

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL TRANSJAKARTA PADA STASIUN HARMONI CENTRAL BUSWAY BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG

Aditya Galih Anggoro¹ Winoto Hadi² dan Daryati³

^{1,3}Pendidikan Teknik Bangunan, FT, UNJ

²D3 Transportasi, FT, UNJ

Email: daryati_sr@unj.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui service level (tingkat pelayanan) menurut rata-rata ruang pejalan kaki dan persepsi penumpang dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta di Terminal Busway Harmoni. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu survei langsung kondisi eksisting dan kuisioner, sedangkan untuk data sekunder layout Terminal Busway Harmoni dengan instansi terkait. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan penyebaran kuisioner kepada responden, yaitu penumpang Transjakarta di Terminal Busway Harmoni. Hasil penelitian menunjukkan nilai indeks kepuasan terhadap 4 dimensi faktor pelayanan adalah 66,028%, masuk kriteria baik menurut persepsi penumpang Transjakarta di Terminal Busway Harmoni. Berdasarkan hasil uji analisis faktor, terdapat 2 dimensi yang berpengaruh, yaitu reliabilitas dan kenyamanan.

Kata kunci: tingkat pelayanan, antrean pejalan kaki, persepsi pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this research are to know service level (level of service) according to average pedestrian space and perception of passengers in assess the services that provided by Transjakarta at Harmoni Central Busway Station. The data used are primary data, those are direct survey of the existing conditions and Questionnaire, while for secondary data is Harmoni Central Busway Station layout with the relevant instance. The research method use survey method with distributing of questionnaires to respondents, those are Transjakarta passengers at Harmoni Central Busway Station. The questionnaire instrument consists of 18 point questions. The analysis used is value of satisfaction index to 4 factor dimensions of service is 66,028%, enter good criteria according to Transjakarta passengers perception at Harmoni Central Busway Station. Based on the result of analysis factor test, there are 2 influential dimensions, those are reliability and comfort.

Keywords: level of service, pedestrian queuing, perception of service

PENDAHULUAN

DKI Jakarta merupakan provinsi dengan jumlah penduduk mencapai 10.177.910 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2015) serta dengan laju pertumbuhan penduduk rata-rata 1,05% pertahun. Jumlah kendaraan bermotor di Jakarta sebesar 17.523.967 unit, naik 8,28% dari tahun sebelumnya. Berdasarkan data tersebut, maka pertumbuhan penduduk dengan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan ruas jalan yang hanya mengalami pertumbuhan 1,52%. Dalam hal ini pemerintah DKI Jakarta mengeluarkan solusi untuk kebijakan moda transportasi massal, salah satunya adalah pembangunan *Bus Rapid Transit* atau yang dikenal sebagai Transjakarta (Silaningsih, Gemina, & Yuningsih, 2015). *Bus Rapid Transit* atau yang dikenal sebagai Transjakarta adalah bus berkualitas tinggi berbasis sistem transit yang memberikan layanan cepat, nyaman, dan hemat biaya pada kapasitas tingkat metro, yang memiliki jalur khusus yang biasanya sejajar dengan pusat jalanan (Warman, Firdaus, & Rahmawati, 2015). Bus Transjakarta dioperasikan oleh pemerintah Kota Jakarta dengan tujuan untuk mereduksi pemakaian kendaraan pribadi (Herbowo, 2012).

Transjakarta yang mulai beroperasi sejak tahun 2004, telah memiliki 13 koridor yang tersebar di seluruh DKI Jakarta yang melayani penumpang dari Jakarta maupun kota diseliling Jakarta (Bekasi, Bogor, Depok dan Tangerang) (Puspitasari & Sardjito, 2014). Salah satu stasiun terpadat aktivitasnya adalah Stasiun Harmoni *Central Busway*. Selain menjadi pusat integrasi Stasiun Transjakarta, Stasiun Harmoni juga melayani koridor 1, 1A, 2, 2A, 3, 5C, 8, 8A dan 9B, juga biasa disebut Halte Transit (PT. Transportasi Jakarta, 2016).

Stasiun Harmoni *Central Busway* yang terletak di Jalan Gajah Mada, Jakarta Pusat, adalah Stasiun *Bus Rapid Transit* yang menerima beban jumlah penumpang

terbesar dari koridor 1 (Blok M – Kota) dengan persentase 22,1% yang berjumlah 23.792.069 penumpang, hal ini menandakan bahwa koridor 1 jalur Transjakarta adalah jalur yang paling sibuk. Stasiun Harmoni *Central Busway* terletak strategis dekat dengan pusat pemerintahan dan bisnis, sehingga besarnya permintaan jasa pelayanan transportasi tersebut akan terus bertambah. Pertambahan jumlah penumpang di Stasiun Harmoni akan berpotensi menurunnya tingkat pelayanan pada stasiun tersebut. Dilihat dari pengamatan visual Stasiun Harmoni *Central Busway* terdapat banyak penumpang yang berdesakan yang menyebabkan ketidaknyamanan saat menunggu bus yang akan datang. Pada kondisi tersebut telah terjadi penurunan pelayanan yang diberikan. Seperti pada penelitian Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi pengguna, faktor pelayanan eksternal seperti kenyamanan, keamanan pada tingkat kenyataan dan harapan pengguna transjakarta termasuk ke dalam kategori belum memuaskan (Puspitasari dan Sardjito, 2014).

Tabel 1. Uji Pendahuluan di Stasiun Harmoni *Central Busway*

Koridor	Jumlah Pintu	Waktu per 10 menit	Jumlah penumpang
2	1	10	32
		20	35
		30	24
		40	32
		50	42
		60	21
8	2	10	104
		20	76
		30	85
		40	102
		50	105
		60	93
1A	2	10	43
		20	33
		30	26
		40	45
		50	15

Analisis Tingkat Pelayanan... (Aditya/ hal. 30-36)

		60	24
		10	211
		20	234
		30	180
5C	1	40	214
		50	178
		60	169
		10	98
		20	74
		30	83
8A	1	40	67
		50	41
		60	52
		10	542
		20	618
		30	521
1 dan 9B	5	40	432
		50	423
		60	328
		10	78
		20	52
		30	125
2A dan 3	1	40	43
		50	63
		60	52

Hasil dari uji pendahuluan di Stasiun Harmoni *Central Busway* hari Rabu, 31 Mei 2017 pada jam 08.00 – 09.00 WIB (*peak hour*), maka didapat volume penumpang per 10 menit di setiap koridor (Tabel 1.1). Berdasarkan data uji pendahuluan (Tabel 1.1) ditunjukkan bahwa, volume penumpang tertinggi dalam kurun waktu per 10 menit adalah 42 orang pada koridor 2, 105 orang pada koridor 8, 45 orang pada koridor 1A, 234 orang pada koridor 5C, 98 orang pada koridor 8A, 618 orang pada koridor 1 dan 9B, serta 125 orang pada koridor 2A dan 3. Maka dengan kondisi tersebut didapat *Pedestrian Queuing Level Of Service* (Tabel 2.3) pada setiap koridor, sehingga dapat diklasifikasikan, untuk koridor 2 mendapat *LOS C* dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,8959 m²/orang, koridor 8 mendapat *LOS D* dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,5989 m²/orang, koridor 1A mendapat

LOS D dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,432 m²/orang, koridor 5C mendapat *LOS D* dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,3062 m²/orang, koridor 8A mendapat *LOS B* dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 1,0268 m²/orang, koridor 1 dan 9B mendapat *LOS D* dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,3109 m²/orang, dan koridor 2A dan 3 mendapat *LOS D* dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,3019 m²/orang (dapat dilihat pada Lampiran 2). Kesimpulannya *modus LOS* koridor yang berada di Stasiun Harmoni *Central Busway* adalah *LOS D* (dengan karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,3 m² – 0,6 m²/orang) yang menandakan bahwa tingkat kepadatan di Stasiun Harmoni *Central Busway* masuk dalam kriteria buruk.

Berdasarkan data yang telah didapat, diperlukan pengkajian lebih lanjut dengan mengetahui tingkat pelayanan Stasiun Harmoni *Central Busway* menurut persepsi penumpang, apakah pengoperasian Stasiun Harmoni *Central Busway* sesuai dengan harapan para penumpang Transjakarta, sehingga dapat diketahui pelayanan yang diberikan pada kondisi eksisting serta solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan yang akan diberikan, karena Pemerintah sebagai lembaga penyedia angkutan publik harus berupaya memberikan pelayanan publik berdasarkan harapan pengguna layanan, bukan berdasarkan apa yang ingin dilakukan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, karena kualitas merupakan bahasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan (Fitriati, 2010).

METODE

Penelitian dilaksanakan di Stasiun Harmoni *Central Busway*, Jl. Gajah Mada dan Jl. Hayam Wuruk, Jakarta Pusat. Penelitian dilakukan pada hari Senin 14 Juli

2017, Jumat 16 Juli 2017 dan Minggu 17 Juli 2017 atau sebanyak 3 (tiga) kali. Pada hari Senin mewakili hari memulai kembali aktivitas, hari Jumat mewakili hari menuju akhir pekan serta hari Minggu mewakili hari libur. Waktu penelitian dilakukan selama 14 jam dari pukul 06.00 – 20.00 WIB.

Penelitian ini menggunakan metode angket dan survei langsung. Metode survei adalah pengumpulan data pada waktu tertentu dengan tujuan menguraikan keadaan sebenarnya, atau mengidentifikasi suatu standar yang ada dan dibandingkan dengan kondisi sesungguhnya atau menentukan keterkaitan antar peristiwa yang spesifik (Jatmoko, 2013), yang berarti penelitian ini menggunakan sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuisisioner atau angket, metode ini dimaksudkan agar penelitian ini lebih mengarah pada pengungkapan suatu masalah sebagaimana adanya untuk mengungkapkan fakta-fakta yang ada dan kemudian fakta-fakta yang didapat dianalisis untuk mendapatkan hasil penelitian yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Lembar kuisisioner.
2. Lembar survei.
3. Alat tulis, seperti pensil/pulpen .
4. Alat rekam, seperti *handycam* dan Kamera.
5. Alat hitung, seperti kalkulator dan *Counter*.
6. Alat ukur, seperti pita ukur, meteran, *stopwatch* dan jam.

Dalam pengumpulan data digunakan instrumen penelitian berupa observasi, dokumentasi dan kuisisioner.

Setelah pengambilan data selesai dan dilakukan pengumpulan, diatur sesuai tanggal dan tempat. Langkah-langkah analisis data sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan menggolongkan tingkat pelayanan

(*Level Of Service*) Stasiun Harmoni *Central Busway* berdasarkan *pedestrian queuing LOS*, membandingkan jumlah kedatangan per 10 menit dengan luasan dari Stasiun Harmoni *Central Busway* khususnya ruang tunggu antrian *busway* dimana hasil perbandingan tersebut dapat ditentukan pada Tabel 2.3.

2. Menghitung tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan di Stasiun Harmoni *Central Busway* dengan menggunakan hasil angket/kuisisioner.
3. Mengolah data kuisisioner dengan menggunakan analisis faktor.
4. Hasil pengolahan data akan berupa tabel-tabel dengan bantuan program *Microsoft Excel* dan *SPSS* yang akan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Harmoni *Central Busway*.

Angket atau kuisisioner adalah metode pengumpulan data dengan cara mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang diisi sesuai dengan apa yang mereka kehendaki tanpa adanya paksaan, yang selanjutnya akan dianalisis, sehingga diperoleh suatu informasi. Kuisisioner yang digunakan merupakan jenis kuisisioner tertutup dengan bentuk *check list*. Bentuk kuisisioner yang disusun menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Pada penelitian ini, terdapat tiga analisis data, yaitu analisis pengamatan, analisis kuisisioner dan analisis faktor, sebagai berikut:

1. Analisis Faktor

Analisis faktor ialah suatu teknik analisis yang digunakan untuk memahami sesuatu yang mendasari dimensi – dimensi atau regularitas suatu gejala. Tujuan utama teknik ini ialah untuk membuat ringkasan informasi

yang dikandung pada sejumlah besar variabel ke dalam suatu kelompok faktor yang lebih kecil. Secara statistik tujuan pokok teknik ini ialah untuk menentukan kombinasi linear variabel – variabel yang akan membantu dalam penyelidikan salingketerkaitan variabel – variabel tersebut dari faktor yang mendasar.

2. Analisis Kuesioner

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan suatu kejadian yang terjadi pada saat ini yang memusatkan perhatian kepada masalah aktual sebagaimana saat penelitian dilaksanakan (Wahyuddin, 2016). Teknik analisis pada penelitian ini berupa angka-angka yang telah didapat dari kuesioner dan di tabulasi dengan menggunakan nilai persentase (%). Setiap butir pertanyaan kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2014, hal. 95), yaitu nilai yang diperoleh responden dibagi dengan nilai maksimal responden dikalikan 100%. Hasil tersebut kemudian diinterpretasikan dengan tabel kriteria deskriptif persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data volume penumpang pada hari Jumat tanggal 14 Juli 2017, hari Minggu 16 Juli 2017, dan hari Senin 17 Juli 2017 mulai pukul 06.00-20.00 WIB, dengan rincian masing-masing akumulasi penumpang berjumlah 72.314 orang pada hari Jumat, 54.443 orang pada hari Minggu, dan 72.727 orang pada hari Senin, dapat disimpulkan terjadi kepadatan pada hari Jumat dan Senin di Stasiun Harmoni *Central Busway*. *Level of service* berdasarkan *average pedestrian space* di Stasiun Harmoni *Central Busway* menurut kepadatan di setiap koridor, untuk hari Jumat, koridor 1A, 2, 2A, 3, 5C, dan 8

selama jam pelayanan 06.00-20.00 mendapatkan klasifikasi *LOS B* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,9 m²-1,2 m²/orang) dikategorikan baik. Koridor 8A mendapatkan *LOS A* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar >1,2 m²/orang) masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan koridor 1 dan 9B mendapatkan *LOS D* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,3 m²-0,6 m²/orang) masuk dalam kategori buruk. Untuk hari Minggu, koridor 1A, 2, 2A, 3, 5C, 8, 8A mendapatkan klasifikasi *LOS A* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar >1,2 m²/orang) dikategorikan sangat baik, sedangkan pada koridor 1 dan 9B mendapatkan klasifikasi *LOS C* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,6 m²-0,9 m²/orang) dapat dikategorikan cukup baik. Selanjutnya, untuk hari Senin, koridor 8A mendapatkan klasifikasi *LOS A* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar >1,2 m²/orang) masuk dalam kategori sangat baik. Koridor 2, 5C, dan 8 mendapatkan *LOS B* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,9 m²-1,2 m²/orang) masuk dalam kategori baik. Untuk koridor 1A, 2A, dan 3 mendapatkan *LOS C* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,6 m²-0,9 m²/orang) dikategorikan cukup baik, sedangkan pada koridor 1 dan 9B mendapatkan *LOS D* (karakteristik jarak antar penumpang sebesar 0,3 m²-0,6 m²/orang) masuk dalam kategori buruk.

Selanjutnya, berdasarkan deskripsi data profil responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh berjenis kelamin laki-laki. Rentang usia responden mayoritas berumur 20-30 tahun dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta, guru, penulis, maupun mahasiswa. Rute perjalanan responden banyak menuju Stasiun Kota dan Harmoni *Central Busway* sebagai destinasi akhir. Koridor 1 dan 3 menjadi koridor yang paling banyak dituju oleh responden. Intensitas frekuensi penggunaan Stasiun Harmoni *Central Busway* oleh responden sebanyak 1-2 kali. Serta kebutuhan responden akan fasilitas yang diinginkan

mayoritas memilih pendingin ruangan pada halte.

Faktor F1 terbentuk atas variabel P4 dengan kekuatan hubungan sebesar 0,774 artinya bahwa 77,4% akan membentuk faktor F1, kemudian disusul oleh variabel P9 (0,762), P8 (0,738), dan P7 (0,610) membuktikan bahwa dimensi yang berpengaruh pada F1 adalah dimensi *Reliability* karena variabel P4 mempunyai nilai terbesar. Untuk faktor F2 dibentuk oleh variabel P14 dengan nilai sebesar 0,830 artinya bahwa 83% akan membentuk faktor F2, yang kemudian disusul oleh P16 (0,775), dan P15 (0,682) yang membuktikan bahwa dimensi berpengaruh pada F2 adalah dimensi *Comfortness* karena variabel P14 mempunyai nilai terbesar. Selanjutnya, faktor F3 terbentuk atas variabel P13 dengan nilai 0,896 artinya 89,6% membentuk faktor F3 membuktikan bahwa dimensi yang berpengaruh pada F3 adalah *Comfortness*. Lalu untuk faktor F4 terbentuk atas variabel P5 dengan nilai sebesar 0,691 membuktikan bahwa dimensi yang berpengaruh adalah *Reliability*. Yang terakhir faktor pembentuk F5 adalah P1 dengan nilai sebesar 0,855% artinya bahwa 85,5% membentuk faktor F5 yang membuktikan bahwa dimensi berpengaruh adalah *Reliability*. Jadi, dimensi yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dirasakan oleh penumpang Stasiun Harmoni *Central Busway* adalah *Reliability* (F1, F4, dan F5), dan *Comfortness* (F2 dan F3).

Persepsi penumpang Stasiun Harmoni *Central Busway* berdasarkan nilai indeks kepuasan terhadap 4 (empat) faktor pelayanan sebesar 66,028% masuk dalam kriteria baik. Responden puas terhadap konsistensi jam pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta di Stasiun Harmoni *Central Busway*, tetapi nilai terkecil terdapat pada kepuasan terhadap suhu di dalam halte. Oleh karena itu beberapa responden memilih pendingin ruangan untuk ditambahkan ke dalam fasilitas sarana dan prasarana di Stasiun Harmoni *Central Busway*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang persepsi penumpang Transjakarta di Stasiun Harmoni *Central Busway* sebagai responden terhadap tingkat pelayanan yang telah diberikan, dimana penjabaran sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan *level of service (LOS)* berdasarkan *pedestrian queuing LOS* di Stasiun Harmoni *Central Busway*, Jumat 14 Juli 2017, yang termasuk koridor dengan kategori *LOS A* (sangat baik) adalah koridor 8A. Lalu, koridor dengan kategori *LOS B* (baik) adalah koridor 1A, 2, 2A, 3, 5C, dan 8, sedangkan untuk koridor dengan kategori *LOS D* (buruk) adalah koridor 1 dan 9B. Untuk hari Minggu 16 Juli 2017, yang termasuk koridor dengan kategori *LOS A* (sangat baik) adalah koridor 1A, 2, 2A, 3, 5C, 8, dan 8A, sedangkan untuk koridor dengan kategori *LOS C* (cukup baik) adalah koridor 1 dan 9B. Untuk hari Senin 17 Juli 2017, yang termasuk koridor dengan kategori *LOS A* (sangat baik) adalah koridor 8A. Selanjutnya, koridor dengan kategori *LOS B* (baik) adalah koridor 2, 5C, dan 8. Lalu, koridor dengan kategori *LOS C* (cukup baik) adalah koridor 1A, 2A, dan 3, sedangkan untuk koridor dengan kategori *LOS D* (buruk) adalah koridor 1 dan 9B.
2. Berdasarkan persepsi responden (penumpang Transjakarta di Stasiun Harmoni *Central Busway*) mendapatkan nilai indeks kepuasan terhadap 4 faktor pelayanan yang diberikan sebesar 66,028% yang menandakan bahwa responden menilai baik pelayanan yang telah diberikan. Adapun

Analisis Tingkat Pelayanan... (Aditya/ hal. 30-36)

fasilitas yang diharapkan oleh mayoritas responden adalah pendingin ruangan.

Dimensi faktor pelayanan yang paling berpengaruh pelayanan yang dirasakan oleh penumpang Transjakarta di Stasiun Harmoni *Central Busway* adalah dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi kenyamanan (*comfortness*) dari 4 dimensi yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2015). *Statistik Daerah Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta: Bidang Neraca Wilayah dan Analisis.
- Fitriati, R. (2010). Kajian Kualitas Layanan pada Sistem Angkutan Cepat Massal Transjakarta. *International Research Journal of Business Studies*, 3(1), 75-98.
- Herbowo, N. (2012). Studi Persepsi Pengguna Transjakarta pada Koridor II (Pulogadung-Harmoni). *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 23(1), 37-50.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengelola Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jatmoko, D. (2013). Relevansi Kurikulum SMK Kompetensi Keahlian Teknik Kendaraan Ringan terhadapKebutuhan Dunia Industri di Kabupaten Sleman. *Jurnal Pendidikan Vokasi UNY*, 3(1), 1-13.
- Puspitasari, H., & Sardjito. (2014). Peningkatan Pelayanan Bus Transjakart Berdasarkan Preferensi Pengguna. *Jurnal Teknik Pomits*, 3(1).
- Silaningsih, E., Gemina, D., & Yuningsih, E. (2015). Transjakarta Company's Strategy and Minimum Service Standard to Raise Passengers Satisfaction. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 1-10.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Wahyuddin. (2016). Peningkatan Mutu dan Relevansi Perguruan Tinggi Melalui Tracer Study. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 91-100.
- Warman, A., Firdaus, M. I., & Rahmawati. (2015). The Perceived image of Transjakarta Bus Rapid Transit. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 2(1), 13-24.