

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA FASILITAS PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

ANALYSIS OF COMMUTER'S SATISFACTION LEVEL IN TRANSJAKARTA BUS' FACILITY BASED ON MINIMUM SERVICE STANDARD (MSS)

AM Arifin¹, D Gemina², dan E Silaningsih^{2a}

¹ Alumnus Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Djuanda Bogor, Jl. Tol Ciawi No. 1 Kotak Pos 35 Ciawi Bogor 16720

² Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Djuanda Bogor, Jl. Tol Ciawi No. 1 Kotak Pos 35 Ciawi Bogor 16720

^a Korespondensi: Endang Silaningsih, Email: endang.silaningsih@unida.ac.id
(Diterima: 13-09-2015; Ditelaah: 15-09-2015; Disetujui: 20-09-2015)

ABSTRACT

This research aims to understand PT. Transjakarta performance through analysis of commuter's satisfaction level in Transjakarta bus' facility based on Minimum Service Standard (MSS). Questionnaire technique used to collect data, in which 100 respondents of Transjakarta bus commuter were engaged as sample. It then tested by validity and reliability tests. *Fishben, Importance-Performace Analysis (IPA)* and *Customer Satisfaction Index (CSI)* were further used as analysis models. The outcome of validity and reliability tests suggest 43 points of respondents' statements were valid and reliable. In addition, *Fishben, Importance-Performace Analysis (IPA)* analysis model proposes that the performance of PT. Transjakarta is in between good level of 40,34 and very good level of 59,20. Based on that model, PT. Transjakarta has fourteen attributes needs prioritising. On the other hand, *Customer Satisfaction Index (CSI)* model shows nine attributes matched the commuter's expectation and satisfaction level. In conclusion, PT. Transjakarta receives overall score of 74% satisfaction level.

Key words: perception, satisfaction, service standard.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT. Transjakarta melalui analisis tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas pelayanan berbasis standar pelayanan minimal (SPM). Sampel yang diambil adalah penumpang bus transjakarta berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, kemudian diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan model sikap *fishbein, important performance analysis (IPA)*, dan *customer satisfaction index (CSI)*. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa 43 butir pernyataan kepada responden dinyatakan valid dan reliabel. Dari hasil analisis model sikap *fishbein*, kinerja PT. Transjakarta menunjukkan kategori baik 40,34 dan kategori sangat baik 59,20. Berdasarkan *important performance analysis (IPA)* dan penerapan strategi PT. Transjakarta memiliki 14 atribut yang harus diprioritaskan dan sembilan atribut yang sudah sesuai dengan harapan penumpang, serta kepuasan penumpang *customer satisfaction index (CSI)* PT. Transjakarta termasuk kategori *satisfied* (puas) dengan nilai 74%.

Kata kunci: kepuasan, persepsi, standar pelayanan.

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ), khususnya pasal 158 disebutkan bahwa pemerintah menjamin ketersediaan angkutan umum (massal) berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan orang dengan kendaraan bermotor umum di kawasan perkotaan. Berdasarkan survei komuter Jabodetabek *Urban Transportation Policy Integration Project* (2010) oleh penggunaan sepeda motor mencapai 60% dan mobil pribadi sebesar 10% dari moda transportasi yang sering digunakan. Hal ini memberikan dampak pada kemacetan, kepadatan jalan, dan tingkat kebisingan serta polusi yang semakin meningkat.

Konsep kualitas yang menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia layanan publik yang diberikan oleh birokrasi. Levine (1990) memaparkan bahwa produk dari pelayanan publik pada negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness, responsibility dan accountability*.

Dalam hal ini, perusahaan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), sedangkan pelanggan (penumpang) yang menilai. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi pemasaran harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan (penumpang). Standar mutu pelayanan merupakan janji yang diberikan organisasi penyelenggara jasa kepada pelanggannya (penumpang) atas kualitas minimal yang akan diterima pelanggan (penumpang) saat menikmati jasa yang diberikan (Transjakarta 2011). Transjakarta sebagai penyedia pelayanan umum dalam bentuk transportasi bus di kota Jakarta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya dengan menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara baik.

Selain itu, SPM juga dapat digunakan untuk mengukur kinerja serta memberikan pelayanan yang standar. SPM meliputi berbagai aspek operasional yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada pelanggan (penumpang). Dasar kerangka pemikiran SPM dengan menggabungkan tiga pendekatan yaitu: 1) teori pelayanan pelanggan; 2) *benchmarking* dari beberapa SPM negara lain yang juga menggunakan sistem BRT; 3) harapan penumpang serta memperhatikan kebutuhan

dan kemampuan Transjakarta. Untuk memenuhi kualitas jasa transjakarta diperoleh empat substansi SPM, yaitu kehandalan, keamanan dan keselamatan, kemudahan, dan kenyamanan (Transjakarta 2011). Salah satu fungsi dari sistem bus transjakarta ialah mengefektifkan dan mengefisienkan transportasi di Jakarta. Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, transjakarta memiliki visi menjadi perusahaan penyedia jasa terbaik di bidang transportasi, sedangkan misinya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan pelayanan prima dan inovatif.

Berdasarkan Tabel 1, kenaikan jumlah pelanggan (penumpang) menunjukkan bahwa Transjakarta merupakan layanan transportasi yang efektif sehingga pelanggan (penumpang) tertarik menggunakannya. Hasil survey Penelitian dan Pengembangan Badan Layanan Umum (Litbang BLU) Transjakarta akhir 2011 menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna *busway* sebesar 35,7% mengalami penurunan dari 71% pada saat bus ini beroperasi (Kompas 15 Februari 2012). Oleh sebab itu, sangat penting bagi pengelola untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas pelayanan bus transjakarta berbasis standar pelayanan minimal (SPM).

Tabel 1. Jumlah penumpang bus Transjakarta periode tahun 2004-2011

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)	Persentase (%)
2004	15,926,428	3%
2005	20,799,063	4%
2006	38,811,134	8%
2007	61,439,961	12%
2008	74,619,995	15%
2009	82,377,670	17%
2010	86,937,488	18%
2011	114,783,774	23%
Total	495,695,513	100%

Sumber: PT. Transjakarta 2012

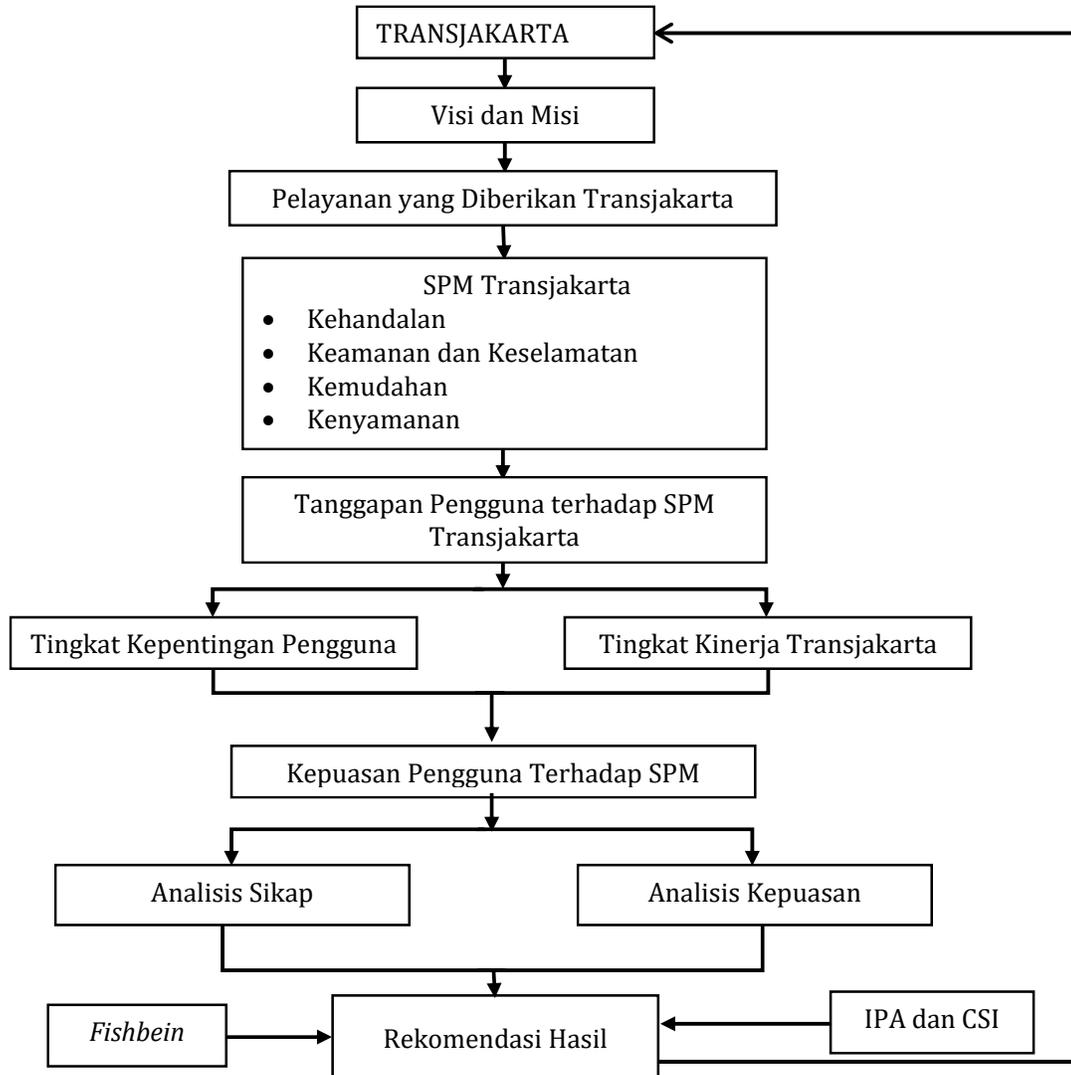
MATERI DAN METODE

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal mengatur bahwa penerapan SPM oleh pemerintah Provinsi hendaknya sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dan dapat dipertanggung

jawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas, dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan. Penyusunan

SPM harus mengandung unsur-unsur jenis pelayanan dasar, indikator SPM, dan batas waktu pencapaian. Secara garis besar dapat digambarkan bagan alur kerangka pikiran yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran (dimodifikasi) (Megawati 2010)

Desain Penelitian

Sumber penelitian ini adalah penumpang bus transjakarta yang berlokasi di Jakarta Timur yaitu koridor 2 (Pulo Gadung – Harmoni), koridor 4 (Pulo Gadung – Dukuh Atas), koridor 7 (Kampung Rambutan – Kampung Melayu), koridor 9 (Pinang Ranti – Pluit), dan koridor 11 (Pulo Gebang – Kampung Melayu). Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik suatu keadaan (Supranto 2001).

Adapun metode penelitian ini adalah metode penelitian sampel, yaitu mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama (Supranto 2001). Data primer yang dibutuhkan berupa himpunan informasi yang diperoleh dari metode wawancara dan menggunakan kuesioner terstruktur yang diberikan kepada penumpang (responden terpilih) bus transjakarta di Jakarta Timur, sedangkan data sekunder didapat dengan menelaah data yang diperoleh dari bagian administrasi dan publikasi yang diterbitkan.

Operasionalisasi Variabel

Adapun operasionalisasi variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Operasionalisasi variabel

Variabel	Sub Variabel	Konsep Sub Variabel	Indikator	Satuan Ukuran	
				Harapan	Kinerja
SPM adalah janji yang diberikan organisasi penyelenggara jasa kepada pelanggannya atas kualitas minimal yang akan diterima saat menikmati jasa yang diberikannya. Peraturan pemerintah Nomor 65 tahun 2005 pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal. (Transjakarta 2011)	Kehandalan & Pelayanan	Transjakarta menjamin kehandalan operasional, termasuk kesiapan operasional bis, sarana dan prasarana, sistem operasi. (Transjakarta 2011)	Rencana <i>Headway</i> dan Ketepatan <i>Headway</i>	Sangat Penting S.D	Jeda Waktu ≤ 5 Menit
			Waktu Menaikkan dan Menurunkan Penumpang (<i>Dweel Time</i>)	Sangat Penting S.D	S,D Jeda Waktu ≥ 15 Menit
			Jarak Antara Pintu Bus dan Halte	Sangat Penting S.D	Halte Kecil ≤ 20 Detik
			Kecepatan Perjalanan	Sangat Penting S.D	Halte Besar ≤ 30 Detik
				Sangat Penting	S.D > 1 Menit
				Sangat Penting S.D	Sangat Dekat ≤ 200 Mm
				Sangat Penting	S.D Tidak Dekat ≥ 370 Mm.
			Kehandalan Armada	Sangat Penting S.D	18-30 Km/Jam
				Sangat Penting	S.D ≥ 61 Km/Jam
				Sangat Penting	≤ 10 Kejadian
				Sangat Penting	S.D ≥ 26 Kejadian
			Konsistensi Jam Pelayanan	Sangat Penting S.D	Jam buka ≤ 05.00
Sangat Penting	s.d ≥ 08.00 dan jam tutup 23.00 s.d 19.00				
Sangat Penting	1 kejadian				
Sangat Penting	s.d > 5 kejadian				
Keselamatan dan keamanan	Transjakarta menjamin keamanan dan	Keamanan di Halte	Sangat Penting S.D	1 kejadian	
			Sangat Penting	s.d > 5 kejadian	

	keselamatan pelanggan saat menikmati <i>Busway</i> (Transjakarta 2011)	Keamanan di Bus	Tidak Penting Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	1 kejadian s.d > 5 kejadian
		Keselamatan di Halte	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	1 kejadian s.d > 5 kejadian
		Keselamatan di Bus	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	1 kejadian s.d > 5 kejadian
		Keselamatan di Jalur <i>Busway</i>	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	1 kejadian s.d > 5 kejadian
Kemudahan	Transjakarta menjamin bahwa pelanggan bisa mendapat berbagai kemudahan dalam menikmati jasa layanan <i>busway</i> (Transjakata 2011)	Kemudahan Mendapatkan Informasi	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	Sangat mudah s.d tidak mudah
		Kecepatan Penjualan Tiket	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	≤ 5 dan 6 detik s.d > 11 dan 12 detik
		Kemudahan Melaporkan Kehilangan/Menemukan Barang	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	≤ 30 menit s.d > 60 menit
		Kemudahan Menyampaikan Pengaduan Atau Memberikan Saran	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	≤ 2 hari s.d diatas 5 hari
		Kemudahan Akses Menuju/Dari Halte	Sangat Penting S.D Sangat	≤ 5 menit s.d > 16 menit

Kenyamanan	Transjakarta menjamin bahwa jasa layanan <i>busway</i> akan dinikmati pelanggan secara nyaman (Transjakarta 2011)	Kebersihan dalam Halte	Tidak Penting Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	Sangat bersih s.d tidak bersih
		Suhu dalam Halte	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	32° C s.d > 41° C
		Penerangan dalam Halte	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	Tidak silau dan tidak gelap s.d sangat silau dan sangat gelap
		Kebersihan dalam Bus	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	Sangat bersih s.d tidak bersih
		Suhu dalam Bus	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	26° C s.d > 34° C
		Penerangan dalam Bus	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	Tidak silau dan tidak gelap s.d sangat silau dan sangat gelap
		Kepadatan Penumpang dalam Halte	Sangat Penting S.D Sangat Tidak Penting	5-8 m ² s.d 18-21 m ²
		Kepadatan Penumpang dalam Bus	Sangat Penting S.D	5-8 m ² s.d 18-21 m ²

		Sangat Tidak Penting	
Waktu Tunggu		Sangat Penting S.D	≤ 5 menit s.d > 14 menit
Kehandalan Pramudi		Sangat Penting S.D	Sangat terampil s.d tidak terampil
Pelayanan Petugas		Sangat Penting S.D	Sangat ramah s.d tidak ramah
		Tidak Penting Sangat Tidak Penting	

Populasi dan Sampel

Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi, maka jumlah sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Umar 2003) dan presisi yang digunakan 10%. Jumlah penumpang bus transjakarta di Jakarta Timur dari bulan Januari sampai Oktober tahun 2012 adalah 36.226.120 orang. Jadi, jumlah

sampel responden dibulatkan menjadi 100 orang yang merupakan penumpang bus transjakarta di Jakarta Timur. Untuk mengetahui ukuran sampel penumpang dilakukan *proporsional random sampling*. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan pada Tabel 3.

Tabel 3. Sampel penumpang bus transjakarta di Jakarta Timur dengan *proporsional random sampling*

No.	Koridor	Rute	Jumlah Penumpang (Orang)	Ukuran Sampel (Orang)
1	Koridor 1	Pulo Gadung – Harmoni	7.416.165	19
2	Koridor 4	Pulo Gadung – Dukuh Atas	6.043.281	16
3	Koridor 7	Kampung Rambutan – Kampung Melayu	8.793.018	23
4	Koridor 9	Pinang Ranti – Pluit	11.902.659	32
5	Koridor 11	Pulo Gebang – Kampung Melayu	2.070.997	10*
		Total	36.226.120	100

Keterangan: *) sampel minimum dibulatkan menurut Siegel dalam Sudrajat (1999)

Sumber: Transjakarta, Januari – Oktober 2012, Jakarta Timur.

Instrumen Pengujian Data

Berdasarkan pengolahan data dari hasil kuesioner, dapat diukur menggunakan Skala *Likert* dengan pemberian bobot satu sampai lima (Sugiyono 2010). Skala *likert* digunakan untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Setelah indikator-indikator yang berasal dari konsep teoretis variabel

dikembangkan, maka sebelum dipergunakan dalam penelitian sesungguhnya, dilakukan uji coba kepada populasi sasaran dalam jumlah relatif kecil yang dianggap mewakili karakteristik populasi sasaran yang sebenarnya. Adapun alat uji yang akan dipergunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Analisis Data

Untuk mengetahui sikap pelanggan (penumpang), maka digunakan model sikap *fishbein* (Rangkuti 2003). Ada dua kriteria yang harus dipenuhi apabila ingin menggunakan analisis *fishbein*, yaitu (1) responden menyadari bahwa produk tersebut memiliki atribut yang diinginkan, yakni apabila memiliki nilai e_i positif, maka b_i harus positif; (2) responden menyadari bahwa produk tersebut tidak memiliki atribut yang diinginkan, yakni apabila memiliki nilai e_i negatif, maka b_i harus negatif. Cara mengukur sikap dengan menggunakan model ini adalah dengan cara menghitung nilai sikap (AB).

$$AB = \sum_{i=1}^n (b_i)(a_i)$$

Keterangan: AB = sikap total individu terhadap objek tertentu; (b_i) = kekuatan keyakinan pelanggan bahwa objek memiliki atribut i ; (e_i) = evaluasi keyakinan pelanggan mengenai atribut i ; N = jumlah kriteria atribut yang relevan.

Data b_i dan e_i didapat melalui kuesioner yaitu pada variabel keyakinan dan variabel evaluasi.

Berdasarkan hasil tanggapan yang diberikan oleh responden, skala b_i dan e_i diberi skor mulai -2 sampai +2. Tujuannya adalah untuk memberikan penilaian pada masing-masing atribut, yaitu dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Selanjutnya, dilakukan perhitungan untuk masing-masing atribut dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Atribut X} = \frac{2(a) + 1(b) + 0(c) - 1(d) - 2(e)}{n}$$

Keterangan: a, b, c, d, e = jumlah responden yang menjawab atribut X dengan skor 2, 1, 0, -1 dan -2; n = jumlah keseluruhan responden.

Dalam penelitian ini, terdapat dua buah variabel yang diwakili oleh huruf Y dan X. Y merupakan harapan pelanggan (penumpang) dan X merupakan penilaian pelanggan (penumpang) tentang evaluasi atau kinerja. Pengukuran nilai kepentingan/kepercayaan/keyakinan/harapan dan evaluasi/kinerja pelanggan (penumpang) terhadap standar pelayanan minimal (kehandalan dan pelayanan, keselamatan dan keamanan, kemudahan, dan kenyamanan) diukur dengan lima pengukuran Skala *Likert* seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Kriteria penilaian terhadap kepentingan/harapan (Y) dan penilaian kinerja (X) SPM

Alternatif Kepentingan/ Keyakinan/ Kepercayaan/ Harapan			Evaluasi/Kinerja	
	Kriteria	Skor	Kriteria	Skor
A	Sangat Penting	5	Sangat Baik	5
B	Penting	4	Baik	4
C	Cukup Penting	3	Cukup Baik	3
D	Kurang Penting	2	Tidak Baik	2
E	Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik	1

Standar pelayanan minimal (SPM) ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) untuk setiap indikator pelayanan. Dengan demikian, tingkat kesesuaian ini adalah rasio antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan.

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} + 100\%$$

Keterangan: TK_i = tingkat kesesuaian responden untuk indikator; X_i = skor penilai kinerja pelayanan indikator i ; Y_i = skor penilaian kepentingan indikator i .

Setelah tingkat kesesuaian responden (penumpang) diketahui, untuk keperluan analisis IPA digunakan diagram kartesius. Masing-masing indikator dideskripsikan atau dipetakan posisinya dalam suatu diagram kartesius. Dalam diagram kartesius, sumbu mendatar (X) diisi oleh

indeks kinerja atau nilai rata-rata skor tingkat kinerja indikator, sedangkan sumbu vertikal (Y) diisi oleh indeks kepentingan atau nilai rata-rata skor tingkat kepentingan setiap indikator dengan rumus sebagai berikut.

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan: X_i = indeks kinerja atau skor rata-rata tingkat kinerja indikator i ; Y_i = indeks kepentingan skor rata-rata tingkat kepentingan indikator i ; N = jumlah responden.

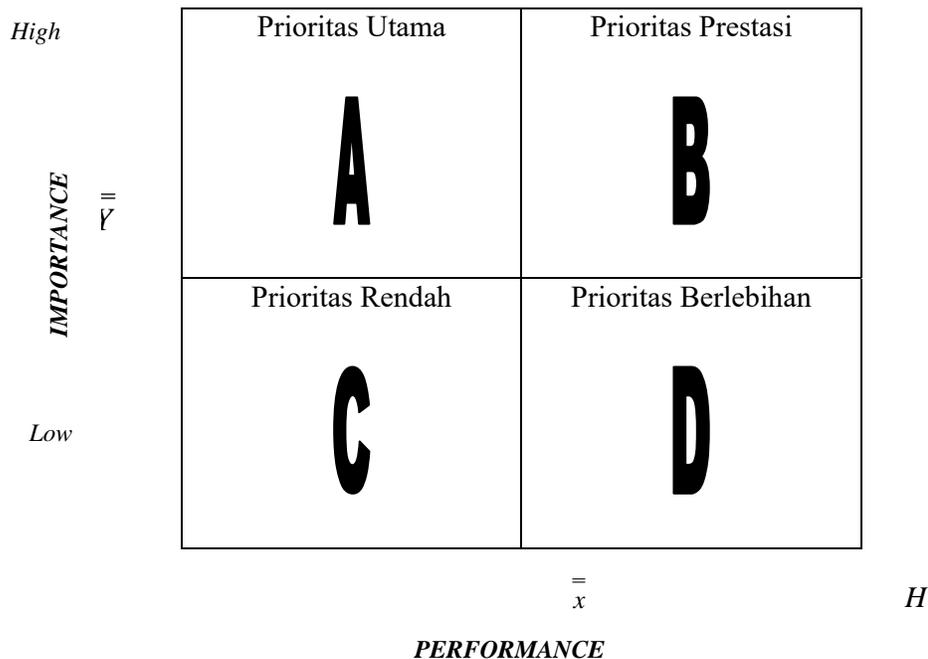
Berdasarkan hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan

skor kepentingan (Supranto 2001). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen (penumpang). Diagram kartesius dibagi dalam empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah sumbu atau garis yang berpotongan tegak lurus pada titik $(\bar{X}; \bar{Y})$. \bar{X} merupakan rata-rata indeks kinerja untuk seluruh atribut standar pelayanan minimal, \bar{Y} adalah rata-rata indeks kepentingan seluruh atribut standar pelayanan minimal, sedangkan K adalah indikator atribut yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan/penumpang. Kedua sumbu ini akan berpotongan di dalam kartesius, sehingga akan terbentuk empat kuadran yang akan membagi atribut standar pelayanan minimal dalam empat kelompok unsur

pelayanan berdasarkan penilaian *relative* responden terhadap kinerja atribut (persepsi responden/penumpang) dan penilaian *relative* responden terhadap kepentingan atribut (harapan responden/penumpang). Masing-masing garis tersebut diperoleh melalui rumus sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Standar pelayanan minimal (SPM) memiliki empat kriteria penilaian yaitu dengan melihat kehandalan dan pelayanan, keselamatan dan keamanan, kemudahan, serta kenyamanan. Interpretasi grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance Analysis* (Setiawan 2011) sebagaimana terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Pembagian Kuadran *Importance-Performance*

- (1) Kuadran A = “tingkatan kinerja”(high importance & low performance). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen, namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan;
- (2) Kuadran B = “pertahankan kinerja”(high importance & high performance). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting bagi kepuasan konsumen/penumpang sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai;
- (3) Kuadran C = “prioritas rendah”(low importance & low performance). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak

perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut;

- (4) Kuadran D: “cenderung berlebihan”(low importance & high performance). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

Hasil pengukuran CSI dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di masa yang akan datang dan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen/penumpang secara menyeluruh. Terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI, yaitu:

- (1) menentukan Mean Important Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja $MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$ dan $MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$.

Keterangan: MIS = mean important service; MSS = mean satisfaction index; Y_i = nilai kepentingan atribut ke- i ; X_i = nilai kinerja atribut ke- i ;

- (2) membuat Weight Factors (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel;
- (3) membuat Weight Score (WS), bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction Score = MSS). $WS_i = WF_i \times MSS$. Keterangan: i = variabel ke- i ;
- (4) menghitung Weighted Total (WT), bobot ini merupakan penjumlahan dari Weight Score (WS) semua variabel;
- (5) menentukan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dilakukan dengan cara membagi Weighted Total (WT) dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus penentuan CSI adalah sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WT}{5} \times 100\%$$

Keterangan: P = jumlah atribut kepentingan; 5 = jumlah skala.

Adapun kriteria nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kriteria nilai CSI

Indeks CSI	Kinerja Parameter
90,01 – 100%	Excellent
70,01 - 90,00%	Satisfied
50,01 - 70,00%	Average
25,01 - 50,00%	Unsatisfied
0 - 25,00%	Very Unsatisfied

Sumber: Ariestonandri 2006.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit Pengelola Transjakarta Busway merupakan penyelenggara tunggal dalam penyelenggaraan busway di Jakarta yang diberi keistimewaan dari pemerintah atas pengguna jalur khusus pada jalan raya. Pemerintah memperhatikan serta mendukung atas perkembangan busway dan memasukan sistem busway dalam rencana pola transportasi makro Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Transjakarta busway diharapkan menjadi solusi terhadap masalah mobilisasi di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dengan memprioritaskan sistem transportasi publik yang nyaman, aman, dan terjangkau bagi masyarakat luas.

Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Menurut Azwar (1997), uji validitas menunjukkan bahwa kuesioner dikatakan valid karena batas koefisien korelasi dinyatakan valid minimal 0,3 dimana item yang memiliki korelasi dengan total variabel di atas 0,3 dikategorikan item valid, sedangkan item yang memiliki korelasi di bawah 0,3 dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya. Selanjutnya, Arikunto (2006) mengatakan bahwa hasil pengujian reliabilitas menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. Untuk uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach yakni suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih dan uji reliabilitas menunjukkan koesioner reliabel.

Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi karakteristik responden (penumpang)

No	Karakteristik Responden	Kriteria Responden	Jumlah	%
1	Jenis kelamin	Laki-laki	55	55%
2	Status	Belum menikah	54	54%
3	Umur	17-26	52	52%
4	Pendidikan	SMA/ sederajat	49	49%
5	Pekerjaan	Pegawai swasta	46	46%
6	Penghasilan	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	31	31%
7	Keperluan perjalanan	Bekerja	44	44%
8	Frekuensi perjalanan	> 10 kali	32	32%
9	Akses kendaraan menuju halte	Angkutan kota	39	39%
10	Jenis angkutan yang digunakan sebelum beroperasi transjakarta	Angkutan umum	69	69%
11	Alternatif kendaraan yang digunakan selain transjakarta	Angkutan kota	31	31%
12	Alasan menggunakan alternatif kendaraan lain selain transjakarta	Lebih cepat	33	33%
13	Domisili	DKI Jakarta	59	59%

Penilaian Sikap Penumpang terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) PT. Transjakarta

Sikap penumpang terhadap standar pelayanan minimal (SPM) PT. Transjakarta dapat diketahui dengan cara menganalisis nilai evaluasi/kinerja (ei) dan tingkat keyakinan/harapan (bi) terhadap atribut (indikator) SPM Transjakarta dan membandingkannya dengan nilai sikap maksimum. Adapun hasil perhitungan analisis evaluasi/kinerja dan kekuatan keyakinan

(harapan) terhadap atribut (indikator) SPM PT. Transjakarta sebagai berikut.

Analisis Evaluasi/Kinerja dan Kekuatan Keyakinan/Kepercayaan/Keperawatan/Harapan terhadap Atribut/Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Analisis sikap penumpang PT. Transjakarta memiliki sikap yang berbeda dalam menentukan atribut/indikator mana yang dianggap paling penting seperti pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi sikap penumpang PT. Transjakarta wilayah Jakarta Timur

Substansi SPM	Atribut/Indikator Sikap
Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu buka loket (7) • Waktu tutup loket (8) • Tingkat keseringan gangguan/kerusakan (6) • Kecepatan perjalanan bus (5) • Jarak celah antara pintu bus dan pintu halte pada saat naik turun penumpang (4) • Waktu untuk menurunkan dan menaikkan penumpang dari halte besar (3) • Waktu untuk menurunkan dan menaikkan penumpang dari halte kecil (2) • Jeda waktu keberangkatan antar bus (1)
Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan di halte Transjakarta (1) • Keamanan di dalam Bus Transjakarta (2) • Keselamatan di dalam Bus Transjakarta (4) • Keselamatan di Halte Bus Transjakarta (3) • Keselamatan di sepanjang jalan jalur koridor <i>busway</i> (5)

Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dalam merespons pelaporan penumpang/calon penumpang (6) • Kemudahan dalam melaporkan kehilangan atau menemukan barang (5) • Waktu yang dibutuhkan untuk membeli tiket pada jam sibuk (3) • Waktu yang dibutuhkan untuk membeli tiket pada jam tidak sibuk (2) • Waktu yang dibutuhkan dari ujung akses menuju halte (7) • Kemudahan dalam pembelian tiket (4) • Kemudahan mendapatkan informasi (1)
Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penerangan di dalam halte (5) • Penerangan di dalam bus transjakarta (11) • Suhu di dalam halte sesuai dengan standar yang (4) • Kapasitas maksimum dalam bus (13) • Suhu di dalam bus transjakarta (10) • Kapasitas maksimum penumpang dalam halte (12) • Waktu tunggu penumpang di dalam halte atas kedatangan bus transjakarta (14) • Keramahan sopir/pramudi (22) • Bus bebas dari kotoran (6) • Kebersihan lantai bus transjakarta (7) • Keramahan petugas bagian <i>call center</i> (23) • Keterampilan pramudi dalam menguasai bus transjakarta (15) • Halte bebas dari kotoran (1) • Keramahan petugas tiketing ramah (16) • Kebersihan jendela, dinding, pintu, dan atap (3) • Keramahan petugas kasir (19) • Kebersihan interior bus transjakarta (8) • Keramahan kondektur (21) • Kebersihan lantai halte maupun interior ruang halte (2) • Keramahan petugas bagian <i>barrier</i> (17) • Kebersihan eksterior bus transjakarta (9) • Keramahan satgas/satpam (20) • Keramahan petugas bagian <i>on-board</i> (18)

Berdasarkan Tabel 7, substansi SPM untuk kehandalan penumpang PT. Transjakarta menempatkan jam buka loket yang paling penting, substansi keamanan dan keselamatan menempatkan keamanan di halte transjakarta yang paling penting, substansi kemudahan menempatkan kecepatan dalam pelaporan baik pengaduan atau pemberian saran yang paling penting, dan terakhir substansi kenyamanan menempatkan penerangan di dalam halte yang paling penting.

Nilai Maksimum Sikap, Evaluasi/Kinerja dan Kekuatan Kepercayaan/Keyakinan/Keperentingan/Harapan

Penilaian terhadap tingkat kekuatan kepercayaan/keyakinan/keperentingan/harapan dan evaluasi/kinerja atribut/indikator SPM

kemudian dimasukkan ke dalam rumus *Fishbein*. Pengukuran sikap ini berdasarkan sikap responden terhadap semua atribut/indikator. Sikap responden berbeda terhadap masing-masing atribut/indikator. Hasil total nilai evaluasi/kinerja sebesar 29,60 dan total nilai kekuatan kepercayaan/keyakinan/keperentingan/harapan sebesar 58,98, dan nilai total sikap sebesar 40,34. Setelah mengetahui nilai total sikap penumpang terhadap SPM transjakarta, selanjutnya membandingkan nilai total sikap penumpang transjakarta dengan nilai maksimum sikap penumpang transjakarta terhadap SPM. Hal ini dilakukan agar dapat diketahui apakah sikap penumpang terhadap SPM transjakarta sudah baik atau belum, nilai sikap maksimum didapatkan dari pengalihan nilai evaluasi/kinerja dengan nilai kekuatan

kepercayaan/keyakinan/kepentingan/harapan maksimum sebesar +2. Hasil total nilai maksimum evaluasi/kinerja sebesar 29,60 dan total nilai kekuatan kepercayaan/keyakinan/kepentingan/harapan sebesar 86, dan nilai total sikap sebesar 59,20. Setelah

mengetahui nilai sikap maksimum, selanjutnya memberikan interpretasi sikap penumpang dengan membandingkan antara nilai sikap total dengan nilai sikap maksimum seperti pada Tabel 8.

Tabel 8. Interpretasi sikap penumpang terhadap SPM PT. Transjakarta

Rentang Skor	-2 (Sangat Buruk)	-1 (Buruk)	0 (ragu-ragu)	+1 (Baik)	+2 (Sangat Baik)
Rentang Nilai	-59,20	-40,34	0	40,34	59,20

Menurut Rangkuti (2003), interpretasi baik atau buruk dapat dibuat secara proposional dengan asumsi rentang skor +2 (sangat baik) sampai -2 (sangat buruk), maka didapatkan rentang nilai interpretasi sikap 59,20 (sangat baik) sampai 59,20 (sangat buruk). Berdasarkan sikap penumpang terhadap SPM PT. Transjakarta dikategorikan baik, hal ini karena nilai total sikap yang diperoleh adalah 40,34. Selain itu, nilai evaluasi/kenyataan dan kekuatan kepercayaan/keyakinan/kepentingan/harapan bernilai positif, artinya substansi SPM PT. Transjakarta dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil analisis sikap dapat disimpulkan bahwa keinginan penumpang PT. Transjakarta adalah waktu buka loket sesuai dengan SPM yaitu < 05.00 WIB, keamanan di halte transjakarta agar penumpang terhindar tindak pidana seperti kecopetan, tindakan asusila, dan tindakan kejahatan lainnya dengan standar SPM adalah satu jumlah korban tindak pidana di halte per 250.000 km, kecepatan dalam menanggapi atau merespons apabila penumpang memberikan pengaduan atau pemberian saran sesuai dengan SPM yaitu 2x24 jam, dan penerangan di dalam halte sesuai dengan standar SPM yaitu kekuatan cahaya 100 lux e, terutama apabila cuaca mendung sehingga penerangan halte di malam hari menjadi hal yang utama. Nilai total sikap 59,20 dan nilai sikap maksimum 40,34

mempunyai kesenjangan yaitu $59,20 - 40,34 = 18,86$, maka range antarnilai total sikap dan nilai sikap maksimum mempunyai kesenjangan sebesar 18,86.

Persepsi Penumpang terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) PT. Transjakarta Wilayah Jakarta Timur

Untuk mengetahui persepsi terhadap penumpang terhadap SPM PT. Transjakarta dapat dilakukan dengan *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan/kepuasan pelanggan (penumpang). Penumpang diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut/indikator pelayanan sesuai dengan interpretasi skor yang diberikan. Analisis IPA dimulai dengan menghitung rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan pelanggan (penumpang) (X) dan menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y). Setelah mengetahui nilai rata-rata dari X dan Y, langkah selanjutnya adalah merata-ratakan kembali nilai rata-rata X dan Y, yakni nilai rata-rata dari rata-rata X dan Y tersebut akan digunakan untuk menjadi pembatas dalam diagram IPA. Hasil perhitungan rata-rata tingkat pelaksanaan (*Performance*) (X) dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Perhitungan rata-rata tingkat pelaksanaan (*performance*) PT. Transjakarta wilayah Jakarta Timur

Substansi SPM	Atribut/Indikator Pelayanan	Rata-rata (\bar{X}_y)
Kehandalan	a. Jeda waktu keberangkatan antarbus	3,59
	b. Waktu menurunkan dan menaikkan penumpang dari halte kecil	3,69
	c. Waktu menurunkan dan menaikkan penumpang dari halte kecil	3,67
	d. Jarak celah antara pintu bus dan pintu halte pada saat naik dan turun penumpang	3,72

Keamanan dan Keselamatan	e. Kecepatan perjalanan bus	3,94
	f. Tingkat kesering gangguan atau kerusakan	4,15
	g. Waktu buka loket	4,17
	h. Waktu tutup loket	4,34
	a. Keamanan di halte transjakarta	3,70
Kemudahan	b. Keamanan di dalam bus transjakarta	3,67
	c. Keselamatan di halte bus transjakarta	3,67
	d. Keselamatan di dalam bus transjakarta	3,64
	e. Keselamatan di sepanjang jalan jalur atau koridor <i>busway</i>	3,54
	a. Kemudah mendapatkan informasi	3,48
	b. Waktu membeli tiket pada jam sibuk	3,78
	c. Waktu membeli tiket pada jam tidak sibuk	3,75
Kenyamanan	d. Kemudahan dalam pembelian tiket	3,67
	e. Waktu respons melaporkan kehilangan atau menemukan barang	3,78
	f. Cepat dalam merespon pelaporan penumpang atau calon penumpang	4,01
	g. Waktu yang dibutuhkan dari ujung akses menuju halte	3,79
	a. Halte bebas dari kotoran	3,43
	b. Kebersihan lantai halte maupun interior ruang halte	3,38
	c. Kebersihan jendela, dinding, pintu dan atap atau plafon halte	3,46
	d. Suhu di dalam halte	3,96
	e. Penerangan di dalam halte	4,27
	f. Bus bebas dari kotoran	3,52
	g. Kebersihan lantai bus transjakarta	3,50
	h. Kebersihan interior bus transjakarta	3,48
	i. Kebersihan eksterior bus transjakarta	3,42
	j. Suhu di dalam bus transjakarta	3,84
	k. Penerangan di dalam bus transjakarta	4,09
	l. Kapasitas maksimum penumpang dalam halte	3,88
	m. Kapasitas maksimum penumpang dalam bus	3,63
n. Waktu tunggu penumpang di halte	3,47	
o. Keterampilan pramudi dalam menguasai bus transjakarta	3,49	
p. Keramahan petugas tiketing	3,40	
q. Keramahan petugas bagian <i>barrier</i>	3,38	
r. Keramahan bagian <i>on-board</i>	3,49	
s. Keramahan petugas kasir	3,37	
t. Keramahan satgas	3,44	
u. Keramahan kondektur	3,56	
v. Keramahan sopir/pramudi	3,51	
w. Keramahan petugas bagian <i>call center</i>		
Rata-rata (\bar{X})		3,69

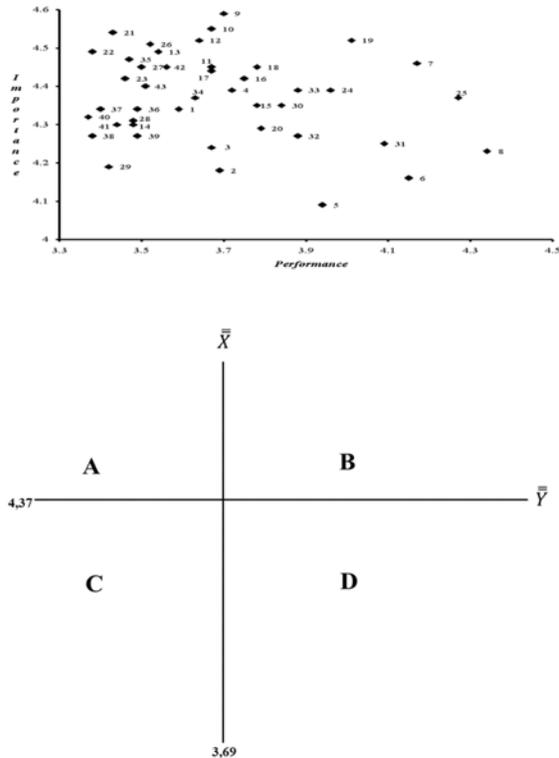
Dari hasil perhitungan tabel 9 terlihat nilai \bar{X} adalah 3,69. Nilai tersebut akan digunakan sebagai batas kuadran pada diagram IPA. Setelah mengetahui hasil perhitungan rata-rata tingkat

pelaksanaan (*performance*), selanjutnya mencari rata-rata tingkat kepentingan (*importance*). Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) PT. Transjakarta wilayah Jakarta Timur

Substansi SPM	Atribut/Indikator Pelayanan	Rata-rata (\bar{Y})
Kehandalan	a. Jeda waktu keberangkatan antar bus	4,34
	b. Waktu menurunkan dan menaikan penumpang dari halte kecil	4,18
	c. Waktu menurunkan dan menaikkan penumpang dari halte kecil	4,24
	d. Jarak celah antara pintu bus dan pintu halte pada saat naik dan turun penumpang	4,39
	e. Kecepatan perjalanan bus	4,09
	f. Tingkat kesering gangguan atau kerusakan	4,16
	g. Waktu buka loket	4,46
	h. Waktu tutup loket	4,23
Keamanan dan Keselamatan	a. Keamanan di halte transjakarta	4,59
	b. Keamanan di dalam bus transjakarta	4,55
	c. Keselamatan di halte bus transjakarta	4,45
	d. Keselamatan di dalam bus transjakarta	4,52
	e. Keselamatan di sepanjang jalan jalur /koridor <i>busway</i>	4,49
Kemudahan	a. Kemudahan mendapatkan informasi	4,30
	b. Waktu membeli tiket pada jam sibuk	4,35
	c. Waktu membeli tiket pada jam tidak sibuk	4,42
	d. Kemudahan dalam pembelian tiket	4,44
	e. Waktu respons melaporkan kehilangan atau menemukan barang	4,45
	f. Cepat dalam merespons pelaporan penumpang atau calon penumpang	4,52
Kenyamanan	g. Waktu yang dibutuhkan dari ujung akses menuju halte	4,29
	a. Halte bebas dari kotoran.	4,54
	b. Kebersihan lantai halte maupun interior ruang halte.	4,49
	c. Kebersihan jendela, dinding, pintu dan atap atau plafon halte	4,42
	d. Suhu di dalam halte	
	e. Penerangan di dalam halte	4,39
	f. Bus bebas dari kotoran	4,37
	g. Kebersihan lantai bus transjakarta	4,51
	h. Kebersihan interior bus transjakarta	4,45
	i. Kebersihan eksterior bus transjakarta	4,31
	j. Suhu di dalam bus transjakarta	4,19
	k. Penerangan di dalam bus transjakarta	4,35
	l. Kapasitas maksimum penumpang dalam halte	4,25
	m. Kapasitas maksimum penumpang dalam bus	4,27
	n. Waktu tunggu penumpang di halte	4,39
	o. Keterampilan pramudi dalam menguasai bus transjakarta	4,37
	p. Keramahan petugas tiketing	4,47
	q. Keramahan petugas bagian barrier	4,34
	r. Keramahan bagian on-board	4,34
s. Keramahan petugas kasir	4,27	
t. Keramahan satgas	4,33	
u. Keramahan kondektur	4,32	
v. Keramahan sopir atau pramudi	4,30	
w. Keramahan petugas bagian call center	4,45	
		4,40
	Rata-rata (\bar{Y})	4,37

Dari hasil perhitungan tabel tersebut terlihat bahwa nilai \bar{Y} adalah 4,37, nilai tersebut akan digunakan sebagai batas kuadran pada diagram IPA pada sumbu y. Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan tersebut, nilai-nilai yang telah diperoleh kemudian dimasukkan dalam diagram *Important and Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram important and performance analysis SPM PT

Diagram di atas menjelaskan bahwa persepsi penumpang terhadap SPM dibagi dalam empat kuadran sebagai berikut.

1. Kuadran pertama (A) adalah faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang penumpang harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah), seperti pada substansi keamanan dan keselamatan yaitu keamanan dalam bus transjakarta (10), keselamatan di halte bus transjakarta (11), keselamatan di dalam bus transjakarta (12), keselamatan di sepanjang jalan koridor *busway* (13). Dari substansi kemudahan yaitu kemudahan dalam pembelian tiket (17), sedangkan dari substansi kenyamanan yaitu halte bebas dari kotoran (21), kebersihan lantai halte maupun interior ruang halte (22), kebersihan jendela, dinding, pintu dan atap atau plafon halte (23),

- bus bebas dari kotoran (26), kebersihan lantai bus transjakarta (27), waktu tunggu penumpang di halte (34), keterampilan pramudi dalam menguasai bus transjakarta (35), keramahan pramudi (42), dan keramahan petugas *call center* (43).
2. Kuadran kedua (B) adalah daerah faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang dan faktor-faktor yang dianggap oleh penumpang sudah sesuai sehingga kepuasannya relatif tinggi yaitu dari: (a) substansi kehandalan yaitu jarak celah antara pintu bus dan pintu halte pada saat naik dan turun penumpang (4) serta waktu buka loket (7); substansi keamanan dan keselamatan yaitu keamanan di halte transjakarta (9); (b) substansi kemudahan yaitu waktu membeli tiket pada jam tidak sibuk (16), waktu respons melaporkan kehilangan atau menemukan barang (17), cepat dalam merespons pelaporan penumpang/calon penumpang (18); (c) substansi kemudahan yaitu suhu didalam halte (24), penerangan di dalam halte (25), dan kapasitas maksimum penumpang dalam bus (33).
3. Kuadran ketiga (C) adalah daerah faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa, antara lain dari: (a) substansi kehandalan yaitu jeda waktu keberangkatan antar bus (1), dan waktu menurunkan dan menaikan penumpang dari halte kecil (2), waktu menurunkan dan menaikan penumpang dari halte besar (3); (b) substansi kemudahan yaitu kemudahan mendapatkan informasi (14), kebersihan interior bus transjakarta (28), kebersihan *eksterior* bus transjakarta (29), keramahan petugas tiketing (36), keramahan petugas bagian *barrier* (37), keramahan petugas bagian *on-board* (38), keramahan petugas kasir (39), dan keramahan satgas/satpam (40).
4. Kuadran keempat (D) adalah daerah faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan dirasakan terlalu berlebihan, yaitu dari substansi kehandalan seperti kecepatan perjalanan bus (5), tingkat keseringan gangguan/kerusakan (6), waktu tutup loket (8), serta dari substansi kemudahan yaitu waktu membeli tiket pada jam sibuk (15). Selain itu, dari substansi kenyamanan yaitu waktu yang dibutuhkan dari ujung akses menuju halte (20), suhu di dalam bus (30), penerangan di dalam bus

transjakarta (31), dan kapasitas maksimum penumpang di dalam halte (32).

Penerapan Strategi PT. Transjakarta untuk Peningkatan Kepuasan Penumpang

Menurut Rangkuti (2003), strategi yang dapat diterapkan PT. Transjakarta sesuai dengan diagram IPA dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Strategi ini dilakukan dengan cara meningkatkan keamanan dan keselamatan dalam bus, halte, dan sepanjang koridor transjakarta, kemudahan dalam transaksi pembelian tiket, dan terakhir meningkatkan dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang transjakarta seperti halte bebas dari kotoran sampah dan debu, lantai halte maupun interior ruang halte, jendela, dinding, pintu dan atap atau plafon halte, bus bebas dari kotoran debu, sampah, dan bau, lantai bus bersih, penumpang tidak perlu menunggu waktu lama setiap kedatangan bus transjakarta, pramudi sangat terampil dalam mengendarai bus, sopir/pramudi, petugas bagian *call center* harus ramah kepada setiap penumpang dan memperhatikan apa yang dibutuhkan setiap penumpang untuk kenyamanan bagi penumpang.

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) PT. Transjakarta Wilayah Jakarta Timur

Analisis tingkat kepuasan penumpang diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan penumpang setelah menggunakan jasa transjakarta. Analisis ini menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang. Analisis CSI dimulai dengan menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS didapatkan dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan dibagi dengan jumlah responden, sedangkan MSS didapatkan dari rata-rata tingkat kinerja/kenyataan dibagi dengan jumlah responden. Setelah itu, menghitung *Weight Factor* (WF) dengan cara nilai MIS per atribut dibagi total MIS seluruh atribut, kemudian menghitung *Weight Score* (WS) dengan cara mengalikan antara *Weight Factor* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Customer Satisfaction Index (CSI) dihitung dengan cara menjumlahkan semua *Weight Score* (WS) setiap atribut atau yang disebut *Weight Total* (WT) dan membaginya dengan skala nominal yang digunakan yaitu empat dan mengalikannya dengan 100%. Tujuan utama analisis CSI adalah untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan penumpang serta membuat indeks kepuasan penumpang.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai CSI-nya adalah 74%. Menurut Ariestonandri (2000), angka tersebut berada dalam rentang nilai kriteria nilai CSI antara 70,01% sampai 90,00%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penumpang puas dengan SPM PT. Transjakarta yang telah diberikan dan transjakarta harus mempertahankan evaluasi/kinerja atribut/indikator yang sudah bagus dan melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut yang kinerjanya kurang sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat meningkat.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penilaian sikap penumpang terhadap SPM PT. Transjakarta dari evaluasi analisis sikap penumpang. Kinerja pada substansi kehandalan yaitu jam buka loket harus tepat waktu atau awal waktu sebelum waktu standar yang ditetapkan; substansi keamanan dan keselamatan yaitu keamanan di halte transjakarta dengan tingkat pengamanan yang lebih baik maka dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan pendapatan PT. Transjakarta; substansi kemudahan yaitu cepat dalam merespons pelaporan baik pengaduan atau pemberian saran; substansi kenyamanan yaitu penerangan di dalam halte sesuai dengan standar. Nilai sikap total yaitu dengan hasil total nilai evaluasi/kenyataan sebesar 29,60 dan total nilai kekuatan keyakinan/harapan sebesar 58,98 serta nilai total sikap sebesar 40,34 dan nilai sikap maksimum sebesar 59,20, maka dapat dikatakan penumpang berada dalam kategori puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Transjakarta.
2. Persepsi penumpang terhadap SPM PT. Transjakarta dibagi ke dalam empat kuadran yaitu kuadran pertama (A), kuadran kedua (B), kuadran ketiga (C), dan kuadran keempat

- (D) sesuai hasil dari diagram *Important and Performance Analysis* (IPA). Dari diagram tersebut menunjukkan bahwa: (1) kuadran pertama (A) adalah daerah faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai; (2) kuadran kedua (B) adalah daerah faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang dan faktor-faktor yang dianggap oleh penumpang sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga kepuasannya relatif tinggi; (3) kuadran ketiga (C) adalah daerah faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa; (4) kuadran keempat (D) adalah daerah faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan dirasakan terlalu berlebihan.
3. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang diperlukan strategi sesuai dengan diagram IPA, strategi tersebut di antaranya: (a) kuadran pertama (A), strategi yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat; (b) kuadran kedua (B), strategi yang ditetapkan pada kuadran ini adalah dengan mempertahankan secara terus menerus agar selalu berada pada kuadran ini dan tidak menurun kinerjanya; (c) kuadran ketiga (C), strategi pada kuadran ini adalah perusahaan dapat mempertimbangkan kembali peningkatannya, namun dengan tidak menghilangkan atributnya, kuadran ini harus dikelola dengan serius karena biasanya kekecewaan penumpang berawal dari kuadran ini; (d) kuadran keempat (D), strategi yang harus diterapkan adalah mengevaluasi seluruh kegiatan yang berlebihan sehingga didapatkan bagian-bagian mana yang harus dipertahankan dan bagian-bagian mana yang harus dikurangi.
 4. Dari analisis CSI diketahui bahwa indeks kepuasan penumpang PT. Transjakarta termasuk dalam kategori puas (*satisfied*).

Adapun implikasi dari penelitian ini adalah (a) pihak transjakarta untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan SPM dari fasilitas, infrastruktur, dan jenis pelayanan berdasarkan

empat substansi yaitu kehandalan, keamanan dan keselamatan, kemudahan, dan kenyamanan yang diberikan agar SPM yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan dapat meningkatkan jumlah penumpang di Jakarta serta mendapatkan hasil yang maksimal; (b) standar pelayanan minimal (SPM) yang atributnya termasuk ke dalam kuadran pertama (A) agar terus dievaluasi, diperbaiki, dan ditingkatkan kinerjanya agar kepuasan penumpang transjakarta lebih meningkat lagi sehingga jumlah penumpang dan penghasilan dapat meningkat pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri P. 2006. Marketing research for beginner: Panduan Praktis. Andi, Yogyakarta.
- Arikunto S. 2006. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Azwar S. 1997. Reliabilitas dan validitas. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kompas. 15 Februari 2012. Busway, belum optimalnya sosialisasi SPM.
- Levine CH. 1990. Publik administration: challenge, choices, consequences. Illinois
- Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal.
- Rangkuti. 2003. Measuring customer satisfaction: tehnik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudrajat. 1999. Statistika non parametrik. Fakultas Perbankan Universitas Padjajaran, Bandung.
- Sugiyono. 2010. Metode penelitian bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Supranto J. 2001. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, untuk menaikkan pangsa pasar. Rineka Cipta, Jakarta.
- Transjakarta. 2011. Pedoman SPM dan SOP. Transjakarta, Jakarta.
- Transjakarta. 2012. Company profil transjakarta. Transjakarta, Jakarta.
- Umar H. 2003. Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Raja Grafindo Persada, Jakarta.