

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 9

Emillio Chandra<sup>1</sup> dan Leksmono Suryo Putranto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*emillio.325200005@stu.untar.ac.id*

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*leksmonop@ft.untar.ac.id*

Masuk: 02-01-2024, revisi: 11-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 18-01-2024

### ABSTRACT

*Since the last few decades, Indonesia has experienced a real increase in population, for example in DKI Jakarta. TransJakarta is a bus rapid transit (BRT)-based public transportation system operating in Jakarta. Public transportation such as the TransJakarta Bus is an important component in sustainable urban mobility. This research uses a survey method to collect data from TransJakarta Corridor 9 Bus users. The TransJakarta Corridor 9 Bus route connects Pinang Ranti in East Jakarta with Pluit in North Jakarta. The total length of the route is 28.8 km, and crosses 5 administrative cities of DKI Jakarta, namely East Jakarta, South Jakarta, West Jakarta and North Jakarta. For TransJakarta bus users, Corridor 9 is dominated by office workers, traders and individuals who have daily activities along the route because there are several business areas around this route. This research was prepared using literature studies and quantitative methods. The data obtained includes aspects such as frequency of use, frequently used routes, travel time, level of satisfaction, as well as factors that influence users' decisions in choosing a TransJakarta Bus. It can be concluded that respondents are satisfied with the facilities provided.*

*Keywords: TransJakarta, public transport, level of satisfaction, facility, user.*

### ABSTRAK

Sejak beberapa dekade terakhir, Indonesia mengalami penambahan penduduk yang nyata contohnya di DKI Jakarta. TransJakarta adalah sistem transportasi umum berbasis bus rapid transit (BRT) yang beroperasi di Jakarta. Transportasi umum seperti Bus TransJakarta adalah komponen penting dalam mobilitas perkotaan yang berkelanjutan. Pemahaman yang baik tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan sangat diperlukan untuk meningkatkan layanan transportasi publik. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari pengguna Bus TransJakarta Koridor 9. Untuk rute Bus TransJakarta Koridor 9 menghubungkan Pinang Ranti yang berada di Jakarta Timur dengan Pluit yang berada di Jakarta Utara. Total Panjang rutenya yaitu 28,8 Km, dan melintasi 5 kota administrasi DKI Jakarta yakni Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, dan Jakarta Utara. Untuk pengguna bus TransJakarta Koridor 9 banyak didominasi oleh pekerja kantoran, pedagang, dan individu yang memiliki aktivitas harian di sepanjang rute karena terdapat beberapa kawasan bisnis disekitar rute ini. Penyusunan penelitian ini menggunakan studi literatur dan metode kuantitatif. Data yang diperoleh mencakup aspek-aspek seperti frekuensi penggunaan, rute yang sering digunakan, waktu perjalanan, tingkat kepuasan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam memilih Bus TransJakarta. Dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap fasilitas yang disediakan.

Kata kunci: TransJakarta, transportasi umum, tingkat kepuasan, fasilitas, pengguna.

### 1. PENDAHULUAN

Sejak beberapa dekade terakhir, Indonesia mengalami penambahan penduduk yang nyata contohnya di DKI Jakarta. DKI Jakarta menjadi pusat ibukota dan pusat segala aktivitas kehidupan, membutuhkan transportasi untuk menunjang aktivitas perekonomiannya. (Rachmadyaningrum, Hariani, & Herawati, 2020) Untuk menunjang aktivitas perekonomian tersebut akan menimbulkan kemacetan lalu lintas dan peningkatan polusi udara. Kemacetan ini diakibatkan oleh mobilitas penduduk di Jakarta yang sangat besar. Akibatnya dibutuhkan transportasi masal yang dapat memenuhi mobilitas warga Jakarta yang besar tersebut. Transportasi masal tersebut tidak hanya menghubungkan antar wilayah di sekitar Jakarta saja, tetapi juga menghubungkan antar wilayah di sekitar Jakarta seperti Bogor, Depok, Bekasi, dan Tangerang (Bodetabek), agar memudahkan penduduk yang melakukan perjalanan ulang alik setiap harinya.

Pemilihan jenis transportasi merupakan bagian penting dari kebijakan transportasi dan hubungannya dengan berbagai macam dan sarana yang ada. (Komalasari & Putranto, 2023) Penggunaan moda transportasi yang berbeda dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor ekonomi, sosiologi, dan geografis. (Shaaban & Siam, 2022) Aspek paling penting yang dipilih oleh pengguna kendaraan umum adalah keselamatan. Keselamatan penting dikarenakan setiap orang pasti ingin selamat sampai ke tujuan mereka. Untuk kendaraan umum di Jakarta memang banyak yaitu ada kereta listrik, Transjakarta dan ojek daring. Dengan transportasi umum diharapkan dapat mengurangi masalah kemacetan di Jakarta. Salah satu jenis transportasi umum yang sering dijumpai di Jakarta adalah Bus Transjakarta. TransJakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km). Sistem BRT ini didesain berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. Terhitung sejak 1 Februari 2004, TransJakarta resmi beroperasi.

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, Transjakarta merupakan satu-satunya sistem transportasi umum yang dikelola oleh unit di bawah Pemerintahan DKI Jakarta yang dijalankan pada jalur khusus. (Putranto & Hartanto, 2013) Bus Transjakarta bisa membawa pengguna yang lebih banyak dalam satu perjalanan dan waktu menunggu antar bus yang relatif singkat karena armada yang banyak. Untuk kekurangannya yaitu kurangnya kesadaran kendaraan lain yang masuk ke jalur khusus bus transjakarta yang menyebabkan waktu tempuh yang meningkat dari normalnya, penumpukan pengguna di beberapa halte ketika jam puncak, dan tidak semua tempat terdapat halte transjakarta yang mudah dijangkau. Transportasi merujuk pada proses atau sistem pemindahan orang, barang, atau informasi dari satu tempat ke tempat lain. Ini melibatkan penggunaan berbagai jenis kendaraan, infrastruktur, dan teknologi untuk memfasilitasi perpindahan tersebut. Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam mobilitas manusia, perdagangan, dan interaksi sosial. Ini dapat melibatkan berbagai mode transportasi, seperti darat, air, udara, dan luar angkasa, serta dapat mencakup berbagai jenis kendaraan seperti mobil, kereta, kapal, pesawat, dan roket.

Dari identifikasi yang dilakukan, bisa didapat rumusan masalah seperti berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus Transjakarta koridor 9?

Dari rumusan masalah di atas, didapat tujuan penelitian sebagai berikut:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus Transjakarta koridor 9

## **Transportasi**

Transportasi merujuk pada proses atau sistem pemindahan orang, barang, atau informasi dari satu tempat ke tempat lain. Ini melibatkan penggunaan berbagai jenis kendaraan, infrastruktur, dan teknologi untuk memfasilitasi perpindahan tersebut. Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam mobilitas manusia, perdagangan, dan interaksi sosial. Ini dapat melibatkan berbagai mode transportasi, seperti darat, air, udara, dan luar angkasa, serta dapat mencakup berbagai jenis kendaraan seperti mobil, kereta, kapal, pesawat, dan roket. Untuk dapat menunjang 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.

Berikut dampak transportasi di bidang sosial:

1. Transportasi memungkinkan akses yang lebih mudah ke berbagai layanan dan peluang, seperti pendidikan, pekerjaan, perawatan kesehatan, dan hiburan, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup.
2. Transportasi memberikan kemampuan individu untuk bepergian secara mandiri, meningkatkan kemerdekaan dan otonomi pribadi.
3. Meningkatnya keselamatan perjalanan melalui pengembangan teknologi keselamatan jalan dan regulasi lalu lintas yang ketat.

Berikut dampak transportasi di bidang sosial:

1. Menghubungkan produsen dengan konsumen di seluruh dunia. Ini memfasilitasi perdagangan internasional dan pertumbuhan ekonomi.
2. Menciptakan lapangan kerja dalam berbagai sektor, termasuk penerbangan, perkeretaapian, logistik, dan perawatan kendaraan.
3. Transportasi yang efisien memungkinkan pertumbuhan perkotaan dan pembangunan wilayah, yang dapat menciptakan peluang ekonomi dan infrastruktur yang diperlukan.

## 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. Kemacetan lalu lintas yang parah di Jakarta mendorong orang untuk menggunakan TransJakarta.
2. TransJakarta seringkali lebih cepat daripada kendaraan pribadi selama jam-jam sibuk karena dapat mengakses jalur prioritas dan menghindari kemacetan.
3. Biaya tiket TransJakarta biasanya lebih terjangkau daripada menggunakan taksi atau kendaraan pribadi.
4. TransJakarta adalah sistem transportasi massal yang dapat mengangkut banyak penumpang dalam satu perjalanan.
5. TransJakarta dapat dianggap sebagai langkah yang lebih berkelanjutan daripada mengendarai kendaraan pribadi yang menggunakan bahan bakar fosil.
6. TransJakarta memiliki rute yang mencakup banyak bagian kota, sehingga mudah diakses dari berbagai lokasi.

## Pelayanan Bus TransJakarta Koridor 9

Untuk Bus TransJakarta Koridor 9 yang menghubungkan Pinang Ranti yang berada di Jakarta Timur dengan Pluit yang berada di Jakarta Utara. Koridor 9 ini melewati beberapa titik penting dan strategis di kota Jakarta. Koridor 9 memiliki rute dari Terminal Pinang Ranti di wilayah Jakarta Timur, melewati Cawang, Gatot Subroto, Semanggi, Slipi, hingga mencapai Terminal Pluit di wilayah Jakarta Utara. Rute ini dirancang untuk menghubungkan dua wilayah dengan volume perjalanan yang cukup padat.

Koridor 9 memiliki beberapa pemberhentian (halte) di sepanjang rutenya. Halte-halte ini ditempatkan di lokasi strategis untuk memudahkan penumpang naik turun. Untuk rutenya melewati halte Pinang Ranti, Garuda Taman Mini, Cawang Universitas Kristen Indonesia, Badan Narkotika Nasional, Cawang Ciliwung, Cikoko Stasiun Cawang, Tebet Badan Koordinasi Penanaman Modal, Pancoran Tugu, Pancoran Barat, Tegal Parang, Kuningan Barat, Gatot Subroto Jamsostek, Gatot Subroto Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, Semanggi, Senayan Jakarta *Convention Center*, Slipi Kemanggisan, Rumah Sakit Harapan Kita Arah Utara, S.Parman Podomoro City, Latumeten Stasiun Grogol, Jembatan Besi, Jembatan Dua, Jembatan Tiga, Penjaringan, Pluit.

Untuk fasilitas Bus TransJakarta Koridor 9 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)

## Jam Puncak Transportasi Umum

Jam puncak dalam transportasi umum mengacu pada periode waktu di mana lalu lintas penumpang mencapai tingkat tertinggi dalam sehari. Selama jam-jam ini, biasanya terjadi lonjakan besar dalam jumlah penumpang yang menggunakan berbagai jenis transportasi umum, seperti bus, kereta, atau angkutan lainnya. Jam puncak adalah saat banyak orang berangkat atau pulang dari pekerjaan atau sekolah, dan ini sering kali menyebabkan peningkatan lalu lintas dan potensi kemacetan.

Untuk solusi mengatasi jam puncak ada beberapa cara, yang pertama adalah dengan menambah jumlah kendaraan selama jam puncak untuk mengatasi peningkatan penumpang. Yang ke dua Meningkatkan frekuensi layanan transportasi umum selama jam puncak sehingga penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama. Dengan dua solusi berikut diharapkan penumpang pada jam puncak tidak mengalami penumpukan yang berlebihan karena armada sudah lebih banyak dan frekuensi kedatangan lebih sering.

## Jenis Pengguna

Untuk bus TransJakarta Koridor 9 menghubungkan beberapa kawasan bisnis sehingga koridor 9 ini banyak didominasi oleh pekerja kantoran, pedagang, dan individu yang memiliki aktivitas harian di sepanjang rute. Selain itu, TransJakarta koridor 9 ini melalui kampus terkenal seperti Universitas Tarumanagara dan Universitas Trisakti

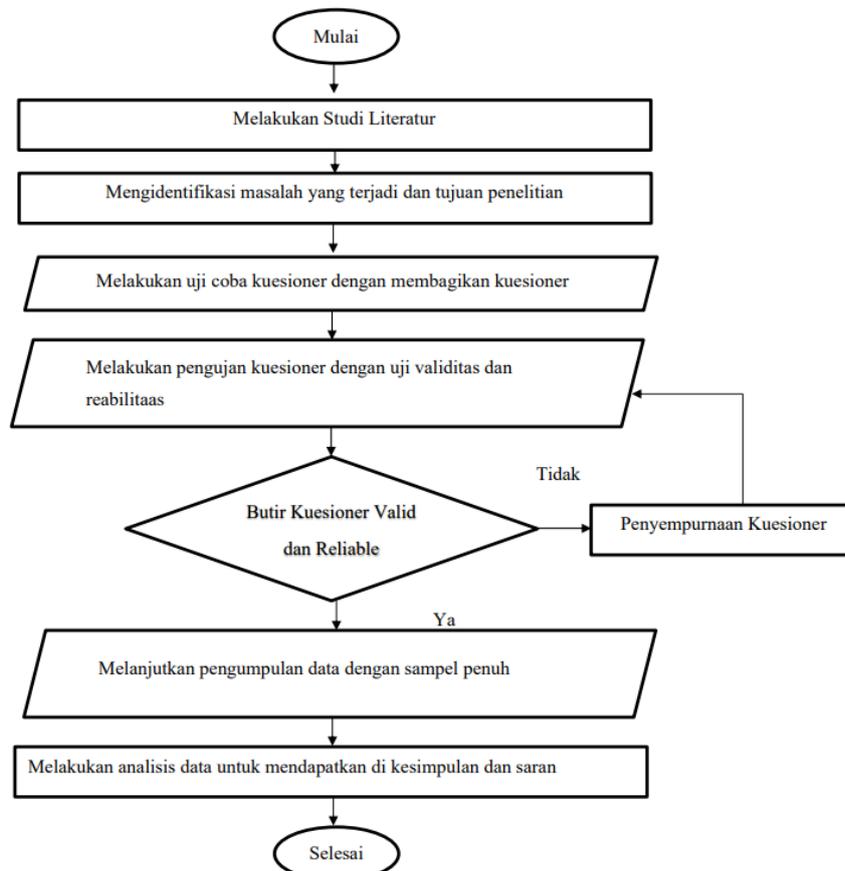
sehingga bisa banyak terlihat mahasiswa yang menggunakan koridor 9. Untuk penumpang Koridor 9 mungkin mengalami variasi dalam pola perjalanan berdasarkan waktu. Pagi dan sore hari mungkin lebih padat dengan pekerja harian dan mahasiswa, sementara siang hari mungkin melihat kombinasi penumpang yang lebih beragam. Seperti dijelaskan sebelumnya koridor 9 ini melayani Pinang Ranti hingga Pluit. Total Panjang rutenya yaitu 28,8 Km, dan melintasi 5 kota administrasi DKI Jakarta yakni Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, dan Jakarta Utara. (Butarbutar & Siregar, 2022)

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian yang dijadikan sebagai dasar pada penyusunan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan topik penelitian yang kemudian diajukan ke dosen pembimbing dan kemudian menentukan judul dari topik tersebut.
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi.
3. Mengumpulkan literatur dari banyak sumber seperti buku, jurnal, atau lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan
4. Menetapkan batasan penelitian ini berdasarkan subjek dan lokasi yang diperlukan
5. Melakukan uji coba kuesioner dengan membagikan kuesioner secara daring beberapa orang dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.
6. Melakukan pengujian kuesioner dengan uji validitas dan reabilitas.
7. Melakukan analisis data untuk mendapatkan hasil
8. Menarik kesimpulan dan saran sehingga bisa membantu masyarakat dan penelitian selanjutnya

Diagram alir dibuat untuk mempermudah dalam penelitian skripsi dari awal hingga akhir seperti Gambar. 1



Gambar 1 Diagram Alir Metode Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Distribusi Responden

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form* dan disebarikan secara daring kepada pengguna bus Transjakarta koridor 9, penyebaran dilakukan dimulai dari bulan Oktober 2023 dan mendapatkan responden sebanyak 154 orang. Tabel 1 merupakan data jenis kelamin dari 154 responden yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, ada 76 responden laki-laki dan 78 responden perempuan dengan masing masing persentase sebesar 49,4% dan 50,6%

Tabel 1. Persentase Perbandingan Responden Laki - Laki dan Perempuan

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	76	49,4%
Perempuan	78	50,6%

Tabel 2 merupakan data usia responden dari 154 orang yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, mayoritas responden berusia 21-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 85 orang dengan persentase sebesar 55,2%.

Tabel 2. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-20 Tahun	54	35,1%
21-30 Tahun	85	55,2%
31-40 Tahun	9	5,8%
>40 Tahun	6	3,9%

Tabel 3 merupakan data pekerjaan responden dari 154 orang yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar dengan jumlah responden sebanyak 102 orang dengan persentase sebesar 66,2%.

Tabel 3. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	102	66,2%
Ibu Rumah Tangga	6	3,9%
Karyawan Swasta	25	16,2%
Wiraswasta	1	0,6%
Pedagang	1	0,6%
Karyawan Magang	1	0,6%
Pegawai Negeri	18	11,7%

Tabel 4 merupakan data domisili responden dari 154 orang yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, mayoritas domisili responden adalah berada di Jakarta Barat dengan jumlah responden sebanyak 64 orang dengan persentase sebesar 41,6%.

Tabel 4. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domsili

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta Barat	64	41,6%
Jakarta Pusat	11	7,1%
Jakarta Utara	27	17,5%
Jakarta Timur	19	12,3%
Jakarta Selatan	6	3,9%
Tangerang	20	13,0%
Bekasi	6	3,9%
Depok	1	0,6%

Tabel 5 merupakan data penggunaan bus Transjakarta koridor 9 responden dari 154 orang yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus Transjakarta koridor 9 untuk kerja/sekolah dengan jumlah responden sebanyak 107 orang dengan persentase sebesar 69,48%.

Tabel 5. Persentase Perbandingan Penggunaan Bus Transjakarta Koridor 9 ke Sekolah/Kerja

Menggunakan Bus Transjakarta Koridor 9 ke Sekolah/Kerja	Jumlah Responden	Persentase
Ya	107	69,48%
Tidak	47	30,52%

### Rangkuman Aspek Permintaan Bus Transjakarta Koridor 9

Tabel 6 merupakan data halte awal penggunaan bus Transjakarta koridor 9 responden dari 154 orang yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan halte Grogol 2 sebagai halte awal dengan jumlah sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 22,08%.

Tabel 6 Persentase Rangkuman Halte Awal Responden

Halte Awal	Jumlah Responden	Persentase
Pluit	9	5,84%
Penjaringan	9	5,84%
Jembatan Tiga	2	1,30%
Jembatan Dua	1	0,65%
Jembatan Besi	3	1,95%
Latumenten Stasiun Grogol	11	7,14%
Grogol 2	34	22,08%
S. Parman Podomoro City	20	12,99%
Rumah Sakit Harapan Kita	3	1,95%
Slipi Kemanggisan	4	2,60%
Slipi Petamburan	1	0,65%
Senayan Jakarta <i>Convention Center</i>	4	2,60%
Semanggi	1	0,65%
Gatot Subroto Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	1	0,65%
Gatot Subroto Jamsostek	2	1,30%
Kuningan Barat	7	4,55%
Tegal Parang	4	2,60%
Pancoran Barat	2	1,30%
Pancoran Tugu	5	3,25%
Tebet Badan Koordinasi Penanaman Modal	7	4,55%
Cikoko Stasiun Cawang	3	1,95%
Cawang Ciliwung	6	3,90%
Badan Narkotika Nasional	6	3,90%
Cawang Universitas Kristen Indonesia	3	1,95%
Garuda Taman Mini	1	0,65%
Pinang Ranti	5	3,25%

Tabel 7 merupakan data halte tujuan penggunaan bus Transjakarta koridor 9 responden dari 154 orang yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan halte Grogol 2 sebagai halte tujuan dengan jumlah sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 16,23%.

Tabel 7 Persentase Rangkuman Halte Akhir Responden

Halte Awal	Jumlah Responden	Persentase
Pluit	14	9,09%
Penjaringan	9	5,84%
Jembatan Tiga	3	1,95%
Jembatan Dua	1	0,65%
Jembatan Besi	6	3,90%

Latumenten Stasiun Grogol	12	7,79%
Grogol 2	25	16,23%
S. Parman Podomoro City	14	9,09%
Rumah Sakit Harapan Kita	4	2,60%
Slipi Kemanggisan	4	2,60%
Slipi Petamburan	0	0,00%
Senayan Jakarta <i>Convention Center</i>	23	14,94%
Semanggi	3	1,95%
Gatot Subroto Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	2	1,30%
Gatot Subroto Jamsostek	2	1,30%
Kuningan Barat	9	5,84%
Tegal Parang	1	0,65%
Pancoran Barat	2	1,30%
Pancoran Tugu	3	1,95%
Tebet Badan Koordinasi Penanaman Modal	4	2,60%
Cikoko Stasiun Cawang	2	1,30%
Cawang Ciliwung	1	0,65%
Badan Narkotika Nasional	0	0,00%
Cawang Universitas Kristen Indonesia	3	1,95%
Garuda Taman Mini	1	0,65%
Pinang Ranti	5	3,25%

Tabel 8 merupakan data waktu penggunaan bus Transjakarta koridor 9 responden dari 154 orang yang mengisi kuesioner. Dari 154 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus Transjakarta koridor 9 kurang dari 1 bulan lalu dengan jumlah sebanyak 74 orang dengan persentase sebesar 48,05%.

Tabel 8 Persentase Waktu Penggunaan Responden

Waktu Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
<1 bulan lalu	74	48,05%
2-3 bulan lalu	18	11,69%
4-6 bulan lalu	21	13,64%
7-12 bulan lalu	36	23,38%
>12 bulan lalu	5	3,25%

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian validitas dengan menggunakan korelasi Spearman dan pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik cornbach's alpha. Berdasarkan hasil yang telah diuji, seluruh pertanyaan mulai dari indikator pertanyaan kualitas layanan, survei jam puncak, dan aspek permintaan bus Transjakarta koridor 9 valid dan reliabel.

### Metode *One Sample T-Test*

Pada pengujian data dengan menggunakan *One Sample T-Test* akan didapatkan nilai  $\alpha$  untuk menentukan nilai signifikansi sebuah pertanyaan yang diberikan. Jika nilai  $\alpha$  kurang atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut signifikan.

Berdasarkan Tabel 9 dapat dibuat kesimpulan bahwa responden merasa selama penggunaan bus Transjakarta koridor 9 merasa puas atas pelayanan yang diberikan selama menggunakan bus tersebut. Tetapi, untuk pertanyaan tentang ketersediaan toilet di halte, kepadatan penumpang saat jam puncak, kenyamanan perjalanan saat jam puncak, dan seberapa sering menggunakan bus Transjakarta koridor 9 mendapat hasil rata-rata dibawah 2,5 dan nilai selisih mean yang bernilai negatif. Itu artinya para responden merasa tidak puas terhadap indikator pertanyaan tersebut. Berdasarkan pengujian dengan metode *One Sampel T-Test* dengan indikator pertanyaan tersebut, didapatkan hasil  $\alpha$  yang sebagian besar berada dibawah 0,001 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga bisa disimpulkan bahwa terdapat

perbedaan yang berarti. Tetapi, untuk pertanyaan kebersihan halte, fasilitas untuk penyandang disabilitas, dan seberapa sering mereka menggunakan bus Transjakarta koridor 9 memiliki nilai  $\alpha$  yang lebih besar 0,05 yang memiliki arti tidak signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa indikator pertanyaan tersebut tidak memiliki perbedaan yang berarti.

Tabel 9 Hasil One Sample T-Test Keseluruhan Indikator Pertanyaan

Pertanyaan	Rataan	Selisih Mean	Simpangan Baku	$\alpha$	Signifikan pada $\alpha < 0,05$ (Ya/Tidak)
Jadwal Bus	3,05	0,55	0,62	<0,001	Ya
Pintu	3,12	0,62	0,59	<0,001	Ya
Tempat Duduk	3,12	0,62	0,70	<0,001	Ya
Pendingin Udara	3,10	0,60	0,61	<0,001	Ya
Papan Informasi	3,06	0,56	0,69	<0,001	Ya
Toilet	1,92	-0,58	0,80	<0,001	Ya
Kebersihan halte	2,57	0,07	0,68	0,235	Tidak
Ruang Tunggu	2,83	0,33	0,70	<0,001	Ya
Kursi Tunggu	2,84	0,34	0,80	<0,001	Ya
Fasilitas Disabilitas	2,62	0,12	0,75	0,055	Tidak
Petugas	3,29	0,79	0,58	<0,001	Ya
CCTV	2,84	0,34	0,72	<0,001	Ya
Kepadatan Penumpang	2,14	-0,36	0,75	<0,001	Ya
Keterlambatan	2,99	0,49	0,78	<0,001	Ya
Kenyamanan Perjalanan	2,31	-0,19	0,69	0,001	Ya
Sering Menggunakan	2,45	-0,05	0,89	0,525	Tidak

### Metode *Independent Sample T-Test*

Analisis data dengan metode *Independent Sample T-Test* digunakan untuk membandingkan dua buah sampel yang tidak memiliki hubungan satu sama lain. Dalam pengujian *Independent Sample T-Test*, dilakukan pengelompokan dengan kategori jenis kelamin, usia, dan domisili. Untuk kategori jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 10 menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan jawaban responden laki-laki dan perempuan kecuali untuk indikator pertanyaan pintu bus, kursi tunggu bus, ruang tunggu, dan keterlambatan selama jam puncak terdapat perbedaan jawaban dari responden laki-laki dengan responden perempuan.

Tabel 10 Hasil Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Metode *Independent Sample T-Test*

Pertanyaan	Jenis Kelamin		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan				
Jadwal Bus	76	78	2,96	3,14	-0,18	0,89	0,07	Ya
Tempat Duduk	76	78	3,01	3,22	-0,20	0,76	0,07	Ya
Pendingin Udara	76	78	3,13	3,06	0,07	0,10	0,50	Ya
Papan Informasi	76	78	3,01	3,12	-0,10	0,15	0,36	Ya
Toilet	76	78	2,04	1,81	0,23	0,35	0,07	Ya

Ruang Tunggu	76	78	2,68	2,97	-0,29	0,00	0,01	Tidak
Kursi Tunggu	76	78	2,59	3,08	-0,48	0,32	0,00	Tidak
Petugas	76	78	3,25	3,32	-0,07	0,59	0,45	Ya
CCTV	76	78	2,93	2,74	0,19	0,20	0,10	Ya
Kepadatan Penumpang	76	78	2,08	2,21	-0,13	0,65	0,30	Ya
Keterlambatan	76	78	2,74	3,23	-0,49	0,51	0,00	Tidak
Kenyamanan Perjalanan	76	78	2,28	2,33	-0,06	0,67	0,61	Ya

Tabel 11 menunjukkan bahwa ada perbedaan jawaban responden berusia di bawah 24 tahun dengan yang berusia di atas 24 tahun kecuali untuk indikator pertanyaan pintu bus, pendingin udara, papan informasi, petugas yang mengarahkan, kepadatan penumpang selama jam puncak dan kenyamanan perjalanan selama jam puncak tidak terdapat perbedaan jawaban responden berusia di bawah 24 tahun dengan yang di atas 24 tahun.

Tabel 11 Hasil Analisis Berdasarkan Usia dengan Metode *Independent Sample T-Test*

Pertanyaan	Usia		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Di bawah 24 Tahun	Di atas 24 Tahun	Di bawah 24 Tahun	Di atas 24 Tahun				
Jadwal Bus	104	50	2,95	3,26	-0,31	0,61	0,04	Tidak
Pintu	104	50	3,09	3,20	-0,11	0,43	0,26	Ya
Tempat Duduk	104	50	3,00	3,36	-0,36	0,63	0,00	Tidak
Pendingin Udara	104	50	3,16	2,96	0,20	0,02	0,76	Ya
Papan Informasi	104	50	2,99	3,22	-0,23	0,03	0,05	Ya
Toilet	104	50	2,08	1,60	0,48	0,02	0,00	Tidak
Ruang Tunggu	104	50	2,65	3,20	-0,55	0,00	0,00	Tidak
Kursi Tunggu	104	50	2,58	3,38	-0,80	0,10	0,00	Tidak
Petugas	104	50	3,30	3,26	0,03	0,10	0,70	Ya
CCTV	104	50	2,97	2,56	0,41	0,37	0,00	Tidak
Kepadatan Penumpang	104	50	2,07	2,30	-0,23	0,00	0,07	Ya
Keterlambatan	104	50	2,75	3,48	-0,73	0,20	0,00	Tidak
Kenyamanan Perjalanan	104	50	2,24	2,44	-0,20	0,24	0,09	Ya

Tabel 12 menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan jawaban responden yang berada di Jakarta dan responden di luar Jakarta kecuali untuk indikator pertanyaan tempat duduk, toilet, kursi tunggu, CCTV dan keterlambatan selama jam puncak terdapat perbedaan jawaban dari responden yang berada di Jakarta dengan responden yang berada di luar Jakarta.

Tabel 12 Hasil Analisis Berdasarkan Domisili dengan Metode *Independent Sample T-Test*

Pertanyaan	Domisili		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Jakarta	Di luar Jakarta	Jakarta	Di luar Jakarta				

Jadwal Bus	127	27	3,07	2,96	0,11	0,63	0,42	Ya
Pintu	127	27	3,17	2,93	0,24	0,79	0,05	Ya
Tempat Duduk	127	27	3,20	2,70	0,50	0,59	0,00	Tidak
Pendingin Udara	127	27	3,09	3,11	-0,02	0,62	0,90	Ya
Papan Informasi	127	27	3,09	2,93	0,17	0,49	0,25	Ya
Toilet	127	27	1,83	2,33	-0,50	0,53	0,00	Tidak
Ruang Tunggu	127	27	2,87	2,67	0,20	0,31	0,18	Ya
Kursi Tunggu	127	27	2,91	2,52	0,39	0,84	0,02	Tidak
Petugas	127	27	3,33	3,07	0,26	0,13	0,54	Ya
CCTV	127	27	2,86	2,74	0,12	0,90	0,40	Tidak
Kepadatan Penumpang	127	27	2,14	2,15	-0,01	0,03	0,97	Ya
Keterlambatan	127	27	3,05	2,79	0,34	0,46	0,04	Tidak
Kenyamanan Perjalanan	127	27	2,33	2,19	0,15	0,44	0,32	Ya

Tabel 13 menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan jawaban responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa dan responden selain mahasiswa kecuali untuk indikator pertanyaan tempat duduk, toilet, ruang tunggu, kursi tunggu, CCTV dan keterlambatan selama jam puncak terdapat perbedaan jawaban dari responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa dengan responden selain mahasiswa.

Tabel 13 Hasil Analisis Berdasarkan Pekerjaan dengan Metode Independent Sample T-Test

Pertanyaan	Pekerjaan		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Maha siswa	Selain Mahasiswa	Maha siswa	Selain Mahasiswa				
Jadwal Bus	102	52	2,95	3,25	-0,30	0,46	0,05	Ya
Pintu	102	52	3,09	3,19	-0,10	0,28	0,26	Ya
Tempat Duduk	102	52	3,00	3,35	-0,35	0,42	0,02	Tidak
Pendingin Udara	102	52	3,16	2,98	0,18	0,02	0,76	Ya
Papan Informasi	102	52	2,99	3,21	-0,22	0,01	0,06	Ya
Toilet	102	52	2,09	1,60	0,49	0,01	0,00	Tidak
Ruang Tunggu	102	52	2,65	3,19	-0,55	0,00	0,00	Tidak
Kursi Tunggu	102	52	2,56	3,38	-0,83	0,09	0,00	Tidak
Petugas	102	52	3,29	3,27	0,02	0,12	0,79	Ya
CCTV	102	52	2,98	2,56	0,42	0,34	0,00	Tidak
Kepadatan Penumpang	102	52	2,08	2,27	-0,19	0,00	0,09	Ya
Keterlambatan	102	52	2,74	3,48	-0,75	0,17	0,00	Tidak
Kenyamanan Perjalanan	102	52	2,25	2,42	-0,18	0,16	0,10	Ya

Tabel 14 menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan jawaban responden yang menggunakan bus Transjakarta untuk kerja/sekolah dan responden yang tidak menggunakan bus Transjakarta untuk kerja/sekolah kecuali untuk indikator pertanyaan kursi tunggu, CCTV dan keterlambatan selama jam puncak terdapat perbedaan jawaban responden yang menggunakan bus Transjakarta untuk kerja/sekolah dan responden yang tidak menggunakan bus Transjakarta untuk kerja/sekolah.

Tabel 14 Hasil Analisis Berdasarkan Penggunaan dengan Metode Independent Sample T-Test

Pertanyaan	Penggunaan untuk kerja/sekolah		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T- Test (2- Tailed)	Signifikan pada $\alpha >$ 0,05 (Ya/ Tidak?)
	Ya	Tidak	Ya	Tidak				
Jadwal Bus	107	47	3,07	3,00	0,07	0,98	0,50	Ya
Pintu	107	47	3,11	3,15	-0,04	0,23	0,72	Ya
Tempat Duduk	107	47	3,16	3,02	0,14	0,41	0,27	Ya
Pendingin Udara	107	47	3,04	3,23	-0,19	0,01	0,07	Ya
Papan Informasi	107	47	3,08	3,02	0,06	0,11	0,61	Ya
Toilet	107	47	1,84	2,11	-0,27	0,32	0,06	Ya
Ruang Tunggu	107	47	2,87	2,74	0,13	0,14	0,31	Ya
Kursi Tunggu	107	47	2,97	2,53	0,44	0,51	0,00	Tidak
Petugas	107	47	3,30	3,26	0,04	0,86	0,67	Ya
CCTV	107	47	2,72	3,11	-0,39	0,16	0,00	Tidak
Kepadatan Penumpang	107	47	2,18	2,06	0,12	0,19	0,39	Ya
Keterlambatan	107	47	3,15	2,62	0,53	0,14	0,00	Tidak
Kenyamanan Perjalanan	107	47	2,32	2,28	0,04	0,17	0,73	Ya

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus Transjakarta koridor 9, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil yang didapat dari uji One Sample T-Test dapat diketahui bahwa secara garis besar, responden puas terhadap fasilitas dan pelayanan selama jam puncak bus Transjakarta koridor 9. Ini bisa dilihat dari rata-rata yang berada di atas 2,5. Kecuali, untuk ketersediaan toilet, kepadatan penumpang selama jam puncak, dan kenyamanan perjalanan selama jam puncak yang memiliki rata-rata di bawah 2,5.
2. Berdasarkan hasil yang didapat dari uji Independent Sample T-Test, dapat disimpulkan bahwa, jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan dan penggunaan untuk kerja/sekolah tidak mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai kualitas layanan dan kepuasan selama jam puncak. Ini bisa terlihat dari nilai  $\alpha$  yang lebih dari 0,05 ada uji Independent Sample T-Test. Hal ini berarti tidak adanya perbedaan pendapat mengenai kualitas layanan dan kepuasan selama jam puncak dari responden pengguna bus Transjakarta koridor 9.

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

1. Meningkatkan kualitas fasilitas toilet di halte bus Transjakarta koridor 9 seperti menambah jumlahnya di tiap halte.
2. Pelayanan jam puncak juga bisa ditingkatkan seperti menambah jumlah 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 lain sebagai fokusnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif. *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 149.
- Butarbutar, A. S., & Siregar, H. S. (2022). Evaluasi Pengalihan Kendaraan Pribadi ke Transjakarta Koridor IX. *Formosa Journal of Science and Technology (FJST)*.
- Komalasari, D. A., & Putranto, L. S. (2023). Pandangan Masyarakat Terhadap Keselamatan Bus Swasta Sebagai Moda Transportasi Sewa. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 783.
- Nurhayati, D. (2018). Fenomena Transjakarta Sebagai Media Beriklan di Jakarta. *Jurnal Atrat*, 92.
- 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*, 2.
- Rianti, P. Y., & Tuti, R. W. (2017). Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. *Swatantra*, 162.
- Shaaban, K., & Siam, A. (2022). Review of Factors Affecting Public Transportation Ridership. *IEEE*, 1.
- Yañez-Pagans, P. (2019). Urban Transport Systems in Latin America and The Caribbean: Lessons and Challenges. *Latin American Economic Review*, 9.