

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah kemacetan telah menjadi persoalan yang sering ditemui di perkotaan terutama perkotaan besar seperti Ibu Kota Jakarta. Kemacetan pada kota Jakarta diikuti dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, hal ini dikarenakan banyaknya warga yang beralih untuk bekerja di Jakarta karena percaya bahwa hidup di pusat kota akan lebih terjamin ketimbang di pedesaan. DKI Jakarta menjadi salah satu kota padat penduduk dengan mayoritas penduduknya beraktivitas menggunakan kendaraan terutama kendaraan pribadi, hal ini dinilai sebagai penyebab terjadinya kemacetan di Jakarta. Masalah ini menjadi perhatian khusus bagi pemerintah semenjak tahun 1965 dimana pada tahun tersebut menjadi titik awal terjadinya kemacetan abadi di Jakarta¹ dan masih menjadi masalah terbesar pada sektor pembangunan infrastruktur di Jakarta hingga sekarang.

Kemacetan sudah menjadi keluhan sehari-hari bagi masyarakat karena dianggap merugikan di berbagai aspek contohnya dari segi waktu. Masyarakat mengeluhkan terbuang-buangnya waktu karena terlalu lama di perjalanan akibat terjebak macet dan terbuangnyanya tenaga karena harus menyetir dengan durasi yang lama, hal ini menjadi tidak efisien mengingat mayoritas aktivitas di Jakarta mulai dilakukan dari pagi hari. Kemacetan tidak hanya terjadi di jalan besar, akan tetapi sebagian besar terjadi di jalan kecil pada waktu-waktu tertentu. Para pekerja

¹ Yuliawati, Rinaldy Sofwan Fakhra CNN Indonesia, 2016. *Tahun 1965, Awal Kemacetan Abadi Jakarta*. Diakses pada tanggal 24 Februari 2023.

maupun pelajar diharuskan berangkat lebih pagi agar tidak terjebak macet di perjalanan, jika hal seperti ini menjadi kebiasaan maka akan memperburuk mobilitas sosial-ekonomi masyarakat kota sehingga muncul tanda tanya besar pada pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut. Kemacetan pun menjadi tantangan bagi pemerintah agar pelayanan pada jaringan sarana transportasi tetap berjalan lancar tanpa menghambat sektor lainnya.

Masyarakat sendiri tentu menginginkan sebuah solusi yang tepat agar mereka dapat merasa cepat dan nyaman setiap kali berkendara. Setelah beraktifitas seharian penuh membuat masyarakat menginginkan perjalanan yang nyaman hanya untuk sekedar mengistirahatkan tubuh yang lelah. Salah satu cara menemukan solusi tersebut ialah merencanakan perjalanan dengan melihat kemungkinan jalan mana saja yang rawan macet, menghindari kemacetan dari jalan rawan macet merupakan suatu bentuk antisipasi agar perjalanan bisa lebih cepat, dan memperkirakan jam-jam macet juga perlu dilakukan agar kemacetan pun bisa dihindari.

Dengan ini, transportasi umum menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mengatasi berbagai masalah tersebut. Tujuan diberlakukannya transportasi umum untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi sehingga bisa menekan angka kemacetan dan diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan keamanan pada masyarakat saat diperjalanan. Pemerintah pun semakin gencar meningkatkan kualitas transportasi umum mulai dari kenyamanan hingga akses jalan yang lancar, hal ini diharapkan agar masyarakat bisa beralih menggunakan transportasi umum ketimbang kendaraan pribadi. Agar sejalannya amanat yang diberikan melalui

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, dibutuhkan transportasi publik yang dapat membantu kebutuhan dan mobilitas masyarakat.

Disamping keberhasilan pelayanan transportasi umum, haruslah diukur seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan transportasi yang diberikan. Kepuasan masyarakat atau kepuasan pengguna transportasi umum berarti bagaimana respon pengguna saat atau sesudah menggunakan transportasi umum. Tingkat kepuasan bisa dilihat dari respon kesenangan atau kenyamanan ketika menggunakan transportasi tersebut. Adapun kepuasan yang menjadi tolak ukur pelayanan transportasi umum ialah dari segi kenyamanan sebelum, sesaat, maupun sesudah perjalanan menggunakan transportasi umum tersebut. Kenyamanan bisa dilihat bagaimana pelayanan petugas transportasi pada halte atau stasiun dalam hal melayani pengguna, bisa dari tingkat keramahan, pengetahuan atas rute, dan sikap dalam melayani pengguna.

Kemudian keterjangkauan halte juga menjadi salah satu tolak ukur kepuasan, dilihat seberapa mudah bagi pengguna untuk menjangkau jarak rumah dengan halte. Semakin dekat jaraknya, maka pengguna akan semakin mudah menjangkau halte yang akan menjadi titik keberangkatan. Begitu pula dengan akses jalan yang menjadi perhatian masyarakat hingga sekarang, kenyamanan perjalanan akan terganggu apabila akses jalan yang dilalui transportasi umum tersebut tetap saja melewati jalan rawan macet. Maka dari itu, pihak transportasi pun harus memperhatikan akses jalan yang lancar agar kemacetan dapat dihindari. Demi

mendapatkan kepuasan pengguna, transportasi umum perlu menarifkan harga perjalanan yang terjangkau, karena apabila biaya transportasi umum masih terbilang lebih mahal dibandingkan kendaraan pribadi, maka akan sulit mendorong masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum.

Disamping itu transportasi umum yang nyaman juga dilihat dari ketertiban penumpangnya, tidak saling berdesak-desakan ataupun saling mendorong pada saat menunggu transportasinya, sehingga tidak mengganggu dan membahayakan penumpang lainnya. Namun pada kenyataannya, pengguna transportasi umum masih belum mendapatkan kepuasan dalam menggunakan transportasi umum. Dengan kata lain, masih banyak terjadinya masalah pada pelayanan transportasi yang menyebabkan pelanggan kurang puas menggunakan transportasi umum. Seperti halnya tujuan awal masyarakat menggunakan transportasi umum ialah agar tidak terjebak macet, nyatanya diperjalanan kendaraan yang dinaiki masih saja terkena macet karena akses jalan yang masih menyatu dengan kendaraan lain. Biaya yang dikeluarkan pun tentu akan melonjak karena terlalu lama di jalan dengan akses jalan yang sulit, menyebabkan masyarakat semakin tidak mendapatkan kenyamanan menggunakan transportasi umum.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi, maka dibutuhkanlah transportasi yang memang mampu mengatasi masalah tersebut. Transjakarta atau sering disebut busway menjadi salah satu program transportasi yang didukung pemerintah untuk mengurangi angka kemacetan lalu lintas di Jakarta juga di klaim sebagai angkutan umum dengan fasilitas kenyamanan yang terjamin. Menurut website resmi, Transjakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama

di Asia Tenggara dan Selatan yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia.²

Pemerintah DKI Jakarta memilih Transjakarta sebagai salah satu pilihan alternatif transportasi umum dengan kenyamanan terjamin dan tarif yang terjangkau untuk masyarakat Jakarta. Selain fasilitas yang bagus, Transjakarta juga memiliki jalur khusus di paling kanan jalan sehingga penggunaanya bisa terhindar dari kemacetan yang intens dan mampu menghemat waktu diperjalanan. Dari tahun ke tahun Transjakarta mampu mempertahankan kepercayaan bagi pengguna untuk terus menggunakan layanan transportasi yang diberikan Transjakarta dengan membuktikan peningkatan pada kualitas pelayanannya. Transjakarta mengalami peningkatan sebesar 8.19% secara keseluruhan ditahun 2022 dengan *gap* 0.07% yang dimana hal ini merupakan suatu bentuk yang baik bagi tingkat pelayanan Transjakarta. Dibawah ini peneliti mencantumkan tabel indeks kepuasan pengguna Transjakarta dari tahun 2020-2022³.

Tabel 1. 1
Indeks Kepuasan Pelanggan Transjakarta Tahun 2020-2022

Uraian	2020	2021	2022	Gap
Total Persepsi	8.12	8.19	8.26	0.07%
Aman	8.07	8.24	8.38	0.17%
Modern	8.26	8.27	8.13	-0.01%
Murah	8.76	8.93	9.06	0.17%
Terjangkau	8.10	8.13	8.16	0.03%
Tepat Waktu	7.88	7.84	7.63	-0.04%
Bebas Polusi	8.23	8.21	8.26	0.02%
Peduli dan Tanggap	8.30	8.29	8.19	-0.01%

Sumber: PPID Transjakarta, 2022

² Transjakarta.co.id. 2016. Tentang Transjakarta-Sejarah. Diakses pada tanggal 1 April 2023, dari <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>

³ PT Transjakarta, 2022. Perkuat Integrasi Layanan Melalui Inovasi dan Kolaborasi. PPID Transjakarta.

Dari tabel diatas menunjukkan terdapat penurunan nilai sebesar 0,04% untuk aspek penilaian ketepatan waktu. Pelanggan menilai masih terdapat keterlambatan pada jadwal bus, frekuensi kedatangan bus belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Faktor menurunnya ketepatan waktu pada kedatangan bus bisa terjadi dikarenakan kurangnya armada bus yang beroperasi, terjebak kemacetan, ataupun panjang lintasan yang dilewati bus.

Tabel 1. 2
Jumlah Armada Transjakarta Berdasarkan Koridor/Rute

Uraian	Jumlah Armada Transjakarta/Tahun		
	2020	2021	2022
Keseluruhan	2.863	3.413	4.078
Koridor 2 Pulo Gadung - Harmoni	87	68	102
Koridor 6 Ragunan – Dukuh Atas	97	76	108
Koridor 13 CBD Ciledug – Tendea	66	56	82
Presentase	2,3%	1,6%	2,01%

Sumber: PPID Transjakarta, 2022

Dapat dilihat dari tabel 1.2 diatas bahwa di tahun 2022 pada koridor 13 CBD Ciledug – Tendea hanya memiliki 2% jumlah armada dari koridor lainnya dan total keseluruhan jumlah armada pada semua koridor Transjakarta, yang mana pada angka tersebut terbilang kecil untuk mengangkut banyaknya penumpang setiap harinya. Pada koridor 13 terdapat 15 halte yang dilewati antara lain Halte CBD Ciledug, Halte Puri Beda 1, Halte Puri Beta 2, Halte Adam Malik, Halte JORR, Halte Swadarma, Halte Cipulir, Halte Seskoal, Halte Kebayoran Lama, Halte Velbak, Halte Mayestik, Halte CSW, Halte Tirtayasa, Halte Rawa Barat, dan Halte Tendea. Koridor 13 menjadi koridor pertama yang menggunakan sistem flyover dengan panjang lintasan mencapai 14,18 KM semenjak pertama kali dibangun

dengan tujuan agar pengguna mampu menempuh perjalanan sekurang-kurangnya 25 menit dari CBD Ciledug hingga tendean, hal ini dikarenakan akses jalannya yang terpisah pada kendaraan lain di jalur atas sehingga tidak akan terjadinya kemacetan.

Tabel 1. 3
Daftar Halte Koridor 13 (CBD Ciledug - Tendean)

Koridor 13 (CBD Ciledug – Tendean)		
Nama Halte	Transfer	Angkutan umum yang terhubung
CBD Ciledug	13C	Trans Kota Tangerang: TT3 Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan- Ciledug Angkot Kota Tangerang: C01, B02, C03, C13, C15, T14, T15 Angkot Kota Tangerang Selatan: C02, C03, C04, C11, D22, D18, T16.
Puri Beta 2 (arah CBD Ciledug)	13B, 13C, 13D	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan- Ciledug Angkot Kota Tangerang: C01, C14 Angkot Kota Tangerang Selatan: D22
Puri Beta 1 (arah Tendean)	L13E, 13B, 13C, 13D	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan- Ciledug Angkot Kota Tangerang: C01 Angkot Kota Tangerang Selatan: D22
Perbatasan Provinsi DKI Jakarta dan Banten		
Adam Malik	L13E, 13B, 13C, 13D Jak Lingko: JAK 32 Petukangan Utara-Lebak Bulus, JAK 51 Stasiun Taman Kota- Petukangan Utara.	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan- Ciledug KWK: B10 Angkot Kota Tangerang: C01

JORR	13B, 13C, 13D Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan-Ciledug Angkot Kota Tangerang: C01
Swadarma	13B, 13C, 13D Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M, 1M Meruya Utara-Blok M Jak Lingko: JAK 54 Terminal Lebak Bulus-Cipulir	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan-Ciledug Angkot Kota Tangerang: C01
Cipulir	13B, 13C, 13D Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M, 1M Meruya Utara-Blok M Jak Lingko: JAK 54 Terminal Lebak Bulus-Cipulir	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan-Ciledug KWK: S07 Mikrolet: M48 KWK: S06 Angkot Kota Tangerang: C01 Angkot Kota Tangerang Selatan: C05
Seskoal	13B, 13C, 13D Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M, 1M Meruya Utara-Blok M	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan-Ciledug Jaklingko: JAK49 Cipulir - Lebak Bulus KWK: S06, S07, S10 Angkot Kota Tangerang: C01 Angkot Kota Tangerang Selatan: C05
Kebayoran Lama	13B, 13C, 13D Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M, 1M Meruya Utara-Blok M	Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan-Ciledug KWK: S06, S07, S10 Angkot Kota Tangerang: C01 Angkot Kota Tangerang Selatan: C05
Velbak	L13E, 13B, 13C, 13D Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M, 1M Meruya Utara-Blok M, 8D Bintaro Jaya Sektor 1-Blok M Pasar Kebayoran Lama: 8	KAI Commuter: di Stasiun Kebayoran Kopaja: 86 Transjabodetabek Reguler: Kampung Rambutan-Ciledug

	<p>Bus Kota: 1Q Rempoa-Blok M, 8C Gandaria City-Stasiun Tanah Abang, 8D Blok M-Joglo, 8E Blok M-Bintaro Jaya Sektor I, 9E Pasar Kebayoran Lama-Grogol 2</p> <p>Jak Lingko: JAK 11 Stasiun Tanah Abang-Stasiun Kebayoran (via Rawa Belong), JAK 12 Stasiun Tanah Abang-Stasiun Kebayoran (via Pos Pengumben)</p>	<p>JR Connexion: Terminal Intermoda BSD-fX Sudirman, Bintaro XChange Mall-fX Sudirman</p> <p>Mikrolet: M09, M09A</p> <p>KWK: S03, S06, S19</p> <p>Angkot Kota Tangerang Selatan: D01, C05</p>
Mayestik	<p>13B, 13C, 13D</p> <p>Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M, 1M Meruya Utara-Blok M, 1Q Rempoa-Blok M, 8D Joglo-Blok M, 8E Bintaro Jaya Sektor 1-Blok M, MR1 Blok M-Pasar Mayestik</p>	<p>JR Connexion: Terminal Intermoda BSD-fX Sudirman, Bintaro XChange Mall-fX Sudirman</p> <p>KWK: S06</p>
CSW	<p>1 6V 10H (via Halte ASEAN (untuk arah Kota, Ragunan dan Tanjung Priok), dan Halte Kejaksaan Agung (untuk arah Blok M)) L13E, 13B, 13C, 13D</p> <p>Bus Kota: 1C Pesanggrahan-Blok M, 1M Meruya Utara-Blok M, 1Q Rempoa-Blok M, 8D Joglo-Blok M, 8E Bintaro Jaya Sektor 1-Blok M, MR1 Blok M-Pasar Mayestik</p>	<p>MRT: Lebak Bulus-Bundaran HI</p>
Tirtayasa	<p>4K, 6V, 13B, 13C, 13D</p> <p>Bus Kota: 7B Kampung Rambutan-Blok M, 7Q Blok M-PGC, 9H Setu Babakan-Blok M, MR3 Blok M-Petogogan</p>	Tidak ada
Rawa Barat	<p>13B, 13C, 13D</p> <p>Bus Kota: 7B Kampung Rambutan-Blok M, 7Q PGC-Blok M, 9H Setu Babakan-Blok M</p>	Tidak ada

Tendean	<p>4K, 6V, L13E, 13B, 13C, 13D Bus Kota: 5N Kampung Melayu-Ragunan, 7B Kampung Rambutan-Blok M, 7Q Blok M-PGC, 9H Setu Babakan-Blok M</p> <p>Tegal Parang: 9, 9A, 9B, 9C, 9M, 13C Bus Kota: 9D Pasar Minggu-Tanah Abang Suburban Express: B11 Summarecon Bekasi-Tosari, B21 Bekasi-Grogol 2 (via Bekasi Timur), RoyalTrans: B14 Summarecon Bekasi-Kuningan, 6P Cibubur Junction-Setiabudi Utara AINI</p>	Tidak ada
---------	---	-----------

Sumber: Website Resmi Transjakarta, 2022

Hadirnya koridor 13 disambut dengan antusias oleh warga Jakarta Selatan khususnya Ciledug Tangerang karena pada akhirnya mereka bisa menggunakan Transjakarta tanpa harus ke Blok-M terlebih dahulu. Mengingat pada wilayah Ciledug Jakarta Selatan-Tangerang banyak warganya yang menggunakan Transjakarta untuk berangkat maupun pulang kerja di pusat kota, sehingga koridor 13 menjadi halte yang selalu padat penumpang setiap harinya, bahkan seringkali terjadi penumpukan penumpang di halte karena ruang halte yang sempit dibandingkan dengan koridor lainnya seperti pada koridor 2 dan koridor 6 yang juga merupakan koridor yang melewati perkantoran disepanjang pusat kota dengan mayoritas penumpangnya adalah pegawai.

Tabel 1. 4
Jumlah Pengguna Transjakarta Koridor 13 CBD Ciledug – Tendean per
Desember tahun 2020 - 2022

Koridor	Jumlah Penumpang Transjakarta menurut Koridor/Rute per Desember		
	2020	2021	2022
Koridor II (Pulo Gadung - Harmoni)	399.051	291.667	658.705
Koridor VI (Ragunan – Dukuh Atas)	460.501	299.645	723.774
Koridor XIII (CBD Ciledug - Tendean)	357.472	337.233	734.560

Sumber: PPID Transjakarta, 2022

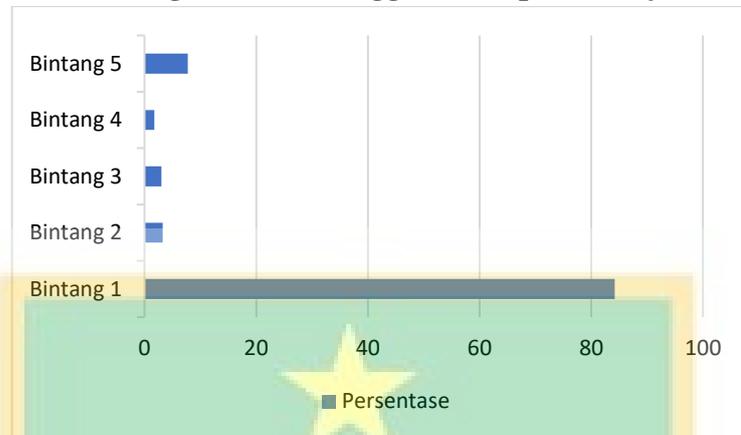
Jumlah penumpang koridor 13 CBD Ciledug – Tendean yang terus meningkat per bulannya menimbulkan masalah baru yang diakibatkan dari kurangnya armada para koridor tersebut. Kurangnya armada pada koridor 13 CBD Ciledug – Tendean ditambah penumpang yang terus meningkat menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang di halte yang berujung terjadinya antrian panjang. Di karenakan mayoritas penumpang koridor 13 ialah pegawai dan pelajar, Transjakarta dituntut untuk konsisten pada ketepatan waktu pada kedatangan armada busnya, dimana pegawai dan pelajar membutuhkan waktu yang cepat untuk menempuh perjalanan menuju kantor atau sekolah sehingga mereka bisa tepat waktu untuk sampai ke tujuan. Meskipun jalur lintasan pada koridor 13 memiliki aksesnya sendiri karena berada pada jalan layang, dimana seharusnya pengoperasian bus Transjakarta lancar tanpa terjebak kemacetan, namun kenyataannya tetap terjadi hambatan pada ketepatan waktu kedatangan bus. Masalah inilah yang menyebabkan rendahnya indeks kepuasan pengguna pada Transjakarta.

Melihat permasalahan yang terjadi, PT. Transjakarta terus berupaya meningkatkan tingkat kepuasan penggunaannya untuk mempertahankan kepercayaan dari pada pengguna agar terus menggunakan Transjakarta sebagai transportasi sehari-hari. Dalam upayanya, pada tahun 2021 PT. Transjakarta meluncurkan inovasi baru berupa layanan informasi digital yaitu TIJE. Dilansir website resmi, TIJE sendiri adalah *plafform digital modern* dengan berbagai fitur canggih dan simpel yang berisikan informasi seputar layanan Transjakarta seperti pembelian tiket, jadwal kedatangan bus, informasi rute, informasi halte, hingga adanya *customer service* untuk memudahkan pengguna dalam menanyakan terkait layanan Transjakarta.⁴

Dengan aplikasi TIJE diharapkan pengguna dapat lebih mudah, nyaman, dan mendapatkan pengalaman menyenangkan dalam mengakses informasi layanan Transjakarta. Namun pada kenyataannya, masih banyak kekurangan yang dialami platform TIJE dalam memberikan layanan kepada pengguna Transjakarta. Hal ini dibuktikan dari persentase rating yang diberikan pengguna di *google playstore*, dibawah ini.

⁴ Transjakarta.co.id. 2022. Aplikasi TIJE Sudah Bisa Digunakan Oleh Pelanggan Kembali. Diakses pada tanggal 1 April 2023, dari <https://transjakarta.co.id/aplikasi-tije-sudah-bisa-digunakan-oleh-pelanggan-kembali/>

Gambar 1. 1
Rating Keluhan Penggunaan Aplikasi Tije



Sumber: Website Resmi Transjakarta, 2022

Berdasarkan grafik diatas, diketahui bahwa persentase pada *rating* bintang 1 lebih mendominasi sebesar 84,18% di banding persentase lainnya, hal ini diikuti dengan ulasan dari para pengguna mengenai buruknya pelayanan yang diberikan melalui aplikasi TIJE. Layanan yang paling sering dikeluhkan ialah ketidaksesuaian jadwal keberangkatan bus secara *real-time*, masih sering terjadinya *error* pada fitur pembelian tiket, *maps* keberadaan bus yang tidak dapat terlacak, dan informasi rute yang kurang jelas.

Pertama, pengguna mengeluhkan fitur pembelian tiket karena sering kali terjadinya *error* pada saat akan melakukan pembayaran, *loading* yang terlalu lama mengakibatkan kegagalan pada proses pembayaran, hal ini membuat pengguna menjadi kesusahan dalam membeli tiket. Metode pembayarannya pun tidak bisa melalui semua *platform* transaksi *online* seperti gopay dan dana, pembayaran tiket hanya bisa menggunakan Astrapay yang mana tidak semua pengguna menggunakan layanan transaksi *online* tersebut, membuat pengguna mengeluh karena merasa semakin dipersulit dengan metode pembayarannya yang dibatasi.

Kedua, fitur *maps* keberadaan bus yang sulit dilacak terutama pada bus yang melewati jalur bawah (halte bawah). Pengguna merasa dibuat semakin bingung karena tidak bisa mengetahui keberadaan bus yang akan dinaikinya, hal ini membuat pengguna mau tidak mau harus menunggu bus di halte tanpa adanya kepastian jam tiba bus, waktu pun terbuang sia-sia hanya karena jadwal tiba bus tidak sesuai dengan yang ditampilkan di aplikasi. Dan terakhir ialah fitur informasi rute yang kurang jelas, pengguna dipersulit ketika ingin mencari rute bus karena masih banyak rute yang belum masuk kedalam saran informasi rute. Pengguna menginginkan adanya efisiensi dari segi waktu, tenaga, dan biaya dalam menentukan rute yang akan dilalui.

Koridor 13 CBD Ciledug - Tendean menjadi lokasi penelitian ini karena penulis menemukan permasalahan berdasarkan observasi awal, permasalahan terjadi karena masih sering terjadinya penumpukan penumpang dan antrian panjang yang disebabkan terlambatnya kedatangan bus dari jadwal sebenarnya dan adanya ketidaksesuaian informasi yang ditampilkan monitor informasi di halte dengan aplikasi TIJE. Dari ke-15 halte yang dilewati, ada beberapa halte yang monitor informasinya tidak berfungsi pada semestinya, bahkan dihilangkan atau dimatikan sehingga para pengguna tidak bisa memastikan apakah informasinya sesuai atau tidak dan pada akhirnya menyebabkan kebingungan daripada pengguna. Dari banyaknya kekurangan ketidaksesuaian informasi, menyatakan bahwa apa yang diklaim dari keakuratan informasinya tidak sesuai dengan yang dilapangan, hal ini mengharuskan PT. Transjakarta perlu memperbaiki segala kekurangan yang dikeluhkan oleh para pengguna demi memberikan kepuasan dan kepercayaan

pengguna. Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Aplikasi TIJE Terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta (Studi Koridor 13 CBD Ciledug - Tendean)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah **“Apakah penerapan sistem informasi aplikasi Tije berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Transjakarta pada koridor 13 CBD Ciledug-Tendean?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi aplikasi Tije terhadap kepuasan pengguna Transjakarta pada koridor 13 CBD Ciledug-Tendean.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik bagi semua kalangan. Beberapa manfaat yang muncul karena dilakukannya penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan teori dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan pertimbangan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dalam mengembangkan dan menggali variabel-variabel lain yang berkaitan atau berhubungan dengan penerapan sistem informasi digital melalui aplikasi Tije beserta pelayanannya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan bahan evaluasi, masukan dan pengetahuan melalui perencanaan dan perkembangan bagi masyarakat dan pemerintah yang bersangkutan mengenai hal penerapan sistem pada pelayanan Transjakarta serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ditentukan untuk memahami penulisan penelitian ini, sistematika ditulis secara rinci pada keseluruhan bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu ini terdapat 6 sub bab yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini terdapat empat sub bab yang terdiri dari beberapa penelitian terdahulu, landasan teori dari dua variabel, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab tiga ini secara garis besar berisi tentang dimensi penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan metode pengambilan sampel, metode analisis data, dan Teknik pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini terdapat penjelasan terkait pembahasan objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari kedua variabel yang di uji dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab lima ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang dilakukan, serta saran-saran untuk Lembaga dan saran untuk peneliti selanjutnya.

