

## DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP TINGKAT PELAYANAN MODA TRANSPORTASI TRANSJAKARTA KORIDOR 1 BLOK M – KOTA

Iwan Purwo Santoso, Soeyatwoko, Pratiwi Nova Kirani

Universitas Budi Luhur Jakarta, Indonesia

Email: iwanpurwosantoso123@gmail.com, soeyatwoko@gmail.com,  
pratiwinovakirani14@gmail.com

### INFO ARTIKEL

Diterima  
5 September 2021  
Direvisi  
13 September 2021  
Disetujui  
15 September 2021

### Kata Kunci:

Transjakarta, Blok  
M-Kota, pandemi,  
Covid-19

### ABSTRAK

Transjakarta adalah sebuah Transportasi Publik yang dimiliki oleh pemerintah DKI Jakarta yang dioperasikan oleh PT. Transportasi Jakarta selaku Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia, kemudian ditindaklanjuti oleh manajemen Transjakarta dengan mengeluarkan kebijakan guna menekan penyebaran virus Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan moda Transportasi Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota selama pemberlakuan peraturan tersebut pada masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode survey untuk pengumpulan data primer dan sekunder. Analisa dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terjadi penurunan operasional perhari Bis Transjakarta untuk Koridor 1 Blok M-Kota sebesar 76.47%, penurunan jumlah penumpang perhari sebesar 59.72%. Index kepuasan secara keseluruhan sebesar 84.68% yang berarti masuk dalam kategori sangat puas.

### ABSTRACT

*Transjakarta is a public transportation owned by the government of Jakarta which operated by PT. Transportasi Jakarta as the regional owned enterprise (BUMD). The enactment of the Public activity restriction issued by the government of Indonesia was followed by the Transjakarta management issuing a number of policies in order to minimize the spread of COVID-19. This study aims to find out the level of service in Transjakarta especially in the corridor 1 which cater people from Blok m-Kota during the implementation of the policies during the pandemic. The method used in this study is the survey method for collecting the premier and secondary data. The analysis in this study is using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The result of this study revealed that there is a daily operational decrease of Transjakarta Bus for corridor 1 Blok M-Kota by 76.47%, the decrease in the number of passenger per day is 59.72%. The overall satisfaction index is 84.68% meaning it is in the very satisfied category.*

### Keywords:

Transjakarta,  
Blok M-Kota,  
pandemi, Covid-  
19

### Pendahuluan

*Coronavirus disease* adalah virus yang menginfeksi bagian saluran pernafasan,

dimana penderita akan mengalami gejala berupa demam, serta gangguan pernafasan (Yuliana, 2020) Menurut sumber penelitian

### How to cite:

Santoso, I. P., Soeyatwoko, S., & Kirani, P. N., (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota, *Jurnal Syntax Transformation*, 3(9). <https://doi.org/10.46799/jst.v2i9.412>

### E-ISSN:

2721-2769

### Published by:

Ridwan Institute

virus Covid-19 ini awalnya muncul dari Negara Tiongkok di daerah Wuhan, Provinsi Hubei. Jumlah kasus Covid – 19 setiap harinya terus mengalami penambahan, merujuk pada website pemerintah ([covid19.go.id](https://covid19.go.id), 2021) terupdate pada tanggal 15 Agustus 2021 kasus terkonfirmasi di Indonesia mencapai 3.833.541 kasus terkonfirmasi dimana sebanyak 395.577 kasus aktif, 3.321.598 kasus sembuh dan 116.366 kasus meninggal sejak kasus positif covid-19 pertama kali ditemukan tanggal 2 Maret 2020.

Pada saat ini Pemerintah Indonesia telah menyatakan bahwa Covid-19 adalah bencana nasional non alam dan Presiden Indonesia, Bapak Ir. Joko Widodo melalui tim Satgas Covid-19 telah menetapkan beberapa langkah mitigasi guna menekan penyebaran virus Covid-19 ini ([kemenkes](https://kemenkes.go.id), 2020). Salah satu langkah yang disampaikan Presiden Republik Indonesia pada tanggal 31 Maret 2020 adalah tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dimana Hingga saat ini peraturan yang diberlakukan pemerintah adalah PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) level 4 yang berlaku mulai tanggal 20 Juli 2021 yang tertuang dalam Inmendagri no 27 Tahun 2021.

Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) adalah peraturan dimana pemerintah membatasi aktifitas masyarakat dalam melakukan kegiatan sosial seperti pelaksanaan *work form home* (WFH) atau bekerja dari rumah. Pada hal ini perusahaan tempat bekerja diwajibkan membuat peraturan yang mewajibkan karyawan melakukan kegiatan bekerja dari rumah. Pembatasan kegiatan peribadatan ditempat ibadah, penutupan area-area publik seperti mall, tempat pariwisata, cafe dan restoran serta lainnya. Selain itu juga pemerintah mewajibkan kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring atau online dari rumah yang tentunya berlakunya peraturan tersebut berimbas ke berbagai sektor di Indonesia.

Dalam sektor transportasi pada saat pemberlakuan PPKM level 4 ini, Kementerian Perhubungan dalam menindaklanjuti pemberlakuan dan perpanjangan PPKM Level 4, telah menerbitkan Surat Edaran (SE) No. 56, 57, dan 58 tahun 2021 yang mengacu pada SE Ketua Satgas Penanganan Covid Nomor 16 Tahun 2021 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dalam Masa Pandemi Covid-19. Secara umum SE tersebut digulirkan dengan tujuan antara lain untuk meningkatkan penerapan protokol kesehatan yang lebih ketat terhadap pelaku perjalanan darat, laut, udara, dan kereta api, serta mencegah terjadinya peningkatan penyebaran, dan melakukan pembatasan ([dephub.go.id](https://dephub.go.id), 2021)

Ada beberapa pendapat peneliti yang menyampaikan dampak dari pandemi Covid-19 telah menyebabkan terpuruknya beberapa sektor, salah satunya adalah sektor UMKM. Dampak pandemi Covid-19 telah merusak rantai pasokan, penutupan pabrik, hingga larangan bepergian ([Rosita](https://rosita.com), 2020). Dalam sektor transportasi dampak Pandemi Covid-19 salah satunya terjadi pada Transportasi udara yaitu PT.Garuda Indonesia dimana perusahaan membatasi operasionalnya, dengan menggunakan paired sample t-test diprediksi bahwa saham PT. Garuda Indonesia mengalami penurunan yang signifikan ([Pasaribu & Pasaribu](https://pasaribu.com), 2020)

Pembatasan pergerakan sosial masyarakat juga berpengaruh pada beberapa sektor lain. Salah satunya adalah sektor pariwisata yang mengalami penurunan. Peraturan tersebut memaksa orang untuk membatasi kegiatannya dan berada dirumah, maka mobilitas orang mengalami penurunan dan penurunan atas pariwisata menjadi rendah ([Djausal et al.](https://djausal.com), 2020) Secara tidak langsung dampak pandemi Covid-19 berimbas pada perekonomian negara Indonesia, dikarenakan rendahnya sentimen investor terhadap pasar

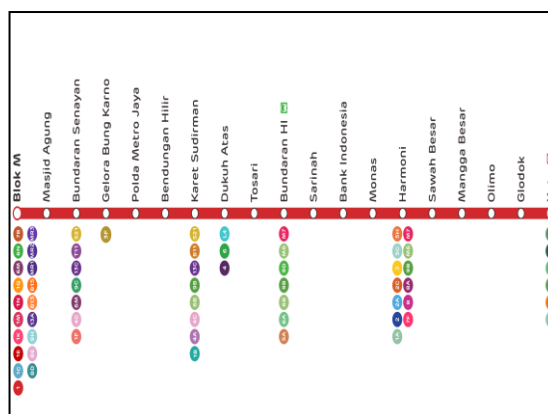
pada akhirnya membawa kearah cenderung negatif (Nasution, 2019)

Pemberlakuan peraturan pemerintah tersebut berimbas kepada moda transportasi yang ada di DKI Jakarta khususnya Transjakarta. Transjakarta adalah moda transportasi umum berbasis sistem BRT (*Bus Rapid Transit*) dengan rute sepanjang 251,2 km yang dimiliki oleh Pemerintah DKI Jakarta dibawah PT. Transportasi Jakarta yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Transjakarta sendiri saat ini melayani rute-rute yang ada di DKI Jakarta yang tersebar di koridor 1 (satu) untuk rute Blok M- Kota, sampai dengan koridor 13 (tiga belas) untuk rute Tendean - Ciledug. Dalam melayani penumpang Transjakarta mengoperasikan beberapa sarana halte dengan jumlah 256 halte BRT dan 3.865 armada bis pada tahun 2021.

Pada masa pandemi Covid-19 Transjakarta melakukan beberapa kebijakan yang dilakukan guna menekan penyebaran Covid-19. Beberapa kebijakan yang dilakukan antara lain adalah penyediaan handsanitizer di halte dan bis, penyemprotan berkala sarana Transjakarta menggunakan disinfektan. Selain itu petugas Transjakarta juga wajib mengecek suhu tubuh penumpang sebelum masuk ke area halte, dan dilakukan pembatasan jumlah penumpang didalam bis dengan menempatkan beberapa tanda jaga jarak. Operasional Transjakarta juga mengalami pengurangan jika sebelum pandemi beroperasi selama 24 jam, saat pandemi Transjakarta hanya beroperasi mulai pukul 05.00 wib s,d 20.30 WIB.

Mengingat pentingnya moda transportasi umum di DKI Jakarta dimana salah satu transportasi umum yang terdapat di DKI Jakarta adalah Transjakarta maka kualitas layanan harus diperhatikan oleh penyedia jasa guna mencukupi kebutuhan pelanggan serta membawa citra baik terhadap perusahaan (Sutandi, 2015). Dalam hal ini, peneliti akan meneliti dampak pandemi Covid

-19 terhadap kualitas pelayanan Transjakarta. Hasil penelitian ini dapat sebagai referensi Transjakarta untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dirasa kurang memuaskan bagi pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenisnya khususnya pada wilayah DKI Jakarta.



Gambar 1.

Rute Transjakarta Kor.1 Blok M – Kota  
Sumber: PT.Transportasi Transjakarta

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gaus,A.,Sultan,M.A.,Wahab,I.H.A.,Abdullah,A.M.,&Nu'man, 2020) dengan hasil Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terjadi penurunan jumlah speedboat yang beroperasi perhari sebesar 63,64%, penurunan perjalanan speedboat sebesar 87,88% dan penurunan jumlah penumpang sebesar 89,90%. Indeks kepuasan secara keseluruhan 54,87% untuk pengguna moda speedboat. Ini masuk pada indeks kepuasan 51%-65% dengan kriteria cukup puas.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua data yaitu premier dan sekunder (Sugiyono, 2017). Dalam memperoleh data premier peneliti melakukan metode survei kuisisioner yang diberikan ke pengguna Transjakarta pada wilayah studi penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah sebanyak 66 responden,

subyek penelitian adalah incidental sampling dimana subyek penelitian yang secara incidental bertemu dengan peneliti dan dianggap peneliti dapat dijadikan sumber data (Santri & Fikry, 2020) Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pelaku perjalanan yang pernah melakukan perjalanan menggunakan Transjakarta pada rute Koridor 1 Blok M – Kota sebelum pandemi Covid-19 dan saat pandemi Covid – 19. Dalam survey ini kuisisioner menyantumkan pertanyaan untuk mempertimbangkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, penghasilan, tujuan perjalanan serta tingkat pendidikan. Kemudian untuk data sekunder pada penelitian ini didapat dari instansi terkait yaitu PT.Transportasi Jakarta.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) Metode Importance Performance Analysis atau disingkat dengan IPA atau yang sering dikenal juga dengan istilah quadrant analysis pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James. Metode ini dilakukan untuk mengukur hubungan antara penilai persepsional pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk atau layanan jasa (Dirgantara & Sambodo, 2015). Didalam metode IPA, terdapat dua dimensi dimana dimensi tersebut adalah penggabungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, yang selanjutnya akan memudahkan pengkaji dalam memaparkan data penelitian dan memaparkan usulan praktis (Rahim, n.d.). Data yang digunakan dalam penelitian metode IPA adalah data yang diperoleh dari hasil survey dengan kuisisioner. Dimana kuisisioner tersebut terdapat beberapa indikator yang telah ditentukan yang selanjutnya kinerja suatu pelayanan yang telah dikelompokkan dalam indikator tersebut dinilai secara persepsional oleh pengguna. (Gaus,A.,Sultan,M.A.,Wahab,I.H.A.,Abdullah,A.M.,&Nu'man, 2020)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam metode ini terdapat sebagai

keunggulan diantaranya adalah tingkat keefisiensannya, yaitu tidak hanya memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan tetapi juga memperoleh informasi tentang dimensi atau atribut mana yang perlu diperbaiki (Sampurno & Sharif, 2020). Dalam menyatakan kepuasan pelanggan sesuai dengan perbandingan tingkat kepentingan dan penilaian secara persepsional terhadap kinerja pada atribut pelayanan yang disajikan maka dilakukan sebuah perhitungan index (CSI) pada data yang diperoleh dari survey kuisisioner, tahapan dalam penghitungan CSI adalah sebagai berikut (Siahaan & Agustini, 2021) :

- Menentukan nilai rata – rata skor pada nilai tingkat harapan (kepentingan) atau *Mean Improtance Score*.
- Pengukuran tingkat kepentingan atau harapan dengan menggunakan *Weighted Factor* dimana perhitungan ini mengubah nilai rata-rata yang diuji, sehingga mendapatkan *Weighted Factor* 100%.

$$\text{Rumus: } WF = \frac{\gamma_i}{\Sigma \gamma_i} \times 100\%$$

Keterangan:

WF : *Weighted Factor*

$\gamma_i$  : rata-rata tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke-1

$\Sigma \gamma_i$  : jumlah rata-rata tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke-1

- Pengukuran tingkat *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan *Weighted Factor* masing – masing atribut.

$$\text{Rumus: } WS = WF \times MSS$$

Keterangan:

WS : *Weighted Score*

MSS = *Mean Satisfaction Score* (rata-rata persepsi kinerja)

- d. Menghitung kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan menggunakan *satisfaction index* (SI), yaitu *Weighted Total* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian kemudian dikali 100.

Rumus:  $SI = W T_n \times 100\%$

Keterangan:

SI : *Satisfaction Index*

n : jumlah skala maksimal dalam penelitian

WT : *Weighted Total*

Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam penelitian ini dibagi kedalam lima Kriteria tingkat kepuasan yang dapat dilihat dalam tabel 1

**Tabel 1**  
**Kriteria Tingakat Kepuasan**

No	Nilai CSI	Kriteria
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

### Hasil dan Pembahasan

#### A. Data Operasional Bis Transjakarta dan Pengguna Moda Pada Masa Pandemi

Peraturan Pembatasan Kegiatan Masyarakat akibat dari pandemi Covid-19 berimbas kepada Transjakarta. Dimana perusahaan menerapkan kebijakan yang berkaitan dengan operasional Transjakarta sesuai dengan SE Kementerian

Perhubungan (Surat Edaran (SE) No. 56, 57, dan 58 tahun 2021). Dampak dari kebijakan pembatasan tersebut berpengaruh terhadap penurunan operasional dan jumlah penumpang Transjakarta khususnya untuk rute Koridor 1 Blok M – Kota. Penurunan tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Kriteria Tingakat Kepuasan**

No	Uraian	Masa Normal	Saat Pandemi	Penurunan (%)
1	Operasional Bis TJ Kor.1 Blok M – Kota Per Hari	85	65	76.47%
2	Jumlah Penumpang TJ Kor.1 Blok M – Kota Per Hari	83.056	33.451	59.72%

Sumber : PT.Transportasi Jakarta

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa dampak pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap operasional bis Transjakarta dan jumlah penumpang Transjakarta setiap harinya. Dijelaskan dalam tabel bahwa penurunan operasional bis Transjakarta Koridor 1 Blok M-Kota sebesar 76.47% dimana pada masa normal

Transjakarta mengoperasikan 85 armada bis sedangkan saat pandemi hanya mengoperasikan 65 bis. Sedangkan untuk jumlah penumpang harian koridor 1 Blok M-Kota Transjakarta mengalami penurunan sebesar 59.72% dimana sebelum pandemi mampu mengangkut penumpang sebanyak 83,056 dan pada

masa pandemi hanya mengangkut 33,451 penumpang.

Karakteristik responden pengguna Moda Transjakarta pada penelitian ini diwakili oleh variabel jenis kelamin dimana sebagian besar pengguna Transjakarta Kor.1 Blok M-Kota adalah perempuan (70.77%), umur pengguna moda antara 17-25 (58.46%). Pendidikan tinggi pengguna moda didominasi oleh pegawai swasta (66.15%), kemudian untuk tingkat pendidikan terakhir pengguna moda transjakarta S1/Sederajat (40%). Tingkat penghasilan pengguna moda ini berkisar antara 2 s.d 3 jt sebanyak (38.46%). Tujuan perjalanan pengguna moda Transjakarta Koridor 1 Blok m-Kota adalah untuk urusan pribadi diluar pekerjaan (84.62%).

**B. Hasil Importan Performance Analysis**

Berdasarkan hasil survey dengan menggunakan kuisisioner yang telah disebar sebelumnya, dan mendapatkan hasil penilaian (persepsi) para pengguna moda Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota terhadap kinerja dan harapan (kepentingan) terhadap moda Transportasi Jakarta untuk koridor 1 Blok M-Kota diperoleh hasil seperti dilihat pada Tabel 3. Hasil tersebut kemudian akan dipetakan menggunakan analisis kuadran guna mengetahui hubungan antara nilai tingkat kinerja terhadap nilai tingkat harapan (kepentingan) berdasarkan penilaian (persepsi) dari pengguna moda Transjakarta koridor 1 Blok M-Kota.

**Tabel 3**  
**Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja dan Harapan Pengguna Moda Trapsortasi Transjakarta Koridor 1Blok M – Kota**

No	Variabel dan Indikator	Nilai Tingkt Kinerja (X)	Nilai Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesenjangan X-Y
1	Penilaian Kebersihan Terhadap Tempat	2.70	2.97	-0.27
2	Layanan Informasi dan Tarif	2.82	2.95	-0.14
3	Kenyamanan Tempat Duduk	2.65	2.94	-0.29
4	Kualitas Armada Bis Transjakarta	2.68	2.89	-0.21
5	Tanda Pembatas Jaga Jarak	2.39	2.70	-0.30
6	Keramahan Petugas Transjakarta	2.58	2.85	-0.27
7	Kecepatan Kedatangan Bis	2.47	2.76	-0.29
8	Penindakan Terhadap Pelanggar Prokes	2.47	2.73	-0.26
9	Ketersediaan Area Sirkulasi Udara	2.44	2.71	-0.27
10	Penerangan Dimalam Hari	2.73	2.91	-0.18
11	Jaminan Keamanan Tempat	2.44	2.73	-0.29
12	Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran (APAR)	2.88	2.98	-0.11
13	Kelengkapan APD Petugas (Masker, Faceshield,	2.55	2.88	-0.33

No	Variabel dan Indikator	Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesenjangan X-Y
	Sarung Tangan)			
14	Ketersediaan Handsanitizer	2.62	2.82	-0.20
15	Ketersediaan Tempat Cuci Tangan	2.50	2.77	-0.27
16	Ketersediaan Toilet Umum	2.23	2.62	-0.39
	<b>Rata - Rata</b>	<b>2.57</b>	<b>2.83</b>	<b>-0.25</b>

Pada Tabel 3 dapat dilihat nilai kesenjangan dimana nilai tersebut berasal dari selisih antara nilai tingkat kinerja dengan nilai tingkat harapan (kepentingan) pengguna moda transportasi Jakarta Koridor 1 Blok m –Kota. Dalam tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat nilai tingkat kesenjangan yang berada diatas nilai rata-rata -0.25. Ini berarti bahwa variabel dan indikator yang mempunyai nilai kesenjangan diatas nilai rata – rata harus diperhatikan dan diperbaiki nilai kinerjanya. Semakin besar nilai tingkat kesenjangan maka semakin tinggi pula prioritas penanganan atau perbaikan kinerjanya

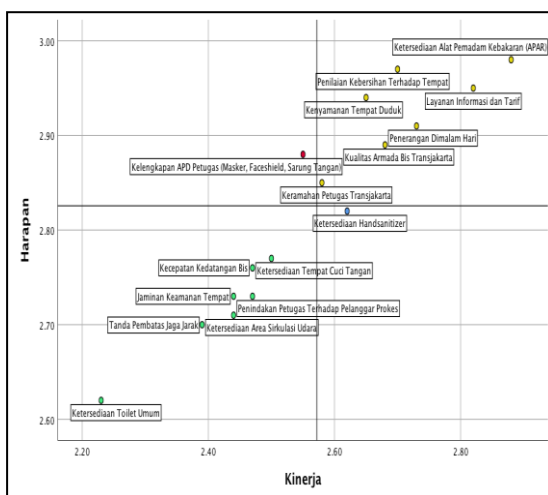
Transportasi Jakarta Koridor 1 Blok M-Kota yang dinilai tingkat kinerjanya rendah yaitu dibawah 2.57. Dalam gambar tersebut adalah hasil dari pemetaan dari keempat kuadran dalam diagram kartesius:

1. Kuadran 1 (satu) adalah kuadran dengan prioritas tinggi. Variabel dan indikator pada kuadran memiliki tingkat harapan (kepentingan) tinggi bagi pelanggan tetapi tingkat kinerjanya rendah, variabel dan indikator yang terdapat dalam kuadran 1 (satu) adalah kelengkapan APD Petugas (Masker, Faceshield, Sarung Tangan)
2. Kuadran 2 (dua) adalah kuadran dimana variabel dan indikatornya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, yang terdapat dalam kuadran 2 (dua) adalah:

- Ketersediaan Alat Kebakaran (APAR)
- Penilaian Kebersihan terhadap tempat
- Layanan Informasi dan Tarif
- Kenyamanan Tempat Duduk
- Penerangan Dimalam Hari
- Kualitas Armada Bis Transjakarta
- Keramahan Petugas Transjakarta

3. Kuadran 3 (tiga) merupakan kuadran variabel dan indikator pada kuadran ini harapan atau tingkat kepentingan pelanggan rendah dan tingkat kinerja juga rendah, pada kuadran ini dianggap kurang begitu penting, yang termasuk dalam kuadran 3 adalah:

- Ketersediaan Tempat Cuci Tangan
- Kecepatan Kedatangan Bis
- Jaminan Keamanan Tempat



**Gambar 2**  
Hubungan penilaian antara tingkat kinerja dan tingkat harapan (kepentingan)

Pada Gambar 2 dapat dilihat hasil dari nilai rata – rata dari penilaian pengguna moda

- Penindakan Petugas Terhadap Pelanggar Prokes
  - Tanda Pembatas Jaga Jarak
  - Ketersediaan Area Sirkulasi Udara
  - Ketersediaan Toilet Umum
4. Kuadran 4 (empat) merupakan kuadran dimana variabel dan indikatornya memiliki tingkat harapan (kepentingan) yang rendah akan tetapi tingkat kinerjanya

sangat baik, yang termasuk dalam kuadran 4 adalah ketersediaan Handsanitizer.

C. Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* adalah nilai indeks kepuasan pada masing – masing variabel dan indikator yang terdapat pada penelitian. Hasil dari Customer Satisfaction Index penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4**  
**Tingkat Kepuasan Berdasarkan Hasil Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pengguna Moda Transportasi Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota**

No	Variabel dan Indikator	$\Sigma y_i$	n	MIS	MSS	WF	WS
1	Penilaian Kebersihan Terhadap Tempat	196	66	2.97	2.70	0.07	0.18
2	Layanan Informasi dan Tarif	195	66	2.95	2.82	0.07	0.18
3	Kenyamanan Tempat Duduk	194	66	2.94	2.65	0.07	0.17
4	Kualitas Armada Bis Transjakarta	191	66	2.89	2.68	0.06	0.17
5	Tanda Pembatas Jaga Jarak	178	66	2.70	2.39	0.06	0.14
6	Keramahan Petugas Transjakarta	188	66	2.85	2.58	0.06	0.16
7	Kecepatan Kedatangan Bis	182	66	2.76	2.47	0.06	0.15
8	Penindakan Petugas Terhadap Pelanggar Prokes	180	66	2.73	2.47	0.06	0.15
9	Ketersediaan Area Sirkulasi Udara	179	66	2.71	2.44	0.06	0.15
10	Penerangan Dimalam Hari	192	66	2.91	2.73	0.06	0.18
11	Jaminan Keamanan Tempat	180	66	2.73	2.44	0.06	0.15
12	Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran (APAR)	197	66	2.98	2.88	0.07	0.19
13	Kelengkapan APD Petugas (Masker, Faceshield, Sarung Tangan)	190	66	2.88	2.55	0.06	0.16
14	Ketersediaan Handsanitizer	186	66	2.82	2.62	0.06	0.16
15	Ketersediaan Tempat Cuci Tangan	183	66	2.77	2.50	0.06	0.15
16	Ketersediaan Toilet Umum	173	66	2.62	2.23	0.06	0.13
<b>Jumlah</b>				45.2	41.1	1.00	3.39
				1	4		

$$CSI = \frac{3.39}{4} \times 100\% = 84.68\%$$

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa pada masa pandemi Covid-19 terjadi jumlah penurunan operasional perhari Bis Transjakarta untuk Koridor 1 Blok M-Kota sebesar 76.47%. Sedangkan untuk jumlah penumpang

perharinya Koridor 1 Blok M – Kota pada masa pandemi Covid-19 terjadi penurunan sebesar 59.72%. Berdasarkan hasil Inportan Performance Analysis (IPA) tingkat kinerja moda Transportasi Transjakarta Koridor 1 Blok M –Kota rendah dibawah rata – rata 2.57, sedang nilai kepentingan rendah sampai tinggi. Nilai index kepuasan secara keseluruhan pengguna moda Transportasi Jakarta Koridor 1 Blok M – Kota sebesar

84.68% dimana nilai tersebut masuk dalam kategori index 81% - 100% yaitu sangat puas.

### Bibliografi

- Covid19.Go.Id. (2021). *Kesembuhan Covid-19 Terus Bertambah Mencapai 3.864.848 Orang*. <https://Covid19.Go.Id/>.
- Dephub.Go.Id. (2021). *No Title*. <http://www.Dephub.Go.Id/>
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis Dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen Bhinneka. Com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbi Scientia*, 2(1), 52–62. [Google Scholar](#)
- Djausal, G. P., Larasati, A., & Muflihah, L. (2020). Strategi Pariwisata Ekologis Dalam Tantangan Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(1), 57–61. [Google Scholar](#)
- Gaus, A., Sultan, M. A., Wahab, I. H. A., Abdullah, A. M., & Nu'man, N. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi*. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*. [Google Scholar](#)
- Kemkes. (2020). *Status Wabah Corona Di Indonesia Ditetapkan Sebagai Bencana Nasional*. <https://Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id/Baca/Umum/20200315/3633379/Status-Wabah-Corona-Indonesia-Ditetapkan-Bencana-Nasional/>
- Nasution, D. A. D. (2019). Pengaruh Remunerasi Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 71–80. [Google Scholar](#)
- Pasaribu, S. E., & Pasaribu, S. E. (2020). Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Harga Saham Pt Garuda Indonesia Persero (Tbk). *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 44–50. [Google Scholar](#)
- Rahim, A. R. (N.D.). *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Zahir Publishing. [Google Scholar](#)
- Rosita, R. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Umkm Di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(2), 109–120. [Google Scholar](#)
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. [Google Scholar](#)
- Santri, M., & Fikry, Z. (2020). Perbedaan Komitmen Afektif Berdasarkan Big Five Personality Pada Pengemudi Gojek Di Kota Bukittinggi. *Jurnal Riset Psikologi*, 2020(2). [Google Scholar](#)
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)(Studi Kasus Pada Bni Unimed). *Journal Of Business And Economics Research (Jbe)*, 2(1), 13–19. [Google Scholar](#)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. [Google Scholar](#)
- Sutandi, A. C. (2015). Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1). [Google Scholar](#)
- Yuliana, Y. (2020). Corona Virus Diseases (Covid-19): Sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(1), 187–192. [Google Scholar](#)

**Copyright holder :**

Iwan Purwo Santoso, Soeyatwoko, Pratiwi Nova Kirani (2021).

**First publication right :**

Jurnal Syntax Transformation

**This article is licensed under:**

