



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan. Menurut Kepala Korps Polisi Lalu Lintas (Kakorlantas) Polri Irjen Pol Agung Budi Maryoto, populasi kendaraan yang ada di seluruh bagian Nusantara mencapai 124.348.224 unit pada tahun 2016 (Saragih, 2016). Setiap tahun dikatakan pertumbuhan kendaraan enam juta unit per tahun (Saragih, 2016). Menurut Badan Pusat Statistik, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor per tahun berdasarkan jenis kendaraan secara total sebesar 8,19%. Hal yang mendorong tingginya laju pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia adalah kemudahan yang diberikan dalam pemberian kredit untuk kendaraan bermotor serta uang muka yang kecil sehingga mendorong masyarakat untuk membeli kendaraan pribadi (Nic dan J-4, 2016). Statistik jumlah kendaraan bermotor di Indonesia berdasarkan jenis tahun 2012 – 2016 disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Dirinci Menurut Jenisnya Tahun 2012 – 2016 (unit)**

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah (dalam unit)				
	2012	2013	2014	2015	2016
Mobil Penumpang	10.432.259	11.484.514	12.599.038	13.480.973	14.580.666
Mobil Bus	2.273.821	2.286.309	2.398.846	2.420.917	2.486.898
Mobil Barang	5.286.061	5.615.494	6.235.136	6.611.028	7.063.433
Sepeda Motor	76.381.183	84.732.652	92.976.240	98.881.267	105.150.082
<b>Jumlah</b>	<b>94.373.324</b>	<b>104.118.969</b>	<b>114.209.260</b>	<b>121.394.185</b>	<b>129.281.079</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2016

Di Jakarta sendiri jumlah kendaraan pribadi yang ada cukup banyak. Pada tahun 2015 saja jumlah kendaraan bermotor yang ada di Jakarta telah melebihi jumlah penduduk DKI Jakarta. Menurut data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tahun 2015, jumlah kendaraan roda dua ada sebanyak 13,9 juta dan jumlah kendaraan roda empat ada sebanyak 3,5 juta. Mengacu kepada data Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tahun 2015 tersebut, Gubernur DKI Jakarta Djarot Saiful Hidayat mengatakan artinya jumlah kendaraan yang ada di Jakarta melebihi penduduk Jakarta yang sebesar 10,1 juta jiwa (Hutabarat, 2017). Tabel 1.2 menunjukkan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Jakarta tahun 2012 – 2016.

**Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar (Tidak Termasuk TNI, Polri, dan CD) Menurut Jenis Kendaraan di Jakarta Tahun 2012 - 2016**

Tahun	Sepeda Motor	Mobil Penumpang	Mobil Kargo	Bus	Ransus	Total
2016	13.310.672	3.525.925	689.561	338.730	141.516	18.006.404
2015	13.989.590	3.469.168	706.014	363.483	139.801	18.668.056
2014	13.084.372	3.266.009	673.661	362.066	137.859	17.523.967
2013	11.949.280	3.010.403	619.027	360.223	133.936	16.072.869
2012	10.825.973	2.742.414	561.918	358.895	129.113	14.618.313

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2016

Dari data jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Jakarta tahun 2012 – 2016 di atas, terlihat bahwa setiap tahunnya jumlah kendaraan di Jakarta cenderung meningkat. Hal ini tidak diiringi dengan pertumbuhan jalan yang memadai. Menurut Gubernur DKI Jakarta Djarot Saiful Hidayat, penambahan jumlah kendaraan bermotor di Jakarta tidak seimbang dengan penambahan ruas jalannya (Sari, 2017). Dari data Ditlantas Polda Metro Jaya, rata – rata pertumbuhan kendaraan bermotor mencapai 7% sampai 8% sedangkan pertumbuhan infrastruktur hanya 0,1% (Suwiknyo, 2016). Menurut Dirlantas Polda Metro Jaya Kombes Pol Risyapudin, panjang jalan di Jakarta sudah tidak sepadan dengan jumlah kendaraan di mana dibandingkan dengan luas wilayahnya, rasio jalan Jakarta hanya 6%, sementara angka minimal pembangunan jalan di kota – kota di dunia pada umumnya mencapai 15% (Rochmi, 2016). Wakil Direktur Lalu Lintas Polda Metro Jaya AKBP Sambodo juga mengatakan bahwa cukup sulit untuk membangun lebih banyak jalan di Jakarta, sebab adanya keterbatasan lahan yang tersedia (Syarif, 2013). Karena itu, tidak heran bahwa di Jakarta kerap terjadi kemacetan. Kemacetan yang terjadi di Jakarta bahkan

memberikan dampak kepada perekonomian negara, di mana menurut Presiden Joko Widodo, kemacetan di Jakarta telah menyebabkan kerugian sebesar Rp 28 triliun dalam setahun. (Johara dan Win, 2016).

Untuk mengatasi kemacetan yang terjadi di Jakarta, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah melakukan berbagai upaya serta mengeluarkan berbagai kebijakan yang diharapkan bisa mengurangi kemacetan yang terjadi di jalanan Jakarta. Salah satu kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah dengan menambah fasilitas transportasi berupa angkutan umum. Dengan adanya angkutan umum tersebut, diharapkan masyarakat akan beralih dari kendaraan pribadi dan mulai menggunakan angkutan umum untuk berpergian, sehingga jumlah kendaraan pribadi yang beredar di jalanan akan berkurang.

Setiap fasilitas yang disediakan pemerintah tentu harus memiliki kualitas yang baik sebab tujuannya adalah untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Termasuk juga kualitas dari transportasi umum. Kondisinya harus dalam keadaan yang layak agar masyarakat yang menggunakannya merasa aman dan nyaman. Kondisi fasilitas pelayanan publik yang aman dan nyaman akan membuat masyarakat merasa senang dan terbantu dengan adanya fasilitas publik tersebut dan akan beralih untuk menggunakan fasilitas publik tersebut untuk beraktivitas. Tidak hanya kualitas fisik saja yang harus diperhatikan, melainkan juga kualitas yang sifatnya *intangible* seperti kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pengguna jasa transportasi publik terpenuhi harapannya akan transportasi yang baik serta merasa

puas. Jika sebuah layanan atau fasilitas menunjukkan kualitas yang tinggi, maka jelas lebih mudah untuk meraih loyalitas dari pengguna, di mana banyak keuntungan yang dapat diraih ketika kualitas pelayanan dari transportasi publik dapat sama dengan *expected quality level* dari komunitas atau pengguna dari sistem tersebut (Bakti dan Sumaedi, 2015). Pengguna yang puas tentu akan memberikan nilai tambah bagi pengelola transportasi publik tersebut, khususnya pemerintah. Memastikan kepuasan penumpang adalah persyaratan wajib untuk penyedia layanan transportasi publik (Sumaedi *et al*, 2012).

Menurut Marie Thynell, pakar transportasi *University of Gothenburg Swedia*, terdapat 13 indikator untuk mengevaluasi apakah transportasi publik sudah memenuhi harapan masyarakat. Ketigabelas indikator tersebut antara lain : *accessibility* (aksesibilitas), *mobility* (mobilitas), *availability* (ketersediaan), *affordability* (keterjangkauan), *appropriateness* (kelayakan), *reliability* (keandalan), *safety* (keselamatan), *security* (keamanan), *health* (kesehatan), *information* (informasi), *public involvement* (keterlibatan masyarakat), *time saving* (menghemat waktu), dan *economic benefit* (manfaat ekonomi) (*United Nations Department of Economic and Social Affairs*, 2009).

Dari ketiga belas indikator tersebut, salah satu indikator yang menunjukkan kualitas pelayanan transportasi publik adalah *appropriateness* atau kelayakan. *Appropriateness* adalah indikator yang menyatakan jika penumpang harus merasakan kenyamanan selama berpergian, misalnya tidak berdesak – desakan di dalam

transportasi publik. Selain indikator yang dibuat oleh Marie Thynell tersebut, peneliti lain juga menyatakan dimensi kualitas pelayanan transportasi publik lainnya yang menyerupai indikator *appropriateness* tersebut. Salah satunya adalah metode pengukuran kualitas transportasi publik yang dibuat oleh Bakti dan Sumaedi (2015) yaitu P-TRANSQUAL, di mana di dalam P-TRANSQUAL terdapat salah satu dimensi yang disebut *comfort*, yaitu dimensi dari kualitas pelayanan yang merepresentasikan kinerja transportasi publik dalam menyediakan kenyamanan dan kondisi aman kepada penumpangnya. Salah satu indikator dari dimensi *comfort* tersebut adalah kapasitas penumpang di dalam transportasi publik. Tentu kapasitas penumpang di dalam transportasi publik harus diperhatikan dengan baik sehingga penumpang merasa nyaman sebab tidak saling berdesakan dengan penumpang lainnya. Salah satu transportasi publik yang masih kurang dari segi kualitas pelayanan terutama terkait kapasitas penumpang adalah Transjakarta, di mana kerap ditemui kondisi penumpang yang berdesak – desakan di dalam bus. Hal ini didukung dengan sebuah penelitian terkait kualitas layanan Transjakarta yang dilakukan oleh Rachma Fitriati dari Universitas Indonesia yang berjudul “Gagalkah Transjakarta : Kajian Kualitas Layanan pada Sistem Angkutan Cepat Massal Transjakarta” yang menyatakan bahwa kesenjangan tertinggi pada dimensi *tangible* (fisik), yaitu atribut penumpang dalam halte sesuai dengan kapasitas maksimum dan penumpang dalam bus sesuai dengan kapasitas maksimum (Fitriati, 2010).

Sampai dengan saat ini, masalah overkapasitas masih menjadi keluhan pengguna Transjakarta, terlihat dari hasil *survey* Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 2017 yang sama dengan *survey* yang dilakukan lembaga tersebut pada tahun 2010 (Sari, 2017). Dari hasil *survey* YLKI yang melibatkan 3.000 responden, sebanyak 26,19% mengeluhkan permasalahan overkapasitas sebagai pengalaman buruk yang mereka alami. Keluhan mengenai masalah kapasitas tersebut sudah sewajarnya ditindaklanjuti oleh pihak Transjakarta, mengingat Transjakarta merupakan transportasi publik yang memiliki cukup banyak penumpang yang bergantung pada sarana transportasi ini. Tabel 1.3 menunjukkan jumlah penumpang Bus Transjakarta untuk setiap koridor dan rute serta pendapatan yang dihasilkan dari setiap koridor dan rute tersebut pada tahun 2016. Terlihat bahwa jumlah penumpang Bus Transjakarta terbilang banyak serta menyumbangkan pendapatan yang besar sehingga harus semakin diperhatikan keluhannya.

UMMN

**Tabel 1.3 Jumlah Penumpang dan Pendapatan Transjakarta Menurut Koridor/Rute Tahun 2016**

<b>Koridor</b>	<b>Rute</b>	<b>Penumpang</b>	<b>Pendapatan (Rupiah)</b>
<b>Koridor I</b>	Blok M – Kota	23.980.423	80.886.061.500
<b>Koridor II</b>	Pulo Gedung – Harmoni	7.346.833	23.825.777.500
<b>Koridor III</b>	Harmoni – Kalideres	9.481.885	30.321.667.500
<b>Koridor IV</b>	Pulo Gadung – Dukuh Atas	6.576.802	21.277.479.500
<b>Koridor V</b>	Kp. Melayu – Ancol	9.839.663	32.460.834.500
<b>Koridor VI</b>	Ragunan – Kuningan	10.012.029	32.636.208.500
<b>Koridor VII</b>	Kp. Rambutan – Kp. Melayu	8.822.936	27.727.809.500
<b>Koridor VIII</b>	Lebak Bulus – Harmoni	10.084.643	33.319.192.500
<b>Koridor IX</b>	Pinang Ranti – Pluit	14.367.899	46.905.899.000
<b>Koridor X</b>	Cililitan – Tanjung Priok	6.571.494	21.280.277.500
<b>Koridor XI</b>	Kp. Melayu – Pulo Gebang	2.761.444	8.608.424.000
<b>Koridor XII</b>	Pluit – Tanjung Priok	1.885.802	6.152.994.000
<b>Lainnya</b>		11.975.003	31.640.141.500
	<b>Jumlah</b>	<b>123.706.856</b>	<b>397.042.767.000</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2016

Kondisi penumpang yang berdesakan di dalam Bus Transjakarta karena overkapasitas tersebut bukan hanya menyebabkan ketidaknyamanan dari penumpang, tetapi juga menunjukkan kurangnya kualitas pelayanan Transjakarta dilihat dari dimensi lainnya yaitu sisi *safety* (keselamatan) dan *security* (keamanan). Indikator *safety* menyatakan jika keamanan lalu lintas harus dijamin, di mana penumpang tidak

boleh terpapar bahaya di transportasi publik sementara indikator *security* menyatakan jika penumpang harus terhindar dari pencurian, pelecehan, ataupun pernyataan buruk yang memprovokasi ketidaknyamanan atau membatasi penumpang untuk bepergian dengan transportasi publik (*United Nations Department of Economic and Social Affairs*, 2009). Ketika armada Bus Transjakarta membawa penumpang yang melebihi kapasitasnya, tentu dapat membahayakan kondisi penumpang yang ada di dalamnya, sebab bus tersebut mengangkut jumlah penumpang yang melebihi kapasitas yang memang diperuntukkan untuk armada tersebut sehingga keselamatan penumpang yang ada di dalam armada tersebut terancam. Selain itu, ketika terjadi overkapasitas dan penumpang berdesak – desakan di dalam bus, kondisi ini juga menyebabkan peluang terjadinya tindak kriminal seperti pencurian dan pelecehan meningkat. Terlihat bahwa masalah kapasitas di dalam armada Transjakarta tidak hanya sekedar persoalan kenyamanan penumpang saja, tetapi juga menyangkut keselamatan dan keamanan penumpang. Kenyamanan dan keselamatan adalah dua aspek yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan dan saling terhubung, di mana penumpang tidak akan merasa nyaman sebelum mereka merasa aman ketika menggunakan layanan transportasi publik dan kenyamanan tidak hanya merepresentasikan kondisinya yang nyaman tetapi juga merupakan aspek dari kondisi keselamatan (Bakti dan Sumaedi, 2015). Sudah selayaknya keselamatan penumpang diutamakan dalam pelayanan publik sehingga penumpang merasa aman dan akan terus memanfaatkan Bus Transjakarta sebagai sarana transportasi andalan mereka.

Dengan adanya masalah terkait kapasitas armada Bus Transjakarta yang seringkali mengalami overkapasitas sehingga penumpang berdesak – desakan tersebut, salah satu cara yang diambil untuk mengatasinya adalah dengan menambah armada Bus Transjakarta. Dari wawancara yang penulis lakukan dengan penumpang Transjakarta di Halte Harmoni *Central Busway*, beberapa penumpang menyarankan agar pihak PT Transportasi Jakarta selaku pengelola layanan Transjakarta menambahkan armada Bus Transjakarta sebab mereka menilai bahwa armada Transjakarta yang beroperasi saat ini masih kurang jumlahnya. Berikut adalah data jumlah kendaraan Transjakarta *Busway* menurut nama perusahaan pada tahun 2016.

UMMN

**Tabel 1.4 Jumlah Kendaraan Transjakarta *Busway* Menurut Nama Perusahaan, 2016**

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Bus	Bahan Bakar
1	Swakelola	329	SOLAR (151), BBG (178)
2	PT Trans Batavia	11	GAS/CNG (11)
3	PT Jakarta Trans Metropolitan	17	GAS/CNG (17)
4	PT Jakarta Mega Trans	8	GAS/CNG (8)
5	PT Eka Sari Lorena	20	GAS/CNG (20)
6	PT Primajasa Perdana Raya Utama	12	GAS/CNG (12)
7	PT Bianglala Metropolitan	60	SOLAR (49), BBG (11)
8	PT Trans Mayapada Busway	21	GAS/CNG (21)
9	PT Perum Damri	71	BBG (71)
10	PT Kopaja	127	SOLAR (127)
11	PT Mayasari Bakti	24	BBG (24)
12	Perum PPD	210	SOLAR (210)
	Total	910	SOLAR (537), BBG (373)

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2016

Pada tahun 2017 PT Transportasi Jakarta melakukan penambahan armada bus sebanyak 2.000 dan total armada Bus Transjakarta akan menjadi 3.300 bus dengan total anggaran pengadaan bus tahun 2016 dan 2017 sebesar Rp 750 miliar (Sari, 2017). Bus Transjakarta yang beroperasi sendiri terdiri dari beberapa macam dengan kapasitas mengangkut penumpang yang berbeda – beda, misalnya bus *single* dan bus gandeng. Sebagai ilustrasi, bus *single* mempunyai kapasitas penumpang sekitar 83 (tempat duduk dan *hand grip*). Penambahan armada yang dilakukan sebaiknya mempertimbangkan kapasitas dari masing – masing jenis bus untuk mengangkut

penumpang, sehingga penambahan armada tersebut dapat mengakomodir *demand* penumpang yang ingin menggunakan layanan Bus Transjakarta dengan lebih baik, di mana penumpang dapat menggunakan layanan Bus Transjakarta dengan nyaman dan aman. Apalagi penambahan armada tersebut mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Tahun 2018 PT Transportasi Jakarta mendapat tambahan dana subsidi (*public service obligation/PSO*) sebesar Rp 500 miliar lebih jika dibandingkan tahun 2017, di mana *PSO* Transjakarta tahun 2018 adalah Rp 3,32 triliun sedangkan tahun 2017 adalah Rp 2,8 triliun dan sebagian dana *PSO* tahun ini digunakan untuk pengadaan bus. (Uwa, 2017). Untuk itu, sebelum dilakukan penambahan armada sebaiknya terlebih dahulu dilakukan pengukuran kapasitas efektif dari Transjakarta yang melayani penumpang di halte, sehingga penambahan armada yang akan dilakukan lebih efektif dan efisien, sebab sudah didasarkan pada *demand* penumpang yang ingin menggunakan layanan Transjakarta serta kapasitas dari bus yang dioperasikan. Kapasitas efektif yang dimaksud adalah jumlah penumpang yang dapat dilayani (diangkut) oleh Transjakarta. Dengan mengetahui jumlah penumpang yang dapat dilayani oleh Transjakarta, maka ketika terjadi peningkatan *demand* penumpang dan kondisi saat ini sudah tidak dapat mengakomodir seluruh *demand* tersebut dapat dilakukan penambahan jumlah armada yang dioperasikan dengan lebih efektif dan efisien. Untuk itu, penulis tertarik untuk mengukur *effective capacity* dari Transjakarta. Pendekatan yang digunakan dalam perhitungan *effective capacity* tersebut adalah dengan menggunakan teori antrian, di mana *effective capacity* yang diukur adalah rata

– rata jumlah penumpang yang dapat dilayani oleh Transjakarta yang menuju rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya fenomena yang terjadi dalam operasional Bus Transjakarta terkait kapasitas Transjakarta yang melayani penumpang di halte, penulis merumuskan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Berapakah rata – rata jumlah kedatangan penumpang yang menuju rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway* per periode pada periode pukul 13.01 – 14.00 dan periode pukul 14.01 – 15.00?
2. Berapakah rata – rata waktu tunggu penumpang di dalam antrian menuju rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway* per periode pada periode pukul 13.01 – 14.00 dan periode pukul 14.01 – 15.00?
3. Berapakah rata – rata jumlah penumpang yang dapat dilayani (*effective capacity*) oleh Transjakarta untuk rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway* per periode pada periode pukul 13.01 – 14.00 dan periode pukul 14.01 – 15.00?

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa hal yang menjadi batasan masalah, yaitu :

- Penelitian hanya dilakukan pada satu rute di halte Transjakarta yaitu di rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway*.
- Pengamatan dilakukan pada hari Senin, Rabu, dan Jumat untuk melihat perbedaan *demand* antara awal minggu, pertengahan minggu, dan akhir minggu (*weekday*) serta pengamatan dilakukan selama 2 periode waktu dengan masing – masing periode adalah selama 1 jam yaitu pukul 13.01 – 14.00 dan pukul 14.01 – 15.00.
- Karena adanya keterbatasan dalam melakukan pengamatan, unsur lain yang mempengaruhi kedatangan bus yaitu kondisi lalu lintas, steril atau tidaknya jalur Transjakarta, serta cuaca diabaikan.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui rata – rata jumlah kedatangan penumpang yang menuju rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway* per periode pada periode pukul 13.01 – 14.00 dan periode pukul 14.01 – 15.00.

2. Mengetahui rata – rata waktu tunggu penumpang di dalam antrian menuju rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway* per periode pada periode pukul 13.01 – 14.00 dan periode pukul 14.01 – 15.00.
3. Mengetahui rata – rata jumlah penumpang yang dapat dilayani (*effective capacity*) Transjakarta yang melayani penumpang di rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway* per periode pada periode pukul 13.01 – 14.00 dan periode pukul 14.01 – 15.00.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan memberikan manfaat, baik secara praktis maupun akademis. Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

### **1.5.1 Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Transportasi Jakarta dalam pengambilan keputusan terkait penambahan armada Transjakarta di mana terlebih dahulu dipertimbangkan *effective capacity* Transjakarta berupa rata – rata jumlah penumpang yang dapat dilayani di halte tertentu pada satu rute yang spesifik sehingga kedepannya keputusan terkait penambahan armada Transjakarta yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien karena terlebih dahulu disesuaikan dengan *demand* penumpang.

### **1.5.2. Manfaat Akademis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan membantu pembaca agar dapat lebih memahami mengenai teori Manajemen Operasional yang dipelajari di perkuliahan serta pengaplikasiannya di lapangan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan literatur mengenai kapasitas dan juga teori antrian, di mana teori antrian ternyata dapat diaplikasikan dalam pengukuran kapasitas efektif.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian yang dilakukan penulis tersusun atas lima bab yang saling berhubungan satu sama lainnya. Kelima bab tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi mengenai latar belakang dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, di mana penulis melihat adanya fenomena mengenai kapasitas Transjakarta yang melayani penumpang di Halte Harmoni *Central Busway*, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara praktis maupun akademis, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TELAAH LITERATUR**

Berisi mengenai teori – teori yang menjadi dasar dari penelitian yang dilakukan penulis serta penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan menjadi sumber referensi penelitian dan kerangka pemikiran.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, gambaran objek penelitian di mana objek penelitian yang penulis gunakan adalah rute PGC 1 – Harmoni di Halte Harmoni *Central Busway*, metode penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, model penelitian, teknik analisis data, dan limitasi penelitian.

### BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai data yang didapatkan untuk penelitian, hasil dari penelitian yang dilakukan serta pembahasan dari hasil penelitian tersebut dikaitkan dengan teori.

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat diberikan terkait hasil dari penelitian yang dilakukan.

UMMN