

Dampak Ekonomi Pengoperasian Transjakarta Ditinjau dari Persepsi Pengguna

Ni Luh Wayan Rita Kurniati

Puslitbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian
Jl. Medan Merdeka Timur, No. 5, Jakarta, Indonesia, 10110
luhkurnijaka@gmail.com

Diterima: 16 Desember 2020, Direvisi: 27 Desember 2020, Disetujui: 29 Desember 2020

ABSTRACT

Economic Impacts of Transjakarta Operation Judging from User Perception: The Provincial Government of DKI Jakarta has used a service purchase scheme for public transport operators known as Buy The Service. In this study, an analysis of the Transjakarta passenger perception index will be carried out in terms of the economic impact of the Transjakarta operation using cross tabulation analysis and community satisfaction index. The perception of 461 Transjakarta users shows that the value of Transjakarta services is 85.69 with very good criteria which indicates that Transjakarta users feel happy seen from the economic impact with the lowest average repair value, the lowest average value, the value, the lowest average score, the lowest, 3.8 integration between transportation, and the range of Transjakarta service areas.

Keywords: Transjakarta; Buy The Service; Perception Index.

ABSTRAK

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menggunakan skema pembelian pelayanan kepada pihak operator angkutan umum yang di kenal dengan istilah Buy The Service. Pada penelitian ini, dilakukan analisis terhadap indeks persepsi penumpang Transjakarta ditinjau dari dampak ekonomi dari pengoperasian Transjakarta menggunakan analisis tabulasi silang dan indeks kepuasan masyarakat. Persepsi dari 461 pengguna Transjakarta menunjukkan bahwa nilai pelayanan Transjakarta sebesar 85,69 dengan kriteria sangat baik yang mengindikasikan bahwa pengguna Transjakarta merasa bahagia dilihat dari dampak ekonomi dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,85, Nilai terendah dan harus mendapat perhatian fokus perbaikan, yaitu integrasi antar angkutan, dan jangkauan wilayah pelayanan Transjakarta.

Kata Kunci: Transjakarta; Buy The Service; Indeks Persepsi.

I. Pendahuluan

Transportasi merupakan alat angkut manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Untuk memindahkan barang/jasa dari satu tempat ke tempat yang lain di perlukan adanya jasa angkut. Pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkat dan membawa atau memuat pengiriman. Pengangkutan berarti usaha membawa, mengantar atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang telah dituju. Unsur-unsur pengangkutan yaitu tersedianya kendaraan sebagai pengangkut dan adanya tempat yang dapat dilalui oleh angkutan (Kadir, 2009). Soekardomo (1981) berpandangan bahwa pengangkutan diartikan sebagai pemindahan tempat, baik mengenai benda dan orang karena pemindahan itu perlu untuk meningkatkan manfaat secara efisien.

Jakarta merupakan kota besar dengan aktivitas yang padat dan mobilitas tinggi, berdasarkan data BPS tahun 2018 penduduk Jakarta sebanyak 10.300.000 jiwa, namun aktivitas orang di Jakarta

melebihi dari jumlah penduduknya, hal ini disebabkan banyak penduduk dari luar DKI Jakarta yang bekerja di Jakarta. Para pekerja di DKI Jakarta sebanyak 23% menggunakan transportasi umum. Moda transportasi umum yang beroperasi di DKI Jakarta salah satunya adalah Transjakarta. Transjakarta merupakan Moda Transportasi umum milik BUMD DKI Jakarta, yang bertujuan memberikan pelayanan prima dengan biaya yang terjangkau bagi penduduk Jakarta dan para pekerja yang beraktivitas di DKI Jakarta. Transjakarta terus meningkatkan pelayanan bagi penggunanya, hal ini terlihat dari semakin meningkatnya masyarakat menggunakan Moda Transjakarta.

Pelayanan yang meningkat tentu memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumennya. Bus Transjakarta adalah transportasi publik yang mengoperasikan sebanyak 2.300 armada bus yang melayani 200 rute perjalanan mulai dari tahun 2004 sampai dengan sekarang. Peningkatan pelayanan Transjakarta tertuang dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 33 Tahun 2017 menjelaskan bahwa guna meningkatkan kualitas dan menjamin mutu

pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat PT. Transjakarta mengembangkan jasa layanan angkutan umum yang meliputi jasa layanan angkutan umum pengumpan, layanan integrasi, layanan angkutan umum Transjabodetabek dan layanan angkutan umum lainnya yang memerlukan standar pelayanan minimal di dalam pengoperasian.

Pelayanan merupakan bagian dari sistem jasa keseluruhan, di mana terjadi perakitan akhir elemen-elemen dan produknya diserahkan ke pelanggan (*Christopher Lovelock*, 2005). Konsep yang harus diperhatikan, yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan. Menciptakan pelayanan yang baik diperlukan sarana transportasi yang memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu kenyamanan, keamanan, dan kecepatan (*Dagun et. Al*, 2006).

Ada empat karakteristik jasa, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah, daya tahan/pemanfaatan jasa terjadi saat jasa diperlukan (*Nirwana*, 2006). Selanjutnya *Tjiptono* (2000) menjelaskan untuk meningkatkan kualitas jasa atau layanan ada empat atribut pelayanan yang harus dipenuhi yaitu atribut pelayanan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik kualitas layanan pelanggan dan bagian dari proses implementasi.

Pelayanan jasa transportasi sangat berdampak bagi penggunaannya terutama bagi kalangan masyarakat menengah ke bawah. Pengertian dampak secara umum adalah segala sesuatu yang ditimbulkan akibat adanya sesuatu. Dampak diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan bisa positif atau negatif atau pengaruh kuat yang mendatangkan akibat baik negatif maupun positif. (*Waralah*, 2008 dan *Hikmah*, 2009 dalam *Sinta*, 2015).

Dampak dari pembangunan di suatu daerah terhadap perekonomian bisa diukur dari tersedianya lapangan kerja, peningkatan pendapatan per kapita, pertumbuhan dan peningkatan daya tarik investasi, produktivitas investasi, dan berbagai bentuk manfaat lainnya. *Azuwandari* (2019) mencatat manfaat ekonomi pengembangan sektor transportasi adalah:

1. perubahan biaya relatif dari sarana transportasi tertentu terhadap sarana transportasi lainnya,
2. peningkatan pendapatan perkapita masyarakat,
3. peningkatan ketersediaan sarana transportasi,
4. peningkatan kualitas perjalanan (kecepatan, kenyamanan, kepercayaan) yang dihasilkan dari peningkatan kualitas sarana maupun teknologi infrastrukturnya,
5. pengaruh pada tata guna lahan akibat migrasi antar daerah dan perubahan pola pemukiman,
6. peningkatan aktivitas ekonomi,

7. perubahan pola dan struktur konsumsi masyarakat,
8. perubahan demografis (struktur usia dan gender),
9. perubahan perilaku operasional dunia usaha setempat.

Pandangan lain diungkapkan oleh *Sutami*, dkk (2016), menjelaskan bahwa dampak transportasi terhadap perekonomian antara lain:

1. dapat untuk mengangkut atau memindahkan barang.
2. memperlancar masyarakat untuk berpergian dari daerah asal ke daerah tujuan.
3. mempermudah akses masyarakat untuk melakukan interaksi sosial maupun kegiatan politik.
4. mempermudah masyarakat untuk melakukan kegiatan perekonomian

II. Metodologi Penelitian

A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian terfokus pada empat koridor Transjakarta yakni:

1. Koridor 1 (Blok M-Kota)
2. Koridor 3 (Kalideres- Ps. Baru)
3. Koridor 4 (P. Gadung-Dukuh Atas)
4. Koridor 9 (Pinang Ranti Pluit)

B. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai bulan Oktober sampai dengan bulan November 2019

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan berbagai teknik diantaranya:

1. Observasi lapangan yakni pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan langsung ketempat penelitian.
2. Wawancara yakni pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka langsung dengan narasumber melalui tanya jawab langsung dengan pihak terkait, dalam hal ini PT. Transjakarta.
3. Dokumentasi adalah pengambilan data langsung melalui media dokumen tertulis atau elektronik.
4. Kuisioner adalah teknik pengambilan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada pengguna Transjakarta untuk dijawab. Penyebaran Kuisioner dapat di berikan secara langsung atau melalui internet.

D. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah proses pengolahan data dengan metode kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel data dilakukan secara *random* dan menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

E. Pupulasi dan sampel

Populasi yang menjadi target penelitian adalah penumpang Transjakarta. Jumlah penumpang koridor 1, 3, 4 dan 9 sebanyak 56.643.153 orang (Dishub DKI Jakarta, 2019). Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini pengambilan sampelnya dengan metode *nonprobability sampling* (Sugiono, 2007). Untuk menentukan sampel dalam kajian ini menggunakan rumus Slovin dengan hasil perhitungan sampel 399.99 dibulatkan menjadi 400 sampel.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menghitung nilai penetapan parameter dan indikator dampak ekonomi, pengoperasian Transjakarta. Indeks kepuasan masyarakat yang dihitung dengan nilai rata-rat terhadap 5 unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Bobot Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2 \dots (1)$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang} \dots (3)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan.

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \dots (3)$$

2. Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang atau *Crosstabs* digunakan untuk menghitung persentase dua atau lebih variabel secara sekaligus dengan cara menyilangkan variabel-variabel yang dianggap berhubungan sehingga makna hubungan dua variabel dapat mudah dipahami secara deskriptif. (S. Santoso and F. Tjiptono, 2001). Dalam penelitian ini yang ditabulasi silang adalah:

- Penghasilan dengan pemilihan moda
- Penghasilan dengan biaya transportasi
- Jarak dengan biaya transportasi

Hasil dari tabulasi silang akan disajikan ke dalam suatu tabel dengan variabel yang tersusun sebagai kolom dan baris.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Profil Pengguna Transjakarta

Berdasarkan hasil analisis karakteristik pengguna Transjakarta di empat lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Dari hasil analisis 58% pengguna transjakarta adalah perempuan dan 42% adalah laki-laki.

2. Usia

Usia pengguna Transjakarta 50% adalah usia 15 s/d 25 tahun, 17% adalah usia 26 s/d 35 tahun, 14% adalah usia 36 s/d 40 tahun dan sisanya adalah usia diatas 40 tahun.

3. Pendidikan

Pendidikan pengguna transjakarta 36% adalah S1, 35% adalah SLTA/ sederajat, 15% adalah D1, D2 dan D3 dan sisanya berpendidikan SLTP dan SD.

4. Pekerjaan

Pekerjaan pengguna Transjakarta 35% adalah karyawan swasta, 30% adalah pelajar/mahasiswa, 5% adalah ibu rumah tangga dan sisanya adalah pegawai BUMN dan lain-lain.

5. Penghasilan Per Bulan

Penghasilan per bulan pengguna transjakarta paling banyak adalah 3,1 juta s/d 5 juta sebanyak 30%, 1 juta s/d 3 juta sebanyak 22 %, 5,1 juta s/d 7 juta sebanyak 17% dan sisanya adalah 7,1 juta s/d 14 juta per bulan.

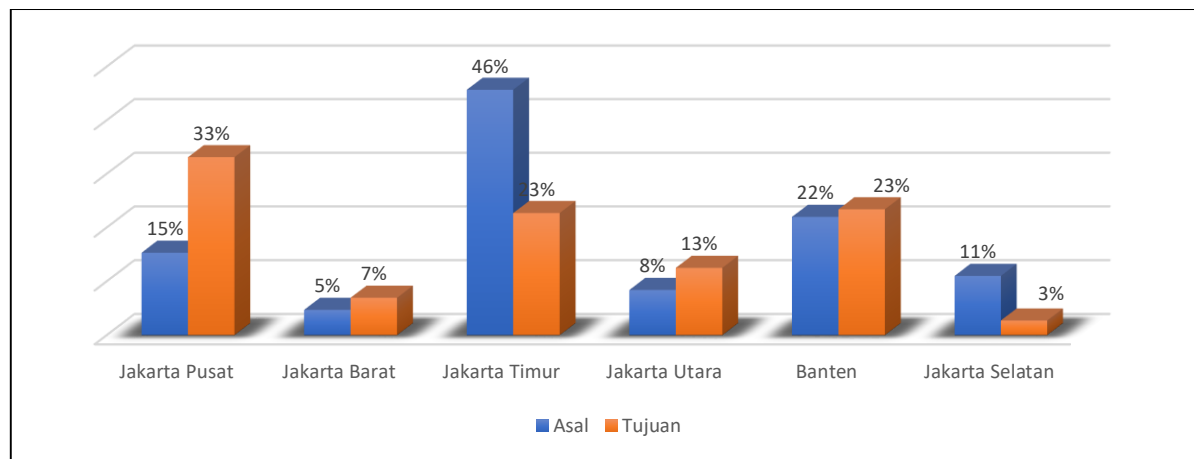
B. Karakteristik Perjalanan

1. Asal dan Tujuan Perjalanan

Gambar 1 menunjukkan empat koridor asal perjalanan pengguna Transjakarta paling banyak adalah Jakarta Timur yaitu 46%, kemudian Banten sebanyak 22%, Jakarta Pusat sebanyak 15% dan sisanya Jakarta Utara dan Jakarta Barat. Sedangkan tujuan perjalanan paling banyak adalah Jakarta Pusat sebanyak 33%, kemudian Jakarta Timur sebanyak 23% dan sisanya adalah Jakarta Utara dan Jakarta Barat.

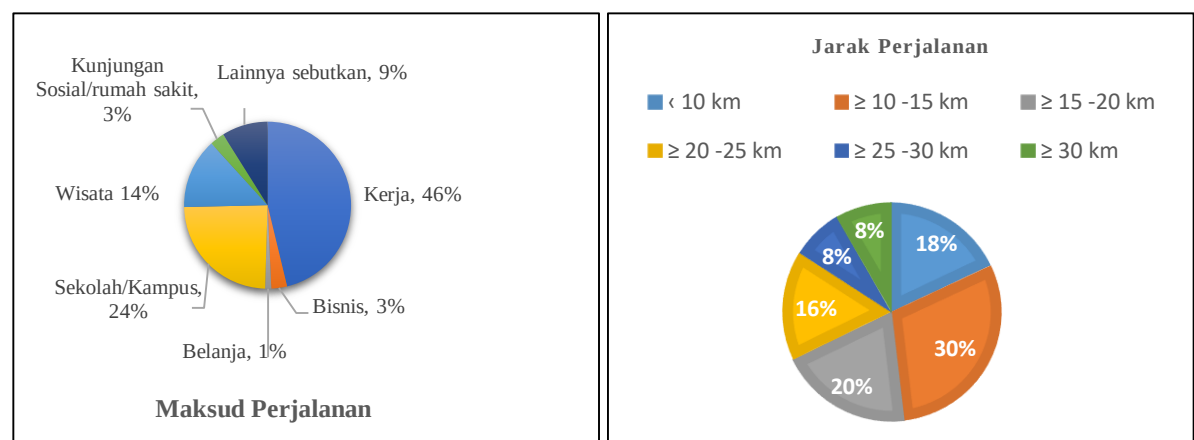
2. Maksud Perjalanan dan Jarak Perjalanan

Gambar 2 menunjukkan perjalanan pengguna Transjakarta 46% ke tempat kerja, 24% ke



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 1.
Asal dan Tujuan Perjalanan.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 2.
Maksud dan Jarak Perjalanan.

sekolah/kampus, 14% tempat rekreasi/jalan-jalan, 9% dengan maksud lainnya, 3% untuk bisnis dan kunjungan sosial/rumah sakit dan 1% tujuannya belanja. Sedangkan jarak perjalanan pengguna Transjakarta pada empat koridor sebanyak 30% jarak 10 s/d 15 kilometer, 20% jarak 15 s/d 20 km, 18% dengan jarak dibawah 10 km, 16% dengan jarak 20 s/d 25 km dan 8% dengan jarak lebih dari 25 km.

C. Transportasi Alternatif

Sebelum menggunakan Transjakarta, **Gambar 3** memberikan informasi pengguna Transjakarta 22% menggunakan sepeda motor, 21% menggunakan ojek online, 19% menggunakan angkot/mikrolet dan sisanya menggunakan angkutan lainnya.

Jika tidak ada layanan Transjakarta, alternatif transportasi yang digunakan pengguna Transjakarta adalah ojek *online* sebesar 42%. Jumlah penumpang Transjakarta saat ini per hari di empat koridor yang disurvei sebanyak 155.187 penumpang. Jika di asumsikan per penumpang menggunakan ojek online per hari, maka akan ada peningkatan penggunaan ojek online per hari sebanyak 65.178

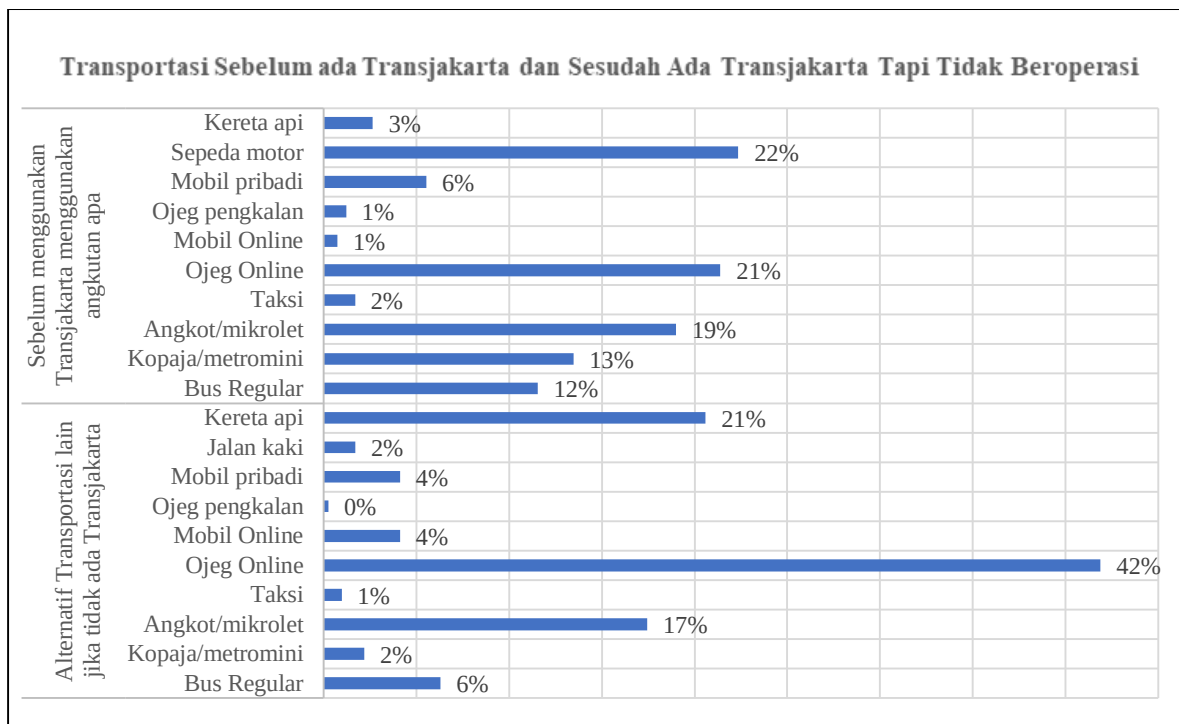
kendaraan di empat koridor lokasi survei. Untuk itu pemerintah DKI Jakarta perlu menyiapkan alternatif berupa bus cadangan jika ada bus yang tidak beroperasi.

D. Alasan Menggunakan Transjakarta

Hasil survei di empat koridor Transjakarta banyak alasan yang membuat pengguna beralih menggunakan Transjakarta dari moda lainnya. Alasan menggunakan Transjakarta sebanyak 39% menjawab lebih murah, 29% menjawab aksesnya mudah, 14% lebih nyaman, 7% lebih cepat dan aman dan 2% tingkat keselamatannya lebih tinggi jika dibandingkan dengan angkutan lain. Frekuensi perjalanan pulang pergi sebesar 89%, waktu tempuh yang paling banyak satu s/d dua jam sebesar 57% dan waktu tunggu di halte kurang lebih 10 s/d 15 menit sebesar 42%, sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 4**.

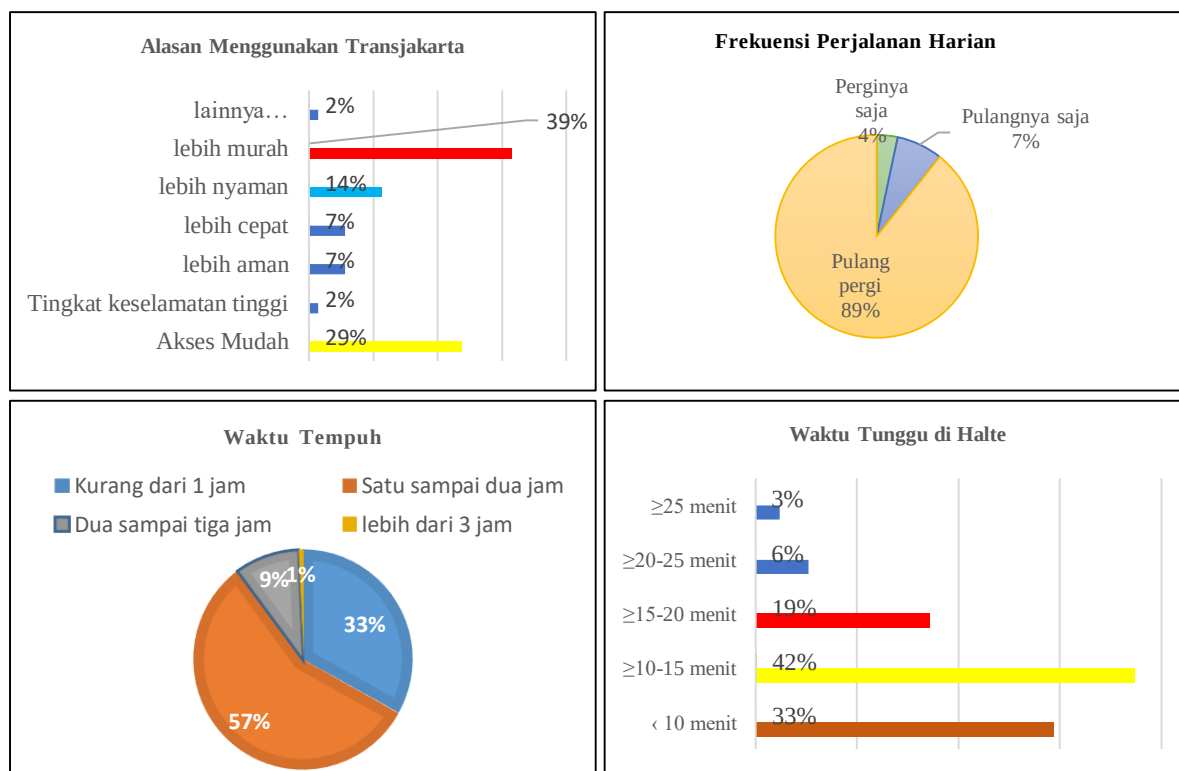
E. Pengguna Koridor

Hasil survei di empat koridor sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 5**, dalam penelitian ini pengguna Transjakarta paling banyak adalah:



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 3.
Transportasi Sebelum dan Sesudah Ada Transjakarta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 4.
Alasan, Frekuensi, Waktu Tempuh dan Waktu Tunggu.

1. Koridor 1 Blok M-Jakarta Kota pengguna sebanyak 31%, koridor ini terintegrasi dengan Stasiun Sudirman di halte BRT Dukuh Atas dan Stasiun Jakarta Kota di halte BRT Jakarta Kota yang melayani KA *Commuter* Jabodetabek dan seluruh stasiun MRT Jakarta mulai dari stasiun Blok M sampai dengan Bundaran HI dan beroperasi selama 24 jam.
2. Koridor 9 Pinang Ranti-Pluit pengguna sebanyak 28%, koridor ini juga merupakan rute terpanjang di antara rute lainnya. Total panjang rute adalah 28.8 KM, dan melintasi 5

kotamadya, yaitu, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, dan Jakarta Timur. Halte Semanggi adalah salah satu halte koridor 9 yang berintegrasi dengan MRT Jakarta.

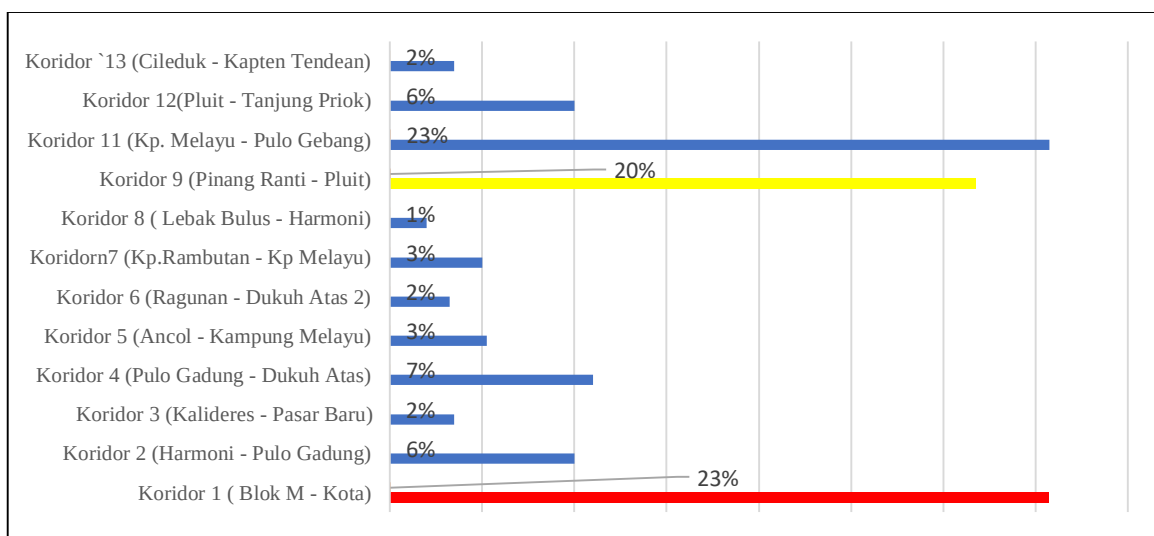
3. Koridor 4 Pulo Gadung-Dukuh Atas sebanyak 10%, koridor ini terintegrasi dengan Stasiun KA *Commuter* Jabodetabek di Stasiun BRT Dukuh Atas Dua dan Stasiun BRT Manggarai. Pengguna KRL *Commuter Line* yang hendak menuju ke kawasan Rawamangun hingga Pulo Gadung, seperti UNJ dan Velodrome, dapat turun di Stasiun Sudirman dan melanjutkan perjalanan dari Stasiun BRT Dukuh Atas Dua, Stasiun BRT Manggarai atau di Stasiun BRT Pasar Genjing. Saat ini, Koridor 4

merupakan rute aktif terpendek di antara rute lainnya. panjang rute koridor ini hanya 11,9 KM saja dan koridor tersebut akan terintegrasi dengan LRT Jakarta.

4. Koridor 3 Kalideres-Pasar baru sebanyak 3%, koridor ini terintegrasi dengan stasiun Kereta Api *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Taman Kota, Stasiun Pesing dan Stasiun Juanda. Halte Kalideres sebenarnya bisa terhubung ke Stasiun Kalideres, tetapi tidak direkomendasikan karena akses yang agak sulit dan Halte Rawa Buaya juga.

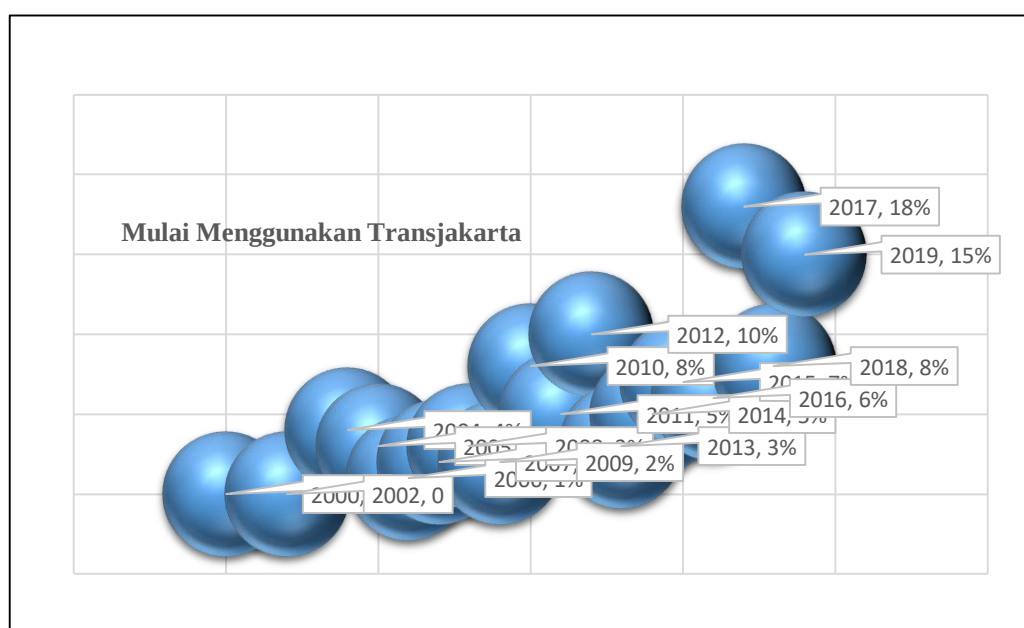
F. Mulai Menggunakan Transjakarta

Dari tahun 2004 s/d 2019 dari hasil survei di empat koridor (1,3,4 dan 9) terlihat pada **Gambar 6**



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 5.
Pengguna Koridor.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 6.
Mulai Menggunakan Transjakarta.

bahwa pengguna mulai menggunakan Transjakarta paling tinggi terjadi pada tahun 2017 yaitu sebanyak 18%, dan terendah terjadi pada tahun 2004. Saat ini sistem pengoperasian Transjakarta sudah berevolusi dari layanan koridor, layanan jaringan antar koridor, layanan *direct service* hingga layanan pengumpan dengan menggunakan integrasi system pembayaran dengan jangkauan layanan Transjakarta sampai dengan tahun 2018 seluas 438,km dari luas DKI Jakarta 661,5 km (**Gambar 7**).

G. Transportasi Menuju dan Turun dari Halte

Berdasarkan **Gambar 8** terlihat bahwa transportasi yang digunakan untuk menuju halte Transjakarta paling banyak 25% dengan berjalan kaki sedangkan turun dari halte menuju tempat kerja sebanyak 40% juga berjalan kaki.

H. Dampak Ekonomi

1. Perbandingan Biaya Transportasi

Jika menggunakan Transjakarta 66% menjawab lebih kecil dari Rp.10.000, sebanyak 21%, responden yang menjawab Rp. 10.000 s/d 20.000,

7% menjawab Rp.20.000 s/d 30.000 sedangkan sisanya menjawab Rp. 30.000 s/d 80.000.

Jika menggunakan angkutan lain 29% responden menjawab Rp. 10.000 s/d 20.000, 25% menjawab lebih kecil dari Rp. 10.000, 16% menjawab Rp.20.000 s/d 30.000, 10% menjawab Rp.40.000 s/d 50.000, sedangkan sisanya menjawab Rp. 60.000 s/d lebih besar dari Rp.100.000 (**Gambar 9**).

2. Penghematan Biaya Transportasi Per Bulan

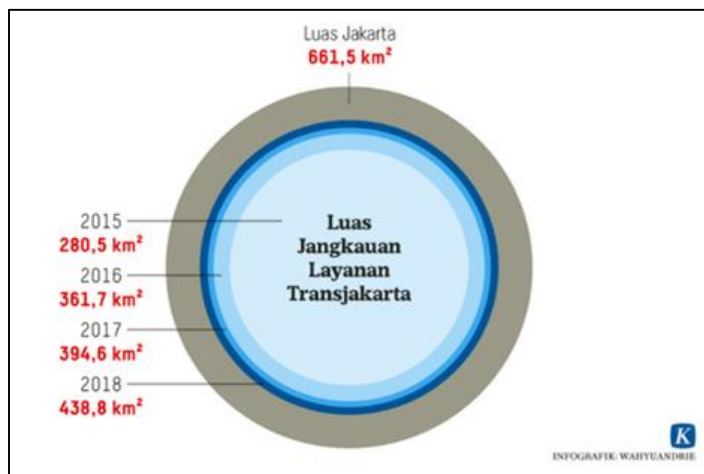
Gambar 10 menyajikan informasi perbandingan biaya transportasi per orang per bulan saat menggunakan Transjakarta dan angkutan lain. jika diasumsikan dalam penelitian ini penghasilan per bulan Rp. 5.000.000 adalah sebagai berikut:

Angkutan lain = biaya transportasi pp per hari x 22 hari

= Rp 20.000 x 22 hari = Rp 440.000

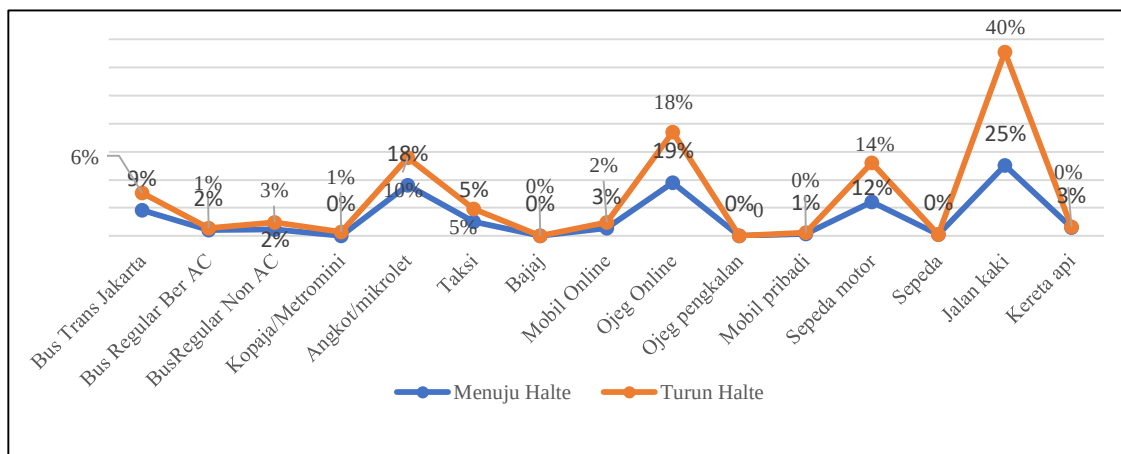
Transjakarta = Rp 10.000 x 22 hari = Rp 220.000

Perbandingan biaya transportasi di empat lokasi penelitian ini jika menggunakan angkutan lain



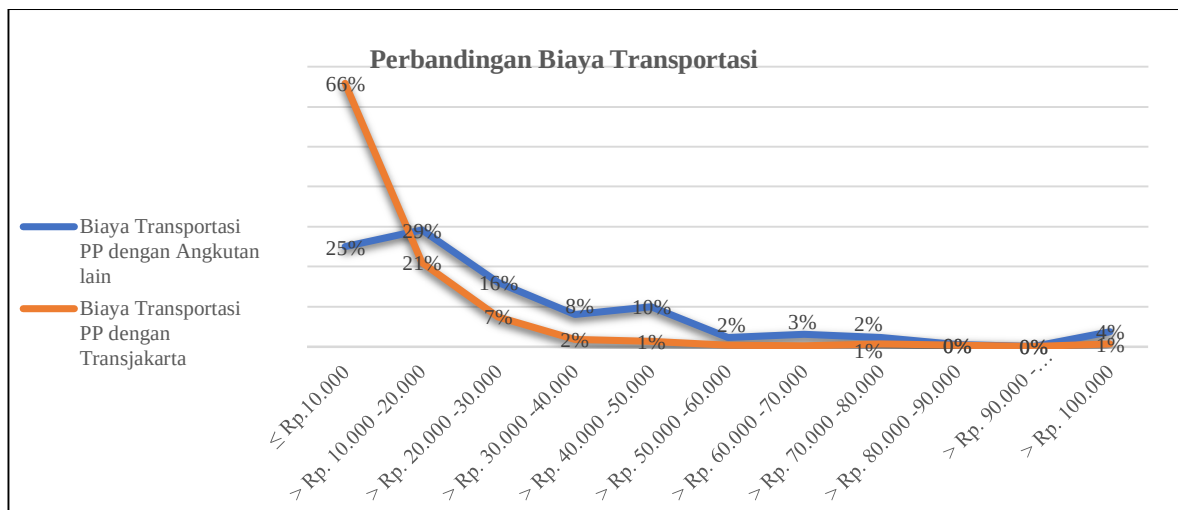
Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 7.
Luas Jangkauan Layanan Transjakarta.



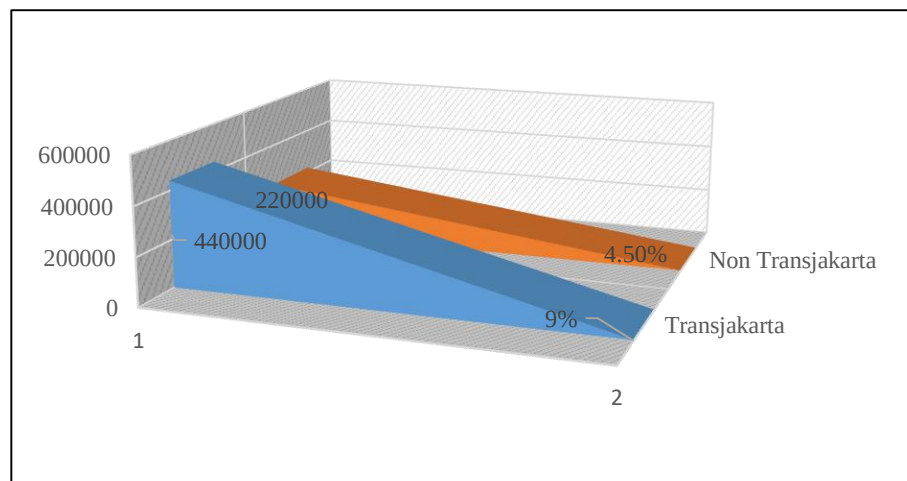
Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 8.
Transportasi Menuju dan Turun Halte.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 9.
Perbandingan Biaya Transportasi.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 10.
Transportasi Menuju dan Turun Halte.

adalah 9% dari pendapatan perbulan. Perbandingan biaya transportasi jika menggunakan Transjakarta adalah 4,5% dari pendapatan perbulan. Jadi penghematan biaya transportasi menggunakan angkutan pribadi dan Transjakarta dengan asumsi pendapatan sebesar Rp. 5.000.000 perbulan adalah 50% atau setara dengan Rp.220.000 per orang/bulan untuk per orang.

3. Persepsi Pengguna Tentang Dampak Pengoperasian Transjakarta

Dalam analisis dampak ekonomi ada lima atribut/pertanyaan berikut ini adalah nilai rata-rata pertanyaan yang dijawab oleh pengguna Transjakarta, yaitu:

- Tarif bus Transjakarta nilai indeks rata-rata sebesar 3,85.
- Perasaan pengguna terhadap tarif bus Transjakarta saat ini nilai indeks rata-rata 3,71.
- Perbandingan biaya transportasi Transjakarta

dengan angkutan yang dulu digunakan nilai indeks rata-rata 3,65.

- Jangkauan wilayah pelayanan Transjakarta nilai indeks rata-rata 3.
- Integrasi wilayah pelayanan Transjakarta nilai indeks rata-rata 2,89.

Hasil analisis dampak ekonomi pengoperasian Transjakarta dari 461 persepsi pengguna Transjakarta menunjukkan bahwa nilai pelayanan sebesar 85,69 dengan kriteria sangat baik, seperti tersaji pada **Tabel 1** dan **2**. Dari hasil survei dampak ekonomi pengoperasian Bus Transjakarta rata-rata sebesar 3,42 jika dibandingkan dengan nilai interval IKM menunjukan mutu pelayanan sangat baik (A). Hal ini diperkuat dari persepsi pengguna Transjakarta khususnya perempuan berpendapat bahwa Transjakarta lebih nyaman, aman dan murah dibandingkan dengan menggunakan sepeda motor, ojek *online*, bus regular AC dan angkutan umum lainnya.

Table 1.
Kinerja Unit Pelayanan Transportasi

No	Variabel	Atribut	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi Indeks	Jumlah
A	B	C	D	F = D X 0,2	G
Dampak Ekonomi	1	Tarif Bus Transjakarta saat ini	3,85	0,77	3,42
	2	Perasaan pengguna terhadap Tarif Bus Transjakarta saat ini	3,71	0,74	
	3	Perbandingan biaya transportasi Transjakarta dengan angkutan yang dulu digunakan	3,65	0,73	
	4	Jangkauan wilayah pelayanan Transjakarta	3,00	0,60	
	5	Integrasi wilayah pelayanan Transjakarta	2,89	0,58	
Jumlah (Nilai Indeks)				3,42	
Nilai Ikm Konversi				85,49	
Mutu Pelayanan				A	
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik	

Sumber: Hasil Analisis, 2019

Tabel 2.
Nilai Persepsi Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004

Table 3.
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Penghasilan*Pemilihan Moda	461	100,0%	0	0,0%	461	100,0%

Sumber: Hasil Analisis, 2019

I. Analisis Crosstab

Berdasarkan hasil survei seperti dalam gambaran umum di atas maka dapat dilakukan pembahasan dengan cara membandingkan antara data satu dengan yang lain, sehingga terlihat manfaatnya.

1. Analisis Crosstab antara Penghasilan vs Pemilihan Moda

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* antara penghasilan pengguna dengan pemilihan moda transportasi diperoleh hasil sebagaimana **Tabel 3**.

Uji *Chi Square* adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, di mana skala data kedua variabel adalah nominal. Apabila dari 2 variabel, ada 1 variabel dengan skala nominal maka dilakukan uji

chi square dengan merujuk bahwa harus digunakan uji pada derajat yang digunakan untuk mengamati ada dan tidaknya hubungan antara variabel penghasilan dan pemilihan moda. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:
Ho : Tidak ada hubungan antara baris dan kolom.
H1 : Ada hubungan antara baris dan kolom.

Jika probabilitas > 0.05 maka Ho diterima.
Jika probabilitas < 0.05 maka Ho ditolak

Sesuai dengan tabel di atas data yang semuanya diproses (tidak ada data yang missing atau hilang) sehingga tingkat validasinya 100% (**Tabel 4**). Berdasarkan *output* tersebut diketahui bahwa nilai Asymp Signifikansi (2 Sided) menunjukkan nilai probabilitas. Nilai Asymp. Sig-nya adalah 0,000

Tabel 4.
Penghasilan*Pemilihan Moda Crosstabulation

		Pemilihan Moda											Total	
		Bus Reguler	Kopaja/ Metronini	Angkot/ Mikrolet	Taksi	Bajaj	Ojek Online	Mobil Online	Ojek Pangkalan	Mobil Pribadi	Sepeda Motor	Sepeda		13
Penghasilan	<Rp1.000.000	6	4	22	1	0	19	2	0	1	19	0	1	75
	>=Rp1.000.000-Rp3.000.000	11	18	24	0	0	27	0	2	4	12	0	3	101
	>=Rp3.000.000-Rp5.000.000	17	24	16	4	1	35	0	1	8	27	0	6	139
	>=Rp5.000.000-Rp7.000.000	6	10	18	1	0	9	3	2	5	25	0	1	80
	>=Rp7.000.000-Rp9.000.000	3	4	2	1	0	0	0	0	3	4	0	0	17
	>=Rp9.000.000-Rp12.000.000	5	1	0	0	0	0	0	0	4	5	0	0	15
	>=Rp12.000.000-Rp14.000.000	1	1	0	0	0	1	0	0	4	2	0	0	9
	>=Rp14.000.000	5	0	1	2	2	0	0	0	4	10	1	0	25
Total		54	62	83	9	3	91	5	5	33	104	1	11	461

Sumber: Hasil Analisis, 2019

Tabel 5.
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	178,584 ^a	77	,000
Likelihood Ratio	163,675	77	,000
Linear-by-Linear Association	6,391	1	,011
N of Valid Cases	461		

a. 71 cells (74,0 %) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02

Sumber: Hasil Analisis, 2019

Table 6.
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Penghasilan*Biaya Transportasi	461	100,0%	0	0,0%	461	100,0%

Sumber: Hasil Analisis, 2019

lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak (**Tabel 5**). Hal ini berarti ada hubungan antara baris dan kolom atau “ada hubungan antara penghasilan dan pemilihan moda”.

2. Analisis Crosstab antara Penghasilan vs Biaya Transportasi

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* antara penghasilan pengguna dengan biaya transportasi diperoleh hasil sebagaimana **Tabel 6**.

Sesuai dengan tabel di atas ada yang semuanya diproses (tidak ada data yang missing atau hilang) sehingga tingkat kevalidannya 100% (**Tabel 7**). Berdasarkan *output* tersebut diketahui bahwa nilai Asymp Signifikansi (2 Sided) menunjukkan nilai probabilitas. Nilai Asymp Sig (2 Sided) Sig-nya

adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak (**Tabel 8**). Hal ini berarti ada hubungan antara baris dan kolom atau “ada hubungan antara penghasilan dan biaya transportasi”.

3. Analisis Crosstab antara Penghasilan vs Biaya Transportasi

Sesuai dengan tabel diatas ada 461 data yang semuanya diproses (tidak ada data yang missing atau hilang) sehingga tingkat kevalidannya 100% (**Tabel 9 dan 10**). Berdasarkan *output* tersebut diketahui bahwa nilai Asymp Signifikansi (2 Sided) menunjukkan nilai probabilitas. Nilai Asymp Sig (2 Sided) Sig-nya adalah 0,865 yang berarti lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima (**Tabel 11**). Hal ini berarti tidak ada hubungan

Tabel 7.
Penghasilan*Biaya Crosstabulation

	Biaya Transportasi						9	Total
	<Rp1.000.000	>=Rp1.000.000- Rp3.000.000	>=Rp3.000.000- Rp5.000.000	>=Rp5.000.000- Rp7.000.000	>=Rp7.000.000- Rp12.000.000	>=Rp12.000.000- Rp14.000.000		
Penghasilan	<Rp1.000.000	67	6	0	0	0	1	75
	>=Rp1.000.000-Rp3.000.000	97	4	0	0	0	0	101
	>=Rp3.000.000-Rp5.000.000	118	19	1	0	1	0	139
	>=Rp5.000.000-Rp7.000.000	59	21	0	0	0	0	80
	>=Rp7.000.000-Rp9.000.000	11	6	0	0	0	0	17
	>=Rp9.000.000-Rp12.000.000	8	6	1	0	0	0	15
	>=Rp12.000.000-Rp14.000.000	2	5	2	0	0	0	9
	>=Rp14.000.000	8	13	3	1	0	0	25
Total	370	80	7	1	1	1	1	461

Sumber: Hasil Analisis, 2019

Tabel 8.
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	149,893 ^a	42	,000
Likelihood Ratio	163,675	42	,000
Linear-by-Linear Association	26,254	1	,000
N of Valid Cases	461		

a.44 cells (78,6 %) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02

Sumber: Hasil Analisis, 2019

Table 9.
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jarak Perjalanan*Biaya Transportasi	461	99,8%	0	0.2%	461	100,0%

Sumber: Hasil Analisis, 2019

antara baris dan kolom atau “tidak ada hubungan antara jarak perjalanan dan biaya transportasi”. Analisis ini sesuai dengan penerapan tarif yang berlaku di Transjakarta.

IV. Kesimpulan

Karakteristik pengguna Transjakarta menunjukkan 58% adalah perempuan, 36% berpendidikan S1, sekitar 50% berusia 15 s/d 25 tahun, penumpang terbanyak berasal dari Jakarta Timur (46%) dengan tujuan Jakarta Pusat (33%) dan maksud perjalanan untuk bekerja. Alternatif angkutan lain yang digunakan pengguna adalah ojek *online* (42%) dan sebelum ada Transjakarta, sebanyak 22% penumpang menggunakan sepeda motor. Dampak ekonomi pengoperasian Transjakarta dari sisi pengguna dapat dilihat dari penghematan biaya transportasi saat menggunakan angkutan pribadi

dan Transjakarta perbulan mencapai 50% atau setara dengan Rp.220.000 per orang/bulan untuk per orang. Persepsi pengguna Transjakarta menunjukkan bahwa nilai pelayanan sebesar 85,69 dengan kriteria sangat baik. Nilai terendah dan harus mendapat perhatian fokus perbaikan adalah integrasi antar angkutan, dan jangkauan wilayah pelayanan.

V. Saran

Pelayanan integrasi antar angkutan dan jangkauan wilayah pelayanan perlu ditingkatkan, Pemerintah DKI Jakarta perlu menyiapkan sepeda gratis dari stasiun menuju halte Transjakarta atau sebaliknya bagi pengguna Transjakarta untuk mengurangi polusi, mempersingkat waktu tempuh, menghemat biaya perjalanan dan pengguna Transjakarta bisa berolah raga.

Tabel 10.
Jarak Perjalanan * Biaya Transportasi Crosstabulation

		Biaya Transportasi						Total
		<Rp1.000.000	>=Rp1.000.000- Rp3.000.000	>=Rp3.000.000- Rp5.000.000	>=Rp5.000.000- Rp7.000.000	>=Rp7.000.000- Rp12.000.000	>=Rp12.000.000- Rp14.000.000	
Jarak Perjalanan	<10 Km	72	9	1	0	0	0	82
	>=10-15 Km	110	23	1	1	1	1	138
	>=15-20 Km	72	17	4	0	0	0	93
	>=20-25 Km	61	13	0	0	0	0	74
	>=25-30 Km	27	7	1	0	0	0	35
	>=30 Km	28	10	0	0	0	0	38
Total		370	79	7	1	1	1	460

Sumber: Hasil Analisis, 2019

Tabel 11.
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,701 ^a	30	,865
Likelihood Ratio	22,177	30	,848
Linear-by-Linear Association	0,003	1	,958
N of Valid Cases	460		

a.30 cells (71,4 %) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08

Sumber: Hasil Analisis, 2019

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Kepala Badan Litbang Perhubungan dan Kepala Puslitbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian atas penugasan penelitian ini. Terima kasih pula kepada Dinas Perhubungan DKI Jakarta dan PT. Transjakarta serta jajarannya, atas dukungan data maupun pada saat pelaksanaan survei. Selain itu, terima kasih juga terhadap berbagai pihak yang telah mendukung sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

Daftar Pustaka

- Dagun, Save M. 2006. *Busway, Terobosan Penanganan Transportasi Jakarta*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Hariyati, Sinta. 2015. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pembangunan Jembatan Mahkota II di Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (2) 2015.
- <https://otomotif.kompas.com/read/2019/09/10/065200015/kategori-kendaraan-yang-boleh-melintas-di-jalur-transjakarta>.
- <https://rumus.co.id/rumus-slovin>. Diakses 20 Desember 2019.
- <https://www.scribd.com/doc/141053499/Analisis-Crosstab>. Diakses 20 Desember 2019.

- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Lovelock, Christoper, H. 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Kelompok Gramedia, Indeks.
- Muhammad, Abdul Kadir. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Udara*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nirwana. 2006. *Service Marketing Strategy*. Cetakan Pertama. Malang: Dioma
- Rakhmanita. 2016. *Analisa Perencanaan Transportasi Umum Transjakarta Ditinjau Dari Segi Efektifitas Waktu Tempuh dan Kapasitas Shelter Koridor I Blok M-Kota*. UG Jurnal Vol. 10 No. 3 (2016).
- Santoso, Singgih., Tjiptono, Fandy. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Silondae, Sutami. 2016. *Keterkaitan Jalur Transportasi Dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara Dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya*. Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan Vol. 1, No. 1 (2016).
- Soekardomo, R. 1981. *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: CV Rajawali.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.