



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 7806-7814

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Keamanan Halte TransJakarta Terhadap Kenyamanan Pelanggan Bus TransJakarta (Studi Penelitian Halte UNJ)

Siti Sahara^{1✉}, Adam Ferdiansyah²

Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

Email: Sitisahara@unj.ac.id^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah mengenali pengaruh keamanan Halte transjakarta terhadap kenyamanan pelanggan bis transJakarta. Metode riset yang digunakan dalam riset ini merupakan metode kuantitatif. Informasi yang digunakan dalam riset ini merupakan informasi primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner sebanyak 15 responden. Uji kualitas data yang digunakan pada penelitian ini merupakan uji validitas serta uji reliabilitas. Pada uji anggapan klasik yang digunakan dalam riset ini merupakan uji normalitas. Sebaliknya pada uji hipotesis yang digunakan dalam riset ini merupakan uji koefisien determinasi, uji regresi linear berganda, uji t serta uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan uji t pada tabel 4.12 yaitu Keamanan Halte TransJakarta memiliki thitung sebesar 3,507 > ttabel sebesar 2,160. Kemudian pada nilai signifikan sebesar 0,004 < 0,05 maka variabel Keamanan Halte TransJakarta H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya variabel Keamanan Halte TransJakarta memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kenyamanan Pelanggan. Hasil ini menunjukkan apabila Keamanan Halte TransJakarta tepatnya pada halte UNJ semakin baik maka pelanggan akan semakin merasa nyaman.

Kata Kunci: *Keamanan, Halte Transjakarta, Kenyamanan, Pelanggan, Bus Transjakarta*

Abstract

The purpose of the research is to recognize the influence of transjakarta bus stop security on the comfort of transJakarta bus customers. The research method used in this research is a quantitative method. The information used in this research is primary information obtained from filling out questionnaires as many as 15 respondents. The data quality test used in this study is a validity test and a reliability test. The classic assumption test used in this research is the normality test. On the other hand, the hypothesis test used in this research is the coefficient of determination test, multiple linear regression test, t test and F test. The results of this study indicate the t test in table 4.12, namely TransJakarta Bus Stop Security has a tcount of $3.507 > t_{table}$ of 2.160. Then at a significant value of $0.004 < 0.05$, the TransJakarta Bus Stop Security variable H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that the TransJakarta Bus Stop Security variable has a positive and significant effect on Customer Comfort. This result shows that if the security of TransJakarta bus stops, especially at the UNJ bus stop, is getting better, customers will feel more comfortable.

Keywords: *Security, Transjakarta Bus Stop, Comfort, Customers, Transjakarta Bus*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk kepentingan masyarakat, membawa manfaat dan memberikan kepuasan pada suatu kelompok atau unit, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. (Harbani Pasalong 2007 : 128) . Menurut Sujardi dalam Ristiani (2020: 166) Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan hak dasar warga negara serta berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu jasa yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah jasa transportasi. Menurut Salim (2020) transportasi adalah kegiatan memindahkan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Menurut Prabantari (2020: 26).

Halte Transjakarta didesain berbeda dengan Halte angkutan universal yang lain. Ketinggian peron (*stopping floor*) merupakan 110cm dari permukaan jalur, setara dengan besar pintu bis. Halte Transjakarta umumnya terletak di tengah jalur, kecuali pada jalur satu arah serta jalur dengan jarak pemisah jalur yang sedikit. PT Transportasi Jakarta(TransJakarta) hendak terus membagikan pelayanan yang nyaman serta aman kepada segala pelanggan dari seluruh aspek. Perihal ini ialah respons terhadap bermacam laporan di media sosial menimpa dugaan sikap tidak senonoh di sistem transportasi universal lainnya¹. Buat menjamin keamanan serta kenyamanan pelanggan kami, TransJakarta sendiri pula mengerahkan petugas keamanan di Halte serta bis.

Selain itu, kami telah mengerahkan petugas patroli untuk memastikan keamanan dan memasang kamera pengawas CCTV yang dapat merekam apa yang terjadi di kawasan Transjakarta. Berdasarkan informasi dari PT. Otoritas Transportasi Jakarta (TransJakarta) masih memiliki pemberhentian yang tidak berlaku peraturan tersebut. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai kejadian seperti: Kurangnya penjagaan keamanan di halte Transjakarta, tindak pidana berupa pencurian barang di halte, pelanggan TransJakarta menjatuhkan barang tanpa sepengetahuan dan melaporkannya.

Mengingat permasalahan diatas mengenai fenomena yang terjadi pada halte TransJakarta khususnya halte UNJ, maka penulis melakukan penelitian pada halte UNJ untuk mengetahui apakah keselamatan halte UNJ dan kenyamanan pelanggan sudah selaras. Pada penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Keamanan Halte Terhadap Kenyamanan Pelanggan Bus TransJakarta (Studi Penelitian Halte UNJ).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian serta Sumber Informasi Riset yang memakai tata cara kuantitatif bertujuan buat mengukur pengaruh ataupun pengaruh sesuatu variabel riset terhadap variabel yang lain. Dalam riset ini data ataupun informasi berarti diperoleh lewat pengumpulan informasi yang meliputi sesi observasi serta pemberian kuesioner online lewat platform semacam Google Forms. Populasi yang digunakan dalam riset ini terdiri dari pelanggan TransJakarta yang mengawali perjalanannya dari stasiun TransJakarta UNJ ataupun hanya transfer. Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam riset ini merupakan 15 orang digunakan selaku sample.

Dalam menyebarkan kuesioner, peneliti perlu mengetahui indikator-indikator yang akan mereka gunakan dalam penelitian. Variabel keamanan halte TransJakarta menggunakan indikator 1) keamanan halte, 2) ketertiban dan keterjangkauan, dan 3) keamanan halte. Kemudian digunakan indikator sebagai berikut untuk variabel terikat kenyamanan pelanggan: 1) kebersihan, 2) suhu, 3) penerangan halte, 4) kepadatan penumpang halte, dan 5) kemudahan jumlah bus, serta 6) Pegawai Negeri Sipil.

Skala penilaian yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017: 5), skala *likert* dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok orang terhadap fenomena sosial. Format skala *likert* yang

digunakan adalah:

Tabel 1. Skala Penilaian Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas & Reliabilitas

Table 2. Uji Validitas Variabel X

No	Butir Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	KHT1	0,683	0,4409	VALID
2	KHT2	0,548	0,4409	VALID
3	KHT3	0,557	0,4409	VALID
4	KHT4	0,591	0,4409	VALID
5	KHT5	0,780	0,4409	VALID
6	KHT6	0,501	0,4409	VALID
7	KHT7	0,834	0,4409	VALID
8	KHT8	0,810	0,4409	VALID
9	KHT9	0,858	0,4409	VALID

Table 3. Uji Validitas Variabel Y

No	Butir Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	KP1	0,597	0,4409	VALID
2	KP2	0,895	0,4409	VALID
3	KP3	0,698	0,4409	VALID
4	KP4	0,686	0,4409	VALID
5	KP5	0,678	0,4409	VALID
6	KP6	0,692	0,4409	VALID
7	KP7	0,712	0,4409	VALID
8	KP8	0,679	0,4409	VALID
9	KP9	0,648	0,4409	VALID

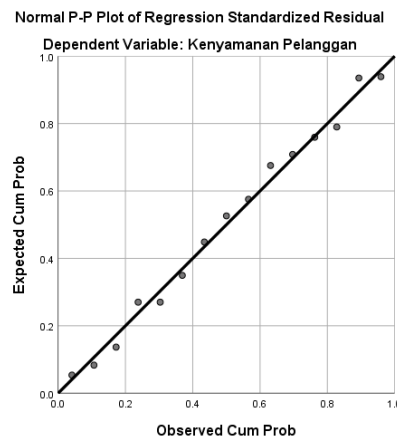
Berdasarkan nilai Rhitung seluruh pernyataan terkait Keamanan Halte TransJakarta menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,4409). Dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan mengenai keamanan dan kenyamanan halte Transjakarta adalah valid.

Table 4. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Keamanan Halte TransJakarta	0,9202	RELIABEL
2	Kenyamanan Pelanggan	0,7417	RELIABEL

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji reliabilitas seluruh variabel lebih besar dari nilai Cronbach's alpha sebesar 0,60, dan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel sebagai skala penelitian.

Uji Normalitas



Gambar 1. Uji Normalitas

Pada gambar di atas terlihat titik-titik tersebar pada diagonalnya dan penyebarannya mengikuti arah diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Table 5. Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.897	4.283		3.478	.004
	Keamanan Halte TJ	.532	.152	.697	3.507	.004

a. Dependent Variable: Kenyamanan Pelanggan

Nilai konstanta kenyamanan pelanggan sebesar 14, 897 menampilkan kalau kenaikan keamanan terminal Transjakarta berakibat pada kenyamanan pelanggan. Berikutnya koefisien regresi kenyamanan terminal TransJakarta sebesar 0, 532. Maksudnya kala nilai variabel keamanan terminal Transjakarta bertambah sebesar 1 satuan hingga kenyamanan pelanggan bertambah sebesar 0, 532.

Table 6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.477	2.070
a. Predictors: (Constant), Keamanan Halte TJ				
b. Dependent Variable: Kenyamanan Pelanggan				

Tabel di atas menunjukkan nilai R Square sebesar 0, 486 ataupun 49%. Jadi bisa disimpulkan kalau Keamanan Terminal TransJakarta bisa menarangkan 49% alterasi Kenyamanan Pelanggan serta sisanya 45% dipaparkan oleh variabel lain diluar model.

Uji t

Table 7. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.897	4.283		3.478	.004
	Keamanan Halte TJ	.532	.152	.697	3.507	.004
a. Dependent Variable: Kenyamanan Pelanggan						

d.f	$t_{0,10}$	$t_{0,05}$	$t_{0,025}$	$t_{0,01}$	$t_{0,005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845

Gambar 2. T tabel

Untuk mengetahui ada pengaruh atau tidak, perlu diketahui apakah nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen signifikan atau tidak dan akan diuji signifikansinya. Dasar pengambilan keputusan uji t menurut Ghozali (2013 : 98) yaitu:

1. H_0 ditolak H_1 diterima jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai sig. $< 0,05$
2. H_0 diterima H_1 ditolak jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau nilai sig. $> 0,05$

Untuk mendapatkan t_{tabel} maka diperlukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = (a/2 : n - k - 1)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,05/2 : 15 - 1 - 1)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,025 : 13)$$

Berdasarkan perhitungan diatas terlihat bahwa cara menentukan t_{tabel} adalah dengan melihat kolom 0,025 pada baris ke 13, sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,160. Berdasarkan hasil analisis pada tabel diketahui bahwa variabel Keamanan Halte TransJakarta memiliki t_{hitung} sebesar 3,507 $> t_{\text{tabel}}$ sebesar 2,160. Kemudian pada nilai signifikansi sebesar 0,004 $< 0,05$ maka variabel Keamanan Halte TransJakarta H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel Keamanan Halte TransJakarta mempunyai dampak yang positif dan signifikan Kenyamanan Pelanggan.

Pembahasan Analisis

Berdasarkan perhitungan uji t pada tabel 4.12 yaitu Keamanan Halte TransJakarta memiliki t_{hitung} sebesar 3,507 $> t_{\text{tabel}}$ sebesar 2,160. Kemudian pada nilai signifikansi sebesar 0,004 $< 0,05$ maka variabel Keamanan Halte TransJakarta H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel Keamanan Halte TransJakarta memiliki dampak positif dan besar pada Kenyamanan Pelanggan. Hal ini menunjukkan apabila Keamanan Halte TransJakarta tepatnya pada halte UNJ semakin baik maka pelanggan akan semakin merasa nyaman.

Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa Keamanan Halte TransJakarta tepatnya halte UNJ memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kenyamanan pelanggan. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulia Indah, dkk (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7 (Kp. Rambutan - Kp. Melayu) menunjukkan pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kenyamanan pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7 (KP. Rambutan - KP. Melayu) sebesar 75,4%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Keamanan Halte TransJakarta terhadap Kenyamanan Pelanggan tepatnya pada halte UNJ. Maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Halte TransJakarta UNJ sudah menciptakan kenyamanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, hal tersebut dibuktikan dengan adanya petugas petugas dan cctv di dalam halte.
2. Pelanggan TransJakarta sudah merasa aman, hal ini dirasakan oleh pelanggan di antaranya karena kondisi halte bebas dari kotoran antara lain debu, sampah dan bau pada lantai halte dan interior ruang halte, pelanggan tidak merasa gerah karena tersedia kipas angin, dan penerangan halte cukup memadai , sehingga Anda tidak merasa seperti berada dalam kegelapan.
3. Keamanan Halte TransJakarta memiliki pengaruh terhadap Kenyamanan Pelanggan. Semakin baik Keamanan Halte TransJakarta UNJ maka semakin baik kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2000. Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. . Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Adriana, I.L. and Widodo, T., 2019. Peran Brand Awareness Dan Brand Image Dalam Memediasi Pengaruh Social Media Marketing Activity Terhadap E-wom Dan Komitmen Pelanggan Tokopedia. *eProceedings of Management*, 6(2).
- Hidayat, A. Aziz Alimul. Metode Penelitian Kebidanaan dan Teknik Analisis Data. Salemba Medika, Jakarta, 2014.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung. Sofian Efendi dan Masri Singarimbun, 1989, Metode Penelitian Survey. LP3ES., Jakarta.

- Ruswinda, E., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2019). "Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi AC Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar". *Jurnal Riset Manajemen*, 8(7), 37–46.
- Sari, D. K. (2016). "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Masyarakat yang Tinggal di Kota Bogor)". Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Jakarta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta, Jakarta, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta, Jakarta, 2018.
- Uma Sekaran, R. B. *Metode Penelitian Untuk Bisnis (Edisi Keenam)*. Salemba Empat, Jakarta, 2017.
- Zhang, T., Omran, B. A., & Cobanoglu, C (2017). Generation Y's positive and negative Ewom: use of social media and mobile technology. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(2), 732t761. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0611>.