



Pengaruh Kualitas Pelayanan Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna

Keisha Yudhistira

Universitas Negeri Jakarta

Abstract

Received: 4 Oktober 2024
Revised: 11 Oktober 2024
Accepted: 29 Oktober 2024

This writing aims to determine the Effect of Transjakarta Service Quality on User Satisfaction as well as to add insight and knowledge related to PT. Transjakarta. The method used in writing this journal is distributing questionnaires to users of Transjakarta Bus services. The result of this study are in terms of services and facilities of PT. Transjakarta has been very good at providing it, but there is still more that needs to be improved, such as cleanliness and other facilities so that users feel comfortable

Keywords:

Quality, Service, Transjakarta

(* Corresponding Author: keishaja01@gmail.com

How to Cite: Yudhistira, K. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(1), 141-148. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9594>.

PENDAHULUAN

Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta (DKI Jakarta) merupakan ibukota negara Republik Indonesia (Pristanto et al., 2023). Di samping menjadi pusat bisnis DKI Jakarta juga sebagai pusat pemerintahan dengan jumlah penduduk tahun 2014 mencapai 10,08 juta orang dan kepadatan penduduk 15.234 orang per km² (A. R. P. Siti Sahara, n.d.).

DKI dikelilingi kawasan pemukiman Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Bodetabek) yang berkembang cukup pesat.

Setiap hari mereka membutuhkan sarana transportasi untuk pergi dan pulang dalam rangka, bekerja, sekolah, belanja bisnis maupun sekadar melancong.

Pelayanan pada bidang transportasi sangatlah penting untuk masyarakat karena hal tersebut merupakan salah satu yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari guna dapat melakukan aktivitasnya serta keperluan, terutama di ibukota negara DKI Jakarta (D. Y. Siti Sahara, n.d.). DKI Jakarta adalah kota dengan tingkat kemajuan yang sangat tinggi.

Dikenal sebagai kota yang memiliki kemajuan yang tinggi serta banyak fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk menunjang kegiatan sehari-hari bagi Masyarakat (Yudhistira et al., 2023). Pada tahun 2004 pemerintah daerah DKI Jakarta membuat suatu terobosan untuk menunjang mobilitas warganya dalam melakukan aktivitas sehari-hari dengan membuat moda transportasi yang lebih modern dan nyaman dibandingkan bus kota lainnya, moda transportasi tersebut diberi nama Transjakarta dan di operasikan oleh PT. Transportasi Jakarta, lalu Transjakarta merupakan sistem Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara. (Siti Sahara, n.d.).

Tantangan bagi pemerintah Negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, instansi dan kementerian terkait serta para perencana transportasi perkotaan adalah masalah kemacetan serta permasalahan pelayanan angkutan umum perkotaan dan tidak terkecuali adalah DKI Jakarta (Siti Sahara & Sylvira Ananda Azwar, 2020). Sebagai sebuah ibukota dan sekaligus sebagai pusat bisnis, DKI

Jakarta setiap tahun mengalami penambahan penduduk baik yang bekerja dan menetap di Jakarta maupun yang hanya bekerja di Jakarta (dalam arti menetap di daerah sekitar Jakarta seperti Bekasi, Depok dan Tangerang).

Pertumbuhan penduduk akibat adanya arus urbanisasi telah menjadi kenyataan metika jumlah penduduk Indonesia yang tinggal di perkotaan semakin bertambah dan diprediksi pada tahun 2025 ada sekitar 60% orang akan tinggal di daerah perkotaan.

Oleh karena itu tingkat fasilitas dan kenyamanan transportasi umum harus ditingkatkan.(Y. S. Siti Sahara, n.d.). Tujuan Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan transjakarta terhadap kepuasan bagi para penggunanya , serta seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari transjakarta.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk melihat kualitas yang di berikan oleh Pt. Transjakarta terhadap para penggunanya adalah dengan cara menyebar angket kepada pengguna tranjakarta, dan melakukan survei ke halte transjakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat pelayanan transportasi berhubungan erat dengan volume, seperti halnya dengan penetapan harga.(Anggraeni et al., 2023). Banyak sedikitnya penumpang yang ada tidak terlepas dari peranan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa transportasi kepada pemakainya yaitu penumpang.(A. F. Siti Sahara, n.d.)

Menurut Responden, tingkat layanan Transjakarta kini cukup baik, masyarakat menganggap Bus Transjakarta nyaman untuk dipakai, dilengkapi dengan pendingin atau Air Conditioner (AC), kelengkapan dalam Bus seperti alat bantu pengaman, alat pemadam kebakaran , pintu darurat, dan alat pemecah kaca masih terpasang didalam Bus. Desain interior Bus Transjakarta dibuat sangat longgar, yang memberikan ruang gerak lebih lebar, menggunakan kursi “focus priority” untuk menunjang masyarakat yang mengalami difabel , wanita hamil, lansia, dan membawa balita.

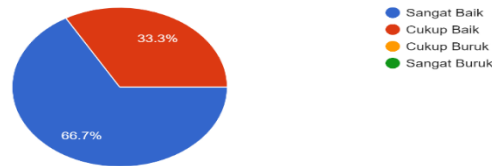
Dengan berkembangnya zaman PT. Transjakarta melakukan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan, bentuk pelayanan yang dapat dilihat oleh masyarakat adalah peremajaan armada transjakarta yang dilakukan dalam periode tertentu (Mayang Dhenarisa et al., 2023). Selain itu kini tingkat kenyamanan pada halte transjakarta sudah dinilai lebih baik, hal itu bisa dilihat dari bentuk bangunannya yang kini sudah lebar dan dilengkapi oleh pendingin ruangan, lalu di beberapa halte sudah ramah bagi penumpang prioritas seperti ibu hamil, lansia, dan ramah bagi difabel.

Hasil Penelitian:

Tabel 1 Bagaimana kualitas yang di berikan ole PT.Transjakarta.

Sumber:

Bagaimana kualitas yang di berikan oleh PT. Transjakarta
15 responses



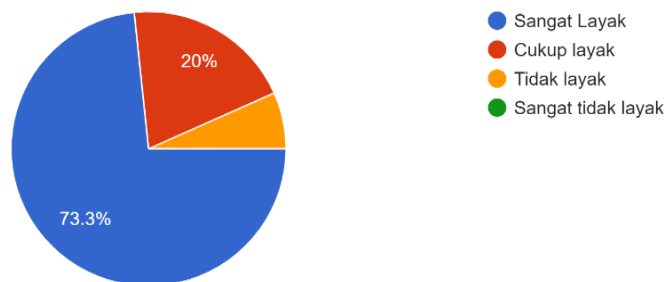
<https://bit.ly/KualitasTransjakarta>

Berdasarkan hasil survei yang disajikan pada grafik terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 66,7% menilai kualitas layanan PT “Sangat Baik” terhadap kualitas layanan PT. Transjakarta. Hal ini diperkuat oleh 33,3% responden lainnya yang menilai pelayanan Transjakarta “cukup baik”. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan PT. Transjakarta diterima dengan baik oleh masyarakat. Angka tersebut menjadi indikator positif upaya Transjakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Namun perlu dicatat bahwa penelitian ini hanya mewakili sebagian kecil pengguna Transjakarta. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas layanan Transjakarta, perlu dilakukan kajian yang lebih besar dan komprehensif (S. Y. Siti Sahara, n.d.). Selain itu, perlu ditelaah aspek pelayanan yang dinilai responden “sangat baik” dan “cukup baik”. Hal ini akan membantu Transjakarta mengidentifikasi area layanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Sebaliknya, 3,3% responden yang menilai “Tidak baik” dan 0% yang menilai “Sangat Buruk” memerlukan perhatian khusus. Kontribusi mereka dapat menjadi titik awal bagi Transjakarta untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya di masa depan. Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Transjakarta berada pada jalur yang tepat untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada Masyarakat (Azwar et al., 2022). Namun demikian, masih ada ruang untuk perbaikan dan Transjakarta harus terus berbenah untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada seluruh penggunanya (Dewanti et al., 2023) .

Tabel 2 Bagaimana Keadaan Kendaraan yang digunakan oleh PT. Transjakarta

Bagai mana Keadaan Kendaraan yang di gunakan oleh PT. Transjakarta
15 responses



Sumber : <https://bit.ly/kendaraanTransjakarta>

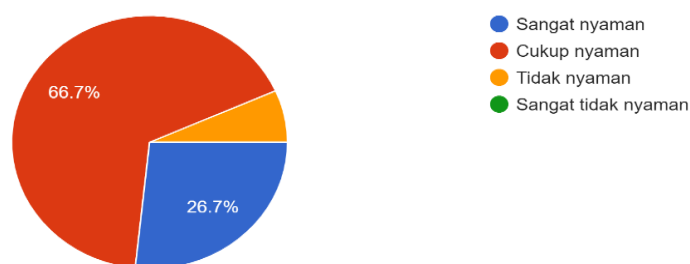
Berdasarkan hasil survei yang tersaji pada tabel tersebut, terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 73,3% menilai kondisi kendaraan Transjakarta “Sangat Layak”. Hal ini semakin diperkuat oleh 20% responden yang menilai “cukup layak”. Data ini menunjukkan mayoritas pengguna menilai kondisi kendaraan Transjakarta sudah layak. Angka tersebut menjadi indikator positif atas upaya Transjakarta dalam menjaga dan merawat armadanya. Pada saat yang sama, perlu dicatat bahwa 6,7% responden menilai "Tidak Layak". Hal ini patut mendapat perhatian serius dari Transjakarta. Kontribusi mereka dapat menjadi titik awal untuk memperbaiki kendaraan dan memperbaiki kondisinya di masa depan.

- Meski mayoritas responden menilai kondisi kendaraan Transjakarta sudah memadai, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan:
- Fasilitas di dalam bus: Ada kemungkinan responden yang menjawab “Tidak layak” atau “ Cukup Layak ” merasa tidak nyaman dengan fasilitas di dalam bus, seperti kebersihan, suhu ruangan, atau tempat duduk.
- Perawatan Berkala: Kondisi kendaraan yang “Sangat Layak” kemungkinan besar disebabkan oleh perawatan berkala yang dilakukan Transjakarta.
- Usia kendaraan: Perlu juga dipertimbangkan pula usia kendaraan. Bus yang sudah tua kemungkinan besar memiliki kualitas yang lebih rendah dibandingkan dengan bus yang baru .

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan mayoritas masyarakat menerima kondisi kendaraan Transjakarta. Namun demikian, masih ada ruang untuk perbaikan dan Transjakarta harus terus melakukan penilaian dan perbaikan secara berkala untuk memastikan seluruh armadanya dalam kondisi baik dan nyaman bagi pengguna (N. F. R. Siti Sahara, 2023).

Tabel 3 Bagaimana keadaan halte dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Transjakarta

Bagaimana keadaan halte dan fasilitas yang di berikan oleh PT. Transjakarta
15 responses



Sumber : <https://bit.ly/FasilitasHalte>

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada tabel ketiga, terlihat bahwa 66,7% responden menilai kebersihan tempat duduk tunggu bus di halte Transjakarta "Cukup Nyaman". Penilaian ini diperkuat dengan 26,7% responden lainnya yang menilai "Sangat Nyaman". Data tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kebersihan tempat duduk tunggu bus di halte Transjakarta telah diterima dengan baik oleh sebagian besar penggunanya. Angka tersebut menjadi indikator positif bagi upaya Transjakarta dalam menjaga kebersihan halte-haltnya. Namun, perlu

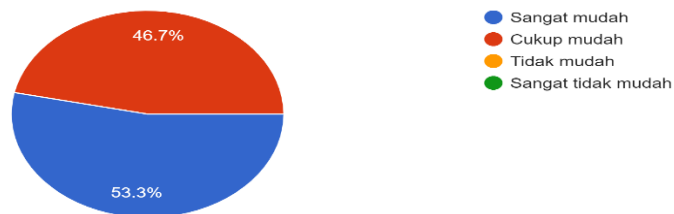
dicatat bahwa 6,7% responden memberikan penilaian "Tidak Nyaman". Hal ini patut mendapatkan perhatian serius dari pihak Transjakarta (Rizki Hamdallah Habel, 2023). Masukan dari mereka dapat menjadi titik awal untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kebersihan halte di masa depan (Muhammad Ananda Baihaqi, n.d.). Meskipun mayoritas responden menilai kebersihan tempat duduk tunggu bus Transjakarta cukup nyaman, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan:

- Kebersihan: Perlu dilakukan pembersihan halte secara berkala dan pengawasan terhadap kebersihannya untuk memastikan kenyamanan pengguna.
- Fasilitas: Fasilitas tempat duduk tunggu, seperti kursi dan tempat sampah, perlu diperhatikan kondisinya dan diperbaiki jika sudah rusak.
- Jumlah tempat duduk: Pada jam-jam sibuk, halte Transjakarta mungkin penuh dan tidak cukup tempat duduk untuk semua pengguna. Hal ini perlu diatasi dengan menambah jumlah tempat duduk.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa kebersihan tempat duduk tunggu bus di halte Transjakarta telah diterima dengan baik oleh sebagian besar masyarakat. Namun, masih ada ruang untuk improvement, dan Transjakarta perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan semua haltenya dalam kondisi yang bersih dan nyaman digunakan oleh para penggunanya (Sahara et al., 2023).

Tabel 4 Apakah mudah untuk menggunakan layanan transjakarta

Apakah mudah untuk menggunakan layanan Transjakarta
15 responses



Sumber : <https://bit.ly/KemudahanTransjakarta>

Berdasarkan hasil survei yang digambarkan dalam diagram ke 4, terlihat bahwa mayoritas responden, yaitu 53,3%, menilai kemudahan penggunaan layanan Transjakarta "Sangat Mudah". Hal ini diperkuat dengan 46,7% responden lainnya yang menilai "Cukup Mudah". Data tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan Transjakarta dinilai mudah digunakan oleh sebagian besar penggunanya. Angka tersebut menjadi indikator positif bagi upaya Transjakarta dalam menyederhanakan sistem dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat.

Kemudahan penggunaan layanan Transjakarta ini dapat dibuktikan dengan beberapa hal, seperti:

- Proses pembelian tiket yang mudah: Tiket Transjakarta dapat dibeli di halte, melalui aplikasi, atau dengan kartu elektronik.
- Informasi rute yang jelas: Tersedia peta rute dan informasi perjalanan yang mudah diakses di halte dan aplikasi.

- Petunjuk arah yang mudah dipahami: Petunjuk arah di dalam bus dan halte mudah dipahami oleh pengguna.
- Staf yang membantu: Staf Transjakarta umumnya ramah dan membantu pengguna yang membutuhkan informasi.

Tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan layanan Transjakarta menunjukkan bahwa Transjakarta telah berhasil dalam menjangkau masyarakat dan meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum (Naufal et al., n.d.). Hal ini tentunya berdampak positif pada pengurangan kemacetan dan peningkatan kualitas udara di Jakarta (I. H. M. Siti Sahara, 2024). Namun, perlu dicatat bahwa masih ada 46,7% responden yang belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam menggunakan layanan Transjakarta. Hal ini perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak Transjakarta. Masukan dari mereka dapat menjadi titik awal untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem layanan di masa depan.

Berikut beberapa kemungkinan penyebab responden merasa belum mudah dalam menggunakan layanan Transjakarta:

- Kurangnya informasi: Masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui secara detail tentang cara menggunakan Transjakarta, seperti rute perjalanan, sistem pembayaran, dan peraturan yang berlaku.
- Kompleksitas sistem: Sistem layanan Transjakarta mungkin terlalu kompleks bagi sebagian pengguna, terutama bagi pengguna baru.
- Keterbatasan akses: Akses ke halte Transjakarta mungkin belum menjangkau semua wilayah di Jakarta, sehingga menyulitkan bagi sebagian masyarakat untuk menggunakannya.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa Transjakarta telah berhasil membuat sistem pelayanan yang mudah dimengerti oleh sebagian besar Masyarakat (Humaira Ninvika et al., n.d.). Namun, masih ada ruang untuk improvement, dan Transjakarta perlu terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan secara berkala untuk memastikan semua layanannya mudah diakses dan mudah digunakan oleh seluruh penggunanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mendalam terhadap hasil survei, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan PT. Transjakarta secara keseluruhan telah diterima dengan baik oleh sebagian besar masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas responden yang memberikan penilaian "Sangat Baik" atau "Cukup Baik" untuk berbagai aspek layanan, seperti kualitas kendaraan, keadaan halte dan fasilitas, dan kemudahan penggunaan. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan di beberapa aspek, seperti kebersihan fasilitas, ketepatan waktu kedatangan bus, dan informasi bagi pengguna. Transjakarta perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan untuk memastikan semua layanannya berkualitas tinggi dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Di sisi lain, kemudahan akses Transjakarta menjadi nilai tambah yang signifikan bagi pelayanannya. Hal ini dapat mendorong minat masyarakat untuk beralih ke transportasi umum dan meninggalkan kendaraan pribadi, sehingga membantu mengurangi kemacetan dan polusi di Jakarta. Secara keseluruhan, PT.

Transjakarta telah menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Dengan terus berinovasi dan melakukan perbaikan, Transjakarta diharapkan dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang ingin bepergian dengan aman, nyaman, dan efisien di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F., Salsabila, D. W., Setianingsih, D., & Sahara, S. (2023). PENGARUH PERSEPSI KUALITAS STASIUN MANGGARAI PADA JAM PULANG KERJA. In *Bisnis, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 1, Issue 4).
- Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). INTERMODAL CONNECTIVITY AT KAMPUNG RAMBUTAN BUS TERMINAL. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 10(11). <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>
- Dewanti, T. M., Kustiawan, T., Kurniawan, F. A., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kualitas Pengguna Transjakarta Pada Rute Manggarai-Blok M. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2).
- Humaira Ninvika, D., Junitasari, Y., Apsari, I., Nurfitriani, A., Aulia, E., Sahara, S., Studi, P., Pelabuhan, M., Maritim, L., & Teknik, F. (n.d.). Dampak Perubahan Teknologi Sistem Logistik di Pelabuhan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Juli, 2023*(14), 273–289. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8173446>
- Mayang Dhenarisa, R., Shatara Nugraha, A., Christian Gavrie, A., Sahara, S., & Negeri Jakarta, U. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Light Rail Transit (Lrt) Di Pegangsaan Dua-Velodrome Analysis Of The Quality Of Service Light Rail Transit (Lrt) Pegangsaan Dua-Velodrom. *Daerah Khusus Ibukota Jakarta*, 1(3), 4.
- Muhammad Ananda Baihaqi, S. S. (n.d.). *Dampak Halte Jak Lingko Terhadap Kenyamanan Pengguna Angkutan Umum (Studi Penelitian Tebet ECO Park)*.
- Naufal, A., Ananda Azwar, S., Hadi, W., Sahara, S., & Verawati, K. (n.d.). IDENTIFIKASI KEBUTUHAN FASILITAS INTEGRASI ANTAR MODA. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora (KAGANGA)*, 7(1). <https://doi.org/10.31539/kaganga.v7i1.7423>
- Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta Analysis on Customer Satisfaction to Facilities that Provided by Transjakarta* (Vol. 1, Issue 3).
- Rizki Hamdallah Habel, M. A. R. , M. A. P. , S. S. (2023). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek* (Vol. 20, Issue 1).
- Sahara, S., Huluwah, N., & Putri, A. (2023). ANALISIS PENAMBAHAN SARANA PENUNJANG KEGIATAN LRT UNTUK KEMUDAHAN MOBILITAS MASYARAKAT DI WILAYAH PALEMBANG. In *ADVANCES in Social Humanities Research* (Vol. 1, Issue 12).
- Siti Sahara, A. F. (n.d.). *Pengaruh Keamanan Halte TransJakarta Terhadap Kenyamanan Pelanggan Bus TransJakarta (Studi Penelitian Halte UNJ)*.
- Siti Sahara, A. R. P. (n.d.). *OPTIMALISASI PENGGUNAAN FORKLIFT TERHADAP*.

- Siti Sahara, D. Y. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM*.
- Siti Sahara, I. H. M. (2024). *Analisis Dampak Lingkungan Dari Logistik Perkotaan Yang Berkelanjutan di Kota Jakarta*.
- Siti Sahara, N. F. R. (2023). *Pengaruh Proses Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) Terhadap Waktu Sandar Kapal Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Priok*.
- Siti Sahara, S. Y. (n.d.). Pengaruh Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Distribusi Logistik. *Journal Of Social Science Research*, 3, 8794–8800.
- 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>
- Siti Sahara, T. A. S. N. S. K. A. M. (n.d.). *STRATEGI PENINGKATAN MUTU DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI DARAT*.
- Siti Sahara, Y. S. (n.d.). Pengaruh Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Distribusi Logistik. *Journal Of Social Science Research*, 3, 8794–8800.
- Yudhistira, K., Faturrahman, R., Rizki, M. F., & Sahara, S. (2023). Analisis Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Pelanggan MRT Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Universitas Negeri Jakarta Jl. R.Mangun Muka Raya* (Vol. 1, Issue 3).