BAB I
PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang pendahuluan dalam penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, sarasaran penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini.

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu solusi dalam pemecahan masalah kemacetan dan perbaikan kualitas angkutan umum massal, pemerintah kota menerapkan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM). Di Jakarta, moda angkutan tersebut dikenal dengan bus Trans Jakarta. TJ (Trans Jakarta) yang beroperasi sejak 15 Januari 2004, kini menjadi pilihan warga Jakarta sebagai alat transportasi yang dinilai lebih aman, nyaman, serta murah bagi mereka dibandingkan angkutan umum biasa. Pemerintah Kota Bandung juga menerapkan sarana angkutan umum massal (SAUM) dengan nama Trans Metro Bandung (TMB), tetapi tidak sama dengan TJ karena TMB tidak memiliki lajur sendiri seperti TJ.

Maksud Pemerintah Kota Bandung meluncurkan TMB adalah untuk reformasi sistem angkutan umum perkotaan melalui manajemen pengelolaan maupun penyediaan sarana angkutan umum massal sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu aman, nyaman, mudah, tepat waktu, dan murah (Dinas Perhubungan Kota Bandung). Pada tahun 2008 dioperasikan TMB koridor 1 dengan rute Cibiru-Cibeureum yang langsung dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Pada tanggal 6 November 2012 dioperasikan TMB koridor 2 dengan jalur Cicaheum-Cibeureum dengan melibatkan PERUM DAMRI. Pada tahun 2012 itu pula dikeluarkan tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) berupa Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012. Aturan ini mengatur tentang enam aspek ysng harus diperhatikan oleh angkutan umum massal yang terdiri dari aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Peningkatan pertumbuhan penumpang TMB koridor 2 cukup tinggi dari 9.904 orang pada bulan Januari 2013 sampai 23.298 orang pada bulan Juni 2013. Dengan tingginya permintaan dan adanya standar pelayanan minimal (SPM) maka perlu dikaji kinerja pelayanan TMB tersebut. Kinerja pelayanan ini dapat dilihat dari penumpang pengguna TMB koridor 2, salah satu cara mengukur kinerja pelayanan TMB yang ada adalah melalui persepsi dan preferensi pengguna TMB.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk menjamin TMB khususnya koridor 2 Cicaheum-Cibeureum sudah sesuai standar pelayanan minimal (SPM) Peraturan Menteri RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Angkutan Umum Massal maka diperlukan pengkajian tersebut. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a) Bagaimana persepsi pengguna TMB tentang pelayanan dari sisi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan?
b) Bagaimana preferensi pengguna TMB tentang pelayanan dari sisi kemanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan?
c) Bagaimana tingkat kesenjangan/GAP antara persepsi dan preferensi?

1.3 Tujuan Sasaran dan Manfaat Penelitian

Berikut diuraikan tujuan, sasaran, dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

1.3.1 Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat pelayanan TMB di koridor 2 (Cicaheum – Cibeureum). Hasil tersebut dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan pelayanan untuk *user*. Berdasarkan tujuan ini, maka sasaran yang hendak dicapai adalah:

a) Mengetahui persepsi pengguna TMB berdasarkan standar pelayanan tentang aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan

keteraturan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal PM Nomor 10 Tahun 2012.

b) Mengetahui preferensi pengguna TMB berdasarkan standar pelayanan tentang aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal PM Nomor 10 Tahun 2012.
c) Menganalisis kesenjangan antara persepsi dan preferensi pengguna tentang kinerja pelayanan TMB.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan transportasi, khususnya untuk *operator* TMB. Dengan demikian pelayanan TMB dapat memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) PM Menteri Nomor 10 Tahun 2012.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam sub-bab ruang lingkup, terdapat dua bagian yaitu ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah.Ruang lingkup materi mendeskripsikan tentang materi-materi yang terkait dengan penelitian ini, sedangkan untuk ruang lingkup wilayah mendeskripsikan tentang wilayah yang menjadi sasaran untuk dijadikan bahan penelitian. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di bawah ini:

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Dalam studi penelitian ini yang ditinjau adalah persepsi dan preferensi pengguna tentang kinerja pelayanan TMB koridor 2 Cicaheum-Cibeureum PP serta nilai kesenjangan (GAP) pada setiap sub-variabel. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini:

a) Untuk mengidentifikasi persepsi pengguna TMB koridor 2 Cicaheum-Cibeureum sesuai standar pelayanan minimal terdiri dari; **Aspek Keamanan** (Lampu penerangan, Petugas Keamanan, Aduan pelayanan,

Identitas Kendaraan, Identitas Pengemudi Kendaraan, dan Kaca film), **Aspek Keselamatan** (Fasilitas keamanan, Fasilitas Kesehatan, Alat bantu pegangan tangan), **Aspek Kenyamanan** (Lampu penerangan, Kapasitas penumpang, Fasilitas kebersihan, Pengatur suhu ruangan), **Aspek Keterjangkauan** (Integrasi moda lain, Tarif/Biaya), **Aspek Kesetaraan** (Kursi prioritas), dan **Aspek Keteraturan** (Waktu tunggu bus, Kecepatan bus, Lama berhenti tiap halte, Informasi layanan kedatangan bus). Untuk menilai setiap sub-variabel tersebut digunakan pembobotan nilai Sangat baik (5), Baik (4), Cukup baik (3), Kurang baik (2), Tidak baik (1), dan Sangat tidak baik (0) dan Sangat penting (5), Penting (4), Cukup penting (3), Kurang penting (2), Tidak penting (1), Sangat tidak penting (0).

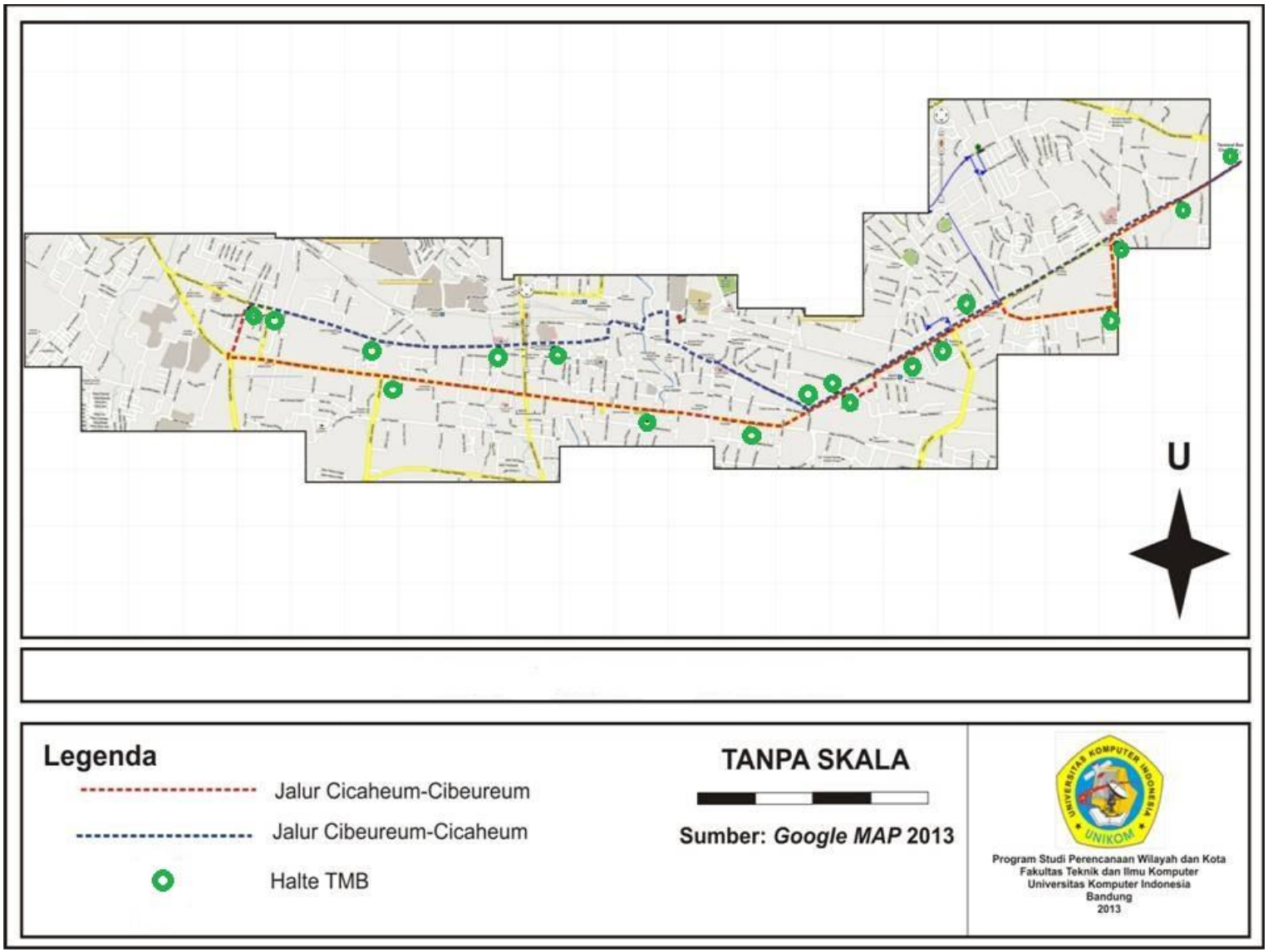
b) Untuk mengidentifikasi preferensi pengguna TMB koridor 2 Cicaheum-Cibeureum sesuai standar pelayanan minimal terdiri dari; **Aspek Keamanan** (Lampu penerangan, Petugas Keamanan, Aduan pelayanan, Identitas Kendaraan, Identitas Pengemudi Kendaraan, dan Kaca film), **Aspek Keselamatan** (Fasilitas keamanan, Fasilitas Kesehatan, Alat bantu pegangan tangan), **Aspek Kenyamanan** (Lampu penerangan, Kapasitas penumpang, Fasilitas kebersihan, Pengatur suhu ruangan), **Aspek Keterjangkauan** (Integrasi moda lain, Tarif/Biaya), **Aspek Kesetaraan** (Kursi prioritas), dan **Aspek Keteraturan** (Waktu tunggu bus, Kecepatan bus, Lama berhenti tiap halte, Informasi layanan kedatangan bus). Untuk menilai setiap sub-variabel tersebut digunakan pembobotan nilai Sangat baik (5), Baik (4), Cukup baik (3), Kurang baik (2), Tidak baik (1), Sangat tidak baik (0) dan Sangat penting (5), Penting (4), Cukup penting (3), Kurang penting (2), Tidak penting (1), Sangat tidak penting (0).

c) Untuk mengidentifikasi nilai kesenjangan antar sub-variabel tersebut maka karakteristik responden di pilah sesuai **Sosial-Ekonomi** (Jenis kelamin, Tingkat pendidikan, Jenis pekerjaan, Pendapatan per-bulan, Pengeluaran untuk transportasi, dan kepemilikan kendaraan) dan **Maksud Perjalanan** (Tujuan pergerakan).

Jika melihat berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) PM Nomor 10 Tahun 2012 tiap aspek yang ada dilengkapi dengan standar bus dan halte, namun dalam penelitian ini dibatasi tidak semua sesuai standar pelayanan minimal (SPM) dimasukan kedalam variabel penelitian karena beberapa fasilitas seperti halte belum bisa digunakan. Untuk lebih memudahkan dalam tahap analisis maka dirumuskan dalam **tabel I-1 variabel penelitian.**

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Rute TMB pada koridor 2 Cicaheum-Ciberueum meliputi Jl. A. Yani – Jl. Jakarta – Jl. Asia-Afrika – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Elang Raya (Cibereum) – Jl. Rajawali – Jl. Kebon Jati – Jl. Stasiun Timur – Jl. Perintis Kemerdekaan – Jl. Veteran. Utnuk lebih jelasnya dapat di lihat pada **Gambar.1.1**



Gambar 1.1
Peta Wilayah Studi

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam metodologi penelitian mendeskripsikan tentang metode-metode yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain; Metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan dibawah ini:

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Kebutuhan data dalam penelitian ini dirumuskan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai antara lain:

a) Sasaran untuk Persepsi pengguna tentang kinerja pelayanan TMB di Koridor 2 Cicaheum-Cibereum data yang dibutuhkan yaitu data responden/pengguna TMB koridor 2 Cicaheum-Cibereum serta penilaian pengguna terhadap kinerja pelayanan TMB Koridor 2 Cicaheum-Cibereum. Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada pengguna TMB yang berada di dalam bus.

b) Sasaran untuk preferensi pengguna tentang kinerja pelayanan TMB di Koridor 2 Cicaheum-Cibereum data yang dibutuhkan yaitu data responden/pengguna TMB koridor 2 Cicaheum-Cibereum serta penilaian pengguna terhadap kinerja pelayanan TMB Koridor 2 Cicaheum-Cibereum. Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara tertutup dalam bentuk kuesioner kepada pengguna TMB yang berada di dalam bus.

c) Sasaran untuk kesenjangan *(gap)* persepsi dan preferensi pengguna data yang dibutuhkan yaitu responden/pengguna TMB koridor 2 Cicaheum-Cibereum serta penilaian pengguna terhadap kinerja pelayanan TMB Koridor 2 Cicaheum-Cibereum. Metode mendapatkan data tersebut dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah dirumuskan secara

tertutup dalam bentuk kuesioner kepada pengguna TMB yang berada di dalam bus.

Untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rusmus *slovin,* dimana yang menjadi sasarannya yaitu pengguna TMB Koridor 2 Cicaheum-Cibereum PP. Dengan memberikan pertanyaan yang disajikan dalam bentuk kuesioner ini merupakan cara untuk mendapatkan data dan informasi. Penyebaran Kuesioner kepada *user* TMB Penentuan jumlah sampel diperoleh dengan menggunakan perhitungan melalui rumus *slovin* yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk menyebarkan kuesioner dihitung dengan rumus slovin dengan tingkat eror (e) 10% yaitu:

- $n = \frac{23.298}{1+23.298(0,1)^2}$

- $= \frac{23.298}{233}$

= 99,9 Sampel ~ 100 Sampel

Diamana dalam pembagian kuesionernya dilakukan menjadi dua tahapan tahapan pertama dengan sampel 50 responden dilakukan penyebaran pada jalur Cicaheum-

Cibereum dan tahap ke dua penyebaran dilakukan pada jalur Cibereum-Cicaheum dimana penyebaran keduanya dilakukan pada malam hari.

1.5.2 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importance-Peformance Analysis* dan deskriptif. Untuk *Importance-Peformance Analysis* didalamnya tebadapt dua metode yaitu analisis gap dan analisis kuadran. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

a) Analisis persepsi pengguna tentang kinerja TMB

Metode yang digunakan untuk menganalisis persepsi yaitu dengan cara *Importance-Peformance Analysis* dan deskriptif dimana menggunakan nilai pembobotan persepsi untuk masing-masing sub-variabel, kemudian dijumlahkan nilai bobot sub-variabel tersebut sehingga mendapatkan nilai X nya/nilai persepsinya.

b) Analisis preferensi pengguna tentang kinerja TMB

Metode yang digunakan untuk menganalisis preferensi yaitu dengan cara *Importance-Peformance Analysis* dan deskriptif dimana menggunakan nilai pembobotan persepsi untuk masing-masing sub-variabel, kemudian dijumlahkan nilai bobot sub-variabel tersebut sehingga mendapatkan nilai Y nya/nilai preferensinya.

c) Analisis Kesenjangan *(GAP)* Tentang Kinerja Pelayanan TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibereum)

Metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut yaitu menggunakan analisis *GAP* (Kesenjangan). Dimana nilai kesenjangan akan diketahui setelah ada nilai X dan Y dari masing-masing sub-variabel. Setelah itu untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan sub-variabel tersebut maka dilakukan pengurangan antara nilay X dan nilai Y dari hasil tersebut maka bisa dilihat nilai kesenjangannya. Jika nilai kesenjangan negative maka sub-variabel tersebut meimiliki kesenjangan dan jika nilai positif tidak ada kesenjangan.

Berdasarkan lingkup materi, variabel dalam studi ini dibagi atas enam variabel kinerja pelayanan yaitu Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan. Dimana dalam variabel tersebut terdari dari beberapa sub-variabelnya. Untuk kepentingan hal tersebut setiap sub-variabel diberi nomor atribut, agar lebih mudah dan konsisten pada tahap analisis. Selengkapnya mengenai variabel penelitian dalam studi ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Variabel Penelitian

No	Sasaran	Variabel	Sub-Variabel
1	Persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan Trans Metro Bandung di Koridor 2 Cicaheum-Cibereum	**A. Keamanan**	A.1 Lampu Penerangan A.2 Petugas Keamanan A.3 Aduan Pelayanan A.4 Identitas Kendaraan A.5 Tanda Pengenal Pengemudi A.6 Kaca Film
		B. Keselamatan	B.1 Fasilitas Keamanan B.2 Fasilitas Kesehatan B.3 Alat Bantu Pegangan Tangan
		C. Kenyamanan	C.1 Lampu Penerangan C.2 Kapasitas Penumpang C.3 Fasilitas Kebersihan C.4 Pengatur Suhu Ruangan
		D. Keterjangkauan	D.1 Integrasi Moda Lain D.2 Tarif/Biaya
		E. Kesetaraan	E.1 Kursi Prioritas
		F. Keteraturan	F.1 Waktu Tunggu Bus F.2 Kecapatan Bus F.3 Lama Berhenti Tiap Halte F.4 Informasi Kedatangan Bus
2	Preferensi masyarakat tentang kinerja pelayanan Trans Metro Bandung di Koridor 2 Cicaheum-Cibereum	**A. Keamanan**	A.1 Lampu Penerangan A.2 Petugas Keamanan A.3 Aduan Pelayanan A.4 Identitas Kendaraan A.5 Tanda Pengenal Pengemudi A.6 Kaca Film
		B. Keselamatan	B.1 Fasilitas Keamanan B.2 Fasilitas Kesehatan B.3 Alat Bantu Pegangan Tangan
		C. Kenyamanan	C.1 Lampu Penerangan C.2 Kapasitas Penumpang C.3 Fasilitas Kebersihan C.4 Pengatur Suhu Ruangan

No	Sasaran	Variabel	Sub-Variabel
		D. Keterjangkauan	D.1 Integrasi Moda Lain D.2 Tarif/Biaya
		E. Kesetaraan	E.1 Kursi Prioritas
		F. Keteraturan	F.1 Waktu Tunggu Bus F.2 Kecapatan Bus F.3 Lama Berhenti Tiap Halte F.4 Informasi Kedatangan Bus
3	GAP (Kesenjangan) Antara Persepsi dan Preferensi pengguna	**Nilai Setiap Variabel Persepsi dan Preferensi**	A.1 Lampu Penerangan A.2 Petugas Keamanan A.3 Aduan Pelayanan A.4 Identitas Kendaraan A.5 Tanda Pengenal Pengemudi A.6 Kaca Film
			B.1 Fasilitas Keamanan B.2 Fasilitas Kesehatan B.3 Alat Bantu Pegangan Tangan
			C.1 Lampu Penerangan C.2 Kapasitas Penumpang C.3 Fasilitas Kebersihan C.4 Pengatur Suhu Ruangan
			D.1 Integrasi Moda Lain D.2 Tarif/Biaya
			E.1 Kursi Prioritas
			F.1 Waktu Tunggu Bus F.2 Kecapatan Bus F.3 Lama Berhenti Tiap Halte F.4 Informasi Kedatangan Bus
			A.1 Lampu Penerangan A.2 Petugas Keamanan A.3 Aduan Pelayanan A.4 Identitas Kendaraan A.5 Tanda Pengenal Pengemudi A.6 Kaca Film
			B.1 Fasilitas Keamanan B.2 Fasilitas Kesehatan B.3 Alat Bantu Pegangan Tangan
			C.1 Lampu Penerangan C.2 Kapasitas Penumpang C.3 Fasilitas Kebersihan C.4 Pengatur Suhu Ruangan
			D.1 Integrasi Moda Lain D.2 Tarif/Biaya
			E.1 Kursi Prioritas
			F.1 Waktu Tunggu Bus F.2 Kecapatan Bus

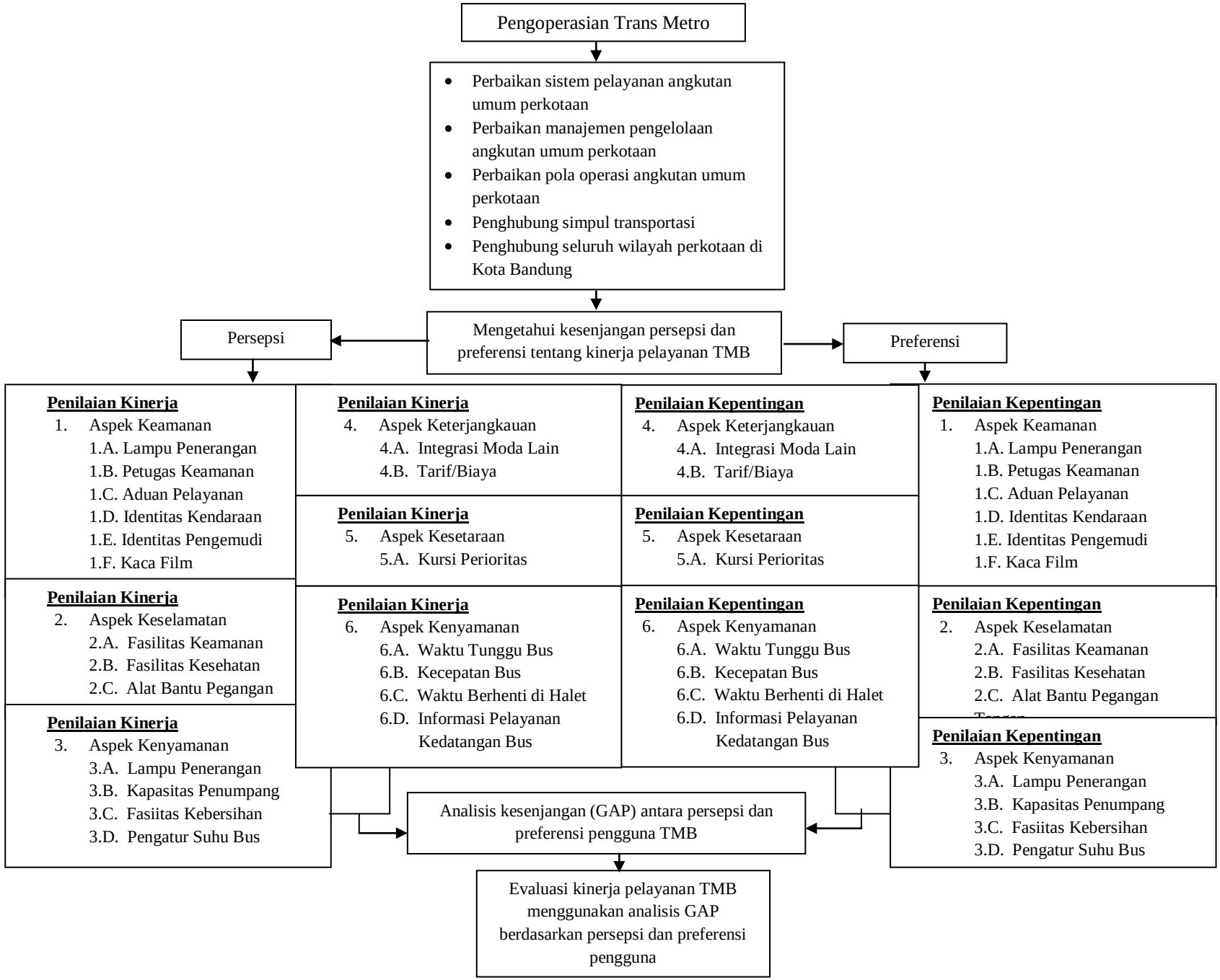
No	Sasaran	Variabel	Sub-Variabel
			F.3 Lama Berhenti Tiap Halte F.4 Informasi Kedatangan Bus

Sumber: Hasil Analisis dan Modifikasi 2013

1.5.3 Kerangka Berfikir

Dengan dioperasikannya TMB yaitu untuk meminimalisir permasalahan kemacetan di Kota Bandung, selain itu untuk memperbaiki angkutan umum massal di Kota Bandung baik dalm segi kinerja pelayanan, manajemen, senghubung simpul angkutan agar terintegrasi dengan baik dan mudah.

Akan tetapi masih diperlukan untuk penilaian terhadap kinerja pelayanannya agar pengguna merasa nyaman dan tetap untuk menggunakan TMB tersebut. Untuk mengetahui kinerja pelayanannya, maka dibutuhkan persepsi serta preferensi berdasarkan pengguna TMB yang sudah di tentukan sesuai deng Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Umum Massal Berbasis jalan raya tahun 2012, dimana dalam standar tersebut memuat variabel-variabel apa saja yang harus sudah ada dan di nilai oleh pengguna agar menghetahui seberapa besar gap/kesenjangan yang terjadi berdasarkan pengguna sehingga dapat di evalusi kinerja pelayanannya. Utnuk intu materi tersebut dirumuskan dengan kerangak berfikir di bawah ini:


Pengoperasian Trans Metro
Perbaikan sistem pelayanan angkutan umum perkotaan
Perbaikan manajemen pengelolaan angkutan umum perkotaan
Perbaikan pola operasi angkutan umum perkotaan
Penghubung simpul transportasi
Penghubung seluruh wilayah perkotaan di Kota Bandung
Mengetahui kesenjangan persepsi dan preferensi tentang kinerja pelayanan TMB
Persepsi
Preferensi
Penilaian Kinerja
1. Aspek Keamanan
1.A. Lampu Penerangan
1.B. Petugas Keamanan
1.C. Aduan Pelayanan
1.D. Identitas Kendaraan
1.E. Identitas Pengemudi
1.F. Kaca Film
Penilaian Kinerja
2. Aspek Keselamatan
2.A. Fasilitas Keamanan
2.B. Fasilitas Kesehatan
2.C. Alat Bantu Pegangan
Penilaian Kinerja
3. Aspek Kenyamanan
3.A. Lampu Penerangan
3.B. Kapasitas Penumpang
3.C. Fasiitas Kebersihan
3.D. Pengatur Suhu Bus
Penilaian Kinerja
4. Aspek Keterjangkauan
4.A. Integrasi Moda Lain
4.B. Tarif/Biaya
Penilaian Kinerja
5. Aspek Kesetaraan
5.A. Kursi Perioritas
Penilaian Kinerja
6. Aspek Kenyamanan
6.A. Waktu Tunggu Bus
6.B. Kecepatan Bus
6.C. Waktu Berhenti di Halet
6.D. Informasi Pelayanan Kedatangan Bus
Penilaian Kepentingan
4. Aspek Keterjangkauan
4.A. Integrasi Moda Lain
4.B. Tarif/Biaya
Penilaian Kepentingan
5. Aspek Kesetaraan
5.A. Kursi Perioritas
Penilaian Kepentingan
6. Aspek Kenyamanan
6.A. Waktu Tunggu Bus
6.B. Kecepatan Bus
6.C. Waktu Berhenti di Halet
6.D. Informasi Pelayanan Kedatangan Bus
Penilaian Kepentingan
1. Aspek Keamanan
1.A. Lampu Penerangan
1.B. Petugas Keamanan
1.C. Aduan Pelayanan
1.D. Identitas Kendaraan
1.E. Identitas Pengemudi
1.F. Kaca Film
Penilaian Kepentingan
2. Aspek Keselamatan
2.A. Fasilitas Keamanan
2.B. Fasilitas Kesehatan
2.C. Alat Bantu Pegangan
Penilaian Kepentingan
3. Aspek Kenyamanan
3.A. Lampu Penerangan
3.B. Kapasitas Penumpang
3.C. Fasiitas Kebersihan
3.D. Pengatur Suhu Bus
Analisis kesenjangan (GAP) antara persepsi dan preferensi pengguna TMB
Evaluasi kinerja pelayanan TMB menggunakan analisis GAP berdasarkan persepsi dan preferensi pengguna

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab pembahasan yang terdiri dari; pada bagian pertama menguraikan dasar penelitian dimana didalamnya terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, sasaran, manfaat, ruang lingkup materi, ruang lingkup wilayah, metodologi, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan. Berikutnya untuk bagian ke dua yaitu kajian teori dimana didalamnya membahas tentang pengertian angkutan umum, pengertian angkutan umum massal, standar Bus Rapid Transit (Angkutan Umum Massal), pengertian evaluasi, pengertian persepsi dan preferensi serta tentang Importance Performance Analysis.

Pada bagian ke tiga menguraikan tentang gambaran umum Trans Metro Bandung dimana didalamnya terdiri dari Angkutan Umum di Kota Bandung, gambaran umum TMB yang membahas tentang (Tujuan pengoperasian TMB, Dasar-dasar hokum Penyelenggaraan TMB), gambaran umum TMB koridor 2 yang membahas (bentuk fisik TMB menguraikan kondisi eksisting berdarakan variabel-variabelnya, bentuk fisik halted an lokasi halte dan sistem ticketing), profil pengguna TMB yang membahas tentang pengguna TMB di lihat dari karakteristik social ekonomi dan maksud perjalanan.

Pada bagian ke empat menguraikan tentang analisis persepsi dan preferensi pengguna tentang kinerja pelayanan TMB koridor 2 Cicaheum-Cibereum yang terdiri dari; analisis persepsi pengguna TMB tentang kinerja pelayanan tiap sub-variabelnya, analisis preferensi pengguna TMB tentang kinerja pelayanan tiap sub-variabelnya, bobot persepsi dan preferensi pengguna tentang kinerja pelayanan TMB, analisis kkesenjanagn (GAP) tentang kinerja pelayanan TMB, serta analisis keterkaitan anatara nilai *gap* dengan sosio-ekonomi dan maksud perjalanan. Pada bagian ke lima menguraikan tentang kesimpulan dimana menceritakan keseluruhan hasil penelitian, rekomendasi serta kelemahan studi dalam penelitian ini.