

KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS TRANSJAKARTA KORIDOR PULO GADUNG-HARMONI

Noviyanti *)

Badan Litbang Perhubungan Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

The Jakarta administration hopes the community who currently use private vehicles as a means of transportation will turn to the Trans Jakarta Bus as a means of transportation. It is felt not easy, comfort becomes the main reason people who do not want to turn to this mode of transportation. Corridor 2 with Pulogadung route-Harmony is a corridor with a very dense number of passengers. The position of the stop which is at Pulogadung terminal, and must come together with bus and other vehicles that serve the transportation both within and outside the city certainly will reduce the comfort of this transport service user. Related to the above, need to be evaluated against the performance of service providers-way bus transportation in this corridor.

Keywords: Bus Way, Stop, Bus Rapid Transit

PENDAHULUAN

Sejak beroperasi Bus Transjakarta yang menjadi kebanggaan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta banyak mendapatkan kritikan dari berbagai pihak, mulai dari kemacetan yang semakin merajalela hingga pelayanannya yang kurang memuaskan penumpang.

Kondisi tersebut diatas tidak merubah keteguhan Pemerintah DKI Jakarta untuk terus mengembangkan transportasi publik ini. Pemerintah DKI Jakarta berharap masyarakat yang saat ini memanfaatkan kendaraan pribadi sebagai sarana transportasinya akan beralih memanfaatkan Bus Transjakarta sebagai sarana transportasinya. Hal tersebut dirasakan tidak mudah, kenyamanan menjadi alasan utama masyarakat yang tidak ingin beralih memanfaatkan moda transportasi ini.

Keberadaan Bus Transjakarta dimodelkan berdasarkan sistem *TransMilenio* yang sukses di Bogota, Kolombia. Perencanaan Bus Transjakarta yang lebih dikenal dengan Busway telah dimulai sejak tahun 1997 oleh konsultan dari Inggris. Saat itu direncanakan bus berjalan berlawanan dengan arus lalu-lintas (*contra flow*) agar jalur tidak diserobot kendaraan lain, namun dibatalkan dengan pertimbangan keselamatan lalu-lintas. Meskipun Busway di Jakarta meniru negara lain (Kolombia, Jepang, Australia), namun Jakarta memiliki jalur yang terpanjang dan terbanyak. Sehingga bila dahulu selalu melihat ke Bogota, sekarang Jakarta merupakan contoh yang perlu dipelajari masalah dan cara penanggulangannya.

Tepat 2 tahun setelah sejak dioperasikan, Transjakarta meluncurkan jalur baru yaitu koridor 2 (Pulo Gadung - Harmoni) dan 3 (Kalideres - Pasar Baru). Sejak saat itu, beberapa bus Transjakarta koridor 3 mulai melalui rutenya yang baru, yaitu dari arah Kalideres setelah halte Jelambar tetap lurus melewati Jalan Kyai Tapa menuju Halte Harmoni Central Busway tidak berbelok melalui Tomang. Penggunaan jalur ini masih belum resmi karena sebagian

besar bus koridor 3 masih melalui jalur Tomang, dan 2 halte busway sepanjang Jalan Kyai Tapa belum beroperasi.

Koridor 2 dengan rute Pulo Gadung-Harmoni merupakan koridor dengan jumlah penumpang yang sangat padat. Posisi halte yang berada pada terminal Pulo Gadung, dan harus berkumpul dengan bus dan kendaraan lain yang melayani transportasi baik dalam maupun luar kota tentunya akan mengurangi rasa nyaman pengguna jasa transportasi ini.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pelayanan penyelenggara bus TransJakarta kepada penumpang. Sementara itu, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan penyelenggara bus TransJakarta kepada penumpang di Koridor Pulo Gadung - Harmoni, dan bertujuan untuk memberikan wacana kepada pihak-pihak yang terkait dengan peningkatan pelayanan penyelenggara bus TransJakarta kepada penumpang.

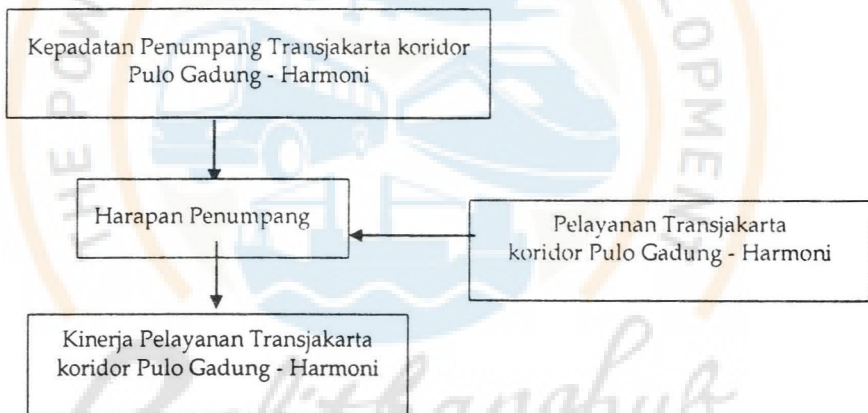
Terkait dengan hal tersebut diatas, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan penyelenggara angkutan bus way di koridor ini.

TINJAUAN PUSTAKA

1. *Bus Rapid Transit* atau disingkat BRT adalah sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Menggunakan bus untuk melayani servis yang kualitasnya lebih baik dibandingkan servis bus yang lain. Setiap sistem BRT pasti menggunakan sistem imprevmentasi yang berbeda, walaupun imprevmentasinya berbagi dengan sistem BRT yang lain. Hasil dari sistem tadi untuk mendekati *rail transit* jika masih menikmati keamanan dan tarif bus. Negara yang memakai BRT ada di Amerika Utara, di Eropa dan Australia dinamai busway dan nama tersebut juga dipakai di Indonesia, sedangkan negara lain memanggilnya *quality bus* atau servis bus mudah saat mencapai kualitas tinggi.
2. *Bus rapid transit* memakai sebagian nama dari *rapid transit* yang mendeskripsikan transportasi rel berkapasitas tinggi atau kita bisa memanggilnya *right-of-way*. Kereta *rapid transit* memakai terowongan bawah tanah, dan tipikal kereta berbadan panjang dalam jalur pendek dalam beberapa menit.
3. Jalur khusus bus, jalur khusus (atau di jalur eksklusif) *right-of-way* adalah fitur utama BRT adalah jalur khusus dimana jalur tersebut bebas dari jangkauan mobil pribadi. Hal ini menyebabkan bus dioperasikan di level kualitas tinggi sejak hanya pengendara bis profesional yang hanya ada di busway. Sebuah sisi *benefit* bisa direndahkan biaya konstruksinya sejak busway *diengineered* untuk memasuki zona aman bila dikomparasikan dengan untuk jalan yang dibuka untuk pengemudi non profesional.
 - a. Terdiri dari jalur yang bisa dielevasikan, dalam permukaan aspal, jalur sebelah kanan bisa dimodifikasi *rel right-of-way*.
 - b. Sebuah jalan bus atau *street mall* bisa dibuat di tempat urban dengan mendedikasikan semua jalur dari jalan kota untuk digunakan eksklusif untuk bus.

- c. Elemen infrastruktur rendah bisa mengurangi kecepatan dan kendala servis bus termasuk bus yang keluar jalur, bus melanggar peraturan dan bus yang kecepatannya terlalu tinggi.
4. Jalur komperhensif: Tambahan untuk menggunakan busway, BRT bisa mengambil bagian dari jalan-jalan di setiap kota dan mempunyai network jalan untuk mobil pribadi. Servis ini bisa membuat waktu menjadi lebih efisien dan cepat dibandingkan sistem bus biasa yang memakan waktu lebih lama.
5. Melayani market tertentu dengan frekuensi tinggi servis setiap hari: Network BRT bisa melayani market tertentu (semua penumpang) dengan mengangkut penumpang dari lokasi sekarang menuju tujuan mereka dengan frekuensi tinggi dan waktu yang lebih cepat bisa membuat level kekaguman konsumen meningkat. Dibandingkan dengan sistem transit yang lain sistem ini bisa berjalan dengan baik. Jika sistem ini berjalan dengan kacau maka servis tidak akan melayani market tertentu.
6. Prioritas bus / Jalur bus: Setiap jalur bus pasti ada rambu tertentu. Bila lampu hijau di interseksi yang memiliki sinyal pasti akan mendeteksi bila melewati bus. Prioritas interseksi seharusnya bisa dioptimalkan dan bisa membantu saat pertemuan antara jalur bus dan jalan, karena lalu lintas bisa kacau diantara bus dan sinyal lalu lintas.

Metode Pengumpulan Data



Gambar 1. Desain atau rancangan penelitian

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi tentang pelayanan yang diterima oleh penumpang Transjakarta Koridor Pulo Gadung - Harmoni dilakukan dengan melakukan survei lapangan ke terminal Pulo Gadung.

Responden yang dijadikan sample adalah penumpang pada terminal Pulo gadung yang memberi masukan untuk penyelesaian masalah. Penetapan responden ditentukan berdasarkan pertimbangan, bahwa responden adalah sesuai dan mampu memberikan tanggapan yang bernilai informasi, serta dapat memberikan data yang sesuai dan akurat, agar pengumpulan data yang bersifat primer maupun memberikan kontribusi yang cukup lengkap dan terpercaya untuk mendukung analisis.

A. Pengolahan data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Metode Kualitatif.

Pendekatan metode kualitatif merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi penyelidikan suatu fenomena sosial dan permasalahan manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran yang kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang terjadi saat ini menurut Creswell, 1998:15 "Seputar Ilmu Sosial Dan Teknologi Informasi". Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kalimat tertulis maupun lisan dari orang-orang, organisasi dan perilaku yang diamati. Unsur-unsur dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a. *Perspektif teoritis* dan kajian pustaka, perspektif teori menyajikan penjelasan teori yang digunakan sebagai *perspektif* baik dalam membantu merumuskan fokus kajian penelitian maupun dalam melakukan analisis data atau membahas temuan-temuan penelitian. Sementara kajian pustaka menyajikan tentang studi-studi terdahulu dalam konteks fenomena dan masalah yang sama atau serupa.
- b. *Metode* yang digunakan, menyajikan secara rinci metode yang digunakan dalam proses penelitian.
- c. *Temuan-temuan* penelitian, menyajikan seluruh temuan penelitian yang diorganisasikan secara rinci dan sistematis sesuai urutan pokok masalah atau fokus kajian penelitian. Temuan-temuan penelitian yang disajikan dalam laporan penelitian merupakan serangkaian fakta yang sudah direduksi secara cermat dan sistematis, dan bukan kesan selintas peneliti apalagi hasil karangan atau manipulasi peneliti itu sendiri.
- d. *Analisis temuan-temuan* penelitian. Hasil temuan memerlukan pembahasan lebih lanjut dan penafsiran lebih dalam untuk menemukan makna di balik fakta. Dalam melakukan pembahasan terhadap temuan-temuan penelitian, peneliti harus kembali mencermati secara kritis dan hati-hati terhadap perspektif teoritis yang digunakan.

2. Metode Kuantitatif.

Pada kajian ini, metode kuantitatif dilaksanakan dengan memanfaatkan diagram kartesius untuk mendapatkan hasil hubungan antara kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan bus Transjakarta koridor Pulo Gadung-Harmoni. Untuk mengolah data hasil jawaban responden, maka terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

a. Analisis tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penumpang

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Transjakarta Koridor Pulo Gadung - Harmoni. Dalam menganalisis data penelitian digunakan metode deskriptif untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

Untuk memudahkan penilaian mengenai kinerja pelayanan Bus Transjakarta Koridor Pulo Gadung - Harmoni, perlu dilakukan pengelompokan atau *grouping*. Pengelompokan ini dilakukan untuk merinci hal-hal apa saja yang menjadi tinjauan pada kinerja pelayanan Bus Transjakarta Koridor Pulo Gadung - Harmoni dalam penelitian ini. Menurut Majid, *Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan di Era Tarif Murah* (2006) terdapat 4 variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: tepat waktu, aksesibilitas, pelayanan, dan harga. Menurut Kotler (1994:561) didalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima criteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu: keandalan, koresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati serta berwujud. Menurut Munawar (2004) permasalahan kinerja pelayanan angkutan umum meliputi: kenyamanan, keamanan, kecepatan, keteepatan, kemudahan, frekuensi, dan jadwal keberangkatan. Sedangkan menurut Lovelock (1994: 100) kriteria kepuasan kepada para konsumen meliputi: *reliability* (keandalan), *resposiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (kasat mata).

Dari beberapa kriteria tersebut diatas, maka pada kajian ini ditentukan kriteria kinerja Bus Transjakarta Koridor Pulo Gadung - Harmoni dalam 2 (dua) bagian yaitu pelayanan saat di halte (terminal Pulo Gadung) dan saat berada di dalam Bus Transjakarta seperti pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1: Variabel Operasional Penelitian (Halte Terminal Pulo Gadung)

Dimensi	Indikator	Butir-butir pertanyaan
<i>Responsifness</i>	Keramahan	1. Keramahan petugas tiket 2. Keramahan petugas dalam menjaga dan mengarahkan keteraturan masuknya penumpang kedalam bus. 3. Keramahan petugas dalam melayani pertanyaan maupun keluhan penumpang
<i>Reliability</i> (keandalan)	Keandalan fasilitas dan peralatan di Halte	4. Kapasitas ruangan yang luas pada waktu sibuk (<i>peak hours</i>) 5. Jumlah tempat duduk yang mencukupi 6. Jumlah Pintu masuk Bus Trans Jakarta yang mencukupi 7. Sirkulasi udara yang mencukupi
<i>Emphati</i>	Ketegasan petugas security	8. Ketegasan petugas security pada penumpang yang yang saling dorong untuk masuk Bus Transjakarta
<i>Tangible</i> (kasat mata)	Ketersediaan peralatan fasilitas	9. Ketersediaan kipas Angin 10. Kebersihan Halte 11. Jumlah Loket Pembayaran yang mencukupi

Tabel 2. Variabel Operasional Penelitian (Bus Transjakarta)

Dimensi	Indikator	Butir-butir pertanyaan
<i>Responsifness</i>	Keramahan & kebersihan	1. Keramahan petugas dalam Bus Transjakarta 2. Kebersihan Bus Transjakarta 3. Kecepatan pelayanan pengambilan bagasi
<i>Reliability</i> (keandalan)	Keandalan fasilitas dan peralatan di dalam bus	4. Fasilitas <i>Air Contioner</i> (AC) yang memadai untuk memberikan rasa nyaman selama dalam perjalanan 5. Fasilitas audio pemberitahuan halte-halte pemberhentian
<i>Emphati</i>	Ketegasan petugas	6. Ketegasan dan keberanian petugas pada penumpang yang melanggar peraturan keamanan dan keselamatan dalam bus

b. Pengukuran Tingkat Pelayanan di Halte Transjakarta Terminal Pulo gadung

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode diskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Halte Terminal Pulogadung, maka digunakan *importance-performance analysis* (Martila and James 1977: 77-79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan penumpang.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/penumpang.

Dalam hal ini digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- 2) Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti penumpang sangat puas
- 2) Jawaban baik diberi bobot 4, berarti penumpang puas
- 3) Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti penumpang cukup puas
- 4) Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti penumpang kurang puas
- 5) Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti penumpang tidak puas

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan pelayanan kepada penumpang Transjakarta koridor Pulo Gadung - Harmoni. Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Penumpang.

Adapun rumus yang digunakan menurut Supranto (2001) adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor Penilaian Kinerja perusahaan

Y_i = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan:

$$X' = \sum_n X_i$$

$$Y' = \sum_n Y_i$$

X' = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kepuasan

Y' = Skor rata-rata tingkat kepentingan / harapan

N = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X'' , Y''), dimana X'' merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh factor atau atribut dan Y'' adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (misal terdapat 10 faktor, maka $K=10$).

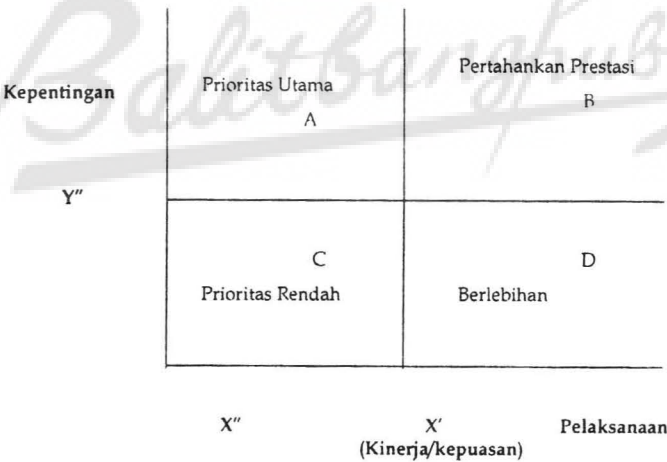
$$X'' = \sum_n i / K$$

$$Y'' = \sum_n Y''_i / K$$

Rumus selanjutnya:

Dimana: K = Banyaknya atribut / fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Cartesius

Keterangan :

- a. Kuadran A, merupakan factor-faktor yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan responden. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden masih sangat rendah, sehingga variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan.
- b. Kuadran B, menunjukkan faktor-faktor yang menurut responden penting dan responden telah mendapatkan sesuai dengan harapannya (memuaskan), variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- c. Kuadran C, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi responden, dan menunjukkan responden tidak menerima pelayanan seperti apa yang diharapkan (tidak memuaskan) sehingga menjadi dianggap kurang penting.
- d. Kuadran D, menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden, tetapi pelayanannya dirasakan terlalu berlebihan oleh responden.

HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS.

A. Kinerja Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung

1. Ukuran Kepentingan/harapan (*expectation*) penumpang di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung

Berdasarkan hasil kuesioner, maka nilai kepentingan menurut pendapat 20 responden dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 3. Ukuran Kepentingan/harapan (*expectation*) Penumpang di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung

Res	variabel										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
8	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5
10	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
11	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
12	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4
13	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5
14	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4
15	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
16	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4
17	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
18	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4
19	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4
20	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4
Rata-rata	4,3	4,15	4	3,9	3,9	4,1	4,1	4,1	3,7	4	4,2

Sumber: Data Primer Diolah

2. Ukuran Kepuasan (*performance*) penumpang di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung Berdasarkan hasil kuesioner, maka nilai kepentingan menurut pendapat 20 responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Ukuran Kepuasan (*performace*)
Penumpang di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung

Res	variabel										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5
2	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5
3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4
5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5
6	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
8	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	1
9	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1
10	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5
11	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4
12	3	5	4	5	3	5	4	3	5	3	2
13	2	3	5	3	3	3	4	4	3	4	2
14	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4
15	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3
16	2	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3
17	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
18	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	2
19	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
20	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Rata2	3,35	4,15	3,65	3,9	3,65	3,9	3,75	4,1	3,7	4	3,45

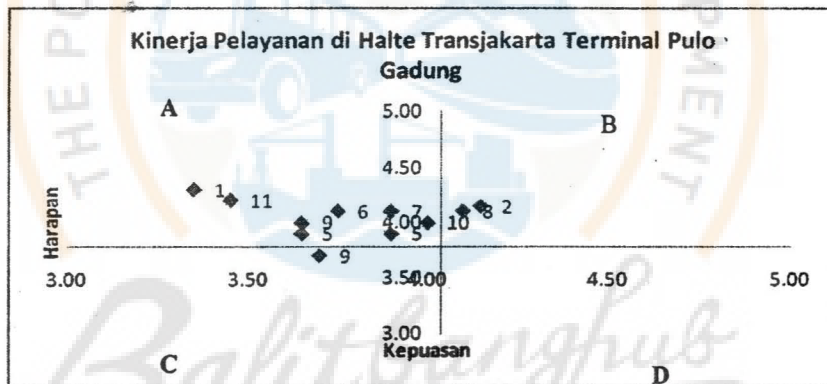
Sumber: Data Primer Diolah

3. Pengukuran Tingkat Pelayanan di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung Pada bagian ini dilakukan suatu pengukuran tingkat pelayanan di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung dengan menggunakan diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X'' , Y''). X'' merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh factor atau atribut dan Y'' adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam hal ini terdapat 11 variabel sehingga $K=11$). Terkait dengan hal tersebut diatas, maka tingkat pelayanan (kinerja) Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kinerja Pelayanan Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung

Variabel	Kepuasan	Kepentingan
	X	Y
1	3,35	4,30
2	4,15	4,15
3	3,65	4,00
4	3,90	3,90
5	3,65	3,90
6	3,90	4,10
7	3,75	4,10
8	4,10	4,10
9	3,70	3,70
10	4,00	4,00
11	3,45	4,20
Rata2	3,78	4,04

Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa titik potong untuk gambar diagram cartesius dibawah ini terletak pada nilai $X'' = 3.78$ dan $Y'' = 4.04$, sehingga kinerja dari pelayanan di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung menurut pendapat responden terlihat seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Kinerja Pelayanan di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung

4. Kinerja Pelayanan di Halte Transjakarta Terminal Pulo Gadung

Dari gambar tersebut diatas terlihat beberapa hal sebagai berikut :

- Terdapat 2 (dua) variabel yang berada pada Kuadran B yaitu Keramahan petugas dalam menjaga dan mengarahkan keteraturan masuknya penumpang kedalam bus dan Ketegasan petugas sekuriti pada penumpang yang saling dorong untuk masuk Bus Transjakarta. Kuadran B, menunjukkan faktor-faktor yang menurut responden penting dan responden telah mendapatkan sesuai dengan harapannya (memuaskan), variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- b. Terdapat 8 (delapan) variabel yang berada pada Kuadran A, yaitu:
- 1) Keramahan petugas tiket
 - 2) Keramahan petugas dalam melayani pertanyaan maupun keluhan penumpang
 - 3) Kapasitas ruangan yang luas pada waktu sibuk (*peak hours*)
 - 4) Jumlah tempat duduk yang mencukupi
 - 5) Jumlah Pintu masuk Bus Transjakarta yang mencukupi
 - 6) Sirkulasi udara yang mencukupi
 - 7) Kebersihan Halte
 - 8) Jumlah Loker Pembayaran yang mencukupi

Kuadran A, merupakan factor-faktor yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan responden. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden masih sangat rendah, sehingga variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan.

- c. Terdapat 1 (satu) variabel yang berada pada Kuadran C, yaitu: Ketersediaan kipas angin.

Kuadran C, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi responden, dan menunjukkan responden tidak menerima pelayanan seperti apa yang diharapkan (tidak memuaskan) sehingga menjadi dianggap kurang penting.

B. Kinerja Pelayanan Bus Transjakarta

1. Ukuran Kepentingan/harapan (*expectation*) penumpang di dalam Bus Transjakarta

Berdasarkan hasil kuesioner, maka nilai kepentingan menurut pendapat 20 responden dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 6: Ukuran Kepentingan/Harapan (*Expectation*) Penumpang Di Bus Transjakarta

Res	variabel					
	1	2	3	4	5	6
1	5	4	5	5	4	4
2	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5
5	4	3	5	3	3	3
6	4	4	3	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4

9	5	5	4	5	5	5
10	4	3	5	3	3	3
11	4	4	3	4	3	3
12	4	5	5	5	5	5
13	4	3	5	3	3	3
14	4	4	3	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4
17	5	5	4	5	5	5
18	4	3	5	3	3	3
19	4	4	3	4	3	3
20	4	5	4	4	3	3
Rata2	4,3	4,05	4,05	4,05	3,85	3,85

Sumber: Data Primer Diolah

2. Ukuran Kepuasan (*performance*) penumpang penumpang di dalam Bus Transjakarta Berdasarkan hasil kuesioner, maka nilai kepentingan menurut pendapat 20 responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Ukuran Kepuasan (*Performace*) Penumpang Di Dalam Bus Transjakarta

Res	variabel					
	1	2	3	4	5	6
1	4	3	4	3	5	4
2	5	3	5	2	3	5
3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	3
5	4	4	4	2	4	4
6	4	4	4	5	5	4
7	5	5	5	4	3	5
8	3	3	3	2	4	3

9	4	3	3	4	5	4
10	4	3	3	4	3	4
11	2	4	4	4	3	4
12	3	5	4	5	3	5
13	2	3	5	3	3	3
14	3	4	3	4	4	4
15	3	4	3	4	4	4
16	2	4	4	4	4	4
17	5	5	4	5	5	5
18	4	3	5	3	3	3
19	2	4	3	4	3	3
20	4	5	4	4	3	3
Rata2	3,5	3,8	3,85	3,6	3,75	3,85

Sumber: Data Primer Diolah

3. Pengukuran Tingkat Pelayanan Penumpang di dalam Bus Transjakarta

Pada bagian ini dilakukan suatu pengukuran tingkat pelayanan Penumpang di dalam Bus Transjakarta dengan menggunakan diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (*X''*, *Y''*).

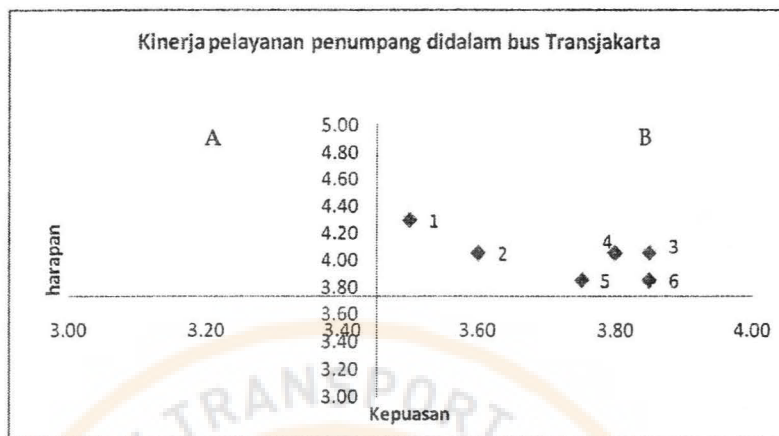
X'' merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh factor atau atribut dan *Y''* adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam hal ini terdapat 11 variabel sehingga *K=11*). Terkait dengan hal tersebut diatas, maka tingkat pelayanan (kinerja) Penumpang di dalam Bus Transjakarta terlihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Tingkat Kinerja Pelayanan Penumpang di dalam Bus Transjakarta

Variabel	Kepuasan	Kepentingan
	X	Y
1	3,50	4,30
2	3,80	4,05
3	3,85	4,05
4	3,60	4,05
5	3,75	3,85
6	3,85	3,85
Rata2	3,73	4,03

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa titik potong untuk gambar diagram cartesius dibawah ini terletak pada nilai $X'' = 3.73$ dan $Y'' = 4.03$, sehingga kinerja dari pelayanan Penumpang di dalam Bus Transjakarta menurut pendapat responden terlihat seperti pada gambar 4.



Gambar 4. Kinerja Pelayanan Dalam Transjakarta

4. Kinerja Pelayanan penumpang di dalam Bus Transjakarta

Dari gambar tersebut diatas terlihat bahwa seluruh variabel berada pada Kuadran B yang menunjukkan faktor-faktor yang menurut responden penting dan responden telah mendapatkan sesuai dengan harapannya (memuaskan), variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, yaitu:

- Keramahan petugas dalam Bus Transjakarta
- Kebersihan Bus Transjakarta
- Kecepatan pelayanan pengambilan bagasi
- Fasilitas *Air Contioner* (AC) yang memadai untuk memberikan rasa nyaman selama dalam perjalanan
- Fasilitas audio pemberitahuan halte-halte pemberhentian
- Ketegasan dan keberanian petugas pada penumpang yang melanggar peraturan keamanan dan keselamatan dalam bus

PENUTUP

Dari hasil analisis dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Faktor-faktor (variabel) yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan responden dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden masih sangat rendah sehingga memerlukan perhatian khusus dari pengelola pada halte Transjakarta di Terminal Pulo Gadung adalah: Keramahan petugas tiket, Keramahan petugas dalam melayani pertanyaan maupun keluhan penumpang,

Kapasitas ruangan yang luas pada waktu sibuk (*peak hours*), Jumlah tempat duduk yang mencukupi, Jumlah Pintu masuk Bus Transjakarta yang mencukupi, Sirkulasi udara yang mencukupi, Kebersihan Halte, dan Jumlah Loker Pembayaran yang mencukupi.2. Sementara itu, pelayanan di dalam Bus Transjakarta menunjukkan faktor-faktor yang telah cukup memuaskan responden karena tingkat harapan yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Morlok EK, 1995, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga
- Tamin OZ, 2000, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, Edisi ke-2, ITB Bandung
- Bungin,B.2007, *Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group: Jakarta.
- Bungin, B. 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Creswell, J. W. 1998, *Qualitatif Inquiry and Research Design*. Sage Publications, Inc: California.
- *) Lahir di Cianjur, 25 November 1956, Sarjana Ilmu Sosial Politik, Universitas Terbuka 2000, Peneliti

