

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN AKAN PELAYANAN TRANSJAKARTA DI HALTE CAWANG SAAT *RUSH HOUR*

Sabrina Ahmad *1

Universitas Negeri Jakarta
sabrina.ahmad@mhs.unj.ac.id

Audy Adriani

Universitas Negeri Jakarta
audy.adriani@mhs.unj.ac.id

Reno Susetyo Bambang Nugroho

Universitas Negeri Jakarta
reno.susetyo.bambang@mhs.unj.ac.id

Panca Adjie Pamungkas

Universitas Negeri Jakarta
panca.adjie.pamungkas@mhs.unj.ac.id

Abstract

This research was conducted at Cawang Bus Stop, Jakarta, to evaluate customer satisfaction levels using loyalty as an indicator. Public transportation plays a vital role in mobility, aiming to reduce congestion and provide efficient transportation alternatives. In Jakarta, Transjakarta, a BRT system, serves as the primary solution for the community's transportation needs. However, the main challenge is maintaining customer satisfaction, especially during rush hours, where Cawang Bus Stop often experiences a surge in passengers. The customer satisfaction theory measures satisfaction based on the comparison between customer expectations and perceived performance (Oliver, 1980). Research methods include field surveys and distributing questionnaires to 10-20 service users at Cawang Bus Stop. The Customer Satisfaction Index (CSI) technique is utilized to measure overall satisfaction levels, considering the relevance of each service element. The research findings indicate that punctuality of departure schedules and bus service quality are the primary factors influencing passenger satisfaction. The obtained CSI is 79.83%, indicating that the level of customer satisfaction falls within the "Satisfied" category. These findings are expected to be utilized by PT Transjakarta to enhance their services during rush hours and contribute both practically and academically to the fields of transportation studies and public service management.

Keywords: Rush hour, Customer satisfaction, Transjakarta, Cawang Bus Stop, Public transportation.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Halte Cawang, Jakarta, untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan loyalitas sebagai indikator. Transportasi umum memainkan peran penting dalam mobilitas dengan tujuan mengurangi kemacetan dan menyediakan alternatif transportasi yang efisien. Di Jakarta, Transjakarta sebagai sistem BRT menjadi solusi utama bagi kebutuhan transportasi masyarakat. Namun, tantangan utama adalah menjaga kepuasan pelanggan, terutama pada jam sibuk (rush hour), di mana Halte Cawang sering mengalami lonjakan penumpang. Teori kepuasan pelanggan yang digunakan mengukur

¹ Korespondensi Penulis.

kepuasan berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan (Oliver, 1980). Metode penelitian meliputi survei lapangan dan penyebaran kuesioner kepada 10-20 pengguna layanan di Halte Cawang. Teknik Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan relevansi setiap elemen pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan jadwal keberangkatan dan kualitas pelayanan bus merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang. CSI yang diperoleh adalah 79,83%, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada dalam kategori "Puas". Temuan ini diharapkan dapat digunakan oleh PT Transjakarta untuk meningkatkan pelayanan mereka selama rush hour, serta memberikan kontribusi praktis dan akademis dalam bidang studi transportasi dan manajemen pelayanan publik.

Kata Kunci : Jam sibuk, Kepuasan pelanggan, Transjakarta, Halte Cawang, Transportasi umum.

PENDAHULUAN

Transportasi umum memainkan peran penting dalam mobilitas perkotaan, tujuannya adalah untuk mengurangi kemacetan dan menyediakan alternatif transportasi yang efisien. Di Jakarta, Transjakarta sebagai sistem Bus Rapid Transit (BRT) adalah solusi utama untuk kebutuhan transportasi masyarakat. Namun, menjaga tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama pada saat jam sibuk (rush hour), menjadi tantangan utama. Halte Cawang sering mengalami lonjakan penumpang pada jam-jam tersebut, yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan Transjakarta di Halte Cawang selama rush hour. Teori kepuasan pelanggan yang menjadi dasar penelitian ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan (Oliver, 1980). Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, ketidakpuasan akan muncul.

Salah satu masalah utama yang dapat menyebabkan penumpang kembali menggunakan kendaraan pribadi adalah ketidaktepatan jadwal keberangkatan bus Transjakarta. Konsumen membutuhkan jaminan bahwa bus akan berangkat dan tiba sesuai jadwal yang ditetapkan. Konsistensi ketepatan waktu akan mempermudah konsumen untuk memperkirakan kapan mereka harus siap di halte. Pelayanan yang standar dapat mendorong konsumen untuk setia menggunakan Transjakarta dan menarik konsumen baru untuk beralih ke moda transportasi ini.

Berbagai masalah seperti manajemen antrian yang tidak sistematis, ketersediaan pertolongan dari petugas yang tidak memadai, dan kurangnya keramahan petugas selama rush hour menjadi fokus penelitian ini. Penelitian ini mencoba menjawab pertanyaan apakah ketidaktepatan jadwal keberangkatan bus mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, serta apakah pelayanan bus Transjakarta mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah survei langsung di lapangan. Survei ini melibatkan 10-20 penumpang untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka selama rush hour. Selain itu, survei kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan Transjakarta di Halte Cawang juga dilakukan. Teknik Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan relevansi setiap elemen pelayanan. CSI merupakan metode yang umum digunakan dalam studi kepuasan pelanggan karena memberikan gambaran komprehensif tentang aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Dengan fasilitas yang dimilikinya, PT Transjakarta menjamin bahwa pelanggannya akan mendapatkan pengalaman yang lebih baik, sesuai dengan motto perusahaan "Berani Berubah". PT Transjakarta dituntut untuk terus bersaing dan mengeluarkan inovasi baru agar perusahaan dapat terus berkembang. Transjakarta harus memberikan citra merek yang baik, kualitas pelayanan yang bermutu, persepsi pelanggan yang positif, dan harga yang bersaing dengan kompetitor.

Pemerintah Jakarta menyediakan Transjakarta sebagai pilihan transportasi umum yang nyaman, cepat, dan terjangkau. Harga tiket yang disubsidi oleh pemerintah daerah diharapkan membuat Transjakarta menjadi sarana transportasi yang efektif dan efisien bagi para pengguna, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas.

Kepuasan konsumen dapat diukur jika harapan sama dengan kinerja yang dirasakan, maka konsumen akan puas, atau jika harapan lebih rendah dari kinerja maka konsumen akan sangat puas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh PT Transjakarta untuk meningkatkan pelayanan mereka, khususnya selama periode rush hour. Selain memberikan manfaat praktis bagi peningkatan layanan Transjakarta, penelitian ini juga berkontribusi akademis dalam bidang studi transportasi dan manajemen pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Dalam hasil penelitian ini, yang didapatkan dalam melakukan survey Rush Hour Halte Cawang Transjakarta, mengamati langsung aktivitas penumpang di Halte Cawang selama Rush Hour. melakukan wawancara mendalam dengan 10-20 penumpang Transjakarta di Halte Cawang untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka mengenai Rush Hour, mengadakan diskusi kelompok terarah dengan 5-7 penumpang Transjakarta di Halte Cawang untuk mendiskusikan pengalaman dan persepsi mereka mengenai Rush Hour,

dan mengatasi Rush Hour saat jam kerja di Halte Cawang Transjakarta yang diberikan seputar kritik dan pengumpulan saran oleh pengguna dan penumpang Transjakarta. Pendekatan ini memudahkan peneliti untuk menjelaskan fenomena yang terjadi saat berada dilapangan (Mayang Dhenarisa et al., 2023), agar dapat bergerak maju, penyedia layanan harus mampu perhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggannya (Fadhlan Rizky Sawa & Sahara, 2023) yaitu dapat dilakukan dengan memperluas area halte atau menambah jumlah armada Transjakarta yang melayani halte Cawang, Memfasilitasi penumpang atau pengguna Transjakarta seperti kebutuhan khusus, lansia, penyandang disabilitas, agar mereka mempunyai space untuk bergerak dan berpindah tempat dengan aman, agar tidak tercampur dengan penumpang lainnya, dengan melakukan penelitian ini bahwa menyadari pentingnya selalu berhati-hati saat menggunakan transportasi umum pada saat rush hour, dimanapun itu, dan sebagian halte transjakarta wajib ada Rambu-rambu peringatan batas tanda aman agar tidak terjadinya bentrok kontak fisik antara penumpang atau pengguna Transjakarta lainnya. Dalam prakteknya banyak konsumen yang sangat menghargai pelayanan, bahkan hampir semua konsumen sangat ingin dilayani, karena pelayanan bagi konsumen adalah suguhan dan penghargaan atas apa yang diharapkannya (Farhan Appliansyach et al., 2023). Kualitas layanan berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna yang nantinya bisa jadi pertimbangan retensi pengguna dan berkesinambungan perekonomian kedepannya (Dewanti et al., 2023)

Tujuan Dari Penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi terkait mengenai Rush Hour PT Transjakarta dengan meminta pengguna atau pelanggan yang bertujuan ke Halte Cawang mengisi

kuesioner. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data utama dan cadangan menjadi data yang digunakan dalam penelitian. Data yang dikumpulkan dilakukan dengan metode kuesioner yang kemudian diberikan kepada responden (Ayuningtias et al., 2023). Kualitas pelayanan dapat membentuk suatu nilai oleh konsumen terhadap Tingkat pelayanan yang diharapkan serta yang diterima (Saifana et al., 2023). Kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan akan diukur dengan menggunakan teknik Customer Satisfaction Index (CSI), yang memperhitungkan relevansi setiap elemen pelayanan untuk sampai pada skor keseluruhan. Dalam mengevaluasi atau mengetahui tentang kualitas pelayanan diperlukan beberapa factor atau aspek (Rizki Hamdallah Habel et al., 2023) Dengan mempertimbangkan pentingnya faktor-faktor yang dinilai, pendekatan CSI digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan total pelanggan. CSI memberikan informasi terukur tentang kebahagiaan pelanggan, memungkinkan satuan waktu yang telah ditentukan untuk menilai kinerjanya dari waktu ke waktu dan membuat penyesuaian seperlunya untuk memberikan tingkat layanan yang secara konsisten pengguna BRT agar terjaminnya fasilitas yang semakin baik untuk masa yang akan datang, Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara Perusahaan dan atribut-atribut yang bersangkutan (Syahputri et al., 2023)

Berikut di bawah ini adalah langkah-langkah dan Rumus atau Formula menghitung CSI adalah sebagai berikut:

- 1) $\Sigma I = Y$.
- 2) $(I \times P) = T$.
- 3) *Customer Satisfaction Index (CSI)* = $\frac{T}{5(Y)} \times 100\%$

dengan keterangan sebagai berikut:

- 1) Σ = Jumlah atau Total
- 2) I = Rata rata kolom variabel x
- 3) P = Rata rata kolom variabel y
- 4) 5 = Nilai maksimum dari skala likert

Tabel 1. Tabel Persentase Kepuasan

Persentase	Kepuasan
0% - 20%	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Peneliti (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan (Rahmayanti & Fauzy, 2008). Transportasi umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Transportasi umum dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu, transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara (Firmansyah & Putra, 2019) Transportasi

umum memainkan peran penting dalam mobilitas perkotaan, tujuannya adalah untuk mengurangi kemacetan dan menyediakan alternatif transportasi yang efisien. Transportasi darat merujuk pada segala jenis kendaraan yang menggunakan jalan sebagai jalur untuk membawa penumpang atau barang. Di Indonesia, transportasi darat menjadi opsi yang paling banyak digunakan dibandingkan dengan transportasi laut dan udara (Muharrir et al., 2023). Transjakarta merupakan sistem transportasi darat yang berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) yang mulai beroperasi di Kota Jakarta, Indonesia pada tahun 2004. Transjakarta merupakan transportasi umum yang berbasis BRT pertama di Asia Tenggara dan Asia Selatan dengan jalur lintasan terpanjang yaitu 208 km (PT Transjakarta, 2016).

Sistem Transportasi berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) menjadi salah satu cara atau upaya untuk mengurangi tingkat kemacetan, meningkatkan infrastruktur transportasi, serta untuk memberikan efek untuk lingkungan sekitar dari segi keberlanjutannya. Suatu sistem transportasi dikatakan baik apabila memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat melaksanakan kinerja perusahaan tepat waktu dan harga yang kompetitif (Rokhyani & Sahara, 2024) BRT memberikan penawaran seperti, kecepatan mobilitas, dan kenyamanan dalam menggunakan layanan. Dengan subsidi yang diberikan oleh Pemerintah dari awal beroperasinya Transjakarta pada Februari 2004 sampai dengan Juni 2024, tarif yang dikenakan hanya berkisar Rp. 2000 (tarif pada jam 05.00 WIB - 07.00 WIB) hingga Rp. 3000, yang dimana subsidi tersebut diberikan untuk mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan Transjakarta agar Jakarta menjadi kota yang lebih ramah lingkungan dengan tingkat kemacetan yang rendah. Pada Sistem *Bus Rapid Transit* menggunakan bus yang lebih hemat bahan bakar dan emisi gas buang yang lebih rendah dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Hal ini menjadikan BRT sebagai pilihan yang lebih ramah lingkungan. Sistem *Bus Rapid Transit* memiliki potensi yang besar untuk menjadi salah satu solusi mobilitas perkotaan yang berkelanjutan. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, BRT dapat menjadi pilihan yang lebih menarik bagi masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi publik. Sistem Bus Rapid Transit bukan hanya berdampak pada penghijauan atau keramahan lingkungan suatu kota, tetapi dapat memberikan dampak pada masyarakat itu sendiri, seperti berjalan kaki yang membuat hidup para pelanggan Bus Rapid Transit lebih sehat dengan bergerak dari halte ke halte Penerapan teknologi baru, seperti sistem navigasi satelit, sistem pembayaran elektronik, dan sistem informasi real-time yang lebih canggih, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas *Bus Rapid Transit*. Serta Peningkatan kualitas layanan, seperti kebersihan bus, keramahan petugas, dan ketepatan waktu, dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan *Bus Rapid Transit* atau Transjakarta.

Dengan sudah banyaknya masyarakat yang terbiasa menggunakan transportasi umum seperti, Transjakarta, Jaklingko, Kereta Rel Listrik (KRL), *Mass Rapid Transit* (MRT), dan *Light Rail Transit* (LRT). Memberikan kesan Jakarta dan sekitarnya sudah menjadi lebih hijau atau lebih ramah lingkungan. Untuk menjaga minat masyarakat menggunakan transportasi umum darat, pemerintah dan pemberi pelayanan harus bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik baik dari segi kenyamanan, keandalan, aksesibilitas, serta ketepatan waktu. Maka dari itu evaluasi atau pengecekan kualitas layanan sangat penting bagi penyedia pelayanan. Penggunaan layanan Transjakarta dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan itu sendiri. Baik dari segi sistem manajemen operasionalnya sampai keramahan petugas dalam melayani pelanggan Transjakarta. Manajemen

mutu atau kualitas merupakan suatu pendekatan yang sistematis untuk mengetahui kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan atau organisasi telah memenuhi suatu standar kualitas yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas produk atau jasa tersebut harus dilakukan analisis, yang dimana pada kasus ini dilakukan Penelitian dengan menggunakan metode perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan guna mengetahui kualitas pelayanan Transjakarta pada saat terjadi *Rush Hour* di halte Cawang..

Kepuasan pelanggan merupakan konsep penting dalam manajemen bisnis. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas produk atau jasa, harga, kemudahan akses, pelayanan, dan kepribadian karyawan. Semakin baik pelayanan jasa yang diberikan semakin baik respon pelanggan akan pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam mencapai kesuksesan bisnis. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali membeli produk atau menggunakan layanan, merekomendasikan kepada orang lain, dan tidak mudah beralih ke pesaing. Sedangkan *Rush hour* adalah periode waktu dimana terjadi peningkatan mobilitas masyarakat secara signifikan. *Rush hour* sendiri biasanya terjadi pada pagi hari sebelum jam kerja dan sore hari setelah jam kerja. Pada saat *rush hour*, Halte Cawang seringkali mengalami kepadatan penumpang yang luar biasa, yang dapat menyebabkan antrian panjang, waktu tunggu yang lama, kemacetan lalu lintas dan ketidaknyamanan bagi para pelanggan.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode survey menggunakan *Google Form* sebagai media penyebaran kuesioner. Survey ini diisi oleh 20 responden, dengan skala likert sebagai pedoman, dengan skala 1 (Sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (Sangat setuju). Berikut ini merupakan pertanyaan pertanyaan yang menjadi indikator untuk menentukan indeks kepuasan pelanggan pada pelayanan Transjakarta di Halte Cawang.

Tabel 2. Indikator Pertanyaan

No.	Kode	Pertanyaan
1.	P1	Kinerja Petugas Transjakarta di Halte Cawang dalam Membantu Pelanggan dengan Kategori 'Prioritas'
2.	P2	Manajemen antrian di Halte Cawang saat <i>Rush Hour</i> sistematis, teratur, dan pengawasan yang baik, serta mengutamakan akses kepada penumpang kategori 'Prioritas'
3.	P3	Ketersediaan Pertolongan Petugas Transjakarta di Halte Cawang
4.	P4	Keramahan dan Kesopanan petugas Transjakarta saat <i>Rush Hour</i> sangat baik
5.	P5	Perspektif Tarif dengan Layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelanggan
6.	P6	Petugas Transjakarta di Halte Cawang saat <i>Rush Hour</i> mampu menangani situasi darurat dengan baik

7.	P7	Respons petugas Transjakarta terhadap keluhan atau permintaan selama Rush Hour responsif, cepat, empati, ramah, dan komunikasi yang jelas
8.	P8	Keandalan Petugas Transjakarta saat Rush Hour sangat baik
9.	P9	Membantu orang lain yang bepergian melalui halte Cawang pada saat rush hour?
10.	P10	Loyalitas Terhadap Layanan Transjakarta Atas Kenyamanan Pelayanan

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel Variabel X - Kinerja

Survey Penelitian pada Tingkat Kepuasan Pelanggan akan Pelayanan Transjakarta di Halte Cawang saat Rush Hour, yang diisi oleh 20 responden dari berbagai usia dan pekerjaan, yang terdapat 10 indikator dengan skala likert pada Tabel 3 menghasilkan data tabel Kinerja dengan rata rata (*I*), sebagai berikut.

Tabel 3. Tabel Kinerja

Kode	5	4	3	2	1	Total	Rata Rata (<i>I</i>)
P1	20	40	18	0	0	78	3.9
P2	20	40	18	0	0	78	3.9
P3	20	36	6	10	0	72	3.6
P4	15	40	18	2	0	75	3.75
P5	25	32	21	0	0	78	3.9
P6	20	44	12	2	0	78	3.9
P7	30	48	3	2	0	83	4.15
P8	30	44	3	4	0	81	4.05
P9	25	48	9	0	0	84	4.2
P10	20	40	12	4	0	76	3.8

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel Variabel Y - Loyalitas Pelanggan

Survey Penelitian pada Tingkat Kepuasan Pelanggan akan Pelayanan Transjakarta di Halte Cawang saat Rush Hour, yang diisi oleh 20 responden dari berbagai usia dan pekerjaan, yang terdapat 10 indikator dengan skala likert pada Tabel 4 menghasilkan data tabel Loyalitas Pelanggan dengan rata rata (*P*), sebagai berikut.

Tabel 4. Tabel Loyalitas Pelanggan

Kode	5	4	3	2	1	Total	Rata Rata (<i>P</i>)
P1	25	48	0	2	1	81	4.05

P2	25	44	6	4	0	79	3.95
P3	30	48	3	2	0	83	4.15
P4	30	40	9	2	0	81	4.05
P5	35	48	3	2	0	84	4.2
P6	10	52	12	2	0	76	3.8
P7	25	44	9	2	0	80	4
P8	25	44	9	2	0	80	4
P9	15	48	9	4	0	76	3.8
P0	20	48	9	2	0	79	3.95

Sumber: Peneliti (2024)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metrik utama yang mengukur sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap suatu organisasi atau produk atau layanan tertentu. Ciri khas dan manfaatnya adalah sifatnya yang holistik dan integratif. Dimana CSI tidak hanya mengukur kepuasan secara keseluruhan, tetapi menyoroti aspek mana dari penawaran bisnis yang memenuhi, melampaui, atau gagal memenuhi kebutuhan. CSI merupakan metrik penting yang harus diukur secara konsisten dari waktu ke waktu, karena mengabaikan atau gagal memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan dapat berdampak negatif terhadap pendapatan, profitabilitas, dan ekuitas merek. CSI memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana pelanggan memandang suatu perusahaan, dan membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan. Rumus atau Formula menghitung CSI adalah sebagai berikut (Maqhfirah et al., 2023):

- 4) $\Sigma I = Y$.
- 5) $(I \times P) = T$.
- 6) *Customer Satisfaction Index* (CSI) = $\frac{T}{5(Y)} \times 100\%$

dengan keterangan sebagai berikut:

- 5) Σ = Jumlah atau Total
- 6) I = Rata rata kolom variabel x
- 7) P = Rata rata kolom variabel y
- 8) 5 = Nilai maksimum dari skala likert

Input data dari Tabel 3. Tabel Kinerja dan Tabel 4. Tabel Loyalitas Pelanggan kedalam Tabel 5. *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk dapat menghitung indeks kepuasan pelanggan .

Tabel 5. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kode	I	P	$I \times P$
P1	3.9	4.05	15.79
P2	3.9	3.95	15.40
P3	3.6	4.15	14.94
P4	3.75	4.05	15.18
P5	3.9	4.2	16.38
P6	3.9	3.8	14.82

P7	4.15	4	16.60
P8	4.05	4	16.20
P9	4.2	3.8	15.96
P10	3.8	3.95	15.01
	39.15		156.28

Sumber: Peneliti (2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Pelanggan pada pelayanan Transjakarta di Halte Cawang saat terjadi *Rush Hour*, menyatakan bahwa hasil perhitungan dengan metode CSI berupa,

$$(CSI) = \frac{156.28}{5(39.15)} \times 100\%$$

$$(CSI) = \frac{156.28}{195.75} \times 100\%$$

$$= 79,83\% = 80\%$$

Dari perhitungan diatas, *Customer Satisfaction Index* yang didapat adalah 79,83% atau jika dilakukan pembulatan 80% dimana pada Tabel 1. Tabel Persentase Kepuasan menyatakan bahwa pelayanan di halte Cawang saat terjadi *Rush Hour* dinyatakan Puas oleh 20 responden kuesioner. Kepuasan pelanggan ini yang akan menjadi acuan untuk suatu perusahaan atau organisasi untuk bisa menjadi lebih baik dan memberikan dampak positif kepada masyarakat dan sekitarnya.

KESIMPULAN

Dari dokumen yang disediakan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Transjakarta di Halte Cawang selama rush hour. Dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan melibatkan 20 responden dalam survei, hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan mencapai 80%. Meskipun angka ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pengguna.

Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Halte Cawang selama rush hour telah diidentifikasi. Beberapa faktor utama meliputi ketepatan jadwal keberangkatan, kualitas pelayanan bus, manajemen antrian, keramahan petugas, respons terhadap keluhan, dan keandalan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan transportasi umum.

Rekomendasi yang diajukan untuk peningkatan layanan Transjakarta di Halte Cawang mencakup beberapa langkah strategis. Pertama, perluasan area halte dianggap penting untuk mengakomodasi lonjakan penumpang selama rush hour. Hal ini dapat membantu mengurangi kepadatan penumpang dan meningkatkan efisiensi proses naik turun penumpang. Kedua, penambahan armada bus juga menjadi langkah yang diperlukan guna mengurangi waktu tunggu penumpang dan meningkatkan frekuensi layanan.

Selain itu, peningkatan fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus juga menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Dengan menyediakan fasilitas yang ramah dan inklusif, Transjakarta dapat memastikan bahwa semua pengguna layanan merasa dihargai dan

didukung dalam perjalanan mereka. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini memberikan panduan praktis bagi PT Transjakarta dalam meningkatkan layanan mereka, terutama selama periode rush hour di Halte Cawang. Dengan memperhatikan rekomendasi yang disarankan, perusahaan dapat terus berinovasi dan beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dengan demikian, Transjakarta dapat memperkuat posisinya sebagai salah satu pilihan transportasi umum yang diandalkan dan disukai oleh masyarakat Jakarta.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Transjakarta di Halte Cawang selama rush hour. Dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, Transjakarta dapat terus meningkatkan citra perusahaan dan memperkuat loyalitas pengguna. Diharapkan bahwa implementasi rekomendasi dari penelitian ini akan membawa dampak positif dalam pengembangan transportasi umum yang lebih baik di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- al Muharrir, K., Shafwan, N., Adi Saputra, T., & Sahara, S. (2023). STRATEGI PENINGKATAN MUTU DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI DARAT. *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, 1(3), 153-159. file:///C:/Users/smartsoftware/Downloads/153-159.pdf
- Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 188-197. <https://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jupsim/article/view/1346/1116>
- Budhi, I. G., & Sumiari, N. K. (2017). *Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym*. 7(1), 25-37. https://ereseach.stikom-bali.ac.id/admin/files/publikasi_files/5094afc6aca087ad9b37cb19c2d1e4d2.pdf
- Dewanti, T. M., Kustiawan, T., Kurniawan, F. A., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kualitas Pengguna Transjakarta Pada Rute Manggarai-Blok M. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2). <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/optimal/article/view/1369/1201>
- Fadhlan Rizky Sawa, M., & Sahara, S. (2023). Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut Dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 569-574. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/view/1984/1567>
- Farhan Appliansyach, M., Nugraha Sugiyono, Q., Bayu Maulana, D., & Sahara, S. (2023). Analysis Of User Satisfaction Of Public Transportation Ojek Online (Gojek) Through Service Instruments. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 2(2), 140-147. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817>
- Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM "SUROBOYO BUS" RUTE HALTE RAJAWALI-TERMINAL PURABAYA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, Dan Infrastruktur FTSP ITATS*, -, 1-6. <https://ejournal.itats.ac.id/stepplan/article/view/711/612>
- Isdianti, H. (2024, February 28). *Metode & Cara Mengukur Customer Satisfaction Index*. Barantum. <https://www.barantum.com/blog/customer-satisfaction-index/>
- Mayang Dhenarisa, R., Shatara Nugraha, A., Christian Gavrie, A., & Sahara, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Light Rail Transit (Lrt) Di Pegangsaan Dua-Velodrome Analysis Of The Quality Of Service Light Rail Transit (Lrt) Pegangsaan Dua-Velodrom. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 31-38. <https://prin.or.id/index.php/mri/article/view/1190/1249>

- Nada Maqhfirah, T., Fitriani, R., & Wahyudin. (2023). Implementasi Metode Customer Satisfaction Index terhadap Kepuasan Pelanggan Pelayanan Telemarketing Call Center PT XYZ. *Jurnal Serambi Engineering*, VIII(2), 5383-5389. file:///C:/Users/smartsoftware/Downloads/5760-13585-1-PB.pdf
- PT. Transportasi Jakarta. (2016). *SEJARAH TRANSJAKARTA*. PT. Transportasi Jakarta. <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>
- Rahmayanti, H., & Fauzy, A. (2008). Evaluasi Kinerja Jalan Ir. H. Juanda Kota Bekasi. *Jurnal Logistik D III Transportasi UNJ*, 1(1), 65-77. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/article/view/11158>
- Rizki Hamdallah Habel, R., Alginat Romadhon, M., Andriyani Putri, M., & Sahara, S. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 20(1). file:///C:/Users/smartsoftware/Documents/MIA+Vol+20+no+1+April+2023+hal+161-171.pdf
- Rokhyani, D., & Sahara, S. (2024). PERBANDINGAN SISTEM LOGISTIK TRADISIONAL DAN SISTEM LOGISTIK BERBASIS E-COMMERCE DALAM PENYEDIAAN BARANG PADA PT. E. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 5(1), 16-22. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v5i1.1050>
- Sahara, S., & Yuliana, D. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBANG. *Jurnal Logistik*, 14(1), 44-56. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/article/view/20507/10385>
- Saifana, N., Aqshal, G., Suryaningrat, R., Arifian, T. A., Yazid, M. I., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 524-535. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8176845>
- Syahputri, N. R., Fanifia, F., Yaskur, H., & Sahara, S. (2023). KEPUASAN PENGGUNA GERBONG COMMUTERLINE KHUSUS WANITA. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 264-269. <https://jebiman.joln.org/index.php/jebiman/article/view/41/39>
- Thomas, N. (2024). *CSI (Customer Satisfaction Index) – the complete guide*. Questback. <https://www.questback.com/guides/csi-customer-satisfaction-index-the-complete-guide/>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*, 4(1), 38-45. <https://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2224/1882>