

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG TRANSJAKARTA KORIDOR BLOK M-KOTA

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION TRANSJAKARTA CORRIDOR BLOCK M-CITY

Muchamad Nur Hudha¹ Bintoro Aryo Bimo²

¹ Universitas Terbuka, Indonesia

² Aparatur Sipil Negara Kementerian Keuangan RI

E-mail: hudha.customsmarine@gmail.com

E-mail :bintoro.bimo@gmail.com

Abstrak: Transportasi massal masih menjadi salah satu sarana favorit bagi warga DKI Jakarta. Terhubungnya layanan transportasi massal tidak terlepas dengan semakin terhubungnya sistem transportasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang transjakarta koridor Blok M - Kota. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan sumber data hasil jawaban kuesioner, observasi, dan telaah pustaka. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan jumlah keseluruhan sampel sebanyak 135 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data regresi linear, koefisien determinasi, serta deskriptif dengan dibantu aplikasi SPSS versi 23 *for windows*. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa penerapan kualitas pelayanan transjakarta koridor Blok M – Kota berpengaruh sebesar 70,3% terhadap tingkat kepuasan penumpang transjakarta dan 29,7% adalah besarnya persentase yang tidak dilakukan penelitian.

Kata Kunci: *kepuasan penumpang, kualitas layanan, transjakarta*

Abstract: *Mass transportation is still one of the favorite means for DKI Jakarta residents. Connected mass transportation services cannot be separated from the increasingly connected transportation system in Jakarta. This research was conducted to measure the influence of service quality on Transjakarta passenger satisfaction in the Blok M - Kota corridor. This research uses quantitative descriptive methods with data sources from questionnaire answers, observations and literature reviews. The sample in this study was determined based on the Slovin formula with a total sample of 135 people. The data analysis technique in this research uses linear regression data analysis, coefficient of determination, and descriptive data with SPSS version 23 for windows. The results of this research show that the implementation of Transjakarta service quality in the Blok M - City corridor has an effect of 70.3% on the satisfaction level of Transjakarta passengers and 29.7% is the percentage that was not researched.*

Keywords: *Passenger Satisfaction, Service Quality, Trnasjakarta*

PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup secara individual dan perlu berinteraksi dengan masyarakat lainnya. Dalam berinteraksi manusia perlu melakukan perpindahan atau bergerak dari suatu titik ke titik lain. Perpindahan atau pergerakan manusia tersebut harus didukung dengan alat transportasi. Transportasi sendiri menurut Jinca dalam Anggraini et al (2019) diartikan sebagai kegiatan yang memindahkan muatan baik barang dan penumpang dari satu titik ke titik lain yang memiliki nilai vital dari segi ekonomi dan pembangunan.

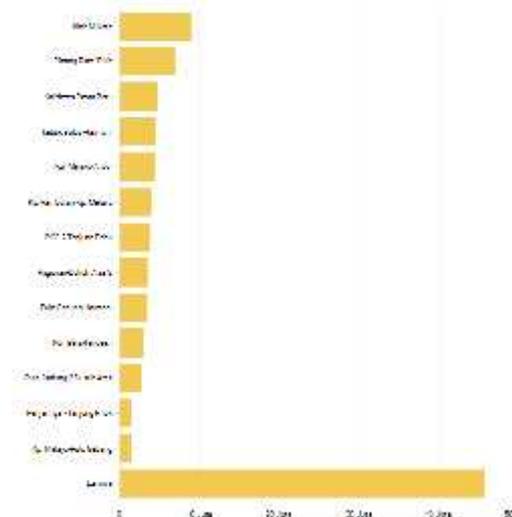
Dalam perpindahannya tersebut, transportasi perlu dikelola ke dalam suatu sistem agar perpindahan orang dan barang dapat dilakukan dengan efektif. Sistem transportasi menurut Salim dalam Engkus (2019) diartikan sebagai pengelolaan muatan angkutan dari suatu kendaraan baik berupa orang dan barang. Sistem ini terhubung dan diterapkan sesuai dengan kegunaan dari alat pengangkutan tertentu. Salim dalam Engkus (2019) pemanfaatan transportasi sendiri terbagi ke dalam tiga moda yaitu, transportasi laut, transportasi udara, transportasi darat.

Moda transportasi masyarakat urban umumnya di daerah perkotaan lebih mengandalkan transportasi darat atau udara. Asumsi masyarakat di perkotaan sendiri bahwa moda transportasi darat harus menerapkan prinsip efisiensi waktu dan biaya. Provinsi DKI Jakarta sendiri yang selain sebagai ibukota negara Indonesia juga sebagai sentral ekonomi nasional dimana posisi strategis tersebut berpengaruh kepada pergerakan ekonomi, sosial, dan budaya. Luas wilayah DKI Jakarta sendiri mencapai 661 km² pada tahun 2022. DKI Jakarta sendiri terdiri dari lima kota administrasi serta satu kabupaten yaitu Kota Administrasi Jakarta Utara, Kota Administrasi Jakarta Barat, Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kota Administrasi Jakarta Selatan, Kota

Administrasi Jakarta Timur, serta Kabupaten Kepulauan Seribu.

Sebagai wilayah dengan pergerakan manusia yang tinggi dan perputaran ekonomi yang cepat maka DKI Jakarta sendiri harus melakukan penyusunan sistem transportasi umum yang mengedepankan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakatnya. Salah satunya adalah koneksi atau terhubungnya jaringan transportasi massal transjakarta dengan jaringan transportasi massal yang ada di Jakarta seperti jalur kereta api komuter dan MRT. Transjakarta ini terbilang sudah lama menghiasi wajah transportasi ibukota sejak tahun 2006 dengan diluncurkannya transjakarta koridor I yang berada pada jalur padat kendaraan dan penumpang yang dimulai dari Terminal Blok M – Kota. Koridor ini merupakan salah satu koridor transjakarta yang pertama kali diluncurkan serta melewati area strategis di sepanjang Jalan Sudirman hingga Medan Merdeka.

Menurut data yang dirilis oleh pihak BPS sepanjang 2021 jumlah masyarakat yang memanfaatkan moda transportasi ini transjakarta ini mayoritas berada pada koridor I (Blok M-Jakarta Kota). Rata-rata jumlah penumpang setiap bulannya pada koridor I di tahun 2021 mencapai 700 ribu sampai 750 ribu penumpang. Untuk koridor I atau dari Terminal Blok M– Kota dengan rata-rata per bulan mencapai angka 600 sampai dengan 800 ribu penumpang. Angka tersebut mengalami penurunan dibandingkan sebelum pandemi Covid-19 sesuai data gambar berikut:



Gambar 1. Grafik Penumpang Transjakarta. (Sumber: boks.katadata.co.id)

Kotler dalam Kurniawati (2022) memberikan arti layanan sebagai perbuatan dengan menawarkan sesuatu kepada pihak lain baik dalam bentuk berwujud maupun tidak berwujud serta tidak timbul kepemilikan secara langsung. Tjiptono (2004) dalam Sanur et al (2018) memberikan arti layanan dengan bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi kepada anggotanya yang telah membeli produk organisasi tersebut. Sehingga diartikan layanan sebagai kegiatan menawarkan suatu produk kepada pihak lain tanpa menimbulkan bentuk kepemilikan.

Martin (2001) dalam Sardi et al (2022) memberikan definisi kualitas layanan sebagai bentuk pemenuhan ekspektasi secara eksternal maupun internal kepada konsumen sesuai prosedur dan konsisten. Sedangkan Kotler (1997) dalam Salim Al Idrus (2021) memberikan arti kualitas layanan sebagai keseluruhan ciri atau sifat dari pelayanan atau barang dengan memberikan dampak pada pemenuhan kebutuhan konsumen dengan pemberian layanan yang mumpuni, efektif, dan efisien. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang transjakarta di Koridor Blok M – Kota.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian sesuai dengan judul tersebut di atas, peneliti menerapkan metode kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini berada di halte koridor transjakarta Blok M – Kota dimana peneliti memfokuskan pada Halte Transjakarta Blok M dan Halte Harmoni dengan rentang waktu penelitian sejak Januari sampai Februari 2023. Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber atas penyebaran angket, telaah dokumen dan literatur, serta pengamatan

langsung. Peneliti juga menggunakan populasi dan sampel. Populasi sendiri merujuk kepada Sugiyono (2019) adalah penentuan batas wilayah yang terdiri atas subjek dan objek dengan ciri dan karakter yang unik serta khas dimana akan digunakan sebagai bahan penelitian serta penarikan suatu kesimpulan.

Populasi dalam penelitian yang dilakukan ini adalah pengguna transjakarta Halte Transjakarta Terminal Blok M, Halte Istora, dan Halte Dukuh Atas dengan total populasi yang digunakan adalah 200 penumpang. Penentuan sampel pada penelitian ini didasarkan atas *accidental sampling*. Arikunto dalam Sugiyono (2019) menjelaskan *accidental sampling* sebagai penentuan sampel yang diambil berdasarkan berdasarkan kebetulan seperti penumpang transjakarta koridor I ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan formulasi Slovin dimana batas nilai toleransi adalah 0,05 atau 5%.

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

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,05)^2}$$

$$n = 133$$

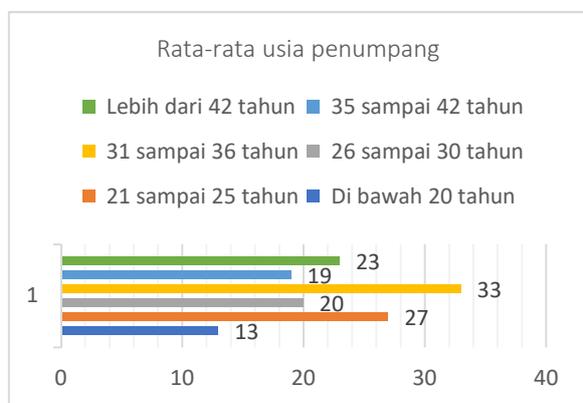
Hasil penghitungan sampel berdasarkan rumus Slovin tersebut adalah 133 orang maka untuk memudahkan penghitungan maka penelitian membulatkan menjadi 135 orang sebagai sampel. Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari jawaban pada angket atau kuesioner dengan jawaban didasarkan atas skala Likert. Skala Likert penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Skala 1 : Sangat kurang
- b. Skala 2 : Kurang
- c. Skala 3 : Cukup
- d. Skala 4 : Baik
- e. Skala 5 : Sangat baik

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana korelasi, serta analisis deskriptif dengan dukungan aplikasi SPSS 25 *for windows*. Setiap pertanyaan yang akan diberikan kepada responden, peneliti melakukan pengujian dengan cara uji validitas dan reliabel. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu kualitas layanan PT Transportasi Jakarta sebagai variabel x dan kepuasan penumpang transjakarta sebagai variabel y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam suatu penelitian diperlukannya hasil analisis untuk menjawab fenomena secara umum dari karakteristik variabel yang diteliti. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa analisis deskriptif sebagai bentuk analisis statistik dalam melakukan analisis dan mendeskripsikan dari suatu data yang terkumpul secara apa adanya tanpa timbul kesimpulan yang bersifat umum. Dari data yang diperoleh secara umum peneliti membagi data yang diperoleh berdasarkan usia, jenis kelamin, serta halte asal atau tujuan dari penumpang yang memanfaatkan koridor III transjakarta. Jawaban dari kuesioner yang diberikan pengguna layanan transjakarta koridor tujuh diperoleh data sebagai berikut: Jawaban dari kuesioner yang diberikan pengguna layanan transjakarta di Halte Blok M dan Halte Harmoni diperoleh data sebagai berikut:



Gambar 2. Rata-Rata Usia Penumpang Transjakarta. (Sumber: data diolah, 2023) Sesuai dengan data pada gambar kedua di atas, bahwa usia pengguna transjakarta

koridor satu berada pada usia 31 sampai 36 tahun sebanyak 33 orang atau 24,44%. Usia terbesar kedua berada pada rentang umur 26 sampai 30 tahun dengan jumlah 27 orang atau 20%. Ketiga berada pada rentang usia lebih dari 42 tahun dengan jumlah 23 orang atau 17,03%. Dan peringkat akhir berada usia di bawah 20 tahun dengan jumlah 13 orang atau 9,62%.

Tabel 1. Penumpang Transjakarta Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Jawaban Kuesioner. Data diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel satu di atas, diketahui jika penumpang transjakarta pada koridor Blok M-Kota paling banyak adalah laki-laki dengan jumlah 72 orang (53,33%) dan wanita sebanyak 63 orang (46,67%). Peneliti juga melakukan

Jenis kelamin	Jumlah	Keterangan
Laki-laki	72	53,33%
Wanita	63	46,67%
Total	135	100%

pendataan terhadap halte asal dan tujuan para penumpang transjakarta di koridor Blok M-Kota sebagaimana berikut:

Tabel 2. Penumpang Transjakarta Berdasarkan Halte Asal dan Tujuan

Lokasi Halte asal atau tujuan	Jumlah	Keterangan
Blok M	19	14,07%
Polda Metro	16	11,85%
Dukuh Atas	27	20%
Bundaran HI	32	23,70%
Harmoni	29	21,48%
Kota	12	8,89% %
Total	135	100%

Sumber: Jawaban Kuesioner. Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel dua di atas, peringkat pertama berasal dari penumpang transjakarta koridor Blok M-Kota paling banyak berasal dari atau menuju Halte Bundaran HI sebanyak 32 penumpang (23,70%). Peringkat kedua didominasi penumpang yang menuju atau berasal dari Halte Harmoni sebanyak 29 penumpang (21,70%), dan ketiga didominasi penumpang yang berasal atau menuju Halte

Polda Metro sebanyak 27 orang (20%). Peneliti juga melakukan uji validitas terhadap pertanyaan yang diajukan kepada para responden dengan nilai toleransi sebesar 0,05. Dengan Dengan formulasi $df = N-2$, maka nilai r tabel yang yang didapatkan adalah 0,362. Hasil uji validitas yang diperoleh pada setiap variabel adalah:

Tabel 3. Hasil uji validitas variabel layanan yang berkualitas

Pertanyaan	r pada tabel	r hasil hitung	Status
1	0,362	0,395	Valid
2	0,362	0,386	Valid
3	0,362	0,437	Valid
4	0,362	0,419	Valid
5	0,362	0,561	Valid
6	0,362	0,511	Valid
7	0,362	0,462	Valid
8	0,362	0,424	Valid

Sumber: Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Dari tabel tiga di atas bahwa setiap pertanyaan yang diuji bernilai valid disebabkan nilai r hitung melebihi nilai r pada tabel. Selain itu, peneliti juga melakukan uji validitas terhadap variabel kepuasan penumpang transjakarta koridor Blok M-Kota dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil uji validitas variabel kepuasan penumpang

Pertanyaan	r pada tabel	r hasil hitung	Status
1	0,362	0,404	Valid
2	0,362	0,428	Valid
3	0,362	0,417	Valid
4	0,362	0,509	Valid
5	0,362	0,462	Valid
6	0,362	0,437	Valid

Sumber: Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Sesuai dengan tabel empat di atas, bahwa hasil uji validitas dalam variabel kepuasan penumpang transjakarta koridor Blok M - Kota bernilai valid dengan hasil r hitung lebih besar dari r pada tabel. Peneliti menerapkan uji reliabel pada setiap variabel dengan data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha Coefficient	Status
Penerapan pelayanan yang berkualitas transjakarta koridor Blok M – Kota (x)	0,703	Reliabel
Kepuasan penumpang transjakarta (y)	0,769	Reliabel

Sumber: Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Sesuai dengan tabel lima di atas bahwa hasil pengujian pada masing-masing variabel dalam penelitian bernilai reliabel dengan nilai koefisien dari Cronbach alpha lebih besar dari 0,60. Masing-masing instrumen pada variabel penerapan layanan yang berkualitas transjakarta koridor Blok – Kota (x) memperoleh nilai $0,703 > 0,60$ sedangkan variabel kepuasan penumpang transjakarta (y) mendapatkan nilai $0,769 > 0,60$. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dimana bertujuan dalam mengukur hubungan antar variabel apakah terdapat hubungan yang positif atau negatif sebagaimana berikut:

Tabel 6. Analisis regresi linear sederhana

Koefisien (dependent variable: tingkat kepuasan penumpang, kualitas)				
Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	
	B	Standard error	Beta	
1 (Constant)	3,065	172		3,653
Penerapan pelayanan yang berkualitas transjakarta koridor Blok M - Kota	0,654	0,085	0,308	3,015

Sumber: Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Berdasarkan tabel enam di atas serta mengacu ke rumus persamaan $Y = ax + b$, maka diketahui jika persamaan yang diperoleh adalah $Y = 3,065 + 0,654x$. Maka

dari hasil persamaan tersebut dapat diartikan bahwa akan terjadi peningkatan nilai pada variabel penerapan layanan yang berkualitas pada jalur transjakarta Blok M - Kota sebesar 0,654 jika nilai konstanta bernilai nol. Hal ini berdampak kepada tingkat kepuasan penumpang transjakarta yang naik sebesar 0,768. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti juga menerapkan analisis koefisien determinasi dalam mengartikan hubungan antara variabel dependen dalam hasil analisis yang dilakukan sebagaimana data berikut:

Tabel 6. Analisis koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Standard error of the estimate
Penerapan pelayanan yang berkualitas transjakarta koridor Blok M - Kota → tingkat kepuasan penumpang transjakarta	.587	.703	.493	2.732

Sumber: Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Dari tabel tujuh di atas bahwa nilai dari nilai *r square* yang diperoleh pada teknik analisis koefisien determinasi sebesar 0,703. Artinya bahwa penerapan layanan yang berkualitas pada jalur transjakarta koridor Blok M – Kota memiliki dampak yang signifikan atas kepuasan penumpang transjakarta sebesar 70,3%. Dari hasil analisis koefisien determinasi tersebut juga diperoleh besarnya persentase variabel lain yang tidak diteliti dengan angka 29,7%. Peneliti menerapkan uji parsial atau *t-test* dalam mengukur kemampuan mengetahui hubungan yang ditetapkan antara populasi dalam data penelitian ini. Uji *t* atau *t-test* untuk mengukur penerapan layanan yang berkualitas pada transjakarta koridor Blok M – Kota dengan tingkat kepuasan penumpang transjakarta.

Tabel 8. Hasil t-test

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		t	Sig.
	Beta	Standard error	Beta			
Penerapan pelayanan yang berkualitas transjakarta koridor Blok M - Kota → tingkat kepuasan penumpang transjakarta	.779	.060	0.652		1.998	.027

Sumber: Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Dari hasil tabel delapan di atas, bahwa penerapan layanan yang berkualitas memberikan pengaruh atas kepuasan penumpang transjakarta koridor Blok M - Kota. Berdasarkan hasil uji *t* di atas, nilai koefisien positif yang diperoleh adalah 0,579. Hasil nilai *t* hitung yang didapatkan pada uji *t* di atas melebihi nilai *t* pada tabel yaitu sebesar 1,998. Nilai signifikansi juga bernilai positif dimana mendapatkan $0,02 < 0,05$. Dengan demikian diterapkannya layanan yang berkualitas secara sebagian memiliki pengaruh atas kepuasan penumpang transjakarta koridor Blok M – Kota.

KESIMPULAN

Sesuai data dan uraian yang dijabarkan di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa diterapkannya layanan yang berkualitas pada transjakarta koridor Blok M - Kota memiliki pengaruh atas kepuasan penumpang transjakarta dengan hasil mengacu kepada persamaan $Y = b + ax$, dapat diperoleh nilai persamaan dalam penelitian ini $Y = 3,065 + 0,654x$. Maka dari hasil persamaan tersebut dapat diartikan bahwa akan terjadi peningkatan nilai pada variabel penerapan layanan yang berkualitas pada jalur transjakarta Blok M - Kota sebesar 0,654 jika nilai konstanta bernilai nol. Hal ini berdampak kepada tingkat kepuasan penumpang transjakarta yang naik sebesar 0,768.

Dari hasil analisis koefisien determinasi bahwa nilai *r square* yang diperoleh pada teknik analisis koefisien determinasi sebesar 0,703. Dari hasil analisis koefisien determinasi tersebut juga diperoleh

besarnya persentase variabel lain yang tidak diteliti dengan angka 29,7%. Dengan demikian pengaruh kualitas layanan yang diberikan PT Transjakarta pada koridor pertama ini memberikan keluasan pelanggan sebesar 70,3%

Peneliti juga memberikan saran dan usulan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya serta bahan pertimbangan penyusunan kebijakan mengenai transportasi dan pelayanan antara yaitu kondisi infrastruktur sudah baik tetapi dalam aspek kenyamanan dan aspek fisik perlu ditambahkan kursi untuk menampung jumlah penumpang yang menunggu di saat jam-jam sibuk. Adanya penambahan variabel lain sebagai bahan penelitian untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik terutama di bidang transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Idrus, Salim. 2021. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian (Konsep dan Teori)*. Media Nusa Creative.
- Anggraini, Mega. & Rose Andriani. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang. *Jurnal Ecogen*, 2(4), 769-777
- ^xEngkus, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan^x Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi*. *Jurnal Governansi*, 5 (2), 99-109
<https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Kurniawati, N. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Prosiding Snitp (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 4(1).
- Maryam, Siti Neneng. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 1-18
- ^vHasibuan, Malayu. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- ^vHolidin, Defny. Eka Sri S., dan Desy Hariyati .2017. *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi: Edisi Pertama*. PT. Kharisma Putra Utama
- Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. *Nobel Management Review*, 3(4), 687–701.
<https://doi.org/10.37476/Nmar.V3i4.3458>
- Sanur, Debora Lindawaty. Handrini Ardiyanti. & Dewi Sendhikasari. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Siahaan, Asima Yanty. dan Piki Darma K. Pardede. 2022. *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Pena Redaksi Kerta Utama
- Siswanto, Yuda Teguh. dan Dwi Cahyono. 2022. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. CV. Azka Pustaka
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta
- Yuliani, F. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2006 Tentang Sumber Daya Air Dan Sumur Resapan. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(1), 48-58.