucapan terimakasih dan penghargaan yang mendalam dari penulis kepada :

1. Bapak Dr. Firdaus Ar, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
2. Bapak pembantu dekan I,II,III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, M.Si selaku ketua jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Drs. M. Nur, MM selaku pembimbing I yang telah melakukan waktunya untuk bimbingan, arahan serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Nawarti Bustamam, SE,M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk bimbingannya, arahan serta dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen penguji yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat membangun dalam perbaikan proposal outline ini.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah mencurahkan ilmu pengetahuannya selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, serta seluruh staf administrasi telah membantu penulis dalam urusan akademis.
8. Ucapan terima kasih kepada orang tua ( Nazlan Hudaya selaku ayah saya, Suwarni selaku ibu saya) abang saya (Syauqi nazwar SE dan Multahada

Anwar SE) yang selalu memberikan motivasi, Doa, Dukungan Material, Nasihat, Perhatian, dan Kasih sayang kepada saya selaku penulis.

9. Ucapan terima kasih kepada sahabatku Jimmi Saputra, Erdiyanta, Indra Rifaldi, Rega Sutra Nanda, Andri Prayoga, Adi Putra, Irwansyah, dan Feri Rahmad Gultom yang telah member dukungan, penyemangat bagi penulis .
10. Terima Kasih jugabuat teman – teman EP angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan selama masa – masa indah perkuliahan, kalian juga merupakan hadiah indah yang tuhan jumpakan dengan saya.

Akhir kata kepada-Nya jualah penulisan menyerahkan diri semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dan pahala yang setimpal dari Allah SWT. Akhir kalam wassalamualaikum.wr.wb.

Pekabnbaru, Juli 2020

Penulis

ASRA WARDAYA

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1. Pengertian Transportasi .....	12
2.1.2. Teori Permintaan .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.2. Hipotesa .....	28
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi Penelitian .....	29
3.2. Pupulasi dan Sample .....	29
3.3. jenis dan Sumber Data .....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5. Teknik Analisis Data .....	30

## BAB IV : GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1. Letak dan Keadaan Geografis Kota Pekanbaru .....	32
4.2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru .....	33
4.3. Sejarah Singkat Perusahaan .....	35
4.4. Visi dan Misi Perusahaan .....	37
4.5. Identitas Responden .....	39
4.5.1. Usia Responden .....	39
4.5.2. Jenis Kelamin Responden .....	40
4.5.3. Tingkat Pendidikan Responden .....	41
4.6. Faktor- Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Permintaan Jasa Transportasi Bus Trans Metro Dikota Pekanbaru .....	43
4.6.1. Harga Tiket .....	44
4.6.2. Kecepatan .....	45
4.6.3. Keamanan .....	46
4.6.4. Kualitas Pelayanan .....	47
4.7. Rekapitulasi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Trans Metro Di Kota Pekanbaru. ....	48
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	49

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	51
5.2. Saran .....	51

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tablel 1.1 : Jumlah dan Route Bus Trans Metro Pekanbaru .....	6
Table 1.2 : Tarif Trans Metro Pekanbaru Pada Tahun 2013 s/d 2019 .....	7
Table 1.3 : Permintaan Bus Trans Metro Pekanbaru 2015 s/d 2019 .....	8
Table 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	25
Table 4.1 : Keadaan Penduduk kota Pekanbaru .....	33
Table 4.2 : Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kota Pekanbaru .....	34
Table 4.3 :Jumlah Responden Yang Menggunakan Bus Trans Metro Kota Pekanbaru Berdasarkan Tiangkat Umum.....	38
Table 4.4 : Jumlah Responden Yang Menggunakan Jasa Transportasi Trans Metro Kota Pekanbaru .....	39
Table 4.5: Responden Berdasarkan Pendidikan dan lain Sebagainya .....	41
Table 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Dalam Permintaan Jasa Transportasi Bus way Kota Pekanbaru.....	43
Table 4.7 : Tanggapan responden Terhadap Harga Tiket Atas Permintaan Jasa Transportasi Trans Metro Kota Pekanbaru.....	44
Table 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Metro Kota Pekanbaru.....	45
Table 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan, Terhadap Permintaan Jasa Transportasi Buway Kota Pekanbaru .....	46
Table 4.10 :Rekapitulasi Permintaan Trans Metro Pekanbaru .....	47

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Angkutan umum merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kehidupan dan pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas, terutama terhadap kota bisnis, semua orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tidak ada kata untuk menunggu, *Time is Money*. Oleh karena itu, kemudahan pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain menjadi sangat penting, sehingga dituntut kemampuan untuk mengoptimalkan biaya dan waktu. Pertumbuhan jumlah penduduk berakibat meningkatnya jumlah pengguna pelayanan transportasi, sehingga permintaan pelayanan transportasi semakin meningkat. Karena itu jaringan transportasi di wilayah perkotaan selalu lebih padat dibandingkan dengan wilayah pedesaan, atau negara maju lebih banyak dan kompleks jaringan transportasinya dari pada negara kurang berkembang.

Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau memiliki jumlah penduduk 903.902 jiwa pada tahun 2010 dan setiap tahunnya bertambah antara 3.4% sampai 3.6%. Kemacetan sejak beberapa tahun terakhir telah menjadi fenomena dan fakta yang tak bisa dihindarkan lagi di Kota Pekanbaru. Pertambahan jumlah kendaraan secara fantastis tidak dibarengi oleh peningkatan infrastruktur jalan raya sehingga menyebabkan kemacetan, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang semrawut. Ini juga diperparah oleh buruknya budaya lalu lintas masyarakat serta penggunaan kendaraan angkutan pribadi yang semakin meningkat. Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans

Metro Pekanbaru (TMP) pada 18 Juni 2009 sebagai transportasi umum massal menggunakan bus sebagai moda transportasi pilihan. Trans Metro Pekanbaru bertujuan untuk mengatasi permasalahan angkutan umum di Pekanbaru, mengurangi pengguna kendaraan pribadi (kelompok choice) sehingga dapat mengurangi kemacetan, menurunkan tingkat kebisingan dan polusi. Seiring berjalannya waktu, bus TMP telah dapat diterima masyarakat Kota Pekanbaru sebagai sarana angkutan umum, sehingga pertumbuhan penumpang Trans Metro Pekanbaru semakin cukup bagus, hal ini dikarenakan Trans Metro Pekanbaru lebih nyaman, aman, hemat dan dapat diandalkan. Untuk menindaklanjuti studi kasus tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan menentukan nilai faktor muat, model pemilihan moda bus TMP, menganalisis jam sibuk, menganalisis karakteristik penumpang dan karakteristik rute Trans Metro Pekanbaru Koridor Terminal Bandar Raya Payung Sekaki - Kulim berdasarkan parameter faktor muat guna mengetahui efektivitas dari Trans Metro Pekanbaru tersebut.

Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Artinya jika sector transportasi ini tidak digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya tidak dapat dinikmati secara optimal untuk seluruh rakyat. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Mengacu pada Undang-undang Lalulintas dan AngkutanJalan Nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun seringkali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (*safety*), kendalaan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008). Jumlah armada yang banyak menyebabkan waktu antara kedatangan kendaraan sangat pendek, antara 5 sampai dengan 10 menit, sehingga penumpang tidak menunggu terlalu lama. Sekitar 55% pengguna angkutan umum adalah mahasiswa dan pelajar. Sebagai orang yang terbiasa mengandalkan angkutan umum saat masih menetap di Batam, Bandung, dan Jakarta, tinggal di Pekanbaru memiliki *challenge* tersendiri. Pasalnya, di kota yang

dikenal dengan istilah kota bertuah ini, angkutan umum merupakan 'barang langka'. Jika di kota lain angkutan umum semacam angkot dan bus hilir mudik ke sana ke mari, hal itu tidak berlaku di Pekanbaru. Bahkan, mamang ojek aja susah ditemui di kota ini. faktor yang mempengaruhi sedikitnya peminat yang menaiki Bus Trans Metro adalah *Utility* dan murah nya harga beli kendaraan pribadi terutama sepeda motor. Sepeda motor merupakan pesaing utama bis kota. Sepeda motor memiliki beberapa keunggulan di antaranya adalah dengan bentuknya yang kecil mampu menyelip di tengah kemacetan. Selain itu harga sepeda motor sangat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, apalagi dengan banyaknya fasilitas kredit yang diberikan.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan yang dikenal dengan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru yang dilaksanakan berdasarkan surat keputusan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2009. Pada 18 Juni 2009 Pemerintah Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi massal yang menggunakan bus sebagai modal transportasi pilihan bagi masyarakat.

Trans Metro Pekanbaru juga kurang efisiensi, seperti penuturan dari Walikota Pekanbaru DR.H.Firdaus.ST.MT bahwa saat ini Trans Metro Pekanbaru belum memenuhi syarat profesional dan keefesiansian, karena baru ada 80 unit Trans Metro Pekanbaru yang beroperasi, demikian dikutip dari Berita Pekanbaru (02/07/2013). Sehingga tarif cenderung naik yang tidak diimbangi dengan kenaikan pelayanan.

Oleh karena itu, dikhawatirkan semakin lama semakin banyak pengguna kendaraan pribadi.

Standar Operasional Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru :

1. Bus beroperasi tiap hari pukul: 05:30 –20:30 Wib
2. Jumlah penumpang maksimal: Duduk 25 dan berdiri 10 = 35 orang
3. Kecepatan Bus: 30 –50 km/jam dalam Kota
4. Waktu Tunggu: 5–10 Menit
5. Bus berhenti tiap halte: 45 –60 Detik
6. Ketepatan waktu kedatangan: 5 -10 Menit
7. AC dalam Bus: 25–270C
8. Kursi penyandang cacat: 4 Unit Kursi
9. Audio System: Maksimal level 4 dari 10 level
10. Tarif Penumpang: Rp. 4.000,-Umum/Mahasiswa Rp. 3.000.-Pelajar

Trans Metro Pekanbaru ukuran besar beroperasi setiap hari. Sementara tarif bus TMP ini, sama dengan bus kecil yakni Rp 4000. 9 unit angkutan missal tersebut akan melayani penumpang koridor 1 yakni jalan Sudirman-Pandau, selain itu terdapat sedikit perbedaan petugas TMP berukuran besar setiap petugasnya menggunakan seragam warna biru persis warna busnya sedangkan warna hijau adalah oprator bus kecil. Berikut dibawah ini, komposisi Trans Metro Pekanbaru.

Table 1.1 :Jumlah dan Route Bus Trans Metro Pekanbaru

NO	Nomor Koridor	Jurusan	Jumlah Bus	Operator
1	01	Pandau-Ramayana	16	UPT PAD DISHUB
2	02	Kulim-BRPS	10	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
3	03	UIN-Sudirman	14	UPT PAP DISHUB
4	4A	PS.Tangor-Ramayana	8	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
5	4B	Ramayana-Term BPRS	6	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
6	05	Pel.Sungai Duku-Sudirman	2	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
7	06	Pandau Term-BPRS	8	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
8	07	Kartama-Tribakti	6	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
9	8A	Walikota-Unilak	8	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
10	8B	Unilak-Palas Raya	2	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru
Jumlah			80	PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru

Sumber:Dinas Perhubungan dan Komifo Kota Pekanbaru,2018

Dari table 1.1 dapat dilihat banyaknya jumlah bus trans metro yang ada di Kota Pekanbaru. Dari 80 unit bus trans metro yang beroperasi diKota Peknbaru, 16 unitnya beroperasi dilokasi Pandau-Ramayana dan 10 unit Kulim-BPRS,14 unit Uin-Sudirman,8 unit PS.tangor-Ramayana,6 unit Ramayana-Terminal BPRS, 2 unit Pel.Sungai Duku-Sudirman,8 unit Pandau-Terminal BPRS, 6 unit Kartama-Tribakti,8 unit Walikota-Unilak,dan 2 unit Unilak-Palas.

Tabel 1.2 Tarif Trans Metro Pekanbaru pada tahun 2013 s/d 2019

Tahun	Tarif	Subsidi	Tarif setelah disubsidi
2009 s/d 2013	Rp.6000	Rp.3000	Rp.3000 (semua kalangan)
2014	Rp.6500	Rp.2500 (masyarakat umum)	Rp.4000 (masyarakat umum)
		Rp.3500 (mahasiswa)	Rp.3000 (mahasiswa)
		Rp.4000 (pelajar)	Rp.2500 (pelajar)
2019	Rp6500	Rp.2500 (masyarakat umum)	Rp.4000(masyarakat umum)
		Rp.3500 (mahasiswa)	Rp.3000 (mahasiswa)
		Rp.4000 (pelajar)	Rp.2500 (pelajar)

Sumber: Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru 2019

Dari table 1.2 dapat dilihat pada tahun 2009 tarif angkutan Trans Metro Pekanbaru yang diberlakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru adalah Rp.3000,-/penumpang. Sebelumnya subsidi tarif yang akan diberlakukan adalah Rp.6000,-/penumpang, tetapi Pemerintah Kota Pekanbaru akhirnya memberikan subsidi sebanyak 50 persen. Dan pada tahun 2014 Pemerintah Kota Pekanbaru akan menaikkan tarif angkutan Trans Metro Pekanbaru dan masih dilakukan subsidi oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Harga yang akan dijual ke masyarakat dengan tarif berjenjang. Untuk tarif umum dikenakan sebesar Rp.6500,-/penumpang dan dilakukan subsidi sebesar Rp.2500. Sehingga yang dibayar

masyarakat umum hanya sebesar Rp 4.000. Demikian juga halnya Mahasiswa disubsidi Rp 3500 dan dibayar hanya Rp3.000 serta Pelajar disubsidi 4.000 dan dibayar hanya sebesar Rp 2.500.

Table 1.3 Permintaan bus trans metro Pekanbaru 2015 s/d 2019

Tahun	Jumlah Penumpang (orang)
2015	2.665.000
2016	2.859.305
2017	3.120.419
2018	3.309.537
2019	3.609.238
Jumlah	15.563.499

*Sumber: Dinas perhubungan Kota Pekanbaru 2019*

Dari table 1.3 dapat disimpulkan bahwa permintaan trans metro pekanbaru dari tahun ketahun mengalami kenaikan yang cukup signifikan.dan ini berarti antusias masyarakat kota Pekanbaru ini lebih besar menggunakan angkutan umum massal Trans Metro Pekanbaru ketimbang angkutan umum lainnya, namun sekarang ini banyak saingan bus Trans Metro Pekanbaru salah satu contohnya adalah angkutan yang berbasis online.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba untuk merumuska masalah yang sebagai berikut :

“Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi Bus Transmetro Di Pekanbaru”.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis mengemukakan tujuan penelitian yang dilaksanakan yaitu untuk mengetahui :

“Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi Bus Trans Metro Di Pekanbaru”.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dan instansi yang terkait dalam pengambilan kebijakan di bidang jasa transportasi Bus Trans metro di masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan infotmasi, studi dan referensi bagi peneliti yang ingin meneliti lebih lanjut hal-hal lain, namun masih berhubungan dengan penelitian ini.
3. Sebagai upaya dalam rangka menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan selama duduk dibangku kuliah Universitas Islam Riau.

### 1.5 Sistematika Penulisan.

Agar pembahasan ini dapat dibahas lebih rinci dan sistematis maka penulis membaginya dalam tiga bab, dimana pada masing-masing bab yang kesmuanya merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan, dengan kerangka tulisan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulis.

**BAB II : TIJAUAN PUSTAKAN DAN HIPOTESA**

Pada bab ini dicantumkan tentang teori-teori pendukung mengenai masalah yang diangkat yang diterangkan dalam tinjauan pustaka dan mengemukakan hipotesa

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang berkaitan dengan lokasi penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa data

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang hasil-hasil yang terdapat dari hasil penelitian tentang peningkatan kemampuan usaha dan pengembangan usaha bus trans metro Pekanbaru.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini mengemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya dan memberikan usulan rekomendasi perbaikan pelayanan

untuk penumpang Trans Metro Pekanbaru kepada operator Trans Metro Pekanbaru ataupun Pemerintah Kota Pekanbaru.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESA

#### 2.1. TINJAUAN PUSTAKA

##### 2.1.1 Pengertian Transportasi

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industry. Dengan perkembangan transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat sitiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah.

Transportasi berasal dari kata transportation, dalam bahasa inggris yang memiliki arti angkutan, yang menggunakan suatu alat untuk melakukan pekerjaan tersebut, atau dapat pula berarti suatu proses pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu alat bantu kendaraan darat, laut, maupun udara, baik umum maupun pribadi dengan menggunakan mesin atau tidak menggunakan mesin (Simbolon,2003:1)

Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan barang dan manusia dari tempat asal (origin) ke tempat tujuan (destination), (Raharjo Adisasmita,2010:1).

Dalam kegiatan transportasi diperlukan empat komponen :

1. Tersedianya muatan yang diangkut
2. Terdapatnya kendaraan sebagai sarana angkutannya
3. Adanya jalan yang dapat dilaluinya

#### 4. Tersedianya terminal

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya adat istiadat dan budaya suatu bangsa dan daerah kebutuhan akan angkutan tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang (*personal place utility*).

Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan barang dari sesuatu tempat ke tempat lain. Kebutuhan akan jasa angkutan penumpang tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang (*personal place utility*). Seseorang dapat mengadakan perjalanan untuk kebutuhan pribadi atau keperluan usaha (salim,2006:2).

Dalam menentukan biaya transportasi, beberapa faktor yang perlu diperhatikan : (salim,2006:3).

1. Perbandingan antara bobot dan volume barang
2. Kemungkinan kerusakan barang
3. Kemungkinan masuk barang lain
4. Harga pasar dan barang tersebut
5. Jarak angkutan
6. Keteraturan volume angkutan
7. Tingkat persaingan dengan sarana angkutan lain, baik intermodal maupun intramoda
8. Biaya berhubungan dengan jasa-jasa yang dihasilkan
9. Faktor-faktor khusus yang mungkin mempengaruhi angkutan

Dalam pemanfaatan transportasi ada tiga moda yang dapat digunakan yaitu :

(Salim, 2006:8)

- a. Pengangkutan melalui laut (*sea transportation*)
- b. Pengangkutan melalui darat (kereta api, bis, dan truk)
- c. Pengangkutan melalui udara

Transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat pembangunan ekonomi, dan sosial politik suatu negara. Peranan transportasi ialah:

(Salim,2006:11).

1. Transportasi dalam kehidupan masyarakat

Transportasi bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industry.

2. Spesialisasi secara geografis

Tiap tiap daerah mempunyai khusus dalam arti spesialisasi yang berbeda untuk masing-masing daerah dan wilayah.

3. Produksi yang ekonomis

Suatu produksi akan bermanfaat dan ekonomis, bila tersedia cukup moda transportasi, yang ada kegiatannya dengan transportasi dengan produksi dalam arti untuk perkembangan komoditi tersebut kepasar (*market*).

#### 4. Pembangunan nasional dan Hankamnas

Selain transportasi tersebut diatas, hal yang sangat penting bagi Negara Indonesia adalah :

- a. Pembangunan nasional dan pembangunan seluruh wilayah Indonesia serta pemerataan negara
- b. Pertahanan dan ketahanan nasional bangsa Indonesia (Hankamnas).

Permintaan adalah besarnya jumlah jasa transportasi yang dibutuhkan untuk mengangkut manusia atau barang dari suatu lokasi / wilayah (Simbolon.2003:40).

Permintaan akan transportasi adalah kompleks karena permintaan tersebut tidak hanya dilandasi oleh keinginan untuk memindahkan sesuatu dari tempat ke tempat lain, tetapi banyak variable-variable lain yang mempengaruhi keinginan untuk memindahkan barang tersebut, seperti kecepatan, keamanan, keselamatan, ketepatan, kenyamanan, keterandalan, dan sebagainya. Permintaan akan jasa transportasi pada dasarnya adalah seketika/tidak mudah untuk digeser atau ditunda dan sangat dipengaruhi oleh fluktuasi waktu, yang dapat bersifat harian mingguan (sabtu dan minggu tujuan untuk rekreasi ). Bulanan atau tahunan (musim libur anak sekolah, lebaran atau natal) (Nasution,2008:40)

Permintaan dan pemilihan pemakaian jasa angkutan (*users*) akan jenis jasa transportasi ini sangat ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut : (Nasution, 2008:41).

### 1. Sifat-sifat muatan (*physical characteristic*)

Barang-barang yang nilainya tinggi dipadu dengan volume yang tidak besar, seperti komponen elektronik untuk peralatan yang mahal, baju-baju terutama model baju baru (*Fashion goods*), dan lain-lain, biasanya dibawa melalui laut, jalan raya, dan jalan baja (kereta api).

### 2. Biaya transportasi

Makin rendah biaya transportasi, makin banyak permintaan akan jasa transportasi. Tingkat biaya transportasi merupakan faktor penentu dalam pemilihan jenis jasa transportasi.

### 3. Tarif transportasi

Tarif transportasi yang ditawarkan oleh berbagai macam moda transportasi, untuk tujuan yang sama, seperti tarif angkutan untuk Jakarta-surabaya yang ditawarkan oleh perusahaan kereta api, bis, perusahaan pertambangan akan mempengaruhi pemilihan moda transportasi.

### 4. Pendapatan pemakai jasa (user)

Apa bila pendapatan penumpang naik, akan lebih banyak jasa transportasi yang akan dibeli oleh penumpang.

### 5. Kecepatan angkutan

Pemilihan ini sangat tergantung pada faktor waktu yang dipunyai oleh penumpang. Bagi mereka yang mempunyai waktu yang paling sedikit biasanya mencari atau memilih moda transportasi yang cepat, jadi faktor kecepatan menentukan pemilihan moda transportasi.

## 6. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri atas :

### 1. Frekuensi keberangkatan

Makin tinggi frekuensi keberangkatan dan kedatangan dari suatu moda transportasi maka pemakaian jasa angkutan makin mempunyai banyak pilihan.

### 2. Pelayanan baku

Suatu moda transportasi yang dapat memberikan pelayanan yang baku dan dilakukan secara konsisten sangat disenangi oleh pemakaian jasa angkutan. Pelayanan baku ini diantaranya adalah kecepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, diberi scank dalam perjalanan, tempat khusus untuk istirahat dan lain-lain sebagainya.

#### a. Kenyamanan (*comfortability*)

Pada umumnya, penumpang selalu menghedaki kenyamanan dalam perjalanan. Kenyamanan dapat berupa adanya udara segar atau sejuk, yang bersih, mudah mendapatkan pendapatan makan dan minuman bila diperlukan, dan lain-lain.

#### b. Ketepatan (*reability*)

Kegagalan perusahaan angkutan untuk menepati waktu penyerahan atau pengambilan barang, berpengaruh besar terhadap pemilihan atas perusahaan tersebut.

### c. Keamanan dan keselamatan

keamanan dan keselamatan menjadi salah satu substansi yang penting dalam pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan diberikan oleh PD. Pembangunan Trans Metro Pekanbaru meliputi keamanan dan keselamatan selama penumpang berada didalam sistem Bus Rapi Transit, yaitu mencakup area halte, bus, dan selama diperjalanan. Adapun indikator yang terkait yaitu:

- a. Keamanan di dalam halte, yaitu angka kejadian yang berhubungan dengan tindak pidana kriminalitas yang terjadi di dalam halte.
- b. Keamanan di dalam bus, yaitu angka kejadian yang berhubungan dengan tindak pidana kriminalitas yang terjadi di dalam bus.
- c. Keselamatan di dalam halte, yaitu angka kejadian yang berhubungan dengan kecelakaan/ insiden yang terjadi di dalam halte.
- d. Keselamatan di dalam trans metro, yaitu angka kejadian yang berhubungan dengan kecelakaan yang terjadi di dalam trans metro.
- e. Keselamatan di sepanjang koridor trans metro, yaitu angka kejadian yang berhubungan dengan kecelakaan yang terjadi di sepanjang koridor 23 bus yang berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan trans metro Pekanbaru

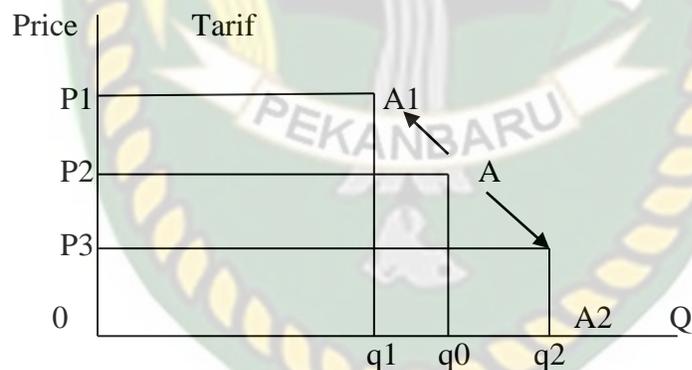
Banyaknya barang-barang dalam pengiriman yang rusak dilakukan oleh suatu moda transportasi akan berakibat fatal bagi perusahaan tersebut, karena perusahaan tersebut tidak akan dipilih oleh pemakai jasa transportasi.

Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa permintaan akan jasa angkutan, dapat dipengaruhi oleh harga jasa itu sendiri ( $P_a$ ) dan harga-harga jasa angkutan lainnya ( $P_1, P_2, \dots, P_m$ ) serta tingkat pendapatan ( $Y$ ) dan lain-lain dengan demikian, maka secara umum dapat dirumuskan fungsi permintaan jasa angkutan sebagai berikut:

$$D = f(P_1, P_2, P_3, \dots, P_m, Y)$$

Faktor yang menentukan kuantitas jasa angkutan yang diminta dapat berupa (Simbolon, 2004:41)

#### 1. Tarif jasa angkutan



Gambar 1.1. Hubungan Tarif dengan Permintaan

Dari kurva diatas dapat di tarik suatu asumsi bahwa pada saat penawaran tetapi, jika harga atau tariff angkutan naik, maka jumlah permintaan akan menurun, dan sebaliknya.

## 2. Daya beli masyarakat

Daya beli masyarakat ditentukan oleh tingkat penghasilan masyarakat. Permintaan jasa angkutan tergantung pada penghasilan rata-rata dan tariff jasa angkutan, serta ketersediaan jasa pengangkut, baik yang bersifat substitusi atau komplemer.

## 3. Selera atau aktifitas masyarakat konsumen

Selera konsumen berkaitan dengan subjektif. Penggunaan kendaraan pribadi akan mempengaruhi permintaan terhadap jasa angkutan.

## 4. Besarnya populasi

Tentang pengaruh populasi penduduk terhadap permintaan jasa transportasi sangat jelas, mengingat intensitas aktivitas penduduk dan jenis kebutuhan akan mempunyai pengaruh positif terhadap permintaan jasa angkutan.

## 5. Prediksi masa yang akan datang

Prediksi adalah kalkulasi akal sehat atau rasional manusia terhadap sesuatu yang akan terjadi pada masa yang akan datang. Kejadian masa yang akan datang dapat berupa siklus atau lanjutan, atau keadaan yang berulang atau yang terjadi tiba-tiba. Permintaan jasa angkutan untuk masa yang akan datang dipengaruhi hal yang bersifat predictable. Misalnya: bahwa bulan desember, hari natal, idel fitri, merupakan hari-hari liburan, dimana pada umumnya membutuhkan persediaan jasa angkutan yang lebih besar.

### 2.1.2 Teori Permintaan

Pengertian permintaan adalah berbagai jumlah (kuantitas) suatu barang dimana konsumen bersedia membayar pada berbagai alternatif harga barang (soeharto,2009:13).

Yang dimaksud dengan permintaan adalah banyaknya jumlah yang diminta pada suatu pasar tertentu dengan tingkat harga tertentu pada tingkat pendapatan tertentu dan dalam priode tertentu (Putong, 2009:26).

Permintaan adalah jumlah dari suatu barang tertentu yang hendak dibeli dari oleh konsumen pada bagian kemungkinan atau berbagi tingkat harga tertentu pada suatu priode waktu tertentu. Permintaan pasar (*market demand*) adalah sebagai jumlah suatu barang tertentu yang hendak diberi oleh semua konsumen pada berbagai kemungkinan atau pada berbagai tingkat harga pada suatu priode waktu tertentu. Jadi permintaan pasar merupakan suatu daftar yang merupakan penjumlahan dari berbagai daftar permintaan parakonsumen (Boediono,2002:30).

Permintaan seseorang atau sesuatu masyarakat kepada sesuatu barang ditentukan oleh banyak faktor, diantaranya adalah (Sukirno,2008:76)

1. Harga barang itu sendiri
2. Harga barang lain yang berkaitan erat dengan barang tersebut
3. Pendapatan rumah tangga dan pendapatan rata-rata masyarakat
4. Corak distribusi pendapatan dalam masyarakat
5. Citra rasa masyarakat
6. Jumlah penduduk

## 7. Ramalan mengenai keadaan di nasa yang akan datang

Dalam kehidupan sehari-hari, kita selalu melakukan berbagai permintaan untuk berbagai barang dan jasa yang kita butuhkan. Contohnya adalah permintaan terhadap barang-barang kebutuhan pokok sehari-hari dan jasa angkutan umum.

Contoh kasus yang lebih besar lagi adalah permintaan terhadap minyak bumi oleh negara-negara yang tidak mempunyai sumber daya alam tersebut di negaranya sendiri, atau negara-negara yang meskipun mempunyai sumber daya alam minyak bumi di negaranya sendiri tetapi masih kekurangan pasokan, contohnya adalah Indonesia. Akibatnya, mereka melakukan permintaan minyak bumi kepada negara-negara yang mempunyai sumber daya alam minyak bumi yang sangat besar, yaitu negara-negara Timur Tengah.

Dalam pasar, seorang konsumen melakukan permintaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Permintaan yang dilakukan oleh konsumen adalah cara mereka untuk memperoleh kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya. Tentu saja dalam melakukan permintaan, konsumen harus menyesuaikan permintaan yang dilakukan dengan pendapatan yang mereka peroleh. Jika pendapatan mereka tinggi maka permintaan dapat dilakukan dalam jumlah yang besar, dan sebaliknya, jika pendapatan mereka rendah maka permintaan yang dapat dilakukan jumlahnya kecil.

Selain pendapatan, harga pun sangat mempengaruhi permintaan konsumen terhadap barang atau jasa. Semakin mahal harga barang atau jasa, konsumen akan mengurangi konsumsi barang atau jasa tersebut atau beralih mencari barang atau jasa yang sama meskipun dilihat dari pendapatannya, konsumen masih mampu membeli barang atau jasa

tersebut. Dan sebaliknya, semakin murah harga barang atau jasa, konsumen akan loyal dalam mengkonsumsi barang atau jasa itu dan tidak akan mencari barang atau jasa yang lain.

Fungsi permintaan adalah persatuan yang menunjukkan hubungan antara jumlah permintaan akan suatu barang dan semua faktor-faktor yang mempengaruhinya (Sumarsono,2007:22)

Fungsi permintaan sesungguhnya menunjukkan hubungan antara variable tidak bebas dan semua macam variable bebas yang dapat mempengaruhi besarnya variable tidak bebas. Sebagai misalnya kita dapat menulis fungsi permintaan sebagai berikut : (Suparmoko, 2000)

$$Q_A = f(P_A, P_{B-Z}, I, T, A, N)$$

Dimana :

Q : jumlah barang yang diminta

P : harga barang

B-Z : barang B sampai barang Z

I : tingkat pendapatan konsumen

T : selera

A : pengeluaran perusahaan

N : jumlah penduduk

Hukum permintaan adalah bila harga suatu barang naik maka permintaan terhadap suatu barang tersebut akan turun, sebaliknya apabila suatu harga barang turun maka permintaan terhadap barang naik dengan asumsi *Ceteris paribus* (semua

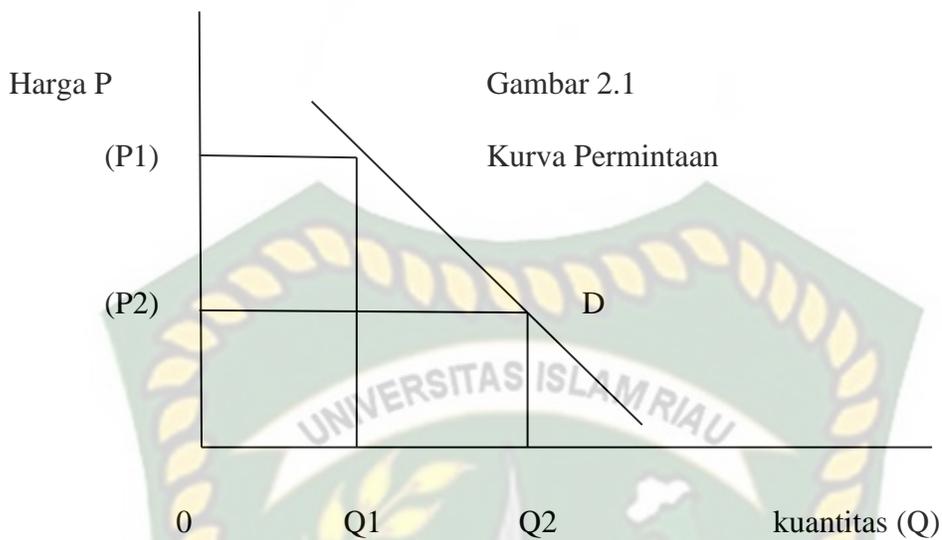
faktor yang mempengaruhi permintaan selera harga dianggap konstan) (Putong, 2009:27)

Hukum permintaan menyatakan bahwa apabila harga suatu barang naik, maka jumlah barang yang akan diminta akan turun, *ceteris paribus* (apa bila hal-hal lain tetap). Yang dimaksud dengan hal-hal lain ialah variable lain yang dapat mempengaruhi jumlah barang yang diminta selain harga barang bersangkutan. Sebagai missal yang masuk dalam variable lain dalam hokum permintaan itu ialah tingkat pendapatan konsumen,selera konsumen, harga barang lain selain barang yang dibicarakan, jumlah penduduk, pengeluaran advertensi, rancangan bangunan, saluran distribusi, dan sebagainya (Suparmoko,2000:27).

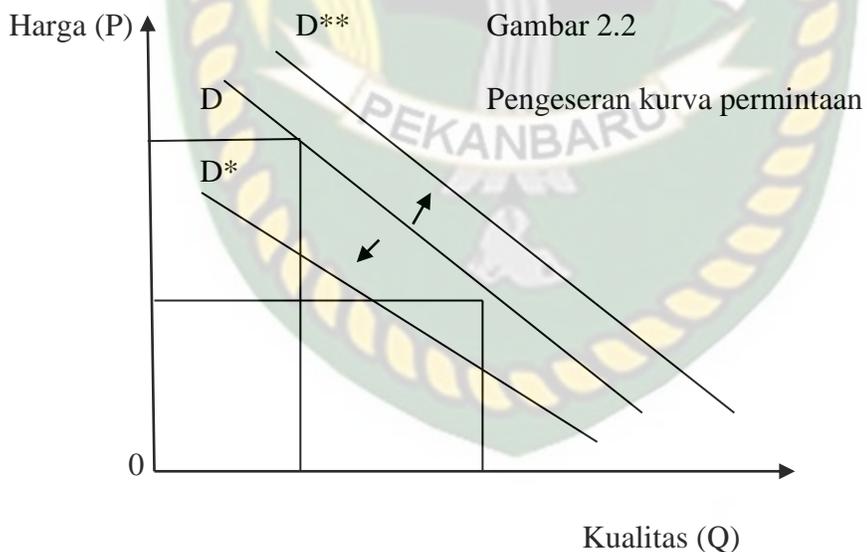
Kurva permintaan adalah kurva yang menggambarkan hubungan atarata harga (P) dengan jumlah yang diminta (Q) (Soeharto,2009:13)

Kurva permintaan akan mengalami ke kanan atau kekiri, apabila terdapat perubahan permintaan yang ditimbulkan oleh faktor-faktor bukan harga mengalami perubahan. Faktor-faktor bukan harga itu seperti: harga barang perkaitan erat dengan barang tersebut, pendapatan rumah tangga dan pendapatan rata-rata masyarakat, jumlah penduduk, ramalan (ekspektasi) mengenai keadaan dimasa yang akan datang (Sukirno, 2008:84).

Menggambarkan sifat hubungan antara harga suatu komunitas dengan jumlah komunitas tersebut yang diminta dalam suatu kurva permintaan. Kurva permintaan dapat dilihat pada gambar dibawah ini (Sugiarto,2005:40)



Kurva permintaan dapat terjadi perubahan yaitu apabila apa bila terjadi perubahan harga, maka hanya akan mempengaruhi kurva permintaan. Pergeseran kurva permintaan dapat dilihat pada gambar dibawah ini (Sugianto,2005:45)



Berdasarkan gambar 2.2 pergeseran kurva permintaan ke kanan dan ke kiri disebabkan oleh perubahan permintaan yang ditimbulkan oleh faktor-faktor selain harga komunitas tersebut. Faktor bukan harga itu sendiri: harga barang yang

berkaitan erat dengan barang tersebut, pendapatan masyarakat, cita rasa masyarakat, jumlah pendapatan, ramalan (ekspektasi) mengenai keadaan di masa yang akan datang sebagai contoh kenaikan pendapatan memungkinkan pembeli untuk menaikkan permintaan pada setiap tingkat harga bila komunitas yang dibeli tidak berubah sehingga akan menggeser kurva permintaan komoditas tersebut kekanan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelum dengan topik yang sama.

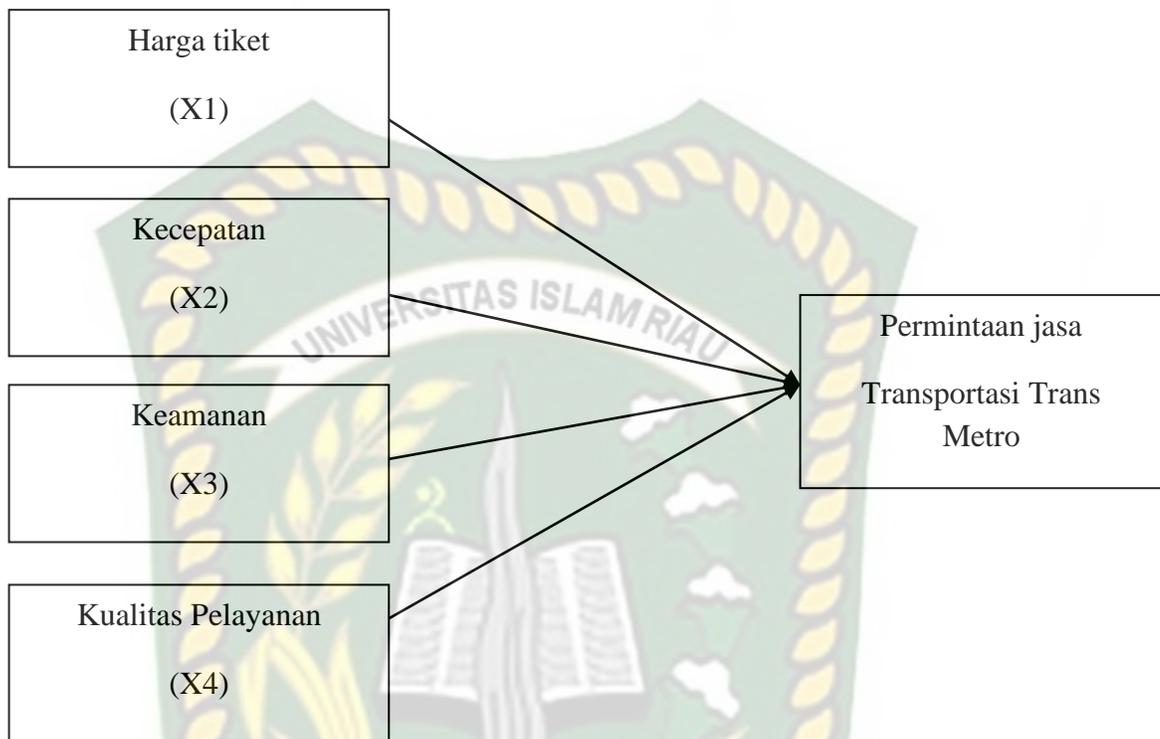
No	Nama	Tahun	Judul	Ringkasan
1	Firdaus Yusuf Permana	2016	Melakukan penelitian tentang Analisis faktor yang mempengaruhi permintaan jasa angkutan umum bis damri cabang bandung (studi kasus trayek 09 Cicaheum-leuwipanjang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antar permintan jasa angkutan bis Damri di tinjau dari segi angkutan bis, tarif angkutan umum lain, pendapatan pengguna,kepuasan pelayanan dan kepemilikan kendaraan pribadi.
2	M Yafiz	2002	Analisis kinerja jasa Transportasi angkutan kota di pekanbaru	Untuk melakukan penetapan Manajemen angkutan kota yang di arahkan pada pola pengembangan sistem transportasi yang terintegrasi sesuan pada peta kebutuhan daerah.

3	Rinaldi hutabarat	2012	Analisis Permintaan Jasa Angkutan Penumpang Trans Metro / Sarana Angkutan Umum Massal (Saum).	Dari hasil penelitian diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa angkutan penumpang trans metro/sarana angkutan umum missal (saum) di Pekanbaru adalah tiket, pelayanan dan kenyamanan, dan fasilitas sangat mempengaruhi permintaan akan jasa angkutan penumpang trans metro.
---	-------------------	------	---	---

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Dari landasan teori dan latar belakang diatas peneliti akan menganalisis empat faktor yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi trans metro, dimana koridor yang akan dijadikan penelitian adalah koridor 01 jurusan Pandau-Ramayana di karnakan trayek ini mempunyai potensi yang cukup besar dalam hal jumlah penumpang. Penting untuk diteliti lebih laju mengenai faktor yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi trans metro koridor 01 jurusan Pandau-Ramayana adalah harga tiket, kecepatan, keamanan, kualitas pelayanan dalam buku Nasution (2008) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan senang tiasa memberikan kualitas pelayanan kepada pemakai jasa transportasi konsumen akan tetap menggunakan jasaangkutan tersebut. Peneliti mencoba meneliti lebih lanjut guna memudahkan penelitian maka dibawah ini digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.3 kerangka pemikiran peneliti



#### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil hipotesis dugaan sementara sebagai berikut yaitu : Diduga bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa angkutan umum bus trans metro di Kota Pekanbaru adalah harga tiket, kecepatan, keamanan, dan kualitas pelayanan

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru, karna mengingat Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau yang memiliki aktivitas ekonomi yang cukup besar seperti perdagangannya, transportasi dan kegiatan lainnya yang terus mengalami perkembangan dalam pembangunannya..

#### 3.2 Populasi dan Sample

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pengguna jasa transportasi trans metro di Kota Pekanbaru, mengingat banyaknya jumlah penumpang jasa transportasi trans metro maka populasi tidak dapat ditentukan. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah *Quato Sampling* yaitu teknik pengambilan sample dengan cara menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dalam pengambilan sample dari populasi ( khususnya tidak terhingga ), kemudian dengan patokan jumlah tersebut, peneliti mengambil sample secara sembarangan asal memenuhi persyarat segai populasi tersebut. Jumlah sample yang digunakan dalam penilitian ini adalah 100 orang responden, di ambil berdasarkan siapa saja yang di temui atau teknik ( *Accidental Sampling* ).

#### 3.3Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan dan pencatatan langsung dilapangan serta wawancara langsung dengan responden atau calon penumpang trans metro dan menggunakan koesioner (daftar pertanyaan) yang mencakup identitas responden serta alasan menenggunakan trans metro.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari dinas atau intansi masyarakat yang terkait. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Instansi pemerintahan, yaitu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, BPS kota Pekanbaru jurnal-jurnal,internet dan kepustakaan lainnya.

#### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulandata sebagai berikut:

1. Angket (Quesioner), yaitu merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan member respon atas daftar pertanyaan tersebut.
2. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak yang berkompeten dalam perusahaan yang mengetahui tentang permasalahan dengan data yang diperlukan.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui dokumen-dokumen resmi milik Dinas Perhubungan tersebut.

#### 3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data baik primer maupun sekunder yang

mempunyai hubungan erat dengan masalah yang diteliti, untuk kemudian di interpertasikan secara deskriptif guna memperoleh suatu gambaran tentang masalah yang diteliti, kemudian membandingkan dengan pengetahuan teoritis untuk meneruskan persoalan dan kemungkinan pemecahannya.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Letak dan Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ}14'$  -  $101^{\circ}34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ}25'$  -  $0^{\circ}45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96$  Km<sup>2</sup> menjadi  $\pm 446,50$  Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km<sup>2</sup>.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa. Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Keadaan geologi Kota Pekanbaru relative merupakan daerah datar dengan daerah struktur tahan pada umumnya terdiri dari jenis alluvia dengan pasir. Pinggiran kota pada umumnya terdiri dari jenis tanah organik dan humus merupakan rawa-rawa yang bersifat asam dan korosif untuk besi. Sedangkan sungai Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur, memiliki beberapa anak Sungai antara lain : Sungai uban sari, Air Hitam, Sibam, Situkul, Pengambang Ukai, Sago, Senapelan, Mintan, dan Tampan. Sungai Siak merupakan jalur penghubung lalu lintas perekonomian rakyat perdalam Kota serta daerah lain. Letak geografis Kota Pekanbaru sangat strategis, selain sebagai Ibu Kota Provinsi Riau. Pekanbaru merupakan pusat kegiatan pemerintahan, pendidikan, perdagangan, serta industri hingga pusat pelayanan jasa-jasa, maka tidak mengherankan jika kota Pekanbaru menjadi Kota tujuan bagi masyarakat (pencari kerja) yang berasal dari daerah-daerah lain di sekitar Kota Pekanbaru dan berbagai daerah Provinsi lain di Indonesia.

#### 4.2 Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Penduduk merupakan salah satu unsur penting sumber kekuatan ekonomi dimasa yang akan datang asalkan hal ini dikelola dengan baik artinya penduduk ini memiliki kepandaian atau skill melalui pendidikan dan keterampilan sehingga penduduk tersebut produktif dan bisa menghasilkan barang dan jasa serta menjadi tenaga kerja yang terdidik dan terlatih. Berkaitan dengan penduduk dari tabel dibawah ini dapat terlihat jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan Kecamatan Kota Pekanbaru.

Penduduk salah satu sumber kekuatan ekonomi dimasa yang akan datang asal hal ini dikelola secara matang artinya penduduk ini memiliki skill melalui pendidikan dan keterampilan sehingga mereka produktif dan menghasilkan barang dan jasa serta menjadi tenaga kerja yang terdidik dan terlatih. Berkaitan dengan penduduk dari table dibawah ini dapat terlihat jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan kecamatan Kota Pekanbaru.

Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan di Kota Pekanbaru

No		Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah
1	Tampan	104.059	97.123	201.182
2	Payung Sekaki	53.059	48.083	101.128
3	Bukit Raya	56.322	53.059	109.381
4	Marpoyan Damai	75.267	70.954	146.221
5	Tenayan Raya	76.979	71.034	148.013
6	Lima Puluh	22.063	22.418	44.481
7	Sail	11.542	11.582	23.124
8	Pekanbaru Kota	14.039	13.185	27.224
9	Sukajadi	24.039	25.168	49.650
10	Senapelan	18.915	19.425	38.340
11	Rumbai	38.130	36.487	74.977
12	Rumbai Pesisir	38.374	36.023	74.397
	Jumlah	533.217	504.901	1.038.118

Sumber ; Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru 2018

Dari tabel 4.1 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru secara keseluruhan sebesar (1.038.118) jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki (533.217) jiwa dan penduduk perempuan (504.901) jiwa. Sedangkan penduduk yang paling sedikit terdapat di Kecamatan Sail yaitu (11.542) jiwa.

Sedangkan kepadatan penduduk Kota Pekanbaru menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

Tabel 4.2 : Kepadatan penduduk menurut Kecamatan Kota Pekanbaru pada tahun 2016

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk per Km <sup>2</sup>
1	Tampan	19.38	3.364
2	Payung Sekaki	9.74	2.339
3	Bukit Raya	10.54	4.961
4	Marpoyan Damai	14.09	4.917
5	Tenayan Raya	14.26	864
6	Lima Puluh	4.28	11.010
7	Sail	2.23	7.093
8	Pekanbaru Kota	2.62	12.046
9	Sukajadi	4.48	13.205
10	Senapelan	3.69	5.765
11	Rumbai	7.22	582
12	Rumbai Pesisir	7.17	473
	jumlah	100.00	1.642

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru

Dari table 4.2 terdapat pada Kecamatan Sukajadi sebesar 13.205 jiwa per km<sup>2</sup> nya dan jumlah penduduk sebanyak 4.48. adapun kepadatan paling kecil adalah di Kecamatan Rumbai Pesisir yakni 4.73 per km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 7.17. tingginya kepadatan penduduk di Kecamatan Sukajadi ini disebabkan letaknya di pusat Kota Pekanbaru, dimana segala aktivitas berlangsung disini. Seperti perkantoran, perdagangan, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya. Di kawasan ini juga lebih dilengkapi fasilitas berbagai macam fasilitas yang tersedia, menyebabkan penduduk kota lebih memilih untuk menetap di wilayah kecamatan Kota Pekanbaru.

#### 4.3 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejak pertengahan juni 2009, kota Pekanbaru telah memiliki fasilitas angkutan umum dengan mengedepankan paradigma pelayanan angkutan umum yang baru dan berbeda dari sistem sebelumnya. Pemerintah kota Pekanbaru bekerja sama dengan Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan, meluncurkan sistem angkutan

umum massal berbasis bus, yaitu sistem Bus Rapi Transit dinamakan Trans Metro Pekanbaru untuk memberikan pelayanan angkutan umum bagi warga kota Pekanbaru dan wilayah sekitarnya.

Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan oleh PD. Pembangunan Pekanbaru, dibawah koordinasi dan pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Sebanyak 75 (tujuh puluh lima) unit armada bus, salah satu tujuan penting dalam mengembangkan sistem angkutan umum massal adalah menciptakan kesinambungan proses dalam pelayanan dan operasional yang berkaitan langsung dengan kebutuhan publik.

Trans Metro Pekanbaru , di laksanakan berdasarkan surat keputusan Menteri perhubungan nomor 111 tahun 2009 di mana Kota Pekanbaru termasuk Kota percontohan di bidang Transportasi Trans Metro Pekanbaru di harapkan dapat menjadi solusi untuk mejadi mengatasi kemacetan secara terhadap dan terprogram bagi masyarak.

Pada awal operasi Bus Trans Metro Pekanbaru, mendapatkan bantuan dari kementerian Perhubungan berjumlah 20 unit untuk 2 koridor pertama. Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi polusi, berkapasitas 33 penumpang duduk 32 penumpang berdiri serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, informasi perhentian halte secara elektonik dan juga menggunakan keamanan dan kenyamanan penumpang, setiap 10 menit sekali bus Trans Metro Pekanbaru berhenti di halte- halte harus menunggu penumpang penuh,

karena supir digaji bulanan tetap, bukan harus mengejar setoran untuk mendapatkan gaji, seperti bus – bus Kota pada umumnya.

Ada yang unik dan khas di Bus Trans metro Pekanbaru, bus lebih menampilkan dan mengedepankan unsur melayu di bagian sisi luar bus terdapat gambar motif selendang melayu Riau dan juga flora dan fauna khas Pekanbaru Riau dan selama dalam perjalanan menggunakan bus akan di iringi alunan music melayu Riau, walaupun kenyataan saat ini justru lagu didengankan bukan music melayu, tetapi music daerah lain.

Supaya berkelanjutan proses tersebut dapat terlaksana dengan baik dan guna meningkatkan kinerja PD. Pembangunan Pekanbaru sebagai pengelola Trans Metro Pekanbaru, pemerintah kota Pekanbaru berencana untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Pelayanan publik yang terjangkau tanpa berorientasi kepada keuntungan, perlu Standar Pelayanan Minimum, PD. Pembangunan Trans Metro Pekanbaru, tahun 2014/2015 didukung dengan suatu standar pelayanan yang menjamin kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat yang dikenal sebagai Standar Pelayanan Minimal.

#### 4.4. Visi dan Misi Perusahaan

Bagi suatu perusahaan visi dan misi memiliki peranan yang sangat penting untuk menentukan arah kebijakan dan tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Maka dari itu adapun visi dan misi perusahaan PD. Pembangunan Trans Metro Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Visi Visi dari PD. Pembangunan Trans Metro Pekanbaru adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan publik akan layanan angkutan umum yang baik dapat disediakan dengan standar yang minimal bagi masyarakat. 2.
2. Misi Misi dari PD. Pembangunan Trans Metro Pekanbaru yaitu:
  - a. Melaksanakan pelayanan angkutan umum massal di perkotaan yang aman, nyaman, terjadwal, dan andal.
  - b. Mewujudkan kemandirian pengelolaan angkutan yang profesional.
  - c. Mewujudkan pola kinerja petugas dan operator yang profesional.
  - d. Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum dan budaya penggunaan angkutan umum.
  - e. Memberikan solusi terhadap permasalahan angkutan umum disektor angkutan umum.
  - f. Mengembangkan sistem angkutan umum yang terintegritas 15.
  - g. Mengembangkan struktur institusi yang berkesinambungan.
  - h. Mengembangkan sistem kelembagaan dengan berlandaskan akuntabilitas dan transparan.

berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan terhadap 100 orang responden yang menggunakan jasa transportasi trans metro di Kota Pekanbaru. Berikut ini dijelaskan mengenai hasil penelitian terhadap pelaku pengguna jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

## 4.5 Identitas Responden

### 4.5.1 Usia Responden

Dilihat dari umur responden berdasarkan hasil- hasil penelitian lapangan sebanyak 100 orang responden yang menggunakan jasa Trans Metro Pekanbaru mereka memiliki tingkat umur yang berbeda beda antara yang satu dengan yang lainnya. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table dibawah ini :

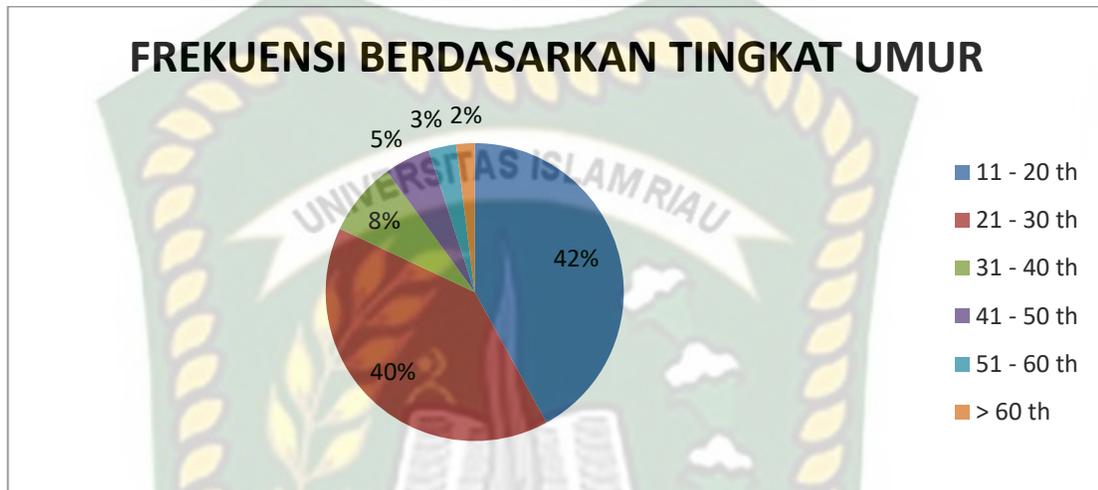
Tabel 4.3 Jumlah Responden yang menggunakan jasa trans metro Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Umur.

No	Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentasi %
1	11-20 tahun	42	42
2	21-30 tahun	40	40
3	31-40 tahun	8	8
4	41-50 tahun	5	5
5	51-60 tahun	3	3
6	>60 tahun	2	2
Jumlah		100	100

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel 4.3 di atas pengguna jasa Transportasi trans metro yang berumur 11-20 tahun merupakan jumlah terbesar yaitu sebanyak 42 orang atau 42 % dari total sampel. di ikuti dengan pengguna jasa transportasi trans metro yang berumur 21-30 tahun yang berjumlah 40 orang dengan 40%. sedangkan usia 31-40 tahun 8 orang atau 8%. Usia 41-50 tahun 5 orang atau 5% . usia 51-60 tahun 3 orang atau 3% dan usia diatas 60 tahun 2 orang atau 2%.

Agar dapat dilihat lebih jelas perbedaan jumlah dan persentase berdasarkan usia responden, maka data pada Tabel 4.3 dapat ditampilkan dalam bentuk grafik. Berikut adalah grafik responden berdasarkan usia yang menjadi sampel pada penelitian ini.



Gambar 4.1 Grafik Berdasarkan Tingkat Umur

#### 4.5.2 Jenis Kelamin Responden

Berikut ini jenis kelamin responden yang menggunakan jasa transportasi trans metro di Kota Pekanbaru yang berjumlah 100 orang.

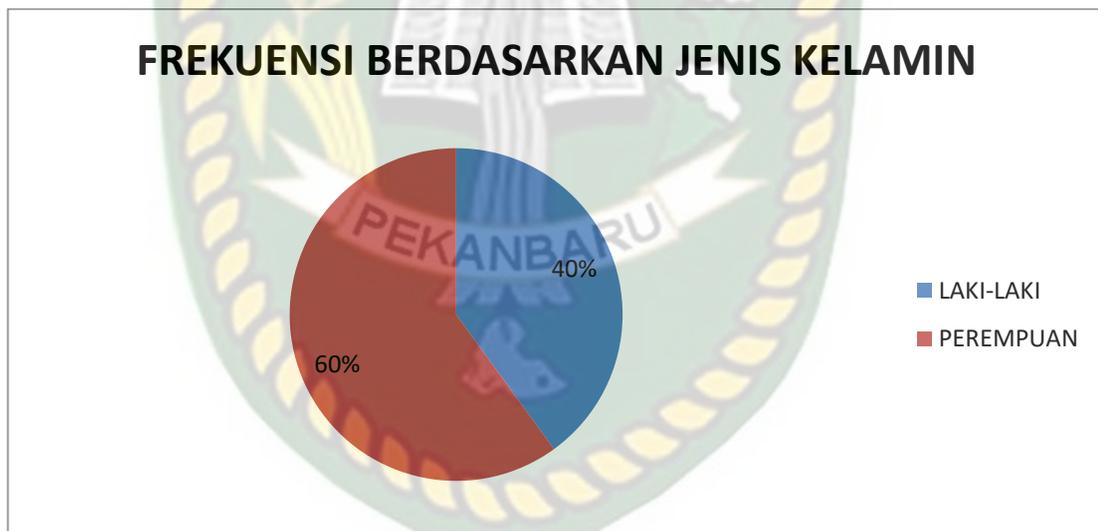
Tabel 4.4 : Jumlah Responden yang Menggunakan Jasa Transportasi trans metro Kota Pekanbaru

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang )	Persentasi %
1	Laki-laki	40	40
2	Perempuan	60	60
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru adalah laki-laki sebanyak 40 orang dengan persentasi 40%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang dengan persentasi 60 %. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelaku yang menggunakan jasa transportasi trans metro di Kota Pekanbaru adalah perempuan.

Agar dapat dilihat lebih jelas perbedaan jumlah dan persentase berdasarkan jenis kelamin responden, maka data pada Tabel 4.4 dapat ditampilkan dalam bentuk grafik. Berikut adalah grafik responden berdasarkan jenis kelamin yang menjadi sampel pada penelitian ini.



Gambar 4.2 Grafik Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

### 5.3 Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan mempunyai peranan penting dalam kemajuan ekonomi, karena dengan pendidikan kualitas pribadi seseorang dapat diubah, semakin tinggi tingkat pendidikan maka cara berpikir akan lebih baik dan rasional.

Untuk melihat tingkat pendidikan pengguna jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

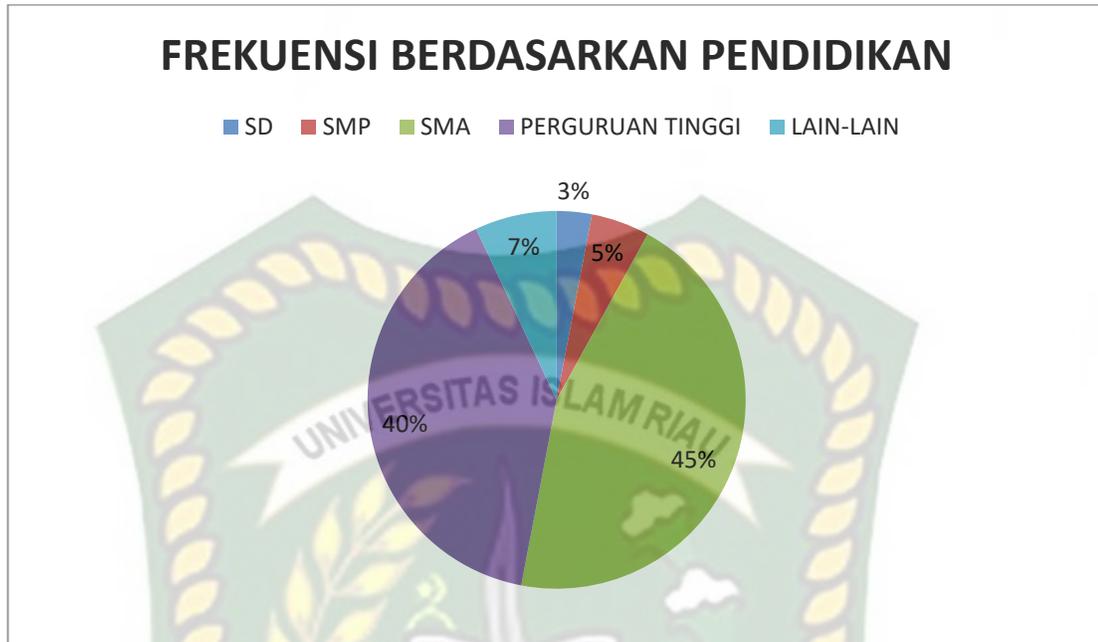
Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Pendidikan dan Lain Sebagainya

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentasi %
1	SD	3	3
2	SMP	5	5
3	SMA	45	45
4	Perguruan Tinggi	40	40
5	Lain-lain	7	7
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui jumlah responden sebanyak 45 orang yang tingkat pendidikannya didominasi oleh Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 45 orang atau sebesar 45% dari total sampel. Pendidikan diposisi kedua oleh perguruan tinggi sebanyak 40 orang dengan persentase 40%. Sedangkan posisi ketiga lain-lain 7 orang dengan persentase 7%. Sekolah Menengah Pertama (SMP) 5 orang dengan persentase 5% dan Sekolah Dasar (SD) 3 dengan persentase 3% dari total sampel.

Agar dapat dilihat lebih jelas perbedaan jumlah dan persentase berdasarkan tingkat pendidikan responden, maka data pada Tabel 4.5 dapat ditampilkan dalam bentuk grafik. Berikut adalah grafik responden berdasarkan pendidikan yang menjadi sampel pada penelitian ini.



Gambar 4.3 Grafik Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

4.6 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Jasa Transportasi Trans Metro di Kota Pekanbaru.

Banyak alasan faktor yang mendorong masyarakat dengan memilih jasa transportasi trans metro, karna jasa transportasi sangat dibutuhkan untuk melakukan aktivitas sehari-hari keluar rumah misalnya pergi kuliah, bekerja dan lain sebagainya. Karna tidak semua yang memiliki kendaraan pribadi atau banyak juga menghindari malasnya antri dikemacetan disiang hari dengan triknya sinar matahari.

Adapun faktor yang mendorong masyarakat untuk memilih jasa transportasi trans metro yaitu harga tiket, kecepatan, keamanan dan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian dilapangan tanggapan responden terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan trans metro di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

#### 4.6.1. Harga tiket

Harga tiket merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Untuk memperjelas mengenai tanggapan responden terhadap harga tiket transportasi trans metro Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel : 4.6 Tanggapan Responden Tentang Pengaruh Harga Tiket Terhadap Permintaan Jasa Transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentasi %
1	Sangat Setuju	56	56
2	Setuju	32	32
3	Netral	9	9
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 4.6 tanggapan responden tentang pengaruh harga tiket, dapat dijelaskan sebagai berikut. Dari 100 responden 56 orang atau 56% responden yang menjawab sangat setuju bahwa harga tiket bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 32 orang atau 32% responden menjawab setuju bahwa harga tiket bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 9 orang atau 9% responden yang menjawab netral bahwa harga tiket bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 2 orang atau 2% responden yang menjawab tidak setuju bahwa harga tiket bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, hal ini menunjukkan bahwa hanya 1 orang atau 1% responden yang menyatakan harga tiket bus trans metro tidak berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

#### 4.6.2. Kecepatan

Kecepatan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden terhadap kecepatan dapat kita lihat pada tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Tentang Pengaruh kecepatan, Terhadap Permintaan Jasa Transportasi Trans Metro Kota Pekanbaru.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentasi %
1	Sangat Setuju	6	6
2	Setuju	22	22
3	Netral	28	28
4	Tidak Setuju	40	40
5	Sangat Tidak Setuju	4	4
	Jumlah	100	100

Sember : Data Olahan 2020

Dari tabel 4.7 tanggapan responden tentang pengaruh kecepatan, dapat dijelaskan sebagai berikut. Dari 100 orang responden 6 orang atau 6% responden yang menjawab sangat setuju bahwa kecepatan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 22 orang atau 22% responden yang menjawab setuju bahwa kecepatan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 28 orang atau 28% responden yang menjawab netral bahwa Kecepatan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 40 orang atau 40% responden yang menjawab tidak setuju bahwa Kecepatan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, hal ini menunjukkan bahwa hanya 4 orang atau 4% responden yang menyatakan Kecepatan bus trans metro tidak berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota pekanbaru.

#### 4.6.3. Keamanan

Keamanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi responden memilih jasa transportasi trans metro di Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden terhadap pengaruh keamanan dapat dilihat dapat tabel dibawah ini:

Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Tentang Pengaruh keamanan, Terhadap Permintaan Jasa Transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

No	Tanggapan Responden	Jumlag (orang)	Persentase %
1	Sangat Setuju	56	56
2	Setuju	30	30
3	Netral	10	10
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 4.8 tanggapan responden tentang pengaruh keamanan, dapat dijelaskan sebagai berikut. Dari 100 orang responden 56 orang atau 56% responden yang menjawab sangat setuju bahwa Keamanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 30 orang atau 30% responden yang menjawab setuju bahwa Keamanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 10 orang atau 10% responden yang menjawab netral bahwa Keamanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 4 orang atau 4% responden yang menjawab tidak setuju bahwa Keamanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, hal ini menunjukkan bahwa hanya 0 orang atau 0% responden yang menyatakan Keamanan bus trans metro tidak berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

#### 4.6.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dapat kita lihat pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9 : Tanggapan responden Tentang Pengaruh kualitas pelayanan, Terhadap Permintaan trans metro Kota Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentasi %
1	Sangat Setuju	38	38
2	Setuju	54	54
3	Netral	6	6
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 4.9 tanggapan responden tentang pengaruh kualitas pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut. Dari 100 orang responden 38 orang atau 38% responden yang menjawab sangat setuju bahwa Kualitas Pelayanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 54 orang atau 54% responden yang menjawab setuju bahwa Kualitas Pelayanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 6 orang atau % responden yang menjawab netral bahwa Kualitas Pelayanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, 2 orang atau 2% responden yang menjawab tidak setuju bahwa Kualitas Pelayanan bus trans metro berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, , hal ini menunjukkan bahwa hanya 0 orang atau 0% responden yang menyatakan Kualitas Pelayanan bus trans metro tidak berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota pekanbaru.

#### 4.7. Rekapitulasi Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Trans Metro diKota Pekanbaru.

Faktor - faktor yang mempengaruhi permintaan jasa Transportasi Trans Metro Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden dapat kita lihat pada table 4.10 dibawah ini :

Tabel : 4.10 Tanggapan Responden yang Sangat Setuju dan Setuju

NO	Faktor-Faktor	Jumlah Responden (orang)	Persentasi (%)
1	Kualitas Pelayanan	92 (orang)	92%
2	Harga Tiket	88 (orang)	88%
3	Keamanan	86 (orang)	86%
4	Kecepatan	28 (orang)	28%

Sumber:Data Olahan 2020

Dari table 4.10 diatas dapat dijelaskan bahwa faktor yang paling besar berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru adalah Kualitas Pelayanan ,92 orang atau 92% responden menyatakan sangat setuju dan setuju,bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap permintaan transportasi trans metro Kota Pekanbaru, Harga Tiket 88 orang atau 88% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwa Harga Tiket berpengaruh terhadap permintaan transportasi trans metro Kota Pekanbaru, Keamanan 86 orang atau 86% responden menyatakan sangat setuju dan setuju ,bahwa Keamanan berpengaruh terhadap permintaan transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Sedangkan faktor yang paling kecil mempengaruhi permintaan jasa trans metro Kota Pekanbaru adalah Kecepatan, 28 orang atau 28% responden menyatakan sangat setuju

dan setuju, bahwa kecepatan berpengaruh terhadap permintaan jasa trans metro Kota Pekanbaru .

#### 4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Dengan hadirnya jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru, memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam menjalani aktivitasnya sehari-hari. Adapun faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih jasa transportasi ini yaitu harga tiket, kecepatan, keamanan, dan kualitas pelayanan . Faktor kenyamanan merupakan pilihan utama masyarakat dalam menjalanni aktivitasnya karna banyak masyarakat memberi nilai kenyamanan pilihan utama konsumen. Dapat kita lihat dari 100 responden yang memberikan jawabannya sebanyak 56 atau 56% orang responden yang sangat setuju dengan kenyamanan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, jawaban ini sangat mempengaruhi faktor permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

Diikuti dengan harga tiket, harga tiket juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru, karena harga tiket sangat terjangkau oleh semua kalangan dapat kita lihat dari jawaban responden soal harga tiket, dari 100 orang responden yang menjawab sangat setuju dengan harga tiket trans metro Kota Pekanbaru sebanyak 56 % atau 56 orang responden. Ini membuktikan faktor harga tiket berpengaruh dengan permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

Kemudian kualitas pelayanan, kualitas pelayanan juga mempengaruhi faktor permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Dapat kita lihat dari 100 orang responden 54 menjawab setuju soal kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Karna apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik maka akan banyak yang tertarik menggunakan jasa transportasi tersebut. Dengan jawaban ini

diharapkan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru terus memberikan pelayanan yang terbaik ke masyarakat supaya permintaan lebih meningkat.

Dan diikuti oleh kecepatan, kecepatan juga memberikan pengaruh terhadap faktor permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Karena dapat kita lihat dari 100 orang responden 40 atau 40% orang responden menjawab tidak setuju dengan kecepatan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Jawaban ini berarti hanya sedikit masyarakat yang menjawab sangat setuju atau setuju dibandingkan dengan jawaban tidak setuju terhadap kecepatan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru. Faktor yang menyebabkan kecepatan trans metro Kota Pekanbaru adalah sempitnya jalan, macet ataupun banyaknya pedagang dipasar yang memakai jalan untuk dagangannya sehingga membuat trans metro tidak menentu sampai di halte dan ke halte tujuan. Ini merupakan masalah pemerintah Kota Pekanbaru yang harus diselesaikan dengan kebijakan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini yang telah dilakukan mengenai faktor yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut

1. Faktor yang paling besar berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru adalah kualitas pelayanan. Terbukti dari 100 orang responden 92 orang atau 92% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap permintaan transportasi trans metro Kota Pekanbaru, kemudian faktor yang kedua Harga Tiket 88 orang atau 88% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwa Harga Tiket berpengaruh terhadap permintaan transportasi trans metro Kota Pekanbaru, faktor ketiga Keamanan 86 orang atau 86% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwa Keamanan berpengaruh terhadap permintaan transportasi trans metro Kota Pekanbaru. sedangkan faktor yang paling kecil mempengaruhi permintaan jasa trans metro Kota Pekanbaru adalah kecepatan, 28 orang atau 28% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwa kecepatan berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan uraian yang lebih dikemukakan diatas penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu ditingkatkan lagi soal kenyamanan dan kualitas pelayanan dan yang paling utama soal kecepatan supaya mendapatkan solusi mengatasi kemacetan, pelebaran jalan atau membuat jalur khusus trans metro seperti di kota-kota besar.
2. Pemerintah lebih giat atau kerja keras untuk mempromosikan jasa transportasi trans metro Kota Pekanbaru supaya masyarakat tertarik dan ini merupakan salah satu mengatasi kemacetan di Kota Pekanbaru.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bodiono, 2002. Seri Sinopsis *Pengantar Ilmu ekonomi* No. 1 Ekonomi Mikro Edisi 2, BPF, Yogyakarta.
- Dinas Perhubungan Kominfo, Kota Pekanbaru
- Kamaludin, Rustian, 2003. *Ekonomi transportasi karakteristik Teori dan Aplikasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Miro, Fidel, 2005. *Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Nasution II Arman, 2008. *Manajemen Transportasi*, Yogyakarta
- Nainggolan, Raya desmawanto Dan Zulkarnaini, 2012. "*Evaluasi Kebijakan Sistem Angkutan Umum Massal*" Trans Metro Pekanbaru.
- Putong, Iskandar, 2009. *Economic Pengantar Mikro dan Makro*. Edisi Ketiga, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Roharjo, Adisasmita, 2010. *Dasar-dasar Ekonomi Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Soeharno, 2009. *Teori Mikro Ekonomi*, ANDI, Yogyakarta
- Salim, Abbas, 2006. *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Simbolon, M Marigan, 2003. *Ekonomi Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sumarsono, Sonny, 2007, *Ekonomi Mikro Teori dan Soal Latihan*. Graha ilmu, Yogyakarta.
- Sukirno, Sadono, 2008. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Suparmoko, 2000, *Pokok-Pokok Ekonomika BPFE*, Yogyakarta.
- Sugianto, Dkk. 2005. *Ekonomi Mikro Sebuah Kajian Komprehensif*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.