

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi publik harus memenuhi standar pelayanan tertentu, termasuk keamanan, keselamatan, ketepatan waktu, keteraturan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan. Transportasi publik sangat penting untuk mencapai keberhasilan, terutama dalam mendukung kegiatan ekonomi Masyarakat, karena transportasi dapat berfungsi sebagai alat menunjang kegiatan Masyarakat (Fitri Winarti, 2023). Untuk mengurangi kemacetan di kota Jakarta, pemerintah kota menyarankan warganya untuk beraktivitas dengan menggunakan transportasi umum. Baik jumlah maupun kualitas berbagai sarana transportasi publik, termasuk fasilitas penunjang, telah ditingkatkan.

Strategi pemerintah Jakarta dalam mengatasi kemacetan yaitu dengan menciptakan moda transportasi publik yaitu Bus TransJakarta. Transportasi publik dinilai lebih efektif dan efisien, karena satu unit kendaraannya dapat mengangkut penumpang dengan jumlah muat banyak. Transjakarta adalah satu-satunya sistem Bus Rapid Transit (BRT) dan non-BRT di Indonesia yang telah memenuhi standar internasional. Transjakarta resmi berstatus sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan tugas utama mengelola operasional transportasi BRT dan non-BRT di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Transjakarta tidak hanya bertujuan untuk mengatasi kemacetan lalu lintas, dapat juga memudahkan akses ke Transportasi lainnya, sehingga Transjakarta menjadi transportasi publik paling populer bagi warga Jakarta.

Transjakarta non-BRT merupakan bagian dari layanan transportasi yang disediakan oleh Transjakarta, dengan karakteristik operasional yang berbeda dari sistem Bus Rapid Transit (BRT) konvensional. Tidak seperti bus BRT yang beroperasi di jalur khusus, bus yang tidak menggunakan rute BRT melintasi jalan umum bersama

kendaraan lain., sehingga lebih fleksibel dalam menjangkau wilayah-wilayah yang tidak dilalui oleh koridor utama Transjakarta. Layanan ini dirancang untuk memperluas cakupan transportasi publik dan melayani kebutuhan masyarakat di area tertentu, termasuk daerah pemukiman, kawasan pinggiran, atau lokasi-lokasi yang belum terintegrasi dengan jalur BRT.

Koridor 7C, yang melayani rute strategis Cibubur–Cawang Sentral. Koridor ini memainkan peran penting dalam menghubungkan kawasan pemukiman padat di wilayah Cibubur dengan pusat aktivitas dan bisnis di Cawang. Jalur ini menjadi andalan bagi berbagai kelompok masyarakat, termasuk pekerja, mahasiswa, dan pengguna umum yang melakukan mobilitas harian. Koridor 7C yang melayani rute Cibubur hingga Cawang Sentral merupakan salah satu Transjakarta dengan sistem non-BRT, karena Koridor 7C tidak memiliki jalur khusus (busway). Koridor 7C ini cukup ramai karena banyaknya masyarakat Cibubur dan sekitarnya seperti Cileungsi, Gunung Putri, Jatisampurna, dan Cimanggis yang menggunakan layanan bus Transjakarta 7C. Dengan tarif Rp 3.500 yang relatif sangat terjangkau membuat masyarakat dari berbagai kalangan dapat menggunakannya dalam beraktifitas. Koridor 7C ini hanya beroperasi mulai pukul 5 pagi hingga pukul 10 malam. Sebelumnya Koridor 7C ini melayani Cibubur-Cawang Cililitan atau BKN, akan tetapi pada tanggal 16 Juni 2024 koridor 7C berpindah titik pemberhentiannya menjadi Cibubur-Cawang Sentral. Koridor 7C Cibubur-Cawang Sentral hanya melewati beberapa titik pemberhentian yang seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

**Gambar 1.1**  
**Rute Transjakarta Koridor 7C**



Sumber: <https://ppid.transjakarta.co.id/>

Salah satu hambatan saat menggunakan Transjakarta adalah orang harus berdesak-desakan karena banyaknya pengguna. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang ada pada layanan bus transjakarta. Jadwal keberangkatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Saat melakukan observasi pada tanggal 14 November 2024 Bus Transjakarta berangkat dari Halte Cibubur pada pukul 06.15 dan sampai di halte Cawang Sentral pada pukul 06.40 sehingga perjalanan tersebut memakan waktu 25 menit. Pada tanggal 20 November 2024 Bus berangkat dari Cawang sentral pada pukul 16.44 dan tiba di halte Cibubur pada pukul 17.10. Apabila kondisi jalan tol dalam keadaan macet akan semakin lama bus untuk sampai di halte.

Kepadatan penumpang Transjakarta Koridor 7C terjadi di Halte Cawang Sentral, khususnya pada jam sibuk dan hal tersebut juga dapat mengganggu pengguna lain yang berbeda tujuan. Saat ingin menggunakan Transjakarta Koridor 7C pengguna diwajibkan mengantre saat menunggu kedatangan bus. Kebanyakan orang-orang

akan menunggu bus selanjutnya jika ingin mendapatkan tempat duduk, dan bisa berdiri jika memang sedang terburu-buru. Ketepatan waktu akan kedatangan bus menjadi faktor utama menumpuknya pengguna yang ingin menaiki Bus Transjakarta Koridor 7C. Dikarenakan Bus Transjakarta Koridor 7C melewati jalan tol, sehingga ketika lalu lintas tol dalam keadaan macet, hal tersebut dapat berpengaruh pada ketepatan waktu akan kedatangan bus. Berikut adalah Kepadatan pengguna yang menunggu kedatangan Bus Transjakarta Koridor 7C di halte Cawang Sentral, bisa dilihat dari gambar berikut:

**Gambar 1.2**

**Kepadatan Penumpang 7C di Halte Cawang Sentral**



Diambil pada hari Senin 14 Oktober 2024

**Gambar 1.3**

**Antrian Pengguna 7C**



Diambil pada hari Kamis 30 Januari 2025

Selain itu kepadatan pengguna tidak hanya terjadi di halte Cawang Sentral tetapi juga terjadi pada halte Cibubur. Dengan kondisi halte yang tidak terlalu besar untuk menampung banyaknya pengguna mengakibatkan panjangnya antrian hingga jalan raya, hal tersebut dapat membahayakan pengguna Transjakarta. Kondisi halte juga dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna Transjakarta karena, Pelayanan publik membentuk citra (image) terhadap kinerja birokrasi, karena hal tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas adalah yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan bagi semua pihak, baik bagi penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan ini penting untuk mencapai tujuan negara dalam memajukan kesejahteraan umum, yang dapat diwujudkan melalui peningkatan kinerja organisasi.. Berikut adalah kondisi halte Cibubur di pagi hari yang selalu padat oleh pengguna Transjakarta, bisa dilihat gambar berikut:

**Gambar 1.4**

**Kondisi Antrean di Halte Cibubur**



Sumber: <https://metro.sindonews.com/read/902909/170/heboh-antrean-panjang-transjakarta-ada-pembaharuan-tap-in-dan-tap-out-1664853015>

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Transjakarta menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas transportasi publik di Jakarta. Pengguna akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi berbagai kebutuhan mereka, seperti ketepatan jadwal kedatangan bus, kenyamanan armada yang digunakan, keamanan selama perjalanan, serta kemudahan akses di halte dan jalur. Tidak hanya itu, faktor-faktor seperti keramahan dan profesionalisme petugas, kebersihan bus, serta efisiensi integrasi rute dengan moda transportasi lainnya menjadi elemen penting yang memengaruhi pengalaman positif pengguna.

Namun, Transjakarta masih menghadapi sejumlah tantangan yang dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna, seperti keterlambatan bus di waktu-waktu tertentu, kepadatan penumpang pada jam sibuk, serta keterbatasan fasilitas di halte, termasuk tempat duduk yang memadai, area berteduh, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Masalah-masalah ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan sebagai prioritas utama dalam pengelolaan Transjakarta.

Seiring dengan perkembangan pesat transportasi publik, Transjakarta terus berupaya melakukan peningkatan di berbagai aspek, termasuk renovasi halte, dan peningkatan kenyamanan armada. Perubahan ini terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana pelanggan merasakan manfaat dari inovasi yang dilakukan Perusahaan (Agus Dharmanto et al., 2022). Untuk memastikan kualitas layanan terus meningkat, pemantauan kepuasan pengguna menjadi langkah penting. Temuan dari pemantauan ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi yang dapat dipertanggungjawabkan, terutama dalam proses pengambilan keputusan terkait pengembangan layanan Transjakarta. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, tidak hanya kualitas pelayanan yang semakin meningkat, tetapi juga tingkat kepuasan pengguna dapat terjaga dan terus berkembang. Hal ini diharapkan

mampu mendorong Transjakarta untuk tetap menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari.

Seiring dengan kemajuan teknologi, masyarakat membutuhkan layanan yang cepat dan akurat. Tugas pemerintah yaitu dengan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Transportasi memainkan peran penting untuk mencapai tujuan pertumbuhan ekonomi dalam kehidupan Masyarakat karena memungkinkan orang bergerak untuk memenuhi kebutuhan. Karena mobilitas masyarakat yang meningkat, transportasi menjadi lebih penting.

Meningkatkan mobilitas masyarakat melalui sistem transportasi yang efisien dapat membantu mengurangi berbagai dampak negatif, baik terhadap ekonomi, lingkungan, maupun kehidupan sosial. Dengan adanya transportasi umum yang memadai, biaya perjalanan dapat ditekan, konsumsi bahan bakar berkurang, serta polusi udara dan emisi karbon dapat diminimalkan. Selain itu, sebagai pusat perekonomian, Jakarta menghadapi tantangan besar terkait kemacetan yang dapat menghambat produktivitas dan aktivitas bisnis. Oleh karena itu, transportasi umum menjadi solusi alternatif yang strategis untuk mengatasi masalah ini. Seluruh elemen masyarakat, mulai dari pemerintah, sektor swasta, hingga warga sipil, perlu berperan aktif dalam mendukung pengembangan untuk menciptakan kota yang lebih nyaman dan layak huni bagi semua melalui sistem transportasi yang lebih ramah lingkungan, efektif, dan berkelanjutan.

Anggota DPD RI, Dendikenita Putri Br. Sitepu, memaparkan beberapa aspek penting dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Beberapa poin yang disorot antara lain modernisasi layanan berbasis elektronik, perlindungan bagi kelompok rentan melalui pemberian perlakuan khusus, penguatan kerja sama antarpemangku layanan, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, serta perbaikan mekanisme evaluasi kinerja layanan. Selain itu, ia menyatakan bahwa Rancangan Undang-Undang (RUU) yang mengubah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan

publik, diharapkan sistem pelayanan di Indonesia dapat berkembang menjadi lebih modern, inklusif, kolaboratif, dan akuntabel. Pernyataan ini ia sampaikan dalam Seminar Nasional tentang Perubahan UU Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB di Jakarta. (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/upaya-kementerian-panrb-remajakan-aturan-pelayanan-publik%202022>).

Pemerintah berusaha untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, yang menyebabkan kemacetan, dengan mengembangkan transportasi publik. Rendahnya kualitas transportasi umum menjadi salah satu faktor utama dalam permasalahan lalu lintas. Untuk meningkatkan layanan, Transjakarta mengikuti Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta. Regulasi ini menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan kualitas dan menjamin mutu layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT Transjakarta terus berupaya mengembangkan sistem transportasi umum, termasuk layanan angkutan pengumpan, integrasi dengan moda transportasi lain, Transjabodetabek, serta berbagai jenis layanan angkutan umum lainnya yang beroperasi sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Keberhasilan Transjakarta telah menjadi inspirasi bagi banyak kota lain di Indonesia untuk mengadopsi dan mengembangkan sistem transportasi massal yang serupa. Sebagai pionir sistem Bus Rapid Transit (BRT) di Asia Tenggara, Transjakarta tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi utama bagi warga Jakarta tetapi juga menjadi contoh nyata bagaimana sistem transportasi publik yang terintegrasi, efisien, dan ramah lingkungan dapat mengubah pola mobilitas perkotaan secara signifikan.

Pengaruhnya yang meluas menjadikan Transjakarta lebih dari sekadar simbol inovasi transportasi di ibu kota; sistem ini telah menjadi tolok ukur bagi pengelolaan transportasi publik di berbagai wilayah lain. Kota-kota seperti Surabaya, Bandung, dan Medan mulai merancang sistem transportasi massal berbasis bus atau moda lainnya

yang terinspirasi dari model BRT. Hal ini menunjukkan bahwa Transjakarta tidak hanya memenuhi kebutuhan lokal, tetapi juga berkontribusi terhadap transformasi sistem transportasi di tingkat nasional.

Selain itu, keberhasilan Transjakarta mendukung visi pembangunan perkotaan yang berkelanjutan, dengan menurunkan tingkat emisi karbon, mengurangi kemacetan, dan meningkatkan aksesibilitas bagi berbagai lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan. Dengan pendekatan yang mengutamakan efisiensi dan integrasi, Transjakarta mendorong orang untuk beralih ke transportasi umum daripada kendaraan pribadi, sekaligus mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi tantangan perkotaan, seperti kemacetan dan polusi. Hal ini diharapkan dapat terus berkembang seiring dengan inovasi teknologi dan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga Transjakarta dapat memperkuat posisinya sebagai pelopor transformasi transportasi publik yang mendukung pembangunan perkotaan berkelanjutan di seluruh Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian dalam skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Transjakarta terhadap Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-Cawang Sentral”**. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Transjakarta dan bagaimana hal itu berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan, khususnya mereka yang menggunakan layanan di Koridor 7C yang melayani rute Cibubur-Cawang Sentral. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai sejauh mana layanan Transjakarta mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna pada rute yang diteliti. Dengan menganalisis berbagai aspek pelayanan, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengelola Transjakarta dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif, sehingga dapat

meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna transportasi publik di Jakarta.

Lebih dari sekadar kontribusi akademik, penelitian ini juga memiliki nilai praktis bagi berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, pengelola transportasi, serta perencana kebijakan di sektor transportasi publik. Penelitian ini dapat membantu pengambilan keputusan menggunakan data, agar sistem transportasi publik di Jakarta dapat terus berkembang untuk memberikan layanan yang lebih efisien, ramah pengguna, dan sustainable. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berdampak pada peningkatan layanan Transjakarta secara spesifik, tetapi juga memberikan kontribusi dalam upaya mewujudkan sistem transportasi perkotaan yang lebih baik di masa depan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, permasalahan yang dirumuskan adalah: Apakah layanan Transjakarta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna di koridor 7C rute Cibubur–Cawang Sentral?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh pelayanan TransJakarta dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Mengetahui Tingkat kepuasan pengguna Bus TransJakarta di koridor 7C dengan mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, fasilitas di halte dan bus, serta interaksi dengan petugas.

#### 1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat yang terbagi menjadi dua yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan penelitian dan pengetahuan yang ada tentang layanan transportasi publik, khususnya tentang pengaruh layanan terhadap kepuasan pengguna.

Dengan berfokus pada koridor 7C Transjakarta, Penelitian ini meningkatkan pemahaman tentang komponen yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi publik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu manajemen TransJakarta meningkatkan pelayanan, khususnya di koridor 7C dengan rute Cibubur-Cawang Sentral. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi saat membangun kebijakan atau peraturan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan transportasi di Jakarta.



## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematis Penulisan ini membagi menjadi 5 bab, yaitu

### **BAB I PENDAHULUAN**

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian dibahas dalam bab ini.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang mendukung penelitian saat ini atau temuan ilmiah dari buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya. Termasuk teori dasar, hasil penelitian sebelumnya, kerangka berpikir, dan hipotesis yang telah dikembangkan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini, penulis memberikan penjelasan tentang berbagai teknik yang digunakan dalam penelitian. Ini termasuk jenis penelitian, lokasi, waktu, dan prosedur yang digunakan untuk melacak variabel penelitian, populasi, dan sampel. Kami juga membahas teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengungkapkan, menjelaskan, dan membahas hasil penelitian, serta menganalisa, memberikan jawaban, dan menyelesaikan masalah.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian, keterbatasan, dan rekomendasi untuk penelitian sebelumnya.