

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta

Analysis on Customer Satisfaction to Facilities that Provided by Transjakarta

Argirinata Pristanto ^{a,1*}, Omega Trifena Lauren ^{a,2*}, Danisa Aryani ^{a,3*}, Siti Sahara ^{a,4*}

^a D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

^{1*} argirinatapristanto@gmail.com, ² omega_1523422005@mhs.unj.ac.id, ³ danisa_1523422010@mhs.unj.ac.id,
⁴ sitisahara@unj.ac.id,

*corresponding e-mail: sitisahara@unj.ac.id,

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction with the facilities provided by Transjakarta to make it more effective and efficient. This research can also be used as a recommendation for the Transjakarta Party for future policies to improve the quality of Transjakarta Transportation. There is a method used in this study using a qualitative descriptive method which is divided into 2 types, namely Primary Data taken based on online surveys via GoogleForm and Secondary Data from additional information obtained from various books, journals or articles. After analyzing the opinions of the respondents, it can be concluded that the quality of the facilities provided by Transjakarta is quite good, but there are still several shelters with inadequate conditions, such as waiting areas. Therefore, the Provider must try to improve the quality of Transjakarta facilities, fully and evenly. So that users feel more secure and comfortable when using the Transjakarta mode of transportation.

Keywords : Transportation, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh Transjakarta agar lebih efektif dan efisien. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi Pihak Transjakarta untuk kebijakan ke depan guna meningkatkan kualitas Transportasi Transjakarta. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang terbagi menjadi 2 jenis yaitu Data Primer yang diambil berdasarkan survei online melalui GoogleForm dan Data Sekunder dari informasi tambahan yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal atau artikel. Setelah menganalisis pendapat responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas yang disediakan oleh Transjakarta sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa halte yang kondisinya kurang memadai seperti tempat menunggu. Oleh karena itu, Pihak penyedia harus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas Transjakarta, secara lengkap dan merata. Sehingga pengguna merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan moda transportasi Transjakarta.

Kata kunci : Transportasi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

DKI Jakarta merupakan provinsi terpadat di Indonesia yang mencapai kepadatan pada tahun 2019 menurut Badan Pusat Statistik (BPS). Dengan jumlah yang mencapai 15.938 jiwa per kilometer persegi dengan pertumbuhan penduduk yang cepat membuat DKI Jakarta menjadi kota metropolitan dengan mobilitas tinggi. Wilayah DKI Jakarta sebagai pusat Ibukota Negara Republik Indonesia, terus berbenah diri dari tahun ke tahun. Perkembangannya wilayah DKI Jakarta yang sangat cepat, bahkan telah menjadi pusat dari kegiatan pembangunan mulai dari komersil, hiburan, sosial dan kemasyarakatan, serta pendidikan. Perkembangan wilayah inilah yang memaksa terjadinya perkembangan dalam ranah transportasi (Sahara & Yuliana, 2021).

Tingkat mobilitas yang tinggi ini tercermin dari kemacetan lalu lintas yang terus menerus yang diakibatkan bertambahnya jumlah kendaraan yang melintas serta tidak diimbangi oleh pertumbuhan pembangunan prasarana jalan dan prasarana transportasi lain. Disinilah peran transportasi dalam memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu barang dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain barang tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Sahara, 2021)

Hal ini dikarenakan padatnya penduduk perkotaan, akibat polusi asap kendaraan, dan pabrik yang akan mempengaruhi kenyamanan serta mengurangi kualitas hidup di kota (Sahara, 2021). Berdasarkan argumentasi di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pertumbuhan penduduk berbanding lurus dengan peningkatan mobilitas dan peningkatan akses ke pusat (Utami & Natio, 2021)

Untuk mendukung mobilitas masyarakat, angkutan umum menjadi bagian penting seperti moda transjakarta. Transjakarta adalah sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang disediakan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta dan telah beroperasi sejak tahun 2004, lebih spesifik nya pada tanggal 15 Januari 2004. Adapun tujuan Pemerintah ketika mengoperasikan Transportasi Transjakarta, yaitu sebagai upaya untuk mengurangi pemakaian kendaraan pribadi dan meningkatkan ekonomi negara, Indikator dalam menentukan apakah pertumbuhan ekonomi bergerak positif atau tidak ada 3 jenis. Ketiga indikator itu adalah pendapatan per-kapita dan peningkatan pendapatan nasional, jumlah pengangguran lebih kecil ketimbang jumlah tenaga kerjanya, dan menurunnya tingkat kemiskinan (Sahara & Jesica Silitonga, 2022). Transjakarta sekarang menjadi Angkutan umum yang nyaman digunakan warga Jakarta dan mampu menampung jumlah penumpang terbanyak kedua setelah KRL yaitu sekitar 144 juta pengguna (tahun 2017). Peningkatan kualitas ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga mendorong minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum daripada kendaraan pribadi. Berlalu lintas dengan cara mematuhi aturan-aturan yang ada merupakan salah satu cara

menghindari terjadinya kecelakaan, tanpa harus mencari celah lemahnya aturan dan mencari kelengahan pengawasan dari pihak terkait (Siti Sahara & Sylvira Ananda Azwar, 2020). Transjakarta sebagai angkutan umum di Jakarta memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan kendaraan lain, salah satunya adalah tarif yang lebih murah sebesar 3.500 rupiah sekali jalan (Utami & Natio, 2021).

Kenyamanan pelayanan angkutan umum Jalan Raya DKI Jakarta harus dikedepankan dalam pembangunan karena merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas sumber daya manusia agar lebih efektif dan efisien (Suharso, 2019). Dalam hal ini, perusahaan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dinilai oleh penumpang. Oleh karena itu, dalam strategi pemasaran harus didasarkan pada kebutuhan penumpang. Standar kualitas layanan adalah janji yang dibuat oleh penyedia layanan kepada penumpangnya tentang kualitas minimum yang akan diterima penumpang ketika menggunakan layanan yang disediakan (Transjakarta 2011). Sebagai penyedia layanan publik berupa transportasi bus di kota Jakarta, Transjakarta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya dengan menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan baik (Arifin et al., n.d.).

meskipun pihak Transjakarta telah berusaha menerapkan Standar Pelayanan minimal, apakah pelayanan yang diberikan pihak Transjakarta sudah sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna?. Masyarakat masih mengeluh mengenai kualitas dari fasilitas yang terdapat di halte maupun kendaraan Transjakarta. Identifikasi masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian diatas yaitu, Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas Moda Transportasi Transjakarta dapat terlihat dari fasilitas yang tersedia. Seperti kondisi halte yang kurang layak mampu menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna, Mesin Tap On yang error secara berkala sehingga pengguna kesulitan ketika ingin memasuki halte, kemudian kurangnya fasilitas yang terdapat di dalam halte seperti tempat duduk untuk pengguna prioritas (Ibu Hamil, Lansia, Disabilitas dan Ibu dengan anak), juga kedatangan bus Transjakarta yang seringkali tidak sesuai jadwal dan waktu tunggu yang terlalu lama. Tujuan dilaksanakan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan informasi mengenai tingkatan kualitas fasilitas Transjakarta melalui sudut pandang pengguna dan tingkatan kepuasan pengguna. Penulis juga berharap Jurnal ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi Pihak Transjakarta untuk kebijakan ke depan guna meningkatkan kualitas Transportasi Transjakarta.

Transportasi

Transportasi adalah istilah umum yang mengacu pada kemampuan pergerakan antara berbagai titik asal dan tujuan sementara melalui satu atau beberapa titik pertukaran melalui jaringan di ruang untuk orang, barang dan informasi. Setiap gerakan terhubung dengan kegiatan yang berkaitan dengan interaksi sosial manusia seperti pendidikan, pekerjaan, rekreasi, olahraga, dan lain-lain. (Othman & Ali, 2020)

Manfaat dari transportasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Efisiensi waktu : Berkat koneksi dan infrastruktur transportasi yang baik dan teratur, para pegawai di ibu kota khususnya akan sangat terbantu, karena waktu tempuh yang dipersingkat dan waktu perjalanan dapat dihemat.

B. efektivitas biaya : Menyediakan layanan transportasi atau mobilitas yang aman, nyaman dan terjangkau bagi masyarakat untuk semua kalangan.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji akan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan (Afnina & Hastuti, 2018)

kepuasan pada dasarnya merupakan penilaian individu atas kinerja versus harapan. Kepuasan dapat tercipta melalui pelayanan, kualitas, dan juga nilai (Dharmanto, A., Setyawati, 2022)

Berdasarkan Pendapat Fandy Tjiptono (1997:35), metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dengan cara :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapannya terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang menganalisis, meringkas dan menggambarkan berbagai kondisi, situasi dari kumpulan data yang berbeda yang dikumpulkan dalam bentuk wawancara, dokumen atau pengamatan langsung terhadap masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Data yang digunakan dibagi menjadi 2 jenis, yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

Data Primer

Data primer yang penulis gunakan, diambil berdasarkan survei yang dilakukan secara Online melalui Form dan Quesioner. Survei Tersebut bertujuan untuk memvalidasi tingkat kepuasan Responden terhadap fasilitas yang terdapat di Transjakarta.

Dalam survei ini, responden adalah komuter yang menggunakan Transportasi Transjakarta untuk berpergian ke tempat tujuan mereka. Survei disebar secara publik dan bersifat Online

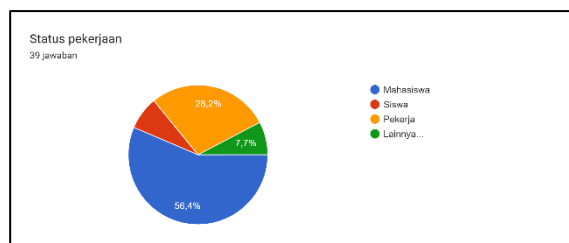
Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tambahan yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal atau artikel. Informasi ini digunakan untuk mendukung pengumpulan data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transjakarta merupakan moda transportasi umum dengan kapasitas penumpang yang banyak serta dapat digunakan oleh semua kalangan, mulai dari anak-anak, remaja, orang dewasa, bahkan lansia.

Gambar.1 Diagram Lingkaran Status Pekerjaan Responder

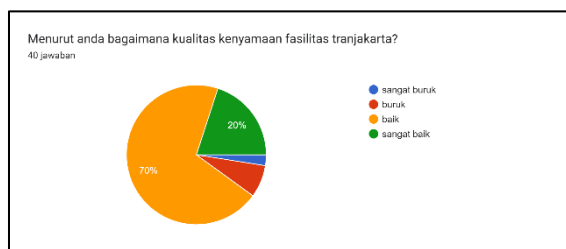


Sumber : Data Primer

Berdasarkan data di atas, dari 40 Responder sebagian besar orang yang menggunakan transportasi Transjakarta masih berstatus mahasiswa, dilanjut dengan pekerja dan status responden yang menggunakan Transjakarta paling sedikit ialah siswa serta pekerjaan selain dari tiga pilihan tersebut.

Alasan responden memilih moda transportasi Transjakarta pun beragam, mulai dari berangkat bekerja, menuju ke kampus ataupun ke sekolah, pergi ke pasar, menuju tempat liburan atau wahana bahkan sekedar jalan - jalan mengelilingi lingkungan Jakarta. Masyarakat cenderung beralih ke TransJakarta karena dipengaruhi oleh beberapa variabel, seperti penghematan tarif, penghematan waktu, pengeluaran transportasi, dan pendidikan (Kusuma et al., 2019)

Gambar.2 Diagram Lingkaran Kualitas Fasilitas Transjakarta



Sumber : Data Primer

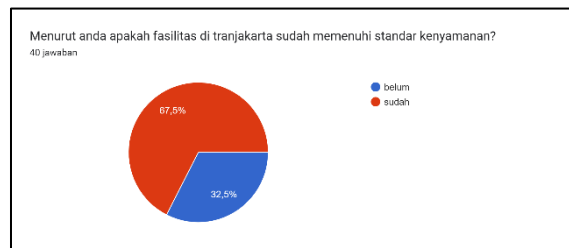
Dari 40 jawaban responden, 8 orang berpendapat bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak Transjakarta sangatlah baik, 28 orang berpendapat baik, 3 orang berpendapat bahwa fasilitas tersebut buruk dan satu orang berpendapat bahwa fasilitas yang disediakan pihak Transjakarta sangat buruk.

Fasilitas Transjakarta yang buruk dapat disebabkan oleh penataan fasilitas oleh pihak Transjakarta yang kurang merata karena terlalu berfokus ke halte yang sering dikunjungi oleh pengguna atau halte Transit Seperti Manggarai, Pasar Senen dan Matraman 2. Hal ini mengakibatkan halte lain terasingkan dan mengalami penurunan kualitas.

Peningkatan kualitas menjadi pilihan mayoritas pengguna, hal ini disebabkan karena fakta dilapangan masih ditemukan beberapa pelayanan yang masih kurang seperti kualitas halte yang menurun dan bus yang tidak datang tepat waktudan masih sering mogok (Herbowo, 2012)

Dengan melihat data di atas serta pendapat responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas dari fasilitas yang disediakan oleh pihak Transjakarta sudah cukup baik namun masih ada beberapa halte dengan kondisi yang kurang layak sebagai tempat menunggu. Karena Itu Pihak Penyedia harus berusaha meningkatkan kualitas dari fasilitas Transjakarta, secara penuh dan merata. Sehingga pengguna lebih merasa aman, serta nyaman ketika menggunakan moda Transportasi Transjakarta

Gambar.3 Diagram Lingkaran Standar Kenyamanan



Sumber : Data Primer

Diagram ini menunjukkan Bagaimana pendapat responden mengenai standar kenyamanan yang telah disediakan oleh pihak Transjakarta. Sehingga dapat menggambarkan bagaimana kualitas penyediaan Transjakarta dalam memenuhi kepuasan pengguna. Dari 100 responden, sebanyak 27 (67,5%)responden menyatakan bahwa fasilitas yang terdapat di Transjakarta sudah memenuhi standar kenyamanan. 13 (32,5%) responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia di TransJakarta belum memenuhi standar kenyamanan.

Terdapat Beberapa hal yang mempengaruhi Kenyamanan dan Kepuasan penumpang Transjakarta, diantaranya adalah keamanan terminal yang menyangkut banyaknya kejahatan di terminal seperti pencurian, pelecehan seksual, dan kecelakaan. Faktor penghambat lainnya adalah lamanya waktu yang dibutuhkan penumpang untuk mencapai terminal dari pintu masuk di ujung terjauh. Transit antar terminal sulit dan tidak praktis di mana penumpang yang ramai harus berdiri dalam antrian panjang di dalam koridor panjang yang menyebabkan mereka merasa tidak nyaman.

Keandalan dan kenyamanan memiliki efek parsial pada kepuasan penumpang Transjakarta. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Transjakarta (Silaningsih et al., 2015)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, kami menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Masyarakat terutama mahasiswa cenderung lebih memilih model transportasi Transjakarta dikarenakan beragam faktor terutama waktu juga tarif yang disediakan oleh transportasi Transjakarta
2. Beberapa kualitas halte juga transportasi Transjakarta yang buruk dikarenakan peningkatan kualitas oleh pihak Transjakarta yang tidak merata

3. Kenyamanan dan kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh pihak Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Utami, A., & Natio, W. K. R. (2021). Analisis Perbandingan Waktu Perjalanan dan Biaya antara Kendaraan Pribadi dan Transjakarta menggunakan Metode PCI (Studi Kasus : TJ Koridor IX Pinang Ranti-Pluit). *Reka Buana : Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Dan Teknik Kimia*, 6(2), 150–159. <https://doi.org/10.33366/rekabuana.v6i2.2649>
- Suharso, P. (2019). Kualitas Pelayanan Transjakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(6), 321. <https://doi.org/10.25104/warlit.v26i6.907>
- Arifin, A. M., Gemina, D., & Silaningsih, D. E. (n.d.). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA FASILITAS PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANALYSIS OF COMMUTER'S SATISFACTION LEVEL IN TRANSJAKARTA BUS' FACILITY BASED ON MINIMUM SERVICE STANDARD (MSS).
- Othman, A. G., & Ali, K. H. (2020). Transportation and quality of life. *Planning Malaysia*, 18(3), 35–50. <https://doi.org/10.21837/PM.V18I13.774>
- Fandy Tjiptono; Yanto Chandra; Anastasia Diana. (2004). *Marketing scales / Fandy Tjiptono, Yanto Chandra, Anastasia Diana*. Yogyakarta :: Andi,.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Dharmanto, A., Setyawati, N. W., & Woelandari PG, D. S. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGGUNA TRANS JAKARTA. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(11), 3579-3590. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i11.1396>
- Kusuma, A., Tjahjono, T., & Syaputri, A. D. (2019). Public preference towards the integration of krl and transjakarta tariff. *MATEC Web of Conferences*, 259, 05002. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201925905002>
- Herbowo, N. (2012). Studi Presepsi Pengguna Transjakarta Pada Koridor II (Pulogadung-Harmoni). *Journal of Regional and City Planning*, 23(1), 37. <https://doi.org/10.5614/jpwk.2012.23.1.3>
- Silaningsih, E., Gemina, D., & Yuningsih, E. (2015). TRANSJAKARTA COMPANY'S STRATEGY AND MINIMUM SERVICE STANDARD TO RAISE PASSENGERS' SATISFACTION. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 17(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.17.1.1-10>
- Siti Sahara, & Sylvira Ananda Azwar. (2020). Pelatihan Keselamatan Berkendara Sepeda Motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Siswa SMK di Kota

Bekasi. JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), 1(3), 303–314.
<https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>

Sahara, S. (2021). EVALUASI PROGRAM PRAKTIK KERJA LAPANGAN KOMPETENSI KEAHLIAN TEKNIK PENDINGIN DAN TATA UDARA SE-KOTA BEKASI. Jurnal Pendidikan Teknik Dan, 4(2), 64–73.
<https://doi.org/10.21009/JPTV.4.2.64>

Sahara, Siti. 2021. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.” Logistik 14

Sahara, S., & Jesica Silitonga, R. (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. 15. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/>

Sahara, S., & Yuliana, D. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBANG. 14.
<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/>