



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI  
( STUDI KASUS TRANSJAKARTA BUSWAY DI PROVINSI  
DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA)**

**TESIS**

**Henri Setyawan  
NPM: 0806430071**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
JAKARTA  
JANUARI 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI  
( STUDI KASUS TRANSJAKARTA BUSWAY DI PROVINSI  
DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Ekonomi**

Henri Setyawan  
NPM: 0806430071

**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN MANAJEMEN INFRASTRUKTUR  
JAKARTA  
JANUARI 2012**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata ditemukan melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Januari 2012

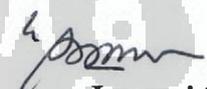


HENRI SETYAWAN

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang  
dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar**



**NAMA : HENRI SETYAWAN**  
**NPM : 0806430071**  
**TANDA TANGAN : **  
**TANGGAL : Januari 2012**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Henri Setyawan  
NPM : 0806430071  
Program Studi : Manajemen Sektor Publik  
Judul Tesis : Kualitas Layanan Transportasi ( Studi Kasus  
TransJakarta Busway di Provinsi DKI Jakarta )

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mandala Manurung, S.E., M.E.

Penguji : Iman Rozani, S.E., M.Sc

Penguji : Nurkholis, M.S.E.

(.....)

(.....)

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Januari 2012

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-NYA, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, niscaya sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mandala Manurung, S.E., M.E., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini
2. Keluarga besar Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia serta seluruh tenaga pengajar yang telah memberikan kontribusi positif sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Orang tua, Istri tercinta, dan anak-anak tersayang, yang telah memberikan dukungan baik waktu, tenaga, pikiran dan kesempatan bagi saya untuk menyelesaikan studi.
4. Para pihak yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan, di antaranya adalah pimpinan dan staf dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua dan semoga tesis ini memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Januari 2012

Henri Setyawan

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Henri Setyawan  
NPM : 0806430071  
Program Studi : Manajemen Infrastruktur  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusife Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya berjudul :

**Kualitas Layanan Transportasi ( Studi Kasus TransJakarta Busway di Provinsi DKI Jakarta )**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikannya tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

pada tanggal : Januari 2012

Yang menyatakan,



( Henri Setyawan )

## ABSTRAK

Nama : Henri Setyawan  
Program studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul : Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus TransJakarta Busway di Provinsi DKI Jakarta )

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD Transjakarta Busway harus bersifat *profit oriented* namun masih tidak meninggalkan fungsi *social oriented*. Sebagai “pelayanan umum” maka pengelolaan busway ditekankan pada pemberian akses dan kemudahan kepada masyarakat yang berarti bahwa unsur keterjangkauan menjadi penting.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan pelanggan Transjakarta Busway yang didasarkan konsep lima dimensi penting dari suatu pelayanan (*service*), yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, menganalisis tingkat pelayanan operator *bus way* berdasarkan persepsi penumpangnya, mengajukan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator *busway* Trans Jakarta untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.

Penelitian ini membatasi bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di antaranya adalah faktor pelayanan yang meliputi : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Kualitas pelayanan TransJakarta Busway secara keseluruhan belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan *Servqual Score* sebesar - **0,5396**. Dengan *servqual score*-nya negatif mengindikasikan terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan riil (kinerja) TransJakarta Busway.

Perlu adanya kegiatan perbaikan kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi dilihat dari skor *servqual* yang memiliki kesenjangan negatif tertinggi. Agar kualitas pelayanan berhasil, maka perlu adanya pembenahan intern, fasilitasi, dan evaluasi bagi seluruh pelaku dalam organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci :

Kebijakan publik, transportasi, busway TransJakarta, kepuasan pelanggan

Daftar Kepustakaan :

25 buku, 10 peraturan perundangan, 1 terbitan pemerintah, 7 website, 1 artikel dan surat kabar, 3 terbitan terbatas

## ABSTRACT

Name : Henri Setyawan  
Study Program : Master of Planning and Public Policy  
Title : Quality Service of Transportation (Case Study  
TransJakarta Busway in Jakarta )

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Transjakarta Busway must be profit oriented, but still did not leave a social function oriented. As a "public service" then the busway management emphasis on providing access and convenience to the public which means that the element of affordability is important.

With respect to service quality, researchers interested in conducting customer satisfaction research based on the concept of Transjakarta Busway five key dimensions of a service (service), ie reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The purpose of this study was to determine the effect of quality of service to the level of community satisfaction with the service user's TransJakarta Busway Jakarta Provincial Government, bus operators to analyze the level of service based on the perception of passengers way, puts forth a recommendation to improve the quality of service to the Trans Jakarta busway operators for services provided to the passengers.

This study limits the variables that influence customer satisfaction (public service users) TransJakarta Busway Jakarta provincial government-owned factors include services that include: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

TransJakarta Busway service quality as a whole has not met expectations (expectations) customers, with the SERVQUAL score of **-0.5396**. With his servqual negative score indicates there is a gap between customer expectations of service with the customer's perception of the real service (performance) TransJakarta Busway.

Need for service quality improvement activities for each dimension of the score servqual seen that has the highest negative gap. In order for quality of service is successful, it is necessary internal reform, facilitation, and evaluation for all players in the organization to provide quality service.

Key words:

*Public policy, transportation, TranJakarta Busway, Customer satisfacttion*

Bibliography :

25 books, 10 rules of constitution, 1 government publications, 7 websites, 1 articles, 3 limited publications

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Masalah Penelitian.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Metode Penelitian .....	8
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.8. Sistematika Penulisan.....	10
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Transportasi .....	11
2.2. Konsep Kebijakan Publik .....	19
2.2.1. Definisi kebijakan publik.....	19
2.2.2. Kebijakan Transportasi Publik .....	21
2.3. Konsep Jasa .....	24
2.3.1. Pengertian Jasa .....	24
2.3.2. Klasifikasi Jasa .....	25
2.3.3. Karakteristik Jasa .....	26
2.4. Konsep Kualitas Jasa.....	27
2.4.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	27
2.4.2. Jasa yang diharapkan.....	31
2.4.3. Jasa yang Dipersepsikan .....	32
2.5. Pelanggan .....	33
2.5.1. Pengertian Pelanggan .....	33
2.5.2. Kepuasan Pelanggan .....	34
2.5.3. Pengertian Harapan Pelanggan.....	34
2.5.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	35
2.6. Strategi Pelayanan.....	36
2.7. Model <i>Service Quality</i> ( <i>Servqual</i> ) .....	40

<b>3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
3.1. Desain Penelitian.....	46
3.2. Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	46
3.3. Pengumpulan Data.....	47
3.4. Populasi dan <i>Sampling</i> .....	48
3.5. Hipotesis.....	49
3.6. Analisis Data dan Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	49
<b>4. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN</b> .....	<b>54</b>
4.1. Transportasi di Provinsi DKI Jakarta .....	54
4.2. Gambaran Umum TransJakarta <i>Busway</i> .....	56
4.2.1. Sejarah TransJakarta <i>Busway</i> .....	56
4.2.2. Pengelolaan TransJakarta <i>Busway</i> .....	58
4.2.3. Visi dan Misi TransJakarta <i>Busway</i> .....	61
4.2.4. Kinerja <i>TransJakarta Bus Way</i> .....	62
4.3. Busway di Bogota .....	64
<b>5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>69</b>
5.1. Karakteristik Responden TransJakarta Busway .....	69
5.2. Analisis Kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway .....	72
5.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	72
5.2.2. Analisis <i>Servqual</i> .....	75
5.2.2.1. Analisis Tingkat Kesesuaian Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	75
5.2.2.2. Analisis Tingkat Kesesuaian Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	77
5.2.2.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	80
5.2.2.4. Analisis Tingkat Kesesuaian Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	82
5.2.2.5. Analisis Tingkat Kesesuaian Empati ( <i>Emphaty</i> )...	85
5.2.2.6. Pengukuran Skor <i>Servqual</i> .....	88
5.3. Diagram Kartesius Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	93
5.4. Pembahasan .....	95
5.5. Saran-Saran Perbaikan .....	101
<b>6. PENUTUP</b> .....	<b>106</b>
6.1. Simpulan.....	106
6.2. Saran .....	106
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Dimensi – Dimensi Pelayanan-----	46
Tabel 3.2. Skala Klasifikasi Jawaban-----	48
Tabel 4.1. Panjang Luas dan Status Jalan Menurut Jenisnya-----	54
Tabel 4.2. Jumlah Angkutan Umum Yang Beroperasi, 2009-----	55
Tabel 4.3. Jumlah penumpang TransJakarta Busway Tahun 2011-----	62
Tabel 4.4. Informasi Umum Transmilenio-----	68
Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden-----	69
Tabel 5.2. Usia Responden-----	70
Tabel 5.3. Tingkat Pendidikan Responden-----	70
Tabel 5.4. Jenis Pekerjaan Responden-----	71
Tabel 5.5. Tingkat Penghasilan Responden-----	72
Tabel 5.6. Hasil Pengukuran Uji Validitas-----	73
Tabel 5.7. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas-----	75
Tabel 5.8. Analisis Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )-----	75
Tabel 5.9. Analisis Keandalan ( <i>Reliability</i> )-----	78
Tabel 5.10. Analisis Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )-----	80
Tabel 5.11. Analisis Jaminan ( <i>Assurance</i> )-----	83
Tabel 5.12. Analisis Empati ( <i>Emphaty</i> )-----	85
Tabel 5.13. Pengukuran Skor <i>Servqual</i> 1-----	88
Tabel 5.14. Pengukuran Skor <i>Servqual</i> 2-----	89

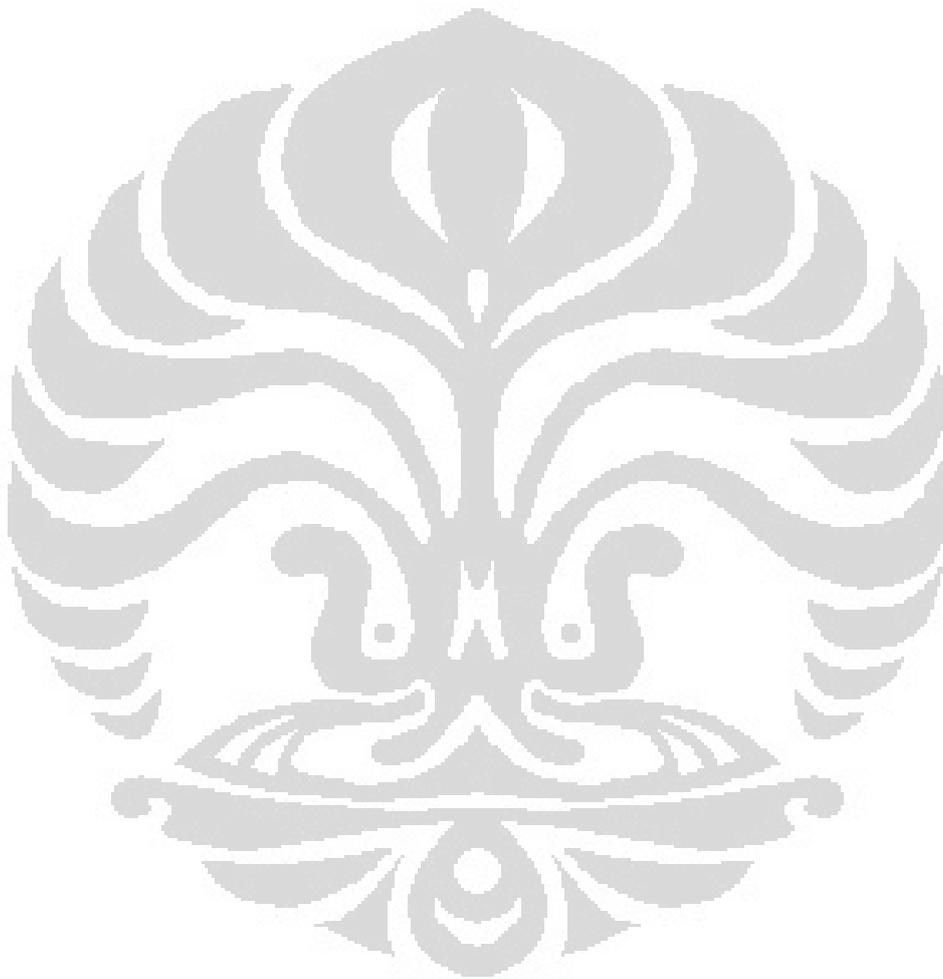
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konseptual Servqual-----	41
Gambar 2.2. Gap-Gap Servqual-----	43
Gambar 3.1. Diagram Kartesius -----	52
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Transjakarta Busway -----	61
Gambar 4.2. Pertumbuhan Jumlah Penumpang Tahun 2011 -----	63
Gambar 4.3. Pertumbuhan Jumlah Pendapatan Tahun 2011 -----	63
Gambar 5.1. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) -----	76
Gambar 5.2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) -----	79
Gambar 5.3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) -----	81
Gambar 5.4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) -----	84
Gambar 5.5. Empati ( <i>Emphaty</i> ) -----	86
Gambar 5.6. Atribut Kepuasan Pelanggan -----	90
Gambar 5.6. Kepuasan Pelanggan -----	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway

Lampiran 2. Kuesioner Harapan Kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan populasi yang pesat di kota-kota besar tidak hanya berarti bertambahnya jumlah manusia yang tinggal dan bekerja di kota tersebut, tetapi berimplikasi juga terhadap pertumbuhan jumlah permintaan perjalanan. Pertumbuhan permintaan perjalanan ini bukan hanya dari sisi jumlahnya saja, tetapi juga dalam panjang perjalanan karena areal kota bertambah luas seiring dengan meningkatnya kebutuhan ruang bagi kegiatan kota. Problem transportasi berikut dampak turunannya terjadi di sejumlah kota di dunia meskipun dalam tingkatan yang berbeda dan diprediksi akan menjadi masalah akut khususnya di negara berkembang, di mana populasi kota tumbuh dengan cepat dan kebutuhan terhadap kendaraan bermotor meningkat dengan tajam<sup>1</sup>.

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Jakarta antara tahun 2002- 2004 sekitar 22,3 persen menurut Kusmayanto<sup>2</sup>. Pemerintah harus mengembangkan kebijakan transportasi yang komprehensif, dengan didukung riset yang kredibel, termasuk riset dan pengembangan teknologi serta manajemen transportasi di perkotaan. Busway dan monorel tentu saja merupakan langkah awal yang baik. Kota-kota di Asia termasuk Jakarta memiliki tingkat kepadatan yang tinggi. Program transportasi kota masih terkendala oleh waktu pelaksanaan kebijakan transportasi.

Kota metropolitan sebagai pusat pertumbuhan ekonomi memberikan dampak signifikan terhadap arus lalu lintas barang dan manusia dari dan ke kawasan-kawasan lain di sekitarnya. Peningkatan kegiatan ekonomi dan transportasi di pusat kota akan memberikan dampak-dampak yang sangat serius seperti peningkatan beban lalu lintas jalan yang ada, peningkatan kebutuhan

---

<sup>1</sup> World Bank, 1997 dalam Isnaeni Muhamad dkk, 2001.

<sup>2</sup> Anonim, *Jakarta Dinilai Lamban Sediakan Angkutan Massal*, <http://www.jasaraharja.co.id/jakarta-dinilai-lamban-sediakan-angkutan-massal.3268.html>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2009. 08.33

sarana dan prasarana transportasi massal, berkurangnya daya dukung lingkungan perkotaan, peningkatan polusi dan kebisingan, peningkatan kebutuhan energi di pusat kota dan perubahan lansekap perkotaan yang telah ada sebelumnya. Tingginya harapan hidup (*life expectation*), lebih luasnya kesempatan kerja (*job opportunity*), lebih tersedianya fasilitas dan prasarana penduduk, serta tingginya kemenarikan kota memanggil penduduk pedesaan serta kota kecil untuk datang ke kota-kota besar. Dan dalam kurun waktu 10 tahun hingga 15 tahun mendatang lebih dari separuh penduduk Indonesia akan berada di wilayah perkotaan, sehingga beban yang sangat berat akan dihadapi oleh kota-kota besar di Indonesia<sup>3</sup>.

Kota Jakarta sebagai kota metropolitan yang merupakan kawasan perkotaan yang tumbuh secara cepat juga menghadapi permasalahan akibat penggunaan kendaraan bermotor, bahkan sampai pada kondisi yang dapat dikatakan cukup parah, baik dalam sistem kegiatan, jaringan, pergerakan, bahkan kelembagaan. Dilihat dari sisi permasalahan sistem kegiatan, terjadi kondisi perubahan guna lahan dan intensitas kegiatan terutama di sepanjang jalan utama, baik di dalam kota maupun menuju ke luar kota. Hal ini selanjutnya akan membutuhkan sistem jaringan yang harus terus berkembang, namun kondisi sistem jaringan yang ada masih sangat terbatas dengan buruknya fasilitas dan pelayanan transportasi. Seluruh kondisi di atas diperburuk dengan lemahnya penerapan ketentuan hukum dan kurangnya insentif/disinsentif terhadap kedua sistem tersebut, yang pada gilirannya kondisi ini akan berdampak pada sistem pergerakan<sup>4</sup>. Tentunya kondisi ini akan lebih buruk lagi, jika tidak ada upaya untuk memperbaikinya.

Permasalahan dasar yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia adalah adanya permintaan lalu lintas yang melebihi penyediaan ruang jalan. Masalah-masalah tersebut semakin bertambah karena lebih banyak orang yang memiliki dan menggunakan kendaraan pribadi, sebagian diakibatkan tingginya laju pertumbuhan ekonomi, pelayanan angkutan umum yang kurang memadai. Karena

---

<sup>3</sup> Djamal dan Deddy, 1996

<sup>4</sup> Kusbiantoro, 2005, *Potensi dan Tata Ruang Daerah dan Konsistensinya dengan Tata Ruang Nasional*.

kota terus berkembang, sehingga mengakibatkan permasalahan transportasi memerlukan penyeimbangan antara penyediaan prasarana (*supply*) dan permintaan transportasi (*demand*).

Kota Jakarta sebagai kota metropolitan merupakan pusat perkembangan ekonomi, pembangunan dan Pemerintahan. Jakarta memiliki keunggulan sebagai pusat kemajuan ekonomi seiring dengan berkembangnya pusat-pusat kegiatan kota (CBD), industri dan teknologi yang menggerakkan daya dukung wilayah serta perubahan tata guna lahan secara pesat. Proses perkembangan tersebut mengakibatkan kota Jakarta menjadi semakin padat, terjadi peningkatan arus urbanisasi, peningkatan prasarana kota yang, transportasi semakin ramai dan daya dukung wilayah di pusat kota menurun. Sebagai salah satu dampaknya adalah permasalahan transportasi seperti: kemacetan lalu lintas, pelayanan angkutan umum perkotaan, polusi lingkungan baik itu udara maupun suara. Permasalahan tersebut terjadi setiap hari, pada saat jam sibuk pagi dan sore hari. Pada jam sibuk pagi hari terjadi proses pergerakan dengan volume tinggi, bergerak ke pusat kegiatan usaha untuk bekerja begitu pula sebaliknya pada sore hari mereka kembali ke tempat tinggal masing-masing.

Konsep pengembangan jaringan transportasi di wilayah DKI Jakarta pada dasarnya berisikan upaya-upaya efisiensi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pemerataan mobilitas antar wilayah, pengurangan tingkat kemacetan, penghematan energi melalui suatu sistem transportasi massal dengan tingkat pelayanan prima. Secara garis besar, strategi pengembangan transportasi kota yang dimaksud meliputi :

- Fleksibilitas moda transportasi
- Kemudahan pengembangan sistem transportasi
- Integrasi antar moda dengan tata guna lahan yang ada
- Konsistensi antar wilayah pengembangan yang ada

Sarana angkutan jalan raya (mobil dan motor) di kota Jakarta akan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk usia produktif di Jakarta dan sekitarnya. Di lain pihak, prasarana jaringan jalan raya yang ada tidak dapat bertambah secara cepat sehingga terjadi ketidakseimbangan antara sarana dengan prasarana pendukungnya. Transportasi kota menjadi kunci utama dalam

proses pergerakan sektor ekonomi dan investasi di Jakarta dan sekitarnya. Lalu lintas manusia, barang dan jasa di kota DKI Jakarta yang semakin meningkat membutuhkan penanganan, baik secara makro maupun mikro.

Dominasi sektor transportasi di kota DKI Jakarta dan sekitarnya, hingga saat ini masih dikuasai oleh moda transportasi jalan raya dan sebagian kecil untuk jalur komuter Jabodetabek dilayani oleh moda transportasi kereta api. Kemampuan pelayanan transportasi jalan dan kereta api terhadap arus lalu lintas manusia, jasa dan barang dirasakan semakin menurun. Sedangkan jumlah kendaraan, jumlah penumpang dan barang semakin meningkat.

Usulan penambahan angkutan umum (*mass transportation*) akan berakibat pada peningkatan kebutuhan sistem angkutan umum yang lebih baik dengan pengadaan sejumlah sistem transportasi yang terpisah (*segregated*) pada koridor-koridor yang memiliki tingkat kemacetan yang tinggi. Transportasi massal yang telah berkembang saat ini adalah bis, angkutan kota dan kereta api komuter. Namun demikian, tingkat pelayanan transportasi yang rendah mengakibatkan masyarakat lebih memilih untuk tetap menggunakan kendaraan pribadi.

Jumlah kendaraan di DKI Jakarta 6,3 juta (rata-rata meningkat 11% per tahun), dengan penambahan kendaraan sebanyak 296 unit kendaraan roda empat per hari. Selain itu setiap hari 600.000 kendaraan dari daerah penyangga Bodetabek masuk ke Jakarta, dengan mengangkut 1,2 juta orang. Dari total 17 juta perjalanan per hari, 47% ditempuh dengan kendaraan pribadi, 53% dengan kendaraan umum, dimana rasio pengguna kendaraan pribadi dengan pengguna kendaraan umum adalah 92 berbanding 8.

Kepadatan lalu lintas kendaraan bermotor di jalan-jalan dalam kota Jakarta, akhir-akhir ini telah semakin bertambah, sehingga sering menimbulkan kemacetan lalu lintas, terutama di jalan-jalan protokol dan jalan-jalan utama lainnya. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor bisa disebabkan oleh dua hal, yaitu semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor dan semakin tidak mencukupi, tidak nyaman dan tidak amannya angkutan bis kota. Kondisi ini mendorong masyarakat lebih memilih untuk memiliki kendaraan pribadi (walaupun bekas, bahkan usia kendaraan yang telah cukup tua, sesuai kemampuan dan daya beli mereka).

Beberapa faktor penyebab beralihnya pengguna angkutan umum kepada angkutan pribadi, antara lain:

- Aktivitas ekonomi belum mampu dilayani oleh angkutan umum yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas layanan angkutan umum.
- Meningkatnya harga tanah di pusat kota akan menyebabkan lokasi pemukiman jauh dari pusat kota; atau bahkan sampai ke luar kota yang tidak tercakup oleh sistem jaringan layanan angkutan umum, sehingga akan menambah biaya transportasi bagi masyarakat.
- Dibukanya jalan baru akan merangsang pengguna angkutan pribadi, karena biasanya di jalan baru tersebut pada saat itu belum terdapat jaringan layanan angkutan umum.
- Tidak tersedianya angkutan lingkungan atau angkutan pengumpan yang dapat menjembatani perjalanan dari - sampai ke jalur utama layanan angkutan umum.

Selanjutnya kemacetan lalu lintas masih dipengaruhi lagi oleh rendahnya kinerja lembaga-lembaga yang bertanggung jawab menyelenggarakan transportasi perkotaan, di samping tidak adanya keterpaduan antara perencanaan tata guna lahan dan perencanaan transportasi, rendahnya kinerja pelayanan angkutan umum, serta rendahnya tingkat disiplin pemakai jalan. Dengan demikian, jelas diperlukan adanya suatu kebijakan yang terpadu yang dirumuskan secara komprehensif melalui pentahapan yang terstruktur, untuk dapat membenahi masalah transportasi di kota Jakarta.

Jaringan transportasi di perkotaan terjadi sebagai interaksi antara transpor, tata guna lahan (*land use*), populasi (jumlah penduduk) dan kegiatan ekonomi di suatu wilayah perkotaan (*urban area*). Kegiatan perekonomian di DKI Jakarta, yang terus meningkat dan tersebar di beberapa pusat-pusat ekonomi, membutuhkan perhatian khusus dalam penanganan masalah transportasinya. Selain itu peran daerah penyangga (Bogor, Tangerang, Bekasi dan Cianjur) juga harus diperhatikan juga, agar tercipta pola transportasi yang terpadu dengan daerah penyangga tersebut.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor pribadi pada saat ini mencapai 7% pertahun, sedangkan pertumbuhan pembangunan jalan sendiri hanya sekitar

0,01% saja. Melihat kepada sistem dan permasalahan yang ada serta perkembangan wilayah, aktifitas kota dan sosial ekonomi di DKI Jakarta, maka sistem angkutan umum harus merupakan tulang punggung (payung) sistem transportasi sehingga sistem-sistem lainnya harus dikembangkan dalam koridor pengembangan sistem angkutan umum yang komprehensif.

Penanganan permasalahan transportasi di DKI menjadi sangat penting mengingat adanya perubahan pendekatan pembangunan, yang saat ini berdasarkan pada pendekatan pengembangan wilayah terintegrasi dan juga dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah yang tentunya akan merubah paradigma pembangunan di sektor transportasi yang berjalan selama ini. Untuk mengantisipasi hal ini, maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dirasakan perlu memiliki suatu konsep yang lebih mendasar tentang sistem transportasi di DKI Jakarta untuk digunakan sebagai bahan masukan dan aspirasi kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tentang sistem transportasi kepada hasil dari rencana induk sistem transportasi tersebut.

## 1.2. Masalah Penelitian

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD Transjakarta Busway harus bersifat *profit oriented* namun masih tidak meninggalkan fungsi *social oriented*. Dalam pengelolaan usaha yang berorientasi pada *profit oriented* sesuai prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan. Hal ini semata-mata untuk eksistensi dan diharapkan tetap *survive* dalam menghadapi berbagai tantangan dan hambatan dari masalah transportasi di kota Jakarta.

Sebagai “pelayanan umum” maka pengelolaan busway ditekankan pada pemberian akses dan kemudahan kepada masyarakat yang berarti bahwa unsur keterjangkauan menjadi penting dan hal ini mempunyai implikasi terhadap orientasi pengelolaan, sehingga basis subsidi atau sustainability merupakan orientasi yang harus dipilih oleh BLUD Transjakarta Busway.

Pada saat ini, pelayanan TransJakarta Busway banyak dikeluhkan oleh masyarakat penggunaanya, antara lain pintu otomatis di halte yang macet, AC yang

tidak lagi sejuk, halte yang cenderung kotor dan tidak terawat, serta masalah waktu tempuh dan jarak antar bus sering tidak menentu<sup>5</sup>.

Tujuan dari penggunaan dimensi *Service Quality (servqual)* dan pengukuran kinerja serta pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan dan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan *Total Quality Service*. Dengan demikian, adanya strategi pengembangan ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan untuk persaingan dengan perusahaan lain.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) Transjakarta Busway yang didasarkan konsep lima dimensi penting dari suatu pelayanan (*service*), yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, dirumuskan masalah :

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan TransJakarta Busway sudah sesuai dengan harapan dari pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas layanan dari TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan pemakai jasa TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

---

<sup>5</sup> Harian Warta Kota, *Layanan Busway Kian Buruk*, Senin, 23 November 2009

2. Menganalisis tingkat pelayanan operator *bus way* berdasarkan persepsi penumpangnya.
3. Mengajukan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator *busway* Trans Jakarta untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Dapat melihat persepsi konsumen yakni penumpang *bus way* dalam menilai kualitas mutu pelayanan jasa yang diberikan operator.
2. Bagi ilmu kebijakan publik, penelitian ini memberikan bahan untuk mengembangkan penelitian tentang pengambilan kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna *bus way* Trans Jakarta.
3. Dapat dipergunakan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna *bus way* Trans Jakarta.

### **1.6. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini cakupan variabel untuk menilai kepuasan terhadap pelanggan tidaklah terlalu luas, penelitian ini membatasi bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di antaranya adalah faktor pelayanan yang meliputi:

1. Bukti Langsung (Tangible),
2. Keandalan (Reliability),
3. Daya Tanggap (Responsiveness),
4. Jaminan (Assurance), dan
5. Empati (Emphaty).

Adapun metodologi dalam penelitian ini menggunakan :

1. Studi Empiris, yaitu studi yang bergantung pada bukti atau konsekuensi yang teramati oleh indera. Data empiris berarti data yang dihasilkan dari percobaan atau pengamatan.
2. Analisis Kualitatif dan Kuantitatif

### 3. *Jenis Data*

#### Sumber Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari pemakai jasa layanan.

#### Data Bersifat Kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka tetapi berupa keterangan.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuesioner
- b. Interview

### 5. Sampel Penelitian

Teknik sampling yang digunakan untuk meneliti kualitas pelayanan adalah teknik purposive sampling. Hal ini dilakukan karena sampel akan dipilih atas dasar ciri-ciri tertentu yaitu harus paling kurang 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) minggu menggunakan fasilitas halte TransJakarta Busway.

## 1.6. Ruang Lingkup Penelitian

### *Lokasi Penelitian*

Penelitian ini dilakukan di Provinsi DKI Jakarta pada 4 (empat) koridor TransJakarta Busway.

### *Objek Penelitian*

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di 5 (lima) halte TransJakarta Busway di masing-masing koridor TransJakarta Busway tersebut.

### *Waktu Penelitian*

Jangka waktu penelitian ini adalah pelayanan di 5 (lima) halte TransJakarta Busway di 4 (empat) koridor TransJakarta Busway tahun 2011.

Sampel yang digunakan sebagai objek penelitian adalah para pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pengujian hipotesis dilakukan sampai dengan pembuktian kontribusi dari masing-masing 5 (lima) variabel bebas yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelayanan pemakai jasa TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, serta

mencari variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelayanan pemakai jasa TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tesis ini disajikan ke dalam 6 (enam) bab dengan penjelasan sebagai berikut :

- Bab 1 yaitu Pendahuluan, yang menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan tesis, ruang lingkup, metode penelitian dan sistematika.
- Bab 2 yaitu Tinjauan Pustaka, yang menjelaskan tentang materi-materi yang menjadi landasan teori yang mendukung dan berkaitan dengan tema penelitian.
- Bab 3 yaitu Metode Penelitian, meliputi Desain Penelitian, Variabel Penelitian Kualitas Layanan
- Bab 4 yaitu Gambaran Umum TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang menjelaskan tentang Transportasi di Provinsi DKI Jakarta, sejarah, visi dan misi, serta kinerja TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dimaksud secara umum.
- Bab 5 yaitu Analisis Kualitas Layanan Transportasi dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan, yang menjelaskan hasil-hasil analisis dan pengujiannya yang dapat memberikan suatu gambaran dalam meningkatkan kualitas layanan.
- Bab 6 yaitu Kesimpulan Dan Saran, yang berisi tentang kesimpulan atas analisis data dan pembahasannya serta saran-saran yang diharapkan untuk peningkatan kualitas layanan.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Transportasi

Transportasi diartikan sebagai pengangkutan barang atau manusia dari tempat asal kegiatan transportasi ke tempat tujuan dimana kegiatan transportasi diakhiri<sup>1</sup>. Jasa transportasi dilakukan karena nilai yang diangkut tersebut akan lebih tinggi ke tempat tujuan. Nilai yang diberikan oleh kegiatan transportasi adalah nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*) yang bersifat permintaan turunan (*derived demand*)<sup>2</sup>. Menurut Manheim, sistem transportasi merupakan kesatuan atas elemen-elemen prasarana fisik, sarana angkutan, sistem operasi dan sistem manajemen yang saling berinteraksi dalam mencapai terciptanya perpindahan obyek fisik (manusia dan barang) dari suatu tempat asal ke tempat tujuan. Kanafani menyatakan bahwa kebutuhan akan transportasi untuk mengatasi interaksi aktivitas sosial dan ekonomi yang menyebar dalam suatu wilayah<sup>3</sup>. Alasan orang melakukan perjalanan tak ada habisnya seperti kebutuhan akan barang dan kebutuhan perjalanan akan rekreasi. Komoditas barang perlu dikirim dari satu tempat ke tempat yang lain merupakan suatu alasan untuk tujuan ekonomi.

Di kawasan-kawasan perkotaan yang tumbuh sangat cepat (*fast growing areas*), khususnya di negara-negara yang sedang berkembang, meningkatnya arus urbanisasi dan pertumbuhan penduduk menyebabkan peningkatan yang signifikan pada kebutuhan akan transportasi, terutama pada penggunaan kendaraan bermotor. Yang pada gilirannya, tingginya tingkat penggunaan kendaraan bermotor ini membawa beberapa dampak negatif yang perlu menjadi perhatian. Seperti yang dikemukakan oleh

---

<sup>1</sup> Morlok, “*Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*”, Mc. Graw Hill, Inc., New York, 1978

<sup>2</sup> Manheim, “*Fundamental Transportation Systems Analysis*”, Volume I, Basic Concept, The MIT Press, Cambridge, 1979

<sup>3</sup> Kanafani, *Transportation demand analysis*, McGraw-Hill Kogashuka Ltd. Tokyo. 1983

Schipper dan Erikson<sup>4</sup> bahwa terdapat beberapa dampak negatif dari kendaraan bermotor, yaitu masalah keamanan, polusi, masalah spasial, kemacetan, emisi, penggunaan energi, dan yang lainnya. Hal ini menyebabkan perlunya suatu pemikiran lebih dalam terhadap penanganan permasalahan yang timbul akibat penggunaan kendaraan bermotor ini, sehingga tidak menyebabkan kondisi yang lebih buruk dan berkepanjangan.

Di saat jam-jam tertentu, kemacetan masih merupakan masalah yang sulit dipecahkan, karena sekitar 1,5 juta lebih kendaraan saat ini berjejal di kurang dari 5.000 kilometer jalan. Ini berarti 300 kendaraan tiap kilometer jalan. Perkembangan rasio ini memang terasa lamban, karena memang rata-rata pertahun perkembangan jalan di Jakarta hanya 4 persen, sementara jumlah kendaraan yang memanfaatkan jalan-jalan tersebut bergerak rata-rata 15 persen per tahun. Di samping itu persimpangan jalan menjadi salah satu penyebab antrian panjang di lampu merah (*traffic light*), namun telah diatasi dengan mengembangkan jalan layang (*fly over*) dan jalan bawah tanah (*under pass*), walaupun masih belum dapat sepenuhnya mengurangi kemacetan lalu lintas.

Sementara itu, rasio antara panjang jalan bila dibanding dengan luas keseluruhan wilayah Jakarta, memang masih relatif kecil. Menurut catatan Dinas Pekerjaan Umum, rasio jalan dan luas wilayah DKI Jakarta hanya sekitar 4,7 persen. Dibandingkan dengan salah satu *sister city* Jakarta Tokyo misalnya jalan di Tokyo mencapai 16,5 persen luas kotanya, jauh melampaui Jakarta. Permasalahan kemacetan lalu lintas di Jakarta disebabkan antara lain belum diterapkan penataan kawasan (*zoning plan*). Sampai saat ini pusat-pusat kegiatan masih terpusat, yang menyebabkan arus kendaraan menumpuk pada jam-jam tertentu. Masih kurangnya akses jalan sekunder, sehingga untuk menempuh jarak tertentu masih tergantung pada jalan utama. Upaya yang ditempuh antara lain pengembangan jalan di

---

<sup>4</sup> dalam Gudmundsson, 'Sustainable Development Principles and Their Implications for Transport', Ecological Economics 19, 1996

bawah tanah (*underpass*), pelebaran jalan, pembuatan jalan-jalan kolektor (jaringan jalan) serta pengaturan manajemen lalu lintas<sup>5</sup>.

Berdasarkan catatan Dinas Pekerjaan Umum, Sistem Angkutan Umum Massal Jakarta (SAUMJ) atas *mass rapid transportation* (MRT) menjadi pilihan yang tepat. Bersamaan dengan terus dikembangkannya kawasan pemukiman di pinggiran kota, menuju ke arah Timur dan Barat sebagaimana diharapkan RUTR Jakarta 2005 dan telah memberi akibat pada bertambahnya jarak perjalanan penduduk, membutuhkan sistem angkutan massal yang cepat dan baik. Dalam hal ini, SAUMJ merupakan pilihan prioritas utama, termasuk dalam hubungannya dengan kawasan sekitarnya (Botabek), dan sarana angkutan yang dipilih adalah kereta api (KA) serta kereta cepat ringan (LRT/Light Rapid Transit), yang akan diintegrasikan dengan KA dalam kota. Banyak keunggulan SAUMJ dengan Kereta Api, antara lain : polusi dapat ditekan, kecelakaan lalu lintas akan dapat ditekan dan tuntutan penyediaan areal parkir serta jaringan jalan baru akan berkurang.

Pemerintah harus mempercepat penyediaan sistem angkutan umum massal di kota-kota besar di Tanah Air. Jakarta sebagai etalase nasional pun dinilai lamban menyediakan angkutan umum massal sehingga kemacetan selalu berulang dan belum pernah terpecahkan. Departemen Perhubungan (Dephub) mencatat sepanjang tahun 2002 rata-rata 16 juta perjalanan setiap hari di Jakarta dan 20,7 juta perjalanan per hari di Botabek. Dari jumlah itu, 42,8 persen menggunakan kendaraan pribadi, sisanya yang 57, 2 persen memakai pengangkut umum. Tingginya angka perjalanan ini membuat ruas-ruas jalan tertentu mendapat beban yang terlampaui berat, bahkan di atas normal. Penelitian yang dilakukan Dephub pada tahun 2000 di 34 titik pengamatan ruas jalan arteri Jakarta menunjukkan 32 titik (94 persen) ruas jalan arteri melebihi kapasitas. Jadi, tak satu pun jalan arteri di Jakarta yang bebas dari macet.

Selain kemacetan di simpul-simpul jalan arteri utama, waktu tempuh perjalanan semakin panjang dan melelahkan. Para komuter dari Bogor

---

<sup>5</sup> Bapeda DKI Jakarta, *Kajian Infrastruktur Makro Metropolitan Jakarta* : Laporan Akhir, 2003

empat tahun lalu hanya butuh 45 menit mencapai bilangan Sudirman, Jakarta, sekarang 90 sampai 100 menit. Para komuter dari Bekasi empat tahun lalu butuh 30 menit memasuki bilangan Sudirman, kini 45 sampai 60 menit. Penambahan waktu tempuh paling kentara dirasakan oleh para pengguna jalan tol dalam kota: lalu lintas pada pagi dan sore semakin padat dari hari ke hari. Waktu di jalan terasa semakin panjang bila hujan mengguyur Jakarta. Tol Grogol ke Cawang yang hanya 20 kilometer dalam keadaan hujan ditempuh sampai 90 ke 120 menit.

Salah satu pemikiran yang timbul karena keinginan untuk memiliki kondisi yang lebih baik, yang merupakan kebutuhan dasar manusia<sup>6</sup>, adalah salah satu konsep sistem transportasi yang berkelanjutan (*sustainable transportation*). Definisi terhadap sistem ini, merujuk pada beberapa literatur, adalah suatu sistem transportasi yang dapat mengakomodasikan aksesibilitas semaksimal mungkin dengan dampak negatif yang seminimal mungkin. Disadari bahwa sebenarnya permasalahan transportasi tidak akan menjadi sedemikian parah apabila dari awal penyelenggara pemerintahan mau menerapkan sistem transportasi yang berkelanjutan (*sustainable transportation*).

Pemecahan kemacetan Jakarta sebagai pusat ekonomi, pemerintahan, dan perdagangan tidak hanya mempertimbangkan sistem internal kota, tetapi juga arus pergerakan ke dalam dan ke luar Jakarta. Pengembangan sistem transportasi MRT seperti monorail sebaiknya tidak dikembangkan di dalam lingkup wilayah strategis Jakarta saja, tetapi melingkupi sentra-sentra pertumbuhan baru di sekitarnya. Untuk jangka panjang, untuk mengurangi pemakaian kendaraan pribadi perlu dilakukan peningkatan pelayanan angkutan umum yang aman, nyaman, dan tepat waktu.

Hasil studi Bappenas tahun 2002 menunjukkan tingginya interaksi perjalanan antarwilayah Jakarta dan wilayah sekitarnya dalam kurun tahun 1985-2002. Hasil modifikasi penelitian ini menunjukkan wilayah-wilayah

---

<sup>6</sup> Turton, *Sustainable global automobile transport in the 21st century: an integrated scenario analysis*, Technological Forecasting and Social Change, 2006

kabupaten di Botabek memberi kontribusi terbesar terhadap peningkatan jumlah perjalanan di dalam wilayah Jakarta. Hasil studi ini menunjukkan peningkatan jumlah perjalanan di wilayah kabupaten berjarak relatif dekat (10 sampai 20 kilometer) dengan Jakarta. Data ini sejalan dengan kecenderungan pertumbuhan pembangunan permukiman skala besar di wilayah tersebut. Gambaran kemacetan akan sangat jelas di ruas tol dalam kota pada pagi dan sore dalam arah barat dan timur Jakarta.

Oleh karena itu sistem transportasi yang berkelanjutan merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilihat dari berbagai macam aspek yang mendukungnya. Sistem transportasi merupakan suatu bentuk keterkaitan antara penumpang, barang, prasarana dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam suatu tatanan baik secara alami atau buatan/rekayasa. Sedangkan sistem transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari lima unsur pokok, yaitu: (1) *Manusia*, yang membutuhkan; (2) *Barang*, yang dibutuhkan; (3) *Sarana*, kendaraan atau alat angkut; (4) *Prasarana*, media alat angkut (jalan dan terminal); dan (5) *Organisasi dan sistem pengoperasian*, yang mengkoordinasikan komponen prasarana dan sarana transportasi<sup>7</sup>.

Pengembangan sistem transportasi dilakukan guna mendukung kelancaran mobilitas manusia dan/atau barang dalam memenuhi kebutuhan manusia. Pengembangan sistem transportasi dilakukan dengan mengembangkan elemen sarana, elemen prasarana, atau elemen sistem pengoperasian transportasi (dapat dilakukan dengan mengembangkan salah satu elemen atau ketiga elemen tersebut secara bersamaan). Permintaan akan transportasi adalah jenis permintaan tidak langsung, berawal dari kebutuhan manusia akan berbagai jenis barang dan jasa. Dengan demikian terdapat saling ketergantungan antara transportasi dengan aktivitas industri, pertanian, perdagangan, dan perkembangan ekonomi suatu daerah.

Setidaknya ada tiga kecenderungan yang menyebabkan terjadinya trend peningkatan kepentingan transportasi, yakni adanya peningkatan

---

<sup>7</sup> Warpani, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung: Penerbit ITB, 1990; Miro, *Perencanaan Transportasi*. Jakarta : Erlangga, 2005

permintaan (*Growth of the demand*), penurunan ongkos/biaya (*Reduction of costs*) dan ekspansi infrastruktur (*Expansion of infrastructures*). Menghadapi trend ini, satu bagian penting dari diferensiasi spasial (*spatial differentiation*) ekonomi berkaitan dengan kemana sumber daya (bahan mentah, modal, manusia, informasi dan lainnya) berlokasi dan sebaik apa mereka terdistribusi.

Namun begitu, pembangunan lokasi, misalnya pelabuhan penyeberangan, merefleksikan hubungan kumulatif antara infrastruktur transportasi, aktivitas ekonomi dan lingkungan terbangun. Biaya (*cost*), aksesibilitas (*accessibility*), agglomerasi (*agglomeration*), merupakan tiga faktor yang membentuk struktur spasial itu, disamping dipengaruhi juga faktor kondisi fisik dan pertimbangan sejarah. Selain itu, kaitan antara transportasi dan ruang, selain akibat adanya keterbatasan fisik (topografi, hidrografi, iklim) dan hubungannya dengan struktur spasial tadi, juga mempertimbangkan dua proses pada waktu dan tempat yang sama, yaitu, spesialisasi dan segregasi.

### **Transportasi Kota**

Sebagai suatu sistem pada dasarnya sebuah kota terdiri dari beberapa komponen yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Komponen kota yang dimaksud meliputi tanah dengan segala pola dan intensitasnya, prasarana *drainage*, telekomunikasi, serta transportasi.

Perencanaan transportasi pada dasarnya adalah suatu proses yang dibuat untuk mendukung proses pengambilan keputusan berkaitan dengan investasi, dan kebijaksanaan dalam pengembangan jaringan jalan, perubahan dan pengembangan prasarana intermoda, pengembangan tingkat pelayanan. Perencanaan transportasi dapat digunakan sebagai alat untuk mengantisipasi ataupun mitigasi permasalahan-permasalahan transportasi dengan efisien dan efektif baik permasalahan eksisting maupun yang diperkirakan terjadi akan datang.

Sejalan dengan semakin langka dan mahalnya tanah di kota, tuntutan akan meningkatnya intensitas bangunan semakin besar. Kota tidak hanya

berkembang secara horizontal tetapi juga akan bertumbuh secara vertikal. Sementara CBD dan superblok sebagai “kota di dalam kota” akan bertumbuhan sebagai atribut modern kota mandiri. Kehadiran CBD dan superblok tersebut sekaligus berfungsi sebagai pembangkit perjalanan (*trip Generation*) yang akan memberikan dampak lalu lintas yang sangat besar terhadap prasarana jaringan jalan kota. Walaupun tata ruang kota sebagai pengendali pembangunan fisik di kota-kota besar sudah diimplementasikan, namun pembangunan ternyata berjalan terus dalam tempo dan intensitas yang tinggi, seringkali di luar tata ruang<sup>8</sup>.

Tipe dari pergerakan di perkotaan merupakan hal yang spesifik dari hasil hubungan antara aktifitas kota dengan penggunaan tanahnya. Setiap jenis penggunaan tanah akan mempengaruhi bangkitan pergerakan. Jenis pergerakan di perkotaan yang umum meliputi:

- a. *Pendular movement*, merupakan pergerakan komuter antara tempat tinggal ke tempat kerja.
- b. *Professional movement*, merupakan pergerakan yang berkaitan dengan profesi, dasar pekerjaan (*base of works*), aktifitas pekerjaan seperti : *meeting* serta *customer services*
- c. *Personal movement*, merupakan pergerakan yang berkaitan dengan aktifitas personal menuju ke lokasi pekerjaan, komersial yang bertujuan untuk bekerja, belanja ataupun rekreasi.
- d. *Touristic movement*, pergerakan yang berkaitan dengan kegiatan wisata dengan adanya tempat wisata, sarana dan prasarana pariwisata seperti hotel serta restoran.
- e. *Distribution movement*, pergerakan yang berkaitan dengan distribusi barang untuk memenuhi kebutuhan hidup, produksi, permintaan industri ataupun distribusi pusat kegiatan serta *retail outlets*

Dilihat dari jenis serta tujuan dari ketiga faktor transportasi perkotaan maka dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Transportasi Kolektif tujuannya adalah penyediaan aksesibilitas pergerakan publik yang merupakan bagian dari sebuah kota dan

---

<sup>8</sup> Dikun, *Mempersiapkan sektor transportasi memasuki Repelita VII*, Bappenas, Jakarta, 1996

bertujuan untuk efisiensi yang berdasarkan faktor sosial ekonomi. Mode transportasi kolektif meliputi: trem, bus, subways dan kapal / feri.

- b. Transportasi Individual, yang dilakuak untuk kepentingan individu dengan menggunakan fasilitas pribadi yang meliputi kendaraan bermotor (motor dan mobil), pejalan kaki, sepeda.
- c. Transportasi barang berkaitan dengan distribusi barang tersebut didalam memenuhi kebutuhan penduduk kota tersebut. Sebagai sebuah kota yang dominan sebagai pusat dari komsumsi dan produksi maka akan menghasilkan karakteristik dari alur transportasi barang tersebut yang meliputi lokasi dari pergudangan, industri dan aktifitas *retail* .

Pemilihan moda angkutan di daerah perkotaan dipengaruhi oleh faktor jarak perjalanan, kecepatan, kenyamanan, kesenangan, biaya, keandalan, ketersediaan moda, ukuran kota, usia, komposisi dan sosial ekonomi

Menurut Burton<sup>9</sup>, ada dua faktor yang termasuk dalam kategori ciri perjalanan yakni jarak perjalanan dan tujuan perjalanan.

- Jarak perjalanan mempengaruhi orang dalam menentukan pilihan moda. Hal ini dapat diukur dengan tiga cara, yaitu jarak fisik udara, jarak yang diukur sepanjang lintasan yang dilalui, dan jarak yang diukur dengan waktu perjalanan. Makin dekat jarak tempuh, pada umumnya orang makin cenderung memilih moda yang paling praktis, bahkan memilih berjalan sedangkan jarak perjalanan yang jauh akan menggunakan kendaraan (angkutan umum atau pribadi).
- Tujuan perjalanan mempunyai keterkaitan dengan pemakaian angkutan umum. Untuk tujuan tertentu, ada yang memilih menggunakan kereta ulang-alik meskipun memiliki kendaran sendiri atau dengan alasan lain, sejumlah orang menggunakan bus.

Beberapa faktor penting yang termasuk dalam kategori ini adalah berkaitan dengan ciri sosial ekonomi keluarga pelaku perjalanan, termasuk

---

<sup>9</sup> dalam Tamin, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Bandung.; Edisi Kedua Penerbit ITB, 1997

tingkat penghasilan, kepemilikan kendaraan, struktur dan besarnya keluarga, kerapatan permukiman, jenis pekerjaan dan lokasi tempat pekerjaan.

- penghasilan: penggunaan kendaraan untuk melakukan perjalanan bergantung pada kemampuan orang untuk membayar dan merawatnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepemilikan kendaraan adalah fungsi penghasilan dan penghasilan mempengaruhi pemilihan kendaraan.
- Kepemilikan kendaraan; atau kesempatan menggunakan kendaraan merupakan faktor yang paling berpengaruh pada pemilihan moda angkutan.
- Kerapatan permukiman, menurut Pittsburg (dalam Bruton,1981), menunjukkan bahwa bepergian ke sekolah dengan angkutan umum berbanding terbalik dengan kerapatan permukiman, sementara bepergian yang lain dengan angkutan umum justru berbanding lurus dengan kerapatan permukiman. Perbandingan terbalik ini ditandai oleh besarnya jumlah pejalan kaki ke sekolah di daerah yang lebih padat.

## 2.2. Konsep Kebijakan Publik

### 2.2.1. Definisi kebijakan publik

Kebijakan publik menurut William N. Dunn<sup>10</sup> dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik*, adalah sebagai berikut : “Kebijakan Publik (*Public Policy*) adalah Pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah”.

Kebijakan Publik tersebut mensyaratkan adanya pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung satu sama lain, termasuk di dalamnya keputusan-keputusan untuk melakukan tindakan yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah. Selanjutnya, kebijakan apabila sudah dibuat maka harus diimplementasikan untuk dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang mengkoordinasikan sumber daya keuangan dan manusia.

<sup>10</sup> Dunn, William N. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta. 1998:132

Thomas R. Dye menyatakan *public policy is whatever governments choose to or not to do* (kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan)<sup>11</sup>. Pengertian kebijakan ini dilakukan oleh pemerintah bukan oleh organisasi swasta dan juga kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Dengan demikian, kebijakan publik adalah apapun yang pemerintah pilih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan.

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Tujuan dari kebijakan publik adalah menyelesaikan berbagai masalah publik dan juga merupakan agenda kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah sebagai tanggapan terhadap masalah publik. Masalah publik adalah masalah yang mencakup dan berdampak kepada kehidupan publik. Dalam menyelesaikan masalah tersebut yang sangat penting adalah pejabat publik harus memahami kebutuhan masyarakatnya.

Berdasarkan pengertian di atas, pemerintah mempunyai kekuasaan yang sangat besar. Hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat dapat diintervensi oleh pemerintah. Kondisi bukan berarti bahwa makna 'kebijakan' hanyalah milik atau domain pemerintah saja, organisasi-organisasi non-pemerintah, dan lembaga-lembaga voluntir lainnya memiliki kebijakan-kebijakan pula.

Beberapa karakteristik utama dari suatu kebijakan publik antara lain adalah; *Pertama*, pada umumnya perhatian kebijakan publik ditujukan pada tindakan pemerintah yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu. *Kedua*, kebijakan publik pada dasarnya mengandung bagian atau pola kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah daripada keputusan yang terpisah-pisah. *Ketiga*, kebijakan publik merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah, bukan sekedar tentang apa maksud yang dikerjakan atau yang akan dikerjakan. *Keempat*, kebijakan publik dapat bersifat "positif" maupun "negatif". Secara positif, kebijakan melibatkan beberapa tindakan

---

<sup>11</sup> Tangkilisan, Hessel Nogi S. "*Kebijakan Publik yang Membumi*". Lukman Offset & YPAPI, Yogyakarta. 2003:1

pemerintah yang jelas dalam menangani suatu permasalahan; secara negatif, kebijakan publik dapat melibatkan suatu keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan atau tidak mengerjakan apapun padahal dalam konteks tersebut keterlibatan pemerintah amat diperlukan. Terakhir, *kelima*, kebijakan publik didasarkan pada hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah<sup>12</sup>.

Dalam membuat kebijakan publik seorang pengambil kebijakan akan mengikuti tahapan-tahapan tertentu. Tahapan-tahapan tersebut merupakan visualisasi aktivitas politis berupa proses pembuatan kebijakan yang setiap tahapnya saling bergantung dan diatur menurut urutan waktu. Dunn<sup>13</sup> merumuskan tahapan proses kebijakan publik sebagai berikut:

1. Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan pemerintah.
3. Adopsi kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Penilaian kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

### 2.2.2. Kebijakan Transportasi Publik

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kebijakan transportasi yang ada saat ini berasal dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) 2005-2025. RPJP kemudian dijabarkan kedalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM, periode sekarang 2004-2009).

<sup>12</sup> Agustino, Leo. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta: Bandung. 2006: 55-57

<sup>13</sup> Dunn. *op.cit.* 22-25

Dalam sektor transportasi, dengan berpedoman pada RPJM, Departemen Perhubungan bertanggung jawab atas formulasi dan pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah, serta perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan di semua aspek operasi dan pengembangan sektor transportasi. Asas kebijakan-kebijakan strategis tersebut memberi tujuan utama sektor transportasi yang dimasukkan dalam SISTRANAS dan TATRAWIL.

Rencana Umum Tata Ruang daerah merupakan pedoman pembangunan jangka panjang suatu wilayah. Pembangunan sarana transportasi dalam RUTR dimaksudkan untuk memasukan kebutuhan perencanaan fisik transportasi kota yang dinyatakan antara lain sebagai berikut :

1. Menyediakan suatu sistem transportasi terpadu yang mengintegrasikan angkutan jalan, kereta api, udar dan laut.
2. Meningkatkan mobilitas dan kemudahan akses di dalam kota Surabaya
3. Meningkatkan dan memperluas jaringan transportasi dan melaksanakan tindakan tepat untuk mengatur lalu lintas guna mengurangi kemacetan dan kecepatan perjalanan.
4. Membangun prasarana dan sarana transportasi untuk meningkatkan sistem jalan antar kota dan dalam kota.

Salah satu sasaran dalam program peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap jasa pelayanan sarana dan prasarana transportasi adalah terselenggaranya jasa pelayanan sarana dan prasarana transportasi untuk wilayah terpencil dan untuk masyarakat luas, terutama masyarakat golongan bawah dengan tarif yang terjangkau. Untuk mencegah berpindahnya orang dari transportasi umum ke kendaraan pribadi, sistem dan pelayanan transportasi umum harus ditingkatkan. Kemacetan lalu lintas dapat dikurangi dengan promosi penggunaan transportasi umum dan ini akan meningkatkan efisiensi ekonomi dengan mengurangi penundaan perjalanan. Pada saat yang sama, peningkatan transportasi umum juga menyediakan sarana transportasi yang lebih baik bagi rakyat miskin dan mengurangi polusi dengan berkurangnya emisi kendaraan. Oleh karenanya peningkatan sistem

transportasi umum harus menjadi kebijakan utama yang harus diperhatikan dalam isu transportasi umum.

Menghadapi problematika transportasi di Jakarta yang semakin kritis, Pemda Provinsi DKI Jakarta sudah berulang kali melakukan upaya strategis untuk mengurangi kemacetan. Kebijakan Pola Transportasi Makro yang tertuang dalam Perda Nomor 12 Tahun 2003 dimaksudkan untuk mengalihkan moda transportasi yang sebagian besar menggunakan sepeda motor dan mobil pribadi ke bus yang memiliki daya tampung lebih besar.

Pada masa jabatan Gubernur Sutiyoso, pernah muncul gagasan untuk membuat moda transportasi massal dengan membangun monorel. Rencana pembiayaan proyek monorel yang dibuat pada tahun 2006 itu pada awalnya merupakan proyek investasi swasta murni dengan dana sebesar US\$ 650 juta. Beberapa investor dari Cina sudah menyanggupi untuk bergabung dalam konsorsium pembiayaan proyek monorel tersebut. Peran Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Pusat hanyalah sebatas fasilitator atas terselenggaranya pembangunan monorel di Jakarta karena seluruh dana pembangunan secara penuh ditanggung oleh pihak swasta yang dalam hal ini adalah PT. Jakarta Monorel.

Belakangan, menindaklanjuti Pergub No.103/2007, Gubernur Fauzi Bowo dan pemerintah DKI Jakarta bermaksud mewujudkan adanya moda transportasi massal dengan pembentukan PT. MRT (*Mass Rapid Transit*) Jakarta. Sejak awal, sudah terdapat klaim bahwa sistem transportasi yang mengandalkan kereta api bawah tanah (*subway*) ini akan menghasilkan moda yang enam kali lebih murah dibanding dengan bus dan 20 kali lebih murah dibanding sepeda motor. Dengan penggunaan tenaga listrik, sistem MRT juga akan mengurangi emisi CO<sup>2</sup> di perkotaan, berbeda dengan bus yang mengeluarkan emisi CO<sup>2</sup> sebesar 15 gram/penumpang/km atau mobil pribadi yang mengeluarkan emisi CO<sup>2</sup> sebesar 244 gram/penumpang/km.

Pembangunan MRT di Jakarta ini pada tahap pertama akan dibangun jalur sepanjang 14,5 km, terdiri dari 10,5 km jalur layang dan 4 km jalur bawah tanah. Diperkirakan bahwa konstruksi MRT akan selesai pada tahun 2016. Pihak yang optimis sudah memperkirakan bahwa

keberadaan MRT akan mampu mengakomodasi sebanyak 340 ribu orang penumpang per hari. Namun pihak yang pesimis mengatakan bahwa proyek ini masih sangat ambisius. Sejak awal penunjukan konsultan dan kontraktor sudah bermasalah. Konflik dan perbedaan kepentingan masih terjadi antara pihak Pemprov DKI Jakarta, Departemen Perhubungan, JICA dan beberapa perusahaan dari Jepang dan Prancis yang bermaksud mengikuti tender.

## 2.3. Konsep Jasa

### 2.3.1. Pengertian Jasa

Jasa merupakan suatu hasil yang diciptakan melalui aktifitas dalam keterkaitan diantara pemasok dan pelanggan dan melalui aktifitas internal pemasok, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Perbedaan yang menonjol antara industri manufaktur dan jasa adalah *degree of tangibility* dari produk dan *degree of contact* dari pelanggan. Makin besar *degree of contact* tersebut dalam suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut bergerak dalam sektor jasa. Atribut *degree of contact* di atas merupakan inti dari sektor jasa.

Jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Perbedaan secara tegas antara barang dan jasa seringkali sukar dilakukan. Ini disebabkan pembelian suatu barang sering kali disertai dengan jasa-jasa tertentu dan sebaliknya pembelian suatu jasa sering jika melibatkan barang-barang yang melengkapinya. Adapun sifat-sifat dari jasa, yaitu jasa lebih bersifat abstrak dari pada fisik, jasa bersifat sementara daripada permanent, dan lebih bersifat subyektif dari pada obyektif.

Jasa adalah kegiatan, manfaat atau kepuasan yang dapat ditawarkan untuk dijual. Pandangan tentang jasa yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun eksternal.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa jasa atau pelayanan adalah ketrampilan atau bantuan kepada pihak lain untuk menghasilkan sesuatu yang tak berwujud (*intangible*), namun dapat dinikmati.

### 2.3.2. Klasifikasi Jasa

Sejauh ini banyak pakar yang mengemukakan skema klasifikasi jasa, dimana masing-masing ahli menggunakan dasar perbedaan disesuaikan dengan sudut pandangnya sendiri-sendiri. Secara garis besar klasifikasi jasa dapat dilakukan berdasarkan tujuh kriteria pokok yaitu:

#### a. Segmen Pasar.

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa yang ditunjukkan pada konsumen akhir (contoh: taksi, Asuransi jiwa, Katering, jasa tabungan dan pendidikan) dan jasa bagi konsumen organisasi. (contoh: biro periklanan, jasa akuntansi dan perpajakan, dan jasa konsultasi manajemen).

#### b. Tingkat Keberwujudan

##### • *Rented-good service*

Dalam tipe ini konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu spesifik. (contoh: penyewaan kendaraan, persewaan VCD, sewa Apartemen).

##### • *Owned-good service*

Pada tipe ini produk yang dimiliki konsumen disepakati dikembangkan atau ditingkatkan untuk kinerjanya atau dipelihara atau dirawat oleh perusahaan jasa, contohnya: Jasa Reparasi (AC, Arloji, motor, komputer).

##### • *Non-good service*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat *Intangible* ditawarkan kepada para pelanggan, (contohnya: Supir, Dosen, Penata rias, Pemandu wisata).

#### c. Ketrampilan Penyedia Jasa

Berdasarkan tingkat penyedia jasa terdapat dua tipe pokok jasa. Pertama, Profesional *service* (seperti dosen, konsultan manajemen,

pengacara, dokter dll). Kedua, *Non Profesional service* (seperti supir taksi, tukang parkir, pengantar surat, tukang sampah).

d. Tujuan Organisasi Penyedia Jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat diklasifikasikan menjadi *commercial service / profit service* (contoh : jasa penerbangan, bank, penyewa mobil, hotel), dan *non-profit service* (contoh: sekolah, panti asuhan, perpustakaan, museum).

e. Regulasi

Dari aspek *regulasi*, jasa dapat dibagi menjadi *regulated service* (contoh: jasa pialang, angkutan umum, media masa, perbankan), dan *Non-regulated service* (contoh: jasa makelar. Katering, kos, asrama, kantin sekolah).

f. Tingkat Intensitas Karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), jasa dapat dikelompokkan menjadi 2 macam, yaitu *Equipment-Based Service* (contohnya: Cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon internasional dan lokal, ATM), dan *People-Based Service* (contoh: pelatih sepak bola, satpam, akuntan, konsultan hukum, bidan, dokter).

g. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelayanan.

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum jasa dapat di kelompokkan menjadi *High-Contact Service* (contohnya: Universitas, bank, dokter, penata rambut), dan *Low-contact service* (contoh: Bioskop, jasa, PLN, jasa komunikasi, jasa layanan pos).

### 2.3.3. Karakteristik Jasa

Berbagai riset dan literatur manajemen dan pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengola dan memasarkan, menurut Lovelock dan Gummesson<sup>14</sup>, ke 4 karakter utama tersebut dinamakan paradigma IHIP.

<sup>14</sup> dalam Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2004:22

a. *Intangibility*

Jasa bersifat *intangibility* artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi, melainkan merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman proses kinerja (*performance*) atau usaha. Contohnya adalah seorang pramugari dalam melayani kebutuhan para penumpangnya.

b. *Heterogenity / variability*

Jasa bersifat sangat *variable* karena merupakan *non standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi, Contohnya: dua orang yang datang ke salon yang sama dan meminta memotong model rambut yang sama, tidak mungkin akan mendapatkan hasil yang seratus persen identik (kecuali model rambutnya plontos).

c. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual baru dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi, baru dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Contoh: Praktik dokter, dokter gigi tersebut tidak dapat memproduksi jasanya tanpa kehadiran pasien.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan. Contoh: kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien ditempat praktik dokter umum akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

## 2.4. Konsep Kualitas Jasa

### 2.4.1. Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi

penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh .

Faktor utama yang menentukan performansi suatu perusahaan adalah mutu barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang bermutu adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumennya. Juruan mengatakan bahwa mutu adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Menurut W. Edward Deming, mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa mendatang .

Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yakni: Jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*).

Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan baik atau positif, jika *perceived service* lebih baik dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika *perceived* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan buruk atau negative. Oleh sebab itu baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan

jasa bernilai tambah bagi masyarakat dan memberikan keuntungan pada perusahaan<sup>15</sup>.

Faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan menurut Zethaml, Parasuraman dan Berry (1990) adalah sebagai berikut :

1. *Word of mouth communication*, apa yang didengar pengguna jasa dari pengguna jasa lain melalui percakapan dari mulut ke mulut merupakan faktor potensial untuk membentuk penilaian kualitas pelayanan oleh pengguna jasa.
2. *Personal needs*, kebutuhan pribadi akan menimbulkan kualitas pelayanan dalam tingkatan yang berbeda, tergantung karakteristik individu dan situasi kondisi lapangan.
3. *Past experience*, pengalaman masa lalu pengguna jasa sehubungan dengan penggunaan jasa dimaksud ataupun yang serupa.
4. *External communication*, komunikasi eksternal dari penyedia jasa memainkan peranan penting dalam membentuk kualitas pelayanan pengguna jasa, melalui komunikasi eksternal faktor harga/tarif memegang peranan sangat penting.

Untuk penilaian kualitas tentang pelayanan, ditemukan sepuluh dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. ***Tangibles***: fasilitas yang tampak nyata, peralatan personil dan peralatan atau material komunikasi.
2. ***Reliability***: kemampuan untuk dapat menjanjikan layanan yang bisa diandalkan atau ditentukan dan secara akurat.
3. ***Responsiveness***: kemauan untuk dapat membantu *customer* dan menyediakan layanan yang dijanjikan dan cepat tanggap dalam memecahkan permasalahan dari *customer*.
4. ***Competence***: peningkatan permintaan keahlian dan pengetahuan untuk menyediakan layanan.
5. ***Courtesy***: kesopanan, respon, kehati - hatian dan keramahan untuk berhubungan dengan *customer*.

---

<sup>15</sup> Ibrahim, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta, 1997

6. **Credibility:** kepercayaan, busa dipercaya, jujur dalam menyediakan layanan.
7. **Security:** aman dari bahaya, resiko dan keragu - raguan.
8. **Access:** pendekatan dan adanya kontak karena kasus.
9. **Communication:** menjaga *customer* dengan diinformasikan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh mereka dan mendengar keluhan dari *customer*.
10. **Understanding the customer:** membuat penawaran untuk mengetahui keinginan *customer* dan kebutuhan mereka.

Berdasarkan konsep kualitas pelayanan dan kesepuluh dimensi kualitas pelayanan, Zethaml, Parasuraman dan Berry (1990) melakukan *quantities research* untuk membangun sebuah instrumen yang mampu mengukur persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya *overlap* dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat digabungkan dalam satu dimensi saja. Dimensi yang *overlap* tersebut dimasukan didalam dua dimensi baru yaitu *assurance and empathy*.

Secara jelasnya dijabarkan sebagai berikut :

1. **Reliability:** kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. **Responsiveness:** kemauan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat.
3. **Assurance:** pengetahuan dan keramahan/sopan santun karyawan dan kemampuannya untuk dapat membangkitkan rasa kepercayaan dan percaya diri.
4. **Empathy:** kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual.
5. **Tangible:** penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.

Hasil studi yang dilakukan oleh Zethaml, Parasuraman, Berry (1990) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelayanan adalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi pengguna jasa.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi harapan konsumen adalah komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal.
3. Identifikasi kesepuluh dimensi yang bisa mewakili kriteria penilaian pelanggan untuk menentukan kualitas pelayanan.

#### 2.4.2. Jasa yang diharapkan

Model *Servqual* menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengonsumsi suatu jasa sebagai standar/acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan. Hasil penelitian Zeithaml, et al. (1993) menunjukkan bahwa terdapat sepuluh faktor utama yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap suatu jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi:

- a. *Enduring service intensifiers*, berupa harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai suatu jasa.
- b. Kebutuhan pribadi, meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.
- c. *Transitory service intensifier*, terdiri atas situasi darurat yang membutuhkan jasa tertentu (seperti asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan) dan jasa terakhir yang pernah dikonsumsi pelanggan.
- d. Persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain.
- e. *Self-perceived service role*, yaitu persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam proses penyampaian jasa.
- f. Faktor situasional yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g. Janji layanan eksplisit, baik berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, maupun komunikasi dengan karyawan penyedia jasa.
- h. Janji layanan implisit, yang tercermin dari harga dan sarana pendukung jasa.
- i. *Word-of-mouth*, baik dari teman, keluarga, rekan kerja, pakar, maupun publikasi media masa.
- j. Pengalaman masa lampau.

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996), janji layanan eksplisit, janji layanan implisit, dan *enduring service intensifiers* relatif lebih dapat

dikendalikan penyedia jasa dari pada tujuh faktor lainnya. Untuk itu, mereka mengemukakan beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk merespons faktor- faktor penentu harapan pelanggan tersebut.

#### 2.3.4. Jasa yang Dipersepsikan

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2000). Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sayangnya jasa memiliki karakteristik *variability*, sehingga kinerja acapkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat intrinsik (*output* dan penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur-unsur pelengkap jasa) sebagai acuan/pedoman dalam mengevaluasi kualitas jasa. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh konsumen yang berbeda.

Ada dua elemen yang membentuk fungsi keuntungan yaitu penerimaan dan biaya, manfaat- manfaat yang lebih spesifik antara lain:

- a. Pelayanan yang istimewa (nilai jasa yang benar-benar dialami melebihi harapan) atau sangat memuaskan merupakan basis untuk mendapatkan harga premi.
- b. Pelayanan yang istimewa membuka peluang untuk diverifikasikan produk dan harga.
- c. Pelayanan memuaskan menciptakan loyalitas pelanggan.
- d. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber informasi positif dari perusahaan dan produk-produknya bagi pihak luar.
- e. Pelanggan merupakan sumber informasi bagi perusahaan dalam hal intelegen pemasaran dan pengembangan pelayanan produk perusahaan pada umumnya.
- f. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya, seperti biaya untuk memperoleh pelanggan baru untuk memperbaiki kesalahan dan sebagainya.

- g. Kualitas pelayanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

## 2.5. Pelanggan

### 2.5.1. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) kita (atau perusahaan kita). Beberapa definisi tentang pelanggan yaitu :

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita tergantung padanya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita pada keinginannya.
- c. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Pada dasarnya dikenal tiga macam pelanggan dalam *system* kualitas modern yaitu :

- a. Pelanggan internal ( *internal customer* ), adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (*performance*) pekerjaan (atau perusahaan kita). Bagian, dan pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen dan karyawan, merupakan contoh dari karyawan internal.
- b. Pelanggan perantara ( *intermediate customer* ), adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu. Distributor yang mendistribusikan produk-produk, agen perjalanan yang memesan kamar hotel, untuk pemakai akhir merupakan contoh dari pelanggan.
- c. Pelanggan eksternal ( *external customer* ), adalah pembeli atau pemakai akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan yang nyata (*real Customer*). Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan itu.

### 2.5.2. Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*output*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan ;
- b. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ( atau hasil ) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya ;
- c. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka pengguna produk. Sedang orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok .

### 2.5.3. Pengertian Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian , harapan pelangganlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Zeithmal, Valerie A.. *Service Marketing*. New York : Prentice-Hall. 2004

#### 2.5.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan bersaing yaitu mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut adalah:

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar dan saluran telepon khusus.

b. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka saat pembelian.

c. Survei kepuasan pelanggan

Pada umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon ataupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap pelanggannya.

Pengukuran pelanggan menggunakan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

- *Directly reported satisfaction*  
Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ”ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan tersebut”
- *Derived dissatisfaction*  
Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- *Problem analysis*  
Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- *Importance-performance analysis*  
Cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James. Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

d. *Lost Customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti menggunakan produk/jasanya atau yang beralih keperusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

## 2.6. Strategi Pelayanan

Strategi merupakan suatu kegiatan proses pengaturan dalam mengimplementasikan sebuah strategi perusahaan sehingga keluaran dari strategi tersebut bisa memenuhi standard kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Sementara itu untuk memelihara efisiensi ekonomi, model internalisasi memfokuskan pada isu-isu struktural dalam hubungan dengan kinerja, dengan sedikit perhatian pada strategi kompetisi yang lain.

Model berbasis sumber daya dari suatu strategi bisnis mefokuskan pada bagaimana keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dapat dihasilkan dari gabungan sumber daya unik yang merupakan inti dari perusahaan. Model berbasis sumber daya berpendapat bahwa keanekaragaman perusahaan dihasilkan dari gabungan yang unik dari kondisi fisik, manusia, sumber daya yang tidak terlihat.

Strategi Pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Untuk itu diperlukan kerangka dalam manajemen perusahaan sehubungan dengan proses peningkatan kualitas yang didasarkan pada dua orientasi. Pertama, orientasi pemasaran, perusahaan berusaha memenuhi semaksimal mungkin kebutuhan dan persyaratan yang ditetapkan pelanggan. Disamping itu perusahaan juga berupaya meningkatkan pangsa pasar, efisiensi serta produktivitas. Kedua, orientasi internal perusahaan, perusahaan berusaha menghindari *losses, spills, waste, dan scrap*. Selain itu juga diusahakan adanya maksimalisasi usaha karyawan, penghematan energi sumber daya manusia dan pengidentifikasian peluang pemecahan masalah betapapun kecilnya<sup>17</sup>.

Strategi pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yang merupakan tolok ukur suatu kinerja manajemen. Oleh karena itu kegiatan pengendalian akan berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan produksi, dalam hal ini untuk menyediakan kualitas pelayanan, sehingga sistem pengendalian akan mempengaruhi kualitas jasa yang diproduksi oleh perusahaan. Evaluasi strategi dapat dilakukan pada berbagai tingkatan, baik pada input proses strategi, pada proses pengembangan dan implementasi strategi maupun pada tingkat keluaran sebuah strategi.

Sebenarnya banyak sekali cara yang dimiliki perusahaan untuk memahami perilaku konsumennya khususnya menciptakan dan meningkatkan kepuasan konsumen ini. Untuk mempermudah Schnaars<sup>18</sup> mengelompokkan berbagai cara tersebut menjadi empat kelompok berikut :

---

<sup>17</sup> Tjiptono, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 1995:68

<sup>18</sup> Schnaars, *Marketing strategy: a consumer-driven approach*. Edisi kedua, Free press, New York. 1991

### 1. Membangun Hubungan Baik dengan Konsumen

Strategi kepuasan konsumen dapat dibentuk melalui hubungan baik dengan konsumen dalam jangka panjang sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Hubungan yang lebih dekat dengan konsumen bila dikombinasikan dengan kualitas produk yang tinggi dan pelayanan yang cepat dapat digunakan untuk memperoleh keunggulan bersaing.

### 2. Pelayanan yang Unggul pada Konsumen

Strategi kepuasan konsumen hampir sama dengan memberikan tingkat layanan yang lebih tinggi dibandingkan pesaing. Perusahaan yang menawarkan layanan yang lebih baik biasanya membebaskan harga yang lebih tinggi untuk produk mereka. Perusahaan yang memberikan layanan yang lebih tinggi cenderung mempunyai market share lebih besar dan tumbuh lebih cepat dibanding pesaing yang memberikan layanan rendah.

### 3. Garansi yang Mutlak

Keberadaan garansi merupakan peluang lain untuk menciptakan kepuasan konsumen. Garansi mengurangi resiko atas pembelian konsumen dan menyatakan secara tidak langsung bahwa kualitas produk adalah tinggi. Garansi yang didesain dengan baik akan menghasilkan beberapa keuntungan loyalitas konsumen yang pada akhirnya akan melakukan pembelian ulang. Hal tersebut juga akan menciptakan berita dari mulut ke mulut (*word by mouth*) yang positif pada konsumen yang baru.

### 4. Penanganan Keluhan Konsumen secara Efektif

Penanganan keluhan konsumen menawarkan peluang untuk mengubah ketidakpuasan konsumen menjadi puas atas produk perusahaan secara cepat.

Pada saat tuntutan pelanggan terhadap pelayanan publik semakin meningkat, persoalan kualitas pelayanan menjadi salah satu penentu keberlangsungan organisasi disamping persoalan kualitas dan kemampuan

karyawan. Program pelatihan dan pengembangan SDM dapat memberi jaminan pencapaian persoalan tersebut pada peringkat organisasional.

Terdapat beberapa fenomena organisasional yang dapat dikategorikan sebagai gejala pemicu munculnya kebutuhan pelatihan dan pengembangan SDM, antara lain ; tidak tercapainya standar pencapaian kerja, karyawan tidak mampu melaksanakan tugasnya, karyawan tidak produktif, tingkat pelayanan menurun, tingkat kepuasan pelanggan menurun adalah beberapa contoh gejala-gejala yang umum terjadi dalam organisasi.

Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Sedangkan pengembangan memiliki ruang lingkup lebih luas. Dapat berupa upaya meningkatkan pengetahuan yang mungkin digunakan segera atau sering untuk kepentingan di masa depan. Pengembangan sering dikategorikan secara eksplisit dalam pengembangan manajemen, organisasi, dan pengembangan individu karyawan. Penekanan lebih pokok adalah pada pengembangan manajemen. Dengan kata lain, fokusnya tidak pada pekerjaan kini dan mendatang, tetapi pada pemenuhan kebutuhan organisasi jangka panjang<sup>19</sup>.

Pelatihan dan pengembangan SDM menjadi suatu keniscayaan bagi organisasi, karena penempatan karyawan secara langsung dalam pekerjaan tidak menjamin mereka akan berhasil. Karyawan baru sering merasa tidak pasti tentang peranan dan tanggung jawab mereka. Permintaan pekerjaan dan kapasitas karyawan haruslah seimbang melalui program orientasi dan pelatihan. Keduanya sangat dibutuhkan. Sekali para karyawan telah dilatih dan telah menguasai pekerjaannya, mereka membutuhkan pengembangan lebih jauh untuk menyiapkan tanggung jawab mereka di masa depan. Ada kecenderungan yang terus terjadi, yaitu semakin beragamnya karyawan dengan organisasi yang lebih datar, dan persaingan global yang meningkat, upaya pelatihan dan pengembangan dapat

---

<sup>19</sup> Sjafrli Mangkuprawira, "Manajemen Sumber Daya Strategik", Ghalia. Indonesia, Jakarta. 2004

menyebabkan karyawan mampu mengembangkan tugas kewajiban dan tanggung jawabnya yang lebih besar.

## 2.7. Model *Service Quality* (*Servqual*)

Model *Servqual* merupakan suatu cara untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas (1985, 1988, 1990, 1993, 1994).

Dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa tersebut, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atau atribut yang bersangkutan, maka kepuasan (dan kualitas jasa) pun akan meningkat, begitu pula sebaliknya<sup>20</sup>.

Dalam model *Servqual*, kualitas jasa didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa”. Definisi pada tiga landasan konseptual utama, yakni:

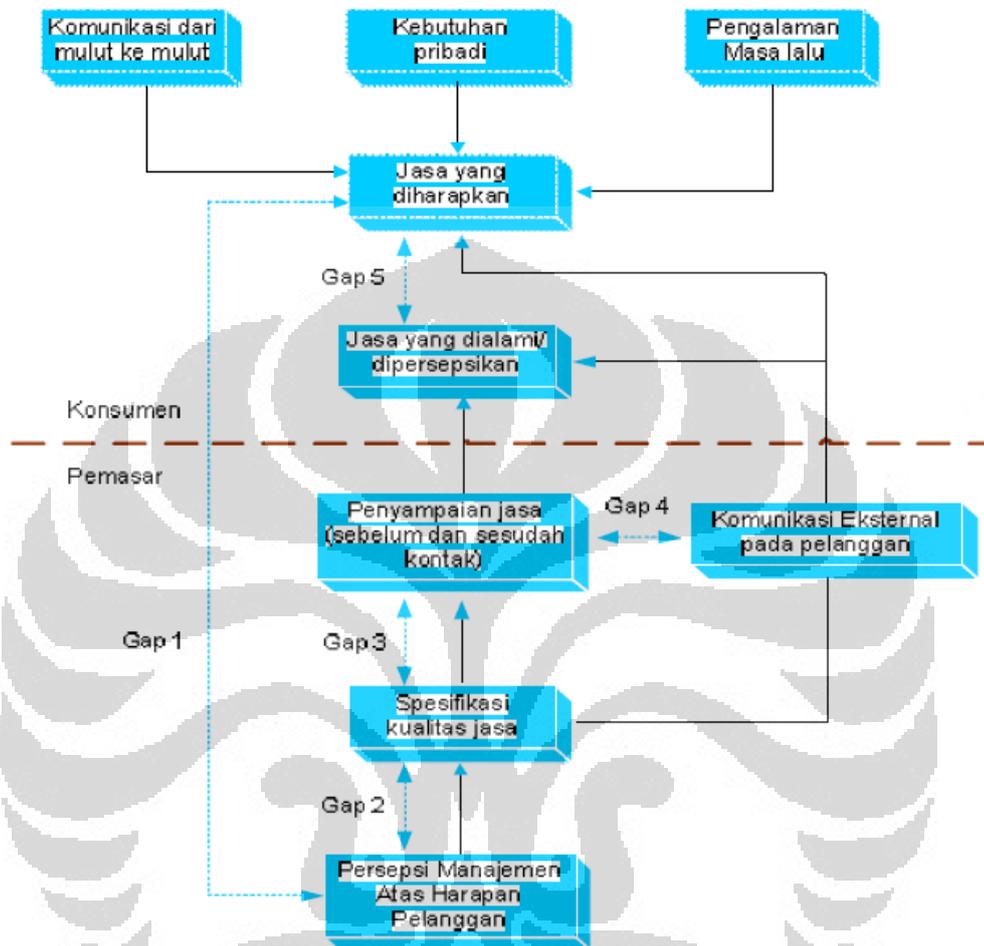
1. kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen dari pada kualitas barang.
2. persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
3. evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Model *servqual* meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa, diantaranya:

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*).

<sup>20</sup> Parasuraman, A. Valerie A. Zeithaml, dkk. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”. Dalam *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50

Kenyataan pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat merasakan/memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara akurat.



Sumber: Zeithaml, V.A., et., al. (1990:46)

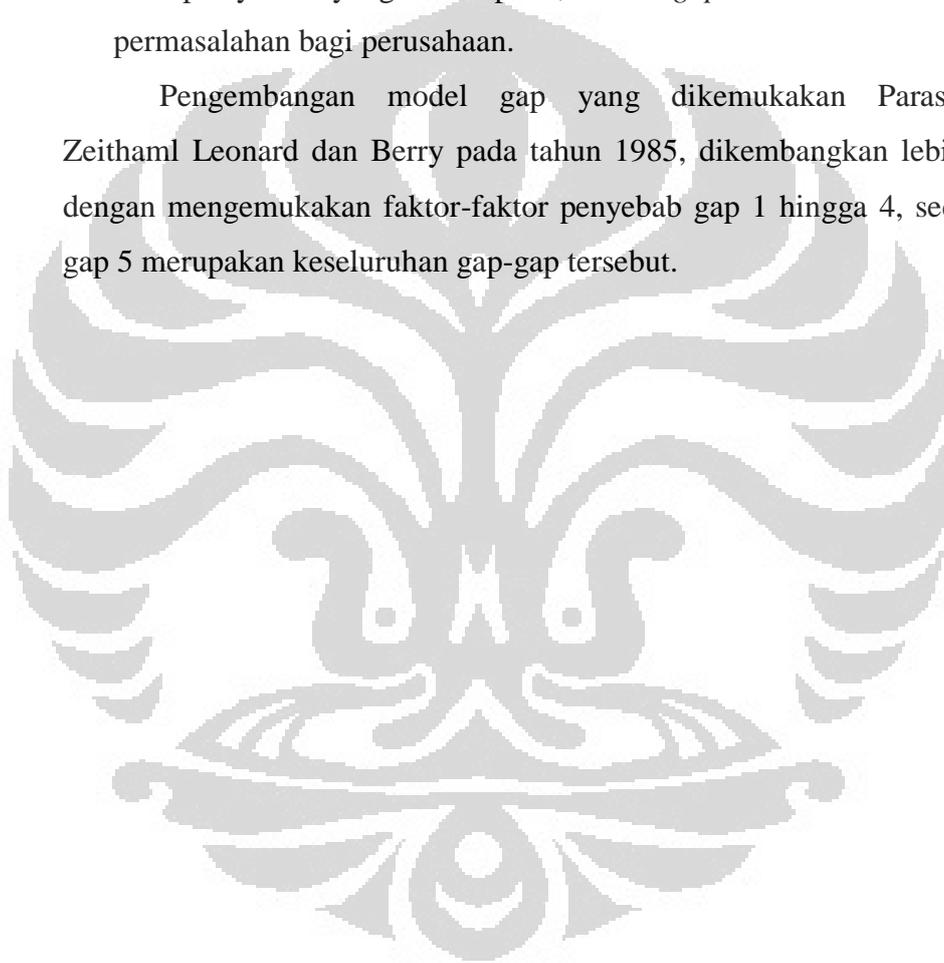
**Gambar 2.1. Model Konseptual Servqual**

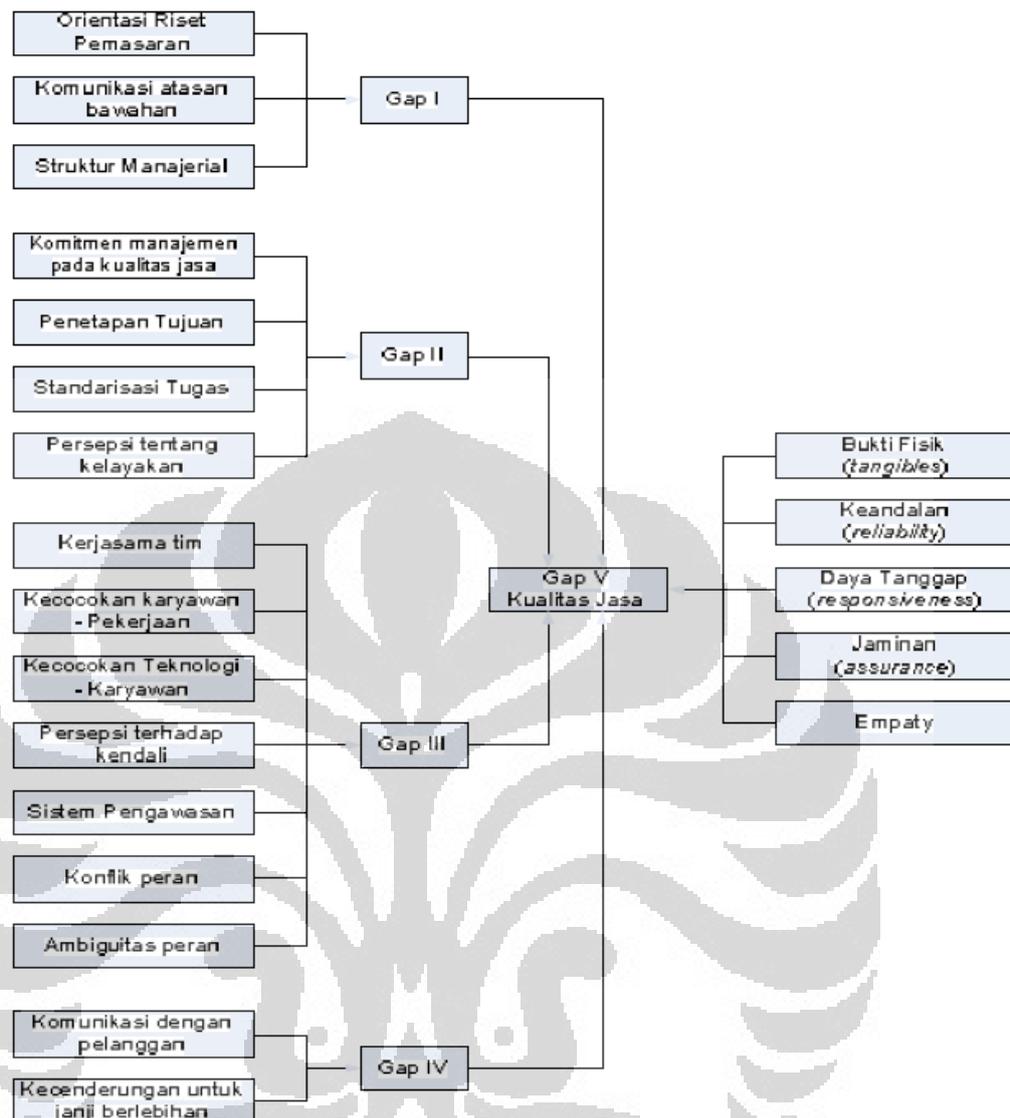
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*).
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*)  
Gap ini muncul terutama pada jasa yang sistem penyalaiannya sangat tergantung pada konsumen.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*). Harapan pelanggan seringkali dipengaruhi iklan/janji yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Resiko yang dihadapi bila janji yang sudah diberikan tidak dipenuhi,

5. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara berlainan atau salah mempersepsikan kualitas jasa. Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari pada pelayanan yang diharapkan atau setidaknya sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima dirasakan lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan, maka *gap* ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Pengembangan model *gap* yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml Leonard dan Berry pada tahun 1985, dikembangkan lebih lanjut dengan mengemukakan faktor-faktor penyebab *gap* 1 hingga 4, sedangkan *gap* 5 merupakan keseluruhan *gap-gap* tersebut.





**Gambar 2.2. Gap-Gap Servqual**

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, di antara kelima *gap* tersebut, *gap 5* merupakan *gap* terpenting. Kunci untuk menghilangkan *gap* tersebut adalah dengan menghilangkan *gap 1* hingga *gap 4*. Beberapa cara untuk menghilangkan *gap 1* hingga *gap 4* tersebut adalah sebagai berikut:

#### **Menghilangkan *gap 1*:**

- Memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada perusahaan.
- Mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan perusahaan-perusahaan sejenis.

- Mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan melalui para perantara penjualan (*intermediaries*).
- Melakukan penelitian yang mendalam terhadap pelanggan-pelanggan penting.
- Membentuk suatu panel pelanggan.
- Menanyakan kepuasan segera setelah bertransaksi dengan perusahaan. Melakukan studi *komprehensif* mengenai harapan pelanggan.
- Menindak lanjuti temuan riset pemasaran seefektif mungkin.
- Mempertinggi interaksi antara perusahaan dan para pelanggan.
- Memperbaiki kualitas komunikasi antara sumber daya manusia didalam perusahaan.
- Mengurangi birokrasi perusahaan.

#### **Menghilangkan gap 2:**

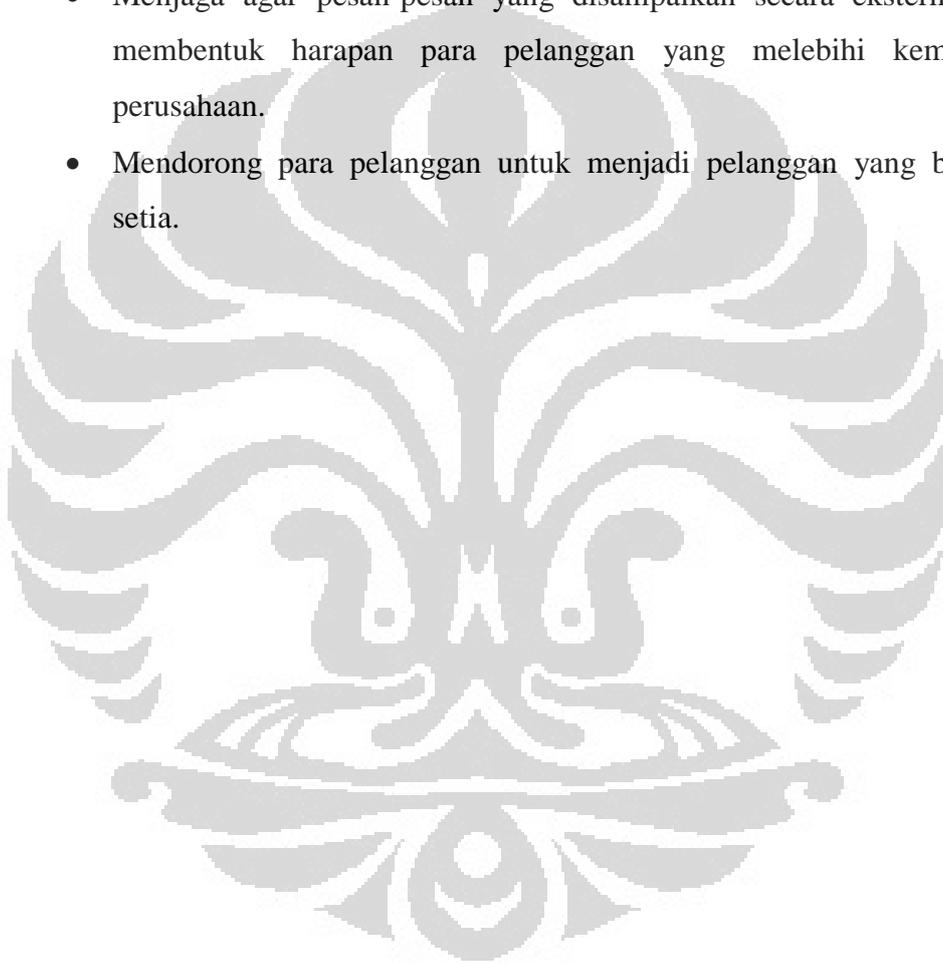
- Memperbaiki kualitas kepemimpinan perusahaan.
- Mempertinggi komitmen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.
- Mendorong sumber daya manusia untuk lebih inovatif dan reseptif terhadap gagasan-gagasan baru.
- Standarisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya.
- Penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif (atas dasar keinginan dan harapan para pelanggan).

#### **Menghilangkan gap 3:**

- Memperjelas pembagian pekerjaan.
- Meningkatkan kesesuaian antara sumber daya manusia, teknologi, dan pekerjaan.
- Mengukur kinerja dan memberikan imbalan sesuai dengan kinerja.
- Memberikan kewenangan yang lebih besar kepada sumber daya manusia yang lebih "dekat" dengan para pelanggan.
- Membangun kerjasama antara sumber daya manusia.
- Memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.

**Menghilangkan *gap* 4:**

- Memperlancar arus komunikasi antara unit promosi/ iklan dan unit operasi, antara unit penjualan dan unit operasi, dan antara unit personalia, pemasaran, dan operasi.
- Memberikan layanan yang konsisten disemua tingkatan perusahaan.
- Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan.
- Menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan.
- Mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang baik dan setia.



## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ilmiah, metode penelitian diperlukan sebagai frame dalam melakukan research, analisa data, dan penyajian data sehingga terintegrasi dalam satu garis pemikiran dan tidak bias. Beberapa tipe penelitian antara lain penelitian deskriptif, eksplanatif dan eksploratif. Disamping itu ada beberapa jenis penelitian, antara lain penelitian survei, eksperimen, *grounded research*, kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dan analisa data sekunder<sup>1</sup>. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner.

#### 3.2. Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan

Penulisan variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan komponen pelayanan dapat diturunkan dari dimensi pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Zeihaml, Parasuraman dan Berry (1990) yaitu lima dimensi yang sangat berpengaruh dalam menentukan penilaian kualitas pelayanan.

**Tabel 3.1. Dimensi – Dimensi Pelayanan**

No.	Dimensi	Keterangan
1	<i>Reliabilty</i>	Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat
2	<i>Responsiveness</i>	Kemauan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang tepat, cepat, dan tanggap
3	<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan keramahan/sopan santun karyawan dan kemampuannya untuk dapat membangkitkan rasa kepercayaan dan percaya diri.
4	<i>Emphaty</i>	Kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual
5	<i>Tangibles</i>	Fasilitas nyata, penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat – alat komunikasi

Sumber : Zeihaml, Parasuraman dan Berry (1990)

<sup>1</sup> Singarimbun, *Metode Penelitian Survai*, Jakarta:LP3ES, 1999:3

### 3.3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam tesis ini menggunakan sejumlah teknik yang disesuaikan dengan permasalahan penelitian. Teknik-teknik tersebut adalah: data sekunder dan survai. Data sekunder yang dikumpulkan berasal dari dokumentasi peraturan-peraturan pemerintah, buku-buku dan terbitan terbatas. Teknik survei untuk memperoleh informasi dari konsumen pengguna jasa digunakan kuesioner yang disusun sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, sehingga didapat informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian dengan tingkat validitas yang tinggi. Pilihan jawaban yang digunakan pada kuesioner telah disediakan dan ditentukan terlebih dahulu (wawancara tertutup), sehingga tidak memungkinkan diperoleh jawaban lain dan skala yang digunakan adalah Skala Likert dari 1 sampai dengan 5.

Mutu jasa atau produk dapat juga diindeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan. Format tipe Likert dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa/produk<sup>2</sup>. Adapun di dalam skala likert, tingkat kepentingan responden terhadap suatu pertanyaan dalam angket diklafikasikan sebagai berikut :

- Sangat penting, dengan simbol ( SP ).
- Penting, dengan simbol ( P )
- Kurang penting, dengan simbol ( KP )
- Tidak penting, dengan simbol ( TP )

Penilaian skor yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan harapan sebagai berikut :

1. Menggantikan sementara untuk penggantian untuk huruf pilihan pada setiap item. Harga sementara yang diberikan untuk setiap kategori jawaban dapat dilihat dalam tabel berikut :

---

<sup>2</sup> J. Supranto, *Statistik, Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Erlangga, 1997: 85

**Tabel 3.2. Skala Klasifikasi Jawaban**

<b>Klasifikasi jawaban</b>	<b>Skor</b>
sangat buruk	1
buruk	2
cukup	3
baik	4
sangat baik	5

2. Menyusun tabel yang berisi harga-harga sementara tersebut berdasarkan responden dan butiran pertanyaan.
3. Menghitung frekuensi pilihan jawaban pada tiap-tiap butir, lalu dijumlah pada setiap item atau butir.
4. Menganalisa data pada tahap kedua untuk mengetahui kesahihan dan keandalan.

Temuan kualitatif akan disajikan secara terkombinasi dengan data kuantitatif. Perkembangan terbaru dari profesi evaluasi telah memungkinkan penggunaan metode berganda, termasuk di dalamnya kombinasi dari data kuantitatif dan kualitatif.

### **3.4. Populasi dan *Sampling***

Populasi adalah keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti<sup>3</sup>. Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa yang menjadi responden. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa transportasi TransJakarta Busway.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti<sup>4</sup>. Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya, sedangkan banyaknya anggota suatu sampel disebut ukuran sampel. Penggunaan sampel didasarkan pada berbagai pertimbangan sebagai berikut:

1. Seringkali tidak mungkin mengamati seluruh anggota populasi.
2. Pengamatan terhadap seluruh anggota populasi dapat bersifat merusak.
3. Menghemat waktu, biaya dan tenaga.

<sup>3</sup> Sugiarto, *Teknik Sampling*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001: 02

<sup>4</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2006:117

4. Mampu memberikan informasi yang lebih menyeluruh dan mendalam.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling kuota. Quota Sampling yang merupakan jumlah subjek yang akan diteliti ditetapkan lebih dahulu. Jika quontum telah ditentukan mulailah penelitian dan tentang siapa yang akan dijadikan responden, terserah kepada tim pengumpul data.

### 3.5. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak terdapat kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Pelayanan yang diterima pelanggan

$H_1$  : Terdapat kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Pelayanan yang diterima pelanggan

Dengan demikian, pengujian Hipotesis penelitiannya adalah :

Jika  $\bar{x}_P - \bar{x}_H = 0$ ; maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_1$

Jika  $\bar{x}_P - \bar{x}_H \neq 0$ ; maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$

Interpretasi hasil perhitungan sebagai berikut :

Jika  $\bar{x}_H - \bar{x}_P > 0$  maka  $H > P$ ; pelanggan **kurang puas** atas pelayanan yang diterima

Jika  $\bar{x}_H - \bar{x}_P = 0$  maka  $H = P$ ; pelanggan **puas** atas pelayanan yang diterima

Jika  $\bar{x}_H - \bar{x}_P < 0$  maka  $H < P$ ; pelanggan **lebih dari puas** atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal

### 3.6. Analisis Data dan Pengukuran *Service Quality*

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing- masing atribut jasa.

Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

**Skor *Servqual* : Skor Persepsi – Skor Harapan .....(1)**

Pengukuran hasil survei dapat dilakukan dengan membandingkan antara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian akan didapatkan Gap / kesenjangan, yaitu selisih kenyataan dan harapan. Hasil  $> -1$  (ex: -0, 40) berarti baik; dan hasil  $< -1$  (ex: -1, 20) berarti kurang baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada *level* secara rinci:

- a. *item-by-item analysis*,  
misal  $P1 - H1, P2 - H2$ , dst.
- b. *Dimensi-by-dimensionalisys*,  
contoh:  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap *Servqual* yaitu  
 $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$
- d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Total Quality Management, Dale H. Besterfield, Third Edition, 2003)

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \dots\dots\dots(2)$$

Jika kualitas (Q) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik

**Kelemahan Model *Service Quality***

Kelemahan pokok model SERVQUAL antara lain terletak pada adanya kenyataan bahwa antara harapan dan yang dipersepsikan tidak berkorelasi dan untuk setiap responden yang berbeda dapat memberikan hasil yang bervariasi. Selain itu, konsep harapan didefinisikan secara luas dan mengarah ke multitafsir serta mengakibatkan operasionalisasi SERVQUAL terbuka untuk

interpretasi ganda<sup>5</sup>. Faktor-faktor dimensi SERVQUAL menunjukkan kelemahan dalam validitas konvergen.

Sejumlah peneliti tidak dapat setuju pada dimensi yang berbeda untuk harapan, persepsi dan nilai kesenjangan. Nilai persepsi mengungguli skor kesenjangan SERVQUAL dalam memprediksi evaluasi keseluruhan layanan. SERVQUAL hanya berfokus pada proses pemberian layanan daripada hasil pertemuan layanan. SERVQUAL dasarnya cacat, sebagian peneliti berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan agregasi dari berbagai sub-dimensi kualitas dan kualitas layanan adalah membangun secara bertingkat serta multidimensi<sup>6</sup>

### Diagram Kartesius

Untuk mendapatkan gambaran apa yang harus diperbuat untuk diperbaiki keadaan digunakan diagram Kartesius<sup>7</sup>. Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{x}, \bar{y})$ , dimana  $\bar{x}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan atas seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

---

<sup>5</sup> Ladhari R. (2008). *Alternative measures of service quality: A review*. Managing Service Quality, Vol. 18 (1), pp. 65-86

<sup>6</sup> Brady, M., Cronin, J., "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach", Journal of Marketing, Vol. 65 No. July 2001

<sup>7</sup> Supranto, *Statistik, Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Erlangga, 1997; 242

harapan $\bar{Y}$	Kuadran 1 Prioritas Utama	Kuadran 2 Pertahankan Prestasi
	Kuadran 3 Prioritas Rendah	Kuadran 4 Berlebihan
	$\bar{X}$	$\bar{X}$

persepsi

**Gambar 3.1. Diagram Kartesius**

Keterangan:

1. Kuadran 1

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

2. Kuadran 2

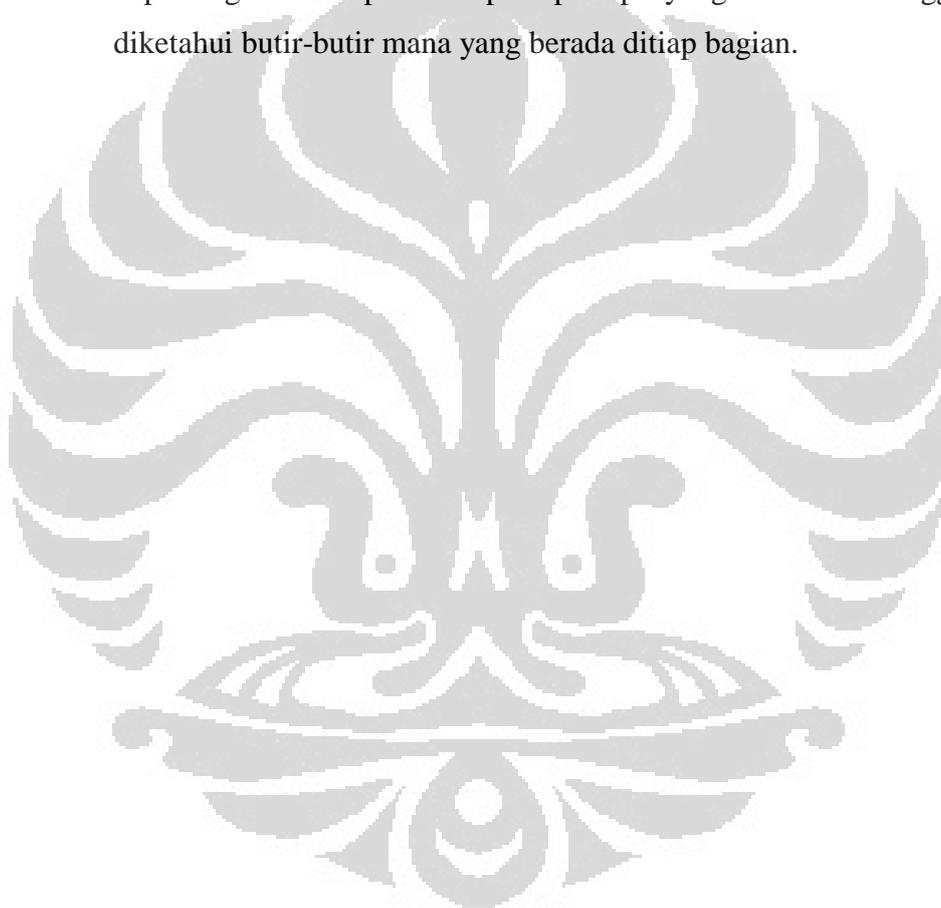
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan di mata pelanggan.

3. Kuadran 3

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan amat kecil.

#### 4. Kuadran 4

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya. Selanjutnya setiap butir instrument ditempatkan pada bagian diagram tersebut sesuai dengan rata-rata kepentingan / harapan dan persepsi apa yang dialami sehingga dapat diketahui butir-butir mana yang berada ditiap bagian.



## BAB 4

### GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

#### 4.1. Transportasi di Provinsi DKI Jakarta

Infrastruktur jaringan transportasi di wilayah Jabotabek pada dasarnya didominasi oleh sistem jalan raya yang melayani kebutuhan perjalanan, sedangkan sisanya merupakan sistem jalan rel. Sebagai konsekuensi logis dari situasi ini, pelayanan kebutuhan angkutan umum didominasi oleh sistem angkutan umum jalan raya. Kondisi ini sejalan dengan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan investasi dibidang transportasi yang menitikberatkan investasi pada pengembangan sistem jaringan jalan.

Panjang jalan di wilayah DKI pada tahun 2009 adalah 7208,54 km yang terdiri dari :

**Tabel 4.1. Panjang Luas dan Status Jalan Menurut Jenisnya**

No	Jenis Jalan	Panjang	Luas	Status
1	Tol	112,96	2472,68	Tol
2	Arteri Primer	114,60	2323,11	Nasional
3	Kolektor Primer	55,13	739,38	Nasional
4	Arteri Sekunder	524,41	8443,24	Provinsi
5	Kolektor Sekunder	779,98	6644,66	Provinsi
6	Kota Administrasi	5621,48	30724,92	Kota Administrasi
	JUMLAH	7208,54	51347,99	

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. Jakarta Dalam Angka 2010. hal. 445

Jakarta adalah sebuah pasar yang sangat besar bagi jasa pelayanan bus. Jasa pelayanan bus disediakan oleh operator swasta maupun pemerintah, dimana kedua-duanya diatur secara sangat ketat oleh pemerintah. Tarif ditetapkan oleh Pemerintah Pusat, sedang izin trayek

dikeluarkan oleh Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) yaitu suatu dinas di bawah Pemda DKI Jakarta yang bertanggung jawab atas lalu lintas dan angkutan jalan di wilayah DKI Jakarta. Jaringan sistem angkutan umum bus yang dikembangkan adalah untuk bus besar dan bus sedang. Jaringan sistem angkutan umum tersebut dapat menggambarkan kondisi pelayanan sistem angkutan umum. Jaringan sistem angkutan umum merepresentasikan jaringan trayek, jumlah trayek pada jaringan jalan, frekuensi bus yang beroperasi pada jaringan jalan dan kapasitas sistem bus pada ruas jalan.

Tingkat operasi kendaraan adalah perbandingan antara jumlah bus yang beroperasi setiap hari dengan jumlah kendaraan yang ada berdasarkan realisasi izin yang dikeluarkan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, tingkat operasi kendaraan angkutan umum di Jakarta rata-rata dari bus besar, bus sedang dan bus kecil adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2. Jumlah Angkutan Umum Yang Beroperasi, 2009**

No	Perusahaan	Jumlah Bus	Jumlah Trayek
<b>Bus Besar</b>			
1	PerumPPD	1700	68
2	PT. Mayasari Bhakti	1595	103
3	PT. Pahala Kencana	40	3
4	PT. Bianglala	184	10
5	PT. Steady Safe	499	48
6	PT. Agung Bhakti	25	3
7	Koperasi ARH	25	1
8	Pt. Koda Jaya	153	6
9	PT. Jasa Utama	60	4
10	Koperasi Himpurna	85	6
11	PT. Metromini	50	4
12	PT. Putra Tasima	15	1
13	PT Daya Sentosa Utama	26	2
14	PT. Intras Jaya Transporindo	20	2
15	PT. Sinar Jaya Megah Langgeng	30	6
	<b>Total</b>	<b>4507</b>	<b>267</b>

(sambungan tabel 4.2)

No	Perusahaan	Jumlah Bus	Jumlah Trayek
16	TRANSJAKARTA BUSWAY	418	8
<b>Bus Sedang</b>			
17	PT. Metromini	3101	53
18	Kopaja	1473	28
19	Koantas Bima	185	7
20	Kopami Jaya	163	3
21	PT.Jawa Dian Mitra	38	3
Total		4960	94
<b>Bus Kecil</b>			
22	Mikrolet	6746	54
23	KWK/APK	6238	83
24	APB	1146	20
<b>Total (semua angkutan umum)</b>		<b>14130</b>	<b>157</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. Jakarta Dalam Angka 2010. hal. 428

## 4.2. Gambaran Umum Trans Jakarta *Bus Way*

### 4.2.1. Sejarah Trans Jakarta *Bus Way*

Bermula dari gagasan perbaikan sistem angkutan umum di DKI Jakarta yang mengarah kepada kebijakan prioritas angkutan umum, serta untuk mendukung konsep dasar pengembangan sistem angkutan umum massal perlu dibangun suatu sistem angkutan umum yang dapat mengakomodasi pengguna dari segala golongan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyusun Pola Transportasi Makro dan ditetapkan dalam Surat Keputusan (SK) Gubernur Nomor 84 Tahun 2004, sebagai perencanaan umum pengembangan sistem transportasi di wilayah DKI Jakarta. Mengacu pada perencanaan transportasi makro DKI Jakarta tersebut, untuk tahap awal realisasinya diputuskan untuk membangun suatu jaringan sistem angkutan massal yang terdiri dari sistem angkutan umum berbasis jalan raya dengan sistem “*bus rapid transit*” (*bus priority/BRT*). Seiring dengan berjalannya waktu, sistem ini mulai dikenal dan dipergunakan secara luas oleh

masyarakat. Masyarakat Jakarta lebih mengenalnya hanya dengan nama jalur *bus rapid transit* ini, yaitu *busway*.

Secara umum, kebijakan Pemda tersebut meliputi dua sistem yang menjadi tulang punggung (*backbone sistem*) pengembangan wilayah perkotaan, yaitu :

1. Sistem Angkutan Umum dengan melakukan promosi terhadap penggunaan angkutan umum, yang meliputi :
  - a. Mengembangkan tingkat dan jenis pelayanan yang diberikan angkutan umum.
  - b. Mengintegrasikan sistem transportasi multi-moda untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan.
  - c. Memanfaatkan sistem angkutan umum yang ada
2. Sistem Jaringan Jalan dengan melakukan pengurangan tingkat kemacetan lalu lintas, yang meliputi :
  - a. Mengembangkan sistem jalan arteri
  - b. Meningkatkan efisiensi penggunaan kapasitas jalan
  - c. Menekan *demand* lalu lintas yang berlebihan dengan penerapan manajemen kebutuhan transportasi (*transport deman management*)

Dalam Pola Transportasi Makro, terdapat 15 (lima belas) koridor BRT yang direncanakan secara bertahap sampai dengan tahun 2010, adapun koridor – koridor tersebut adalah :

  1. Kota – Blok M
  2. Pulo Gadung – Harmoni
  3. Kalideres – Harmoni
  4. Warung Jati – Imam Bonjol
  5. Kampung Melayu – Ancol
  6. Kp. Rambutan – Kp. Melayu
  7. Pulo Gadung – HI
  8. Ps. Minggu – Manggarai
  9. Kp. Melayu – Roxy
  10. Tomang – Harmoni – Ps Baru
  11. Senayan – Tanah Abang

12. Pulo Gebang – Kp. Melayu
13. Lebak Bulus – Kebayoran Lama
14. Kali Malang – Blok M
15. Ciledug – Blok M

Pengembangan jaringan *bus priority* dilakukan secara bertahap sesuai dengan pertumbuhan permintaan. Tahap pertama dimulai dengan implementasi untuk koridor Blok M-Kota. Sejak program Transjakarta-Busway koridor Blok M-Kota diluncurkan Gubernur DKI Jakarta pada tanggal 15 Januari 2004 dan diberlakukan secara resmi sejak 1 Februari 2004, masyarakat sudah cukup banyak menggunakan angkutan umum busway ini.

Pada awal operasi jumlah penumpang sekitar 40.000 orang per hari dan pada tahun 2005 mengalami peningkatan menjadi rata-rata 60.000 orang per hari. Tanggal 15 Januari 2006 koridor 2 (Pulogadung-Harmoni) dan koridor 3 (Kalideres-Harmoni) dibuka dengan jumlah penumpang mencapai 70.000 penumpang per hari. Pada 27 Januari 2007, koridor bertambah, yaitu koridor 4 (Pulogadung-Dukuh Atas), koridor 5 (Ancol-Kp. Melayu), koridor 6 (Ragunan-Dukuh Atas) dan koridor 7 (Kp. Rambutan-Kp. Melayu) dengan rata-rata penumpang mencapai 180.000 penumpang. Pada 21 Februari 2009 koridor 8 (Lebak Bulus-Harmoni) diresmikan dengan rata-rata penumpang 250.000 per hari seluruh koridornya. Pada 31 Desember 2010 koridor 9 (Pinang Ranti - Pluit) dan koridor 10 (Tanjung Priok - Cililitan) diresmikan dengan rata-rata penumpang 360.000 per hari.

#### **4.2.2. Pengelolaan Bus Way**

TransJakarta Busway dirancang sebagai suatu sistem yang mandiri dalam pengoperasiannya, sehingga mampu untuk berjalan secara berkesinambungan, yang juga berarti bahwa pada dasarnya Sistem TransJakarta Busway akan mampu untuk beroperasi tanpa subsidi (*self-sustaining*). Dengan manajemen yang efisien, pendapatan Sistem TransJakarta dari tiket penumpang pengguna jasa Transjakarta Busway akan

mampu untuk mengkompensasikan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan Sistem Transjakarta Busway.

Operasi dari sistem angkutan umum masal dalam hal ini busway merupakan operasi yang relatif kompleks karena menyangkut pelayanan kepada masyarakat sehingga terjamin kehandalan, keamanan dan kenyamanan. Operasional busway melibatkan berbagai aspek baik teknis maupun non-teknis, mencakup kelaikan kendaraan, mesin-mesin pendukung (*ticketing*, komunikasi dll), kehandalan perangkat lunak, SDM dan perangkat pendukung lainnya. Pada dasarnya pengelolaan sistem angkutan umum masal ditekankan pada pelayanan sehingga sistem relatif harus bisa responsif terhadap tuntutan masyarakat.

Sebagai “pelayanan umum” maka pengelolaan busway ditekankan pada pemberian akses dan kemudahan kepada masyarakat yang berarti bahwa unsur keterjangkauan menjadi penting dan hal ini mempunyai implikasi terhadap orientasi pengelolaan, sehingga basis subsidi atau *sustainability* merupakan orientasi yang harus dipilih oleh BLUD Transjakarta Busway. Kedua pilihan tersebut mempunyai implikasi terhadap pengelolaan BLUD Transjakarta Busway dan masing-masing mempunyai karakteristik tersendiri.

Badan Layanan Umum Daerah atau disingkat BLUD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Unit Kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah daerah di Indonesia yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

BLUD merupakan bagian dari perangkat pemerintah daerah, dengan status hukum tidak terpisah dari pemerintah daerah. Berbeda dengan SKPD pada umumnya, pola pengelolaan keuangan BLUD memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti pengecualian

dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya. Sebuah satuan kerja atau unit kerja dapat ditingkatkan statusnya sebagai BLUD.

BLUD TransJakarta Busway berawal dari Badan Pengelola (BP) TransJakarta Busway, adalah organisasi yang independen dan merupakan organisasi transisi, berdasarkan Perda No. 12 Tahun 2003 tentang Transportasi Umum (pasal 109). BP TransJakarta mengelola sistem busway dengan kewenangan yang diberikan oleh Gubernur DKI Jakarta melalui Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2003. Pada tahun Mei 2006, status kelembagaan berubah menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT). Badan Layanan Umum Transjakarta Busway yang berada di bawah koordinasi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang disahkan melalui Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 48 Tahun 2006.

Pada Desember 2006, BLU Transjakarta Busway diberikan kewenangan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 dan Pergub Nomor 29 Tahun 2006, melalui SK. Gubernur Nomor 2087 Tahun 2006 ditetapkan jadi BLU yang melakukan PPK secara bertahap yang di dukung oleh Permendagri Nomor 61 Tahun 2007 dan Pergub Nomor 106 Tahun 2008.

Saat ini jumlah armada bus 524 unit dioperasikan terjadwal di 10 koridor. Bus yang diberangkatkan pada titik awal diatur sesuai dengan waktu yang telah ditentukan baik pada jam sibuk maupun jam tidak sibuk. Selain rute regulator Koridor 1 sampai dengan 10, untuk meningkatkan pelayanan dan mengurangi kepadatan penumpang di halte transit, maka BLU Transjakarta Busway menambah rute-rute langsung yang berdasarkan sistem jaringan dan dapat diakses penumpang sesuai dengan tujuan perjalanannya.

Sedangkan jumlah tenaga kerja yang terlibat dalam operasional busway sekitar 3500 orang yang terdiri dari pramudi, petugas pengamanan, petugas tiket dan petugas kebersihan.

Struktur organisasi Transjakarta Busway adalah sebagai berikut :



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Transjakarta Busway**

#### 4.2.3. Visi dan Misi *Transjakarta Bus Way*

##### Visi

Busway sebagai angkutan umum yang mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya dan bertaraf internasional

##### Misi

- Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum – busway dan budaya penggunaan angkutan umum
- Menyediakan pelayanan yang lebih dapat diandalkan, berkualitas tinggi, berkeadilan dan berkesinambungan di DKI Jakarta
- Memberikan solusi jangka menengah dan jangka panjang terhadap permasalahan di sektor angkutan umum
- Menerapkan mekanisme pendekatan dan sosialisasi terhadap stakeholder, dan sistem transportasi terintegrasi
- Mempercepat implementasi sistem jaringan busway di Jakarta sesuai aspek kepraktisan, kemampuan masyarakat untuk menerima sistem tersebut, dan kemudahan pelaksanaan
- Mengembangkan struktur institusi yang berkesinambungan

- Mengembangkan lembaga pelayanan masyarakat dengan pengelolaan keuangan yang berlandaskan good corporate governance, akuntabilitas dan transparansi

#### 4.2.4. Kinerja TransJakarta Bus Way

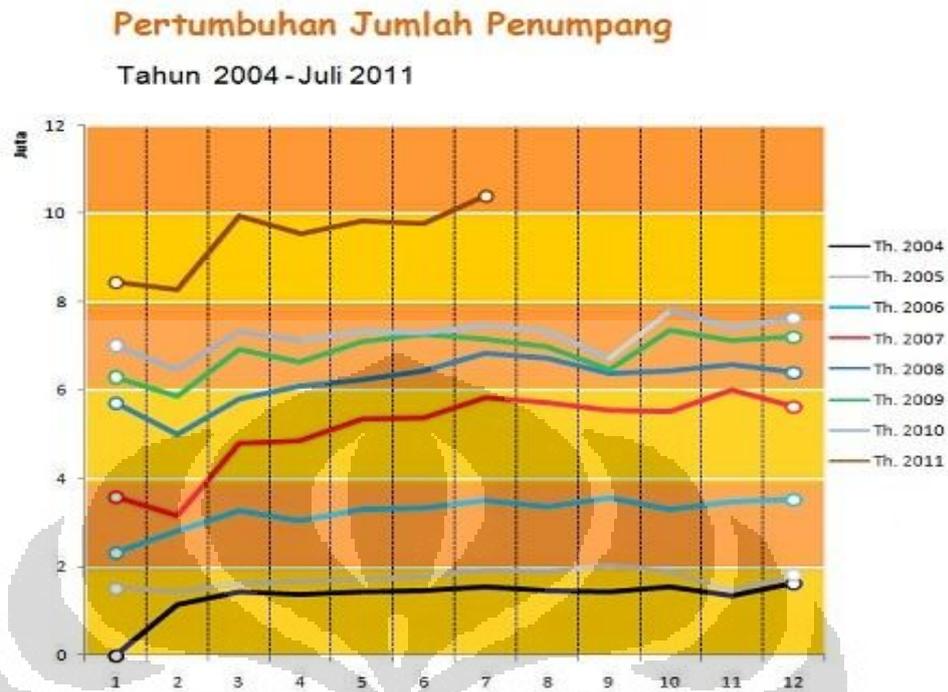
##### a. Jumlah penumpang TransJakarta Busway

**Tabel 4.3 Jumlah penumpang TransJakarta Busway Tahun 2011**

JUMLAH PENUMPANG TAHUN 2011											
BULAN	KORIDOR 1	KORIDOR 2	KORIDOR 3	KORIDOR 4	KORIDOR 5	KORIDOR 6	KORIDOR 7	KORIDOR 8	KORIDOR 9	KORIDOR 10	JUMLAH
JANUARI	2.067.418	832.950	1.037.728	645.169	983.434	795.340	695.581	596.534	554.910	254.610	8.463.674
FEBRUARI	1.863.045	755.542	943.843	591.595	874.052	696.751	762.882	607.313	915.201	274.309	8.284.533
MARET	2.200.662	866.620	1.103.171	717.805	1.013.265	870.050	914.036	733.299	1.203.272	326.950	9.949.130
APRIL	2.088.931	838.354	1.053.292	674.579	995.480	821.381	879.637	716.187	1.163.406	314.015	9.545.262
MEI	2.170.587	852.812	1.066.085	692.074	1.015.899	871.127	907.937	738.201	1.194.963	329.188	9.838.873
JUNI	2.188.809	861.960	1.063.185	668.560	1.019.220	854.935	893.772	714.817	1.192.924	323.831	9.782.013
JULI	2.326.606	909.680	1.100.636	717.218	1.081.799	895.177	947.847	767.641	1.307.069	353.809	10.407.482
AGUSTUS	2.040.359	776.771	944.269	607.981	902.778	753.838	815.616	679.780	1.123.424	279.758	8.924.574
SEPTEMBER	1.988.249	811.028	998.097	677.379	1.000.267	812.735	881.546	719.361	1.162.008	325.269	9.375.939
OKTOBER	2.259.330	866.382	1.076.127	740.182	1.064.084	878.493	943.694	791.654	1.304.957	352.409	10.277.312
<b>TOTAL</b>	<b>18.934.666</b>	<b>7.505.717</b>	<b>9.310.306</b>	<b>5.992.360</b>	<b>8.886.194</b>	<b>7.371.334</b>	<b>7.698.854</b>	<b>6.273.133</b>	<b>9.817.177</b>	<b>2.781.739</b>	<b>84.571.480</b>

Sumber: BLU TransJakarta Busway (<http://www.transjakarta.co.id/page.php#tab-5>)

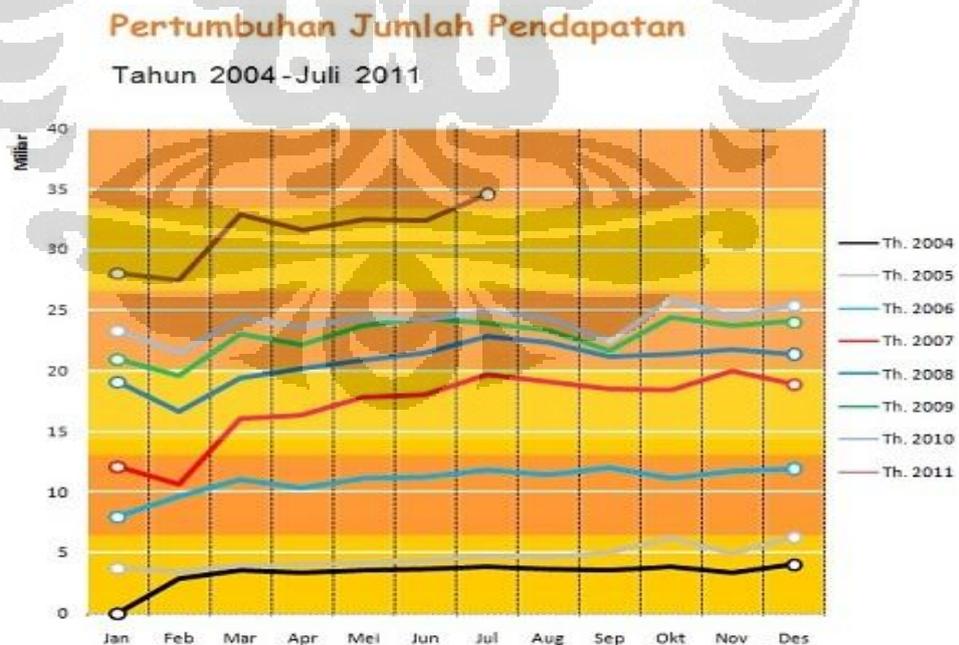
## b. Pertumbuhan Jumlah Penumpang



Sumber: BLU TransJakarta Busway (<http://www.transjakarta.co.id/page.php#tab-5>)

**Gambar 4.2. Pertumbuhan Jumlah Penumpang Tahun 2011**

## c. Pertumbuhan Jumlah Pendapatan



Sumber: BLU TransJakarta Busway (<http://www.transjakarta.co.id/page.php#tab-5>)

**Gambar 4.3. Pertumbuhan Jumlah Pendapatan Tahun 2011**

### 4.3. Busway di Bogota

Bogota merupakan ibukota Kolombia, Amerika Selatan dengan kepadatan penduduk 22.593/km<sup>2</sup>. Tata kotanya kembali ke masa di zaman penjajahan, tertata seperti kubus yang diadopsi dari Spanyol. Calle adalah format jalanan yang terbentuk ke bukit menuju timur-barat dengan penambahan nomor semakin ke utara di mana semua jalan diberi nomor<sup>1</sup>.

Terdapat sekitar 1000 kelurahan atau divisi yang membentuk jaringan kota. Area atau keluarga dengan ekonomi yang lebih baik terpusat di utara dan timur-utara. Keluarga dengan ekonomi lebih rendah terletak di selatan dan tenggara, kebanyakan dari mereka terletak di pinggiran. Golongan menengah terpusat di pusat kota bagian barat atau barat daya kota. Sebagai kota terbesar dan terpadat di Kolombia, Bogota memiliki 7.881.156 penduduk di area metropolitan. Bogota menjadi kiblat kota Jakarta dalam membangun transportasi perkotaan yang berkelanjutan, terutama jalur bus khusus (*busway*) transjakarta. Lajur pejalan kaki terbuka lebar dengan jalur sepeda (*ciclovias*) terlihat di sisi dalam dan tengahnya.

Bogota memiliki sistem transportasi modern yang meliputi airport internasional, jalur bis, taksi dan sistem massal TransMilenio dan kereta yang melayani transportasi dari kota ke arah luar. Bus merupakan transportasi massal utama yang terdiri dari dua sistem, tradisional dan transmilenio. Sistem tradisional meliputi berbagai tipe bus yang dioperasikan oleh berbagai perusahaan pada jalan-jalan tertentu. Ada tiga tipe bus yaitu bus untuk bus berukuran besar, buseta untuk bus ukuran sedang dan microbus atau colectivo yang berupa van atau minivan.

Bus sendiri terdiri dari dua kategori; “*ejecutivo*” yang merupakan layanan eksekutif dan tidak melayani penumpang berdiri, dan “*corriente*” atau layanan biasa. Bogota juga merupakan penghubung bagi rute bus

---

<sup>1</sup>Bogota, <http://id.wikipedia.org/wiki/Bogot%C3%A1> diakses pada tanggal 29 Nopember 2011.  
20.10

nasional dan internasional. Terminal bus ini melayani rute ke banyak kota dan area di Kolombia dan merupakan yang terbesar di seluruh negeri.

Bogota merupakan kota besar sama halnya dengan Jakarta namun disini tidak terjadi kemacetan seperti Jakarta. Hal ini dikarenakan sistem transportasi yang bagus. Dalam melihat suatu permasalahan kita tidak bisa memandangnya hanya dari satu titik saja. Transportasi umum Bogota berjalan dengan baik, masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi umum karena banyak jenisnya, keadaan transportasinya pun terawat sehingga mereka merasa nyaman dan lebih murah. Sangat sedikit warga yang memiliki kendaraan pribadi. Ada beberapa jalur yang khusus digunakan untuk transportasi tertentu.

Dua Wali Kota Bogota yang amat gigih merencanakan dan kemudian melaksanakan *transmilenio* adalah Antanas Mockus Civicas dan Enrique Penalosa. Mereka secara bergiliran memerintah Bogota sejak 1995 dan dengan konsisten membenahi tata kota Bogota. Keduanya, yang berlatar belakang akademis dan hampir tak punya pengalaman politik, bersikeras menjadikan Bogota sebagai kota yang humanistik. Dia dikenal sebagai profesor matematika dan filsafat sebelum tampil sebagai wali kota. Selama masa pemerintahannya (1995-1997), Civicas memfokuskan diri buat mendidik warga Bogota agar merasa memiliki kotanya dan bersama-sama mengelola kotanya. Dia mulai membenahi fasilitas publik. Di antaranya mengubah kawasan kumuh di sudut kota menjadi taman kota. Jalan-jalan raya dan pedestrian diperlebar. Lalu sang Wali Kota mulai memikirkan sistem transportasi massal yang cocok untuk Bogota. Menurut catatan Kedutaan Besar RI di Bogota, saat itu ia merancang sistem *subway* (kereta bawah tanah). Tapi, karena biayanya sangat mahal, ia akhirnya memutuskan memperlebar jalan-jalan utama dan memperbaiki trotoar sebagai langkah awal penerapan *busway*<sup>2</sup>.

Pada 1997, Wali Kota Penalosa, seorang akademisi ekonomi, meneruskan semua kebijakan dan konsep tata kota yang dirintis Mockus Civicas. Penalosa melakukan pembenahan besar-besaran. Dia

---

<sup>2</sup> <http://majalah.tempointeraktif.com/id/arsip/2004/01/05/LU/mbm.20040105.LU87276.id.html>  
diakses pada tanggal 9 Oktober 2011 ; 20.20

memperbanyak taman hingga mencapai 1.200-an buah. Beberapa jalan raya bahkan diubahnya menjadi plaza untuk pejalan kaki. Kini beberapa tempat yang dibangunnya, antara lain kawasan bernama Zona Rosa, menjadi tempat *nongkrong* yang paling mentereng di Bogota.

Saat Penalosa memerintah Bogota, konsep *busway* benar-benar digodok matang. Dia sungguh risau terhadap kemacetan lalu lintas yang terjadi di berbagai ruas jalan dan menyebabkan polusi udara yang luar biasa. Di Jalan Avenida Caracas, misalnya, dibutuhkan waktu sampai satu jam untuk bergerak dan melewati beberapa blok. Ini amat menyiksa warga.

Penalosa memilih sistem *busway* yang telah diterapkan di beberapa negara Amerika Latin lainnya. Dia menilai sistem ini lebih murah dibandingkan dengan jenis transportasi massal lainnya. Hanya, Penalosa tak menjiplak begitu saja. Ia juga mengantisipasi jika suatu saat sistem *busway* mesti dikombinasikan dengan sistem *subway*. Ide dasarnya adalah bagaimana memindahkan orang yang duduk di dalam kendaraan pribadi dalam kemacetan ke sistem transportasi massal.

Bukan cuma demi mengurangi kemacetan, konsep *busway* yang belakangan diberi nama *transmilenio* itu dirancang untuk memudahkan setiap warga bepergian. Itu sebabnya bus *transmilenio* dilengkapi dengan fasilitas yang memudahkan anak-anak, orang cacat, wanita hamil, dan orang lanjut usia masuk ke dalamnya. Agar diterima warganya, terutama yang sebelumnya biasa naik mobil pribadi, Penalosa melakukan kampanye besar-besaran. Dia bahkan menyisihkan 30 persen anggaran belanja kotanya hanya untuk mendidik masyarakat agar memahami *busway*. Ahli ekonomi ini juga gencar mendatangkan sukarelawan ke sekolah-sekolah dengan harapan anak-anak bercerita kepada orang tua di rumah. Di perempatan jalan, dia menaruh artis-artis pantomim untuk berkampanye kepada para pengemudi. Dia juga mulai menyebarkan poster *busway*. Untuk mengurangi mobil pribadi yang berlalu-lalang,

Ketika warga mulai siap menerima angkutan massal, Penalosa menyiapkan infrastruktur *busway* dengan dana US\$ 350 juta. Pada tahap awal, dia hanya membangun 48 kilometer jalur *transmilenio*, melintang

sepanjang jalan utama Avenida Caracas, Autopista Medellin, dan Carrera 30. Jembatan penyeberangan pun didirikan dan dapat dinaiki dengan mudah bahkan oleh orang cacat karena sangat landai. Pada setiap simpul jalur *busway*, terdapat terminal *feeder* yang terpadu dan luas. Terminal pemasok ini memudahkan orang berpindah dari bus biasa ke bus angkutan massal. Lalu sebanyak 60 halte dengan bahan baja dan kaca didirikan di sepanjang jalur *busway*.

Kesulitan sempat muncul karena di Jalan Avenida Caracas terdapat situs sejarah kota tua Bogota El-Centro dan bangunan-bangunan tua. Jika didirikan jembatan penyeberangan dan halte di kawasan ini, situs bersejarah tersebut akan rusak. Akhirnya Penalosa memutuskan untuk tidak merusak nilai seni dan keindahan situs ini. Dia cuma membangun halte di setiap persimpangan jalan terdekat, sehingga orang dapat dengan mudah mencapai kawasan tersebut hanya dengan menyeberang di *zebra cross*. Setelah segala persiapan dilakukan, akhirnya pada tahun 2000 bus-bus *transmilenio* mulai dioperasikan di jalur *busway*. Praktis di sepanjang jalur itu tidak ada bus jenis lain yang berkeliaran. Bus-bus lain yang sebelumnya beroperasi di sana dialihkan fungsinya menjadi bus *feeder*, yang memasok penumpang ke bus *transmilenio*.

Pada 2002, Mockus Civicas mendapat kesempatan kedua menjadi wali kota dan memberlakukan *car free day*. Sebagian besar jalan raya setiap hari Minggu haram bagi pengendara mobil, tapi dibuka lebar-lebar bagi pejalan kaki dan pengendara sepeda. Bogota memang dikenal sebagai kota yang memiliki jalur sepeda terpanjang di dunia, lebih dari 200 kilometer. Kebijakan hari bebas mobil membuat semakin banyak orang bersepeda yang tumpah di jalanan. Apalagi pada dasarnya warga Bogota memang senang berjalan kaki dan bersepeda.

Dalam Tabel 4.4. berikut, merupakan informasi tentang Transmilenio sampai dengan bulan Oktober 2011.

Tabel 4.4. Informasi Umum Transmilenio

TRANSMILENIO STATISTIK 2011		
INFORMASI UMUM		
Rata-rata penumpang jam puncak di Oktober, 2011	192,936	Penumpang
Stasiun dalam operasi	114	Stasiun
Operasi melalui mil dari batang	84	Km
Armada yang tersedia terkait backbone Oktober 31, 2011	1290	Bis-bis
Kecepatan rata-rata armada backbone pada bulan Oktober 2011	27	Km / jam
Rata-rata jarak tempuh armada inti Oktober 2011	334,661	Km
Feeder rute	83	Rute
Armada terkait listrik 31 Oktober 2011	519	Bis-bis
lingkungan makan (approx)	318	Barrios
Feeding operasi Km (approx)	663	Km

Sumber : [http://www.transmilenio.gov.co/WebSite/Contenido.aspx?ID=TransmilenioSA\\_TransmilenioEnCifras\\_EstadisticasGenerales](http://www.transmilenio.gov.co/WebSite/Contenido.aspx?ID=TransmilenioSA_TransmilenioEnCifras_EstadisticasGenerales)

Transjakarta diyakini menjadi salah satu alternatif pemecahan masalah transportasi setelah merujuk pada keberhasilan TransMilenio di Bogota, Kolombia. Jakarta memiliki 10 koridor jalur khusus bus (*busway*) dengan panjang total jalurnya 172,45 kilometer dan memiliki koridor terpanjang di dunia. TransMilenio yang beroperasi sejak Desember 2000, baru memiliki 9 koridor dengan panjang total 86,5 kilometer<sup>3</sup>.

Di satu sisi, Jakarta memang lebih unggul dari Bogota. Namun, dalam banyak aspek pengelolaan transportasi massal, Jakarta jauh tertinggal dari Bogota. Padahal, persoalan transportasi berikut masalah sosial dan budaya kota antara Jakarta dan Bogota hampir sama. Bogota hingga tahun 2000, misalnya, adalah kota tanpa karakter, semrawut, macet, polutif, kumuh, dan "gelap" menakutkan. Bogota dipadati hunian liar tidak tertata yang dibangun pendatang dan warga miskin kota. Namun, enam tahun kemudian, tepatnya tahun 2006, Bogota berubah menjadi kota yang humanis. Angka kriminalitas di kota berkurang, angkutan umum massal memadai, murah, dan manusiawi menembus hingga ke permukiman di pinggiran kota.

<sup>3</sup> <http://www1.kompas.com/printnews/xml/2008/10/20/01201991/bus.transjakarta.versus.transmilenio> diakses pada tanggal 9 Oktober 2011 ; 21.00

## BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 5.1. Karakteristik Responden TransJakarta Busway

Pengolahan data yang telah dikumpulkan dari lapangan memberikan gambaran secara sistematis fakta terhadap sampel tertentu berdasarkan karakteristik responden TransJakarta Busway. Analisis deskriptif responden terdiri dari tabel tentang jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan/profesi dan tingkat penghasilan. Karakteristik data diolah berdasarkan data yang tercatat pada lembar kuesioner yang terkumpul.

Setelah melalui proses penghitungan, maka didapat data pengguna Busway adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Responden	Presentase
laki-laki	174	58,00
perempuan	126	42,00
Total	300	100,00

*Sumber:* Data lapangan diolah

Tabel 5.1. di atas menunjukkan bahwa dilihat dari jenis kelamin, proporsi penumpang perempuan adalah sebesar 42 % dari total responden. Sementara proporsi penumpang laki-laki adalah sebesar 58 %. Dengan demikian jasa angkutan Busway ini lebih banyak digunakan oleh para penumpang laki-laki.

Usia responden dibagi menjadi empat kelompok. Dari hasil penghitungan yang paling dominan, adalah responden yang berusia antara 26 - 40 tahun. Hal ini bisa disebabkan karena kelompok usia tersebut adalah kelompok usia angkatan kerja. Pilihan menggunakan busway oleh kelompok umur ini lebih disebabkan lebih cepatnya waktu tempuh ke tempat kerja mereka, dibandingkan apabila mereka menggunakan sarana transportasi

yang lain. Tabel 5.2. berikut menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia.

**Tabel 5.2. Usia Responden**

Usia	Responden	Presentase
< 25 tahun	54	18,00
26 - 40 tahun	178	59,33
41 - 55 tahun	47	15,67
56 tahun >	21	7,00
Total	300	100,00

*Sumber:* Data lapangan diolah

Tabel 5.3. berikut menunjukkan jumlah aktivitas responden berdasarkan tingkat pendidikan. Pengguna TransJakarta Busway 80% berpendidikan menengah ke bawah. Responden terbesar berlatar pendidikan SMA dan sarjana. Yang memiliki latar belakang sarjana bisa saja menggunakan angkutan Busway untuk berangkat ke tempat kerjanya atau bagi lulusan yang sedang mencari pekerjaan. Bagi mereka yang memiliki latar belakang pendidikan SMA kemungkinan mereka juga bekerja di salah satu perkantoran ataupun pusat perbelanjaan yang ada atau bisa juga mereka menggunakan Busway untuk menuju kampus mereka yang dilewati jalur Busway.

**Tabel 5.3. Tingkat Pendidikan Responden**

Pendidikan	Responden	Presentase
SD	27	9,00
SMP	47	15,67
SMA	168	56,00
S1	49	16,33
S2	4	1,33
Lainnya	5	1,67
Total	300	100,00

*Sumber:* Data lapangan diolah

Pada Tabel 5.4. menunjukkan aktivitas responden berdasarkan jenis pekerjaan. Pengguna jasa Busway 86% memanfaatkan sarana busway untuk bekerja, sementara sisanya menggunakan busway untuk kepentingan kuliah ataupun sekolah. Pengguna jasa TransJakarta Busway bila dilihat dari latar belakang pekerjaannya maka didapat hasil yang menunjukkan bahwa urutan terbesar diduduki oleh responden yang memiliki pekerjaan selain mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri maupun wiraswasta. Sementara itu mahasiswa dan responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta memiliki jumlah yang sama. Urutan selanjutnya adalah responden yang pekerjaannya sebagai pegawai negeri. Berdasarkan jenis pekerjaan penumpang dapat terlihat penumpang pengguna TransJakarta Busway bukan hanya didominasi oleh mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri maupun wiraswasta saja, tetapi telah mencakup profesi lain.

**Tabel 5.4. Jenis Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Responden</b>	<b>Presentase</b>
Mahasiswa	42	14,00
Pegawai Negeri	32	10,67
Pegawai Swasta	42	14,00
Wiraswasta	27	9,00
Lain - lain	157	52,33
Total	300	100,00

*Sumber:* Data lapangan diolah

Dilihat dari segi pendapatan, pengguna TransJakarta Busway lebih didominasi oleh pengguna yang berpenghasilan kurang dari Rp. 1.000.000,00 perbulannya. Persentase kelompok ini melebihi separuh lebih dari keseluruhan responden. Berdasarkan tingkat penghasilan, pilihan menggunakan TransJakarta Busway merupakan cara terbaik untuk melakukan penghematan pengeluaran mereka.

**Tabel 5.5. Tingkat Penghasilan Responden**

<b>Penghasilan</b>	<b>Responden</b>	<b>Presentase</b>
< 1.000.000	188	62,67
1.000.000 s.d. 2.499.000	33	11,00
2.500.000 s.d. 3.999.000	39	13,00
4.000.000 s.d. 6.999.000	22	7,33
>7.000.000	18	6,00
Total	300	100,00

*Sumber:* Data lapangan diolah

## 5.2. Analisis Kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway

### 5.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas (keabsahan) dan reliabilitas (keandalan) dari alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diketahui dari kuisisioner Kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway dan nilai-nilai yang diharapkan konsumen (*customer value*), untuk memastikan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal untuk mengukur aspek yang sama dalam kuisisioner.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil korelasi ( $r$ ) *Pearson* digunakan untuk mendeteksi validitas dari masing - masing item pernyataan. Item pernyataan dinyatakan valid jika nilai ( $r$ ) *Pearson* lebih besar dari nilai kritis pada tabel ( $r$ ) *Product Moment* korelasi *Pearson* sesuai dengan derajat kebebasan dan signifikansinya. Tabel 5.6 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid. Dimana nilai kritis ( $r$ ) *Product Moment* dengan derajat kebebasan sebesar 30 dan taraf signifikansi sebesar 0,01 adalah 0,449. Nilai koefisien korelasi dari seluruh pertanyaan lebih besar nilai kritisnya, yang berarti item-item pertanyaan dalam kuisisioner telah memenuhi syarat validitas.

**Tabel 5.6. Hasil Pengukuran Uji Validitas**

<b>Atribut</b>		<b>Nilai Koefisien Korelasi Product Moment</b>	<b>Nilai Koefisien Korelasi Product Moment (N = 30; <math>\alpha = 0,01</math>)</b>	<b>Kesimpulan</b>
T1	Pearson Correlation	,582(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,001		
T2	Pearson Correlation	,616(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
T3	Pearson Correlation	,633(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
T4	Pearson Correlation	,710(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
Re1	Pearson Correlation	,527(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,003		
Re2	Pearson Correlation	,653(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
Re3	Pearson Correlation	,469(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,009		
Re4	Pearson Correlation	,638(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
Re5	Pearson Correlation	,480(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,007		
Res1	Pearson Correlation	,500(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,005		
Res2	Pearson Correlation	,724(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
Res3	Pearson Correlation	,537(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,002		
Res4	Pearson Correlation	,491(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,006		
A1	Pearson Correlation	,724(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
A2	Pearson Correlation	,744(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
A3	Pearson Correlation	,807(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		
A4	Pearson Correlation	,752(**)	0,449	Valid
	Sig. (2-tailed)	0		

(sambungan table 5.6)

Atribut		Nilai Koefisien Korelasi Product Moment	Nilai Koefisien Korelasi Product Moment (N = 30; $\alpha = 0,01$ )	Kesimpulan
E1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,724(**) 0	0,449	Valid
E2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,611(**) 0	0,449	Valid
E3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,807(**) 0	0,449	Valid
E4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,752(**) 0	0,449	Valid
E5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,500(**) 0,005	0,449	Valid
KP	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1		

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data lapangan diolah SPSS

Uji reliabilitas (keandalan) item-item pernyataan dan indikator yang dinyatakan valid diukur reliabilitasnya atau keandalannya dengan bantuan program SPSS ver. 15.0 for Windows. Begitu pula pendapat secara teori menurut Nazir<sup>1</sup> suatu alat ukur dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya, jika alat tersebut mantap. Dapat diartikan bahwa alat tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat juga diramalkan (*predictability*).

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ), jika nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 maka data penelitian dianggap cukup baik dan reliable untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian<sup>2</sup> (). Hasil pengukuran reliabilitas ditunjukkan pada tabel berikut.

<sup>1</sup> Nazir Moh., *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1983: 172

<sup>2</sup> Malhotra, Naresh K., , *Marketing Research : An Applied Orientation*, Second Edition, Prentice Hall International Inc., New Jersey, 1996: 305

**Tabel 5.7. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,877
		N of Items	11(a)
	Part 2	Value	,902
		N of Items	11(b)
	Total N of Items		22
Correlation Between Forms			,797
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,887
	Unequal Length		,887
Guttman Split-Half Coefficient			,885

Sumber: Data lapangan diolah SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diandalkan (reliabel) untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

## 5.2.2. Analisis *Servqual*

### 5.2.2.1. Analisis Tingkat Kesesuaian Bukti Langsung (*Tangible*)

Analisis Tingkat Kesesuaian Bukti Langsung (*Tangible*) dilakukan terhadap atribut-atribut yang merupakan penggambaran dimensi ini. Berikut hasil analisis terhadap atribut-atribut tersebut :

**Tabel 5.8. Analisis Bukti Langsung (*Tangible*)**

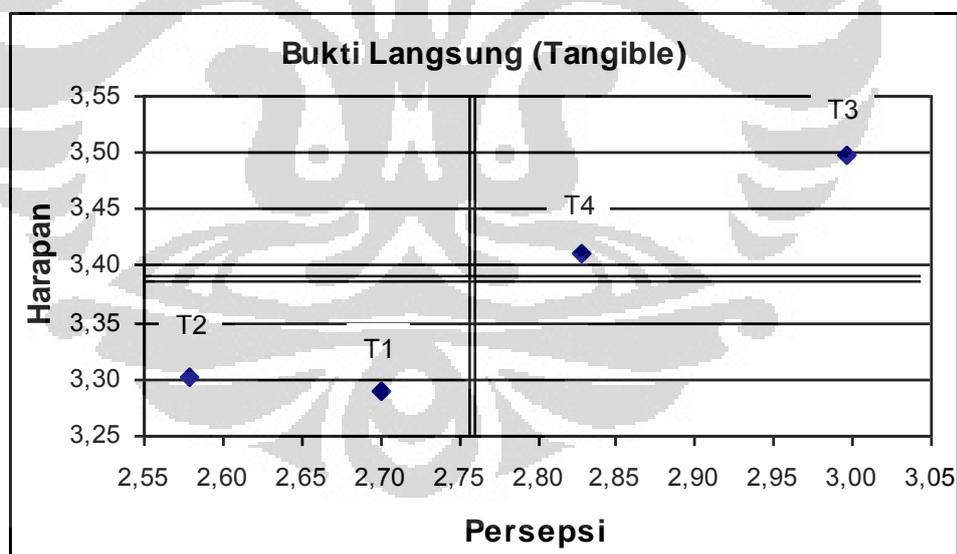
No	Atribut	Rata-Rata		Persepsi - Harapan
		Persepsi	Harapan	
1	Kelengkapan/peralatan (T1)	2,7010	3,2890	-0,5880
2	Fasilitas fisik (T2)	<b>2,5781</b>	3,3023	<b>-0,7243</b>
3	Penampilan staf (T3)	2,9967	<b>3,4983</b>	-0,5017
4	Kesesuaian peralatan (T4)	2,8272	3,4120	-0,5847

Sumber: Data kuesioner diolah

Berdasarkan tabel di atas, Skor *Servqual* untuk atribut Fasilitas fisik merupakan atribut yang memiliki skor terendah dari keseluruhan atribut-atribut dalam dimensi Bukti Langsung (*Tangible*). Selanjutnya atribut Kelengkapan/peralatan memiliki skor terendah kedua dan diikuti oleh atribut Kesesuaian peralatan serta Penampilan staf.

Atribut Fasilitas fisik selain merupakan atribut yang memiliki skor *Servqual* terendah, juga merupakan atribut dengan nilai persepsi responden yang terendah serta atribut yang memiliki kesenjangan nilai antara persepsi dan harapan tertinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa atribut penampilan fisik merupakan faktor yang paling rendah nilainya dalam memenuhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway. Sementara itu atribut Penampilan staf merupakan atribut yang mendapatkan nilai harapan tertinggi dari pelanggan TransJakarta Busway.

Skor *Servqual* yang negatif menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) masih belum dapat memenuhi kepuasan konsumen secara maksimal. Hal ini dapat kita lihat dari masih adanya selisih antara nilai/gap antara persepsi dan harapan konsumen yang bernilai negatif yang berarti tingkat kepuasan pelanggan TransJakarta Busway masih belum optimal.



**Gambar 5.1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Sumber: Data kuesioner diolah

Keterangan :

- T1 Kelengkapan/peralatan
- T2 Fasilitas fisik
- T3 Penampilan staf
- T4 Kesesuaian peralatan

Atribut dalam dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) tidak ada yang terletak pada kuadran A yang atribut tersebut dapat dikatakan merupakan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan dinilai belum dilakukan dengan baik oleh manajemen. Kualitas untuk layanan atribut ini dengan demikian sangat penting dan harus segera diperbaiki. Demikian pula dengan kuadran D yang mengidentifikasikan bahwa kualitas atribut diperhatikan oleh manajemen berlebihan.

Ada dua (2) atribut yang terletak pada kuadran B yaitu Penampilan staf dan Kesesuaian peralatan. Penampilan staf dalam halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap penampilan staf halte TransJakarta Busway. Kesesuaian peralatan yang dimiliki halte TransJakarta Busway dengan pelayanan yang diberikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kelengkapan/peralatan yang dimiliki halte TransJakarta Busway dilihat dari fasilitas penunjang, alat-alat pendukung. Kedua atribut ini sebaiknya manajemen tetap mempertahankan hal itu.

Ada dua (2) atribut yang terdapat dalam kuadran C yakni Kelengkapan/peralatan karyawan dan Fasilitas fisik. Kelengkapan/peralatan yang dimiliki oleh TransJakarta Busway apabila dilihat dari teknologi yang digunakan dalam melakukan pelayanan. Penampilan fasilitas fisik (bangunan) halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap tempat aktivitas sehari-hari bagi halte TransJakarta Busway. Atribut yang berada pada kuadran C ini tidak terlalu masalah karena prioritasnya rendah.

#### **5.2.2.2. Analisis Tingkat Kesesuaian Keandalan (*Reliability*)**

Hasil analisis Tingkat Kesesuaian Keandalan (*Reliability*) terhadap atribut dalam dimensi ini tergambar dalam tabel berikut :

**Tabel 5.9. Analisis Keandalan (*Reliability*)**

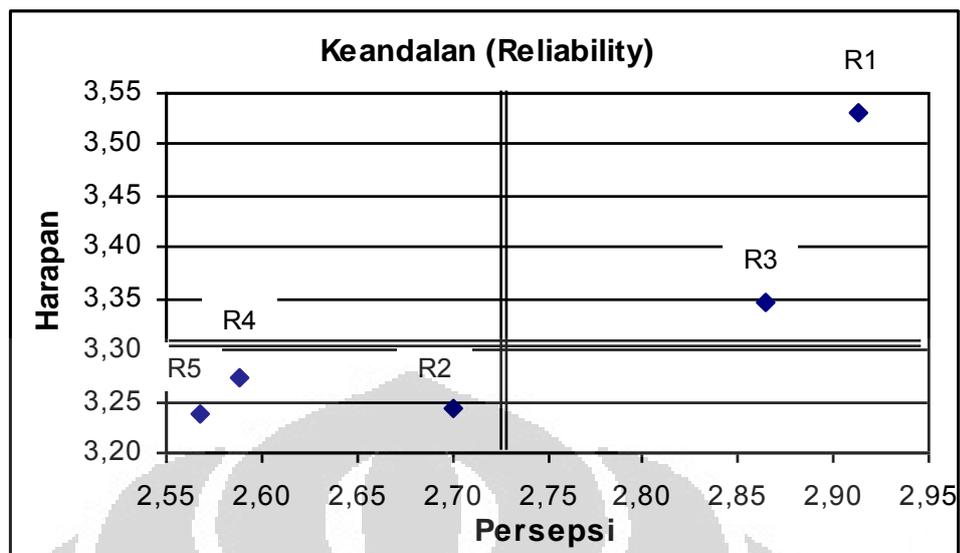
No	Atribut	Rata-Rata		Persepsi - Harapan
		Persepsi	Harapan	
1	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan (R1)	2,9136	<b>3,5316</b>	-0,6179
2	Kepedulian petugas (R2)	2,7010	3,2425	-0,5415
3	Keandalan pelayanan (R3)	2,8638	3,3455	-0,4817
4	Ketepatan waktu (R4)	2,5880	3,2724	<b>-0,6844</b>
5	Ketepatan administrasi (R5)	<b>2,5681</b>	3,2392	-0,6711

Sumber: Data kuesioner diolah

Skor *Servqual* yang negatif menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi Keandalan (*Reliability*) masih belum dapat memenuhi kepuasan konsumen. Hal ini dapat kita lihat dari masih adanya selisih antara nilai/gap antara persepsi dan harapan konsumen yang bernilai negatif yang berarti tingkat kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway masih belum optimal.

Berdasarkan tabel di atas, Skor *Servqual* untuk atribut Ketepatan waktu merupakan atribut yang memiliki skor terendah dari keseluruhan atribut-atribut dalam dimensi Keandalan (*Reliability*). Selanjutnya atribut Ketepatan administrasi memiliki skor terendah kedua dan diikuti oleh atribut Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan, Kepedulian petugas serta Keandalan pelayanan.

Atribut Ketepatan administrasi merupakan atribut yang memiliki nilai persepsi responden yang terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut Ketepatan waktu merupakan atribut yang memiliki kesenjangan nilai tertinggi antara persepsi dan harapan pelanggan TransJakarta Busway. Kondisi ini menunjukkan bahwa atribut Ketepatan waktu merupakan faktor yang paling rendah nilainya dalam memenuhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway. Adapun atribut Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan merupakan atribut yang mendapatkan nilai harapan tertinggi dari pelanggan TransJakarta Busway.



**Gambar 5.2. Keandalan (Reliability)**

Sumber: Data kuesioner diolah

Keterangan :

- R1 Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan
- R2 Kepedulian petugas
- R3 Keandalan pelayanan
- R4 Ketepatan waktu
- R5 Ketepatan administrasi

Atribut dalam dimensi Keandalan (*Reliability*) tidak ada yang terletak pada kuadran A dan kuadran D yang mengidentifikasi bahwa kualitas atribut diperhatikan oleh manajemen berlebihan. Ada dua (2) atribut yang terletak pada kuadran B yaitu Keandalan pelayanan dan Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan. Keandalan pelayanan yang diberikan halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan. Kesesuaian pelayanan pada halte TransJakarta Busway dengan pelayanan yang dijanjikan/diinformasikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan. Kedua atribut ini sebaiknya manajemen tetap mempertahankan hal itu.

Ada tiga (3) atribut yang terdapat dalam kuadran C yakni Ketepatan waktu, Ketepatan administrasi dan Kepedulian petugas.

Kesesuaian pelayanan halte TransJakarta Busway dengan waktu yang diinformasikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kemampuan halte TransJakarta Busway dalam melakukan administrasi/ pencatatan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap ketepatan staf halte TransJakarta Busway dalam hal administrasi/pencatatan. Kepedulian petugas halte TransJakarta Busway dalam menangani pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap perhatian halte TransJakarta Busway terhadap pemakai jasa layanan. Atribut yang berada pada kuadran C ini tidak terlalu masalah karena prioritasnya rendah.

### 5.2.2.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil analisis Tingkat Kesesuaian Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap atribut dalam dimensi ini tergambar dalam tabel berikut :

**Tabel 5.10. Analisis Tanggap (*Responsiveness*)**

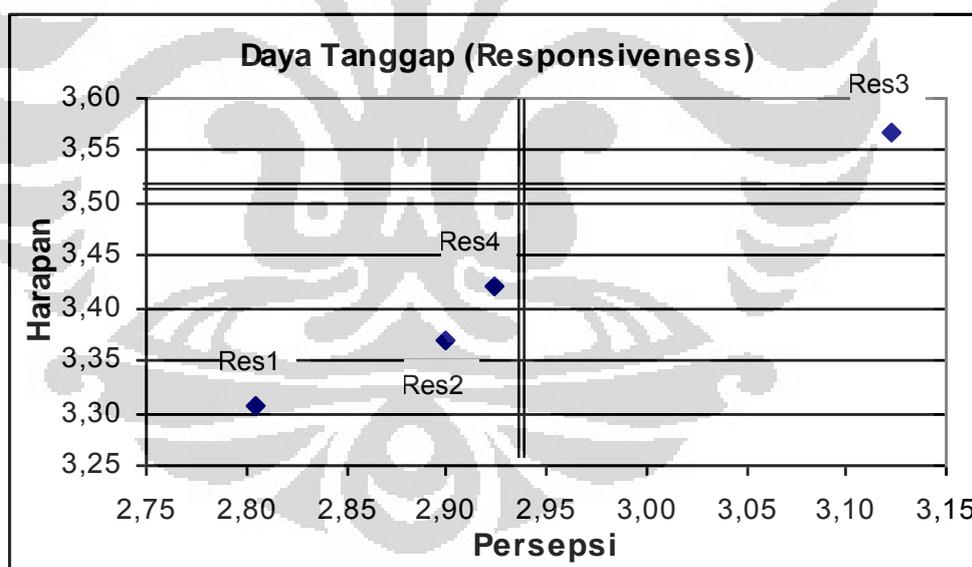
No	Atribut	Rata-Rata		Persepsi - Harapan
		Persepsi	Harapan	
1	Kepastian informasi waktu pelayanan (Res1)	<b>2,8040</b>	3,3056	<b>-0,5017</b>
2	Pelayanan yang tepat dan cepat (Res 2)	2,9003	3,3688	-0,4684
3	Kesiapan membantu (Res 3)	3,1229	<b>3,5681</b>	-0,4452
4	Kesediaan menanggapi permintaan (Res 4)	2,9236	3,4219	-0,4983

Sumber: Data kuesioner diolah

Skor *Servqual* yang negatif menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) masih belum dapat memenuhi kepuasan konsumen secara maksimal. Hal ini dapat kita lihat dari masih adanya selisih antara nilai/gap antara persepsi dan harapan konsumen yang bernilai negatif yang berarti tingkat kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway masih belum optimal.

Berdasarkan tabel di atas, Skor *Servqual* untuk atribut Kepastian informasi waktu pelayanan merupakan atribut yang memiliki skor terendah dari keseluruhan atribut-atribut dalam dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*). Selanjutnya atribut Kesiadaan menanggapi permintaan memiliki skor terendah kedua dan diikuti oleh atribut Pelayanan yang tepat dan cepat serta Kesiapan membantu.

Atribut Kepastian informasi waktu pelayanan selain merupakan atribut yang memiliki skor *Servqual* terendah, juga merupakan atribut dengan nilai persepsi responden yang terendah serta atribut yang memiliki kesenjangan nilai antara persepsi dan harapan tertinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa atribut Kepastian informasi waktu pelayanan merupakan faktor yang paling rendah nilainya dalam memenuhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway. Atribut Kesiapan membantu merupakan atribut yang mendapatkan nilai harapan tertinggi dari pelanggan TransJakarta Busway.



**Gambar 5.3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Sumber: Data kuesioner diolah

Keterangan :

- Res1 Kepastian informasi waktu pelayanan
- Res2 Pelayanan yang tepat dan cepat
- Res3 Kesiapan membantu
- Res4 Kesiadaan menanggapi permintaan

Atribut dalam dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak ada yang terletak pada kuadran A dan kuadran D yang mengidentifikasi bahwa kualitas atribut diperhatikan oleh manajemen berlebihan. Ada satu (1) atribut yang terletak pada kuadran B yaitu Kesiapan membantu. Kesiapan staf halte TransJakarta Busway untuk membantu pemakai jasa layanan yang membutuhkan bantuannya adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesiapan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemakai jasa layanan. Atribut ini sebaiknya manajemen tetap mempertahankan.

Ada tiga (3) atribut yang terdapat dalam kuadran C yakni Kepastian informasi waktu pelayanan, Pelayanan yang tepat dan cepat dan Kesiediaan menanggapi permintaan.. Kepastian halte TransJakarta Busway dalam memberikan informasi waktu pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan halte TransJakarta Busway dalam memberikan informasi waktu pelayanan secara pasti. Kemampuan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pemakai jasa layanan yang membutuhkan pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan. Kesiediaan staf halte TransJakarta Busway dalam menanggapi permintaan konsumen adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesiediaan dari staf halte TransJakarta Busway dalam menanggapi permintaan pemakai jasa layanan. Atribut yang berada pada kuadran C ini tidak terlalu masalah karena prioritasnya rendah.

#### **5.2.2.4. Analisis Tingkat Kesesuaian Jaminan (*Assurance*)**

Hasil analisis Tingkat Kesesuaian Jaminan (*Assurance*) terhadap atribut dalam dimensi ini tergambar dalam tabel berikut :

**Tabel 5.11. Analisis Jaminan (*Assurance*)**

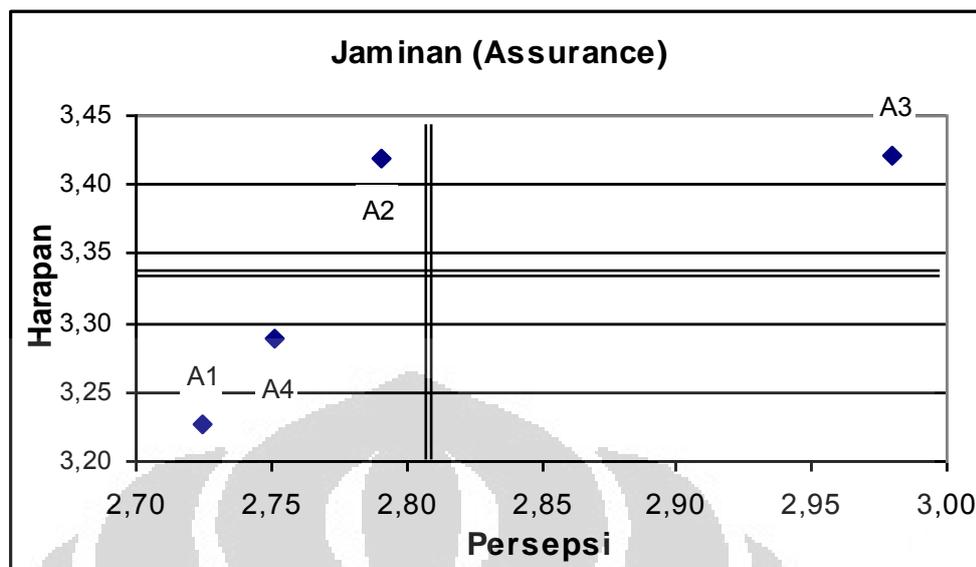
No	Atribut	Rata-Rata		Persepsi - Harapan
		Persepsi	Harapan	
1	Keandalan pelayanan (A1)	<b>2,7243</b>	3,2259	-0,5017
2	Rasa aman (A2)	2,7907	3,4186	<b>-0,6279</b>
3	Keramahan dan sopan santun (A3)	2,9801	<b>3,4219</b>	-0,4419
4	Dukungan dari lembaga (A4)	2,7508	3,2890	-0,5382

*Sumber:* Data kuesioner diolah

Berdasarkan tabel di atas, Skor *Servqual* untuk atribut Rasa aman merupakan atribut yang memiliki skor terendah dari keseluruhan atribut-atribut dalam dimensi Jaminan (*Assurance*). Selanjutnya atribut Dukungan dari lembaga memiliki skor terendah kedua dan diikuti oleh atribut Keandalan pelayanan serta Keramahan dan sopan santun.

Atribut Keandalan pelayanan merupakan atribut yang memiliki nilai persepsi responden yang terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut Rasa aman merupakan atribut yang memiliki kesenjangan nilai tertinggi antara persepsi dan harapan pelanggan TransJakarta Busway. Kondisi ini menunjukkan bahwa atribut Rasa aman merupakan faktor yang paling rendah nilainya dalam memenuhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway. Sementara itu atribut Keramahan dan sopan santun merupakan atribut yang mendapatkan nilai harapan tertinggi dari pelanggan TransJakarta Busway.

Skor *Servqual* yang negatif menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi Jaminan (*Assurance*) masih belum dapat memenuhi kepuasan konsumen secara maksimal. Hal ini dapat kita lihat dari masih adanya selisih antara nilai/gap antara persepsi dan harapan konsumen yang bernilai negatif yang berarti tingkat kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway masih belum optimal.



**Gambar 5.4. Jaminan (Assurance)**

Sumber: Data kuesioner diolah

Keterangan :

- A1 Keandalan pelayanan
- A2 Rasa aman
- A3 Keramahan dan sopan santun
- A4 Dukungan dari lembaga

Atribut dalam dimensi Jaminan (*Assurance*) tidak ada yang terletak pada kuadran D yang mengidentifikasi bahwa kualitas atribut diperhatikan oleh manajemen berlebihan. Ada satu (1) atribut yang terletak pada kuadran A yaitu Rasa aman. Rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan dari staf halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap rasa aman yang diberikan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan layanan. Atribut tersebut dapat dikatakan merupakan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan dinilai belum dilakukan dengan baik oleh manajemen. Kualitas untuk layanan atribut ini dengan demikian sangat penting dan harus segera diperbaiki.

Ada satu (1) atribut yang terletak pada kuadran B yaitu Keramahan dan sopan santun. Keramahan dan sopan santun staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesabaran dan keramahan staf halte

TransJakarta Busway dalam memberikan layanan. Atribut ini sebaiknya manajemen tetap mempertahankan.

Ada dua (2) atribut yang terdapat dalam kuadran C yakni Dukungan dari lembaga Keandalan pelayanan. Dukungan dari lembaga kepada staf halte TransJakarta Busway dalam melaksanakan tugasnya adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap dukungan yang diberikan halte TransJakarta Busway terhadap pelaksanaan tugas dari staf halte TransJakarta Busway. Keandalan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan. Atribut yang berada pada kuadran C ini tidak terlalu masalah karena prioritasnya rendah.

#### 5.2.2.5. Analisis Tingkat Kesesuaian Empati (*Emphaty*)

Hasil analisis Tingkat Kesesuaian Empati (*Emphaty*) terhadap atribut dalam dimensi ini tergambar dalam tabel berikut :

**Tabel 5.12. Analisis Empati (*Emphaty*)**

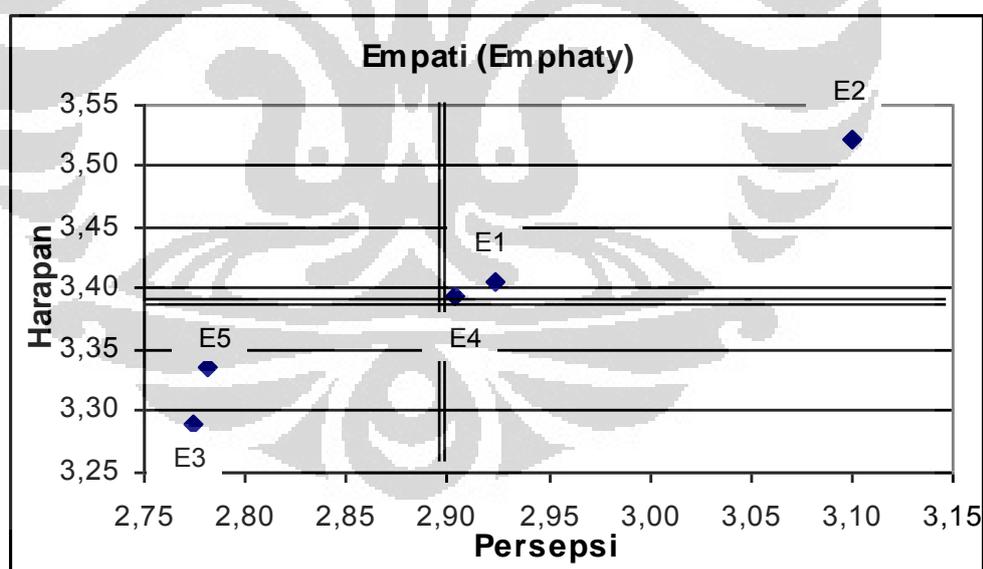
No	Atribut	Rata-Rata		Persepsi - Harapan
		Persepsi	Harapan	
1	Perhatian personal (E1)	2,9236	3,4053	-0,4817
2	Kepedulian kebutuhan (E2)	3,0997	<b>3,5216</b>	-0,4219
3	Pemahaman kebutuhan (E3)	<b>2,7741</b>	3,2890	-0,5150
4	Kemampuan pelayanan (E4)	2,9037	3,3953	-0,4917
5	Kesesuaian waktu pelayanan (E5)	2,7807	3,3355	<b>-0,5548</b>

*Sumber:* Data kuesioner diolah

Berdasarkan tabel di atas, Skor *Servqual* untuk atribut Kesesuaian waktu pelayanan atribut yang memiliki skor terendah dari keseluruhan atribut-atribut dalam dimensi Empati (*Emphaty*). Selanjutnya atribut Pemahaman kebutuhan memiliki skor terendah kedua dan diikuti oleh atribut Kemampuan pelayanan, Perhatian personal serta Kepedulian kebutuhan.

Atribut Pemahaman kebutuhan merupakan atribut yang memiliki nilai persepsi responden yang terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut Kesesuaian waktu pelayanan merupakan atribut yang memiliki kesenjangan nilai tertinggi antara persepsi dan harapan pelanggan TransJakarta Busway. Kondisi ini menunjukkan bahwa atribut Kesesuaian waktu pelayanan merupakan faktor yang paling rendah nilainya dalam memenuhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway. Sementara itu atribut Kepedulian kebutuhan merupakan atribut yang mendapatkan nilai harapan tertinggi dari pelanggan TransJakarta Busway.

Skor *Servqual* yang negatif menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi Empati (*Emphaty*) masih belum dapat memenuhi kepuasan konsumen secara maksimal. Hal ini dapat kita lihat dari masih adanya selisih antara nilai/gap antara persepsi dan harapan konsumen yang bernilai negatif yang berarti tingkat kepuasan Pelanggan TransJakarta Busway masih belum optimal.



**Gambar 5.5. Empati (*Emphaty*)**

Sumber: Data kuesioner diolah

Keterangan :

- E1 Perhatian personal
- E2 Kepedulian kebutuhan
- E3 Pemahaman kebutuhan
- E4 Kemampuan pelayanan
- E5 Kesesuaian waktu pelayanan

Atribut dalam dimensi Empati (*Empathy*) tidak ada yang terletak pada kuadran A dan kuadran D yang mengidentifikasi bahwa kualitas atribut diperhatikan oleh manajemen berlebihan. Ada tiga (3) atribut yang terletak pada kuadran B yaitu Perhatian personal, Kepedulian kebutuhan dan Kemampuan pelayanan. Perhatian personal oleh staf halte TransJakarta Busway terhadap pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap perhatian yang diberikan oleh staf halte TransJakarta Busway. Kepedulian staf halte TransJakarta Busway terhadap kebutuhan pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kepedulian yang diberikan oleh staf halte TransJakarta Busway terhadap kebutuhan pemakai jasa layanan. Kemampuan halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan kepada pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesungguhan yang diberikan oleh halte TransJakarta Busway terhadap kepentingan pemakai jasa layanan. Atribut ini sebaiknya manajemen tetap mempertahankan.

Ada dua (2) atribut yang terdapat dalam kuadran C yakni Pemahaman kebutuhan dan Kesesuaian waktu pelayanan. Atribut yang berada pada kuadran C ini tidak terlalu masalah karena prioritasnya rendah. Pemahaman staf halte TransJakarta Busway atas kebutuhan pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap pemahaman dari staf halte TransJakarta Busway akan kebutuhan/perasaan pemakai jasa layanan. Kesesuaian waktu pelayanan pada halte TransJakarta Busway untuk semua pelayanan yang diberikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kecocokan waktu pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh halte TransJakarta Busway. Atribut yang berada pada kuadran ini tidak terlalu masalah karena prioritasnya rendah, namun kinerja tetap harus dalam keadaan baik.

### 5.2.2.6. Pengukuran Skor *Servqual*

Pengukuran skor kualitas layanan dengan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan yang terdiri dari variabel ekspektasi (harapan) dan persepsi (kenyataan). Rumusan skor *Servqual* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan adalah: Skor *Servqual* = skor persepsi – skor harapan.

**Tabel 5.13. Pengukuran Skor *Servqual*1**

No	Atribut	Rata-Rata		Persepsi - Harapan	Dimensi	Rata-Rata Dimensi		Skor <i>Servqual</i>
		Persepsi	Harapan			Persepsi	Harapan	
1	Kelengkapan/peralatan	2,7010	3,2890	-0,5880	Bukti Langsung (Tangible)	2,7757	3,3754	-0,5997
2	Fasilitas fisik	2,5781	3,3023	-0,7243				
3	Penampilan staf	2,9967	3,4983	-0,5017				
4	Kesesuaian peralatan	2,8272	3,4120	-0,5847				
5	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan	2,9136	3,5316	-0,6179	Keandalan (Reliability)	2,7269	3,3262	-0,5993
6	Kepedulian petugas	2,7010	3,2425	-0,5415				
7	Keandalan pelayanan	2,8638	3,3455	-0,4817				
8	Ketepatan waktu	2,5880	3,2724	-0,6844				
9	Ketepatan administrasi	2,5681	3,2392	-0,6711	Daya Tanggap (Responsiveness)	2,9377	3,4161	-0,4784
10	Kepastian informasi waktu pelayanan	2,8040	3,3056	-0,5017				
11	Pelayanan yang tepat dan cepat	2,9003	3,3688	-0,4684				
12	Kesiapan membantu	3,1229	3,5681	-0,4452				
13	Kesediaan menanggapi permintaan	2,9236	3,4219	-0,4983	Jaminan (Assurance)	2,8115	3,3389	-0,5274
14	Keandalan pelayanan	2,7243	3,2259	-0,5017				
15	Rasa aman	2,7907	3,4186	-0,6279				
16	Keramahan dan sopan santun	2,9801	3,4219	-0,4419				
17	Dukungan dari lembaga	2,7508	3,2890	-0,5382	Empati (Empathy)	2,8963	3,3894	-0,4930
18	Perhatian personal	2,9236	3,4053	-0,4817				
19	Kepedulian kebutuhan	3,0997	3,5216	-0,4219				
20	Pemahaman kebutuhan	2,7741	3,2890	-0,5150				
21	Kemampuan pelayanan	2,9037	3,3953	-0,4917				
22	Kesesuaian waktu pelayanan	2,7807	3,3355	-0,5548				
<b>Rata-rata Skor <i>Servqual</i></b>								<b>-0,5396</b>

Sumber: Data kuesioner diolah

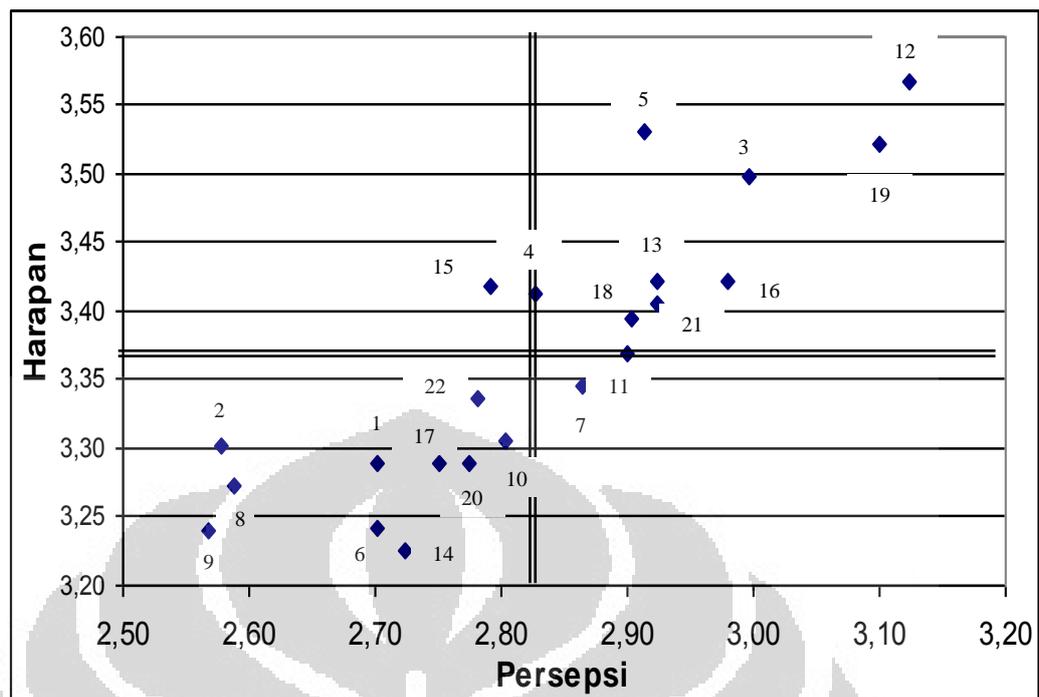
Berdasarkan hasil perhitungan dengan model *Servqual* yang terdapat pada Tabel skor *Servqual*, diketahui bahwa skor

keseluruhannya adalah **-0,5396**. Skor **-0,5396** berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan TransJakarta Busway secara keseluruhan buruk. Dengan demikian, hasil tersebut apabila dikaitkan dengan hipotesis penelitian ini adalah  $\bar{x}_H - \bar{x}_P > 0$  maka  $H > P$ ; pelanggan **kurang puas** atas pelayanan yang diterima. Konsekuensi hasil skor *Servqual* tersebut adalah jika  $\bar{x}_P - \bar{x}_H \neq 0$ ; maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Sehingga jawaban atas pertanyaan penelitian ini adalah **terdapat kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Pelayanan yang diterima pelanggan**.

Pengukuran level kualitas layanan dengan model *Servqual* didasarkan pada input data yang mempunyai tingkat validitas dan reliabilitas baik. Hal ini meyakinkan bahwa perolehan hasil skor *Servqual* dapat dipercaya dan menjadi acuan dilakukannya sebuah perbaikan.

**Tabel 5.14. Pengukuran Skor *Servqual* 2**

No	Atribut	Rata-Rata		Persepsi - Harapan	Prioritas Perbaikan
		Persepsi	Harapan		
1	Fasilitas fisik	2,5781	3,3023	-0,7243	1
2	Ketepatan waktu	2,588	3,2724	-0,6844	2
3	Ketepatan administrasi	2,5681	3,2392	-0,6711	3
4	Rasa aman	2,7907	3,4186	-0,6279	4
5	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan	2,9136	3,5316	-0,6179	5
6	Kelengkapan/peralatan	2,701	3,289	-0,588	6
7	Kesesuaian peralatan	2,8272	3,412	-0,5847	7
8	Kesesuaian waktu pelayanan	2,7807	3,3355	-0,5548	8
9	Kepedulian petugas	2,701	3,2425	-0,5415	9
10	Dukungan dari lembaga	2,7508	3,289	-0,5382	10
11	Pemahaman kebutuhan	2,7741	3,289	-0,515	11
12	Penampilan staf	2,9967	3,4983	-0,5017	12
13	Keandalan pelayanan	2,7243	3,2259	-0,5017	13
14	Kepastian informasi waktu pelayanan	2,804	3,3056	-0,5017	14
15	Kesediaan menanggapi permintaan	2,9236	3,4219	-0,4983	15
16	Kemampuan pelayanan	2,9037	3,3953	-0,4917	16
17	Keandalan pelayanan	2,8638	3,3455	-0,4817	17
18	Perhatian personal	2,9236	3,4053	-0,4817	18
19	Pelayanan yang tepat dan cepat	2,9003	3,3688	-0,4684	19
20	Kesiapan membantu	3,1229	3,5681	-0,4452	20
21	Keramahan dan sopan santun	2,9801	3,4219	-0,4419	21
22	Kepedulian kebutuhan	3,0997	3,5216	-0,4219	22



**Gambar 5.6. Atribut Kepuasan Pelanggan**

**Keterangan :**

No	Atribut	No	Atribut
1	Fasilitas fisik	12	Penampilan staf
2	Ketepatan waktu	13	Keandalan pelayanan
3	Ketepatan administrasi	14	Kepastian informasi waktu pelayanan
4	Rasa aman	15	Kesediaan menanggapi permintaan
5	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan	16	Kemampuan pelayanan
6	Kelengkapan/peralatan	17	Keandalan pelayanan
7	Kesesuaian peralatan	18	Perhatian personal
8	Kesesuaian waktu pelayanan	19	Pelayanan yang tepat dan cepat
9	Kepedulian petugas	20	Kesiapan membantu
10	Dukungan dari lembaga	21	Keramahan dan sopan santun
11	Pemahaman kebutuhan	22	Kepedulian kebutuhan

**1. Kuadran A**

Kuadran A menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) TransJakarta Busway atas pelayanan yang diberikan BLU TransJakarta Busway berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan variabel-variabel inilah yang dinilai sangat penting. Sedangkan tingkat kinerja yang diberikan belum memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa pada

variabel-variabel ini kinerja/pelayanan yang diberikan BLU TransJakarta Busway adalah lebih rendah dari keinginan pelanggan sehingga perlu dan harus meningkatkan kinerja variabel-variabel ini agar optimal. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kesiapan menanggapi permintaan
- b. Rasa aman

## **2. Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway atas pelayanan yang diberikan BLU TransJakarta Busway berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh BLU TransJakarta Busway, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan/kepentingan pelanggan TransJakarta Busway, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Ini berarti BLU TransJakarta Busway telah menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan ekspektasi yang diharapkan pelanggan. BLU TransJakarta Busway telah mampu memuaskan pelanggan pada variabel-variabel ini. Untuk itu BLU TransJakarta Busway perlu mempertahankan kinerja variabel-variabel ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Fasilitas fisik
- b. Ketepatan waktu
- c. Kelengkapan/peralatan
- d. Kesesuaian waktu pelayanan
- e. Kepedulian petugas
- f. Dukungan dari lembaga
- g. Kepastian informasi waktu pelayanan
- h. Keandalan pelayanan
- i. Kesiapan membantu
- j. Kepedulian kebutuhan

### 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway atas pelayanan yang diberikan BLU TransJakarta Busway berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kinerja dan harapan pelanggan TransJakarta Busway pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga BLU TransJakarta Busway dapat memberikan prioritas rendah terhadap variabel-variabel ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Ketepatan administrasi
- b. Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan
- c. Penampilan staf
- d. Keandalan pelayanan
- e. Kemampuan pelayanan
- f. Perhatian personal
- g. Pelayanan yang tepat dan cepat
- h. Keramahan dan sopan santun

### 4. Kuadran D

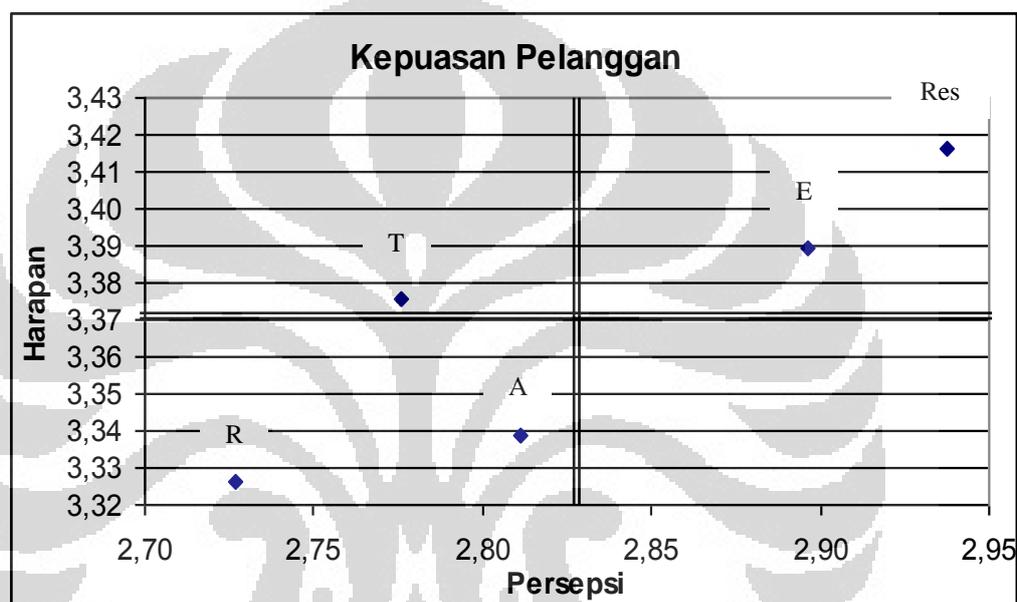
Kuadran D menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TransJakarta Busway atas pelayanan yang diberikan BLU TransJakarta Busway berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan TransJakarta Busway menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya variabel tersebut, akan tetapi kinerja yang diberikan Pemerintah dilakukan dengan baik sekali, sehingga sangat memuaskan. Variabel ini menggambarkan kepuasan atas kinerja BLU TransJakarta Busway berada dalam tingkat tinggi tetapi harapan pelanggan dan

kepuasan atas kinerja dari variabel tersebut rendah. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kesesuaian peralatan
- b. Pemahaman kebutuhan

### 5.3. Diagram Kartesius Dimensi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan TransJakarta Busway berdasarkan kelima dimensi adalah sebagai berikut :



**Gambar 5.6. Kepuasan Pelanggan**

Sumber: Data kuesioner diolah

Keterangan :

- T Bukti Langsung (*Tangible*)
- R Keandalan (*Reliability*)
- Res Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- A Jaminan (*Assurance*)
- E Empati (*Emphaty*)

Bukti Langsung (*Tangible*) berada di Kuadran A. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) penanganannya perlu diprioritaskan, karena dimensi ini keberadaannya dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Kinerja pelayanan yang diberikan BLU TransJakarta Busway lebih rendah dari harapan pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan diprioritaskan,

maka BLU perlu dan harus meningkatkan kinerja dimensi-dimensi ini agar optimal.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Emphaty*) penanganannya perlu dipertahankan oleh BLU TransJakarta Busway, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan/kepentingan pelanggan TransJakarta Busway yang berada pada Kuadran B.

Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) berada dalam Kuadran C dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kinerja dan harapan pelanggan TransJakarta Busway pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga BLU TransJakarta Busway dapat memberikan prioritas rendah terhadap variabel-variabel ini.

Implikasi dari hasil Diagram Cartesius ini adalah BLU TransJakarta Busway perlu **meningkatkan kinerja dan pelayanan pada Dimensi A**, yaitu Bukti Langsung (*Tangible*), karena dimensi ini berada dibawah ekspektasi dan harapan pelanggan TransJakarta Busway, dan **mempertahankan Dimensi B**, Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Emphaty*), karena BLU TransJakarta Busway telah menunjukkan kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kepentingan dan ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan TransJakarta Busway. BLU TransJakarta Busway perlu mempertimbangkan dimensi Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kinerja yang optimal demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi sumber daya organisasi yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, *gap* yang terjadi adalah *gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*) yang merupakan Gap 5 dari lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa yang dianalisis dalam Model *servqual*. Hal ini berarti pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara berlainan atau

salah mempersepsikan kualitas jasa. Pelayanan yang diterima oleh para pengguna jasa TransJakarta Busway dirasakan lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu *gap* ini menimbulkan permasalahan tersendiri bagi BLU TransJakarta Busway, karena memperoleh citra dan dampak yang negatif.

Kunci untuk menghilangkan *gap* tersebut adalah dengan menghilangkan *gap* 1 hingga *gap* 4 yang meliputi :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan.
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*).
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).

#### 5.4. Pembahasan

Kebijakan Publik merupakan pola pengambilan keputusan oleh pemerintah sebagai bentuk pelayanan terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, kebijakan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga setiap bentuk pelayanan yang terimplementasi di lapangan adalah wujud dari proses bagaimana pemerintah mengambil keputusan.

Apabila dilihat dari sisi pemberian pelayanan kepada masyarakat pada umumnya menganut prinsip fungsionalisasi yaitu setiap instansi pemerintah berperan selaku penanggung jawab utama atas terselenggaranya fungsi tertentu, dan perlu bekerja secara terkoordinasi dengan instansi lain. Setiap Instansi pemerintah memiliki kelompok pelanggan (*clientele groups*)

yaitu masyarakat. Kepuasan kelompok pelanggan inilah yang harus dijamin oleh birokrasi pemerintahan<sup>3</sup>.

Transportasi umum merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan mobilisasi masyarakat. Bentuk implementasi konkrit kebijakan baru pemerintah DKI dalam transportasi umum perkotaan sebagai upaya mengatasi kemacetan dan mereformasi transportasi umum di Jakarta adalah pengoperasian jalur khusus bus (busway). Keberadaan busway sebagai pengejawantahan kebijakan publik tidak lepas dari representasi sejarah perkembangan model birokrasi pemerintah. Hal ini diangkat karena pada realitasnya keberadaan busway menuai banyak kontroversi di masyarakat yaitu dari sisi ketidaksesuaian konsep awal (konsep ideal) busway dengan penerapan di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) yang terdiri dari atribut Fasilitas fisik, atribut Kelengkapan/peralatan, atribut Kesesuaian peralatan serta Penampilan staf perlu diperbaiki. Hal lain yang perlu perbaikan di antaranya adalah keadaan halte, penting bagi perusahaan TransJakarta Busway untuk membenahi keadaan halte busway terutama yang mengalami banyak kerusakan. Beberapa halte yang secara tidak sengaja maupun disengaja menjadi halte transfer sudah tidak memadai lagi dengan banyaknya jumlah penumpang yang antre. Halte yang kurang memadai itu berakibat kurang nyamannya bagi penumpang.

Beberapa hal yang sudah tidak sesuai dengan jumlah penumpang itu misalnya halte Dukuh Atas 2, Harmoni, Juanda, Senen, Matraman dari arah Koridor 5. Halte-halte tersebut saatnya untuk diperbesar agar dapat menambah kenyamanan bagi penumpang saat antre maupun berpapasan dengan penumpang lain. Halte Senen yang menghubungkan Koridor 5 perlu pembenahan bukan hanya soal kapasitasnya saja, tapi untuk perbaikan *traffic*. Kondisi halte sekarang yang pendek, hanya cukup untuk menurunkan penumpang satu bus saja. Bila ada dua bus dari arah Ancol,

---

<sup>3</sup> Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008: 63

maka pada saat *traffic light* menyala merah, hanya satu bus saja yang dapat menurunkan penumpang. Akibat, ketika *traffic light* menyala hijau, hanya satu bus pula yang bisa berjalan, sedangkan bus nomer dua baru menurunkan penumpang. Konsekuensi logisnya adalah, saat bus kedua ini selesai menaikkan penumpang, *traffic light* sudah menyala merah lagi sehingga bus kedua tertahan selama enam menit di *traffic light*. Ini tentu saja mempengaruhi headway yang semakin panjang. Untuk itu keberadaan halte Senen yang melayani Koridor 5 ini perlu segera diperpanjang agar dapat menurunkan penumpang bus gandeng dua sekaligus.

Dengan hasil yang dapat dilihat melalui diagram kartesius, keadaan menunjukkan bahwa pelanggan merasa fasilitas yang terkait dengan keadaan di dalam halte dan bus yang disediakan sangat penting karena terkait dengan ruang yang cukup untuk mengangkut penumpang sehingga penumpang tidak perlu berdesakan di dalam busway. Oleh karena itu, dalam hal ini pihak TransJakarta perlu meningkatkan fasilitas keadaan di dalam Busway agar tidak membuat jenuh dan pengap misalnya dengan membatasi jumlah penumpang yang naik ke dalam busway atau menambah armada TransJakarta Busway. Keadaan didalam Bus harus diperhatikan seperti kebersihan dan kerapiahannya.

Fasilitas untuk pejalan kaki yang menurut konsumen hal itu dianggap penting namun masih belum sesuai kinerjanya dengan apa yang diharapkan. Fasilitas pejalan kaki terkait dengan ruang yang tersedia bagi pejalan kaki untuk menuju sarana TransJakarta Busway, seperti jembatan penyeberangan. Untuk itu, pihak TransJakarta Busway hendaknya meningkatkan faktor ini misalnya dengan memperlebar ruang untuk pejalan kaki atau jembatan penyeberangan.

Penampilan staf berupa kehadiran staf angkutan yang ramah di halte juga membantu menghadapi ketidakpastian pelanggan. Adanya staf berseragam rapi tersebut membantu meningkatkan persepsi publik mengenai mutu sistem dan profesionalisme. Pembersihan dan pemeliharaan ketat setiap hari akan membuat stasiun dan bus sangat bersih, dan oleh karena itu kembali menguatkan kepercayaan pelanggan terhadap sistem. Tingkat

kebersihan yang tinggi juga bisa merupakan faktor yang menentukan dalam mencegah terjadinya masalah kejahatan dan grafiti. Secara terpisah, tiap-tiap keistimewaan ini mungkin tampak sebagai ukuran yang tidak signifikan, namun efek gabungannya bisa secara besar memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan dan penetrasi pasar.

Dimensi Keandalan (*Reliability*) terdiri dari atribut Ketepatan waktu, atribut Ketepatan administrasi, atribut Kesesuaian pelayanan, atribut Kepedulian petugas serta Keandalan pelayanan. Keluhan yang paling sering diutarakan para penumpang setia busway saat ini adalah lama dan panjangnya antrian di halte maupun shelter, terutama pada jam-jam padat (khususnya jam masuk dan keluar kantor). Penumpang juga harus rela berdesak-desakan di dalam bus. Penyebab utamanya adalah jumlah armada busway dan kapasitas angkut yang tidak dapat mengimbangi jumlah penumpangnya sehingga terjadi penumpukan penumpang. Kondisi ini diperparah dengan penyerobotan pengguna jalan lainnya yang masuk ke jalur busway sehingga semakin menghambat laju busway untuk bisa tepat waktu sampai ke halte. Akibatnya, antrian panjang dan aksi berebut masuk dengan saling dorong begitu bus berhenti di halte pun tak terelakkan.

Dalam aspek kehandalan, pengelola harus menjamin kesiapan operasional bus, sarana dan prasarana, sistem operasi, serta petugas operasi. Yang menjadi indikator tercapainya kehandalan ini antara lain konsistensi jam pelayanan, waktu perjalanan, ketepatan jarak antarbus dan jarak antara pintu bus, serta halte saat merapat.

Atribut dalam dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah atribut Kepastian informasi waktu pelayanan, atribut Pelayanan yang tepat dan cepat, atribut Kesiapan membantu dan Ketersediaan menanggapi permintaan. Ketidakpastian akan jadwal busway menyebabkan masih banyak warga Jakarta lebih memilih angkot, bus patas, kopaja dan metromini. Banyak warga Jakarta yang kaya tidak tertarik untuk menunggu dan antrean di busway. Tentu saja masyarakat pada level demikian tidak mungkin bisa bertahan dan setia menunggu di halte, sambil berkeringat dan harus berebut naik ke busway. Dari aspek kemudahan, pengelola bus juga

harus menjamin semua penumpang bisa mendapat berbagai kemudahan dalam mendapatkan informasi, kecepatan dalam penjualan tiket, kemudahan melaporkan atau menemukan barang yang hilang, dan kemudahan akses menuju ke halte.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) terdiri dari atribut Rasa aman, atribut Dukungan dari lembaga, atribut Keandalan pelayanan serta Keramahan dan sopan santun. Keamanan di TransJakarta Busway terkait erat dengan tingkat pencurian yang terjadi. Pencurian merupakan kejahatan yang paling sering muncul di dalam kendaraan umum. Faktor ini merupakan faktor penting menurut konsumen namun masih sesuai dengan kinerja yang diperoleh. Untuk itu, pihak manajemen TransJakarta harus meningkatkan keamanan misalnya dengan menambah personil keamanan untuk mengawasi keadaan di dalam TransJakarta Busway. Sedangkan dalam aspek keamanan dan keselamatan, harus ada jaminan keamanan dan keselamatan penumpang. Mulai dari keselamatan penumpang di halte bus, keselamatan di dalam bus, dan keselamatan jalur bus.

Pelayanan yang ramah yang menurut konsumen faktor ini penting namun masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Keramahan dalam pelayanan merupakan hal yang urgen dalam bisnis yang bergerak di bidang jasa, sebab jasa bersifat tidak berwujud namun dapat dirasakan, dan mengandalkan kualitas pelayanan. Untuk itu, pihak TransJakarta Busway hendaknya meningkatkan faktor pelayanan dari petugas Busway misalnya dengan memberikan pengarahan pada setiap petugas busway hendak melakukan tugas. Kurang optimalnya pelayanan juga dirasakan cukup mengganggu bagi para penumpang busway. Oknum sopir yang terkadang suka ugal-ugalan atau yang tidak menyalakan pemberitahuan tujuan halte sehingga penjaga pintulah yang meneriakan tujuan halte membuat penumpang busway merasa layaknya naik metromini.

Dimensi Empati (*Emphaty*) terdiri dari atribut Kesesuaian waktu pelayanan, atribut Pemahaman kebutuhan, atribut Kemampuan pelayanan, Perhatian personal serta Kepedulian kebutuhan. Responden beranggapan bahwa sikap dan perilaku petugas TransJakarta Busway dalam menanggapi

keluhan pelanggan kurang sehingga hal tersebut perlu diperbaiki. Misalnya dengan memberikan pelatihan dan pendidikan pada petugas TransJakarta Busway yang berhubungan dengan *service excellent*.

Responden beranggapan bahwa TransJakarta Busway kurang tepat waktu. Oleh karena itu hal tersebut perlu diperbaiki dengan meningkatkan kedisiplinan petugas supaya menjalankan jadwal yang sudah ditetapkan. Untuk menetapkan kedisiplinan pada petugas, TransJakarta Busway dapat memberikan sanksi apabila petugas tidak tertib dalam menjalankan jadwal. Dengan sistem demikian diharapkan terjadi kontrol yang menyebabkan kinerja dalam ketepatan waktu dapat ditingkatkan.

Operasi dari sistem angkutan umum massal dalam hal ini busway merupakan operasi yang relatif kompleks karena menyangkut pelayanan kepada masyarakat sehingga terjamin kehandalan, keamanan dan kenyamanan. Operasional busway melibatkan berbagai aspek baik teknis maupun non-teknis, mencakup kelaikan kendaraan, mesin-mesin pendukung (*ticketing*, komunikasi, dan lain-lain), kehandalan perangkat lunak, SDM dan perangkat pendukung lainnya. Pada dasarnya pengelolaan sistem angkutan umum massal ditekankan pada pelayanan sehingga sistem relatif harus bisa responsif terhadap tuntutan masyarakat.

Sistem pelayanan angkutan Busway sangat terpengaruh oleh 3 (tiga) pihak yaitu pemakai jasa busway (*user*), pihak penyedia jasa busway (Badan Layanan Umum) dan pihak pemerintah sebagai regulator, ketiga aspek tersebut mempunyai kepentingan yang berbeda. Dari pihak pengguna/*user* mempunyai keinginan agar jasa transportasi berjalan aman, nyaman, dan tidak banyak mengantri/menunggu, tentunya setelah membeli tiket dengan harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pihak Badan Layanan Umum TransJakarta Busway sebagai pengelola sistem angkutan umum busway berusaha memenuhi keinginan pengguna dengan menyediakan pelayanan yang lebih dapat diandalkan, berkualitas tinggi, berkeadilan dan berkesinambungan sebatas peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan pihak pemerintah adalah pihak yang

menyelenggarakan penyediaan, peraturan, dan pengusaha jasa angkutan umum agar menunjang kelancaran, ketertiban, kenyamanan, dan keamanan.

Transportasi perkotaan memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian suatu kota. Seiring semakin bertambahnya jumlah penduduk, kegiatan sosial ekonomi, pariwisata dan adanya arus urbanisasi yang berdampak pada meningkatnya populasi dari penggunaan TransJakarta Busway. Hal tersebut menimbulkan masalah baru karena ketersediaan bus tidak sesuai dengan banyaknya jumlah penumpang yang ada.

Penentuan jadwal keberangkatan bus tidak efisien dan tidak efektif yang terlihat dari banyaknya antrian penumpang. Khususnya pada jam sibuk sering kali terjadi kedatangan bus yang tidak sesuai dengan jumlah penumpang yang ada sehingga penumpang menunggu terlalu lama hingga sering kali terjadi penumpukan penumpang di salah satu halte. Ketika jam lenggang keadaan sebaliknya, kedatangan bus terlalu cepat atau seringkali beberapa bus datang secara bersamaan sehingga bus tidak banyak mengangkut penumpang dimana pada jam lenggang kedatangan penumpang rata-rata lebih sedikit. Jadi bus sering tidak terpakai dan berarti waktu kedatangan bus tidak optimal.

#### **5.5. Saran-Saran Perbaikan**

Berdasarkan kondisi lapangan yang ada, maka berikut disampaikan beberapa alternatif pemecahan masalah yang perlu ditindak-lanjuti oleh pihak-pihak terkait dalam rangka menciptakan pelayanan Busway Transjakarta yang lebih baik.

1. Pembenahan Halte-Halte Krusial, perlu disempurnakan konstruksi fisik dan dimensinya sehingga bisa mengoptimalkan operasional TransJakarta Busway (menghindari *bus bunching* dan mempercepat headway) maupun memberikan kenyamanan kepada para calon penumpang yang sedang mengantri. Banyak halte yang saat ini kurang terawat: cat sudah lusuh dan banyak yang mengelupas, kanopi lepas, skrup banyak yang lepas, rantai JPO sudah tidak merata dan sejenisnya yang perlu mendapat perhatian serius untuk segera dilakukan perawatan

agar memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi calon pengguna TransJakarta Busway. Kenyamanan dan keselamatan calon penumpang pada saat di halte dan JPO perlu dijamin agar mereka merasa betah menggunakan busway.

2. Penambahan Armada. Penambahan armada baru untuk masing-masing koridor ini dirasakan amat mendesak terkait dengan adanya sterilisasi jalur busway dan telah ditetapkan harga tunggal Bahan Bakar Gas (BBG) untuk sektor transportasi yang selama ini menjadi hambatan operasional busway. Dengan jalur yang steril, maka agar tidak menimbulkan kemarahan kepada pengguna jalan non busway, dan demi menjaga integritas petugas di lapangan, jalur yang steril itu jangan dibiarkan terlalu lama kosong. Bila kosong lima menit saja, maka dapat menimbulkan umpatan pada pengguna jalan non busway. Agar *headway* lima menit itu dapat tercapai, maka jumlah bus harus cukup. Agar keberadaan bus yang cukup itu tidak menimbulkan inefisiensi, maka penambahan armada perlu disertai dengan kampanye menggunakan angkutan umum yang mampu memaksa pengguna kendaraan pribadi pindah ke busway. Tidak ada alasan lagi bagi pengguna kendaraan pribadi untuk pindah ke busway bila buswaynya ternyata aman, nyaman, dan lancar. Selama ini mereka enggan pindah ke busway dengan alasan busnya terbatas, terlalu lama jarak kedatangannya, dan jalurnya tidak steril sehingga tidak nyaman dan tidak tepat waktu. Dengan menjamin bahwa busway bisa aman, nyaman, dan tepat waktu maka secara otomatis orang akan melakukan perpindahan sendiri. Pola pikirnya jangan dibalik, bahwa bus yang ada sekarang saja di luar jam sibuk belum efisien. Semua tahu, bahwa dalam pelayanan publik, termasuk transportasi, mutu pelayanan yang diberikan itulah yang akan dapat meningkatkan *demand*, bukan sebaliknya bahwa mutu pelayanan akan mengikuti *demand*.
3. Menjaga ketepatan dan keteraturan *headway*. *Headway* merupakan pedoman bagi penumpang untuk menunggu busway transjakarta. Dirinya akan terangkut atau tidak sangat ditentukan oleh ketepatan dan

keteraturan *headway* tersebut. Oleh karena itu, direkomendasikan agar BLU TransJakarta Busway menjaga ketepatan dan keteraturan *headway*. Mengingat bahwa *headway* sangat dipengaruhi kondisi trafik, maka yang bisa dikontrol oleh BLU adalah menjaga ketepatan dan keteraturan pemberangkatan di halte ujung. Bila ketepatan tersebut sudah dilakukan tapi *headway* yang dipengaruhi trafik tidak tepat waktu, maka itu bukan kesalahan BLU TransJakarta Busway.

4. Untuk menghadapi fluktuasi penumpang yang terjadi, perlu adanya pengaturan ulang jadwal keberangkatan bus, kesiapan bus terutama bahan bakar, jumlah bus yang harus memadai/sesuai dengan jumlah penumpang yang ada. Maka dari itu perlu dirancang suatu simulasi keberangkatan suatu TransJakarta Busway di halte pertama keberangkatannya agar penumpukan penumpang dan penumpukan bus di jalan dapat dihindarkan seminimal mungkin. Dengan cara menghitung berapa waktu rata-rata untuk melayani penumpang seefisien mungkin sehingga dapat ditentukan waktu optimal keberangkat suatu bus. Dari simulasi tersebut diharapkan dapat ditentukan estimasi waktu keberangkatan setiap bus untuk memenuhi banyaknya penumpang pada waktu tertentu.
5. Memastikan bus dalam kondisi prima. Beberapa kali menggunakan bus transjakarta menemukan bus tidak dalam kondisi prima, misalnya pada saat hujan air ada yang masuk atau suara pintu yang jeglok-jeglok, suara pintu yang jeglek-jeglek atau juga *voice destination* yang tidak berfungsi. Hal-hal semacam ini sebaiknya dipastikan oleh BLU TransJakarta Busway sebelum busway beroperasi setiap harinya demi memberikan kenyamanan, keamanan, serta kemudahan kepada penumpang.
6. Meningkatkan peran satgas untuk optimalisasi kapasitas bus. Hampir setiap hari terjadi pada saat penumpang berjubel di busway mereka kecewa karena tidak bisa masuk ke dalam bus yang datang karena penumpang di depan pintu berjubel sehingga mengesankan bus amat penuh padahal yang terjadi di dalamnya bus di bagian depan dan

belakang agak longgar. Hal itu terjadi karena satgas kurang tegas di dalam mengatur jumlah penumpang. Penumpang cenderung berjubel di depan pintu dengan alasan memudahkan keluar dari bus. Kekurangtegasan satgas semacam ini merugikan penumpang maupun transjakarta itu sendiri, karena disatu sisi kapasitas bus tidak dapat dioptimalkan, di sisi lain penumpang yang sudah antri lama kecewa karena tidak terangkut. Untuk itu BLU TransJakarta Busway diharapkan dapat mendorong para Satgas untuk bertindak tegas (tidak berarti kasar) dalam mengatur penumpangnya. Demikian pula kondisi di bus yang tidak berdesak-desakan dapat meminimalkan tindak kriminalitas, termasuk pelecehan seksual.

7. Pemerintah juga harus mampu bertindak tegas terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan para pengguna jalan, misalnya yang menyerobot jalur busway maupun yang menyeberang jalan sembarangan. Diharapkan adanya ketegasan dari aparat-aparat keamanan, seperti kepolisian, agar dapat “meringankan” tugas TransJakarta Busway dalam hal *monitoring*. Ketegasan dari aparat-aparat keamanan tersebut juga ditujukan agar masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat Jakarta secara khusus, dapat menjadi pribadi yang disiplin, tertib, dan sadar akan kepentingan-kepentingan umum, sehingga jumlah kecelakaan ataupun pelanggaran lalu lintas dapat berkurang secara perlahan tapi pasti.
8. Selain itu, kepedulian masyarakat untuk ikut terlibat dalam menjaga kebersihan dan memelihara fasilitas, sarana, maupun prasana angkutan umum, juga tak kalah pentingnya. Pihak TransJakarta Busway, diharapkan agar TransJakarta Busway dapat “berkolaborasi” dengan komunitas-komunitas pengguna busway, terutama dalam “mengkampanyekan” pentingnya nilai-nilai ketertiban lalu lintas (dan juga pentingnya keberadaan busway sebagai transportasi umum) kepada masyarakat Indonesia secara umum dan masyarakat Jakarta secara khusus, agar masyarakat tersebut dapat menerima keberadaan serta segala kelebihan dan kekurangan TransJakarta Busway. Ini disebabkan

karena posisi TransJakarta Busway sebagai “eksekutor”, sehingga meskipun mereka tidak dapat secara langsung terlibat dalam perumusan kebijakan dan perencanaan, mereka tetap dapat melakukan kiat-kiat yang sekiranya dapat menjaga nama baik TransJakarta Busway (memberi pelatihan yang “ketat” terhadap pramudi, dan lain-lain) dan juga mempertahankan visi dan misi yang dimiliki oleh TransJakarta Busway.

Akar dari semua permasalahan di atas sebenarnya bukan semata karena kurang matangnya konsep perencanaan, pembangunan, serta pengelolaan infrastruktur, fasilitas, saran, dan prasarana busway, melainkan pembangunan tanpa sumber daya manusia berkualitas sehingga pengembangan dan pengelolaannya menjadi sangat buruk. Oleh karena itulah, sangat penting dilakukan kegiatan peningkatan sumber daya manusia serta adanya kerja sama antara pemerintah, operator dan pekerja busway, serta masyarakat sebagai pengguna busway. Salah satu kegiatan peningkatan sumber daya manusia yang bisa dilakukan adalah diadakannya pelatihan-pelatihan bagi para operator dan supir busway sehingga memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat, terutama pelatihan bagi para supir sehingga menghasilkan supir yang patuh pada peraturan lalu-lintas dan mementingkan keselamatan serta kenyamanan penumpang.

## BAB 6 PENUTUP

### 6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta dengan merujuk pada masalah dan tujuan penelitian ini, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan TransJakarta Busway secara keseluruhan belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan *Servqual Score* sebesar **-0,5396**. Dengan *servqual score*-nya negatif mengindikasikan terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan riil (kinerja) TransJakarta Busway.
- 2) Dimensi pelayanan yang menghasilkan nilai tingkat kepuasan tertinggi adalah Daya Tanggap (*Responsiveness*). Kemudian berikutnya adalah Empati (*Emphaty*). Selanjutnya adalah Jaminan (*Assurance*) dan Keandalan (*Reliability*). Dimensi yang memiliki nilai tingkat kepuasan rendah adalah Bukti Langsung (*Tangible*) ini tentunya masih memerlukan pembenahan agar sesuai dengan ekspektasi (harapan) Pelanggan TransJakarta Busway.
- 3) Secara keseluruhan kualitas pelayanan TransJakarta Busway memang belum memenuhi ekspektasi (harapan) Pelanggan. Oleh karena itu, jika dilihat dari atribut-atribut masing-masing dimensi masih memerlukan pembenahan.

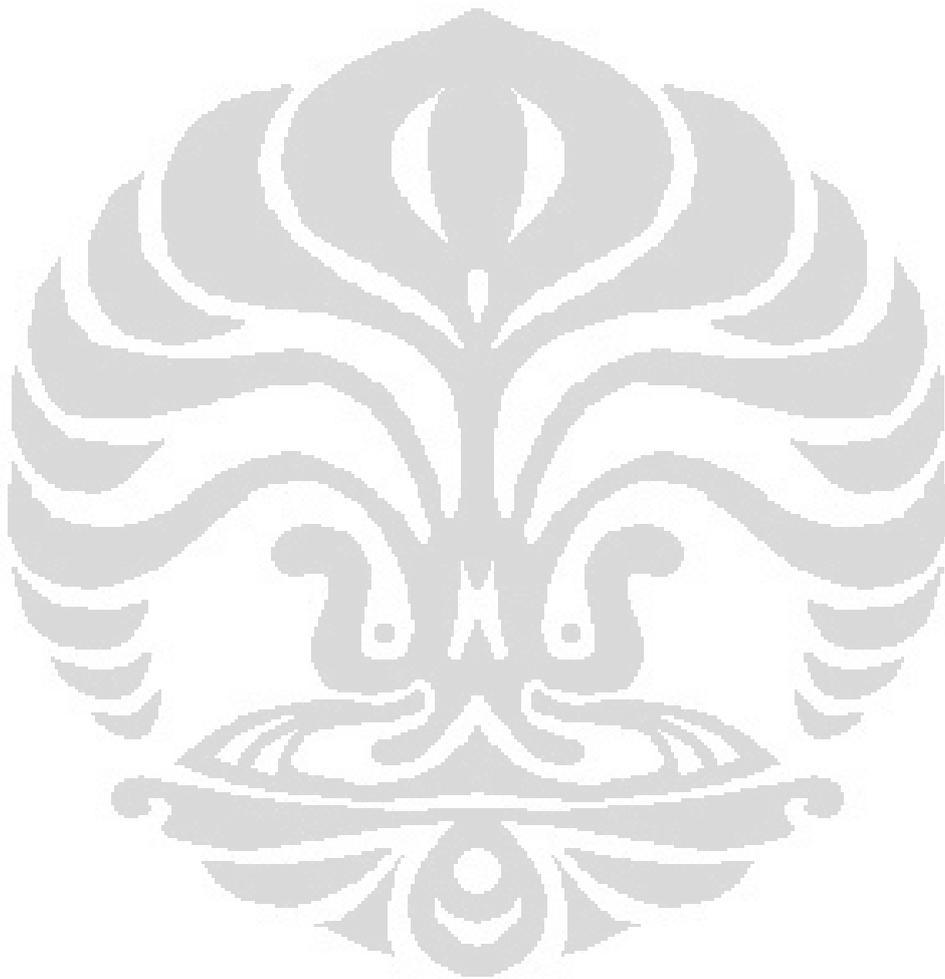
### 6.2. Saran

Merujuk pada kesimpulan di atas, maka dapat dipertimbangkan beberapa saran berikut ini:

- 1) Perlu adanya kegiatan perbaikan kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi dilihat dari skor *servqual* yang memiliki kesenjangan negatif tertinggi yaitu:
  - a. Dimensi *Tangible* : perlu segera pembenahan dan perbaikan terhadap fasilitas-fasilitas halte busway agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.
  - b. Dimensi *Reliability* : perlu berkoordinasi dan mendesak Pemerintah Provinsi untuk segera mewujudkan permintaan penambahan jumlah

- personil, serta menganggarkan belanja untuk penambahan armada dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia. Sehingga dengan penambahan armada dan perbaikan kualitas dan kuantitas petugas atau Sumber Daya Manusia yang ada, dapat memperoleh pelayanan yang tepat.
- c. Dimensi *Assurance* : menganggarkan belanja untuk memberikan pelatihan atau *training* motivasi kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan yang ramah kepada serta meminta Pemerintah Provinsi untuk segera mewujudkan penambahan jumlah personil, karena ada kemungkinan ketidak ramahan petugas ini disebabkan menumpuknya pekerjaan yang harus diselesaikannya.
  - d. Dimensi *Emphaty* : perlu berkoordinasi dan mendesak Pemerintah Provinsi untuk segera mewujudkan permintaan penambahan jumlah personil, serta menganggarkan belanja untuk peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia sehingga pelayanan yang terbaik sesuai keinginan bisa terwujud.
  - e. Dimensi *Responsiveness* : perlu mengajukan anggaran untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan petugas melalui pelatihan-pelatihan sehingga petugas memiliki kesigapan dalam menangani setiap permasalahan.
- 2) Agar kualitas pelayanan berhasil, maka perlu adanya pembenahan intern, fasilitasi, dan evaluasi bagi seluruh pelaku dalam organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
  - 3) Konsep kepuasan adalah sesuatu yang dinamis, satu waktu konsumen dapat merasa puas, akan tetapi bilamana lingkungannya berubah, kondisinya berbeda. Hal yang lebih penting adalah bagaimana mempertahankan kondisi kepuasan dan mengelolanya sebagai bagian dari organisasi. Masingnya secara empiris mempunyai kebenaran ilmiah sesuai dengan situasi penelitian. Konsep demikian pada dasarnya menunjukkan bahwa kondisi objek dan lingkungan sosialnya akan menentukan konstruksi yang paling sesuai.
  - 4) Agar tercapai pelayanan yang prima untuk konsumen busway Trans Jakarta antara pihak operator yaitu BLUD Trans Jakarta dengan instansi terkait seperti Pemprov DKI Jakarta sebagai *user* dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta

sebagai pelaksana teknis dari penyelenggaraan *bus way* Trans Jakarta ini untuk selalu mengadakan koordinasi yang sebaik-baiknya.



## DAFTAR PUSTAKA

### I. BUKU

Ag Subarsono. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep,Teori,dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta. 2005

Badan Pusat Statistik, ”*Jakarta dalam Angka*”, BPS, Jakarta, 2010

Dikun, Suyono, *Mempersiapkan sektor transportasi memasuki Repelita VII*, Bappenas, Jakarta, 1996

Dunn, William N. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta. 1998

Faisal, Sanapiah. *Format-format Penelitian Sosial : Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Jakarta : Rajawali Pers. 1992

Gomes, Faustino Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi offset, Yogyakarta. 1997.

Gudmundsson, H. and M. Höjer, 'Sustainable Development Principles and Their Implications for Transport', *Ecological Economics* 19, 1996

Ibrahim, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta, 1997

Kanafani A, *Transportation demand analysis*, McGraw-Hill Kogashuka Ltd. Tokyo. 1983

Malhotra, Naresh K., , *Marketing Research : An Applied Orientation*, Second Edition, Prentice Hall International Inc., New Jersey, 1996

Mangkuprawira, Sjafri. ”*Manajemen Sumber Daya Strategik*”, Ghalia. Indonesia, Jakarta. 2004

Manheim, L., M., “*Fundamental Transportation Systems Analysis*”, Volume I, Basic Concept, The MIT Press, Cambridge, 1979.

Miro. Fidel, *Perencanaan Transportasi*. Jakarta : Erlangga, 2005

Morlok, K., E., “*Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*”, Mc. Graw Hill, Inc., New York, 1978.

Nazir Moh., *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1983

Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal, dkk. 1985. “*A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*“. Dalam *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50.

- Schnaars, S.P. *Marketing strategy: a consumer-driven approach*. Edisi kedua, Free press, New York. 1991
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:LP3ES. 1999
- Sugiarto dkk, *Teknik Sampling*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Suharsimi. Arikunto,. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2006
- Supranto J., *Statistik, Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Erlangga,1997
- Tamin. Ofyar Z, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Bandung.; Edisi Kedua Penerbit ITB, 1997
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. ”*Kebijakan Publik yang Membumi*”. Lukman Offset & YPAPI, Yogyakarta. 2003
- Tjiptono, Fandy, , *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2004
- Tjiptono, Fandy. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset. 1995
- Turton, H. *Sustainable global automobile transport in the 21st century: an integrated scenario analysis*, Technological Forecasting and Social Change, 2006
- Warpani, Suwardjoko, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung: Penerbit ITB, 1990
- Wright, Lloyd (Institute for Transportation and Development Policy). *Transportasi Berkelanjutan: Panduan Bagi Pembuat Kebijakan di Kota-kota Berkembang*. Eschborn : TZ Verlagsgesellschaft mbH. 2003
- Zeithmal, Valerie A.. *Service Marketing*. New York : Prentice-Hall. 2004
- Zeithaml, A., V., Parasuraman, A., and Berry, L., L., *Delivering Quality, “Service Balancing Customer Perception and Expectation”*, The Press New York, 1990.

## **II. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN)

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2003 tentang Transportasi Umum

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 106 Tahun 2008 tentang Pola Pengelolaan Keuangan Badan. Layanan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 48 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Layanan Umum TransJakarta Busway

Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 84 Tahun 2004 tentang Pola Transportasi Makro

Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola TransJakarta Busway Propinsi DKI Jakarta

### III. TERBITAN PEMERINTAH

Bapeda DKI Jakarta, *Kajian Infrastruktur Makro Metropolitan Jakarta* : Laporan Akhir, 2003

### IV. INTERNET

Anonim, *Bogotá*, <http://id.wikipedia.org/wiki/Bogot%C3%A1>, diakses pada tanggal 29 Nopember 2011. 20.10

Anonim, *Bus Transjakarta Versus TransMilenio*, <http://www1.kompas.com/printnews/xml/2008/10/20/01201991/bus.transjakarta.versus.%20transmilenio>, diakses pada tanggal 9 Oktober 2011 ; 21.00

Anonim, *Jakarta Dinilai Lamban Sediakan Angkutan Massal*, <http://www.jasaraharja.co.id/jakarta-dinilai-lamban-sediakan-angkutan-massal,3268.html>, diakses pada tanggal 14 Januari 2011. 08.33

Admajaya, Try, *Senja yang Indah di Bogota (Kolombia)*, <http://majalah.tempinteraktif.com/id/arsip/2004/01/05/LU /mbm.20040105.LU87276.id. html>, diakses pada tanggal 9 Oktober 2011 ; 20.20

Anonim, *Transjakarta Busway*, <http://www.transjakarta.co.id/page.php#tab-1>, diakses pada tanggal 29 Januari 2011. 09.20

Anonim, *TransMilenio*, <http://id.wikipedia.org/wiki/TransMilenio>, diakses pada tanggal 29 Nopember 2011. 20.45

Anonim, *TransMilenio*, <http://www.transmilenio.gov.co/WebSite/Default.aspx>, diakses pada tanggal 29 Nopember 2011. 21.05

## V. ARTIKEL DAN SURAT KABAR

Harian Warta Kota, *Layanan Busway Kian Buruk*, Senin, 23 November 2009

## VI. TERBITAN TERBATAS

Brady, M., Cronin, J., "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach", *Journal of Marketing*, Vol. 65 No. July 2001

Isnaeni Muhamad dkk, *Pengembangan Metodologi Pemodelan Untuk Mengestimasi Dampak Lingkungan Dan Dampak Ekonomi Bagi Sistem Transportasi Kota Yang Berkelanjutan*, Simposium ke 4 Forum Studi Antar Perguruan Tinggi, Bali, 2001

Kusbiantoro, *Potensi dan Tata Ruang Daerah dan Konsistensinya dengan Tata Ruang Nasional*, Dialog Keterpaduan Pengembangan Kawasan Industri dalam Pembangunan Infrastruktur Wilayah, HKI Indonesia, Jakarta, 27 Januari 2005.

Kusbiantoro, B.S., *Sistem Transportasi Perkotaan : Beberapa Catatan*, Temu Alumni Planologi, 1993

Ladhari R. (2008). *Alternative measures of service quality: A review*. *Managing Service Quality*, Vol. 18 (1), pp. 65-86

## **KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN TRANSJAKARTA BUSWAY**

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Sdr. Pelanggan TransJakarta Busway

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan Tesis pada program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr. Pelanggan TransJakarta Busway. Untuk mengisi angket penelitian ini. Agar hasil penelitian ini mempunyai kredibilitas yang tinggi, saya mengharapkan responden untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar

Saya yakin bahwa kesediaan untuk mengisi angket penelitian ini telah mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/ Sdr. Pelanggan TransJakarta Busway Untuk itu saya mohon maaf dan atas waktunya saya ucapkan banyak-banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat Saya,

Peneliti

HENRI SETYAWAN

NPM 0806430071

**A. IDENTITAS PRIBADI**

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. untuk mengisi pertanyaan dibawah ini:

Profil Responden

1.	Nama	
2.	Alamat	

Berilah tanda (x.) didepan jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

## 1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

## 2. Umur

- <25 tahun
- 26-40 tahun
- 41-55 tahun
- >56

## 3. Pendidikan Terakhir

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- Lainnya

## 4. Pekerjaan/Profesi

- Mahasiswa
- PNS
- Lain-lain
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta

## 5. Tingkat Penghasilan

- < 1.000.000
- 1.000.000 s.d. 2.499.000
- 2.500.000 s.d. 3.999.000
- 4.000.000 s.d. 6.999.000
- >7.000.000

Keterangan:

- Nilai 1 : sangat buruk  
 Nilai 2 : buruk  
 Nilai 3 : cukup  
 Nilai 4 : baik  
 Nilai 5 : sangat baik

<b>Bukti Langsung (Tangible)</b>					
1	Apakah kelengkapan/ peralatan yang dimiliki oleh TransJakarta Busway sudah memadai apabila dilihat dari teknologi yang digunakan dalam melakukan pelayanan				
Nilai	1	2	3	4	5
2	penampilan fasilitas fisik (bangunan) halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap tempat aktivitas sehari-hari bagi halte TransJakarta Busway				
Nilai	1	2	3	4	5

3	penampilan staf dalam halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap penampilan staf halte TransJakarta Busway				
Nilai	1	2	3	4	5
4	kesesuaian peralatan yang dimiliki halte TransJakarta Busway dengan pelayanan yang diberikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kelengkapan/peralatan yang dimiliki halte TransJakarta Busway dilihat dari fasilitas penunjang, alat-alat pendukung dan jasa implisit bagi pemakai jasa layanan untuk mendapatkan pelayanan				
Nilai	1	2	3	4	5

**Keandalan (Reliability)**

5	Kesesuaian pelayanan pada halte TransJakarta Busway dengan pelayanan yang dijanjikan/diinformasikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan				
Nilai	1	2	3	4	5
6	Kepedulian halte TransJakarta Busway dalam menangani pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap perhatian halte TransJakarta Busway terhadap pemakai jasa layanan				
Nilai	1	2	3	4	5
7	Keandalan pelayanan yang diberikan halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan				
Nilai	1	2	3	4	5
8	Kesesuaian pelayanan halte TransJakarta Busway dengan waktu yang diinformasikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan				
Nilai	1	2	3	4	5
9	Kemampuan halte TransJakarta Busway dalam melakukan administrasi/ pencatatan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap ketepatan staf halte TransJakarta Busway dalam hal administrasi/pencatatan				
Nilai	1	2	3	4	5

**Daya Tanggap (Responsiveness)**

10	Kepastian halte TransJakarta Busway dalam memberikan informasi waktu pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan halte TransJakarta Busway dalam memberikan informasi waktu pelayanan secara pasti				
Nilai	1	2	3	4	5
11	Kemampuan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pemakai jasa layanan yang membutuhkan pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat				
Nilai	1	2	3	4	5
12	Kesiapan staf halte TransJakarta Busway untuk membantu pemakai jasa layanan yang membutuhkan bantuannya adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesiapan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemakai jasa layanan				
Nilai	1	2	3	4	5
13	Kesediaan staf halte TransJakarta Busway dalam menanggapi permintaan konsumen adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesediaan dari staf halte TransJakarta Busway dalam menanggapi permintaan pemakai jasa layanan				
Nilai	1	2	3	4	5

<b>Jaminan (Assurance)</b>					
14	Keandalan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kemampuan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan				
Nilai	1	2	3	4	5
15	Rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan dari staf halte TransJakarta Busway adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap rasa aman yang diberikan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan layanan				
Nilai	1	2	3	4	5
16	Keramahan dan sopan santun staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesabaran dan keramahan staf halte TransJakarta Busway dalam memberikan layanan				
Nilai	1	2	3	4	5
17	Dukungan dari lembaga kepada staf halte TransJakarta Busway dalam melaksanakan tugasnya adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap dukungan yang diberikan halte TransJakarta Busway terhadap pelaksanaan tugas dari staf halte TransJakarta Busway				
Nilai	1	2	3	4	5

<b>Empati (Empathy)</b>					
18	Perhatian personal oleh staf halte TransJakarta Busway terhadap pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap perhatian yang diberikan oleh staf halte TransJakarta Busway				
Nilai	1	2	3	4	5
19	Kepedulian staf halte TransJakarta Busway terhadap kebutuhan pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kepedulian yang diberikan oleh staf halte TransJakarta Busway terhadap kebutuhan pemakai jasa layanan				
Nilai	1	2	3	4	5
20	Pemahaman staf halte TransJakarta Busway atas kebutuhan pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap pemahaman dari staf halte TransJakarta Busway akan kebutuhan/perasaan pemakai jasa layanan				
Nilai	1	2	3	4	5
21	Kemampuan halte TransJakarta Busway dalam memberikan pelayanan kepada pemakai jasa layanan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kesungguhan yang diberikan oleh halte TransJakarta Busway terhadap kepentingan pemakai jasa layanan				
Nilai	1	2	3	4	5
22	Kesesuaian waktu pelayanan pada halte TransJakarta Busway untuk semua pelayanan yang diberikan adalah penilaian pemakai jasa layanan terhadap kecocokan waktu pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh halte TransJakarta Busway				
Nilai	1	2	3	4	5