

Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pengawasan Petugas TransJakarta

Increasing Customer Satisfaction through Supervision TransJakarta Officer

Asti Rahayu^{a,1*}, Suripno^{b,2}, Adenan Suhalis^{c,3}, Prasadja Ricardianto^{d,4},
Peppy Fachrial^{e,5}

^{abcde}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

^{1*}astisuip@gmail.com, ²drs.suripno@gmail.com, ³adenansuhalis52@gmail.com,
⁴ricardianto@gmail.com, ⁵peppy.fachrial@medcogroup.com,

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

TransJakarta service transportation is an affordable mass transportation services that implements Bus Rapid Transit system in the Jakarta. TransJakarta has implemented minimum service standards as requirement for providing public transportation services with buy the service scheme. By implementing minimum service standard, its expected to increase customer satisfaction, but several media and other research have found that customer satisfaction isn't optimal due to various factors such as lack of comfort, lane disturbances that affect travel speed, need some additional facilities at the bus stop and long waiting time at rush hours. This study aims to see the effect of TransJakarta service quality on increasing customer satisfaction by mediating officer supervision. This research was conducted by survey of 40 TransJakarta customer respondents on Corridor I Blok M-Kota route in 2021, and analyzed using Path analysis. The results showed that the service quality of TransJakarta has positive and significant effect on customer satisfaction. Officer supervision in TransJakarta services has positive and significant direct effect on customer satisfaction. Officer supervision in providing TransJakarta services has positive and significant direct effect on service quality. Meanwhile, TransJakarta quality service indirectly has a positive but not significant effect on customer satisfaction by mediating the officer supervision.

Keywords : *service quality, officer supervision, customers satisfaction, minimum service standard*

ABSTRAK

Angkutan layanan TransJakarta adalah salah satu layanan angkutan massal dan terjangkau yang menerapkan sistem *Bus Rapid Transit* pada Kota Jakarta. TransJakarta telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal sebagai persyaratan pemberian layanan angkutan kepada masyarakat dengan skema *buy the service*. Dengan menerapkan standar pelayanan minimal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, namun beberapa media dan penelitian lainnya ditemukan masih belum optimalnya kepuasan pelanggan karena berbagai faktor seperti kurangnya kenyamanan, gangguan jalur yang berdampak pada kecepatan perjalanan, perlunya penambahan fasilitas pada halte serta waktu tunggu yang lama pada jam sibuk. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan TransJakarta terhadap peningkatan

kepuasan pelanggan dengan mediasi pengawasan petugas. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei kepada 40 responden pelanggan TransJakarta pada Koridor I dengan rute Blok M-Kota pada tahun 2021, dan dianalisis menggunakan analisis *Path*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan TransJakarta memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengawasan petugas dalam pelayanan TransJakarta memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengawasan petugas dalam pemberian layanan TransJakarta memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan TransJakarta secara tidak langsung memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi pengawasan petugas.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pengawasan petugas, kepuasan pelanggan, standar pelayanan minimal

A. Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat untuk melakukan aktivitas, terutama di kota besar dengan penduduk yang sangat padat seperti Jakarta yang merupakan kota metropolitan. Dengan keterbatasan lahan pemukiman di wilayah DKI Jakarta, maka berkembang kota-kota penyangga di sekitar Jakarta seperti Bogor, Depok, Tangerang serta Bekasi sebagai tempat tinggal para pekerja, sehingga terbentuk wilayah aglomerasi Jakarta Bogor Depok Tangerang Bekasi (Jabodetabek) dan sekitarnya sehingga dibutuhkan adanya transportasi menuju tempat kerja dan pulang dari tempat kerja.

Salah satu alat transportasi yang digunakan oleh masyarakat di wilayah DKI Jakarta ini sebagian besar adalah kendaraan pribadi sehingga menyebabkan kemacetan lalu lintas. Bersumber dari para pakar bahwa untuk mengatasi kemacetan dan kurumitan transportasi urban perkotaan ini adalah dengan meningkatkan penggunaan transportasi umum massal dengan kapasitas besar dan biaya yang terjangkau dengan berbagai jenis.

Angkutan layanan TransJakarta adalah salah satu layanan angkutan massal yang menerapkan sistem *Bus Rapid Transit* pada Kota Jakarta sebagai layanan angkutan massal yang terjangkau dan dinilai lebih ramah lingkungan. Dengan adanya TransJakarta ini menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam penggunaan transportasi yang ekonomis dan

cukup mudah.

Sebagai perwujudan bahwa Pemerintah menjamin ketersediaan angkutan umum berbasis jalan yang mampu memindahkan orang dengan kapasitas besar dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhan angkutan penduduk di daerah perkotaan dengan kendaraan bermotor umum, maka Pemerintah menerapkan skema *buy the service* dalam layanan angkutan TransJakarta yaitu dimana Pemerintah membeli layanan yang dilaksanakan oleh PT. TransJakarta untuk menyediakan angkutan massal di perkotaan khususnya di kota Jakarta.

Sebagai persyaratan pemberian layanan dengan skema *buy the service* oleh Pemerintah untuk menyediakan layanan angkutan kepada masyarakat tersebut PT. TransJakarta harus telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dengan penerapan standar pelayanan minimal ini menjamin bahwa layanan yang diberikan oleh TransJakarta telah memenuhi ketentuan minimal yang diterima oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan layanan yang optimal atas layanan TransJakarta.

Selain masih belum optimalnya kualitas layanan TransJakarta tersebut diatas, diketahui terjadi beberapa kali kecelakaan TransJakarta. Dari salah satu sumber menyatakan bahwa seringkali terjadi kecelakaan menandakan bahwa tidak adanya atau lemahnya pengawasan dan penerapan standar pelayanan minimal. Dari gambaran yang telah diuraikan bahwa secara umum terdapat keterkaitan

antara standar pelayanan minimal yang telah diterapkan TransJakarta pada kualitas layanan kepada masyarakat, dan hal ini akan mempengaruhi penilaian masyarakat atas layanan TransJakarta. Penelitian sebelumnya oleh Ricardianto et al., (2019) mengenai kajian kualitas layanan dan kepuasan penumpang, bus TransJakarta dapat mempertahankan dan meningkatkan jangka panjang tingkat hunian penggunaanya.

Menurut Peraturan Pemerintah Indonesia tahun 2005, Standar Pelayanan Minimum adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pelayanan sering kali dihubungkan dengan bagaimana kualitas pelayanan tersebut diberikan. Dengan berlakunya peraturan pemerintah tersebut yang mewajibkan perusahaan untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimum dan Sistem Manajemen Keselamatan Transportasi Umum, diharapkan minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi jalan raya akan meningkat melalui persepsi konsumen (Anjasmara et al., 2021).

Ditambahkan, Pemerintah telah mewajibkan perusahaan agar menerapkan Standar Pelayanan Minimum agar Perusahaan mempunyai komitmen dalam memberikan pelayanan Angkutan Penumpang. Sedangkan dalam pelaksanaan atas penerapan standar pelayanan minimal diperlukan adanya pengawasan yang dapat memonitor dan menjamin bahwa standar pelayanan minimal telah diterapkan dengan baik. Oleh karena itu dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dengan mediasi pengawasan petugas pada TransJakarta Koridor I rute Blok M-Kota.

Pelayanan menurut Kotler & Keller, (2016) dan Tjiptono, (2014) merupakan kumpulan berbagai bagian perangkat atas suatu produk layanan atau jasa yang akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atas jasa layanan tersebut sesuai kebutuhannya. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baiknya tingkatan layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi konsumen.

Menjaga kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan sikap penumpang (Dell'Olivo et al., 2017; Wang et al., 2018).

Dalam hal kualitas layanan, perencanaan dan implementasi metodologi dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi pengaruh pelayanan angkutan bus kualitas pada permintaan penumpang (Berežný & Konečný, 2017). Kajian lain memberikan unsur-unsur yang diperlukan untuk berhasil mempertimbangkan pertimbangan jalan keselamatan ke dalam desain dan pengoperasian sistem busway masa depan (Duduta et al., 2012).

Menurut pendapat Lai & Chen, (2011); Parasuraman, (2009) dan Swoboda et al., (2007) menjelaskan bahwa penilaian kualitas pelayanan merupakan suatu pertimbangan atau sikap yang ditimbulkan atas dasar adanya keunggulan (*superiority*) dari pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan pendapat Kotler & Keller, (2016) bahwa kualitas merupakan segala ciri beserta sifat sesuatu produk ataupun pelayanan yang mempunyai pengaruh pada kemampuan dalam penuhi bermacam kebutuhan yang ada, dengan lima dimensinya adalah, kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Beberapa faktor penentu atau dimensi kualitas pelayanan, menurut Lovelock & Wirtz, (2011) yaitu; *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendapat lainnya ada lima dimensi variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) (Adekunle & Ejechi, 2018; Mensah & Mensah, 2018; Parasuraman et al., 1998; Tjiptono, 2014). Pada kajian Lau et al., (2013) menyatakan bahwa dimensi tangibilitas, tanggung jawab, keandalan, dan jaminan berkontribusi lebih signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi empati berkontribusi paling tidak signifikan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli

tersebut, maka kualitas pelayanan merupakan segala aktivitas perusahaan yang dilakukan dan diusahakan dalam upaya memenuhi harapan pelanggan dengan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness*.

Variable pengawasan menurut pendapat Armstrong, (2012) dan Mondy, (2012), merupakan proses kegiatan membandingkan kinerja riil organisasi dengan standar yang telah dirumuskan serta melakukan tindakan perbaikan atas hal-hal yang belum sesuai. Effendi, (2014) dan Fahmi, (2014) berpendapat bahwa pengawasan merupakan kegiatan atau strategi organisasi untuk mewujudkan kinerja organisasi yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan visi misi suatu organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Robbins & Coulter, (2016), pengendalian dan atau pengawasan adalah kegiatan memantau seluruh kegiatan dan sumberdaya suatu organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam rangka untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disintesis bahwa pengawasan petugas adalah proses kegiatan atau tindakan untuk memonitor, menilai hasil kerja organisasi dengan empat dimensi variabel pengawasan petugas yaitu; *standards*, *action*, *measurement* dan *compare*.

Menurut Kresnamurti, (2019) suatu yang dirasakan pelanggan sebagaimana reaksi pada produk barang ataupun jasa yang sudah dikerjakan. Harapan dibentuk melalui pengalaman pertama atas layanan suatu barang/jasa, komentar orang lain, serta janji dan informasi pasar dan kompetitornya. Kondisi ini harus diperhatikan agar produk dapat unggul dipasaran (Kotler & Keller, 2016; Zeithaml et al., 2013). Pada umumnya, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari produk pembandingan atau hasil terhadap harapan mereka (Riyanto et al., 2021).

Tjiptono, (2014), menyatakan bahwa kondisi reaksi konsumen atas layanan atau produk yang mereka terima dengan sadar dirasakan telah memenuhi harapan dan keinginannya dengan baik sehingga muncul

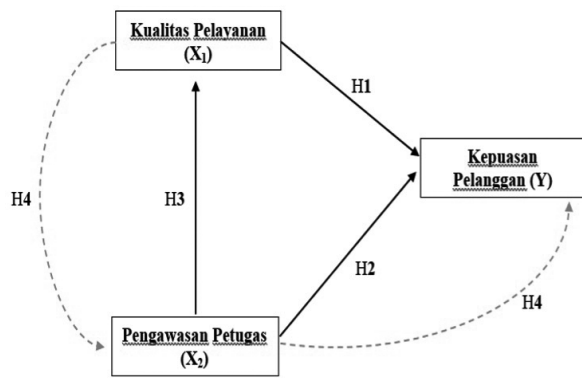
adanya kepuasan konsumen. Kepuasan penumpang menurut pendapat Javid et al., (2013) dan Li et al., (2019) merupakan faktor penentu untuk mempertahankan pengguna lama dan mendapatkan yang baru, oleh karena itu penting untuk memahami faktor-faktor yang bertanggung jawab atas kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan.

Hasil penelitian lainnya, Kondasani & Panda, (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada memperhatikan keluhan pelanggan. Kepuasan pengguna jasa ditentukan oleh persepsi pengguna jasa terhadap produk atau jasa kinerja dalam memenuhi harapan pengguna jasa (Permana et al., 2021). Ditambahkan oleh Zhao & Li, (2019), bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk terletak pada tingkat nilai yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, umumnya kebahagiaan atau kekecewaan.

Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan secara umum bahwa variabel kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seorang konsumen atau pelanggan yang disebabkan oleh perbandingan antara produk atau jasa yang didapatkan dengan harapan yang dimiliki pelanggan. Adapun dimensi kepuasan pelanggan yaitu; harga, kualitas pelayanan, emosi dan kualitas produk.

Model penelitian berdasarkan landasan teori dan beberapa penelitian terdahulu (Gambar 1).

- H₁ Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H₂ Pengawasan petugas berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H₃ Pengawasan petugas berpengaruh langsung secara positif terhadap kualitas layanan.
- H₄ Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi pengawasan petugas.



Gambar 1 Model Penelitian

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam masa pandemi Covid-19 dimana terjadi pembatasan aktivitas dan mobilitas masyarakat, sehingga sebagian besar pengguna TransJakarta koridor I rute Blok M-Kota ini adalah masyarakat pekerja di sekitar kawasan perkantoran pada wilayah Jakarta Pusat hingga Jakarta Selatan. Populasi penelitian adalah penumpang TransJakarta pada koridor I rute Blok M-Kota yang merupakan sekumpulan obyek/subyek yang memiliki karakteristik yang homogen yaitu dalam satu rute perjalanan TransJakarta Koridor I Blok M - Kota.

Penelitian ini dilaksanakan dalam masa pandemi Covid-19 dan terdapat pembatasan aktivitas dan mobilitas masyarakat dimana pengguna atau pelanggan TransJakarta memiliki karakteristik yang hampir sama, serta karena keterbatasan penelitian, maka ditentukan populasi dalam penelitian ini adalah pengguna TransJakarta dalam satu kali rute perjalanan, sehingga diambil sampel seluruh pengguna TransJakarta dalam satu kali rute perjalanan dengan maksimal sebanyak 40 responden sesuai dengan kapasitas maksimal penumpang bus TransJakarta pada masa pandemic Covid-19. Selain itu dalam analisis jalur atau *path analysis* mensyaratkan minimal terdapat 30 data responden, sehingga hal ini telah memenuhi ketentuan. Pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah ada hubungan antara masing-masing variabel berdasarkan hasil pengujian yaitu hasil regresi

yang mempengaruhi kualitas pelayanan, pengawasan petugas dan kepuasan pelanggan menggunakan *t-test*.

C. Hasil dan Pembahasan

1) Hasil Uji Hipotesis

Hasil perhitungan koefisien korelasi antar variabel dinyatakan positif dan sangat signifikan, maka dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antar variabel penelitian. Adapun pada Tabel 1 dapat dirangkum hasil perhitungan analisis koefisien jalur dengan *dependent variable* Y (kepuasan pelanggan), *dependent variable* X2 (pengawasan petugas) dan koefisien jalur antar variabel.

Tabel 1 Rangkuman Nilai Koefisien Jalur Antar Variabel

Jalur	Koefisien Jalur	Nilai Koefisien Jalur
Kualitas Pelayanan- Kepuasan Pelanggan (X_1 -Y)	β_{y1}	0,544
Pengawasan Petugas- Kepuasan Pelanggan (X_2 -Y)	β_{y2}	0,375
Kualitas Pelayanan- Pengawasan Petugas (X_1 - X_2)	$\beta_{x2.1}$	0,576

Selain perhitungan analisis koefisien jalur dengan variabel kepuasan pelanggan (X_1), variabel pengawasan petugas (X_2) dan koefisien jalur antar variabel, juga dilakukan perhitungan koefisien jalur model struktural (Tabel 2).

Dari hasil perhitungan koefisien jalur pada Tabel 2, dinyatakan bahwa semua jalur signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, dapat disimpulkan bahwa dengan perhitungan koefisien jalur tersebut bahwa yang dihipotesiskan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan analisis jalur.

Tabel 2 Rangkuman Hasil Perhitungan dan Pengujian Koefisien Jalur Model Struktural

Variabel	Nilai Koe-fisien Jalur	t_{hitung}	$t_{tabel} (\alpha)$	
			0,05	0,01
Kualitas Pelayanan-Keputusan Pelanggan (X_1 -Y)	0,544	3,174 **	2,021	2,074
Pengawasan Petugas-Keputusan Pelanggan (X_2 -Y)	0,375	2,541 **	2,021	2,074
Kualitas Pelayanan-Pengawasan Petugas (X_1 - X_2)	0,576	4,091 **	2,021	2,074

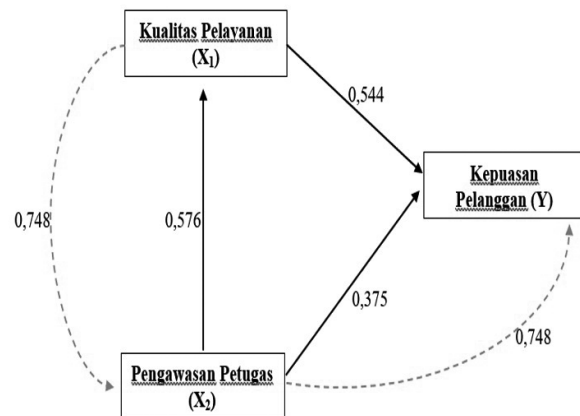
2. Hasil Analisis Jalur

Setelah dilakukan pengujian sebagai prasyarat dalam perhitungan analisis jalur, dilakukan perhitungan dan analisis jalur untuk melihat hubungan kausal antar variabel yang satu dengan yang lain. Adapun rangkuman dari matriks korelasi dan koefisien jalur dapat disajikan dalam model struktural (Gambar 2).

a) Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan koefisien jalur pada hipotesis pertama ini didapatkan nilai koefisien jalur β_{YX_1} sebesar 0,544 dengan t_{hitung} sebesar 3,174 dan t_{tabel} sebesar 2,021 pada $\alpha = 0,05$. Dari nilai angka t_{hitung} dan t_{tabel} tersebut dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat dinyatakan bahwa koefisien jalur ini signifikan dan bernilai lebih dari nol, maka dapat dijelaskan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika H_1 diterima, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan, dengan kata

lain hipotesis pertama dapat dibuktikan dalam penelitian ini.



Gambar 2 Korelasi dan Koefisien Jalur Antar Variabel

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa kepuasan pelanggan atas layanan bus dan halte yang bernilai rendah mencerminkan kualitas layanan yang rendah (Adriana et al., 2019). Penelitian ini juga sejalan dengan kajian Kurniawati et al., (2018) bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan beberapa penelitian seperti; (Wahyuningsih & Wartiningsih, (2018); Bismo et al., (2018); Wang et al., (2020); Elfian & Ariwibowo, (2018); Soromi et al., (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain juga menyebutkan hal yang sama bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, dimana kualitas pelayanan TransJakarta secara umum sudah memenuhi kepuasan masyarakat (Prabantari, 2020). Hal ini mendukung hipotesis ini bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.

b) Pengaruh Langsung Pengawasan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan koefisien jalur pada hipotesis kedua ini didapatkan nilai koefisien jalur β_{YX_2} sebesar 0,375 dengan

thitung sebesar 2,541 dan t_{tabel} sebesar 2,021 pada $\alpha = 0,05$. Dari nilai angka t_{hitung} dan t_{tabel} tersebut dapat dilihat bahwa nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ sehingga dapat dinyatakan bahwa koefisien jalur ini signifikan dan bernilai lebih dari nol, maka dapat dituliskan secara penulisan statistika bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika H_1 diterima, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel pengawasan petugas dengan variabel kepuasan pelanggan dengan kata lain hipotesis kedua dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu dalam jurnal disebutkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi langsung oleh kualitas pelayanan melalui pengawasan internal (Agele et al., 2020) yang dilakukan pada layanan yang ditelitinya sehingga hal ini dianalogikan pada layanan TransJakarta dimana adanya pengawasan petugas ini akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

c) Pengaruh Pengawasan Petugas Terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil perhitungan koefisien jalur pada hipotesis ketiga ini didapatkan nilai koefisien jalur $\beta_{YX_2X_1}$ sebesar 0,576 dengan thitung sebesar 4,091 dan t_{tabel} sebesar 2,021 pada $\alpha = 0,05$. Dari nilai angka t_{hitung} dan t_{tabel} tersebut dapat dilihat bahwa nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ sehingga dapat dinyatakan bahwa koefisien jalur ini signifikan dan bernilai lebih dari nol, maka dapat dituliskan secara penulisan statistika bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika H_1 diterima, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel pengawasan petugas terhadap kualitas pelayanan dengan variabel kualitas pelayanan dengan kata lain hipotesis ketiga dapat dibuktikan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sesuai dengan kajian terdahulu oleh Faeni, (2016), yang menyatakan bahwa pengawasan aparatur berpengaruh positif dan signifikan dengan kualitas layanan, dimana dalam studinya menyatakan bahwa perlunya pengawasan yang lebih menekankan pada adanya audit ketaatan untuk yang dilakukan oleh petugas atas jobdesk yang ditentukan atau standar yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kajian sebelumnya bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan atas layanan yang ditelitinya (Kusumah & Nurdiaman, 2017). Maka, layanan TransJakarta yang merupakan layanan publik di bidang transportasi diperlukan adanya pengawasan petugas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan TransJakarta.

d) Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Mediasi Pengawasan Petugas

Dari hasil perhitungan analisis jalur pada hipotesis keempat ini, maka nilai koefisien kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan (Y) melalui mediasi pengawasan petugas (X_2) dapat dihitung melalui $0,544 \times 0,375 = 0,204$. Oleh karena itu pengaruh total antara X_1 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) adalah merupakan penjumlahan antara pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung, yaitu $0,544 + 0,204 = 0,748$. Dari hasil analisis dan perhitungan menunjukkan bahwa pengaruh langsung bernilai 0,544 dan pengaruh tidak langsung bernilai 0,204, hal ini berarti bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar daripada nilai pengaruh tidak langsung.

Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung kualitas pelayanan (X_1) melalui mediasi pengawasan petugas (X_2) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh (Agele et al., 2020) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi langsung oleh kualitas pelayanan melalui pengawasan internal, dimana manajemen harus bekerja melakukan pengawasan kepada para petugas agar dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sehingga mencapai kepuasan konsumen.

Hal ini dapat berlaku juga pada layanan TransJakarta sebagai institusi yang memberikan pelayanan kepada publik. Meskipun tidak bernilai signifikan namun

untuk mencapai kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pengawasan petugas.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan pengawasan petugas berefek positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedang pengawasan petugas mempunyai efek positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan hasil uji mediasi didapatkan hasil pengaruh tidak langsung positif dan tidak signifikan kualitas pelayanan dan pengawasan petugas terhadap kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebaiknya TransJakarta segera mengatasi apabila ada armada yang rusak, TransJakarta segera melakukan koreksi dari pengawas lapangan apabila ada kesalahan atau permasalahan dan juga melakukan pengecekan terhadap waktu perjalanan bagi armadanya.

Usaha layanan TransJakarta harus meningkatkan kepuasan penumpang melalui usaha perbaikan pada lima dimensi pengawasan petugas yaitu: (1) Kesesuaian dengan standar kerja yang telah ditetapkan; (2) Tindakan koreksi atas kesalahan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan; (3) Pengukuran pelaksanaan pemberian layanan TransJakarta; (4) Nilai perbandingan antara pelaksanaan pemberian layanan TransJakarta dengan yang telah direncanakan.

Variabel pengawasan petugas memerlukan usaha perbaikan pada lima dimensi kualitas pelayanannya yaitu; (1) Keunggulan kualitas pelayanan TransJakarta (*reliability*); (2) Jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan TransJakarta; (3) Bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan TransJakarta; (4) Simpati (*emphaty*) dalam memberikan pelayanan TransJakarta; dan (5) Daya tanggap (*responsive*) dalam memberikan pelayanan TransJakarta. Beberapa saran perbaikan untuk manajemen TransJakarta dapat diusulkan seperti, manajemen diharapkan dapat melakukan pengecekan terhadap waktu perjalanan bagi armadanya dan juga menyediakan fasilitas halte ruang tunggu bus

yang nyaman.

E. Daftar Pustaka

- Adekunle, S. A., & Ejechi, J. (2018). Modelling repurchase intention among smartphones users in Nigeria. *Journal of Modelling in Management*, 13(9). <https://doi.org/DOI:10.1108/JM2-12-2017-0138>
- Adriana, M. C., Rizki, M., & Joewono, T. B. (2019). Investigating Satisfaction and Its Determinants of BRT-Lite Services in Indonesian Cities. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 13, 1447–1468.
- Agele, A. T. M., Shamram, M. K., & Faraj, D. U. (2020). Service quality evaluation in the internal supervision department and the level of customer satisfaction “applied study on baron hotel.” *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 1151–1164. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I3/PR200867>
- Amstrong, G. (2012). *Asian Marketing Management Perspective* (1st Eds.). ANDI.
- Anjasmara, P., Sugiharti, E., & Ginting, R. (2021). The Effect of Minimum Service Standards and Safety Management System Towards Accident Rate and its Implications on Consumer Perception Tourism Transportation. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(10), 1075–1082.
- Berežný, R., & Konečný, V. (2017). The impact of the quality of transport services on passenger demand in the suburban bus transport. *Procedia Engineering*, 192, 40–45.
- Bismo, A., Sarjono, H., & Ferian, A. (2018). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: A study of grabcar services in Jakarta. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 26(April), 33-47. 15p.
- Dell’Olio, L., Ibeas, A., de Ona, J., & de Ona, R. (2017). *Public transportation quality of service: Factors, models, and applications*. Elsevier.
- Duduta, N., Adiazola, C., Hidalgo, D., Lindau, L., & Jaffe, R. (2012). Understanding

- road safety impact of high performance Bus Rapid Transit and busway design features. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2317(1), 8-14.
- Effendi, U. (2014). *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Elfian, & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05>
- Faeni, D. (2016). Pemberdayaan Aparatur dan Pengawasan Aparatur Terhadap Kualitas Layanan Publik. *Ekonomika Dan Manajemen*, 5(1).
- Fahmi, I. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Javid, M. A., Okamura, T., Nakamura, F., & Wang, R. (2013). Comparison of commuters' satisfaction and preferences with public transport: A case of wagon service in Lahore'. *Jordan Journal of Civil Engineering*, 7(4), 461–472.
- Kondasani, R. K. R., & Panda, R. K. (2016). Service Quality Perception and Behavioural Intention: A Study of Indian Private Hospitals. *Journal of Health Management*, 18(1), 188-203. <https://doi.org/10.1177/0972063416639168>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 th Eds.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall International.
- KresnamurtiRivaiP, A., Suneni, & Febrilia, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 204–225.
- Kurniawati, R. A., Kusyanti, A., & Mursityo, Y. T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(3), 1151–1160.
- Kusumah, A., & Nurdiaman, M. (2017). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4(01), 20–29.
- Lai, W.-T., & Chen, C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers - The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003>
- Lau, M. M., Cheung, R., Lam, A. Y., & Chu, Y. T. (2013). Measuring service quality in the banking industry: a Hong Kong based study. *Contemporary Management Research*, 9(3), 263.
- Li, J., Xu, L., Yao, D., & Mao, Y. (2019). Impacts of symbolic value and passenger satisfaction on bus use. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*.2019.04.012., 72, 98-113.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Eds.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effect of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on University of Cope Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(4), 27–36.
- Mondy, R. W. (2012). *Human resource management* (12th eds.). New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Parasuraman, A. (2009). *Service Quality : A Conceptual Framework for Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice*. New York: Msi Monograph.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 16(1), 12–37.
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., Nurmahdi, A., Sutawidjaya, A. H., & Endri, E. (2021). The effect of compensation and career development on lecturer job satisfaction. *Accounting*, 7(6), 1287-1292.

- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis hubungan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi Vol.*, 12(1), 25–39.
- Ricardianto, P., Firdaus, M., & Gunawan, A. (2019). The Factors Affecting Competitive Advantages and Their Implementation on The Consumer Loyalty of Transjakarta Transport Service Users. *International Journal of Development and Sustainability*, 8(2).
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162–174.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th Editi). Pearson Education Limited.
- Soromi, R. K., Pelleng, F. A. O., & Kalangi, J. A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 19. <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23527.19-27>
- Swoboda, B., Schwarz, S., & Halsig, F. (2007). Towards a conceptual model of country market selection: Selection processes of retailers and C&C wholesalers. *The International Review of Retail Distribution and Consumer Research*, 3, 253–282.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram*, 15(1), 17–26. <https://doi.org/10.32722/epi.v15i1.1213>
- Wang, Y., Zhang, Z., & Sun, H. (2018). Assessing customer satisfaction of urban rail transit network in Tianjin based on intuitionistic fuzzy group decision model. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2018.
- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898803>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill International Edition.
- Zhao, P., & Li, P. (2019). Travel satisfaction inequality and the role of the urban metro system. *Journal Transport Policy*, 1–37. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.04.014>