

TINJAUAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 12 (TANJUNG PRIOK - PLUIT)

Yenny Untari Liucius¹, Hokbyan R.S. Angkat², dan Lie JorgeWilliam³

¹Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta
yenny@ft.untar.ac.id

²Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta
hokbyan@gmail.com

³Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta
lie.325200029@stu.untar.ac.id

Masuk: 05-07-2024, revisi: 08-07-2024, diterima untuk diterbitkan: 11-07-2024

ABSTRACT

TransJakarta buses are an important component of sustainable urban mobility in DKI Jakarta. The study aims to understand the level of user satisfaction with the TransJakarta Bus service corridor 12, which connects Tanjung Priok with Pluit in North Jakarta, along 23.75 km, across Central, West, and North Jakarta. The survey was carried out to collect data from the users of this corridor. Analysis using the IPA (Importance-Performance Analysis) method reveals the level of performance and passenger expectations of service. The analysis of nine statements (frequency, door, seat, air cooling, visual and audio information boards, hygiene, disability facilities, officers, and CCTV) showed that 66.7% (6 statements: frequencies, doors, seats, air-cooling, disabled facility, officer, and CCTV) were in Quadrant D, meaning good performance but considered less important by respondents. By contrast, 33.3% of respondents stated that three aspects needed to be improved, namely hygiene, seating, and visual and audio information boards. These results provide important insights for improving the service of TransJakarta Bus corridor 12 according to the expectations of users.

Keywords: TransJakarta, facility, performance, importance, level of satisfaction.

ABSTRAK

Bus TransJakarta merupakan komponen penting dalam mobilitas perkotaan berkelanjutan di DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Bus TransJakarta koridor 12, yang menghubungkan Tanjung Priok dengan Pluit di Jakarta Utara, sepanjang 23,75 km, melintasi Jakarta Pusat, Barat, dan Utara. Survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari pengguna koridor ini. Analisis menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) mengungkapkan tingkat kinerja dan harapan penumpang terhadap layanan. Hasil analisis terhadap 9 pernyataan (frekuensi, pintu, tempat duduk, pendingin udara, papan informasi visual dan audio, kebersihan, fasilitas disabilitas, petugas, dan CCTV) menunjukkan bahwa 66,7% (6 pernyataan: frekuensi, pintu, tempat duduk, pendingin udara, fasilitas disabilitas, petugas, dan CCTV) berada di kuadran D, artinya memiliki kinerja baik namun dianggap kurang penting oleh responden. Sebaliknya, 33,3% responden menyatakan bahwa 3 aspek perlu ditingkatkan, yaitu kebersihan, tempat duduk, serta papan informasi visual dan audio. Hasil ini memberikan wawasan penting untuk peningkatan layanan Bus TransJakarta koridor 12 sesuai dengan harapan pengguna.

Kata kunci: TransJakarta, fasilitas, kinerja, harapan, tingkat kepuasan.

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara ke empat terpadat di dunia. Beberapa tahun terakhir, mengalami pertumbuhan penduduk yang nyata contohnya di DKI Jakarta. Dengan statusnya sebagai pusat ibukota dan pusat segala aktivitas kehidupan, DKI Jakarta membutuhkan transportasi untuk mendukung aktivitas ekonominya (Rachmadyaningrum, Hariani, & Herawati, 2020). Berkembangnya aktivitas ekonomi akan menyebabkan peningkatan kemacetan lalu lintas dan polusi udara. Oleh karena itu, transportasi masal yang dapat memenuhi mobilitas yang signifikan yang dimiliki oleh penduduk Jakarta sangat diperlukan.

Beberapa faktor, seperti ekonomi, sosiologi, dan geografi, memengaruhi pilihan transportasi. Keselamatan adalah faktor utama yang dipertimbangkan oleh orang yang menggunakan kendaraan umum. Semua orang pasti ingin selamat

sampai tujuan mereka, jadi keselamatan sangat penting. Di Jakarta, ada banyak pilihan transportasi umum, seperti Kereta Listrik, TransJakarta, dan ojek *online*. Dengan menggunakan transportasi umum, diharapkan masalah kemacetan di Jakarta dapat dikurangi. Salah satu jenis transportasi umum yang sering dijumpai di Jakarta adalah Bus TransJakarta. TransJakarta adalah sistem Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan. Proyek TransMilenio di Bogota pada tahun 2000 sampai keberhasilannya menarik perhatian dari manca negara lainnya. TransJakarta resmi beroperasi pada 1 Februari 2004 (Susilo & Loetnam, 2008).

Untuk penggunaan TransJakarta ada beberapa kelebihan yaitu biaya yang lebih murah yaitu Rp 3.500 mulai dari jam 7 pagi hingga 5 pagi. Untuk jam 5 hingga 7 pagi dikenakan biaya 2.000. Sehingga untuk pengguna yang tap out sebelum jam 7 pagi bisa dikenakan biaya yang lebih murah. Saat ini, Satu-satunya jalur transportasi umum yang dikelola oleh Lembaga di bawah pemerintah DKI Jakarta adalah TransJakarta, yang beroperasi melalui jalur khusus di wilayah Jakarta (Putranto & Hartanto, 2013). Karena armada yang banyak, Bus TransJakarta dapat membawa penumpang dalam satu perjalanan dan membutuhkan waktu yang relative singkat. Untuk kekurangannya yaitu kurangnya kesadaran kendaraan lain yang masuk ke jalur khusus bus TransJakarta yang menyebabkan waktu jarak tempuh yang meningkat dari normalnya, penumpukan penumpang di beberapa halte ketika jam puncak, dan halte TransJakarta tidak selalu mudah diakses di semua tempat.

Transportasi

Transportasi adalah sistem atau proses pemindahan orang, barang, atau informasi dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Ini melibatkan pemanfaatan teknologi, infrastruktur, dan kendaraan untuk memfasilitasi pergerakan tersebut. Mobilitas manusia, perdagangan, dan interaksi social sangat tergantung pada efektivitas sistem transportasi. Berbagai mode transportasi seperti darat, air, udara, dan luar angkasa digunakan, dengan berbagai jenis kendaraan seperti mobil, kereta, kapal, pesawat, dan roket. Untuk mendukung mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan. (Azizah & Adawia, 2018). Selain itu juga menimbulkan dampak negatif lainnya seperti berikut. Seiring berkembangnya urbanisasi, penggunaan kendaraan pribadi meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir.

TransJakarta

TransJakarta adalah sistem transportasi umum berbasis bus rapid transit (BRT) yang beroperasi di Jakarta, ibu kota Indonesia sebelum pindah ibu kota ke Kalimantan Timur. Meskipun desainnya bisa sangat bervariasi, sistem BRT umumnya adalah sistem berbasis bus yang beroperasi di jalur khusus, dengan layanan cepat melalui penerapan beberapa fitur operasional. (Yañez-Pagans, 2019) Ini adalah salah satu cara utama untuk berpindah di dalam kota yang padat penduduknya dan memiliki masalah lalu lintas yang serius. TransJakarta dirancang untuk memberikan layanan transportasi yang lebih cepat, efisien, dan handal dibandingkan dengan bus konvensional. TransJakarta juga berupaya memecahkan masalah sosial yang sedang terjadi di Jakarta, meskipun pada awal kemunculannya hanya berfungsi sebagai sarana transportasi dengan daya angkut memadai (Nurhayati, 2018).

Berikut faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam memutuskan untuk menggunakan layanan TransJakarta di Jakarta:

1. Orang lebih suka menggunakan TransJakarta karena kemacetan lalu lintas yang parah di Jakarta.
2. Selama jam puncak, TransJakarta seringkali lebih cepat daripada kendaraan pribadi karena dapat menggunakan jalur prioritas dan menghindari kemacetan.
3. Biaya tiket TransJakarta biasanya lebih terjangkau daripada menggunakan taksi atau kendaraan pribadi.
4. Sistem Transportasi massal yang disebut TransJakarta dapat mengangkut banyak orang dalam satu perjalanan.
5. TransJakarta dapat dianggap sebagai tindakan yang lebih ramah lingkungan daripada menggunakan mobil yang menggunakan bahan bakar fosil.
6. TransJakarta mudah diakses dari berbagai lokasi karena memiliki rute yang mencakup banyak bagian kota.

Pelayanan Bus TransJakarta Koridor 12

TransJakarta koridor 12 terdapat 24 halte pemberhentian dari Tanjung Priok – Pluit. Untuk bus TransJakarta koridor 12 yang menghubungkan Tanjung Priok yang berada di Jakarta Utara dengan Pluit yang berada di Jakarta Utara. Koridor 12 ini melewati beberapa titik penting dan strategis di kota Jakarta. Koridor 12 memiliki rute dari Terminal Tanjung Priok di wilayah Jakarta Utara, melewati Sunter, Landasan Pacu, Mangga Dua, Kota, hingga mencapai Terminal Pluit di wilayah Jakarta Utara. Rute ini dirancang untuk menghubungkan dua wilayah dengan volume perjalanan yang cukup padat. Berikut gambar rute TransJakarta koridor 12.

Koridor 12 memiliki beberapa pemberhentian halte di sepanjang rutenya. Halte-halte ini ditempatkan di lokasi strategis untuk memudahkan penumpang naik turun. Untuk rutenya melewati halte Tanjung Priok, Mambo, Koja, Walikota Jakarta Sunter Utara, Danau Sunter, Danau Agung, Landasan Pacu, Jembatan Merah, Gunung Sahari, Mangga Dua, Mangga Dua Raya, Kota, Bandengan, Kali Besar, Museum Sejarah Jakarta, Gedong Panjang, Pluit Selatan, Penjaringan, dan Pluit.

Untuk fasilitas Bus TransJakarta Koridor 12 dioperasikan dengan frekuensi tertentu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Frekuensi ini dirancang untuk memastikan ketersediaan bus yang memadai bagi penumpang sehingga mereka tidak perlu menunggu terlalu lama di halte. Kebutuhan akan pelayanan jasa transportasi yang nyaman dan aman serta berkualitas kini menjadi tuntutan bagi masyarakat di Ibukota Jakarta (Rianti & Tuti, 2017).

Jenis Pengguna

Untuk bus TransJakarta Koridor 12 menghubungkan beberapa kawasan bisnis sehingga koridor 12 ini banyak didominasi oleh pekerja kantoran, pedagang, dan individu yang memiliki aktivitas harian di sepanjang rute. Selain itu, TransJakarta koridor 12 ini melalui kampus terkenal seperti Universitas Atmajaya, Universitas Bunda Mulia dan juga tempat transit ke beberapa kampus terkenal lainnya sehingga bisa banyak terlihat mahasiswa yang menggunakan koridor 12. Untuk penumpang Koridor 12 mungkin mengalami variasi dalam pola perjalanan berdasarkan waktu. Pagi dan sore hari mungkin lebih padat dengan pekerja harian dan mahasiswa, sementara siang hari mungkin melihat kombinasi penumpang yang lebih beragam. Seperti dijelaskan sebelumnya koridor 12 ini melayani Pinang Ranti hingga Pluit. Total panjang rutenya yaitu 23,75 Km, dan melintasi 3 kota administrasi DKI Jakarta yakni Jakarta Pusat, Jakarta Barat, dan Jakarta Utara.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di semua koridor 12 dari halte Tanjung Priok sampai Pluit dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dilakukan dengan memakai kuadran kartesian yang nantinya akan berfungsi sebagai indikator kualitas kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan bus TransJakarta Koridor 12 (Tanjung Priok - Pluit).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Distribusi Responden

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form* dan disebarikan secara daring kepada pengguna bus TransJakarta koridor 12, penyebaran dilakukan dimulai dari bulan Maret 2024 dan mendapatkan responden sebanyak 100 orang. Tabel 1 merupakan data jenis kelamin dari 100 responden yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, ada 64 responden laki-laki dan 36 responden perempuan dengan masing masing persentase sebesar 64% dan 36% .

Tabel 1. Persentase Perbandingan Responden Laki-Laki dan Perempuan

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	64	64,0%
Perempuan	36	36,0%

Tabel 2 merupakan data usia responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas responden berusia 21-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 74 orang dengan persentase sebesar 74% .

Tabel 2. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-20 Tahun	16	16%
21-30 Tahun	74	74%
31-40 Tahun	6	6%
>40 Tahun	4	4%

Tabel 3 merupakan data pekerjaan responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar dengan jumlah responden sebanyak 66 orang dengan persentase sebesar 66% .

Tabel 3. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pegawai Negeri	1	66%
Pegawai BUMN	2	2%
TNI/POLRI	0	0%
Profesional/Swasta	16	16%
Pedagang/Wirausaha	12	12%
Ibu Rumah Tangga	2	2%
Mahasiswa/Pelajar	66	66%
Pensiun/Tidak Bekerja	1	1%

Tabel 4 merupakan data domisili responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas domisili responden adalah berada di Jakarta Utara dengan jumlah responden sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 36%.

Tabel 4. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domsili

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta Barat	12	12%
Jakarta Pusat	28	28%
Jakarta Utara	36	36%
Jakarta Timur	2	2%
Jakarta Selatan	8	8%
Tangerang	5	5%
Bekasi	4	4%
Depok	1	1%
Lainnya	4	4%

Tabel 5 merupakan data penggunaan bus TransJakarta koridor 12 responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus TransJakarta koridor 12 dengan berpenghasilan kurang dari 5 juta yaitu sebanyak 73 orang dengan persentase sebesar 73%.

Tabel 5. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase
≤ 5 juta	73	73%
5 – 8 juta	16	16%
9 – 12 juta	5	5%
≥ 13 juta	6	6%

Tabel 5 merupakan data penggunaan bus TransJakarta koridor 12 responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus TransJakarta koridor 12 seringnya berpergian 2 – 4 kali yaitu sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 50%.

Tabel 6. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Seringnya Berpergian

Sering Bepergian	Jumlah Responden	Persentase
< 1 kali	39	39%
2 – 4 kali	50	50%
5 – 8 kali	6	6%
> 8 kali	5	5%

Rangkuman Aspek Permintaan Bus TransJakarta Koridor 12

Tabel 7 merupakan data halte awal penggunaan bus TransJakarta koridor 12 responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan halte Penjaringan sebagai halte awal dengan jumlah sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 16%.

Tabel 7 Persentase Rangkuman Halte Awal Responden

Halte Awal	Jumlah Responden	Persentase
Tanjung Priok	3	3%
Mambo	0	0%
Koja	2	2%
Walikota Jakarta Utara	2	2%
Plumpang	1	1%
Sunter Kelapa Gading	6	6%
Sunter Boulevard Barat	5	5%
Sunter Karya	4	4%
Sunter Utara	7	7%
Danau Sunter	1	1%
Danau Agung	2	2%
Landasan Pacu	4	4%
Jembatan Merah	6	6%
Gunung Sahari	11	11%
Mangga Dua	6	6%
Mangga Dua Raya	1	1%
Kali Besar	1	1%
Bandengan	2	2%
Penjaringan	16	16%
Kota	7	7%
Museum Sejarah Jakarta	2	2%
Gedong Panjang	1	1%
Pakin	2	2%
Pluit Selatan	1	1%
Pluit	7	7%

Tabel merupakan data halte tujuan penggunaan bus TransJakarta koridor 12 responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan halte Penjaringan sebagai halte tujuan dengan jumlah sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 34%.

Tabel 8 Persentase Rangkuman Halte Akhir Responden

Halte Awal	Jumlah Responden	Persentase
Tanjung Priok	1	1%
Mambo	1	1%
Koja	0	0%
Walikota Jakarta Utara	3	3%
Plumpang	1	1%
Sunter Kelapa Gading	7	7%
Sunter Boulevard Barat	2	2%
Sunter Karya	1	1%
Sunter Utara	3	3%
Danau Sunter	0	0%
Danau Agung	1	1%
Landasan Pacu	0	0%
Jembatan Merah	0	0%
Gunung Sahari	9	9%
Mangga Dua	12	12%
Mangga Dua Raya	2	2%
Kali Besar	1	1%
Bandengan	2	2%
Penjaringan	34	34%
Kota	7	7%
Museum Sejarah Jakarta	0	0%
Gedong Panjang	0	0%
Pakin	0	0%
Pluit Selatan	4	4%
Pluit	9	9%

Tabel merupakan data waktu penggunaan bus TransJakarta koridor 12 responden dari 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari 100 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus TransJakarta koridor 12 kurang dari 1 bulan lalu dengan jumlah sebanyak 54 orang dengan persentase sebesar 54%.

Tabel 9 Persentase Waktu Penggunaan Responden

Waktu Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
<1 bulan lalu	54	54%
2-3 bulan lalu	28	28%
4-6 bulan lalu	10	10%
7-12 bulan lalu	5	5%
>12 bulan lalu	3	3%

Hasil Metode *Importance Perfomance Analysis*

Tabel 10. Persentase pernyataan metode IPA

Kuadran	Jumlah Atribut	Persentase
	3 Pernyataan	
Kuadran A (Kinerja rendah, Harapan tinggi)	a. Pernyataan 3 (Tempat duduk di bus) b. Pernyataan 5 (Mutu papan informasi visual dan audio di bus) c. Pernyataan 6 (Kebersihan di area bus)	33,3%
Kuadran B (Kinerja Tinggi, harapan tinggi)	-	0 %
Kuadran C (Kinerja rendah, harapan rendah)	-	0 %
	6 Pernyataan	
Kuadran D (Kinerja tinggi, harapan rendah)	a. Pernyataan 1 (Frekuensi jadwal bus) b. Pernyataan 2 (Mutu pintu bus) c. Pernyataan 4 (Mutu pendingin udara di bus) d. Pernyataan 7 (Fasilitas bagi penyandang disabilitas) e. Pernyataan 8 (Petugas yang mengarahkan di bus) f. Pernyataan 9 (Keberadaan CCTV di bus)	66,7 %
Total	9	100 %

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat pada kuadran A terdapat 3 pernyataan atau sebesar 33,3%, pada kuadran B dan C terdapat 0 pernyataan atau sebesar 0 %, dan D terdapat 6 pernyataan atau sebesar 66,7%.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus TransJakarta koridor 2 dan analisis metode IPA, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara Presentase dari tiap kuadran, kuadran D mendapatkan presentase tertinggi dari kuadran A, B, dan C yaitu sebesar 66,7% meliputi 6 pernyataan, yakni hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kinerja di TransJakarta sudah cukup bagus tetapi kembali ke penumpang agar lebih memahami manfaat yang ada di dalam TransJakarta.
2. Masih terdapat aspek yang harus ditingkatkan, pernyataan yang berada di kuadran A yang meliputi kebersihan, area bus, papan informasi visual dan audio di bus lebih diperjelas, dan tempat duduk lebih dirapikan kembali dan diperbanyak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat direkomendasikan pada pihak TransJakarta, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas papan informasi visual dan audio di bus TransJakarta koridor 12 seperti memperjelas sistemasi perjalanannya dan audio di dalam bus.
2. Pelayanan jam puncak dapat ditingkatkan dengan menambah armada bus selama jam puncak, yang akan mengurangi kepadatan penumpang di halte dan akan meningkatkan kenyamanan perjalanan selama jam puncak.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: Penelitian bisa dilakukan untuk bus TransJakarta koridor atau halte lain sebagai fokus selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif. *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, *18*, 149. doi:<https://doi.org/10.31294/jc.v18i2.4117>
- Nurhayati, D. (2018). Fenomena Transjakarta Sebagai Media Beriklan di Jakarta. *Jurnal Atrat*, *6*, 92. doi:<http://dx.doi.org/10.26742/atrat.v6i1.581>
- Putranto, L. S., & Hartanto, H. (2013). Students Perceptions on Transjakarta Services. *International Conference on Engineering of Tarumanagara*, *1*.
- Rachmadyaningrum, R., Hariani, D., & Herawati, A. R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, *11*, 2. doi:<https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i2.33252>
- Rianti, P. Y., & Tuti, R. W. (2017). Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. *Swatantra*, *15*, 162. doi:<https://doi.org/10.24853/swatantra.15.02.%25p>
- Susilo, B. H., Loentan, A. (2008). Kajian Operasional Bus Rapid Transit Trans-Jakarta Dan Transmilenio Bogota. *Jurnal Teknik Sipil*, *Vol. 4, No 1*, 1-18. doi:<https://doi.org/10.28932/jts.v4i1.1299>
- Yañez-Pagans, P. (2019). Urban Transport Systems in Latin America and The Caribbean: Lessons and Challenges. *Latin American Economic Review*, *28*, 9.