



Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Petugas Transjakarta

Nabila Calista¹, Dya Anggun Yunita Arifin², Dita Salsabilla Putri³, Siti Ballis Nihayatuzzain^{4*}, Fitri Amalia⁵

¹⁻⁵ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta Timur, Indonesia

*Korespondensi penulis: siti.ballis.nihayatuzzain@mhs.unj.ac.id

Abstract: *Efficient and high quality public transportation is an important factor in overcoming traffic congestion problems in metropolitan areas. Transjakarta, as one of the largest mass transit systems in Indonesia, plays a key role in providing reliable transportation services for the people of Jakarta. Customer satisfaction with Transjakarta officer services is a crucial factor in ensuring the success and sustainability of this system. This research aims to analyze the level of customer satisfaction with the quality of service provided by Transjakarta officers. By using quantitative methods and collecting primary data through online questionnaires as well as secondary data from related sources, this research evaluates various aspects of service, such as friendliness, speed of response, and clarity of information provided by officers. The results of this analysis are expected to provide valuable insights for Transjakarta in identifying areas that require improvement and devising strategies to increase overall customer satisfaction, thereby maintaining loyalty and competitiveness in the public transportation industry.*

Keywords: *Transjakarta, customer satisfaction, service quality, officer*

Abstrak: Transportasi umum yang efisien dan berkualitas tinggi merupakan faktor penting dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas di wilayah metropolitan. Transjakarta, sebagai salah satu sistem angkutan massal terbesar di Indonesia, memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan transportasi yang andal bagi masyarakat Jakarta. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas Transjakarta menjadi faktor krusial dalam menjamin keberhasilan dan keberlanjutan sistem ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Transjakarta. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data primer melalui kuesioner online serta data sekunder dari sumber-sumber terkait, penelitian ini mengevaluasi berbagai aspek pelayanan, seperti keramahan, kecepatan tanggapan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi Transjakarta dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, sehingga mempertahankan loyalitas dan daya saing di industri transportasi umum.

Kata Kunci: Transjakarta, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, petugas.

PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik (BPS), Data Indonesia, dan BPS Provinsi DKI Jakarta, kepadatan penduduk DKI Jakarta diperkirakan mencapai 16.125 jiwa per kilometer persegi (km²) pada tahun 2022, meningkat dari 7.805 jiwa/km persegi pada tahun 1972. Pada periode yang sama, jumlah penduduk meningkat dari 4,57 juta menjadi 10,64 juta. Kepadatan penduduk ini akan menyebabkan peningkatan kemacetan lalu lintas di DKI Jakarta.

Berdasarkan TomTom Traffic Index 2021, Dinas Perhubungan (Dishub) DKI Jakarta, dan Polda Metro Jaya, tingkat kemacetan di DKI Jakarta meningkat dari 34% pada tahun 2021 menjadi 53% pada tahun 2023. Dapat disimpulkan kemacetan di DKI Jakarta meningkat sebesar 19% atau sekitar 59,7% selama 2 tahun.

Dalam upaya mengurangi kemacetan lalu lintas di wilayah metropolitan Jakarta. Pemerintah memperkenalkan moda transportasi baru yang bisa menjadi solusi masalah ini. Solusinya adalah dengan keberadaan Transjakarta atau busway yang merupakan salah satu pilihan transportasi yang saat ini sedang dikembangkan di Indonesia (Sukwadi dan Liu, 2014).

Transjakarta memainkan peran penting sebagai salah satu sistem angkutan massal terbesar di Indonesia, menghubungkan jutaan penumpang setiap hari. Untuk mempertahankan posisi kompetitif dan menjamin loyalitas pelanggan, sangat penting untuk memahami kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan personel Transjakarta.

Menurut Soemarwoto (2011), kepuasan pelanggan merupakan hasil interaksi antara pelanggan dan organisasi, termasuk faktor-faktor seperti kualitas layanan, kecepatan, dan dukungan dari pihak yang berwenang. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan.

Dalam kasus angkutan umum, kualitas layanan staf dapat mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Siregar (2017), kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas terhadap angkutan umum.

Maka, tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan petugas Transjakarta. Secara khusus, penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi Transjakarta untuk menyusun strategi yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan tetap kompetitif di industri transportasi umum.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas Transjakarta. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner *online* yang disebarakan kepada publik menggunakan Google Form. Kuesioner ini mencakup berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh petugas Transjakarta, seperti keramahan, kecepatan tanggapan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Transjakarta. Jumlah sampel sebanyak xx (angka) responden didistribusikan secara publik kepada pengguna Transjakarta. Metode ini membantu memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai persepsi pelanggan terhadap pelayanan petugas Transjakarta.

Selain data primer yang diperoleh melalui kuesioner, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menambah kelengkapan analisis. Data sekunder ini terdiri dari informasi tambahan yang diperoleh dari berbagai jurnal dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Informasi ini digunakan untuk mendukung dan memvalidasi temuan dari data primer, serta

memberikan konteks yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas Transjakarta. Penelitian ini berupaya memberikan kontribusi dalam pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan petugas Transjakarta.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Transportasi umum merupakan moda yang memiliki peran vital bagi kehidupan masyarakat pada kota-kota besar seperti DKI Jakarta. Dengan adanya transportasi umum, maka akan memudahkan masyarakat untuk bepergian atau melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi memiliki peranan penting dalam perpindahan, pergerakan, dan pengalihan dari satu tempat ke tempat lain (Sahara & Jesica, 2022). Transjakarta mengusung konsep transportasi yang bebas macet dan hambatan dengan fasilitas yang nyaman untuk digunakan.

Pengertian Transjakarta.

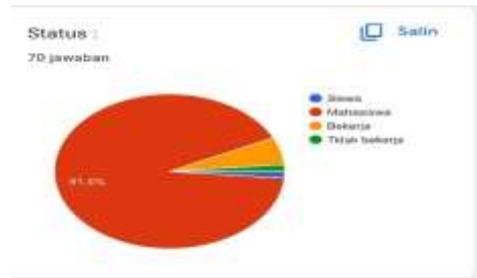
DKI Jakarta merupakan kota yang dipenuhi oleh penduduk. Kemacetan merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di kota besar DKI Jakarta. Maka dari itu, Transjakarta (Bus Rapid Transit) dirancang untuk mengurangi kemacetan yang sudah beroperasi sejak 15 Januari 2004. Tidak hanya bertujuan untuk mengurangi kemacetan, tetapi aksesibilitasnya juga menjadikannya pilihan transportasi umum yang disukai warga Jakarta dikarenakan tarif perjalanan yang sangat murah yaitu hanya sebesar Rp3.500 untuk sekali perjalanan. Transjakarta memiliki peran yang sangat penting bagi kehidupan warga negara Indonesia. Aksesibilitas yang luas, jadwal operasi yang teratur, biaya perjalanan yang terjangkau, kenyamanan dan keamanan yang sangat baik menjadi keunggulan Transjakarta.

Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan mereka. Hubungan antara kualitas, termasuk kualitas layanan dan kebahagiaan pelanggan sangat kuat. Kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang dapat mendukung kepuasan pelanggan dalam layanan Transjakarta yaitu :

1. Sikap dan Kesopanan Petugas.
2. Kecepatan dan Efisiensi Layanan.
3. Kemampuan Komunikasi.
4. Penampilan dan Kerapian.
5. Penanganan Keluhan Pelanggan.

Dalam penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner mengenai pelayanan petugas Transjakarta, terdapat 70 responden yang terdiri dari berbagai segmen masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan fasilitas Transjakarta baik itu siswa, mahasiswa, para pekerja, dan lain sebagainya.



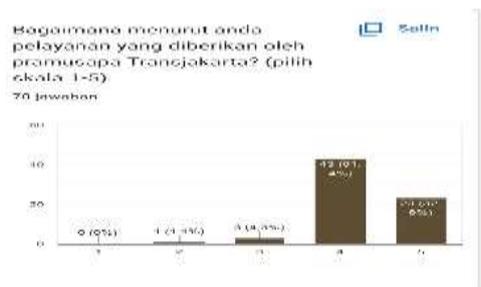
Gambar 1. Diagram Lingkaran Status Pekerjaan Responder
Sumber gambar: Data Primer

Diagram kuisisioner di atas menunjukkan sebanyak 91,4% atau sebanyak 64 orang merupakan mahasiswa, 5,7% atau sebanyak 4 orang merupakan pekerja, 1,4% atau sebanyak 1 orang merupakan siswa, dan 1,4% atau sebanyak 1 orang dengan status tidak bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa Transjakarta digunakan oleh berbagai kalangan dengan status pekerjaan yang berbeda dengan rentang usia yang beragam mulai dari 15 tahun sampai dengan 36 tahun ke atas.



Gambar 2. Diagram Lingkaran Responden Menggunakan Transjakarta
Sumber gambar: Data Primer

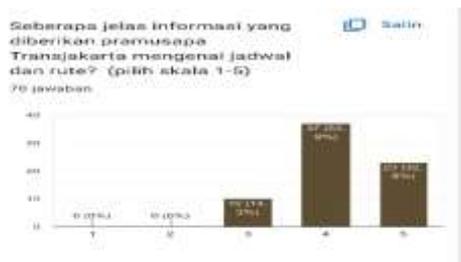
Dari 70 jawaban responden pada data diatas, terdapat hasil sebanyak 38,6% atau sebanyak 27 orang sangat sering menggunakan Transjakarta, 31,4% atau sebanyak 22 orang sering menggunakan, 28,6% atau sebanyak 20 orang jarang menggunakan dan 1,4% atau sebanyak 1 orang tidak pernah menggunakan Transjakarta. Alasan responden menggunakan Transjakarta sebagai transportasi utama yaitu untuk pergi bekerja, pergi ke kampus atau hanya sekedar jalan-jalan dan liburan.



Gambar 3. Bar Chart Penilaian Pelayanan Petugas Transjakarta

Sumber gambar: Data Primer

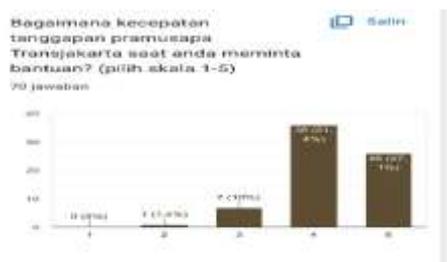
Pada data diatas terdapat 70 responden yang menilai dengan skala 1-5 mengenai pelayanan yang diberikan oleh pramusapa Transjakarta. Sebanyak 61,4% atau 43 orang menilai pada skala 4 yang memiliki arti baik. 32,9% atau 23 orang yang menilai pada skala 5 yang memili arti sangat baik. 4,3% atau 3 orang menilai pada skala 3 yang memiliki arti cukup baik dan 1,4% atau 1 orang yang menilai pada skala 2 yang memiliki arti kurang baik. Dari data ini menunjukkan bahwa pramusapa Transjakarta memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.



Gambar 4. Bar Chart Penilaian Pelayanan Petugas Transjakarta Mengenai Informasi Jadwal dan Rute.

Sumber gambar: Data Primer

Berdasarkan data yang ditampilkan pada diagram batang, kecepatan tanggapan pramusapa Transjakarta saat diminta bantuan dinilai dengan skala 1 hingga 5 oleh 70 responden. Tidak ada responden yang memberikan penilaian pada skala 1 (0%), dan hanya satu responden (1,4%) yang memberikan penilaian pada skala 2. Sebanyak 7 responden (10%) memberikan penilaian pada skala 3. Mayoritas responden, yaitu 36 orang (51,4%), memberikan penilaian pada skala 4, dan 26 responden (37,1%) memberikan penilaian pada skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa kecepatan tanggapan pramusapa cukup baik, dengan penilaian tertinggi berada pada skala 4 dan 5.



Gambar 5. Bar Chart Penilaian Pelayanan Kecepatan Tanggapan Petugas Transjakarta.

Sumber gambar: Data Primer

Berdasarkan data yang ditampilkan pada diagram batang, kecepatan tanggapan pramusapa Transjakarta saat diminta bantuan dinilai dengan skala 1 hingga 5 oleh 70 responden. Tidak ada responden yang memberikan penilaian pada skala 1 (0%), dan hanya satu responden (1,4%) yang memberikan penilaian pada skala 2. Sebanyak 7 responden (10%) memberikan penilaian pada skala 3. Mayoritas responden, yaitu 36 orang (51,4%), memberikan penilaian pada skala 4, dan 26 responden (37,1%) memberikan penilaian pada skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa kecepatan tanggapan pramusapa cukup baik, dengan penilaian tertinggi berada pada skala 4 dan 5.

Pelayanan petugas merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam keberlangsungan operasional Transjakarta. Pelayanan petugas yang baik akan mempengaruhi kualitas layanan dan jumlah pengguna Transjakarta.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Transjakarta. Menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner online dan data sekunder dari sumber-sumber terkait, penelitian ini mengevaluasi berbagai aspek pelayanan seperti keramahan, kecepatan tanggapan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Transjakarta. Berdasarkan data yang dikumpulkan, mayoritas responden memberikan penilaian baik dan sangat baik untuk sikap dan kesopanan petugas, kecepatan dan efisiensi layanan, serta kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan informasi jadwal dan rute. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perbaikan, seperti penanganan keluhan pelanggan dan penampilan serta kerapian petugas. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi Transjakarta dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan mempertimbangkan temuan dan rekomendasi dari penelitian ini, Transjakarta dapat menyusun strategi yang lebih baik untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan tetap kompetitif dalam industri transportasi umum di wilayah metropolitan Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Muharrir, K., Shafwan, N., Saputra, T. A., & Sahara, S. (2023). Strategi peningkatan mutu dalam penggunaan transportasi darat. *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, 1(3), 153-159.
- Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh tingkat kualitas pelayanan oleh petugas dalam transportasi umum Transjakarta. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 188-197.
- Dewanti, T. M., Kustiawan, T., Kurniawan, F. A., & Sahara, S. (2023). Pengaruh persepsi kualitas pengguna Transjakarta pada rute Manggarai-Blok M. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 01-06.
- Habel, R. H., Romadhon, M. A., Putri, M. A., & Sahara, S. (2023). Analisis tingkat kualitas pelayanan pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 161–171.
- Nurjanah, A., Wulandari, Y. P., Aulia, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh kualitas, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengiriman Shopee Express di kalangan mahasiswa. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 143-156.
- Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak Transjakarta. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 09-17.
- Sahara, S., & Ferdiansyah, A. (2023). Pengaruh keamanan halte TransJakarta terhadap kenyamanan pelanggan bus TransJakarta (Studi penelitian halte UNJ). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 7806-7814.
- Sahara, S., & Yuliana, D. (2021). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem boarding pass di gate keberangkatan terminal terpadu Pulo Geban. *LOGISTIK*, 14(1), 44-56.
- Veronika, M. M., & Pontan, D. (2019). Identifikasi tingkat faktor kepuasan pengguna halte TransJakarta. *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 1(1).
- Yudhistira, K., Faturrahman, R., Rizki, M. F., & Sahara, S. (2023). Analisis kualitas layanan, persepsi harga dan fasilitas pelanggan MRT terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 18-30.
- Yudhistira, K., Faturrahman, R., Rizki, M. F., & Sahara, S. (2023). Analisis kualitas layanan, persepsi harga dan fasilitas pelanggan MRT terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 13220.