

ANALISIS MUTU PELAYANAN TRANSJAKARTA DI HALTE JELAMBAR

Dian Indah Lestari¹ dan Leksmono Suryo Putranto²

¹Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No 1 Jakarta
Dian.325200045@stu.untar.ac.id

²Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta
Leksmonop@ft.untar.ac.id

Masuk: 27-12-2023, revisi: 11-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 17-01-2024

ABSTRACT

Urban transportation is a key aspect of community mobility in the city of Jakarta. Transjakarta, as one of the largest public transportation systems in Jakarta, plays an important role in meeting the public transportation needs of city residents. The Jelambar bus stop is one of the most strategic stopping points in the Transjakarta network, connecting various routes and reaching various levels of society. This research aims to analyze the quality of Transjakarta transportation services at the Jelambar bus stop by considering a number of user experiences, prioritizing factors such as waiting time, cleanliness, comfort and safety analyzed in the context of user experience. So it is hoped that this research can provide the best quality service for the local community. This research was carried out by distributing questionnaires online in the morning to users who had used Transjakarta services at the Jelambar bus stop. This data analysis uses the SPSS application with validity test methods, reliability tests, One Sample-T-Test and Independent Sample T-Test. Based on the analysis, it can be concluded that people often use Transjakarta services at the Jelambar bus stop, and the quality of Transjakarta service and security at the Jelambar bus stop is adequate.

Keywords: Transportation, Transjakarta, quality, service, comfort, security, questionnaire

ABSTRAK

Transportasi perkotaan adalah aspek kunci dalam mobilitas masyarakat di kota Jakarta. Transjakarta, sebagai salah satu sistem transportasi umum terbesar di Jakarta, berperan penting dalam memenuhi kebutuhan transportasi publik penduduk kota. halte Jelambar adalah salah satu titik pemberhentian yang sangat strategis dalam jaringan Transjakarta, menghubungkan berbagai rute dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan transportasi Transjakarta di halte Jelambar dengan mempertimbangkan sejumlah pengalaman pengguna, dengan mendepankan faktor-faktor seperti waktu tunggu, kebersihan, kenyamanan dan keamanan dianalisis dalam konteks pengalaman pengguna. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memeberikan mutu pelayanan yang terbaik bagi masyarakat setempat. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online pagi pengguna yang pernah menggunakan layanan Transjakarta di halte Jelambar. Analisis data ini menggunakan aplikasi SPSS dengan metode uji validitas, uji reliabilitas, *One Sample-T-Test* dan *Independent Sample T-Test*. Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa masyarakat sering menggunakan layanan Transjakarta di halte Jelambar, serta mutu pelayanan dan keamanan Transjakarta di halte Jelambar sudah mencukupi/memadai.

Kata kunci: Transportasi, Transjakarta, mutu, pelayanan, kenyamanan, keamanan, kuesioner

1. PENDAHULUAN

Provinsi DKI Jakarta merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terpadat di Indonesia. Seiring dengan kenaikan jumlah penduduk provinsi DKI Jakarta, penggunaan kendaraan pribadi di Jakarta juga mengalami kenaikan. Maka pemerintah memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah kepadatan serta kemacetan. Salah satu diantaranya yakni menciptakan alternatif transportasi yang berguna dalam menurunkan pemakaian pribadi yakni mengembangkan sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dikenal sebagai Transjakarta.

Transjakarta merupakan salah satu bentuk sistem transportasi umum massal yang terintegrasi di Jakarta, yang memiliki peran strategis dalam mengatasi tantangan mobilitas perkotaan. Transjakarta menghubungkan berbagai wilayah di Jakarta dengan jalur-jalur yang strategis, salah satunya adalah jalur yang melewati halte Jelambar. Jelambar merupakan sebuah area yang vital dalam jaringan transportasi kota, karena terdapat banyak pusat pendidikan, bisnis, rumah sakit, dan pusat perbelanjaan. Meskipun Transjakarta berpotensi memberikan kontribusi dalam memfasilitasi penduduk, penting untuk memahami persepsi pengguna mengenai kualitas pelayanan di halte Jelambar, kualitas

pelayanan yang baik menjadi faktor kunci dalam menarik masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Dengan demikian meningkatnya mobilitas penduduk di Jelambar, ketersediaan dan kualitas pelayanan Transjakarta memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna, kepadatan lalu lintas, dan mutu lingkungan.

Namun dalam beberapa tahun terakhir ini, beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan transjakarta di halte Jelambar muncul, termasuk waktu tunggu yang panjang, kepadatan kendaraan, kenyamanan, dan informasi serta komunikasi yang tidak memadai bagi para pengguna. Mutu pelayanan tidak hanya mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga berdampak pada efisiensi sistem transportasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan Transjakarta di halte Jelambar sangatlah relevan dalam memahami bagaimana pengguna mengalami dan menilai layanan tersebut. Dalam masalah ini, analisis kualitas pelayanan transportasi Transjakarta di halte Jelambar menjadi hal yang penting. Melalui analisis ini, dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang dibagikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi persepsi pengguna pada layanan transjakarta.

Dengan demikian penelitian masalah pelayanan angkutan umum di Jakarta mengenai pelayanan Transjakarta khususnya di Jelambar masih terbatas. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas pelayanan transjakarta di wilayah Transjakarta dan memberikan wawasan bagaimana kualitas pelayanan transjakarta di halte Jelambar diterima oleh masyarakat. Sehingga penelitian ini dapat memberikan dampak baik untuk menaikkan tingkat pelayanan transportasi umum yang lebih baik di Jelambar dan dapat berkontribusi pada pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Tanggapan masyarakat terhadap kepuasan penumpang pelayanan Transjakarta di halte Jelambar
2. Tanggapan masyarakat terhadap informasi dan komunikasi pada pelayanan Transjakarta di halte Jelambar

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang diuraikan, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana reaksi dan perasaan masyarakat sebagai penumpang Transjakarta yang mengalami penumpukan pada saat waktu puncak maksimal
2. Bagaimana reaksi dan perasaan masyarakat sebagai penumpang transjakarta mengenai keterbatasan informasi dan komunikasi terhadap rute Transjakarta dan perubahan layanan

Transportasi

Transportasi merupakan media yang digunakan individu dalam menjalankan perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lainnya, dengan memanfaatkan kendaraan mesin, hewan, ataupun individu tersebut. Geraknya perpindahan ini berlangsung karena keperluan yang tidak tercukupi di lokasi tersebut. Proses pemenuhan keperluan ini dapat menciptakan interaksi diantara sistem kegiatan dengan sistem jaringan yang menciptakan individu serta produk yang wujudnya berupa kendaraan, proses ini dapat dinamakan dengan sistem transportasi makro (Warpani, 2002). Transportasi yakni layanan dalam membawa pelanggan pada kuantiti banyak, diatur secara jadwal tertentu. Mempunyai alur yang sama, bahkan dikenakan berbagai biaya di tiap perjalanan (Teng & Putranto, 2020).

Moda Transportasi

Menurut Munawar (2005), moda transportasi sendiri dibagi menjadi tiga jenis yaitu sebagai berikut:

1. Moda transportasi udara, dengan moda transportasi seperti pesawat dan helikopter dan prasarana seperti bandara dan helipad
2. Moda transportasi air, dengan moda transportasi seperti kapal laut, feri, dan speedboat dan prasarana dermaga serta Pelabuhan
3. Moda transportasi darat, dengan moda seperti mobil, bus, sepeda, motor, dan kereta api, dan prasarana seperti jalan raya dan rel kereta

Transjakarta

Transjakarta merupakan moda transportasi yang berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) serta non BRT yang telah berjalan mulai tahun 2004 di Jakarta. Transjakarta diresmikan dengan tujuan membagikan layanan angkut dengan cepat, aman, serta terjangkau bagi penduduk. Transjakarta adalah bentuk dari manajemen transportasi umum Jakarta salah satunya di daerah Jelambar. Tidak sekadar bermaksud untuk mengurangi kemacetan, kemudahan akses Transjakarta sekaligus menjadikannya sebagai transportasi publik pilihan masyarakat. Kendaraan yang melayani keinginan individu serta barang dengan baik semacam kendaraan berokupansi besar lainnya harus diberi tunjangan. Satu diantara wujud

tunjangan yang diberikan yakni secara membagikan layanan prioritas. Makin eksklusif jalur khusus ini, maka semakin besarnya kinerjanya. Kinerja dapat ditingkatkan dengan membangun jalur menyiap di perhentian bus. (Putranto, 2019)

Mutu

Mutu adalah satu diantara indikator penting terhadap industri agar bisa naik di kalangan kompetisi untuk perusahaan. Mutu didenifikasikan menjadi totalitas dari bentuk suatu barang yang menaikan kapasitasnya dalam memuaskan keperluan yang ditentukannya. (Nasution, 2001)

Pelayanan

Menurut Hendro & Syamswana (2017) definisi pelayanan merupakan setiap aktivitas serta perilaku yang bisa diberikan oleh suatu pihak pada pihak lainnya, dimana secara umum tidak tercapai serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Sehingga secara umumnya layanan yang dibagikan oleh industri yang mempunyai mutu yang tinggi nantinya menciptakan kepuasan yang sangat besar.

Mutu Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) dalam mengetahui mutu pelayanan yang dialami dengan nyata oleh pelanggan, terdapat indikator kepuasan konsumen yang ada dalam 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik komputerisasi, perkantoran, serta ruangan tunggu dan tempat informasi
2. *Reliability*: kapasitas serta keandalan dalam memberikan pelayanan yang terjamin
3. *Responsive*: kesiapan dalam mendukung bahkan memberikan layanan dengan baik, tepat bahkan cepat, ataupun respon tanggap pada harapan pelanggan.
4. *Assurance*: keterampilan serta keramahan bahkan perilaku baik karyawan untuk mempercayai pelanggan.
5. *Empathy*: sikap tegas namun dengan perhatian dari karyawan pada pelanggan.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2004) metode yang dipakai dalam mengukur kepuasan konsumen dapat dengan metode:

1. Pengukuran bisa dijalankan dengan langsung secara pertanyaan
2. Responden dibagikan pertanyaan dimana sebegini besar berkaitan pada keinginan terhadap suatu atribut tertentu serta sebagian besar yang dialaminya.
3. Responden diminta menyampaikan masalah yang dialami berkaitan pada promosi dari perusahaan serta diharapkan dapat menyampaikan evaluasi yang dirasakan..
4. Responden bisa diminta dalam menempatkan berbagai aspek dari promosi sesuai pada tingkat penting disetiap unsur serta dari hasil kerja perusahaan pada setiap unsur.

Keamanan

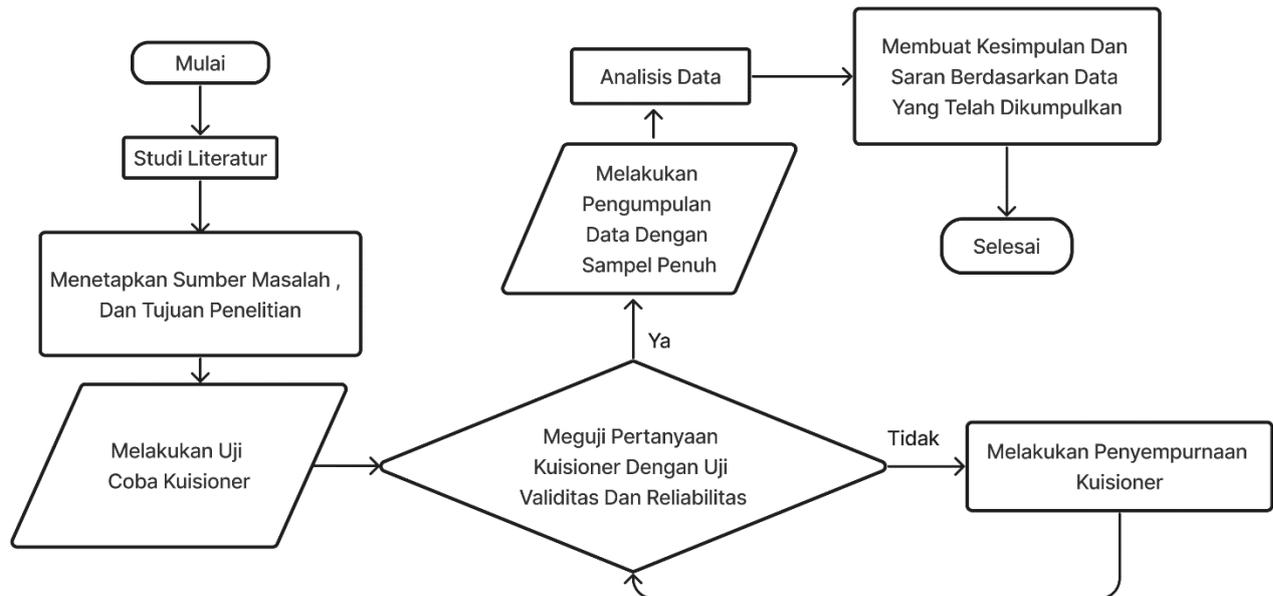
Faktor keamanan pada bisnis transportasi memiliki kontribusi yang sangat tinggi, dan pelanggan tentunya berkeinginan agar keamanan terjaga ketika memanfaatkan layanan transportasi. Terdapat keamanan yang diprioritaskan oleh pelanggan yakni keamanan dari tindak kejahatan dan kecelakaan. (Joewono, 2006)

2. METODE PENELITIAN

Tahap penelitian ini dijadikan sebagai pedoman pada penyusunan penelitian yang digunakan sebagai berikut:

1. Metode menentukan topik penelitian yang diajukan ke dosen pembimbing sehingga dapat menentukan judul dari topik tersebut
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam penelitian ini
3. Melakukan studi literatur dari seluruh sumber semacam jurnal, buku, ataupun lainnya yang berkaitan secara penelitian yang sedang dibuat.
4. Menetapkan batasan yang terjadi sebagai tujuan dari penelitian ini berdasarkan subjek dan lokasi.
5. Melakukan uji coba kuesioner dengan membagikan kuesioner secara online kepada masyarakat dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.
6. Melakukan analisis data untuk mendapatkan hasil berupa kepuasan, kenyamanan, keamanan, dan percaya terhadap penggunaan layanan transportasi Transjakarta.
7. Dan yang terakhir yaitu membuat kesimpulan dan saran secara harapan penelitian ini bisa membantu masyarakat dan kajian berkelanjutan.

Diagram alir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam distribusi responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 151 orang yang terbagi dalam 80 laki-laki dan 71 perempuan dan didapatkan hasil akhir sebanyak 151 orang yang pernah menggunakan layanan Transjakarta di halte Jelambar. Di bawah ini merupakan rangkuman dari distribusi responden yang sudah mengisi kuesioner penelitian ini bisa diketahui dalam Tabel 1.

Tabel 1 Persentase Perbandingan Responden Sesuai Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	80	52,981%
Perempuan	71	47,019%

Berdasarkan dalam Tabel 2, dapat diketahui jika sebagian besar responden berusia di rentang 17-20 tahun serta 21-30 tahun secara keseluruhan responden 73 responden dengan hasil persentase yang didapat sebesar 48.344%.

Tabel 2 Persentase Perbandingan Responden Dengan Katagori Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17 – 20 Tahun	73	48,344%
21 – 30 Tahun	73	48,344%
31 – 40 Tahun	5	3,311%

Berdasarkan Tabel 3, bisa diketahui jika sebagian besar responden berdasarkan domisili paling tinggi yakni berasal dari jakarta pusat yang memiliki jumlah 131 responden dengan hasil persentase yang dimiliki yaitu sebesar 86.755%.

Tabel 3 Persentase Perbandingan Responden Sesuai pada Domisili

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta Pusat	131	86,755%
Jakarta Barat	5	3,311%
Jakarta Utara	2	1,325%
Bekasi	2	1,325%
Cibubur	1	0,662%
Jakarta Selatan	1	0,662%
Kabupaten Tangerang	1	0,662%
Kota Tangerang	8	5,298%

Berdasarkan Tabel 4, bisa diketahui jika sebagian besar pekerjaan responden terbanyak yakni mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 118 responden dengan memiliki persentase yaitu sebesar 78.146%.

Tabel 4 Persentase Perbandingan Responden Sesuai pada Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	118	78,146%
Karyawan Swasta	22	14,570%
Barista	2	1,325%
Ibu Rumah Tangga	2	1,325%
Pegawai BUMN	2	1,325%
Operator SPBU	1	0,662%
Wiraswasta	2	1,325%
Desainer	1	0,662%
Pegawai Negeri Sipil	1	0,662%

Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah mengumpulkan data penelitian melalui kuesioner, penelitian dapat melakukan pengujian dengan uji validitas menggunakan kolerasi *spearman* dan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach's alpha*. Dimana jumlah sampel yang nantinya dipakai pada kajian ini yakni 151 responden yang sudah menggunakan transportasi transjakarta di halte Jelambar. berdasarkan hasil uji validitas dan reabilitas , didapatkan bahwa seluruh aspek pertanyaan valid dan reliabel.

Analisis Metode *One Sample T-Test*

Pada metode pengujian *one sample T-Test* nantinya diperoleh skor α untuk menentukan nilai signifikan sebuah pertanyaan yang dibagikan pada kuesioner. Sehingga jika nilai α yang didapatkan kurang atau sama dengan 0,05 maka bisa ditarik simpulan jika indikator itu signifikan.

Berdasarkan indikator pertanyaan dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa mutu pelayanan transjakarta di halte Jelambar sudah mencukupi/memadai dalam aspek seperti penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di halte Jelambar, apakah responden merasa waktu tunggu yang dihabiskan di halte Jelambar sesuai dengan jadwal yang tercantum, dan seberapa puas responden dengan ruang tunggu di halte Jelambar serta seberapa puas responden dengan ketersediaan kursi saat menunggu transjakarta di halte Jelambar karena keempat pertanyaan tersebut mendapat nilai rata-rata di atas 2,5 dan selisih rata-rata yang didapat bernilai positif, serta berdasarkan pengujian dengan metode *one sample t-test* dalam indikator aspek mutu pelayanan transjakarta di halte Jelambar didapatkan hasil α lebih kecil dari 0,05 yang dimana hasilnya adalah signifikan dan terdapat perbedaan yang berarti. Hasil penelitian ini dapat dibuktikan dalam Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Analisis *One Sample T-Test* Pada Indikator Aspek Mutu Pelayanan Transjakarta Di Halte Jelambar

Pertanyaan	Rataan	Selisih Mean	Simpangan Baku	α	Signifikan Pada $\alpha < 0,05$ (Ya/Tidak?)
1	3,0132	0,5133	0,4318	$< 0,001$	Ya
2	2,7815	0,2815	0,6418	$< 0,001$	Ya
3	2,7086	0,2086	0,6065	$< 0,001$	Ya
4	2,6490	0,1490	0,7412	0,015	Ya

Berdasarkan indikator pertanyaan dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa mengenai aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar sudah mencukupi/memadai dalam aspek seperti apakah responden merasa aman saat mengalami jam puncak dimana mengalami kepadatan penumpang dan bagaimana penilaian responden terhadap pengawasan CCTV di halte jelambar sudah memadai karena kedua pertanyaan tersebut mendapat nilai rata-rata di atas 2,5 dan selisih rata-rata yang didapat bernilai positif, serta berdasarkan pengujian dengan metode *one sample t-test* dalam indikator aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar didapatkan hasil α lebih kecil dari 0,05 yang dimana hasilnya adalah signifikan dan terdapat perbedaan yang berarti. Hasil penelitian ini bisa ditunjukkan di Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Analisis *One Sampel T-Test* Mengenai Aspek Keamanan Transjakarta Di Halte Jelambar

Pertanyaan	Rataan	Selisih Mean	Simpangan Baku	α	Signifikan Pada $\alpha < 0,05$ (Ya/Tidak?)
2	2,7086	0,2086	0,6281	$< 0,001$	Ya
3	2,7152	0,2153	0,5817	$< 0,001$	Ya

Analisis Metode *Independent Sample T-Test*

Pada metode pengujian independent sample t-test akan dilakukan perbandingan antara dua buah sampel yang tidak memiliki hubungan satu sama lain. Sehingga dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan *grouping variables* dengan katagori jenis kelamin, usia, domisili dan pekerjaan.

Berdasarkan indikator pertanyaan jika kebanyakan responden yakni berjenis kelamin laki-laki tetapi tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jawaban responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan yang berjenis kelamin perempuan, karena selisih rataan antara responden yang berjenis kelamin laki-laki dan responden berjenis kelamin perempuan kurang dari satu. Sehingga dapat disimpulkan untuk aspek mutu pelayanan Transjakarta di halte Jelambar didapatkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 yang dimana responden berjenis kelamin laki-laki maupun berjenis kelamin perempuan memiliki jawaban yang hampir serupa serta tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan. Sedangkan untuk aspek keamanan transjakarta di halte jelambar didapatkan mayoritas memiliki jawaban responden diantara jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan memiliki selisih rataan antara responden kurang dari satu. Sehingga dapat disimpulkan untuk aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar yang signifikan yang lebih dari 0,05 yang dimana responden yang berjenis kelamin laki-laki serta jenis kelamin perempuan mempunyai jawaban yang hampir sama dan tidak adanya perbedaan yang signifikan. Hasil analisis bisa diketahui dalam tabel 7.

Tabel 7 Hasil Analisis *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Jenis Kelamin

Pertanyaan	Jenis Kelamin			Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Perempuan	Laki - laki	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki				
Aspek mutu pelayanan transjakarta di halte jelambar.	1	71	80	3,000	3,025	-0,025	0,013	0,071	Ya
	2	71	80	2,831	2,738	0,093	0,088	0,105	Ya
	3	71	80	2,747	2,675	0,072	0,112	0,099	Ya
	4	71	80	2,732	2,575	0,157	0,005	0,121	Ya
Aspek keamanan transjakarta di halte jelambar.	2	71	80	2,761	2,663	0,098	0,459	0,102	Ya
	3	71	80	2,718	2,713	0,005	0,090	0,095	Ya

Berdasarkan indikator pertanyaan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yaitu berusia di bawah 22 tahun didapatkan mayoritas nilai signifikan yang cenderung lebih besar dari 0,05 yang berarti responden yang berumur di bawah 22 tahun maupun responden yang berumur di atas 22 tahun memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan, serta dapat disimpulkan untuk aspek mutu pelayanan transjakarta di halte Jelambar pada indikator pertanyaan bagaimana penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di halte Jelambar, seberapa puas responden dengan ruang tunggu di halte Jelambar serta seberapa puas responden dengan ketersediaan kursi saat menunggu tranjaskarta di halte Jelambar didapatkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 yang dimana berarti responden berumur di bawah 22 tahun maupun di atas 22 tahun memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan. Tetapi untuk pertanyaan apakah responden merasa waktu tunggu yang dihabiskan di halte Jelambar sesuai dengan jadwal yang didapatkan nilai signifikan *Levene's Test* sebesar 0,137 dan

nilai signifikan *T-Test* sebesar 0,05, dimana berarti kedua nilai signifikannya kurang dari 0,05, maka kemudian bisa ditarik kesimpulan untuk indikator apakah responden merasa waktu tunggu yang dihabiskan di halte Jelambar sesuai dengan jadwal yang tercantum terdapat perbedaan jawaban antara responden yang berumur di bawah 22 tahun maupun responden yang berumur di atas 22 tahun.

Namun nilai signifikan tersebut tidak terlalu mempengaruhi hasil cara keseluruhan. Sedangkan untuk aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar didapatkan mayoritas memiliki jawaban responden di bawah umur 22 tahun tetapi tidak adanya perbedaan yang signifikan diantara pernyataan responden yang di bawah umur 22 tahun dengan responden yang berumur di atas 22 tahun memiliki selisih rata-rata antara responden kurang dari satu. Sehingga dapat disimpulkan untuk aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar yang signifikan yang sangat banyak dari 0,05 yang dimana responden di bawah 22 dan responden di atas 22 tahun memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak ada perbedaan yang signifikan. Hasil analisis bisa diketahui berdasarkan Tabel 8.

Tabel 8 Hasil Analisis *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Kategori Umur

Pertanyaan		Jenis Umur		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
		Di bawah 22 tahun	Di atas 22 tahun	Di bawah 22 tahun	Di atas 22 tahun				
Aspek mutu pelayanan transjakarta di halte jelambar.	1	119	32	3,025	2,969	0,056	0,151	0,513	Ya
	2	119	32	2,857	2,500	0,375	0,137	0,005	Tidak
	3	119	32	2,723	2,656	0,067	0,763	0,584	Ya
	4	119	32	2,588	2,875	- 0,287	< 0,001	0,052	Ya
Aspek keamanan transjakarta di halte jelambar.	2	119	32	2,739	2,594	0,145	0,598	0,245	Ya
	3	119	32	2,756	2,563	0,191	0,828	0,094	Ya

Berdasarkan indikator pertanyaan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yaitu berdomisili di daerah Jakarta dimana didapatkan mayoritas nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yang berarti responden yang domisilinya di daerah Jakarta maupun responden yang berdomisili di luar daerah Jakarta memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan, Serta dapat disimpulkan untuk aspek mutu pelayanan transjakarta di halte Jelambar pada indikator pertanyaan apakah responden merasa waktu tunggu yang dihabiskan di halte Jelambar, seberapa puas responden dengan ruang tunggu di halte Jelambar serta seberapa puas responden dengan ketersediaan kursi saat menunggu transjakarta di halte Jelambar didapatkan nilai signifikan yang sangat banyak dari 0,05 yang dimana berarti responden yang berdomisili daerah Jakarta maupun responden yang berada di domisili di luar daerah Jakarta memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan. Tetapi untuk pertanyaan bagaimana penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di Halte Jelambar yang didapatkan nilai signifikan *Levene's Test* sebesar 0,003 dan nilai signifikan *T-Test* sebesar 0,047, dimana berarti kedua nilai signifikannya kurang dari 0,05, maka bisa ditarik kesimpulan untuk indikator bagaimana penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di halte Jelambar terdapat perbedaan jawaban antara responden yang berdomisili daerah Jakarta maupun responden yang berdomisili di luar daerah Jakarta.

Namun nilai signifikan tersebut tidak terlalu mempengaruhi hasil cara keseluruhan analisis metode *Independent Sample T-Test* berdasarkan domisili. Sedangkan untuk aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar didapatkan mayoritas memiliki jawaban responden yang berdomisili daerah Jakarta tetapi tidak adanya perbedaan yang tinggi antara jawaban responden yang berdomisili daerah Jakarta dengan responden yang berdomisili di luar daerah Jakarta memiliki selisih rata-rata antara responden kurang dari satu. Sehingga dapat disimpulkan untuk aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar yang signifikan yang tinggi dari 0,05 yang dimana responden yang berdomisili daerah Jakarta dan responden yang berada didaerah luar Jakarta memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak terdapat perbedaan yang tinggi. Hasil analisis bisa diketahui berdasarkan Tabel 9.

Berdasarkan indikator pertanyaan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yaitu sebagai mahasiswa didapatkan mayoritas nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 yang berarti responden yang sebagai mahasiswa maupun responden yang selain mahasiswa memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan, Serta dapat disimpulkan untuk aspek mutu pelayanan Transjakarta di halte Jelambar pada indikator pertanyaan bagaimana penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di halte Jelambar, seberapa puas responden

dengan ruang tunggu di halte Jelambar serta seberapa puas responden dengan ketersediaan kursi saat menunggu Tranjaskarta di halte Jelambar didapatkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 yang dimana berarti responden yang sebagai mahasiswa maupun yang selain mahasiwa memiliki jawaban yang hampir sama dan tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan. Tetapi untuk pertanyaan apakah responden merasa waktu tunggu yang dihabiskan di halte Jelambar sesuai dengan jadwal yang didapatkan nilai signifikan *Levene's Test* sebesar 0,135 dan nilai signifikan *T-Test* sebanyak <0,001, dimana berarti kedua nilai signifikannya kurang dari 0,05, maka bisa ditarik kesimpulan untuk indikator apakah responden merasa waktu tunggu yang dihabiskan di halte Jelambar sesuai dengan jadwal yang tercantum terdapat perbedaan jawaban antara responden yang sebagai mahasiswa maupun responden yang selain mahasiswa. Namun nilai signifikan tersebut tidak terlalu mempengaruhi hasil cara keseluruhan. Hasil analisis bisa diketahui berdasarkan Tabel 10.

Tabel 9 Hasil Analisis *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Domisili

Pertanyaan		Domisili		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
		Jakarta	Luar Jakarta	Jakarta	Luar Jakarta				
Aspek mutu pelayanan transjakarta di halte Jelambar.	1	139	12	2,993	3,250	-0,257	0,003	0,047	Tidak
	2	139	12	2,791	2,667	0,124	0,045	0,502	Ya
	3	139	12	2,691	2,917	-0,226	0,598	0,217	Ya
	4	139	12	2,662	2,500	0,162	0,223	0,470	Ya
Aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar.	2	139	12	2,698	2,833	-0,135	0,632	0,475	Ya
	3	139	12	2,691	3,000	-0,309	0,033	0,077	Ya

Tabel 10 Hasil Analisis *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Pekerjaan

Pertanyaan		Jenis Pekerjaan		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
		Mahasiswa	Selain Mahasiswa	Mahasiswa	Selain Mahasiswa				
Aspek mutu pelayanan transjakarta di halte Jelambar.	1	118	33	3,009	3,031	-0,025	0,739	0,798	Ya
	2	118	33	2,890	2,394	0,093	0,135	<0,001	Tidak
	3	118	33	2,754	2,546	0,072	0,515	0,080	Ya
	4	118	33	2,594	2,846	0,157	<0,001	0,080	Ya
Aspek keamanan transjakarta di halte Jelambar.	2	118	33	2,737	2,606	0,098	0,700	0,290	Ya
	3	118	33	2,754	2,576	0,005	0,381	0,120	Ya

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis tanggapan masyarakat mengenai analisis mutu pelayanan Transjakarta di halte Jelambar dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan dari uji metode *One Sample T-test*, bisa diambil kesimpulan bahwa pada aspek mutu pelayanan Transjakarta dan aspek keamanan Transjakarta di halte Jelambar sudah mencukupi/memadai.
2. Berdasarkan hasil analisis *Independent Sample T-Test*, dapat disimpulkan bahwa usia, jenis kelamin, pekerjaan, tidak mempengaruhi tanggapan masyarakat mengenai aspek mutu pelayanan transportasi Transjakarta di halte Jelambar dan aspek keamanan Transjakarta di halte Jelambar, tetapi terdapat perbedaan jawaban antara

responden pada pengujian metode *Independent Sample T-Test* terhadap kategori usia pada aspek mutu pelayanan Transjakarta di halte Jelambar, terhadap domisili pada aspek mutu pelayanan transjakarta di halte Jelambar, dan terhadap pekerjaan pada aspek mutu pelayanan Transjakarta di halte Jelambar.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat direkomendasikan kepada pihak Transjakarta di halte Jelambar yaitu sebagai berikut :

1. Pihak Transjakarta di halte Jelambar dapat menambahkan jumlah cctv, jumlah kursi, tempat pembuangan sampah, serta memperbaiki sistem informasi pada monitor yang terdapat di halte Jelambar. Sehingga dapat mempermudah pengguna dalam menggunakan Transjakarta serta dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna.
2. Pihak Transjakarta di halte Jelambar dapat menambahkan kipas angin, membangun toilet, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan bagi pengguna Transjakarta di halte Jelambar. Kemudian menambahkan pegawai/petugas agar dapat menjaga keamanan lebih baik lagi serta dapat mengontrol pengguna Transjakarta saat jam sibuk yang mana padat penumpang, sehingga pengguna merasa aman dan tenang ketika berada di halte jelambar
3. Halte Jelambar dapat melakukan revitalisasi seperti perluasan halte, dimana agar dapat menampung lebih banyak pengguna Transjakarta di halte Jelambar sehingga tidak terjadi kepadatan yang membuat pengguna transjakarta merasa tidak nyaman.

Sedangkan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu dapat sebagai berikut:

Penelitian dapat dilakukan dengan memfokuskan mengenai halte lain yang dimana dapat meneliti lebih lanjut mengenai fasilitas yang disediakan oleh halte tersebut, serta bagaimana keamanan dan kenyamanan saat menggunakan transjakarta di halte tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendro, Y., & Syamswana, Y. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada toko King Di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 351-366.
- Joewono, T. B. (2006). Safety and Security Improvement in Public Transportation Based on Public Perception. *International Association of Traffic and Safety Sciences*.
- Munawar, A. (2005). *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Anggota IKPI, Ghalia Indonesia.
- Putranto, L. S. (2019). *Rekayasa Lalu Lintas*. Jakarta Barat: PT.Indeks.
- Teng, R., & Putranto, L. S. (2020). Kebutuhan Layanan Transportasi Umum Bagi Pengguna Kursi Roda Di Jabodetabek. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 979-988.
- Tjiptono, F. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.
- Warpani, P. S. (2002). *Pengelolaan Lalulintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Zeithaml, A. V., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Perss.

