

Kajian Persepsi Masyarakat DKI Jakarta Terhadap Revitalisasi Halte BRT (*Bus Rapid Transit*) Transjakarta Bundaran Hotel Indonesia

Nuvika Razak ^{[1]*}, Budi Hartanto Susilo ^[2]

^[1] Program Magister Teknik Sipil, Universitas Trisakti, Jakarta, 11440, Indonesia

^[2] Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 40164, Indonesia

Email: 151012210018@std.trisakti.ac.id

*) Correspondent Author

Received: 27 August 2024; Revised: 07 November 2025; Accepted: 11 November 2025

How to cited this article:

Razak, N., Susilo, B.H., (2025). Kajian Persepsi Masyarakat DKI Jakarta Terhadap Revitalisasi Halte BRT (*Bus Rapid Transit*) Transjakarta Bundaran Hotel Indonesia, Jurnal Teknik Sipil, 21(2), 203–219.
<https://doi.org/10.28932/jts.v21i1.9842>

ABSTRAK

Halte Bundaran HI adalah salah satu prasarana sistem transportasi publik yang ramai pengunjung karena terjadi perpindahan moda transportasi. Saat ini halte terlihat lebih modern, sempit, padat dan tidak nyaman oleh pengguna jasa. Hal ini dimanfaatkan untuk kepentingan komersial tempat berfoto dan wisata. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang BRT, menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap layanan BRT dan menentukan persepsi pengguna BRT terhadap revitalisasi halte. Metode kuantitatif dipilih dengan data yang dikumpulkan melalui survei kuesioner 442 responden. Metode analisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Uji statistik non parametris dengan Mann Whitney, sedangkan uji kepuasan pelanggan menggunakan skala Likert. Hasil uji Mann Whitney diperoleh nilai Asymp.Sig. (*2 tailed*) sebesar 0,032 lebih kecil dari probabilitas 0,05 artinya terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa. Tingkat kepuasan 25% artinya tidak puas/kurang baik. Persepsi masyarakat terhadap revitalisasi halte Bundaran HI bernilai negatif. Rekomendasi disampaikan untuk pemerintah tidak perlu membangun secara berlebihan dan mewah, sehingga tidak menjadi percontohan bagi kota-kota besar lainnya. Perlu ada halte tipikal yang fungsi dan manfaatnya bisa ditiru, seperti membiasakan diri membaca literatur sambil menunggu kedatangan bus.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Kualitas, Revitalisasi Halte.

ABSTRACT. *Study of DKI Jakarta Public Perceptions on the Revitalization of the Transjakarta BRT (Bus Rapid Transit) Bus Stop at Bundaran Hotel Indonesia. Bundaran HI bus stop is one of the public transportation system infrastructures where this bus stop is one of the busiest due to the change in transportation modes. Currently, the bus stop looks more modern, narrow, crowded, and uncomfortable for service users. This is used for commercial purposes as a place for taking pictures and tourism. The research objective is to analyze the influence of facilities and service quality on BRT passenger loyalty, to determine the level of customer satisfaction that influences BRT services and to determine the perception of BRT users towards the revitalization of the bus stop. The method chosen is quantitative with data collected through a questionnaire survey of 442 respondents. The analysis method uses descriptive statistics and inferential statistics. Non-parametric statistical tests with Mann Whitney. While the customer satisfaction test uses a Likert scale. The results of the Mann Whitney test study where the Asymp.Sig. (*2 tailed*) value of 0.032 is smaller than the probability of 0.05, meaning that there is an influence of facilities and service quality on service user loyalty. A satisfaction level of 25% means dissatisfied/less good. Public perception of the revitalization of the Bundaran HI bus stop is negative. The recommendations for the government do not need to be built excessively and luxuriously, so that it does not*

become an example for other big cities. There is need to be a typical bus stop whose functions and benefits can be imitated, such as getting used to reading literature while waiting for the bus to arrive.

Keywords: *Facilities, Customer Satisfaction, Quality, Bus Stop Revitalization.*

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain (Basa et al., 2020; Shill, 2021). Transportasi sering disebut sebagai kebutuhan masyarakat, di mana permintaan tersebut muncul dari aktivitas yang membutuhkan pergerakan sebagai input tunggalnya (Bokings et al., 2020; Mardi Safitri et al., 2020). Intensitas transportasi dapat menjadi indikasi seberapa banyak pergerakan yang diperlukan dan menunjukkan aktivitas yang mendasarinya (Hakim, 2021; Lee et al., 2018). Saat ini menjadi permasalahan di Indonesia karena sektor transportasi belum memiliki kapasitas, baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk memenuhi kebutuhan mobilitas (Archetti et al., 2022). Hal ini terjadi tidak hanya di wilayah perkotaan, tetapi juga di wilayah pinggiran kota dan pedalaman hanya berbeda dimensi (Browne et al., 2023). Di wilayah perkotaan, masalah kemacetan, terutama karena tingginya permintaan layanan transportasi, merupakan fenomena yang signifikan, sedangkan di wilayah pedesaan dan terpencil, kurangnya jaringan infrastruktur transportasi masih menjadi masalah utama (Browne et al., 2023). Sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) diciptakan untuk mengurangi pengguna kendaraan pribadi, mengalihkan mereka ke transportasi umum, dan mengurangi tingkat kemacetan (Severino et al., 2022; Shah et al., 2020). BRT merupakan sistem transportasi umum berbasis bus yang menyediakan mobilitas cepat, nyaman, dan terjangkau di lalu lintas perkotaan (Goedeking, 2024). Sistem ini menggunakan jalur khusus dan memberikan layanan yang baik bagi pengguna (Navarrete-Hernandez & Christopher Zegras, 2023). Pemerintah daerah sedang melakukan revitalisasi halte BRT Transjakarta, sehingga terlihat lebih modern (Nadeem et al., 2023). Namun, peningkatan ini tidak hanya melayani pengguna layanan yang mengandalkan BRT tetapi juga menarik berbagai kelompok yang tertarik pada halte bus dari perspektif komersial (Dewi, 2017; Kang et al., 2023). Upaya revitalisasi ini, dalam beberapa kasus, mengabaikan fungsi utama halte bus, yang menyebabkan ketidaknyamanan di antara pengguna layanan yang merasa bahwa ruang menjadi sempit dan tidak cukup. Fokus revitalisasi tampaknya memprioritaskan keuntungan komersial dan menciptakan peluang foto daripada meningkatkan layanan bagi penumpang BRT. Akibatnya, halte bus sekarang tidak hanya melayani pengguna BRT tetapi juga pengunjung yang tertarik oleh pariwisata dan kegiatan lain yang tidak terkait transportasi.

Penelitian Terdahulu

1. Elnando Juwanto, Leksmono Suryo (2024) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Bus Transjakarta Di Halte Tanjung Duren. Tujuan penelitian ini untuk

meningkatkan layanan transportasi publik, penting untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Metode yang digunakan kuantitatif dan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menyatakan bahwa responden puas terhadap fasilitas yang disediakan pada halte tersebut.

2. Nabila Calista, dkk (2024) dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Petugas Transjakarta. Tujuan Penelitian adalah menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Metode yang digunakan kuantitatif melalui data primer berupa kuesioner online. Hasil penelitian sebagian responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, disisi lain perlu perbaikan terhadap keluhan mengenai penampilan dan kerapian dari petugas.
3. Sabrina Ahmad, dkk (2024) dengan judul Tingkat Kepuasan Pelanggan Akan Pelayanan Transjakarta di Halte Cawang saat *Rush Hour*. Tujuan penelitian mengukur kepuasan pelanggan terutama pada jam sibuk (*rush hour*). Metode penelien melalui survei dengan penyebaran kuesioner dan diolah dengan teknik *Customer Satisfaction Index*. Hasil Penelitian menyatakan CSI yang diperoleh 79,83% menunjukkan tingkat kepuassn pelanggan berada dalam kategori puas.
4. Tifani Sepanya Nababan (2024) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Halte terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Persepsi Nilai Sebagai Variabel Intervening pada Penumpang Transportasi Metro Deli. Tujuan penelitian menganalisis dan menguji kualitas pelayanan dan fasilitas halte terhadap kepuasan pelanggan dengan persepsi nilai sebagai variable intervening pada penumpang. Metode penelitian dengan angket dan observasi dengan pendekatan kuantitatif dan dianalisis menggunakan *statistic auter model*, *inner model*, dan menggunakan program software PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.
5. Cintya Tamara Putri dkk (2024) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bus Transjakarta di Halte Busway PGC 2 Koridor X (PGC 2-Tanjung Priok). Tujuan penelitian mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Metode penelitian dengan deskriptif pendekatan kuantitatif wawancara, observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan (X) berkontribusi terhadap kepuasan penumpang (Y) atau nilai X memiliki pengaruh terhadap Y.

2. METODOLOGI

Penelitian dilakukan di wilayah DKI Jakarta, Jalan Muhammad Husni Thamrin 10230 DKI Jakarta dengan jumlah responden sebanyak 442. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan survei untuk mengamati langsung kondisi di lapangan, yaitu dengan lembar observasi dan kuesioner. Data primer pada penelitian

ini meliputi data responden pengguna jasa, petugas kebersihan, petugas keamanan, dan petugas operasional. Pertanyaan yang diberikan memiliki jawaban yang memuat skala 1 sampai 5, dengan nilai 1 adalah Sangat tidak baik/sangat tidak setuju, 2 Tidak baik/tidak setuju, 3 Netral, 4 Baik/setuju dan 5 Sangat baik/sangat setuju. Daftar kuisioner:

A. Kuisioner untuk pengguna jasa:

1. Apakah anda sering menggunakan BRT?
2. Apakah anda penumpang transit?
3. Berapa lama anda menunggu BRT?
4. Berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk 1x perjalanan?
5. Bagaimana tanggapan anda terhadap revitalisasi halte Bundaran HI?
6. Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh Halte kepada anda?
7. Bagaimana tanggapan anda terhadap yang berjualan di dalam Halte?
8. Bagaimana tanggapan anda terhadap antrian pada saat tap kartu?

B. Kuisioner untuk pengguna jasa terkait fasilitas:

Fasilitas Utama

1. Apakah fasilitas ruang tunggu penumpang dibutuhkan?
2. Apakah fasilitas ruang tunggu pengantar dibutuhkan?
3. Apakah fasilitas kursi untuk ruang tunggu dibutuhkan?
4. Apakah fasilitas loket dibutuhkan?
5. Apakah fasilitas papan informasi dibutuhkan?
6. Apakah petugas keamanan dibutuhkan?
7. Apakah petugas kebersihan dibutuhkan?
8. Apakah petugas operasional dibutuhkan?

Fasilitas Pendukung

1. Apakah fasilitas perpustakaan dibutuhkan untuk halte?
2. Apakah fasilitas ruang pengobatan dibutuhkan?
3. Apakah fasilitas ruang ibadah dibutuhkan?
4. Apakah fasilitas ruang informasi dibutuhkan?
5. Apakah fasilitas toilet dibutuhkan?
6. Apakah fasilitas toilet disabilitas dibutuhkan?
7. Apakah fasilitas ruang keamanan dibutuhkan?
8. Apakah fasilitas ruang awak bus dan petugas halte dibutuhkan?
9. Apakah fasilitas ruang stasiun manager dibutuhkan?
10. Apakah fasilitas parkir dibutuhkan?
11. Apakah fasilitas lift dan eskalator dibutuhkan?

12. Apakah fasilitas ruang ATM dibutuhkan?
13. Apakah fasilitas ruang janitor dibutuhkan?
14. Apakah fasilitas ruang *waste* dibutuhkan?
15. Apakah fasilitas pedagang makanan/minimarket dibutuhkan?
16. Apakah fasilitas jual beli lainnya seperti penjual baju, aksesoris, handphone, dibutuhkan?
17. Apakah fasilitas tempat berfoto/*serfie* dibutuhkan?
18. Apakah fasilitas *nursery room* (ruang ibu menyusui) dibutuhkan?
- C. Kuisisioner untuk petugas kebersihan:
 1. Seberapa sering toilet dibersihkan?
 2. Berapa kali membersihkan sampah didalam halte?
 3. Berapa kali membersihkan railing tangga dan railing eskalator?
 4. Berapa kali membersihkan musholla?
 5. Berapa kali menyapu dan mengepel lantai halte?
 6. Pada saat hujan berapa kali membersihkan lantai agar tidak licin?
 7. Apakah sirkulasi udara saat masuk dan keluar bis sudah cukup baik?
 8. Jika toilet tersumbat berapa lama untuk memperbaikinya?
 9. Apakah tersedia tempat sampah organik dan anorganik?
- D. Kuisisioner untuk petugas keamanan:
 1. Apakah ada ruang tunggu khusus perempuan di dalam halte?
 2. Apakah ada kursi tunggu prioritas?
 3. Apakah penerangan di halte sudah cukup?
 4. Bagaimana kondisi kursi pada halte?
 5. Apakah pendapat anda tentang *handle grip* (gantungan pegangan tangan) didalam bus untuk keamanan?
 6. Jika terjadi peristiwa/kejadian yang tidak diinginkan oleh pengguna jasa misal: pelecehan, pencopetan, apakah langsung dilakukan keamanan sekitar?
 7. Apakah celah peron sering menyebabkan kecelakaan bagi penumpang yang naik dan turun?
 8. Apakah tersedia kotak P3K didalam halte?
 9. Bagaimana ketersediaan air bersih di dalam halte?
 10. Apakah pemeliharaan lift dan eskalator dilakukan secara rutin?
 11. Apakah ada pelatihan untuk kesiagaan petugas terhadap kejadian tidak terduga?
- E. Kuisisioner petugas operasional:
 1. Pada saat kedatangan bus, apakah diberi ruang untuk penumpang turun dan naik?
 2. Bagaimana waktu tunggu bus apakah sesuai jadwal?
 3. Pada saat kedatangan bus terlambat apakah ada pengumuman di halte?

4. Apakah mesin *tap in* dan *tap out* bermasalah?
5. Apakah ada petugas yang membantu pengguna jasa menggunakan mesin *tap in* dan *tap out*?
6. Apakah ada petugas yang membantu pengoperasian mesin isi kartu elektronik?
7. Bagaimana kondisi ruang tunggu penumpang?
8. Apakah pada saat jam sibuk ruang tunggu menjadi sempit?

Data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah ada tanpa melakukan pengukuran langsung. Data sekunder berupa *Google Maps*, *Google Earth*, denah bangunan halte, dan gambar yang mudah dipahami.

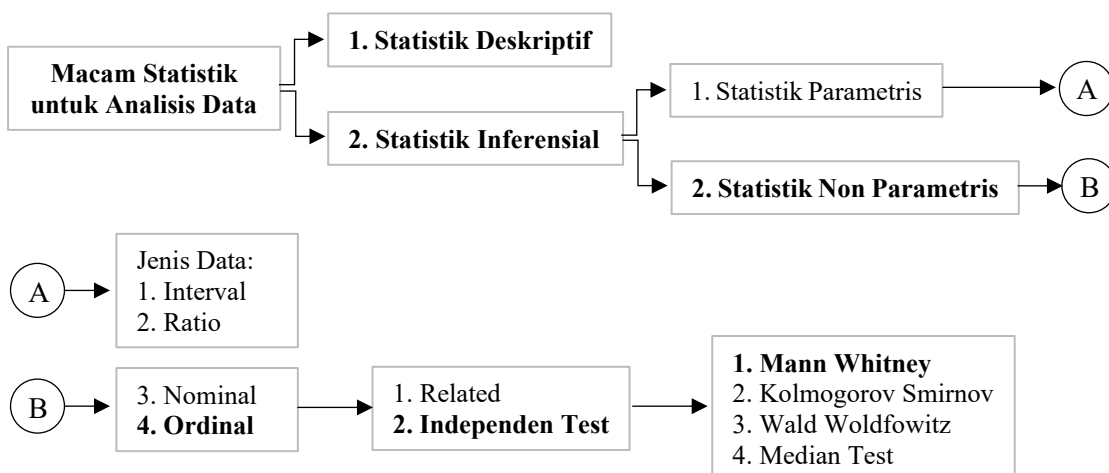
Observasi dilakukan pada hari kerja (*weekdays*) dan pada hari libur (*weekend*) pada jam 07.00-09.00 (jam sibuk pagi), 11.00-13.00 (jam sibuk siang), dan 17.00-19.00 (jam sibuk malam).

Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) 26.0.

3. ANALISIS DATA DAN DISKUSI

Nilai konstruksi Revitalisasi Halte BRT Bundaran HI Transjakarta sekitar Rp33.265.085.561 (sumber BOQ Transjakarta) yang terdiri dari pekerjaan persiapan, struktur, arsitektur, mekanikal, elektrik, dan *plumbing*.

Macam statistik untuk analisis data pada penelitian dijelaskan pada Gambar 1.



Gambar 1. Macam Statistik untuk Analisa Data

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Dapat digunakan bila peneliti ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2022).

Penyajian data pada statistik deskriptif berupa tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, modus, median, mean, desil, presentil, persentase.

Statistik Inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dengan hasil yang berlaku untuk populasi. Statistik inferensial terdapat 2 jenis yaitu, parametris dan non parametris. Statistik parametris digunakan untuk menguji populasi melalui sampel yang memerlukan banyak asumsi, sedangkan non parametris tidak menuntut terpenuhi banyak asumsi. Metode non parametris sering digunakan ketika asumsi yang dibutuhkan untuk pengujian parametrik tidak terpenuhi, atau ketika data berbentuk peringkat atau kategori (Myles Hollander, 2014). Sebelum menggunakan uji non-parametrik, sangat penting untuk memahami karakteristik data yang digunakan dan hipotesis yang akan diuji dan jenis data yang bersifat ordinal (E.J Gnanadesika, 2011). Jenis data ordinal jika memiliki suatu kelompok data dengan hasil berurutan sehingga terjadi urutan kelas atau skala secara lengkap atau untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (Siegel, 1997). Independent test yang digunakan pada penelitian ini karena memiliki dua variabel yang akan diuji (X_1 dan X_2 terhadap Y).

3.1 Hasil Statistik Deskriptif

Hasil statistik deskriptif pada penelitian ini untuk tiap kelompok responden, disajikan pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 6.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Pengguna Jasa

No	Pertanyaan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Apakah anda sering menggunakan BRT?	0,7	0,7	2,5	1,1	95,0
2	Apakah anda penumpang transit?	1,8	1,8	2,7	92,3	1,4
3	Berapa lama anda menunggu BRT?	2,0	91,4	2,5	3,6	0,5
4	Berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk 1x perjalanan?	2,3	14,0	32,4	40,5	10,9
5	Bagaimana tanggapan anda terhadap revitalisasi halte Bundaran HI?	0,7	94,8	1,8	2,0	0,7
6	Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh halte kepada anda?	1,8	94,1	0,2	2,5	1,4
7	Bagaimana tanggapan anda terhadap yang berjualan di dalam halte?	95,0	1,4	0,9	1,6	1,1
8	Bagaimana tanggapan anda terhadap antrian pada saat tap kartu?	95,0	0,7	0,7	2,9	0,7
Rata-Rata		24,9	37,4	5,5	18,3	13,9

Sumber: Data Penelitian 2024

Tabel 2. Statistik Deskriptif Pengguna Jasa terhadap Fasilitas Utama

No	Pertanyaan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Apakah fasilitas ruang tunggu penumpang dibutuhkan?	1,6	0,0	1,4	1,4	95,7
2	Apakah fasilitas ruang tunggu pengantar dibutuhkan?	92,3	0,7	0,2	4,3	2,5
3	Apakah fasilitas kursi untuk ruang tunggu dibutuhkan?	0,5	0,5	0,2	96,4	2,5
4	Apakah fasilitas loket dibutuhkan?	0,0	0,9	0,9	94,3	3,8
5	Apakah fasilitas papan informasi dibutuhkan?	0,0	0,2	0,7	5,0	94,1
6	Apakah petugas keamanan dibutuhkan?	0,0	0,2	2,3	95,0	2,5
7	Apakah petugas kebersihan dibutuhkan?	0,2	0,0	94,6	2,9	2,3
8	Apakah petugas operasional dibutuhkan?	0,0	0,5	3,2	94,1	2,3
Rata-Rata		11,8	0,4	12,9	49,2	25,7

Sumber: Data Penelitian 2024

Tabel 3. Statistik Deskriptif Pengguna Jasa terhadap Fasilitas Pendukung

No	Pertanyaan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Apakah fasilitas perpustakaan dibutuhkan?	0,0	0,0	91,4	2,9	5,7
2	Apakah fasilitas ruang pengobatan dibutuhkan?	0,2	0,2	0,5	97,3	1,8
3	Apakah fasilitas ruang ibadah dibutuhkan?	0,2	0,0	0,7	96,4	2,7
4	Apakah fasilitas ruang informasi dibutuhkan?	0,0	0,2	1,6	97,3	0,9
5	Apakah fasilitas toilet dibutuhkan?	0,0	0,5	0,9	97,3	1,4
6	Apakah fasilitas toilet disabilitas dibutuhkan?	0,5	0,0	1,4	97,3	0,9
7	Apakah fasilitas ruang keamanan dibutuhkan?	0,2	0,2	95,5	2,7	1,4
8	Apakah fasilitas ruang awak bus dan petugas halte dibutuhkan?	0,2	0,0	95,7	2,7	1,4
9	Apakah fasilitas ruang stasiun manager dibutuhkan?	0,5	0,5	95,5	1,8	1,8
10	Apakah fasilitas parkir dibutuhkan?	91,9	2,3	1,8	2,0	2,0
11	Apakah fasilitas <i>lift</i> dan eskalator dibutuhkan?	1,6	93,2	1,1	3,4	0,7
12	Apakah fasilitas ruang ATM dibutuhkan?	0,7	93,7	0,2	3,6	1,8
13	Apakah fasilitas ruang janitor dibutuhkan?	0,2	1,6	0,5	95,7	2,0
14	Apakah fasilitas ruang <i>waste</i> dibutuhkan?	1,4	0,0	0,5	96,2	2,0
15	Apakah fasilitas pedagang makanan/minimarket dibutuhkan?	93,9	0,2	1,4	3,2	1,4
16	Apakah fasilitas jual beli seperti baju, aksesoris, <i>handphone</i> , dan lainnya dibutuhkan?	95,0	0,0	0,5	2,5	2,0
17	Apakah fasilitas tempat berfoto/serfie dibutuhkan?	95,5	0,2	0,2	2,0	2,0
18	Apakah fasilitas <i>nursery room</i> (ruang ibu menyusui) dibutuhkan?	1,8	0,2	93,9	1,8	2,3
Rata-Rata		21,3	10,7	26,8	39,2	1,9

Sumber: Data Penelitian 2024

Tabel 4. Statistik Deskriptif Petugas Kebersihan

No	Pertanyaan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Berapa kali toilet dibersihkan?	0,0	13,3	66,7	20,0	0,0
2	Berapa kali membersihkan sampah di dalam halte?	0,0	16,7	53,3	30,0	0,0
3	Berapa kali membersihkan <i>railling</i> tangga dan <i>railling</i> eskalator?	0,0	13,3	43,3	26,7	16,7
4	Berapa kali membersihkan musholla?	0,0	13,3	33,3	53,3	0,0
5	Berapa kali menyapu dan mengepel lantai halte?	0,0	13,3	56,7	30,0	0,0
6	Pada saat hujan berapa kali membersihkan lantai agar tidak licin?	0,0	6,7	13,3	80,0	0,0
7	Apakah sirkulasi udara pada saat masuk dan keluar bus sudah cukup baik?	10,0	6,7	33,3	43,3	6,7
8	Jika toilet tersumbat berapa lama untuk memperbaikinya?	0,0	3,3	10,0	86,7	0,0
9	Apakah tersedia tempat sampah organik dan anorganik?	0,0	0,0	13,3	53,3	33,3
Rata-Rata		1,1	9,6	35,9	47,0	6,3

Sumber: Data Penelitian 2024

Tabel 5. Statistik Deskriptif Petugas Keamanan

No	Pertanyaan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Apakah ada ruang tunggu khusus perempuan di dalam halte?	0,0	0,0	0,0	20,0	80,0
2	Apakah ada kursi tunggu prioritas?	0,0	0,0	0,0	10,0	90,0
3	Apakah penerangan di halte sudah cukup?	13,3	13,3	60,0	13,3	0,0
4	Bagaimana kondisi kursi pada halte?	20,0	53,3	23,3	3,3	0,0
5	Apakah pendapat anda tentang <i>handle grip</i> (gantungan pegangan tangan) didalam bus untuk keamanan?	6,7	13,3	6,7	73,3	0,0
6	Jika terjadi peristiwa atau kejadian yang tidak diinginkan oleh pengguna jasa (misal: pelecehan, pencopetan, lainnya) apakah langsung dilakukan pengamanan sekitar?	26,7	13,3	50,0	10,0	0,0
7	Apakah celah peron sering menyebabkan kecelakaan bagi penumpang naik/turun?	10,0	53,3	26,7	6,7	3,3
8	Apakah tersedia kotak P3K didalam halte?	0,0	0,0	3,3	20,0	76,7
9	Bagaimana ketersediaan air bersih di dalam halte?	3,3	13,3	76,7	6,7	0,0
10	Apakah pemeliharaan <i>lift</i> dan eskalator dilakukan secara rutin?	0,0	6,7	30,0	63,3	0,0
11	Apakah ada pelatihan kesiapan untuk petugas terhadap kejadian tidak terduga?	0,0	3,3	66,7	30,0	0,0
Rata-Rata		7,3	15,5	31,2	23,3	22,7

Sumber: Data Penelitian 2024

Tabel 6. Statistik Deskriptif Petugas Operasional

No	Pertanyaan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Pada saat kedatangan bus, apakah diberi ruang untuk penumpang turun dan naik?	3,3	20,0	50,0	13,3	13,3
2	Apakah waktu tunggu bus sesuai jadwal?	3,3	10,0	66,7	10,0	10,0
3	Pada saat kedatangan bus terlambat apakah ada pengumuman di halte?	0,0	0,0	0,0	6,7	93,3
4	Apakah mesin <i>tap in</i> dan <i>tap out</i> bermasalah?	46,7	36,7	10,0	3,3	3,3
5	Apakah ada petugas yang membantu pengguna jasa menggunakan mesin <i>tap in</i> dan <i>tap out</i> ?	10,0	3,3	76,7	10,0	0,0
6	Apakah ada petugas yang membantu pengoperasian mesin isi kartu elektronik?	10,0	13,3	66,7	10,0	0,0
7	Apakah ruang tunggu penumpang sudah baik?	0,0	13,3	16,7	70,0	0,0
8	Apakah pada saat jam sibuk ruang tunggu menjadi sempit?	73,3	23,3	0,0	3,3	0,0
Rata-Rata		19,6	18,5	34,4	14,1	13,3

Sumber: Data Penelitian 2024

3.2 Hasil Uji SPSS

Hasil uji normalitas menggunakan SPSS 26.0 diperoleh pada Tabel 7.

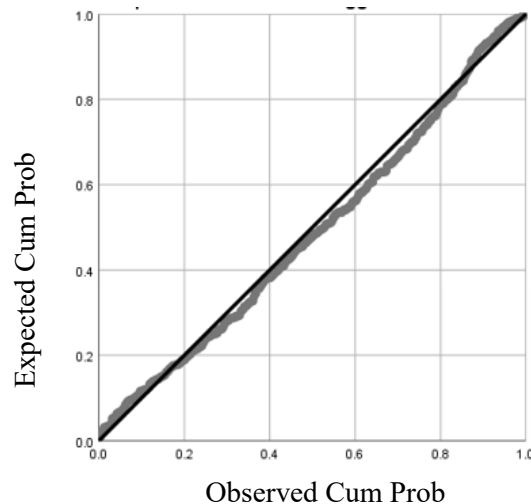
Tabel 7. Data Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>			<i>Unstandardized Residuals</i>
<i>N</i>			442
<i>Normal Parameters^{a, b}</i>	<i>Mean</i>		0.00
	<i>Std. Deviation</i>		3.22
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>		0.043
	<i>Positive</i>		0.043
	<i>Negative</i>		-0.026
<i>Statistical Tests</i>			0.043
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>			.052^c
<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>	<i>Sig.</i>		.387^d
	<i>99% Confidence Interval</i>	<i>Lower Bound</i>	0.374
		<i>Upper Bound</i>	0.399

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1335104164.

Sumber: Hasil Analisis SPSS 26.0

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen sama-sama berdistribusi normal atau tidak (Kreindler et al., 2023; Praditya & Tajuddien, 2023). Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dapat dikatakan bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (Ghozali, 2016). Menggunakan SPSS 26.0 *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* terdapat pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Uji Normalitas
Sumber: Hasil Analisis SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel 7, hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov kedua yaitu Sig. dari model regresi adalah 0,052 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, hasil uji Kolmogorov-Smirnov dari model regresi memenuhi syarat normalitas dengan nilai Sig. $0,052 > \alpha = 0,05$. Artinya, data yang diuji memiliki sebaran data normal. Selanjutnya Tabel 8 adalah hasil pengaruh antara variabel Petugas (X2), Sarana (X1), untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel terikat Pengguna Jasa (Y).

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Variable</i>	<i>Regression coefficient (B)</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t count</i>	<i>Sig.</i>
<i>(Constant)</i>	-19,062	0.741		-25,735	0,000
<i>X1 Facilities</i>	0.544	0.016	0.797	34,500	0,000
<i>X2 Officers</i>	0.104	0.012	0.194	8,406	0,000

Sumber: Hasil Analisis SPSS 26.0

Koefisien regresi positif untuk variabel Petugas menunjukkan bahwa peningkatan kinerja petugas menyebabkan peningkatan jumlah pengguna layanan. Secara khusus, peningkatan satu

unit dalam kualitas atau kuantitas petugas sesuai dengan peningkatan 0,104 atau 10,4% pengguna layanan. Demikian pula, koefisien regresi positif untuk variabel Fasilitas menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas juga mengakibatkan peningkatan pengguna layanan. Peningkatan satu unit dalam fasilitas dikaitkan dengan peningkatan 0,544 atau 54,4% jumlah pengguna layanan.

3.3 Statistik Inferensial

Berdasarkan *output* uji Mann Whitney pada Tabel 9, nilai *Asymp.Sig. (2 tailed)* sebesar 0,032 lebih kecil dari 0,05. Pada pengujian ini jika nilai *Asymp.Sig. (2 tailed)* lebih kecil dari probabilitas 0,05 maka hipotesis diterima dan apabila lebih besar dari probabilitas 0,05 maka hipotesis ditolak. Oleh karena itu dari hasil uji Mann Whitney diperoleh simpulan bahwa hipotesis diterima dengan pengaruh fasilitas dan kualitas terhadap loyalitas pelanggan pengguna BRT Halte Bundaran HI. Uji Mann Whitney dipilih karena penelitian ini menggunakan dua sampel *independent* dan memakai pengukuran hanya dalam skala ordinal (Siegel, 1997).

Tabel 9. Uji Mann Whitney

		<i>Ranks</i>		
<i>Variabel</i>		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>Sum of Ranks</i>
Nilai	<i>X1 Fasilitas</i>	442	424,12	187460,00
	<i>X2 Petugas</i>	442	460,88	203710,00
	<i>Total</i>	884		

<i>Test Statistics^a</i>	
	<i>Nilai</i>
<i>Mann-Whitney U</i>	89557
<i>Wilcoxon W</i>	187460
<i>Z</i>	-2,143
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,032
<i>a. Grouping Variable: Variabel</i>	

Sumber: Hasil Analisis SPSS 26.0

3.4 Skala Likert

Berdasarkan Tabel 10, SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RG (Netral/Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju) hasil menunjukkan 25% pengguna layanan BRT menyetujui Revitalisasi Halte Bundaran HI.

Tabel 10. Hasil Uji Skala Likert

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Apakah Anda sering menggunakan BRT?	3	3	11	5	420
2	Apakah anda penumpang transit?	8	8	12	408	6
3	Berapa lama anda menunggu BRT?	9	404	11	16	2
4	Berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk 1x perjalanan?	10	62	143	179	48
5	Bagaimana tanggapan anda terhadap Revitalisasi halte Bundaran HI?	3	422	8	9	3
6	Bagaimana Fasilitas yang diberikan oleh Halte kepada Anda?	8	416	1	11	6
7	Bagaimana tanggapan anda terhadap yang berjualan di dalam Halte?	422	6	4	7	5
8	Bagaimana tanggapan anda terhadap antrian pada saat tap kartu?	420	3	3	13	3
Total		883	1324	193	648	493
SSx5; STx4; RGx3; TSx2; STSx1		883	2648	579	2592	2465
Total		9167				
Total/Jumlah Responden x 100		25%				

Sumber: Data Penelitian 2024

3.5 Pembahasan Berdasarkan Hipotesis

A. Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang BRT

Penelitian tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang *Bus Rapid Transit* (BRT) menyoroti bagaimana elemen-elemen tersebut dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna BRT (Wijaya, 2009). Fasilitas dalam konteks ini mencakup beberapa aspek, seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas halte/halte BRT. Sedangkan kualitas pelayanan mencakup ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan interaksi dengan staf atau petugas (Levinson et al., 2002).

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas penumpang:

1. Kualitas fasilitas

- Kenyamanan: bangku yang nyaman, AC yang baik, dan fasilitas pendukung seperti toilet.
- Keamanan: keamanan di dalam kendaraan dan di sekitar area halte/halte.
- Aksesibilitas: kemudahan akses bagi penyandang disabilitas, lansia, dan kelompok rentan lainnya.

2. Kualitas pelayanan

- Ketepatan waktu: keandalan jadwal dan frekuensi pelayanan.
- Kecepatan pelayanan: efisiensi dalam proses menaikkan dan menurunkan penumpang.
- Kejelasan informasi: penumpang perlu mendapatkan informasi yang akurat mengenai jadwal dan rute.

B. Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Mempengaruhi Pelayanan BRT

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran penting untuk menilai kualitas pelayanan BRT. Penentuan tingkat kepuasan dapat dilakukan melalui survei atau studi yang memperhatikan berbagai aspek pelayanan.

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

1. Kualitas pelayanan

- a. Daya tanggap: kemampuan untuk menanggapi kebutuhan dan masukan pelanggan.
- b. Ketepatan waktu: pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- c. Kualitas kendaraan: kondisi dan kebersihan kendaraan.
- d. Interaksi dengan petugas: kemudahan komunikasi dan keramahan staf atau petugas.

2. Nilai yang dirasakan

Apakah pelayanan BRT dianggap memberikan nilai yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan.

C. Menentukan Persepsi Masyarakat Pengguna BRT terhadap Revitalisasi Halte

Revitalisasi halte BRT mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan citra sistem transportasi publik di mata masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap revitalisasi halte dapat sangat mempengaruhi tingkat penggunaan dan penerimaan BRT sebagai pilihan transportasi.

Aspek penting dalam revitalisasi halte:

1. Desain dan amenitas: tempat duduk, pencahayaan, dan perlindungan cuaca.
2. Aksesibilitas: kemudahan akses dari dan ke halte bagi semua golongan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.
3. Informasi: tersedianya informasi tentang rute, jadwal, dan cara penggunaan sistem BRT.
4. Keamanan: persepsi keamanan di sekitar halte, meliputi pencahayaan yang memadai dan keberadaan petugas keamanan.

Ketersediaan sarana dan prasarana BRT telah direvitalisasi oleh pemerintah daerah. Dimana saat ini halte bus digunakan untuk sesi komersial bagi pengunjung, dan atribut seperti ini dilebih-lebihkan oleh masyarakat yang menggunakan jasa BRT, dan terkesan tidak terlalu penting dalam bentuk data sebagai gambar rencana pembangunan halte bus untuk melihat pemanfaatan letak setiap ruangan.

Dengan menelusuri berbagai kajian pustaka yang ada dan jurnal penelitian terdahulu dari berbagai sumber, maka landasan teori dapat dikembangkan. Pencarian studi pustaka bersumber dari referensi, bahan bacaan, penelitian terdahulu.

Salah satu referensi halte bus di luar negeri adalah halte bus Singapura di kawasan Jurong, yang dilengkapi fasilitas yang ramah lingkungan. Fasilitas tersebut antara lain perpustakaan, e-

book, charger ponsel, wifi, papan jadwal kedatangan bus, tempat parkir sepeda dan tempat duduk. Atap pada halte bus ini tidak hanya melindungi dari sinar matahari atau hujan, tetapi menjadi taman hijau. Halte bus di Singapura menyuguhkan konsep super nyaman bagi para penggunanya. Jika fasilitas halte bus nyaman dan lingkungannya sehat, maka setiap orang dapat merawat dan menghargai fasilitas publik dengan baik (Prakoso Johannes R, 2017).

Halte bus di Seoul, Korea Selatan memiliki konsep *smart bus stop*, dilengkapi serangkaian panel kaca yang dapat memindai suhu penumpang dan menolak masuk bagi siapa pun yang demam. Halte bus memiliki beberapa fitur untuk menghentikan penyebaran orang yang terinfeksi virus. Teknologi yang diterapkan meliputi kamera termal eksternal, sterilisator UV internal dengan fasilitas wifi, AC, musik terapi, pemindaian suhu penumpang (Indira, 2020).

Halte bus ramah lingkungan dan dari hasil daur ulang, salah satunya dirancang oleh mahasiswa Universitas Kentucky. Halte bus dibangun dari botol soda, dilengkapi lampu LED bertenaga surya. Energi sinar matahari yang melewati botol pada siang hari disimpan di bagian dalam botol dan akan memancarkan cahaya pada malam hari (Wahyu, 2018).

4. SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil survey terhadap pengguna jasa dan petugas yang telah diuji dengan Mann Whitney, nilai Asymp.Sig. (*2 tailed*) 0,032 lebih kecil dari probabilitas 0,05 yang berarti terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang BRT. Jika fasilitas dan kualitas pelayanan petugas membaik, maka pengguna jasa pada Halte Bundaran HI juga akan meningkat.
2. Tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap layanan BRT. Dari hasil skala Likert didapatkan sebesar 25% pengguna jasa BRT menyetujui Revitalisasi Halte Bundaran HI. Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval angka 20% - 39,9% adalah pernyataan tidak setuju/kurang baik. Artinya Halte Bundaran HI dinilai terlalu berlebihan/mewah dan melupakan fungsi sebenarnya sebuah halte.
3. Persepsi masyarakat terhadap revitalisasi halte Bundaran HI memiliki beberapa kritikan dari masyarakat dan dapat mempengaruhi tingkat penggunaan dan penerimaan BRT sebagai pilihan transportasi. Artinya persepsi masyarakat bernilai negatif dan ada beberapa hal yang mempengaruhi dalam Revitalisasi Halte Bundaran HI.
4. Beberapa rekomendasi disampaikan:
 - a. Perlu halte tipikal yang dapat menjadi percontohan bagi kota-kota besar lainnya dengan fungsi dan manfaat yang bisa ditiru, seperti salah satu contoh halte di Singapura yang memberikan fasilitas bermanfaat membaca buku sementara menunggu kedatangan bus.

- b. Pemerintah perlu mempertimbangan anggaran pembangunan halte untuk menghindari kesenjangan dengan halte lainnya. Pembangunan halte tidak perlu memiliki kesan mewah tetapi melupakan fungsi dan manfaatnya.
- c. Melibatkan pengguna jasa dalam proses revitalisasi untuk memperoleh saran pembangunan halte lebih baik.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Archetti, C., Peirano, L., & Speranza, M. G. (2022). Optimization in multimodal freight transportation problems: A Survey. In *European Journal of Operational Research* (Vol. 299, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2021.07.031>
- Basa, G., Becker, T., & Kedir, A. (2020). Single Item Supplier Selection and Order Allocation Problem with a Quantity Discount and Transportation Costs. *Momona Ethiopian Journal of Science*, 12(1). <https://doi.org/10.4314/mejs.v12i1.2>
- Bokings, S. H., Nurmandi, A., & Loilatu, M. J. (2020). How Twitter Works in Public Transportation: A Case Study of Bus Rapid Transit in Jakarta and Semarang. *CommIT Journal*, 14(2). <https://doi.org/10.21512/commit.v14i2.6400>
- Browne, M., Dubois, A., & Hulthén, K. (2023). Transportation as a loosely coupled system: a fundamental challenge for sustainable freight transportation. *International Journal of Sustainable Transportation*, 17(7). <https://doi.org/10.1080/15568318.2022.2103756>
- Dewi, N. U. (2017). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus: BRT Mamminasata). In *Skripsi*.
- E.J. Gnanadesikan.2011. Nonparametric Statistics: A Step-by-Step Approach. Wiley
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23. *Semarang: Universitas Diponegoro*, 474.
- Goedeking, N. (2024). Broad support vs. deep opposition: The politics of bus rapid transit in low- and middle-income countries. *Transport Policy*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.10.019>
- Hakim, F. N. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi suroboyo bus Analysis of factors affecting consumers decisions using suroboyo bus transportation service. 23(2), 241–253.
- Indira, R. (2020). Halte Bus Anti Corona dibuka di korea Selatan. *Republika*.
- Kang, G., Choi, M., Jo, J., Kwak, J., Jang, Y., & Lee, S. (2023). Environmental benefit comparison between super bus rapid transit and tram systems. *Cleaner Engineering and Technology*, 15. <https://doi.org/10.1016/j.clet.2023.100655>
- Kreindler, G., Gaduh, A., Graff, T., Hanna, R., & Olken, B. (2023). Optimal Public Transportation Networks: Evidence from the World's Largest Bus Rapid Transit System in Jakarta. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4488406>
- Lee, A. H. I., Kang, H. Y., Ye, S. J., & Wu, W. Y. (2018). An integrated approach for sustainable

- supply chain management with replenishment, transportation, and production decisions. *Sustainability (Switzerland)*, 10(11). <https://doi.org/10.3390/su10113887>
- Levinson, H., Zimmerman, S., Clinger, J., & Rutherford, G. (2002). Bus Rapid Transit: An Overview. *Journal of Public Transportation*, 5(2). <https://doi.org/10.5038/2375-0901.5.2.1>
- Mardi Safitri, D., Surjandari, I., & Jachrizal Sumabrata, R. (2020). Assessing factors affecting safety violations of bus rapid transit drivers in the Greater Jakarta Area. *Safety Science*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104634>
- Myles Hollander, dkk.2014. Nonparametric Statistical Methods. Wiley
- Nadeem, M., Matsuyuki, M., & Tanaka, S. (2023). Impact of bus rapid transit in shaping transit-oriented development: evidence from Lahore, Pakistan. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 22(6). <https://doi.org/10.1080/13467581.2023.2172341>
- Navarrete-Hernandez, P., & Christopher Zegras, P. (2023). Mind the perception gap: The impact of bus rapid transit infrastructure on travelers' perceptions of affective subjective well-being. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 172. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2023.103670>
- Praditya, A., & Tajuddien, R. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Passenger Satisfaction Bus Rapid Transit di Jakarta. *Jurnal Arastirma*, 3(1). <https://doi.org/10.32493/arastirma.v3i1.28184>
- Prakoso Johan R. (2017). Mungkin Halte Bus Paling keren ada di Singapura. *Detik Travel*.
- Severino, A., Pappalardo, G., Olayode, I. O., Canale, A., & Campisi, T. (2022). Evaluation of the environmental impacts of bus rapid transit system on turbo roundabout. *Transportation Engineering*, 9. <https://doi.org/10.1016/j.treng.2022.100130>
- Shah, S. A. R., Shahzad, M., Ahmad, N., Zamad, A., Hussan, S., Aslam, M. A., Khan, A. R., Asif, M. A., Shahzadi, G., & Waseem, M. (2020). Performance evaluation of bus rapid transit system: A comparative analysis of alternative approaches for energy efficient eco-friendly public transport system. *Energies*, 16(3). <https://doi.org/10.3390/en13061377>
- Shill, G. H. (2021). The future of law and transportation. *Iowa Law Review* (Vol. 106, Issue 5).
- Siegel, Sidney. (1997). Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences. McGraw-Hill Education.
- Wahyu, V. (2018). 10 Halte paling nyentrik di dunia. *Tribun Travel.Com*.
- Wijaya, D. H. (2009). Study of Service Quality In The Public Bus Transport: Customer Complaint Handling and Service Standards Design Case Study: Transjakarta Busway and Värmlandstrafik Ab Bus. In *service science*.