

# Pengaruh Kualitas Layanan Angkutan Umum Transjakarta terhadap Persepsi Penumpang terkait Aksesibilitas dan Keselamatan Perjalanan (Rute Cibubur-BKN)

Harnah Nursasi\*<sup>1</sup>, Yenita<sup>2</sup>

Magister Terapan, PTDI-STTD<sup>1</sup>

Jl. Setu No. 89, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara<sup>2</sup>

Jl. Letjen S. Parman No.1, Petamburan, Jakarta Barat, DKI Jakarta, 11440, Indonesia

E-mail: [harnah.nursasi@ptdisttd.ac.id](mailto:harnah.nursasi@ptdisttd.ac.id)\*

Diterima: 30 Januari 2023, disetujui: 12 April 2023, diterbitkan *online*: 30 Juni 2023

## Abstrak

Layanan transportasi berubah sejalan dengan perubahan teknologi, digitalisasi informasi, dan komunikasi. Moda transportasi di ibu kota sudah selayaknya memenuhi standar, di mana memiliki fasilitas yang lengkap, memiliki pelayanan yang memuaskan, memberikan kenyamanan, dan menjamin keselamatan penumpang. Sehingga, target masyarakat kota menggunakan moda transportasi umum tercapai. Adapun tujuannya dari penelitian ini adalah a) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan angkutan umum terhadap keselamatan perjalanan, b) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan, c) untuk mengetahui pengaruh keselamatan perjalanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan, dan d) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan angkutan umum terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dilengkapi dengan wawancara untuk mendapatkan data yang lebih dalam. Penelitian dilakukan terhadap pengguna angkutan umum Transjakarta. Analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keselamatan perjalanan; 2) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan; 3) keselamatan perjalanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan; dan 4) tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator.

**Kata kunci:** aksesibilitas, angkutan umum, keselamatan perjalanan, kualitas layanan, *partial least square*.

## Abstract

***The Effect of Transjakarta Public Transportation Service Quality on Passenger Perceptions related to Accessibility and Travel Safety (Cibubur-BKN Route):*** Transportation services change in line with changes in technology, digitalization of information, and communication. The modes of transportation in the capital city should meet the standards, where the facilities are complete, the service is satisfying, providing comfort, and ensuring the safety of the passengers. Therefore, the target of citizens using public transportation modes is achieved. The objectives of this study are a) to determine the effect of public transport service quality on travel safety, b) to determine the effect of service quality on perceived accessibility, c) to determine the effect of travel safety on accessibility perceptions, and d) to determine the effect of transportation service quality general perception of accessibility through travel safety as a mediator. The method used in this study was a descriptive quantitative method supplemented by interviews to obtain deeper data. The study was conducted on users of Transjakarta public transportation. Data analysis used the *Partial Least Square* (PLS) approach. The results showed that 1) service quality has a significant effect on perceived accessibility; 2) service quality has a significant effect on perceived accessibility, 3) travel safety has a significant effect on perceived accessibility; and 4) there is no significant effect on perceived accessibility through travel safety as a mediator.

**Keywords:** accessibility, PLS, public transportation, service quality, travel safety.

## 1. Pendahuluan

Cepatnya pertumbuhan teknologi, digitalisasi informasi, dan komunikasi menjadi salah satu faktor pendukung berubahnya pola layanan dalam transportasi. Sistem konvensional perlahan digantikan dengan target capaian meminimalisasi kekurangan yang ada dan mengefisiensi banyak sisi. Percepatan angkutan umum ke arah itu diharapkan

bisa menjadi moda transportasi yang menggeser penggunaan kendaraan pribadi di perkotaan. Masyarakat perkotaan masih memilih mengendarai kendaraan sendiri yang didominasi oleh transportasi roda dua yang akhirnya menjadi salah satu faktor kemacetan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) DKI, jumlah kendaraan bermotor di Jakarta konsisten bertambah setiap tahunnya selama periode 2019-2021. Pada tahun 2021, jumlah kendaraan di Jakarta

mencapai sekitar 21,7 juta unit dari tahun sebelumnya sebanyak 20 juta. Artinya, ada kenaikan sebesar 1,5 juta [1].

Moda transportasi di ibu kota sudah selayaknya memenuhi standar, di mana memiliki fasilitas yang lengkap, memiliki pelayanan yang memuaskan, memberikan kenyamanan, dan menjamin keselamatan penumpang, sehingga target masyarakat kota menggunakan moda transportasi umum tercapai. Satu di antara moda transportasi yang dipandang cukup representatif adalah Transjakarta, yang telah melayani rute perjalanan sebanyak 260 halte, mencakup rute ke daerah-daerah penyangga Jakarta seperti Bekasi, Tangerang, Depok, dan Tanjung Priok. Keberadaan Transjakarta diharapkan menjadi solusi atas kemacetan yang selama ini masih terjadi. Hal tersebut semakin diperkuat dengan sistem integrasi antarmoda yang kini saling berkesinambungan. Dalam beberapa tahun terakhir, Pemprov Jakarta melakukan proses pengintegrasian sejumlah aspek termasuk rute, sistem tiket, dan manajemen dari mikro bus, bus menengah, bus besar, Bus Rapid Transit (BRT), kereta api, dan MRT. Perusahaan jasa perlu mengetahui bahwa setiap konsumen memiliki pandangan atau persepsi yang berbeda-beda mengenai jasa yang diberikan [2].

Di bawah payung JakLingko, DKI Jakarta menuai beberapa prestasi pada bidang transportasi di tingkat internasional yang dampaknya cukup baik. Pengintegrasian moda transportasi umum ini haruslah menjadi barometer dalam percepatan kualitas transportasi dan perbaikan layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, perlu diketahui persepsi aksesibilitas yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kualitas layanan melalui keselamatan perjalanan. Hal ini untuk mendorong penggunaan transportasi umum sebagai moda transportasi di ibu kota sekaligus meningkatkan statistik kepuasan penumpang bagi perusahaan terkait untuk terus memberikan pelayanan terbaik.

Kualitas pelayanan menentukan apakah harapan pelanggan terpenuhi, terlampaui, atau tidak terpenuhi. Jadi, kualitas pelayanan bersifat dinamis, artinya berubah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah layanan yang ditawarkan kepada pelanggan internal dan eksternal oleh penyedia layanan. Hal ini meliputi segala jenis sarana, prasarana, perlengkapan, dan keramahan penyedia jasa serta produk jasa yang ditawarkan. Selain itu, kualitas layanan ditentukan antara harapan pelanggan, kinerja penyedia layanan, dan evaluasi layanan yang benar-benar diterima. Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan dibandingkan dengan harapan konsumen [3].

Lovelock dan Wirtz menyebutkan bahwa David Garvin mengidentifikasi lima perspektif tentang kualitas [4]. Adapun lima perspektif tersebut yaitu: a) Pandangan kualitas transaksi identik dengan keunggulan bawaan: tanda standar tanpa kompromi dan pencapaian tinggi. Sudut pandang ini sering diterapkan pada pertunjukan seni rupa. Dikatakan bahwa orang belajar mengenali kualitas hanya melalui pengalaman yang diperoleh secara berulang atau pelanggan juga akan mengetahui kualitas ketika hal tersebut tidak terlalu berfungsi; b) Pendekatan berbasis produk melihat kualitas sebagai variabel yang tepat dan terukur. Perbedaan kualitas mencerminkan perbedaan jumlah bahan atau atribut yang dimiliki oleh produk atau jasa. Karena pandangan ini benar-benar objektif, pandangan ini gagal memperhitungkan perbedaan dalam pengujian, kebutuhan, dan preferensi pelanggan individual atau bahkan seluruh segmen pasar; c) Definisi berbasis pengguna dimulai dengan premis bahwa kualitas dinilai oleh pengguna. Definisi ini menyamakan kualitas dengan kepuasan maksimal. Perspektif subjektif dan berorientasi permintaan ini mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda; d) Pendekatan berbasis manufaktur berbasis pasokan dan terutama berkaitan dengan praktik teknik dan manufaktur, kualitas juga didorong oleh operasi; e) Definisi berbasis nilai mendefinisikan kualitas dalam hal nilai dan harga dengan mempertimbangkan pertukaran antara persepsi dan harga.

Grönroos juga menjelaskan definisi yang berbeda dan salah satunya berasal dari Crosby yang mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesesuaian dengan spesifikasi [5][6]. Layanan adalah pertunjukan dan seringkali dilakukan di hadapan pelanggan. Layanan memiliki sifat yang bervariasi dari satu perusahaan ke perusahaan lain dan dari satu situasi ke situasi lainnya. Dimungkinkan juga untuk membuat perbedaan antara kualitas layanan teknis dan fungsional, kualitas teknis terhubung dengan apa yang disampaikan, dan kualitas fungsional terhubung dengan cara penyampaiannya. Kualitas layanan telah didefinisikan sebagai derajat dan arah antara harapan dan persepsi layanan pelanggan [7]. Kualitas layanan yang dirasakan didefinisikan sebagai evaluasi layanan yang dibandingkan dengan beberapa standar eksplisit atau implisit [8].

Pentingnya kualitas layanan terlihat pada pengaruhnya terhadap organisasi secara keseluruhan. Kualitas layanan dinilai dengan beberapa indikator berikut: a) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [9][10][11]. Dengan menggunakan model konfirmasi, kepuasan akan dialami oleh pelanggan, jika persepsi (dari pengalaman aktual) melebihi harapan pelanggan; b) Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan [11][12]. Loyalitas

dialami oleh organisasi ketika kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan melebihi apa yang ditawarkan oleh pesaing. Pengiriman kualitas layanan kepada pelanggan diperlukan dalam jangka panjang jika penyedia layanan ingin merasakan manfaat dari loyalitas pelanggan; c) Kualitas layanan menciptakan keunggulan kompetitif bagi penyedia layanan dan dikaitkan dengan penyedia layanan yang sukses [11]. Telah dijelaskan bahwa banyak penyedia layanan menjual produk serupa dengan kualitas yang serupa, dan pembeda di antara keduanya adalah kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan [9]; d) Kualitas pelayanan mempengaruhi hubungan dan pemasaran hubungan karena pelanggan bersedia membangun hubungan dengan penyedia layanan yang memberikan kualitas layanan [10]; e) Kualitas layanan berpengaruh terhadap profitabilitas dan biaya [13]. Karena kualitas layanan berdampak pada kepuasan pelanggan, hal ini juga berdampak pada retensi pelanggan, pengurangan biaya, dan peningkatan profitabilitas [14].

Selanjutnya, keselamatan perjalanan memiliki pengertian di mana keselamatan berasal dari kata selamat yang berarti terbebas dari bahaya, malapetaka, ataupun bencana, atau juga dapat berarti tidak adanya gangguan dari pihak manapun. Sehingga, keselamatan merupakan keadaan selamat atau keadaan untuk mendapatkan kesejahteraan dan kebahagiaan bagi seseorang atau sekelompok orang [15]. Hal ini terlebih dalam berkendara, dimana kondisi kendaraan, kapasitas tampung kendaraan, fasilitas di dalamnya, laju kecepatan, pengemudi, dan keadaan jalanan menjadi pengaruh besar terhadap keselamatan penumpang di jalan. Peluang selamat atau tidaknya lebih besar terjadi di jalan, sehingga jaminan keselamatan menjadi prioritas penyedia layanan kepada pelanggan sebagai bagian dari layanan.

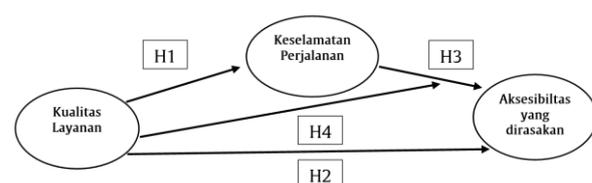
Aksesibilitas yang dirasakan adalah ukuran hidup yang memuaskan dalam penggunaan transportasi umum. Tujuan persepsi aksesibilitas adalah untuk memahami ukuran subjektif yang didasarkan pada persepsi pengguna, digabungkan dengan ukuran subjektif yang mengacu pada ukuran kuantitatif dari parameter yang telah ditentukan. Diusulkan untuk mempertimbangkan aksesibilitas yang dirasakan dalam angkutan umum sebagai ukuran pelengkap untuk ukuran objektif aksesibilitas konvensional dengan menangkap elemen subjektif dari aksesibilitas, berlawanan dengan aksesibilitas konvensional yang didasarkan pada atribut objektif yang sama untuk area atau kelompok orang yang luas [16].

Beberapa penelitian relevan menjadi acuan dalam menentukan ke mana arah penelitian ini akan memberikan manfaat dari sisi lain. Selama beberapa dekade, banyak peneliti telah mengembangkan perspektif layanan [17][18]. Chang menjelaskan

bahwa konsep kualitas layanan harus secara umum didekati dari sudut pandang pelanggan karena mereka mungkin memiliki nilai yang berbeda, dasar penilaian yang berbeda, dan keadaan yang berbeda [19]. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyebutkan bahwa kualitas layanan adalah atribusi yang dirasakan secara ekstrinsik berdasarkan pengalaman pelanggan tentang layanan yang dirasakan pelanggan melalui pertemuan layanan [20]. Menurut karya Kumra, kualitas layanan tidak hanya terlibat dalam produk dan layanan akhir, tetapi juga dalam proses produksi dan pengiriman, sehingga keterlibatan karyawan dalam desain ulang proses dan komitmen penting untuk menghasilkan produk atau layanan hingga akhir [21].

Kajian penelitian lain tentang kualitas layanan dikemukakan oleh Grönroos yang berfokus pada model yang merupakan perbandingan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan pengalaman mereka terhadap layanan yang telah mereka terima sebelumnya [22]. Model ini dinamakan "*total perceived service quality*". Saat dia menekankan pada apa yang benar-benar dicari pelanggan dan apa yang mereka evaluasi, kualitas layanan didasarkan pada dua dimensi. Dimensi pertama adalah kualitas teknis yang mengacu pada hasil, apa yang disampaikan, atau apa yang pelanggan dapatkan dari layanan tersebut. Dimensi berikutnya adalah kualitas fungsional yang mengacu pada cara layanan disampaikan atau bagaimana disampaikan. Kedua dimensi tersebut mempengaruhi citra perusahaan dan persepsi kualitas dalam berbagai cara. Menurut total model kualitas layanan yang dirasakan, kualitas layanan yang dirasakan tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman dimensi kualitas yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi apakah kualitas dianggap baik, netral, atau buruk. Hal ini juga dipengaruhi oleh kualitas yang dirasakan dari layanan yang diberikan dan hasil dari proses evaluasi.

Rumusan masalah penelitian ini adalah a) Bagaimana pengaruh kualitas layanan angkutan umum terhadap keselamatan perjalanan; b) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan; c) Bagaimana pengaruh keselamatan perjalanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan; dan d) Bagaimana pengaruh kualitas layanan angkutan umum terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah a)



Sumber: Hasil olahan, 2023.

**Gambar 1.** Kerangka Konseptual Penelitian

**Tabel 1.** Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	No	Indikator
Kualitas Layanan (X)	1	Angkutan umum berjalan tepat waktu
	2	Adanya informasi yang diberikan di angkutan umum
	3	Adanya informasi yang diberikan di halte
	4	Tarif angkutan umum yang terjangkau
	5	Kenyamanan saat berada di angkutan umum dan halte
Keselamatan Perjalanan (Z)	1	Keselamatan saat berada di angkutan umum
	2	Adanya fasilitas untuk menunjang keselamatan perjalanan
	3	Kelayakan angkutan umum
	4	Keselamatan saat berada di halte
Aksesibilitas yang dirasakan (Y)	1	Kemudahan dalam melakukan aktivitas
	2	Memenuhi keinginan perjalanan
	3	Pelayanan angkutan umum sesuai harapan
	4	Pelayanan angkutan umum memuaskan
	5	Kemudahan menemukan halte
	6	Kepuasan pemenuhan akses

Sumber: Hasil olahan, 2023.

Keterangan: variabel dan indikator pada Tabel 1 merujuk pada penelitian sebelumnya yaitu artikel "Public Transport Quality, Safety, and Perceived Accessibility".

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan angkutan umum terhadap keselamatan perjalanan; b) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan; c) Untuk mengetahui pengaruh keselamatan perjalanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan; dan d) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan angkutan umum terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator.

Dari uraian beberapa penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan angkutan umum berpengaruh signifikan terhadap keselamatan perjalanan

H2: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan

H3: Keselamatan perjalanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan

H4: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator.

## 2. Metodologi

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah "penelitian yang berusaha menggambarkan suatu gejala, peristiwa yang terjadi". Pendekatan kuantitatif menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, interpretasi data, dan tampilan hasil [23]. Di samping itu dilakukan juga wawancara dengan responden untuk mendapatkan data yang lebih dalam.

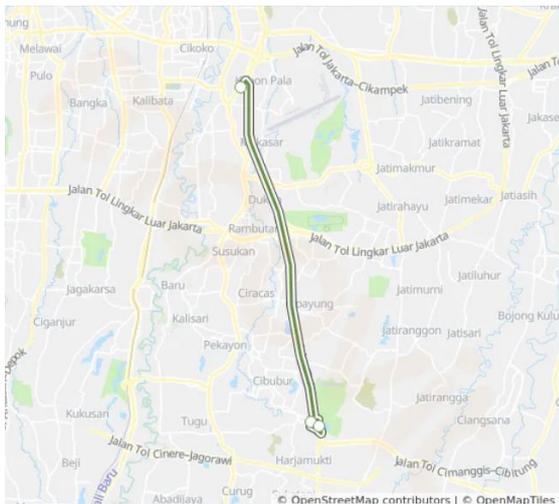
Penelitian dilakukan terhadap pengguna angkutan umum Transjakarta rute Cibubur-BKN (7C). Penelitian dilakukan selama dua bulan dari Desember 2022 sampai dengan Januari 2023. Metode pengambilan sampel menggunakan *Quota sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Sampling kuota adalah teknik pengambilan sampel dimana sejumlah tertentu ditetapkan sebagai target yang akan dicapai saat pengambilan sampel suatu populasi. Minimal ukuran sampel yang digunakan PLS-SEM adalah 30-100 ukuran sampel [24]. Sedangkan metode pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi lapangan dan penyebaran kuesioner dalam bentuk Google Form.

Analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) model persamaan berdasarkan komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih banyak model prediksi. PLS adalah metode analisis yang kuat [25]. Di dalam SEM terdapat 3 kegiatan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian model hubungan antara variabel (*path analysis*), dan mendapatkan model yang cocok untuk prediksi (analisis model struktural dan analisis regresi).

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pada Agustus 2022, PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) memperpanjang waktu operasional dan layanan rute Cibubur-BKN (7C). Dengan adanya perpanjangan tersebut, rute Cibubur-BKN (7C) akan beroperasi pukul 05.00-22.00 dari semula yang hanya beroperasi di jam sibuk. Selain itu, rute ini juga akan melayani pelanggan setiap hari dari sebelumnya yang hanya beroperasi di hari kerja (Senin hingga Jumat).

Disebutkan di atas bahwa minimal ukuran sampel yang digunakan PLS-SEM ialah 30-100. Dalam penelitian ini dilakukan persebaran kuesioner kepada empat puluh responden sebagai sampling, dengan pernyataan yang mengarah pada indikator ketiga variabel penelitian yang meliputi, 1) Jadwal angkutan umum, 2) Informasi di angkutan umum, 3) Informasi di halte, 4) Tarif angkutan umum, 5) Kenyamanan saat berada di angkutan umum dan halte, 6) Keselamatan di angkutan umum, 7) Fasilitas penunjang keselamatan perjalanan, 8) Kelayakan angkutan umum, 9) Keselamatan saat berada di halte, 10) Kemudahan dalam melakukan aktivitas, 11) Pemenuhan keinginan perjalanan, 12) Pelayanan sesuai harapan, 13) Pelayanan memuaskan, 14) Kemudahan menemukan halte, dan 15) Kepuasan pemenuhan akses.



Sumber : [26]

**Gambar 2.** Rute Transjakarta Cibubur-BKN (7C)

### 3.1. Data Kuesioner

Data kuesioner pada Tabel 2, hasil menunjukkan bahwa pada item pernyataan nomor 1, responden lebih banyak menjawab “sangat setuju” yaitu sebesar 65,0% pada pernyataan “Transjakarta tepat waktu”. Kebanyakan dari responden menyatakan bahwa sistem Transjakarta mengalami peningkatan, di mana dari tahun ke tahun semakin baik dalam hal ketepatan waktu. Penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama karena dalam beberapa menit armada Transjakarta sudah siap di belakang halte. Tak jarang penumpang melihat bahkan armada Transjakarta mengantri menuju arah dengan tujuan yang sama

[26]. Ini artinya bahwa moda Transjakarta selalu berusaha sampai di halte tepat waktu. Adapun ketidaktepatan waktu terjadi saat jam pulang kerja, di mana jika terjadi kemacetan di satu titik, maka akan berakibat pada keterlambatan bus Transjakarta sampai di halte berikutnya.

Pada item pernyataan nomor 2, responden lebih banyak menjawab “sangat setuju” yaitu sebesar 67,5% pada pernyataan “Tersedianya informasi di bus Transjakarta”. Kebanyakan responden menyatakan ketersediaan informasi di bus Transjakarta cukup baik, di mana di dalam bus terdapat informasi di bagian kanan kiri pintu Transjakarta. Hal ini didukung dengan adanya pelayanan dari petugas yang ada di dalam bus. Namun, sebagian lainnya masih jarang menemukan petugas di bus untuk meminta bantuan informasi.

Pada item pernyataan nomor 3, responden lebih banyak menjawab “sangat setuju” yaitu sebesar 50,0% pada pernyataan “Tersedianya informasi di halte transjakarta”. Kebanyakan responden menyatakan ketersediaan informasi di halte bus Transjakarta cukup baik, di mana informasi rute dan jalur bisa ditemukan di bagian kanan kiri halte Transjakarta. Hal ini didukung dengan adanya pelayanan dari petugas di beberapa titik di halte. Bahkan, sebagian responden biasa menggunakan *website* dan informasi di internet untuk cek tujuan dan arah halte. Namun, sebagian lainnya masih kesulitan dengan sistem informasi yang tersedia di internet, sebagian lainnya kesulitan meminta

**Tabel 2.** Data Kuesioner

No Item	SS		S		R		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	65,0%	12	30,0%	2	5,0%	0	0%	0	0%	40	100%
2	27	67,5%	10	25,0%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40	100%
3	20	50,0%	16	40,0%	4	10,0%	0	0%	0	0%	40	100%
4	25	62,5%	13	32,5%	2	5,0%	0	0%	0	0%	40	100%
5	19	47,5%	17	42,5%	4	10,0%	0	0%	0	0%	40	100%
6	18	45,0%	16	40,0%	6	15,0%	0	0%	0	0%	40	100%
7	21	52,0%	14	35,0%	5	12,5%	0	0%	0	0%	40	100%
8	18	45,0%	12	30,0%	10	25,0%	0	0%	0	0%	40	100%
9	25	62,5%	12	30,0%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40	100%
10	24	60,0%	14	35,0%	2	5,0%	0	0%	0	0%	40	100%
11	27	67,5%	10	25,0%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40	100%
12	27	67,5%	10	25,0%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40	100%
13	24	60,0%	13	32,5%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40	100%
14	19	47,5%	18	45,0%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40	100%
15	16	40,0%	20	50,0%	4	10,0%	0	0%	0	0%	40	100%

Sumber: Hasil analisis, 2023

Keterangan: SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 R = Ragu-ragu  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

bantuan informasi saat terjadi kerumunan jam pulang di halte Transjakarta, khususnya di beberapa titik halte.

Pada item pernyataan nomor 4, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 62,5% pada pernyataan "Tarif Transjakarta terjangkau". Kebanyakan responden sangat setuju bahwa tarif Transjakarta cukup terjangkau, artinya masih layak dan patut diapresiasi masyarakat. Namun, sebagian lainnya merasa kedepannya akses angkutan umum bisa dibebaskan dari pembiayaan, termasuk bagi mereka yang biasanya harus naik turun dari satu halte ke halte berikutnya.

Pada item pernyataan nomor 5, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 47,5% pada pernyataan "Merasa nyaman saat di bus dan halte Transjakarta". Responden sangat setuju bahwa sekarang kenyamanan mulai bisa dirasakan di bus dan halte Transjakarta. Namun, sebagian lainnya merasa fasilitas di halte belum nyaman, salah satunya fasilitas shalat, di mana masyarakat masih kesulitan untuk mengakses tempat shalat. Selain itu, kamar mandi belum ada di setiap halte. Responden lainnya berharap ke depannya Pemprov DKI menyediakan air minum gratis untuk masyarakat. Alasan lainnya adalah ketika harus berdiri saat bus penuh dan juga berdesakan.

Pada item pernyataan nomor 6, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 45,0% pada pernyataan "Keselamatan di bus Transjakarta baik". Masyarakat cukup percaya pada moda Transjakarta karena perjalanannya yang dipandang semakin membaik, hampir jarang dijumpai bus yang kebakaran atau alasan teknis lainnya. Namun, sebagian lainnya masih khawatir dengan keselamatan dari faktor eksternal yaitu masih adanya kendaraan yang menyalip, memotong jalur, ambil alih jalan, dan adanya ranting pohon di beberapa titik ruas jalan Transjakarta yang membahayakan.

Pada item pernyataan nomor 7, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 52,0% pada pernyataan "Terdapat fasilitas yang memadai bagi penumpang Transjakarta untuk menunjang keselamatan perjalanan". Respons terhadap butir ini cukup baik, di mana kebanyakan merasa puas dengan fasilitas yang ada dan bahkan dari waktu ke waktu perbaikan dan renovasi masih terus berlangsung. Namun, sebagian yang lain masih merasa belum puas dengan beberapa hal yang menjadi kendala, semisal kurang ketatnya penjagaan petugas di pintu keluar masuk jalur bus, sehingga jalur bus Transjakarta masih disalahgunakan dan itu membahayakan bagi bus.

Pada item pernyataan nomor 8, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar

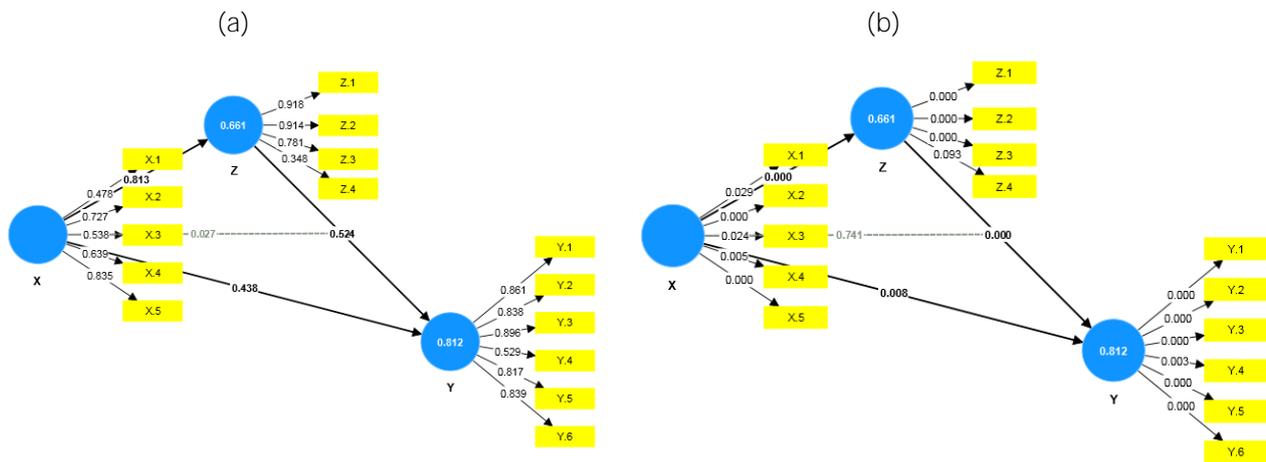
45,0% pada pernyataan "Kelayakan kendaraan Transjakarta". Responsnya setuju bahwa bus Transjakarta layak digunakan sebagai moda transportasi umum pilihan, namun sebagian besar memandang beberapa kendaraan kurang layak di mana inisiatif masyarakat dalam hal mengutamakan gender penumpang masih kurang memuaskan dan tidak ada petugas yang menegur. Di samping itu, kondisi berdiri selama kemacetan di jam pulang kerja juga dipandang sebagai masalah yang harus dicarikan solusinya.

Pada item pernyataan nomor 9, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 62,5% pada pernyataan "Keselamatan di halte Transjakarta baik". Responsnya setuju bahwa keselamatan di halte Transjakarta baik dengan pertimbangan minim adanya kejadian negatif atau merugikan yang terjadi di halte. Namun, sebagian masih khawatir dengan desakan yang terjadi di halte, di mana semua orang tanpa batasan berdesakan di waktu yang sama. Responden merasa kurang aman dan juga kurang merasa selamat dengan kemungkinan yang bisa saja terjadi.

Pada item pernyataan nomor 10, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 60,0% pada pernyataan "Transjakarta memudahkan dalam melakukan aktivitas". Kebanyakan responden menyatakan sangat setuju dengan alasan di jam tertentu bus Transjakarta sangat memudahkan karena waktu menjadi lebih efisien dan perjalanan nyaman dengan tetap bisa melakukan aktivitas lain di dalam bus. Hanya saja, sebagian lainnya kurang sepatat dengan alasan jangkauan rute bus masih di area utama dan belum masuk ke area lebih dalam, sehingga penumpang tetap harus berjalan kaki jauh atau menaiki kendaraan lain untuk sampai pada tujuan utama.

Pada item pernyataan nomor 11, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 67,5% pada pernyataan "Transjakarta dapat memenuhi keinginan perjalanan". Hal ini didukung dengan fasilitas yang bisa didapatkan saat berada di dalam bus, dimana penumpang tetap bisa melakukan aktivitas di dalam bus. Dengan beberapa keunggulan, Transjakarta dipandang memenuhi keinginan perjalanan, sekalipun sebagian lainnya merasa masih ada banyak fasilitas dan nilai lebih dari bus Transjakarta yang harus dibenahi dan ditingkatkan lagi.

Pada item pernyataan nomor 12, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 67,5% pada pernyataan "Layanan yang diterima selama naik transjakarta sesuai dengan harapan". Sebagian besar responden sepatat bahwa layanan bus sesuai harapan, di mana dari segi tarif, fasilitas, dan pelayanan dipandang baik. Adapun sebagian lainnya merasa kesulitan ketika harus *top up* di



Sumber : Hasil analisis, 2023.

**Gambar 3.** (a) Uji validitas dan reliabilitas (b) Uji hipotesis

Keterangan: angka-angka dalam gambar menunjukkan nilai signifikan setiap pernyataan dalam kuesioner.

beberapa halte yang belum tersedia mesinnya, ada mesin tapi sedang kosong, dan tidak memungkinkan menggunakan pembayaran *e-money*.

Pada item pernyataan nomor 13, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 60,0% pada pernyataan "Pelayanan Transjakarta memuaskan". Sebagian besar merasa puas dengan pelayanan Transjakarta baik dari segi fasilitas dan pelayanan petugasnya. Adapun yang lainnya merasa pelayanan harus lebih ditingkatkan, khususnya dalam hal interaksi berupa sapaan dan senyuman.

Pada item pernyataan nomor 14, responden lebih banyak menjawab "sangat setuju" yaitu sebesar 47,5% pada pernyataan "Mudahnya menemukan halte Transjakarta". Persebaran halte di Jakarta semakin banyak dan memudahkan pengguna untuk menuju halte. Adapun sebagian lainnya merasa beberapa titik halte semakin jauh dan bahkan renovasi yang lama membuat pengguna harus mencari alternatif halte yang lebih jauh.

Pada item pernyataan nomor 15, responden lebih banyak menjawab "setuju" yaitu sebesar 50,0% pada pernyataan "Kepuasan pemenuhan akses". Setengah dari responden sepakat bahwa pemenuhan akses Transjakarta baik, namun sebagian lainnya merasa aksesibilitas ini kurang dengan tidak adanya keterangan posisi bus secara *real time* dan ada

beberapa tujuan perjalanan yang tidak dilalui oleh Transjakarta.

3.2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keselamatan perjalanan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap keselamatan perjalanan dapat dilihat dari nilai *p-values* sebesar  $0,008 < 0,05$  yang artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keselamatan perjalanan. Ini berarti H1 diterima dan H0 ditolak.

3.3. kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan dapat dilihat dari nilai *p-values* sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan. Ini berarti H2 diterima dan H0 ditolak.

3.4. Keselamatan perjalanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan.

Pengaruh keselamatan perjalanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan dapat dilihat dari nilai *p-values* sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya bahwa

**Tabel 3.** Construct Reliability and Validity

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
X	0,740	0,861	0,795	0,544
Y	0,886	0,914	0,915	0,648
Z	0,831	0,886	0,890	0,637

Sumber: Hasil analisis, 2023

**Tabel 4.** Nilai Path Coefficients

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai <i>p</i> ( <i>p</i> values)
X -> Y	0,438	0,464	0,164	2,674	0,008
X -> Z	0,813	0,828	0,051	15,795	0,000
Z -> Y	0,524	0,500	0,146	3,585	0,000
X x Z -> Y	0,027	0,016	0,082	0,331	0,741

Sumber: Hasil analisis, 2023

Keterangan: X -> Y = pengaruh variabel X terhadap variabel Y  
 X -> Z = pengaruh variabel X terhadap variabel Z  
 Z -> Y = pengaruh variabel Z terhadap variabel Y  
 X x Z -> Y = pengaruh variabel X terhadap Y dengan mediator variabel Z

keselamatan perjalanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan. Ini berarti H3 diterima dan H0 ditolak.

3.5. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator.

Pengaruh kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator dapat dilihat dari nilai  $p$ -values sebesar  $0,741 > 0,05$  yang artinya bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator. Ini berarti H4 ditolak dan H0 diterima.

#### 4. Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan terkait dengan penelitian ini, yaitu: 1) kualitas pelayanan angkutan umum berpengaruh signifikan terhadap keselamatan perjalanan; 2) kualitas pelayanan angkutan umum berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan, 3) keselamatan perjalanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas yang dirasakan, dan 4) tidak adanya pengaruh yang signifikan terkait kualitas layanan terhadap aksesibilitas yang dirasakan melalui keselamatan perjalanan sebagai mediator. Respons pengguna terhadap bus Transjakarta dan halte Transjakarta juga bervariasi, namun angka tertinggi pada beberapa pernyataan adalah 67,5% sehingga masih ada banyak tugas yang harus terus ditingkatkan dari Pemprov DKI terkait dengan: 1) Jadwal angkutan umum, 2) Informasi di angkutan umum, 3) Informasi di halte, 4) Tarif angkutan umum, 5) Kenyamanan saat berada di angkutan umum dan halte, 6) Keselamatan di angkutan umum, 7) Fasilitas penunjang keselamatan perjalanan, 8) Kelayakan angkutan umum, 9) Keselamatan saat berada di halte, 10) Kemudahan dalam melakukan aktivitas, 11) Pemenuhan keinginan perjalanan, 12) Pelayanan sesuai harapan, 13) Pelayanan memuaskan, 14) Kemudahan menemukan halte, dan 15) Kepuasan pemenuhan akses.

Penelitian ini menghasilkan temuan yang belum dilakukan sebelumnya pada angkutan umum Transjakarta, namun memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup lokus penelitian yang diuji. Penelitian yang akan datang perlu mengembangkan berbagai temuan baru, baik dari jangkauan lokus penelitian maupun variabel yang diuji yang mengacu pada sumber yang didapatkan dari database lain dengan reputasi yang lebih baik. Meskipun penelitian ini memiliki keterbatasan, akan tetapi diharapkan penelitian ini dapat memberikan tinjauan pustaka yang komprehensif terkait angkutan umum Transjakarta sehingga dapat memberikan wawasan

yang lebih luas dan dapat dimanfaatkan untuk pengembangan pengetahuan dan teknologi di masa yang akan datang.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Magister Terapan Prodi Pemasaran, Inovasi dan Teknologi PTDI-STTD Bekasi. Apresiasi besar kepada Dr. Yenita, MBA, MT, ME, MH yang telah memberi arahan serta bimbingan dalam pembuatan makalah ini.

#### Daftar Pustaka

- [1] B. P. S. P. D. Jakarta, "Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta 2020-2022," *Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta*, Jakarta, 2023. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/786/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html> (diakses pada 22 Januari 2023)
- [2] A. Wahyuningsih and E. Wartuningsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta)," *Epigram*, vol. 15, no. 1, Dec. 2018, doi: 10.32722/epi.v15i1.1213.
- [3] Y. Pasharibu, E. L. Paramita, and S. Febrianto, "Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 21, no. 2, pp. 241–266, Oct. 2018, doi: 10.24914/jeb.v21i2.1965.
- [4] C. H. Lovelock and J. Wirtz, *Service Marketing- People, Technology, Strategy*, Pearson Prentice Hall, 8th ed. Pearson Prentice Hall: World Scientific, 2007.
- [5] C. Gronroos, *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Chartwell-Bratt, 1984.
- [6] P. B. Crosby, *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill, 1979.
- [7] K. Newman, "Interrogating SERVQUAL: a critical assessment of service quality measurement in a high street retail bank," *Int. J. Bank Mark.*, vol. 19, no. 3, pp. 126–139, Jun. 2001, doi: 10.1108/02652320110388559.
- [8] K. Storbacka, T. Strandvik, and C. Grönroos, "Managing Customer Relationships for Profit: The Dynamics of Relationship Quality," *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, vol. 5, no. 5, pp. 21–38, Dec. 1994, doi: 10.1108/09564239410074358.
- [9] H. Arasli, S. Turan Katircioglu, and S. Mehtap-Smadi, "A comparison of service quality in the banking industry," *Int. J. Bank Mark.*, vol. 23, no. 7, pp. 508–526, Dec. 2005, doi: 10.1108/02652320510629881.
- [10] V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, and D. D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill, 2006.
- [11] J. Kandampully, "Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services," *Total Qual. Manag.*, vol. 9, no. 6, pp. 431–443, Aug. 1998, doi: 10.1080/0954412988370.
- [12] J. L. Heskett, "Beyond customer loyalty," *Manag. Serv.*

- Qual. An Int. J.*, vol. 12, no. 6, pp. 355–357, Dec. 2002, doi: 10.1108/09604520210451830.
- [13] F. Buttle, "SERVQUAL: review, critique, research agenda," *Eur. J. Mark.*, vol. 30, no. 1, pp. 8–32, Jan. 1996, doi: 10.1108/03090569610105762.
- [14] V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, and D. D. Gremler, *Services marketing: integrating customer focus across the firm*, 4th ed. Boston: McGraw-Hill, 2006.
- [15] S. Rakhmawati, B. Budiasih, L. Kustantinah, and K. Koranti, "Kepuasan Wisata Bahari di Indonesia: Determinan dan Dampaknya Pada Intensitas Rekomendasi Wisata dengan Keselamatan Perjalanan Sebagai Pemoderasi," *Altasia J. Pariwisata Indones.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–12, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.37253/altasia.v2i2.562>.
- [16] M. A. Saif, M. M. Zefreh, and A. Torok, "Public Transport Accessibility: A Literature Review," *Period. Polytech. Transp. Eng.*, vol. 47, no. 1, pp. 36–43, May 2018, doi: 10.3311/PPtr.12072.
- [17] V. A. Zeithaml, "Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn," *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 28, no. 1, pp. 67–85, Jan. 2000, doi: 10.1177/0092070300281007.
- [18] R. R. Ramsaran-Fowdar, "Developing a service quality questionnaire for the hotel industry in Mauritius," *J. Vacat. Mark.*, vol. 13, no. 1, pp. 19–27, Jan. 2007, doi: 10.1177/1356766706071203.
- [19] J.-C. Chang, "Taiwanese tourists' perceptions of service quality on outbound guided package tours: A qualitative examination of the SERVQUAL dimensions," *J. Vacat. Mark.*, vol. 15, no. 2, pp. 165–178, Apr. 2009, doi: 10.1177/1356766708100822.
- [20] Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectation*. New York,: The Free Press, 1990.
- [21] R. Kumra, "Service Quality in Rural Tourism: A Prescriptive Approach," in *Conference on Tourism in India - Challenges Ahead*, 2008, pp. 424–431.
- [22] C. Grönroos, *Service Management and Marketing: A Customer Management in Service Competition*, 3rd ed. John Wiley & Sons Ltd, 2007.
- [23] I. Jayusman and O. A. K. Shavab, "Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah," *J. Artefak*, vol. 7, no. 1, p. 13, Apr. 2020, doi: 10.25157/ja.v7i1.3180.
- [24] Wynne Chin, *Partial Least Squares for IS Researchers: An Overview and Presentation of Recent Advances Using the PLS Approach*. 2000.
- [25] I. P. K. Putra, S. Hudayah, and G. N. Achmad, "The Effect Of Customer Value And Customer Trust On Satisfaction And Customer Loyalty," *Int. J. Econ. Bus. Account. Res.*, vol. 4, no. 02, Jun. 2020, doi: 10.29040/ijebar.v4i02.1048.
- [26] Moovit, "No Titl," *Jalur BKN TransJakarta*. [https://moovitapp.com/index/in/Transportasi\\_Umum-line-7C-Jakarta-2044-851786-662888-0](https://moovitapp.com/index/in/Transportasi_Umum-line-7C-Jakarta-2044-851786-662888-0)

Halaman ini sengaja dikosongkan