

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS BUS TRANSJAKARTA DI HALTE TANJUNG DUREN

Elnando Juwanto¹ dan Leksmono Suryo Putranto²

¹Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta
elnando.325200047@stu.untar.ac.id

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

Masuk:05-07-2024, revisi:12-07-2024, diterima untuk diterbitkan: 16-07-2024

ABSTRACT

As seen in DKI Jakarta, Indonesia has experienced a significant increase in population in recent decades. TransJakarta is a public transportation system operating in Jakarta that is based on bus rapid transit (BRT). Public transportation such as TransJakarta Buses are essential for effective mobility in big cities. To improve public transportation services, it is important to understand the level of customer satisfaction with the services provided. In this research, we conducted a survey to passengers of TransJakarta Bus Stop Tanjung Duren. Due to the large number of business areas around the bus stop, passengers are dominated by office workers, traders, and people who do daily activities in the vicinity. This research was written using literature 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 user decisions in choosing TransJakarta Buses. It can be concluded that respondents are satisfied with the facilities provided.

Keywords: TransJakarta, level of satisfaction, facility, passengers, service

ABSTRAK

Seperti yang terlihat di DKI Jakarta, Indonesia telah mengalami peningkatan populasi yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. TransJakarta adalah sistem transportasi umum yang beroperasi di Jakarta yang berbasis bus rapid transit (BRT). Transportasi umum seperti Bus TransJakarta sangat penting untuk mobilitas yang efektif di kota-kota besar. Untuk meningkatkan layanan transportasi publik, penting untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, kami melakukan survei ke penumpang Bus TransJakarta Halte Tanjung Duren. Karena banyaknya kawasan bisnis di sekitar halte, penumpang didominasi oleh pekerja kantor, pedagang, dan orang-orang yang melakukan aktivitas harian di sekitarnya. Penelitian ini ditulis menggunakan literatur dan di analisis dengan metode kuantitatif dan aplikasi SPSS. 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 hasil responden puas terhadap fasilitas yang disediakan.

Kata kunci: TransJakarta, tingkat kepuasan, fasilitas, penumpang, pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Sejak beberapa dekade terakhir, Indonesia mengalami pertumbuhan 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). Kemacetan lalu lintas dan polusi udara akan meningkat sebagai akibat dari aktivitas perekonomian yang berkembang. Kemacetan ini disebabkan oleh mobilitas penduduk yang sangat tinggi di Jakarta. Akibatnya, ada kebutuhan akan transportasi massal yang dapat memenuhi mobilitas yang besar dari penduduk Jakarta. Transportasi massal ini tidak hanya menghubungkan wilayah di sekitar Jakarta saja, tetapi juga menghubungkan wilayah di sekitar Jakarta seperti Bogor, Depok, Bekasi, dan Tangerang (Bodetabek). Ini dirancang untuk memudahkan orang-orang yang melakukan perjalanan setiap hari.

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). Keselamatan adalah faktor utama yang dipertimbangkan oleh orang yang menggunakan kendaraan umum. Semua orang pasti ingin selamat sampai ke tujuan mereka, jadi keselamatan sangat penting. Di Jakarta, ada banyak pilihan transportasi umum, seperti

kereta listrik, Transjakarta, dan ojek online. Diharapkan transportasi umum akan menurunkan masalah kemacetan di Jakarta. Bus Transjakarta adalah jenis transportasi umum yang sering digunakan di Jakarta. Dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km), TransJakarta adalah sistem Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan. Ini didasarkan pada sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. TransJakarta mulai beroperasi secara resmi pada 1 Februari 2004.

Ada beberapa keuntungan menggunakan Transjakarta, salah satunya adalah biaya yang lebih murah, yaitu Rp 3.500 dari pukul 7 pagi hingga pukul 5 pagi, dan Rp 2.000 dari pukul 5 hingga 7 pagi. Dengan demikian, orang yang keluar sebelum pukul 7 pagi dapat mendapatkan harga yang lebih murah. Satu-satunya sistem transportasi umum yang dikelola oleh lembaga di bawah pemerintahan DKI Jakarta saat ini adalah Transjakarta, yang beroperasi melalui jalur khusus (Putranto & Hartarto, 2013). Karena armada yang banyak, bus Transjakarta dapat membawa lebih banyak penumpang dalam satu perjalanan dan membutuhkan waktu menunggu yang relatif singkat. Kelemahan dari bus transjakarta termasuk kurangnya kesadaran orang lain tentang jalur khusus bus transjakarta, yang menyebabkan waktu tempuh yang lebih lama dari biasanya, penumpukan penumpang di beberapa halte saat jam puncak, dan tidak semua halte mudah dijangkau.

Dari identifikasi yang dilakukan, bisa didapat rumusan masalah seperti berikut: bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren?

Dari rumusan masalah di atas, didapat tujuan penelitian sebagai berikut: untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus Transjakarta Halte Tanjung Duren

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

Di Jakarta, ibu kota Indonesia, sebelum pindah ke Kalimantan Timur, TransJakarta adalah sistem transportasi umum berbasis bus rapid transit (BRT). Sistem BRT biasanya adalah sistem berbasis bus yang beroperasi di jalur khusus dan memungkinkan layanan cepat melalui penerapan berbagai fitur operasional (Yañez-Pagan, 2019). Desain sistem BRT mungkin sangat berbeda-beda, tetapi varian mereka sangat beragam. Ini adalah salah satu metode terbaik untuk pindah di kota yang padat penduduk dan memiliki masalah lalu lintas yang signifikan. Dibandingkan dengan bus konvensional, TransJakarta menawarkan cara perjalanan yang lebih cepat, efektif, dan handal. Selain itu, Transjakarta berupaya memecahkan masalah sosial di Jakarta, meskipun awalnya hanya berfungsi sebagai sarana transportasi yang 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 masyarakat untuk beralih menggunakan Transjakarta.
2. Transjakarta sering kali lebih cepat daripada kendaraan pribadi selama jam sibuk karena bisa menggunakan jalur prioritas dan menghindari kemacetan.
3. Biaya tiket Transjakarta umumnya lebih ekonomis dibandingkan dengan menggunakan taksi atau kendaraan pribadi.
4. Transjakarta merupakan sistem transportasi massal yang mampu mengangkut banyak penumpang dalam satu perjalanan.
5. Transjakarta dapat dianggap sebagai langkah yang lebih berkelanjutan dibandingkan 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 Halte tanjung duren

Halte TransJakarta di Tanjung Duren menghubungkan Pinang Ranti di Jakarta Timur dengan Pluit di Jakarta Utara. Melalui jalur ini, beberapa lokasi penting di Jakarta dilalui. Jalur ini dimulai dari Terminal Pinang Ranti di Jakarta Timur, melalui Cawang, Gatot Subroto, Semanggi, Slipi, hingga mencapai Terminal Pluit di Jakarta Utara. Rute ini dibuat untuk mengakomodasi perjalanan yang ramai antara dua wilayah tersebut.

Selama perjalanan, terdapat beberapa halte strategis yang memfasilitasi penumpang untuk naik turun. Halte-halte ini ditempatkan secara strategis agar memudahkan akses penumpang. Di antara halte-halte tersebut adalah 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, dan Pluit.

Operasional halte Tanjung Duren diatur sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dengan frekuensi tertentu untuk memastikan ketersediaan bus yang memadai bagi penumpang. Hal ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu penumpang di halte. Adanya tuntutan akan pelayanan transportasi yang nyaman, aman, dan berkualitas telah menjadi kebutuhan masyarakat Jakarta saat ini (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 berlebih karena armada sudah lebih banyak dan frekuensi kedatangan lebih sering.

Jenis Pengguna

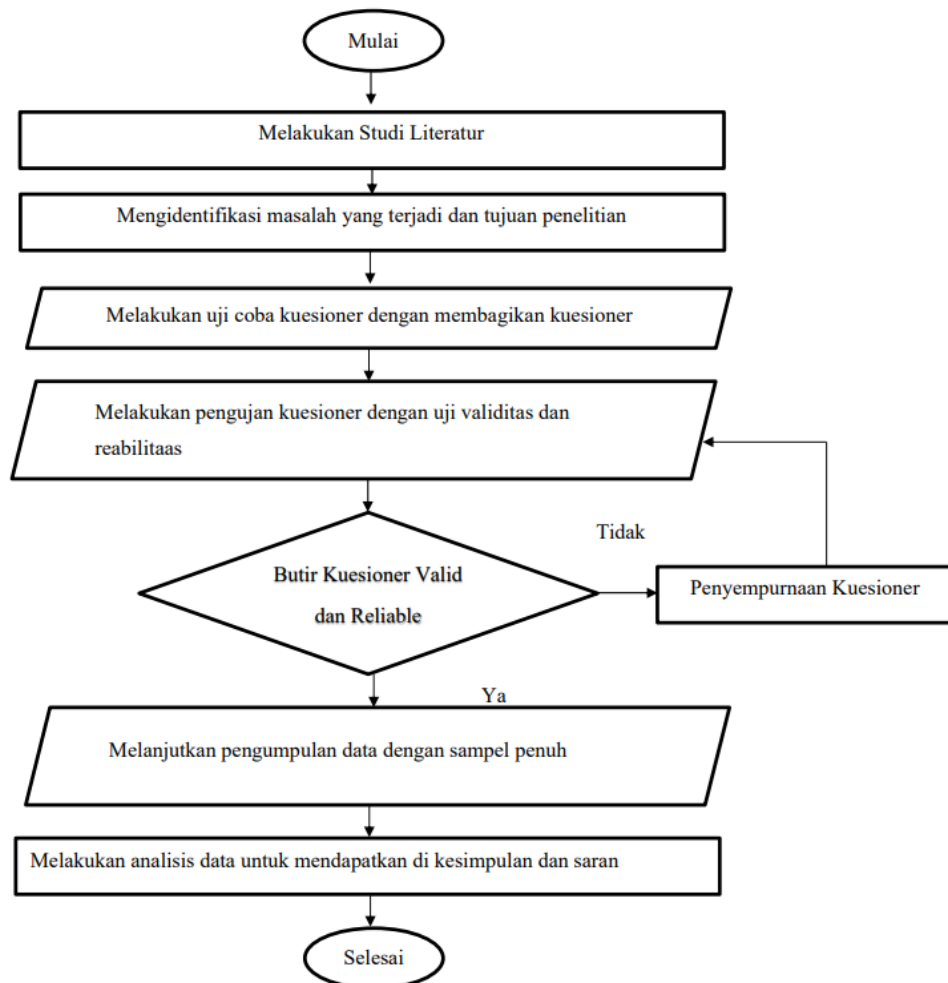
Untuk bus Transjakarta Halte tanjung duren menghubungkan beberapa kawasan bisnis sehingga halte tanjung duren ini banyak didominasi oleh pekerja kantoran, pedagang, dan individu yang memiliki aktivitas harian di sepanjang rute. Selain itu, Transjakarta halte tanjung duren ini melalui kampus terkenal seperti Universitas Tarumanagara dan Universitas Trisakti sehingga bisa banyak terlihat mahasiswa yang menggunakan halte tanjung duren. Untuk penumpang Halte tanjung duren 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 halte tanjung duren 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. Menentukan topik penelitian yang selanjutnya diajukan ke dosen pembimbing dan kemudian menentukan judul dari topik tersebut.
2. Mengidentifikasi masalah dalam topik yang terjadi.
3. Mengumpulkan literatur dari beberapa sumber seperti buku, jurnal, atau lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.
4. Menetapkan batasan berdasarkan subjek dan lokasi yang diperlukan dalam penelitian
5. Uji coba kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada 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

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



Gambar 1 Gambar Diagram Alir Metode Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Distribusi Responden

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form* dan disebarakan secara daring kepada pengguna bus Transjakarta Halte Tanjung Duren, penyebaran dilakukan dimulai dari bulan April 2024 dan mendapatkan responden sebanyak 152 orang. Tabel 1 merupakan data jenis kelamin dari 152 responden yang mengisi kuesioner. Dari 152 yang mengisi, ada 57 responden laki-laki dan 95 responden perempuan dengan masing masing persentase sebesar 37% dan 63%

Tabel 1. Persentase Perbandingan Responden Laki - laki dan Perempuan

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	57	37%
Perempuan	95	63%

Tabel 2 merupakan data usia responden dari 152 orang yang mengisi kuesioner. Dari 152 yang mengisi, mayoritas responden berusia 21-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 85 orang dengan persentase sebesar 56%.

Tabel 2. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-20 Tahun	54	36%
21-30 Tahun	85	56%
31-40 Tahun	9	5%
>40 Tahun	6	3%

Tabel 3 merupakan data pekerjaan responden dari 152 orang yang mengisi kuesioner. Dari 152 yang mengisi, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar dengan jumlah responden sebanyak 59 orang dengan persentase sebesar 39%.

Tabel 3. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	59	39%
Ibu Rumah Tangga	28	18%
Karyawan Swasta	11	7%
Pedagang	30	20%
Karyawan BUMN	24	16%
PNS	59	39%

Tabel 4 merupakan data domisili responden dari 152 orang yang mengisi kuesioner. Dari 152 yang mengisi, mayoritas domisili responden adalah berada di Jakarta Barat dengan jumlah responden sebanyak 152 orang dengan persentase sebesar 100%.

Tabel 4. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domsili

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta Barat	152	100%

Tabel 5 merupakan data penggunaan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren responden dari 152 orang yang mengisi kuesioner. Dari 152 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren untuk kerja/sekolah dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dengan persentase sebesar 99%.

Tabel 5. Persentase Perbandingan Penggunaan Bus Transjakarta Halte Tanjung Duren ke Sekolah/Kerja

Menggunakan Bus Transjakarta Halte Tanjung Duren ke Sekolah/Kerja	Jumlah Responden	Persentase
Ya	150	99%
Tidak	2	1%

Rangkuman Aspek Permintaan Bus Transjakarta Halte Tanjung Duren

Tabel 6 merupakan data halte tujuan penggunaan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren responden dari 152 orang yang mengisi kuesioner. Dari 152 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan halte Semanggi sebagai halte tujuan dengan jumlah sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 12%.

Tabel 6. Persentase Rangkuman Halte Awal Responden

Halte Awal	Jumlah Responden	Persentase
Pluit	7	5%
Penjaringan	7	5%
Jembatan Tiga	0	0%
Jembatan Dua	3	2%
Jembatan Besi	2	1%
Latumenten Stasiun Grogol	0	0%
Grogol 2	8	5%
S. Parman Podomoro City	0	0%
Rumah Sakit Harapan Kita	5	3%
Slipi Kemanggisan	3	2%
Slipi Petamburan	4	3%
Senayan Jakarta <i>Convention Center</i>	7	5%
Semanggi	18	12%
Gatot Subroto Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	1	1%
Gatot Subroto Jamsostek	5	3%
Kuningan Barat	7	5%
Tegal Parang	9	6%
Pancoran Barat	3	2%
Pancoran Tugu	6	4%
Tebet Badan Koordinasi Penanaman Modal	6	4%
Cikoko Stasiun Cawang	12	8%
Cawang Ciliwung	0	0%
Badan Narkotika Nasional	13	9%
Cawang Universitas Kristen Indonesia	16	11%
Garuda Taman Mini	2	1%
Pinang Ranti	8	5%

Tabel merupakan data waktu penggunaan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren responden dari 152 orang yang mengisi kuesioner. Dari 152 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren kurang dari 1 bulan lalu dengan jumlah sebanyak 74 orang dengan persentase sebesar 48,05%.

Tabel 7. Persentase Waktu Penggunaan Responden

Waktu Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
<1 bulan lalu	120	79%
1-2 bulan lalu	29	19%
3-6 bulan lalu	3	2%
>6 bulan lalu	0	0%

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 Halte Tanjung Duren valid dan reliabel.

Metode *One Sample T-Test*

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

Berdasarkan Tabel dapat dibuat kesimpulan bahwa responden merasa selama penggunaan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren 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 Halte Tanjung Duren 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 α 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 Halte Tanjung Duren memiliki nilai α 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 8 Hasil *One Sample T-Test* Keseluruhan Indikator Pertanyaan

Pertanyaan	Rataan	Selisih Mean	Simpangan Baku	α	Signifikan pada $\alpha < 0,05$ (Ya/Tidak)?
Jadwal Bus	3,88	1,382	0,344	<0,001	Ya
Pintu	3,65	1,151	0,518	<0,001	Ya
Tempat Duduk	3,64	1,138	0,534	<0,001	Ya
AC	3,55	1,053	0,525	<0,001	Ya
Papan Informasi	3,63	1,132	0,511	<0,001	Ya
Toilet	3,5	1	0,527	<0,001	Ya
Kebersihan	3,58	1,079	0,558	<0,001	Ya
Ruang Tunggu	3,53	1,033	0,539	<0,001	Ya
Kursi	3,55	1,053	0,525	<0,001	Ya
Fasilitas Penyandang	3,57	1,072	0,547	<0,001	Ya
Petugas	3,51	1,013	0,552	<0,001	Ya
CCTV	3,47	0,974	0,527	<0,001	Ya
Kepadatan Penumpang	3,26	0,763	0,897	<0,001	Ya
Keterlambatan	2,96	0,461	0,771	<0,001	Ya
Kenyamanan	3,56	1,059	0,572	<0,001	Ya

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 pengelompokkan dengan kategori jenis kelamin, usia, dan domisili. Untuk kategori jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 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 9 Hasil Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Metode *Independent Sample T-Test*

Pertanyaan	Jenis Kelamin		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan			
Jadwal Bus	57	95	3,89	3,87	0,021	0,71	Ya
Pintu	57	95	3,74	3,60	0,137	0,12	Ya
Tempat Duduk	57	95	3,79	3,55	0,242	0,006	Tidak
Pendingin Udara	57	95	3,58	3,54	0,042	0,63	Ya
Papan Informasi	57	95	3,58	3,66	-0,084	0,32	Ya
Toilet	57	95	3,49	3,51	-0,014	0,87	Ya
Kebersihan	57	95	3,72	3,49	0,225	0,01	Tidak
Ruang Tunggu	57	95	3,60	3,49	0,102	0,26	Ya
Kursi Tunggu	57	95	3,47	3,60	-0,126	0,15	Ya
Fasilitas Penyanggah	57	95	3,65	3,53	0,123	0,18	Ya
Petugas	57	95	3,51	3,52	-0,007	0,94	Ya
CCTV	57	95	3,46	3,48	-0,028	0,75	Ya
Kepadatan Penumpang	57	95	3,14	3,34	-0,196	0,19	Ya
Keterlambatan	57	95	2,86	3,02	-0,161	0,21	Ya
Kenyamanan Perjalanan	57	95	3,65	3,51	0,144	0,13	Ya

Tabel 7 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 7 Hasil Analisis Berdasarkan Usia dengan Metode *Independent Sample T-Test*

Pertanyaan	Usia		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Dibawah 24 tahun	Diatas 24 tahun	Dibawah 24 tahun	Diatas 24 tahun			
Jadwal Bus	84	68	3,87	3,90	-0,02	0,61	Ya
Pintu	84	68	3,60	3,72	-0,12	0,13	Ya
Tempat Duduk	84	68	3,60	3,69	-0,09	0,27	Ya
Pendingin Udara	84	68	3,52	3,59	-0,06	0,45	Ya
Papan Informasi	84	68	3,65	3,60	0,05	0,53	Ya
Toilet	84	68	3,52	3,47	0,05	0,53	Ya
Kebersihan	84	68	3,56	3,60	-0,04	0,63	Ya
Ruang Tunggu	84	68	3,51	3,56	-0,04	0,59	Ya
Kursi Tunggu	84	68	3,56	3,54	0,01	0,85	Ya
Fasilitas Penyanggah	84	68	3,56	3,59	-0,02	0,74	Ya
Petugas	84	68	3,56	3,46	0,10	0,25	Ya
CCTV	84	68	3,48	3,47	0,006	0,94	Ya
Kepadatan Penumpang	84	68	3,49	2,99	0,50	0,001	Tidak
Keterlambatan	84	68	3,15	2,72	0,43	0,001	Tidak
Kenyamanan Perjalanan	84	68	3,61	3,50	0,10	0,25	Ya

Tabel 8 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 8 Hasil Analisis Berdasarkan Pekerjaan dengan Metode *Independent Sample T-Test*

Pertanyaan	Pekerjaan		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Mahasiswa	Selain Mahasiswa	Mahasiswa	Selain Mahasiswa			
Jadwal Bus	59	93	3,88	3,88	0,001	0,99	Ya
Pintu	59	93	3,63	3,67	-0,04	0,64	Ya
Tempat Duduk	59	93	3,61	3,66	-0,04	0,60	Ya
Pendingin Udara	59	93	3,53	3,57	-0,04	0,61	Ya
Papan Informasi	59	93	3,68	3,60	0,07	0,37	Ya
Toilet	59	93	3,54	3,47	0,06	0,43	Ya
Kebersihan	59	93	3,59	3,57	0,02	0,80	Ya
Ruang Tunggu	59	93	3,53	3,54	-0,01	0,89	Ya
Kursi Tunggu	59	93	3,58	3,54	0,03	0,66	Ya
Fasilitas Penyanggah	59	93	3,56	3,58	-0,02	0,81	Ya
Petugas	59	93	3,59	3,46	0,13	0,15	Ya
CCTV	59	93	3,49	3,46	0,02	0,74	Ya
Kepadatan Penumpang	59	93	3,61	3,04	0,56	0,001	Tidak
Keterlambatan	59	93	3,29	2,75	0,53	0,001	Tidak
Kenyamanan Perjalanan	59	93	3,61	3,53	0,08	0,384	Ya

Tabel 9 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 9 Hasil Analisis Berdasarkan Penggunaan dengan Metode *Independent Sample T-Test*

Pertanyaan	Penggunaan untuk kerja/sekolah		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig T-Test (2-Tailed)	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak?)
	Ya	Tidak	Ya	Tidak			
Jadwal Bus	150	2	3,88	4,00	-0,12	0,62	Ya
Pintu	150	2	3,65	3,50	0,15	0,67	Ya
Tempat Duduk	150	2	3,65	3,00	0,64	0,89	Ya
Pendingin Udara	150	2	3,55	3,50	0,05	0,88	Ya
Papan Informasi	150	2	3,63	4,00	-0,37	0,30	Ya
Toilet	150	2	3,50	3,50	0,001	1,00	Ya
Kebersihan	150	2	3,58	3,50	0,08	0,84	Ya
Ruang Tunggu	150	2	3,53	3,50	0,03	0,93	Ya
Kursi Tunggu	150	2	3,55	3,50	0,05	0,88	Ya
Fasilitas Penyanggah	150	2	3,57	3,50	0,07	0,85	Ya
Petugas	150	2	3,52	3,00	0,52	0,18	Ya
CCTV	150	2	3,48	3,00	0,48	0,20	Ya
Kepadatan	150	2	3,26	3,50	-0,24	0,70	Ya
Keterlambatan	150	2	2,95	3,50	-0,54	0,32	Ya
Kenyamanan	150	2	3,57	3,00	0,56	0,16	Ya

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus Transjakarta Halte Tanjung Duren, 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 Halte Tanjung Duren. Ini bisa dilihat dari rata-rata yang berada di atas 2,5. Rata-rata terendah berada di angka 2,96 yaitu keterlambatan di jam puncak.
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 t yang lebih dari 0,05 pada 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 Halte Tanjung Duren.

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

1. Meningkatkan kualitas fasilitas toilet di halte bus Transjakarta Halte Tanjung Duren seperti menambah jumlahnya di tiap halte.
2. Pelayanan jam puncak juga bisa ditingkatkan seperti menambah jumlah armada bus Transjakarta Halte Tanjung Duren selama jam puncak yang akan mengurangi kepadatan penumpang di halte serta meningkatkan kenyamanan perjalanan selama jam puncak dan mengurangi waktu keterlambatan.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: penelitian bisa dilakukan untuk bus Transjakarta di Halte atau Koridor lainnya sebagai fokusnya.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.