

Pengaruh Persepsi Kualitas Pengguna Transjakarta Pada Rute Manggarai-Blok M

Tazkia Mutiara Dewanti¹, Tramaditya Kustiawan², Fahri Akbar Kurniawan³,
Siti Sahara⁴

^{1,2,3,4}Universitas Negeri Jakarta

Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, Jakarta, Indonesia

E-mail: tazkia_1523422056@mhs.unj.ac.id¹, tramaditya_1523422031@mhs.unj.ac.id²,
fahri_1523422038@mhs.unj.ac.id³, sitisahara@unj.ac.id⁴

Abstract. Jakarta the capital has several problems due to population density, one of which is traffic congestion. One of these problems is due to the increase in direct driving and the fact that road users do not follow the traffic rules when using private vehicles. Due to the congestion in Jakarta, the government of Jabodetabek Transport Management Board (BPTJ) Ministry of Transport (Kemenhub) launched a public transport service with the concept of Bus Rapid Transit (BRT). Bus Rapid Transit (BRT) or Transjakarta was created to reduce the vehicles, which can be a problem solver to overcome traffic congestion in Jakarta. The analytical method of this article is investigates the perceptions of Transjakarta users and investigates the needs of transport users. From this study, it can be concluded that Transjakarta is probably able to provide safer, faster and more convenient public transport services.

Keywords: Bus Rapid Test, Perception

Abstrak. Akibat kepadatan penduduk, Ibukota Jakarta mempunyai beberapa permasalahan, salah satunya kemacetan. Salah satu permasalahan tersebut ada sebab semakin maraknya tunggangan langsung serta minimnya taat peraturan lalu lintas para pengguna jalan pada saat menggunakan kendaraan pribadinya. Untuk menangani semakin meningkatnya kemacetan yang ada di Kota Jakarta, Bus Rapid Transit (BRT) atau Transjakarta diciptakan untuk menekan angka kendaraan pribadi yang di mana bisa menjadi pemecah masalah untuk mengatasi kemacetan di Jakarta. Metode analisis artikel ini yaitu melihat persepsi pengguna Transjakarta dan analisis kebutuhan pengguna transportasi. Dari kajian ini dapat disimpulkan bahwa Diyakini bahwa Transjakarta dapat memberikan layanan angkutan umum yang lebih aman, cepat, dan nyaman.

Kata kunci: Bus Rapid Test, Persepsi

PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik (BPS) memperhitungkan jumlah penduduk DKI Jakarta mencapai 10,64 juta jiwa di 2022. Data tersebut meningkat 0,38% dibandingkan di tahun sebelumnya yg sebesar 10,64 juta jiwa. Jumlah penduduk pada ibu kota setara dengan 3,87% asal total populasi di Indonesia sebanyak 275,77 juta jiwa. Jumlah populasi tersebut menunjukkan bahwa DKI Jakarta merupakan populasi terbesar keenam dari seluruh provinsi dalam negeri.

Adapun, kepadatan penduduk Jakarta mencapai 16.125 jiwa per kilometer persegi (km²). Jumlah itu dari berasal total penduduk kota dibagi menggunakan luas wilayahnya yang hanya sebesar 664 km². Kepadatan penduduk tertinggi berada di Jakarta Pusat yaitu 22.439 jiwa/km². Kepadatan penduduk terendah ada pada Kepulauan Seribu yg hanya 3.325 jiwa/km².

Di Indonesia tercatat terjadinya kemajuan dan peningkatan sarana dan prasarana logistik. Hal ini ditandai dengan banyaknya bidang usaha di bidang transportasi (Sahara & Jesica, 2022). Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan (Henita Rahmayanti, 2008). Tetapi, akibat kepadatan penduduk dan banyaknya bidang usaha di bidang Transportasi, salah satunya Ibukota Jakarta mempunyai beberapa permasalahan, salah satunya kemacetan. Salah satu permasalahan tersebut ada sebab semakin maraknya tunggangan langsung serta minimnya taat peraturan lalu lintas para pengendara dalam menggunakan kendaraannya. Meningkatnya jumlah kepadatan langsung Jakarta mencapai 1.117 per hari atau sekitar 9% per tahun. Jika tak segera ada pembenahan pola transportasi, di tahun 2014 Jakarta diperkirakan akan mengalami kemacetan total.

Untuk menangani lonjakan kemacetan yang ada di Jakarta, pemerintah meluncurkan Transjakarta guna menekan angka pemakaian kendaraan pribadi yang nantinya bisa mengatasi kemacetan di Jakarta. Transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, dan efisien serta mampu memadukan moda transportasi lainnya. Sehingga Transportasi bisa menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan untuk menunjang pemerataan, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat (Sahara & Winoto, 2022).

Artikel ini berfokus pada persepsi pengguna Transjakarta, khususnya Koridor I (Manggarai-Blok M). Melalui kajian ini, kita dapat melihat bagaimana layanan angkutan umum Transjakarta khususnya Koridor I (Manggarai-Blok M) berdasarkan persepsi pengguna.

Atribut yang mempengaruhi pemilihan mode

Pengguna layanan memilih sarana transportasi yang dapat mereka gunakan untuk memberikan layanan sesuai tingkat kepuasan yang diinginkan dan kemungkinan keuangan mereka.

1. Kajian Tanggapan Pengguna Moda Transjakarta

a. Pengertian Bus Rapid Transjakarta

Transjakarta merupakan wujud dari pengelolaan transportasi publik di Jakarta yang terpadu dan bebas macet. Tidak hanya bertujuan untuk mengurai kemacetan, kemudahan akses Transjakarta sekaligus menjadikannya sebagai transportasi publik pilihan warga Jakarta.

Kualitas layanan berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna yang nantinya bisa jadi pertimbangan retensi pengguna dan kesinambungan perekonomian kedepannya. Sangat disayangkan, harga angkutan umum seringkali membingungkan peta dan jadwal serta perjalanan yang sulit. Operator transit dan paratransit terkadang kurang memperhatikan layanan dengan pendapatan pasar mereka didominasi oleh pelanggan dengan sedikit pilihan.

Para karyawan yang siap sedia membantu di stasiun kereta juga membantu saat pelanggan tidak yakin. Karyawan berseragam yang tepat meningkatkan persepsi publik tentang kualitas dan profesionalisme sistem. Pembersihan harian dan perawatan yang hati-hati menjaga stasiun tetap bersih. Kebersihan pada fasilitas stasiun yang baik juga bisa menjadi bagian pencegahan kriminalitas. Masing-masing fitur ini seperti tolak ukur yang tidak relevan, tetapi dampak dari gabungan setiap aspek dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun fitur layanan telah menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam efisiensi dan kepuasan pengguna, masing-masing fitur ini jauh lebih murah untuk diaplikasikan dan membutuhkan keterampilan yang relatif kecil.

Artikel ini akan fokus pada kepuasan pengguna dalam hal ini penumpang Transjakarta khususnya pada koridor I (Manggarai-Blok M). Penelitian dilakukan untuk melihat apakah pengoperasian Transjakarta sesuai dengan harapan masyarakat dan sejauh mana peran Transjakarta dalam memfasilitasi masyarakat DKI Jakarta di bidang transportasi menjawab permasalahan kemacetan di DKI Jakarta.

METODE PENELITIAN

Analisis Pelayanan Transjakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna di Koridor Manggarai-Blok M

Persepsi Pengguna terhadap Keberadaan Transjakarta

Dari 50 responden, 45 responden (45%) menjawab setuju dengan adanya Transjakarta dan 5 responden (5%) menjawab tidak setuju dengan adanya Transjakarta. Diyakini bahwa masyarakat memerlukan sarana dan prasarana yang dapat memberikan fasilitas yang nyaman dan memberikan perlindungan bagi penggunanya (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021).

Tabel Persepsi Pengguna Transjakarta

No.	Persepsi Pengguna	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Setuju	45	45
2.	Tidak Setuju	0	0
3.	Ragu-Ragu	5	5
Total		50	50

Sarana yang Dipakai Sebelum Menggunakan Transjakarta Dalam Perjalanan Melewati Manggarai-Blok M

No.	Sarana yang dipakai	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Angkutan Pribadi	30	30
2.	Angkutan Umum	50	50
Total		80	80

Sebanyak 50 dari 80 responden yang menerima kuesioner menjawab pernah menggunakan angkutan umum selain Transjakarta dan 30 responden (30%) menjawab menggunakan kendaraan pribadi sebelum Transjakarta beroperasi.

Analisis Kualitas Pelayanan Transjakarta

Indikator pada subbab kualitas ini dikelompokkan menjadi empat kategori yang meliputi kenyamanan, waktu, tarif dan keselamatan. Indikator-indikator tersebut memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan Transjakarta.

Kenyamanan Transjakarta Dibandingkan dengan Sarana Angkutan Lain

No.	Kenyamanan Transjakarta Dibandingkan Sarana Lain	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Transjakarta	50	50
2.	Moda Lain	0	0
Total		50	50

Dari 50 responden, 50% menyatakan bahwa Transjakarta menyediakan kenyamanan yang lebih dibandingkan dengan angkutan lain.

Harga Tiket untuk Menggunakan Transjakarta

No.	Harga Tiket	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	3	3
2.	Sesuai	41	41
3.	Mahal	6	6
Total		50	50

Tiket Transjakarta seharga Rp 3.500,00 untuk semua rute. Harga tersebut ditetapkan untuk semua rute yang diinginkan oleh setiap pengguna Transjakarta.

Keselamatan Transjakarta Dibandingkan Moda Lain

No.	Keselamatan Menggunakan Transjakarta	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Memadai	65	65
2.	Kurang Memadai	13	13
3.	Sama Dengan Angkutan Lain	22	22
Total		100	100

Sebanyak 65 responden (65%) pengguna Transjakarta berasumsi bahwa Transjakarta menawarkan jaminan keamanan lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pendapat responden, kualitas pelayanan Transjakarta dapat disimpulkan bahwa Transjakarta sudah memadai dalam hal pelayanan menurut penggunanya. Menurut persepsi, 45 responden setuju dengan keberadaan Transjakarta, dan 45% tergolong sangat tinggi yang menunjukkan penggunanya setuju dengan keberadaan Transjakarta.

KESIMPULAN

Masih terdapat banyaknya pengguna yang merasakan tidak aman di dalam Transjakarta, maka harus lebih ditingkatkan dari segi pengamanan baik di halte maupun di dalam bus. Selain itu dari segi keamanan juga harus terintegrasi antara halte dengan zona pejalan kaki sehingga masyarakat tidak enggan untuk menggunakan Transjakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Herbowo, N. (2012) "Studi Presepsi Pengguna Transjakarta Pada Koridor II (pulogadung-Harmoni)," *Journal of Regional and City Planning*, 23(1), p. 37. Available at: <https://doi.org/10.5614/jpwk.2012.23.1.3>.
- AD Irjayanti, DW Sari, I Rosida (2021) "Perilaku Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter: Studi Kasus Jabodetabek Mode Choice Behavior of Commuters' Worker: A Case Study of Jabodetab," *LOGISTIK*, 12(1), pp. 21–25. Available at: <https://doi.org/10.21009/logistik.v12i1.13716>.
- Damayanti, D. and Maharani, M. (2020) "Analisis Kualitas layanan jasa transportasi online (Studi Pada Pengguna Gojek di Daerah Istimewa Yogyakarta)," *Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 15(2). Available at: <https://doi.org/10.51277/keb.v15i2.72>.
- Firdaus, R., Wahyuni, A. and Tistogondo, J. (2021) "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan TERHADAP kualitas pelayanan bus rapid transit,Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus)," *Jurnal Ilmiah MITSU*, 9(1), pp. 47–56. Available at: <https://doi.org/10.24929/ft.v9i1.1004>.
- NUP Putri. (2021) "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI INTENSI MENGGUNAKAN BUS TRANSJAKARTA," *Jurnal Ilmiah MITSU*, 9(1), pp. 47–56. Available at: <https://doi.org/10.24929/ft.v9i1.1004>.
- Rita Kurniati, N.L. (2021) "Dampak Ekonomi Pengoperasian Transjakarta Ditinjau dari Persepsi Pengguna," *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 22(2), pp. 194–205. Available at: <https://doi.org/10.25104/jpdt.v22i2.1669>.
- Yusfita Chrisnawati and Shabiah Nurhana (2019) "Analisis Kinerja operasional Transjakarta Koridor GR 2 tanah abang explorer Dalam Upaya peningkatan pelayanan," *LOGISTIK*, 12(1), pp. 21–25. Available at: <https://doi.org/10.21009/logistik.v12i1.13716>.
- SAHARA, S.I.T.I. and Delvia Yuliana (2021) "Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan Dalam penerapan sistem boarding pass di gate keberangkatan terminal terpadu Pulo Geban," *LOGISTIK*, 14(1), pp. 44–56. Available at: <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>.
- Siti Sahara and Sylvira Ananda Azwar (2020) "Pelatihan Keselamatan berkendara sepeda motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan lalu lintas Bagi Siswa SMK di Kota Bekasi.," *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), pp. 303–314. Available at: <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>.
- Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021). Ramp check examinationevaluation of public transport business. *IOP Conference Series: MaterialsScience and Engineering*, 1098(2), 022069. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>
- SAHARA, S.I.T.I. and Annas Ruli Pradana (2021) "Optimalisasi Penggunaan Forklift TERHADAP kelancaran proses Bongkar steel coil di pt. Daisy Mutiara Samudra," *LOGISTIK*, 14(1), pp. 57–68. Available at: <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>.
- Sahara, S. (2022) "Analysis of factors causing delay in unloading imported goods," *Proceedings of the Conference on Broad Exposure to Science and Technology 2021 (BEST 2021) [Preprint]*. Available at: <https://doi.org/10.2991/aer.k.220131.051>.