**BAB V**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Dari uraian – uraian sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi terhadap hasil studi. Adapun kesimpulan dan rekomendasi peneliti akan di uraikan sebagai berikut :

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan kaitannya dengan tujuan dan sasaran studi, mengenai kajian tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung pada koridor 2 maka dapat disimpulkan hasil studi adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil analisisi Indikator - indikator dan tolok ukur kajian tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung dan persepsi pengguna diketahui bahwa indikator atau variabel yang digunakan terdapat 7 indikator dimana masing – masing variabel terdapat sub-sub variabel yaitu yang berkaitan dengan keamanan, keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas, biaya, kesetaraan dan keteraturan. Dari hasil analisis karakteristik pengguna jasa bus Trans Metro Bandung diketahui bahwa jenis kelamin yang dominan menaiki jasa bus TMB yaitu perempuan, sedangkan dilihat dari jenis pendidikan yang dominan adalah SMA, dari tingkat pendapatan yang dominan adalah Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- dengan alasan utama mengunakan TMB yaitu bahwa tarif TMB lebih murah dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, dengan tujuan menggunakan TMB yaitu untuk pergi ke sekolah dan bekerja pada jam – jam sibuk sedangkan pada jam tidak sibuk lebih didominan dengan tujuan berbelanja.

Dari hasil analisis tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung dan persepsi pengguna berdasarkan indikator dan tolok ukurnya dibagi menjadi 4 kuadran yaitu:

* Kuadran I yang merupakan prioritas utama dari tingkat kepentingan akan tetapi dirasakan belum puas, yang termasuk pada kuadran I yaitu adanya lampu penerangan, waktu operasi bus, kondisi fisik halte, petugas keamanan yang ada di halte dan di dalam bus serta informasi dan jadwal bus di halte, tata tertib menaikan dan menurunkan penumpang.
* Kuadran II yaitu merupakan penilaian responden terhadap variabel ini yang dianggap baik dan dirasakan puas pelayanannya sehingga pihak pengelola TMB wajib mempertahankan pelayanan tersebut. Yang termasuk dalam kuadran II yaitu operasional kecepatan TMB, tariff yang terjangkau, total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah, ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus serta waktu headway.
* Kuadran III ini menunjukan prioritas rendah yaitu dimana tingkat kepentingan dan kepuasan sangat rendah, pada variabel ini tidak perlu ditingkatkan dikarenakan responden atau pengguna menganggap itu kurang penting, variabel yang termasuk kuadran III yaitu ketersediaan sirkulasi udara/AC, mampu mempersingkat waktu perjalanan, kapasitas bus, akses keluar masuk halte, lampu penerangan, serta adanya ruangan khusus kursi roda.
* Pada pemetaan kuadran IV ini yaitu menunjukan bahwa penilaian responden mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan ini secara berlebihan, dan variabel yang termasuk pada kuadran ini adalah informasi mengenai halte yang akan dilewati, lokasi halte, kondisi fisik bus, memperoleh tiket, adanya pengumpan angkutan umum lainnya atau antar moda, berhenti dihalte, tata tertib pengemudi dalam mengemudikan bus.
1. Bahwa bus Trans Metro Bandung dilihat rute trayek koridor 2 sudah melintasi atau melewati pusat pelayanan kota (PPK) yaitu alun-alun Kota Bandung, dilihat dari hirarki ruas jalan yang dilalui yaitu merupakan arteri primer serta kolektor sekunder dimana merupakan jalan nasional dan kota bandung itu sendiri sedangkan dilihat dari kebutuhan dan pemanfaatan ruang pada koridor 2, jelas masih kurang prasarana pendukung halte dan fasilitas halte dimana terdapat kantung-kantung penumpang yang cukup tinggi akan tetapi tidak didukungnya oleh prasarana halte sehingga diharuskan adanya penambahan halte guna untuk memudahkan calon pengguna jasa TMB dilihat dari aktivitas atau pemanfaatan ruang disepanjang koridor 2.

**5.2 Rekomendasi**

Dari hasil penelitian dapat dilihat tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna TMB saat ini terhadap atribut yang ditanyakan dan penilaian mereka atas kinerja dari atribut tersebut. Hal ini menjadi landasan untuk perbaikan kualitas layanan dan prioritas mana yang didahulukan dalam perbaikan tersebut yaitu kuadran I. Dalam hal ini rekomendasi dibagi menjadi 2 bagian yaitu : perencanaan fisik dan manajemen pelayanan bus TMB itu sendiri.

1. Untuk perencanaaan fisik sendiri pada rute koridor 2 dimana untuk memudahkan para calon pengguna jasa TMB maka perlu adanya tambahan halte dilihat dari landuse dan permintaan dari calon pengguna jasa TMB, dimana dalam rencana jumlah halte yang ada pada koridor 2 sebanyak 19 halte akan tetapi pada kondisi eksisting terdapat 21 halte dimana halte keberangkatan berjumlah 11 halte sedangkan halte kepulangan berjumlah 10 halte, maka rekomendasi untuk penambahan halte ini untuk memudahkan calon pengguna TMB, maka jumlah halte keberangkatan menjadi 19 halte sedangkan jumlah halte kepulangan menjadi 17 halte. Dalam hal ini jumlah keseluruhan halte menjadi 36 halte untuk koridor 2 sehingga kantung-kantung penumpang yang ada dapat terlayani dengan adanya penambahan halte serta mengurangi jarak yang terlalu jauh untuk menggunakan jasa bus TMB.
2. Rekomendasi manajemen pelayanan bus TMB koridor 2 Cicaheum – Cibeureum guna perbaikan pelayanan jasa TMB adalah sebagai berikut :
* Pentingnya kondisi halte yang nyaman menumbuhkan rasa tenang agar calon penumpang TMB tidak akan merasa bosan ketika menunggu kedatangan bus. Oleh karena itu khusus untuk variabel kondisi halte pihak pengelola harus meninjau ulang, merenovasi bahkan memperbaiki kondisi halte sesuai dengan kebutuhan calon penumpang TMB, misalnya kondisi halte lebih bersih dan terawat agar calon penumpang lebih nyaman menunggu kedatangan bus, di dalam halte disediakan tempat duduk sesuai kapasitas, adanya peta kota bandung atau jalur koridor pada halte agar penumpang dapat melihat trayek angkutan umum apa saja yang dilewati oleh bus TMB koridor 2 dan adanya lampu penerangan serta adanya petugas keamanan untuk membantu calon penumpang TMB dan juga menyediakan tempat duduk didalam halte karena sebagian halte tidak memiliki tempat duduk adapun tempat duduk hanya bisa digunakan oleh 3-4 orang saja maka dari itu pihak jasa TMB juga harus menyediakan tempat duduk lebih dari yang ada untuk kenyamanan para calon penumpang.
* Kemudahan memanfaatkan dan memperoleh jasa TMB membuat penumpang merasa tidak direpotkan dengan adanya berbagai berbagai fasilitas seperti halnya mendapatkan tiket. Oleh sebab itu, untuk mempermudah dan memperlancar pengoperasian TMB maka kemudahan dalam mendapatkan tiket harus optimal agar tidak terjadi kekecewaan karena penumpang tidak mendapatkan tiket. Adapun hal yang perlu dilakukan oleh pihak pengelola TMB menurut peneliti yaitu dengan mulai menambahkan tiket pada jam – jam sibuk, serta mulai diberlakukannya pembelian tiket pada setiap halte yang sudah disediakan serta adanya tata cara pembelian tiket untuk mempermudah calon penumpang membeli tiket.
* Banyak faktor yang mempengaruhi keselamatan perjalanan,salah satunya adalah menaati peraturan lalu lintas serta menurunkan dan menaikan penumpang pada tempat yang telah disediakan yaitu halte. Oleh sebab itu, penilaian tingkat kepuasan responden terhadap sikap pengemudi TMB sangat diperlukan, sama seperti halnya saran pada variabel prilaku pengemudi, maka pihak TMB selalu memberikan arahan, penertiban, evaluasi bahkan peringatan terhadap pengemudi TMB agar selalu menaati lalu lintas jalan, sedangkan untuk menaikan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah disediakan harus adanya penertiban agar tidak ada parkir sembarangan di depan halte guna memudahkan bus untuk menaikan dan menurunkan penumpang di halte yang telah tersedia.

**5.3 Kelemahan Studi**

Kelemahan dari penelitian ini yaitu pada rekomendasi hanya merekomendasikan kuadran I saja yaitu merupakan prioritas utama dari tingkat kepentingan akan tetapi dirasakan belum puas oleh pengguna, untuk kuadran II, III dan IV tidak diberikan rekomendasi.