

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta Di Jakarta

Naufal Firmansyah¹, Sutan Rafly Tobari², Athallah Akmal Javier³, Andika Eka Pratomo⁴, Ahmal Rafiki Surya⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Margonda No.8, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia

email korespondensi:athallahjavier53@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna TransJakarta di Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 107 responden. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung hipotesis yang diajukan dan memberikan dasar penting bagi pengelola TransJakarta untuk mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif. Studi ini juga merekomendasikan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Studi lanjutan diusulkan untuk memperluas cakupan variabel yang diteliti, termasuk persepsi harga, keamanan, dan waktu tempuh perjalanan, serta melibatkan sampel yang lebih beragam untuk menghasilkan analisis yang lebih komprehensif.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, TransJakarta, transportasi umum

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on the satisfaction level of TransJakarta users in Jakarta. A quantitative approach was employed using a survey method with questionnaires distributed to 107 respondents. The analysis results indicate a significant relationship between service quality and user satisfaction, suggesting that improving service quality directly enhances user satisfaction. These findings support the proposed hypothesis and provide an essential basis for TransJakarta management to develop more effective service strategies. The study also recommends the development of digital service systems to improve efficiency and comfort. Further research is suggested to expand the scope of variables, including price perception, safety, and travel time, and to involve a more diverse sample for a more comprehensive analysis.

Keywords : service quality, user satisfaction, TransJakarta, public transportation

1. Pendahuluan

Dibutuhkan pelayanan transportasi yang nyaman, aman, dan berkualitas di Ibukota Jakarta sesuai dengan tuntutan masyarakat. Hal ini terlihat dari ketidaknyamanan yang dialami di angkutan umum, yang masih sering terjadi kasus kriminalitas yang membuat masyarakat merasa khawatir. Perkembangan jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. (Yulfa Rianti dan Retnowati Tuti, 2017)

Dan di tengah tantangan era globalisasi dan perkembangan industri, pemerintah perlu memberikan pelayanan terbaik yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Fokus



utama harus pada kenyamanan dan kepuasan pengguna agar mampu bersaing, terutama di sektor transportasi darat. Masyarakat sendiri telah mendukung kemajuan transportasi massal, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Oleh karena itu, penting untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan agar dapat diakses oleh semua kalangan. (Kusumawardani dkk., t.t.)

TransJakarta adalah moda transportasi umum yang dikembangkan oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta untuk digunakan oleh penduduk Jakarta dan sekitarnya dengan fokus pada kelompok pasar menengah ke bawah karena biaya perjalanan yang terjangkau dari TransJakarta. Diharapkan kebijakan pembangunan TransJakarta dapat membantu mengurangi tingkat kemacetan di kota Jakarta. Kendaraan umum TransJakarta ini dirancang dengan kenyamanan terbaik untuk menarik minat pengguna kendaraan pribadi agar memilih menggunakan transportasi umum TransJakarta, sehingga dapat mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalanan Jakarta. (Vanessa & Prabantari, 2020)

Di balik semua layanan yang telah disediakan, Transjakarta masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Banyak konsumen yang masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memuaskan keinginan dan harapan mereka. Menyediakan layanan yang memuaskan bagi konsumen atas produk atau jasa berkualitas merupakan tantangan yang kompleks, terutama di tengah persaingan ketat antara perusahaan penyedia jasa serupa yang berusaha keras untuk meningkatkan kualitas guna menarik minat konsumen. Pada pokoknya, produk yang berkualitas adalah produk yang dapat memenuhi berbagai harapan dari konsumen. Kualitas didefinisikan sebagai derajat keunggulan, menjadikannya sebagai parameter yang bersifat relatif. Penting untuk memulai dengan memahami kebutuhan pelanggan, sehingga layanan yang diberikan dapat mencapai kepuasan pelanggan dan reputasi positif terhadap kualitas layanan. (Wahyuningsih & Wartuningsih, 2018)

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk memahami hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang dikaji. Pendekatan ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif karena data yang dikumpulkan berupa angka-angka yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik. Dengan analisis tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengungkap adanya pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti dan memberikan gambaran yang lebih jelas.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna Transjakarta. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Responden dipilih dengan mempertimbangkan relevansi mereka terhadap tujuan penelitian. Dari hasil proses pemilihan tersebut, didapatkan 107 orang sebagai sampel, yang diharapkan mampu mewakili populasi pengguna Transjakarta secara keseluruhan.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah **kuesioner**. Kuesioner ini disebarkan kepada pengguna Transjakarta untuk mengumpulkan informasi terkait pengalaman mereka mengenai pelayanan Transjakarta dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji asumsi klasik, uji normalitas, dan uji hipotesis yang meliputi analisis regresi sederhana, analisis korelasi

sederhana, uji statistik t, dan uji koefisien determinasi (R²).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Penjelasan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki - Laki	70	65,4%
	Perempuan	37	34,5%
Umur	13 - 18	15	14,0%
	19 - 24	39	36,4%
	25 - 30	6	5,6%
	31 - 35	7	5,5%
	36 - 40	18	16,8%
	41 >	22	20,5%
	SD	1	0%>
Pendidikan Terakhir	SMP/Sederajat	6	5,6%
	SMA/Sederajat	82	76,6%
	S1	18	16,8%
	S2	0	0%
Pendapatan Perbulan	S3	0	0%
	< Rp 500.000	27	25,2%
	Rp 500.001 - Rp 1.500.000	11	10,2%
	Rp 1.500.001 - Rp 2.500.000	6	5,6%
	Rp 2.500.001 - Rp 3.500.000	5	4,6%
	Rp 3.500.001 - Rp 4.500.000	3	2,8%
	Rp 4.500.001 - Rp 5.500.000	16	14,9%
Rp 5.500.000 >	39	36,4%	

Pada tabel ini menunjukkan karakteristik responden yang berjumlah 107 orang berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pendapatan per bulan. Mayoritas responden adalah laki-laki (70 orang) dan berada pada rentang usia 19–24 tahun (39 orang). Sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat (82 orang) dan pendapatan per bulan di atas Rp 5.500.000 (39 orang). Data ini memberikan gambaran profil responden untuk mendukung analisis dalam penelitian.

3.2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud di sini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. (Janna, 2018)

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Total
X1	Pearson Correlation	1	.644**	.588**	.437**	.520**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	107	107	107	107	107	107
X2	Pearson Correlation	.644**	1	.651**	.452**	.622**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	107	107	107	107	107	107
X3	Pearson Correlation	.588**	.651**	1	.680**	.618**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	107	107	107	107	107	107
X4	Pearson Correlation	.437**	.452**	.680**	1	.490**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	107	107	107	107	107	107
X5	Pearson Correlation	.520**	.622**	.618**	.490**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	107	107	107	107	107	107
Total	Pearson Correlation	.777**	.815**	.880**	.779**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	107	107	107	107	107	107

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 2. Uji Validitas

Data kusioner yang digunakan dalam penelitian ini termasuk data yang valid, jika dilihat dari pearson correlation nya dan di banding kan dengan r-table pearson correlation data ini lebih dari yang ada di r-table yang membuat data ini valid adapula Sig. (2-tailed) yaitu 0 yang menandakan data ini sangat bagus.

3.3. Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kusioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. (Ghozali, 2016) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas pada gambar diatas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,865 dengan jumlah item sebanyak 5 menunjukkan bahwa data tersebut sangat reliabel. Nilai ini melebihi standar minimum 0,6, yang berarti instrumen penelitian memiliki konsistensi yang baik.

3.4. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik. (Sugiyono, 2013)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07183120
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	.071
	Negative	-.126
Test Statistic		.126
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 4. Uji Asumsi Klasik

Data yang diperoleh tidak lolos uji tes asumsi klasik dikarenakan data memiliki asymp. Sig. (2-tailed) yang berjumlah 0 yang kurang dari 0.5

3.5. Multikoleranitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi antara variabel bebas atau antar variabel bebas tidak bersifat saling bebas. (Sriningsih, Hatidja, & Prang, t.t.)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.759	.765		6.221	.000		
	Tx	-.151	.036	-.380	-4.204	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: AbsRes

Tabel 5. Uji Multikoleranitas

Berdasarkan hasil uji tabel diatas menunjukkan bahwa variabel (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel (Y) dengan koefisien 0.821. Artinya, setiap peningkatan 1 unit pada (X) akan meningkatkan nilai (Y) sebesar 0.821. Saat (X = 0), nilai awal (Y) adalah 4.127. Model ini bebas dari masalah multikolinearitas karena nilai VIF sebesar 1.

3.6. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. (Ghozali, 2016)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.932	1	26.932	17.672	.000 ^b
	Residual	160.016	105	1.524		
	Total	186.948	106			

a. Dependent Variable: AbsRes

b. Predictors: (Constant), Tx

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Tabel ANOVA ini menunjukkan bahwa model regresi yang menghubungkan X dengan ABSRES adalah signifikan (F = 17.672, Sig. = 0.000). Ini berarti bahwa variabel X secara signifikan mempengaruhi atau menjelaskan variasi pada ABSRES.

3.7. Persamaan Regresi

Regresi adalah analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), yang dinamakan analisis regresi linier sederhana dengan rumus $Y = a + bX$. Nilai "a" adalah konstanta dan nilai "b" adalah koefisien regresi untuk variabel X. (Bhirawa, t.t.)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.127	1.290		3.199	.002
	X	.821	.060	.798	13.581	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 7. Uji Persamaan Regresi

Variabel X terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y. Persamaan regresinya: $(Y = 4.127 + 0.821X)$ Artinya, setiap peningkatan 1 unit pada X akan menaikkan nilai Y sebesar 0.821. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara X dan Y cukup kuat dan modelnya dapat digunakan untuk memprediksi Y dengan akurat.

3.8. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. (Fisher, 1970)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.127	1.290		3.199	.002
	X	.821	.060	.798	13.581	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 7. Uji Persamaan Regresi

Untuk Signifikansi nilai sig = .000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi umum (0.05). Hal ini berarti X berpengaruh terhadap Y. Untuk Nilai T variable X jika dibandingkan dengan nilai dari t table jauh lebih besar dari 1.98304 yang berarti X berpengaruh terhadap Y.

3.9. Korelasi

Korelasi merupakan teknik analisis yang di dalamnya termasuk, teknik pengukuran asosiasi atau hubungan (measures of association). Pengukuran asosiasi merupakan istilah umum yang mengacu pada sekelompok teknik dalam statistik bivariat, yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. (Sarwono, 2011)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.634	2.082

a. Predictors: (Constant), X

Tabel 8. Uji Korelasi

Nilai R menunjukkan korelasi antara variable X dengan y, karena nilai R mendekati 1 maka hubungan antara x dan y kuat dan bersifat positif.

3.10. Determinasi

Determinasi (R^2) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 Nilai R^2 Yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variable- variable bebas dalam menjelaskan variable terikat sangat terbatas. (Ghozali, 2016)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.634	2.082

a. Predictors: (Constant), X

Tabel 9. Uji Determinasi

R² disebut juga koefisien determinasi yang memiliki nilai 63.4% yang berarti variable X mempengaruhi variable Y sebanyak 63.4% sisanya dipengaruhi oleh factor lain

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, kompatibilitas antara tujuan penelitian dan hasil yang diperoleh telah tercapai. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola Transjakarta untuk dapat terus berkembang, seperti memperbaiki aspek kenyamanan dan keamanan. Selain itu studi lanjutan dapat mempelajari cara mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi kenyamanan pengguna. Saran untuk studi lanjutan dapat memperluas cakupan variable lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna seperti menambahkan variabel yang lain contohnya, persepsi harga, keamanan, waktu tempuh perjalanan, untuk melihat apakah variable tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan atau tidak. Dan melibatkan sampel yang lebih beragam untuk memperkaya analisis. Dengan demikian penelitian ini memberikan pemahaman antara hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna Transjakarta. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat serta eksplorasi variabel tambahan melalui studi lanjutan, diharapkan pengelolaan transportasi umum dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Referensi

- Bhirawa, W. T. (t.t.). *Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.
- Fisher, R. A. (1970). Statistical methods for research workers. Dalam *Breakthroughs in statistics: Methodology and distribution* (hlm. 66–70). Springer.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Janna, N. M. (2018). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas. *Artikel Statistik Yang Benar, Ch. B*.
- Kusumawardani, R., Pemasaran, M., dan Inovasi, T., Transportasi Darat-STTD, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Tarumanagara Jakarta, U. (t.t.). Pengaruh Kualitas Dan Kepuasan Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pengguna Bus Transjakarta. Dalam *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat* (Vol. 14).
- Sriningsih, M., Hatidja, D., & Prang, J. D. (t.t.). *Penanganan Multikolinearitas Dengan Menggunakan Analisis Regresi Komponen Utama Pada Kasus Impor Beras Di Provinsi Sulut*.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. Dalam *Jurnal Transaksi* (Vol. 12).
- Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, D. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta)*
- Yulfa Rianti dan Retnowati Tuti, P. W. (2017). *Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di Dki Jakarta* (Vol.