

**HUBUNGAN KINERJA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TRANSJAKARTA-BUSWAY DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSJAKARTA-BUSWAY, (STUDI
KASUS PADA TRANSJAKARTA-BUSWAY KORIDOR IV PULO GADUNG
– DUKUH ATAS DKI JAKARTA)**

Resume Skripsi

Oleh :

D2A003010_CHAIRUNNISA

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**

ABSTRACTION

Name : Chairunnisa

Title : Hubungan Kinerja Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Transjakarta-Busway : Studi Kasus Pada Transjakarta-Busway Koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas) DKI Jakarta

NIM : D2A 003 010

Globalization era was encourage tighter competition whereas external party (private) allowed to compete in marketed the product/service. In this case government need to fix and choose strategy which oriented to the customer therefore could appeased that business competition. The problem was, business which manage by government oftentimes assumed not gives both action and service quality optimally therefore did not containment the customer yet. If left that problem continually will give serious effect, likes abandoned service which manage by customer and finally influences the government business existence. Then, Transjakarta-Busway was the one of transportation business which manages by Local Government of DKI Jakarta and hopes will give qualified service transportation and inexpensive price therefore achievable by societies and reached the welfare. The problem was, in some opinions written by customer as Transjakarta-Busway service user tend to indicate disappointed expression or complaint concerning Transjakarta-Busway service, whereas that matter was the indicator existence disappointed seeds of Transjakarta-Busway costumers. According to this need to carry out the research which aim to found the relation between organization action and service quality by customer containment level, whereas the result could be the information and reference to Transjakarta-Busway concerning the manner to correct both organization action and service quality therefore customer containment level increasing.

This research have descriptive quantitative characteristic by using 100 persons of Transjakarta-Busway service user as the sample which obtain incidentally sampling. Data were collected used organization action, service quality and customer containment level quaestionaires. Collected data then analyze descriptively, *Kendall's tau_b* and *Friedman Test*.

Descriptive analysis result found that : (1)organization action level of Transjakarta-Busway from five indicator which used there indicators (service accordance with society need, fair service for passanger, and ticket tariff) indicate that action level tend to increase and other two indicator (solution both stagnation and *multi-moda* transportation system) indicates adverse score. Therefore can conclude that organization action level of Transjakarta-Busway generally tend to be good, (2) service quality known from five aspects which used to measure it, only one aspect which indicate that tended to good score and the rest (four aspect) indicate adverse scores. Service quality which tended to good showed by case which connected by

safety, convenience, daintiness, and condition physic of the bus. Conversely, service quality level that felt still adverse were time accuracy, duration time of late, official behavior in giving service, official decency, ability and official behavior in perceiving the problem, official experience of their job, ability in giving both service and information, care to service user complaint, official cleanliness and physical condition of regular halt. Therefore can conclude that service quality level of Transjakarta-Busway generally tended to adverse and, (3) containment customer level of Transjakarta-Busway from seven indicators were used, six indicators indicate that customers tended to less satisfied and one indicator indicates that customer tended to unsatisfied. Six indicators which indicates that customer tended to less satisfied was about service of the locket, halt service and in the bus, amount of passenger capacity, halt location and bus route. Whereas customer unsatisfied connected to this Busway armada number which recently exist. Therefore can conclude that customer containment level of Transjakarta-Busway was tended to less satisfied. Then analysis result used *Kendall's tau_b* found that there were very significant positive relation between organization action and customer containment of Transjakarta-Busway transportation service user ($r = 0,645$ and $p < 0,01$) and there were very significant positive relation between service quality and customer containment of Transjakarta-Busway transportation service user ($r = 0,798$ and $p < 0,01$). Analysis result by using *Friedman Test* obtained that there were significant positive relation between organization action and service quality by customer containment of Transjakarta-Busway transportation service user ($chi-square = 6,080$ and $p < 0,05$). According to that finding, suggestion which progresswas correcting operation system of Transjakarta-Busway, giving service and emphasizes to facilitation and convenience, reform official behavior in perceiving passenger complaint, reducing both comings and goings late, discipline executed the defined schedule, increase armada number, and increase both official and bus halt cleanliness.

Keywords : Organization action, service quality and customer containment / satisfied.

Semarang, August 2008
Guidance Lecturer I,

Drs. Zainal Hidayat, MA
NIP. 131.413.21

PENDAHULUAN

Permasalahan

Jasa transportasi merupakan salah satu dari kebutuhan manusia. Mobilitas yang sangat cepat dari masyarakat baik yang tinggal di desa maupun di kota membutuhkan alat-alat transportasi untuk membantu dalam kelangsungan hidup mereka. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa transportasi, dinas perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik jalur darat, jalur laut, maupun jalur udara.

Namun, seiring berjalannya waktu dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat, alat transportasi publik ini mulai banyak menimbulkan permasalahan baik bagi masyarakat sendiri maupun bagi pemerintah. Kondisi angkutan umum sudah banyak yang tidak layak lagi untuk beroperasi dan juga kenyamanan dan keamanan masyarakat sebagai pengguna angkutan umum sudah mulai diragukan dan dipertanyakan. Banyaknya armada angkutan umum dan kendaraan pribadi yang beroperasi di jalan-jalan di DKI Jakarta, membuat tingkat kemacetan di DKI Jakarta semakin tinggi sedangkan infrastrukturnya tidak memadai.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah DKI Jakarta untuk mengatasi semakin tingginya tingkat kemacetan dan semakin buruknya kondisi alat transportasi publik yang beroperasi di DKI Jakarta maka Pemerintah provinsi DKI Jakarta menggagas untuk membuat sarana transportasi makro bagi

penduduk Jakarta guna mengurangi kemacetan yang ada. *Busway* atau Trans Jakarta dengan dikeluarkannya SK GUB DKI No.110 Tahun 2003 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Transjakarta-Busway. Transjakarta atau umum disebut Busway ini merupakan sebuah sistem transportasi bus cepat di DKI Jakarta, Indonesia yang sistem ini dimodelkan berdasarkan sistem *Transmilenio* yang sukses di Bogota, Kolombia. Agar terjangkau oleh masyarakat harga tiket busway ini disubsidi oleh pemerintah.

Dalam penelitian ini saya akan memfokuskan penelitian pada kepuasan pelanggan dalam hal ini penumpang Transjakarta-Busway khususnya pada Koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas). jumlah penumpang Transjakarta-Busway Koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas) dari awal beroperasinya koridor tersebut yaitu pada 27 Januari 2007 – September 2007 mengalami kenaikan jumlah di setiap bulannya. Namun dengan jumlah penumpang yang terus meningkat tetapi tidak diimbangi dengan jumlah armada yang ada, akan menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dari para penumpang karena harus selalu antri dan berdesak-desakan seperti layaknya angkutan umum yang sudah ada sebelumnya.

Kinerja Transjakarta-Busway juga dirasakan masih jauh dari baik oleh masyarakat sebagai penumpang. Masyarakat banyak mengeluh tentang kinerja Transjakarta-Busway ini berkaitan dengan kinerja para petugasnya dan armada

busway yang dirasakan sangat kurang karena tidak sebanding dengan jumlah koridor dan jumlah penumpang.

Sehingga judul yang peneliti angkat adalah :

“HUBUNGAN KINERJA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA-BUSWAY DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSJAKARTA-BUSWAY, (STUDI KASUS PADA TRANSJAKARTA-BUSWAY KORIDOR IV PULO GADUNG – DUKUH ATAS DKI JAKARTA)”.

Masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah seberapa besar hubungan kinerja organisasi Transjakarta-Busway dengan tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa Transjakarta-Busway? Seberapa besar hubungan tingkat kualitas pelayanan Transjakarta-Busway dengan tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa Transjakarta-Busway? Seberapa besar hubungan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan Transjakarta-Busway dengan tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa Transjakarta-Busway?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu tujuan teoritis dan tujuan praktis. Tujuan teoritis dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat sebagai pengguna jasa Transjakarta-Busway khususnya

koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas) Transjakarta-Busway, untuk mengetahui korelasi yang terjadi antara kinerja organisasi Transjakarta-Busway dengan tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa busway di koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas) Transjakarta-Busway, untuk mengetahui korelasi yang terjadi antara kualitas pelayanan Transjakarta-Busway dengan tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa busway di koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas) Transjakarta-Busway, dan untuk mengetahui korelasi yang terjadi antara kinerja organisasi Transjakarta-Busway dan kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta-Busway dengan tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa busway di koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas) Transjakarta-Busway.

Sedangkan tujuan praktis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan wawasan keilmuan dari Ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam hal pelayanan publik.

Kajian Teori

Terdapat beberapa pendekatan untuk memberikan pelayanan yang bermuara kepada pelanggan, salah satunya adalah pendekatan yang terdapat didalam *Total Quality Management*.

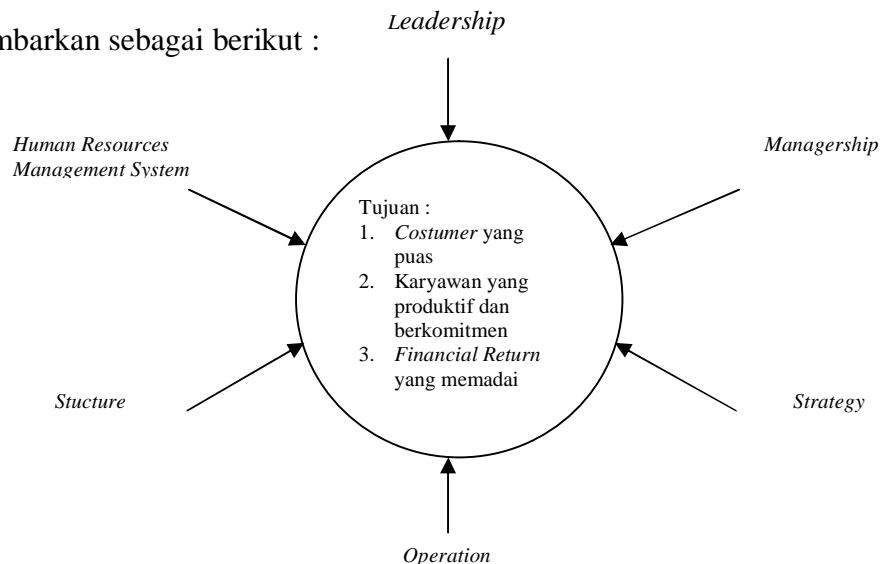
Dewasa ini kualitas pelayanan publik semakin berkembang dan mengalami perubahan. Prinsip manajemen dikembangkan berdasarkan paradigma

baru yang sedang tumbuh, yang dikenal dengan istilah *Total Quality Management* (TQM).

Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan, maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan (Tjiptono, 1998 : 101-102).

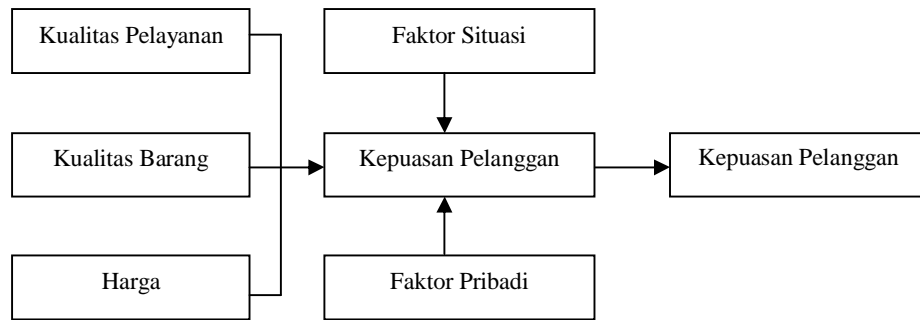
Menurut Mulyadi *Total Quality Management* adalah suatu sistem yang berfokus pada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkesinambungan kepuasan *costumer* pada biaya sesungguhnya secara terus-menerus. TQM merupakan bagian terpadu tingkat tinggi (Mulyadi, 1998 : 10).

Untuk mengetahui lebih jelas hubungan antar variabel dalam TQM, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1
Kerangka *Total Quality Management*
(Mulyadi, 1998: 172)

Zeithaml dan Bitner (1996) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sebagaimana terlihat pada gambar 1.5, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor situasi dan personal dari konsumen.



Gambar 1.2.
Model Hubungan Antara Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen
Sumber : Zeithaml dan Bitner (1996)

Metode Penelitian

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway Koridor IV (Pulo Gadung – Dukuh Atas) dengan minimal penggunaan dua kali, dari tanggal 27 Januari - 30 September 2007 yaitu

sebanyak 3.062.686 penumpang.

Sampel

Rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(\alpha)^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

Alpha (α) : Nilai presisi (semakin kecil maka semakin minimum nilai kesalahan) dalam penelitian ini nilai α sebesar 0,1

$$n = \frac{3.062.686}{3.062.686(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3.062.686}{3.062.686(0,01) + 1}$$

$$n = 99,996$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel adalah 99,996 yang selanjutnya dibulatkan menjadi 100. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini 100 orang pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway Koridor IV.

Teknik Sampling

Pada penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*.

Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data dibedakan atas data primer dan data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Skor dalam kuesioner penelitian menggunakan empat alternatif jawaban yaitu : Nilai 1 berarti kurang. Nilai 2 berarti cukup. Nilai 3 berarti tinggi. Nilai 4 berarti tinggi sekali.

Teknik Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah editing, koding, dan tabulasi.

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Selanjutnya untuk analisis deskriptif, peneliti membuat kategori sebagai berikut dengan interval 75 disusun klasifikasi sebagai berikut : yaitu nilai interval 325,1 – 400 masuk dalam kategori kualitas pelayanan A yaitu sangat baik; nilai interval 250,1 – 325,1 masuk dalam kategori kualitas pelayanan B yaitu baik; nilai interval 175,1 – 250 masuk dalam kategori kualitas pelayanan C yaitu kurang baik; dan nilai interval 100 – 175 masuk dalam kategori kualitas pelayanan D yaitu tidak baik.

Selanjutnya kesimpulan umum dari rekapitulasi dilihat dari kecenderungan skor yang paling banyak muncul. Misal dari lima indikator

ditemukan tiga indikator memiliki skor B dan dua indikator memiliki skor C maka kesimpulan umum dari skor yang terdapat di rekapitulasi adalah skor cenderung B.

Analisis Kendall's tau_b dan Friedman Test

Pada penelitian ini digunakan dua alat analisis statistik nonparametrik yaitu *Kendall's tau_b* dan *Friedman Test*. Rumus korelasi Kendall's tau_b :

$$\pi = \frac{S}{\sqrt{1/2N(N-1) - T_x} \sqrt{1/2N(N-1) - T_y}}$$

Keterangan :

= Koefisien Korelasi Rank Kendall

S = Skor

N = Jumlah Responden

Bila dalam observasi ternyata terdapat angka yang sama, maka akan digunakan rumus :

$$\pi = \frac{S}{\sqrt{1/2N(N-1) - r_x} \sqrt{1/2N(N-1) - r_y}}$$

Keterangan :

$T_x = 1/2 t (t - 1)$, t adalah banyaknya angka observasi yang berangka sama dalam tiap kelompok angka pada variabel X.

$T_y = 1/2 t (t - 1)$, t adalah banyaknya angka observasi yang berangka sama dalam tiap kelompok angka pada variabel Y.

Pedoman untuk pengambilan keputusan adalah :

- Jika $p < 0,05$ maka H_a diterima artinya "Ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung".

- Jika $p > 0,05$ maka H_0 ditolak artinya "Tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung".

Koefisien *Friedman Test*

Friedman Test dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel tergantung secara simultan. Pedoman untuk pengambilan keputusan adalah :

- Jika $p < 0,05$ maka H_0 diterima artinya "Ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung secara simultan".
- Jika $p > 0,05$ maka H_0 ditolak artinya "Tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung secara simultan".

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini dimaksudkan untuk mengetahui berapa persen (%) pengaruh variabel kinerja organisasi (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama mempengaruhi variabel tingkat kepuasan pelanggan (Y), dengan rumus :

$$KD_{XY} = \pi(XY)^2 \cdot 100\%$$

$$KD_{X_1 X_2 Y} = \pi(X_1 X_2 Y)^2 \cdot 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

HASIL PENELITIAN

Identitas Responden

Dari 100 orang responden yang diberikan daftar pernyataan diperoleh data sebagai berikut ini. Berikut merupakan data identitas responden, usia responden berdasarkan antara 15 tahun sampai 54 tahun, dengan usia rata-rata 26 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway paling banyak laki-laki (54%), dan sisanya perempuan (46%). Berdasarkan status marital, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway lebih banyak yang belum menikah (70%) dibandingkan yang sudah menikah (30%). Berdasarkan pendidikan, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway kebanyakan memiliki pendidikan tinggi yaitu S1 (71%). Sisanya SLTA (18%), S2 (7%), Akademi / D3 (3%), dan SLTP (1%). Berdasarkan pekerjaannya, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway kebanyakan PNS ada 37%, disusul mahasiswa ada 25%, pegawai swasta ada 22%, lain-lain ada 13%, dan wiraswasta ada 3%. Berdasarkan penghasilannya, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway kebanyakan berpenghasilan antara 2 juta – 3 juta sebesar 39%, disusul yang berpenghasilan kurang dari 1 juta sebesar 28%, berpenghasilan antara 1 juta – 2 juta sebesar 20%, dan berpenghasilan lebih dari 3 juta sebesar 13%.

Kinerja Organisasi

Tingkat kinerja organisasi Transjakarta-Busway dari lima indikator yang digunakan tiga indikator (pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat dengan jumlah bobot sebesar 255 , pelayanan yang adil bagi penumpang dengan jumlah bobot sebesar 255, dan tarif tiket dengan jumlah total bobot adalah 284) menunjukkan tingkat kinerja yang cenderung baik dan dua indikator lainnya (solusi kemacetan dengan jumlah bobot adalah 236 dan sistem transportasi *multi-moda* dengan jumlah bobot ialah 246) menunjukkan skor yang cenderung kurang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja organisasi Transjakarta-Busway secara umum cenderung baik dengan skor rata-rata 254.

Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan diketahui dari lima aspek yang digunakan untuk mengukurnya, hanya satu aspek yang menunjukkan skor yang cenderung baik dan sisanya (empat aspek) menunjukkan skor yang cenderung kurang baik. Tingkat kualitas pelayanan yang cenderung baik ditunjukkan pada hal-hal yang berkaitan dengan keamanan dengan jumlah bobot 255, kenyamanan dengan jumlah bobot 253, kerapihan dengan jumlah bobot 255 dan kondisi fisik bus dengan jumlah bobot 254. Sebaliknya, tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan masih cenderung kurang baik adalah ketepatan waktu dengan jumlah bobot 209, lama waktu terlambat dengan jumlah bobot 216, sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan jumlah bobot 236, kesopanan petugas dengan jumlah bobot 248, kemampuan dan sikap petugas dalam menanggapi masalah dengan jumlah bobot 226; 213; 206, pengalaman petugas

dibidang pekerjaannya dengan jumlah bobot 208, ketrampilan dalam memberikan pelayanan dan informasi dengan jumlah bobot 213 dan 242, kepedulian terhadap keluhan pengguna jasa dengan jumlah bobot 220, kebersihan petugas dengan jumlah bobot 242 dan kondisi fisik halte dengan jumlah bobot 214. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan Transjakarta-Busway secara umum masih cenderung kurang baik dengan skor rata-rata 230.

Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan Transjakarta-Busway dari tujuh indikator yang digunakan, enam indikator menunjukkan bahwa pelanggan cenderung kurang puas dan satu indikator menunjukkan bahwa pelanggan cenderung tidak puas. Enam indikator yang menunjukkan pelanggan cenderung kurang puas adalah pelayanan di loket dengan jumlah bobot 233, pelayanan di halte dan di dalam bus dengan jumlah bobot 228 dan 232, jumlah kapasitas penumpang dengan jumlah bobot 188, lokasi halte dan rute bus dengan jumlah bobot 216 dan 226. Sedangkan ketidakpuasan pelanggan berkaitan dengan jumlah armada busway yang ada saat ini dengan jumlah bobot 148. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Transjakarta-Busway adalah cenderung kurang puas dengan skor rata-rata 210.

Hasil Crosstab

Hasil crosstab kinerja organisasi dengan kepuasan pelanggan diketahui bahwa pelanggan yang memiliki persepsi kinerja organisasi sangat buruk paling banyak memiliki tingkat kepuasan yang tergolong sangat rendah (27,3%). Pelanggan yang memiliki persepsi bahwa kinerja organisasi buruk paling banyak memiliki tingkat

kepuasan yang tergolong rendah (55,9%). Pelanggan yang memiliki persepsi bahwa kinerja organisasi baik paling banyak memiliki tingkat kepuasan yang tergolong sangat tinggi (90,0%). Pelanggan yang memiliki persepsi bahwa kinerja organisasi sangat baik paling banyak memiliki tingkat kepuasan yang tergolong tinggi (25,0%). Dengan demikian hubungan antara kinerja organisasi dengan kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway bersifat positif, yaitu semakin baik kinerja organisasi maka semakin tinggi kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin buruk kinerja organisasi maka semakin rendah kepuasan pelanggan.

Hasil crosstab kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diketahui bahwa pelanggan yang paling banyak memiliki persepsi sangat buruk mengenai kinerja organisasi ternyata memiliki tingkat kepuasan yang paling banyak tergolong rendah (20,3%). Pelanggan yang paling banyak memiliki persepsi buruk mengenai kualitas pelayanan ternyata paling banyak memiliki tingkat kepuasan yang tergolong sangat rendah (72,7%). Pelanggan yang paling banyak memiliki persepsi baik mengenai kualitas pelayanan ternyata paling banyak memiliki tingkat kepuasan yang tergolong sangat tinggi yaitu 50%. Pelanggan yang paling banyak memiliki persepsi sangat baik mengenai kualitas pelayanan ternyata paling banyak memiliki tingkat kepuasan yang tergolong paling tinggi (50%). Dengan demikian hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway bersifat positif, yaitu semakin baik kualitas pelayanan maka

semakin tinggi kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan.

Hasil Analisis Hipotesis

Hasil analisis hipotesis I hubungan antara kinerja organisasi dengan kepuasan pelanggan diperoleh $r = 0,645$ ($p < 0,01$). Menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kinerja organisasi dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Hasil analisis hipotesis II hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperoleh $r = 0,798$ ($p < 0,01$). Menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Hasil analisis hipotesis III hubungan antara kinerja organisasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperoleh $chi-square = 6,080$ ($p < 0,01$). Menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kinerja organisasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil 26,5%. Artinya kinerja organisasi dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 26,5% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian ada faktor lain diluar kedua variabel tersebut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway sebesar 73,5%.

PENUTUP

Simpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah persepsi responden terhadap tingkat kinerja organisasi tergolong baik, khususnya dalam kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, pelayanan yang adil bagi penumpang, dan tarif tiket. Persepsi responden terhadap tingkat kualitas pelayanan tergolong kurang baik, khususnya dalam ketepatan waktu, lama waktu terlambat, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan petugas, kemampuan dan sikap petugas dalam menanggapi masalah, pengalaman petugas dibidang pekerjaannya, ketrampilan dalam memberikan pelayanan dan informasi, kepedulian terhadap keluhan pengguna jasa, kebersihan petugas dan kondisi fisik halte bus. Responden kurang puas terhadap Transjakarta-Busway, khususnya dalam pelayanan di loket, pelayanan di halte dan di dalam bus, jumlah kapasitas penumpang, lokasi halte dan rute bus, serta jumlah armada busway. Hipotesis pertama terbukti yaitu ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kinerja organisasi dengan kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway ($r = 0,645$ dengan $p < 0,01$). Hipotesis kedua terbukti yaitu ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway ($r = 0,798$ dengan $p < 0,01$). Hipotesis ketiga terbukti yaitu ada hubungan positif yang signifikan antara

kinerja organisasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway (*chi-square* = 6,080 dengan $p < 0,05$).

Saran

Saran yang diajukan oleh peneliti untuk menjadi pertimbangan Pemprov DKI Jakarta, khususnya BLU Transjakarta-Busway, adalah pada penelitian ini responden beranggapan sistem operasi Transjakarta-Busway belum dapat mengatasi kemacetan di Jakarta bahkan cenderung menambah masalah. Oleh karena itu, Transjakarta-Busway bersama instansi terkait perlu mengatur sistem operasi yang efisien dan efektif supaya salah satu tujuan Transjakarta-Busway dalam mengatasi kemacetan dapat terwujud. Responden beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan Transjakarta-Busway kurang nyaman dan berbelit. Oleh karena itu Transjakarta-Busway perlu meningkatkan pelayanan dalam hal kenyamanan dan kemudahan, seperti menjaga kebersihan di halte, kemudahan dalam membeli tiket, dan sebagainya. Responden beranggapan bahwa sikap dan perilaku petugas Transjakarta-Busway dalam menanggapi keluhan pelanggan kurang sehingga hal tersebut perlu diperbaiki. Misalnya dengan memberikan pelatihan dan pendidikan pada petugas Transjakarta-Busway yang berhubungan dengan *service excellent*. Responden beranggapan bahwa Transjakarta-Busway kurang tepat waktu. Oleh karena itu hal tersebut perlu diperbaiki dengan meningkatkan kedisiplinan petugas supaya menjalankan jadwal yang sudah ditetapkan. Untuk menetapkan kedisiplinan pada petugas, Transjakarta-Busway dapat memberikan sanksi apabila petugas tidak

tertib dalam menjalankan jadwal. Sedangkan pada pelanggan diberikan ganti rugi apabila Transjakarta-Busway tidak berangkat tepat waktu. Dengan sistem demikian diharapkan terjadi kontrol yang menyebabkan kinerja dalam ketepatan waktu dapat ditingkatkan. Responden beranggapan bahwa jumlah armada masih kurang sehingga menyebabkan penumpukan pelanggan. Oleh karena itu Transjakarta-Busway perlu menambah jumlah armada.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Andi Offset
- . 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Cooper, D.R. and Emory, C.W. 1995. *Bussiness Research Methode*. 5th ed. USA : Richard D Irwin, Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM
- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall : Illinois.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- M.N. Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management*. Edisi Kedua. Bogor : PT. Ghalia Indonesia.
- Muhtosim Arief. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang : Bayumedia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1985. A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40.
- Sevilla, C.G. 1999. *Pengantar Metode Riset*. Penerjemah : Alimuddin Tuwu. Jakarta : Universitas Indonesia.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tangkisilan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta :PT Grasindo.

Tjiptono, Fandy dan A. Diana. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004 . *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfation*. Yogyakarta : Andi

Vincent, Gaspersz. 1997. *Membangun Tujuh Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Zeithalm, Valerie A. And Bitner, Mary J. 1996. *Service Marketing*. NJ : McGraw Hill Co.

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya*, Universitas Diponegoro. Semarang.

www.google.co.id

www.transjakarta.co.id