

# Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Trans Jakarta

**Zeinyta Azra Haroen**  
STMT Trisakti  
stmt@indosat.net.id

**Miskul Firdaus**  
STMT Trisakti  
stmt@indosat.net.id

**Mohamad Zaini**  
STMT Trisakti  
stmt@indosat.net.id

## **Abstract**

*The various factors causing dissatisfaction from Trans Jakarta rapid transit system users indicate that there should be improvement within the management. In fact, there has been research focusing on heavy traffic routes such as on Corridor I Kota-Blok M showing that the level of satisfaction from the users is very low. Furthermore, there should also be research that cover less traffic routes to measure possible level of satisfaction. This study focuses on service level of users Trans Jakarta Corridor X Tanjung Priok-Cililitan and Corridor VIII Lebak Bulus-Harmoni. The results show that on Corridor X the value of  $r^2y_1 = 0.015$  which can be inferred that 1.5% of the service contributes to the increase of the passenger's satisfaction, so is on Corridor VIII with  $r^2y_2 = 0.324$  or 32.4%.*

**Keywords:** user satisfaction and bus rapid transit Trans Jakarta

## **Abstrak**

Pelbagai faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna bus Trans Jakarta mengindikasikan bahwa manajemen Trans Jakarta masih perlu memperbaiki diri. Bahkan, penelitian yang telah dilakukan terhadap jalur-jalur padatnya, seperti di koridor I jalur Kota-Blok M, membuktikan bahwa tingkat kepuasan pengguna bus Trans Jakarta sangat rendah, diikuti oleh pelayanan yang juga rendah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna bus Trans Jakarta pada koridor-koridor lain. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna bus Trans Jakarta pada koridor X jalur Tanjung Priok-Cililitan dan koridor VIII jalur Lebak Bulus-Harmoni. Dari hasil penelitian didapat untuk koridor X  $r^2y_1 = 0,015$  dapat dimaknai bahwa 1,5% pelayanan berkontribusi meningkatkan kepuasan konsumen. Begitu juga koridor VIII didapat  $r^2y_2 = 0,324$  atau 32,4%.

**Kata kunci:** kepuasan pengguna dan bus transjakarta

## Pendahuluan

Persepsi pengguna terhadap pelayanan bus Trans Jakarta pada saat ini menunjukkan tren yang menurun. Murdiono (2006), misalnya, menyebutkan bahwa kepuasan pengguna bus Trans Jakarta koridor I jalur Kota-Blok M sangatlah rendah dan bahkan diikuti oleh pelayanan yang rendah pula. Hal serupa juga dinyatakan oleh Chairunnisa (2008) bahwa ketepatan waktu, jumlah armada yang terbatas, dan kapasitas penumpang merupakan faktor yang menurunkan tingkat kepuasan pengguna bus Trans Jakarta. Oleh karena itu, patut diteliti lebih jauh ketika manajemen Trans Jakarta membuka koridor barunya, yakni koridor X jalur Tanjung Priok-Cililitan, yang dimulai sejak 13 Januari 2011.

Faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pengguna bus Trans Jakarta mengindikasikan bahwa manajemen Trans Jakarta masih perlu diperbaiki. Akan tetapi, ketidakpuasan tersebut baru muncul dari penelitian yang dilakukan pada jalur-jalur bus Trans Jakarta yang padat, seperti di koridor I jalur Kota-Blok M atau di koridor VIII jalur Lebak Bulus-Harmoni. Padahal, diketahui terdapat pula sejumlah koridor lainnya yang bukan jalur padat, seperti koridor X jalur Tanjung Priok-Cililitan, yang penelitian terhadapnya masih kurang, terutama penelitian yang terkait dengan persepsi penggunanya. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna bus Trans Jakarta pada jalur yang kurang padat, yang dalam konteks ini akan diwakilkan pada bus Trans Jakarta yang melayani koridor X jalur Tanjung Priok-Cililitan.

Dari penelitian tersebut akan terjawab apakah tingkat kepuasan pengguna bus Trans Jakarta di jalur kurang padat lebih baik ataukah justru lebih buruk dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna bus Trans Jakarta di jalur padat.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas, yaitu pelayanan bus Trans Jakarta koridor X ( $X_1$ ) dan pelayanan bus Trans Jakarta koridor VIII ( $X_2$ ). Kedua variabel ini akan “dihadapkan” pada satu variabel terikat, yaitu tingkat kepuasan konsumen (Y).

### A. Tingkat Kepuasan Pengguna

Terbatasnya jumlah armada ternyata terkait dengan kian banyaknya koridor yang dilayani oleh bus Trans Jakarta. Hal inilah yang memengaruhi merosotnya tingkat kepuasan pengguna.

Sebagaimana diketahui, pengoperasian bus Trans Jakarta dilakukan oleh Badan Layanan Umum (BLU) Trans Jakarta yang bernaung di bawah Dinas Perhubungan, Pemprov DKI Jakarta. Di sisi itu, terdapat pula beberapa perusahaan operator yang mengelola armada yang melayani tiap koridor, yaitu (1) PT Jakarta Express Trans (JET) di koridor I; (2) PT Trans Batavia (TB) di koridor II dan III; (3) PT Jakarta Trans Metropolitan (JTM) di koridor IV dan VI; (4) PT Primajasa Perdayana Utama di koridor IV, VI, dan VIII (bersama dengan PT Eka Sari Lorena); (5) PT Jakarta Mega Trans (JMT) di koridor V dan VII; dan (6) PT Eka Sari Lorena (LRN) di koridor V, VII, dan VIII (bersama dengan PT Primajasa) (lihat: Grafik).

Awal keberadaan bus Trans Jakarta banyak mendapat tentangan dari masyarakat, terutama oleh pengguna kendaraan pribadi. Akan tetapi, jumlah penumpang bus Trans Jakarta ternyata mengalami peningkatan secara signifikan. Hal ini mengisyaratkan bahwa bus Trans Jakarta telah menjadi moda alternatif angkutan perkotaan di Provinsi DKI Jakarta. Hal ini patut digarisbawahi, karena melalui metode regresi linier diperoleh perkiraan

jumlah penumpang bus Transjakarta akan mencapai 168 juta orang hingga tahun 2014 atau 462.273 penumpang per harinya (dengan asumsi 1 tahun 365 hari). Jumlah penumpang Transjakarta yang paling banyak memang terdapat pada koridor 1, mengingat koridor 1 menghubungkan pusat-pusat aktivitas kota. Akan tetapi, melihat tren jumlah penumpang yang akan terus naik, tidak ada salahnya Pemprov DKI Jakarta mulai berkegas melakukan peningkatan pelayanan bus Trans Jakarta dengan memperhatikan permintaan jumlah penumpang di setiap koridor.

(3) tidak adanya optimalisasi peranan sistem *feeder* dan *park & ride* untuk memperluas daerah layanan bus Trans Jakarta; dan (4) transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan subsidi, mengingat Pemprov DKI Jakarta harus membawa konsekuensi terbukanya informasi pemanfaatan anggaran bagi kepentingan masyarakat luas.

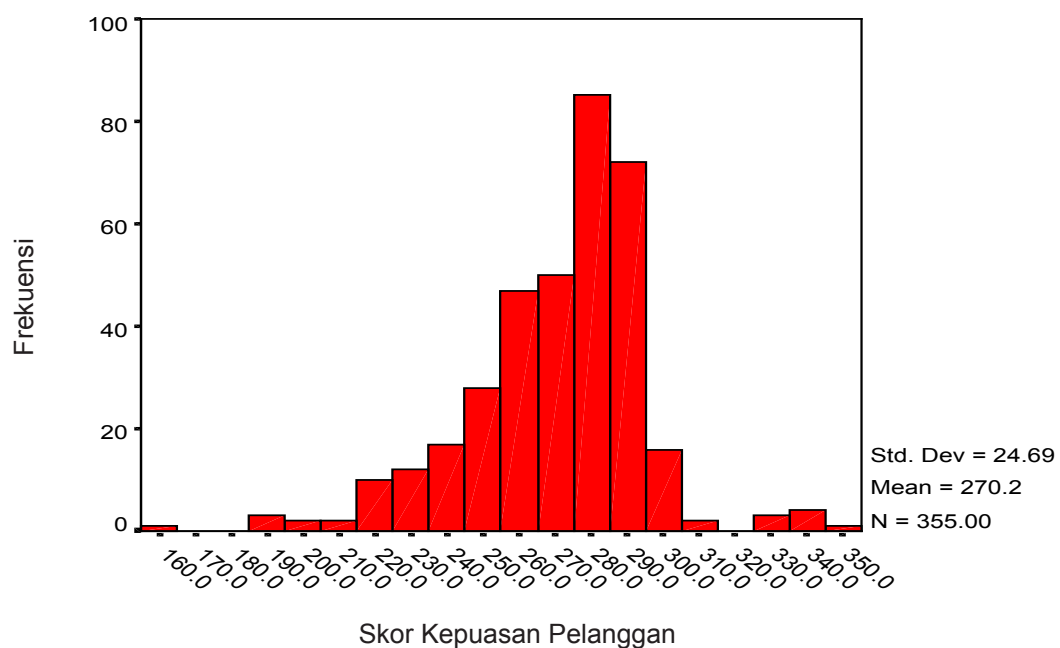
Jika perbaikan tidak segera dilakukan, terakait dengan problem lalu lintas, pengembangan kemajuan pengelolaan bus Trans Jakarta boleh dikatakan akan senantiasa tertunda.

## B. Menunda Pengembangan

Sistem jalur bus (*busway*) Trans Jakarta yang sudah ada seyogianya diperbaiki. Hal ini terkait dengan (1) masih belum berlakunya sterilisasi jalur bus di beberapa koridor. Dampaknya, akan mengurangi keunggulan jalur bus karena waktu perjalanan bus tidak sesuai dengan perencanaan waktu tempuh; (2) jumlah penumpang di selter (khususnya transit selter) sering melebihi kapasitas maksimal;

## C. Tingkat Kepuasan Pengguna (Y)

Data kepuasan pengguna bus Trans Jakarta diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 60 butir pernyataan yang dijawab 400 responden yang mewakili populasi. Nilai yang diperoleh adalah skor terendah 158, skor tertinggi 349, skor rerata sebesar 270,21, median sebesar 275, modus 284, dan simpangan baku sebesar 24,69 (lihat: Gambar 1).

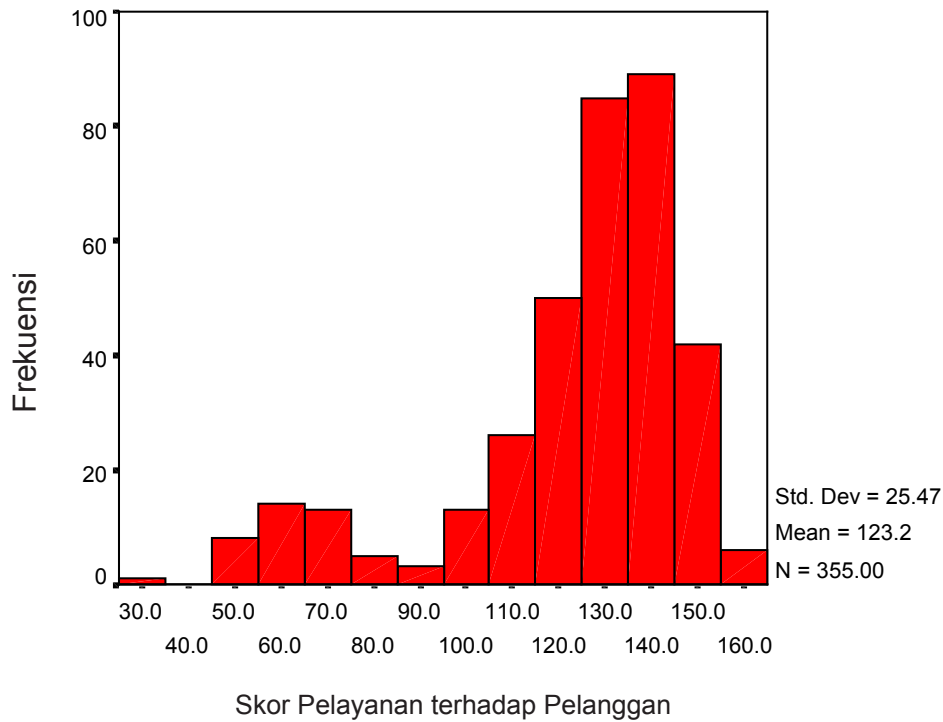


Gambar 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Bus Trans Jakarta.

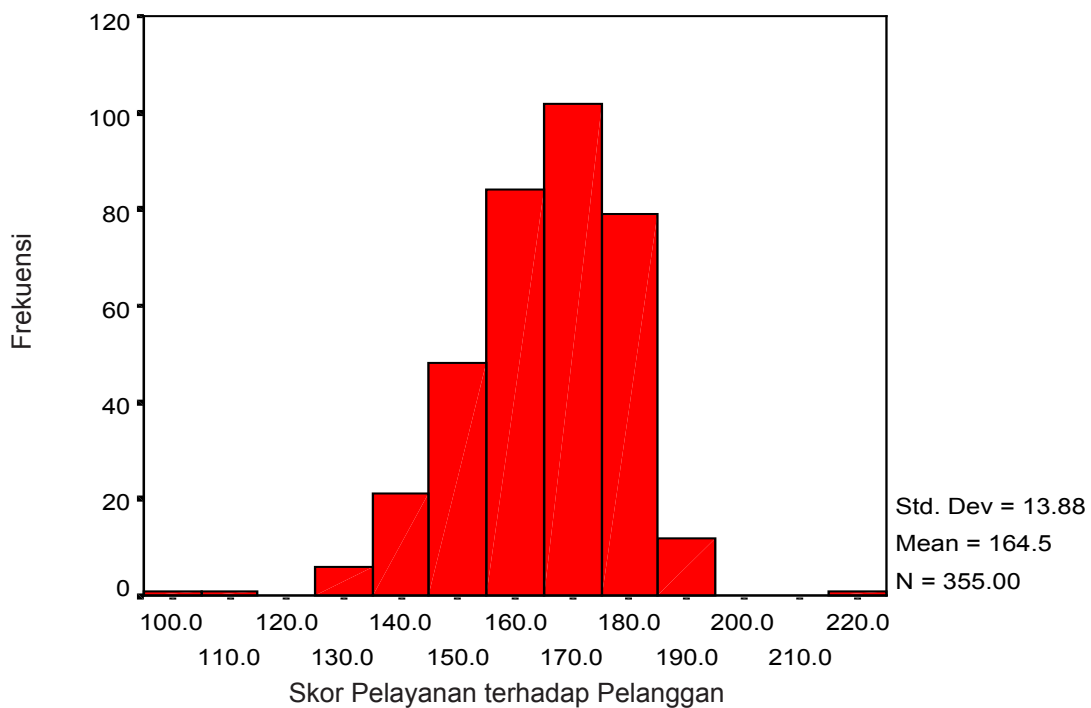
**D. Pelayanan Koridor X (X<sub>1</sub>)**

Data pelayanan terhadap koridor X diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 32 butir pertanyaan yang dijawab oleh 400 orang responden. Dihasilkan skor terendah

32, skor tertinggi 155, skor rerata sebesar 123,16, median sebesar 130, modus 132, dan simpangan baku sebesar 25,47 (lihat: Gambar 2).



Gambar 2 Distribusi Frekuensi Terhadap Pelayanan Bus Trans Jakarta Koridor X.



Gambar 3 Distribusi Frekuensi Terhadap Pelayanan Bus Trans Jakarta Koridor VIII.

## E. Pelayanan Koridor VIII ( $X_2$ )

Data pelayanan koridor VIII diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 39 butir pertanyaan yang dijawab oleh 400 orang responden dihasilkan skor terendah 98, skor tertinggi 216, skor rerata sebesar 164,47, median sebesar 166, modus 176, dan simpangan baku sebesar 13,88. (lihat: Gambar 3).

## F. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menentukan teknik analisis regresi apakah variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) dan variabel terikat (Y) terbentuk linear. Uji Linearitas ini menggunakan perhitungan SPSS.19.0.

Hasil uji linearitas regresi pelayanan koridor X ( $X_1$ ) terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y), melalui hasil perhitungan SPSS 19.0, diperoleh hasil  $F_{hitung} = 2,362$  non-signifikan pada  $\alpha < 0.05$ . Hal ini mengandung pengertian bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja manajemen Trans Jakarta berbentuk linear.

Hasil uji linearitas regresi antara pelayanan koridor VIII ( $X_2$ ) dan tingkat kepuasan pengguna (Y), melalui hasil perhitungan SPSS 19.0, diperoleh hasil  $F_{hitung} = 1,421$  non-signifikan pada  $\alpha < 0.05$ . Hal ini berarti tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan koridor berbentuk berarti linear.

Sementara itu, berdasarkan hasil perhitungan SPSS 19.0 diperoleh hasil  $F_{hitung} = 0,985$  non signifikan pada  $\alpha > 0.05$ . Hal ini berarti perbandingan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan koridor X dan koridor VIII tidak berbentuk linear.

## G. Pengujian Hipotesis Penelitian

### G.1. Pelayanan koridor X ( $X_1$ ) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y)

Persamaan regresi  $Y = 254,349 +$

$0,129 X_1$ . Hal ini berarti bahwa kenaikan satu skor tingkat kepuasan konsumen akan memberikan kenaikan sebesar 0,129 terhadap skor tingkat kepuasan konsumen (lihat: Lampiran 7). Uji signifikansi regresi menunjukkan signifikan karena nilai  $F_{hitung} = 6,347$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ .

Sementara itu, diperoleh pula bahwa nilai  $t_{hitung} = 2,519$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (lihat: Lampiran 8). Hal ini berarti perbandingan tingkat kepuasan terhadap koridor X dan koridor VIII berkorelasi kuat dengan kepuasan pelanggan dengan nilai korelasi sebesar  $r_{y1} = 0,018$ . Dari koefisien determinasi ( $r^2_{y1} = 0,015$ ) dapat dimaknai bahwa 1,5% yang terjadi dalam kecenderungan meningkatnya pelayanan bus Trans Jakarta.

### G.2. Pelayanan koridor VIII ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

Persamaan regresi  $Y = 103,293 + 1,015 X_2$  memperlihatkan terjadi kenaikan satu skor pelayanan koridor VIII sehingga memberikan kenaikan sebesar 1,015 terhadap skor kepuasan konsumen. Uji signifikansi regresi menunjukkan signifikan karena nilai  $F_{hitung} = 170,529$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ .

Sementara itu, diperoleh pula bahwa nilai  $t_{hitung} = 13,059$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Hal ini berarti perbandingan tingkat kepuasan konsumen nilai korelasi sebesar  $r_{y2} = 0,326$ . Dari koefisien determinasi ( $r^2_{y2} = 0,324$ ) dapat dimaknai bahwa terjadi kecenderungan meningkatnya pelayanan bus Trans Jakarta koridor X dan koridor VIII sebesar 32,4%.

## Simpulan

Meskipun penelitian masih memperlihatkan beberapa kelemahan, baik dalam proses penyelesaian maupun hasil yang diperoleh, dapat ditegaskan bahwa

bus Trans Jakarta merupakan keniscayaan bagi warga Jakarta, terutama dalam hal menghindari problem kemacetan lalu lintas.

### Daftar Pustaka

- Chairunnisa. 2008. Hubungan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan Trans Jakarta-Busway dengan tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa Trans Jakarta-busway (studi kasus pada koridor IV Pulo Gadung-Dukuh Atas). [Skripsi]: Semarang. FISIP UNDIP (Unpublished).
- Jasfar, F. 2000. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Edisi Pertama. Jakarta. LPFE USAKTI.
- Murdiono, J. 2006. Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Busway Trans Jakarta. *Jurnal Ekubank*. 3: 26-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A dan Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*. 64. Spring:12-40.
- Tjiptono, F dan A. Diana. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithalm, V. A. dan Bitner, M. J. 1996. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Co.
- Pickford A.T. W dan Blythe P. T. 2006. *Road User Charging and Electronic Toll Collection*. Artech House Publishers.
- Jaensirisak S. 2004. Urban Road Pricing: From Theory To Practice. *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transport Studies*. (4).
- FHWA. 2006. *Issues and Options for Increasing the Use of Tolling and Pricing to Finance Transportation Improvements*.
- Blythe, P.T. 2004. *Road User Charging in the UK. Where Will We Be 10 Years from Now?* [Unpublished Paper]
- Crane, P. 2005. *Congestion Charging in Central London: Key Factors in Successful Delivery*. Paper presented at PIARC.
- PCI, PCKK, dan Sumitomo Corporation. 2008. *The Study on Jakarta Road Pricing in the Republic of Indonesia*.
- JICA & Bappenas. 2004. *The Study on Integrated Transportation Master Plan for Jabodetabek-Indonesia (Phase II)*. Final Report Vol.2.
- Kedeputian V Menko Perekonomian. 2007. *Survai Kecepatan dan Hambatan di Beberapa Ruas Jalan Utama Jakarta*.