

## **Kepuasan Pengguna Pelayanan *Park And Ride* di DKI Jakarta (Studi Perbandingan Antara *Park and Ride* Terminal Ragunan dan Terminal Kampung Rambutan)**

Rizki Darmawan<sup>1</sup>, Mohammad Riduansyah<sup>2</sup>

Laboratorium Akuntansi, Program Vokasi Universitas Indonesia  
Email: rizki.darmawan9@yahoo.com<sup>1</sup>, moh.riduansyah@gmail.com<sup>2</sup>

Diterima : 13 April 2017  
Layak Terbit : 1 Juni 2017

### **Abstrak**

*Park and ride* merupakan sarana parkir yang menunjang bus Transjakarta dan dibuat untuk tujuan menarik minat pengguna kendaraan pribadi agar beralih ke transportasi masal sehingga dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi di dalam kota. Kepuasan para pengguna merupakan ukuran dari kelayakan dan keberhasilan *park and ride* yang dibuat serta dijalankan oleh pemerintah DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan kepuasan konsumen terhadap fasilitas *park and ride* yang disediakan oleh pemerintah DKI Jakarta sebagai penunjang sarana transportasi umum di Jakarta. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner ke pengguna *park and ride* dan wawancara singkat. Hasil dari penelitian menunjukkan para pengguna telah puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan meskipun masih terdapat beberapa fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan.

**Kata kunci:** *Park and Ride*, Kelayakan

### **Abstract**

*User Satisfaction of Park And Ride Services in DKI Jakarta (Comparative Study Between Ragunan Park and Ride Terminal and Kampung Rambutan Terminal).* *Park and ride parking facilities support a Transjakarta bus and made for the purpose of attracting the interest of private vehicle users in order to switch to mass transit so as to reduce the use of private vehicles in the city. Satisfaction of the users is a measure of the viability and success of the park and ride which was created and is run by the Jakarta administration. The purpose of this study was to describe the customer satisfaction with park and ride facilities provided by the Jakarta administration as supporting public transportation in Jakarta. This research approach using quantitative methods with methods of data collection by spreading the questionnaire to the park and ride and a short interview. Results from the study indicate the user has been satisfied with the facilities and services provided though there are still some supporting facilities need to be improved.*

**Keyword;** *Park and Ride, The Feasibility*

### **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta setiap tahun terus bertumbuh sehingga menimbulkan dampak permasalahan yang berantai atau saling berkaitan. Berikut data proyeksi penduduk Indonesia, per tahun 2015 DKI Jakarta dihuni 10,2 juta jiwa dan akan meningkat pesat sebanyak 1,1 juta menjadi; 11,3 juta jiwa pada 2030 mendatang. DKI Jakarta merupakan provinsi di urutan kelima dalam hal jumlah penduduk. Di bawah Jawa Barat, Tengah dan Timur, Banten serta Sumatera Utara.

DKI Jakarta merupakan kota kedua terpadat di dunia setelah Tokyo. Itu dinyatakan berdasar data

dari Demographia World Urban 2015 yang dirilis awal tahun 2016. Menurut data, estimasi populasi warga DKI Jakarta saat ini mencapai 31,3 juta jiwa di bawah Tokyo yang berpopulasi sekitar 37,6 juta jiwa. Terdapat 31,3 juta jiwa yang menghuni ibu kota, tersebar secara merata. Dengan luasan lahan Jakarta, yang juga diasumsikan bisa dihuni setiap incinya, sekitar 3.225 kilometer persegi, maka kepadatan penduduk setiap kilometer persegi mencapai 9.700 jiwa. Dengan hitungan ini didapat angka kepadatan penduduk sebanyak sembilan juta lebih per meter. (Indra, 2016 : Beritagar.id



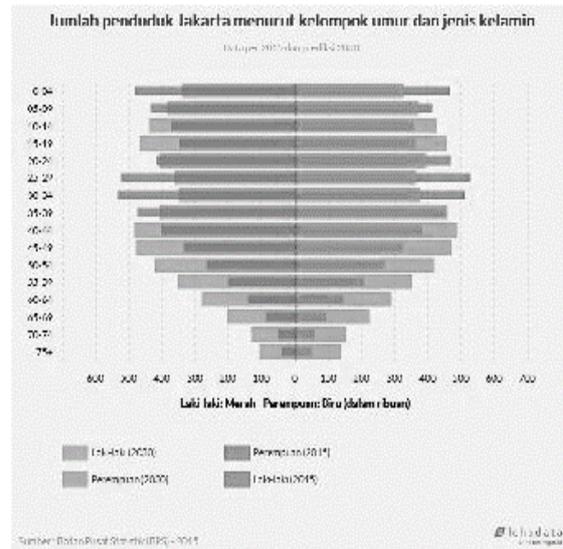
Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, pada siang hari penduduk Jakarta diperkirakan 11,2 juta orang. Sedangkan pada malam ada sekitar 10 juta orang penduduk, artinya ada 1,2 juta jiwa yang bolak balik masuk dan keluar Jakarta setiap harinya yang sebagian besar merupakan para pekerja. Mulai dari pekerja *shift* malam, hingga pekerja industri hiburan yang baru mulai aktif pada malam hari. Dengan semakin bertambahnya populasi di DKI

Jakarta mengakibatkan kebutuhan serta kepemilikan alat transportasi menjadi barang primer bagi penduduk DKI Jakarta. Semakin banyak kendaraan pribadi akan meningkatkan kebutuhan terhadap median jalan untuk menampung keseluruhan kendaraan tersebut. Namun, pertumbuhan jalan yang tidak sesuai dengan pertumbuhan kepemilikan kendaraan pribadi menyebabkan krisis jalan raya. Hal tersebut dapat dilihat melalui Gambar 1, Gambar 2, Tabel 1 dan Tabel 2 yang mencerminkan jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor di Jakarta hingga tahun 2014.

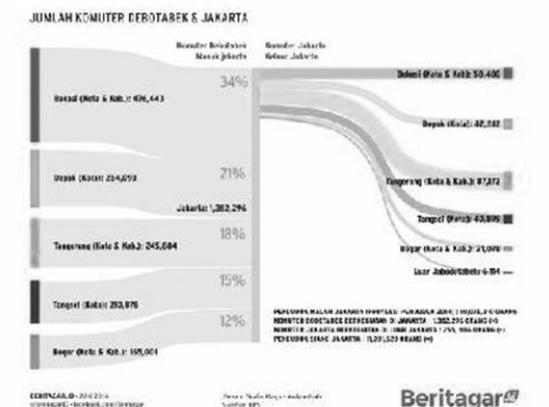
Akibat dari pertumbuhan kendaraan yang tidak sebanding dengan penambahan panjang dan luas jalan mengakibatkan semakin banyak titik kemacetan di Jakarta. Saat ini tidak hanya jalan raya serta jalan protokol dan merupakan jalan arteri sebagai jalan utama yang terkena dampak kemacetan akibat membludaknya populasi kendaraan pribadi. Jalan-jalan alternatif seperti jalan penghubung dan jalan kapiler yang berfungsi untuk menghubungkan jalan raya dengan jalan raya lainnya saat ini pun ikut merasakan dampak kemacetan yang timbul dari ketidakmampuan jalan raya dalam menampung populasi kendaraan yang semakin bertambah.

Solusi yang disediakan pemerintah DKI Jakarta ialah dan menarik minat pengguna kendaraan pribadi untuk berpindah ke transportasi masal melalui berbagai alternatif moda transportasi masal salah satunya bus Transjakarta. Untuk menarik minat serta memfasilitasi pengguna kendaraan pribadi agar beralih ke transportasi masal maka pemerintah DKI Jakarta menyediakan tempat parkir yang letaknya berdekatan dengan halte bus Transjakarta.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah lahan parkir sebagai tempat parkir kendaraan pribadi sejatinya merupakan sarana para penggunanya



**Gambar 1. Proyeksi Penduduk Jakarta 2015 dan Prediksi 2030 (Sumber: Beritagar.id hasil olah BPS 2015)**



**Gambar 2. Komuter dan Populasi Penduduk Jakarta Siang dan Malam (Sumber: Beritagar.id hasil olah BPS 2015)**

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar (Tidak Termasuk TNI, Polri dan CD) Menurut Jenis Kendaraan, 2010-2014 (Sumber: Katalog Statistik Transportasi Jakarta 2015 BPS DKI Jakarta)**

Jenis Kendaraan	2010	2011	2012	2013	2014	Pertumbuhan per tahun (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Sepeda Motor	8 764 130	9 861 451	10 825 973	11 949 280	13 084 372	10,54
Mobil Penumpang	2 334 883	2 541 351	2 742 414	3 010 403	3 266 009	8,75
Mobil Beban	565 727	581 290	561 918	619 027	673 661	4,46
Mobil Bis	332 779	363 710	358 895	360 223	362 066	2,13
Ransus	-	-	129 113	133 936	137 859	-
Jumlah	11 997 519	13 347 802	14 618 313	16 072 869	17 523 967	9,93

**Tabel 2. Tabel Panjang Jalan Menurut Jenisnya, 2010 – 2014(meter) (Sumber: Katalog Statistik Transportasi Jakarta 2015 BPS DKI Jakarta)**

Tahun	Jenis Jalan/Kind of Roads						Jumlah
	Tol	Arteri Primer	Kolektor Primer	Arteri Sekunder	Kolektor Sekunder	Kota Administrasi	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
2010	123 481,00	123 653,00	18 994,00	563 438,81	997 019,87	5 039 454,16	6 866 040,84
2011	123 481,00	123 653,00	18 994,00	563 438,81	1 057 666,87	5 045 059,16	6 932 294,84
2012	123 731,00	128 882,50	23 694,00	535 256,69	1 027 019,87	5 117 258,20	6 955 842,26
2013	123 731,00	128 882,50	23 694,00	535 256,69	1 027 019,87	5 117 258,20	6 955 842,26
2014	123 731,00	128 882,50	23 694,00	535 256,69	1 027 019,87	5 117 258,20	6 955 842,26

untuk beralih ke transportasi umum. Hal tersebut juga merupakan daya tarik bagi pengguna kendaraan pribadi yang ingin beralih ke kendaraan umum. Pemanfaatan lahan parkir yang kurang diminati oleh pengguna kendaraan pribadi tidak lepas dari rasa kurang aman dan nyaman dari tempat yang disediakan. Para pemilik kendaraan pribadi lebih memilih untuk menggunakan kendaraannya dalam menjangkau tempat yang dituju walaupun dengan bersusah payah menghadapi kemacetan semata hanya dengan alasan lebih fleksibel dan aman karena dekat dengan pengawasannya dan tempat yang lebih nyaman, familiar serta biaya yang dianggap lebih murah jika menggunakan kendaraan ke tempat tujuan dibanding menggunakan transportasi umum karena harus memikirkan tarif parkir yang cenderung bertambah pada tiap jamnya.

Tujuan penelitian bila dilihat dari lingkup permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah ingin menjelaskan kepuasan konsumen terhadap fasilitas *park and ride* yang disediakan oleh pemerintah DKI Jakarta sebagai penunjang sarana transportasi umum di Jakarta berdasarkan perbandingan kepuasan pengguna *park and ride* di Terminal Kampung Rambutan dan Terminal Ragunan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Faktor utama sebagai penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Zeithaml, 1996 dalam (Lupiyoadi 2006 : 192) disamping itu, menurut Parasuraman, (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi dari SERVQUAL adalah sebagai berikut (dalam Lupiyoadi, 2006 : 182)

*Tangibles* / Bukti langsung. *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

*Reliability* / Keandalan. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan

untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

*Responsiveness* / Ketanggapan. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

*Assurance* / Jaminan. *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

*Emphaty* / Empati. *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. *Servqual* dipandang sebagai alat pengukuran umum yang dapat dipergunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan,

dan mengerti bagaimana kualitas layanan dapat diperbaiki dan diperhalus. Berdasarkan *Gaps Model of Service Quality*, ketidaksesuaian muncul dari lima macam kesenjangan yang dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu : Satu kesenjangan, yaitu kesenjangan kelima yang bersumber dari sisi pelayanan (pelanggan). Empat macam kesenjangan, yaitu kesenjangan pertama sampai dengan keempat, bersumber dari sisi penyedia jasa (manajemen).

Seperti diperlihatkan pada Gambar 3, Kesenjangan ini diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan menurut pernyataan Parasuraman et.,al,1998 (dalam Lupiyoadi, 2006 : 184 - 190). Hal ini disebabkan oleh: Kesenjangan 1 (Gap 1). Kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena ketidakpahaman manajemen terhadap keinginan pelanggan secara tepat, sehingga tidak diketahui bentuk jasa yang diinginkan konsumen.

Kesenjangan 1 (Gap 1). Kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena ketidakpahaman manajemen terhadap keinginan pelanggan secara tepat, sehingga tidak diketahui bentuk jasa yang diinginkan konsumen.

Kesenjangan 2 (Gap 2). Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa. Pihak manajemen mungkin mampu memahami keinginan pelanggan, namun tidak menetapkan standar kinerja tertentu.

Kesenjangan 1 (Gap 1). Kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena ketidakpahaman manajemen terhadap keinginan pelanggan secara tepat, sehingga tidak diketahui bentuk jasa yang diinginkan konsumen.

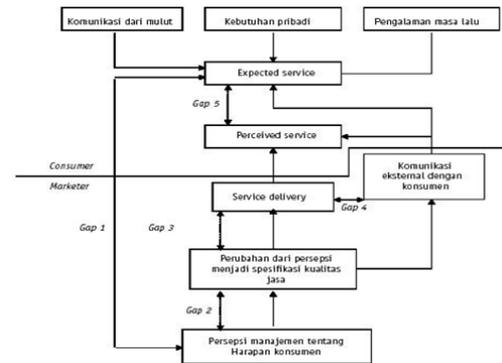
Kesenjangan 2 (Gap 2). Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa. Pihak manajemen mungkin mampu memahami keinginan pelanggan, namun tidak menetapkan standar kinerja tertentu.

Kesenjangan 1 (Gap 1). Kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena ketidakpahaman manajemen terhadap keinginan pelanggan secara tepat, sehingga tidak diketahui bentuk jasa yang diinginkan konsumen.

Kesenjangan 2 (Gap 2). Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa. Pihak manajemen mungkin mampu memahami keinginan pelanggan, namun tidak menetapkan standar kinerja tertentu.

Kesenjangan 1 (Gap 1). Kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen

mengenai ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena ketidakpahaman manajemen terhadap keinginan pelanggan secara tepat, sehingga tidak diketahui bentuk jasa yang diinginkan konsumen.



**Gambar 3. Model Kesenjangan dari Kualitas Layanan (Sumber: Kesenjangan Kualitas Jasa Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006:185))**

Kesenjangan 2 (Gap 2). Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa. Pihak manajemen mungkin mampu memahami keinginan pelanggan, namun tidak menetapkan standar kinerja tertentu.

Faktor-faktor penyebab terjadinya gap 2: Kurangnya komitmen manajemen pada kualitas pelayanan, tidak adanya kepemimpinan dan komitmen pelayanan yang berkualitas menyebabkan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan kehilangan arah. Persepsi ketidakmampuan/ketidakmungkinan Manajemen mungkin menganggap tingkat kepentingan dan kebutuhan pelanggan tersebut belum layak dipenuhi berkaitan dengan kemampuan perusahaan. Kurangnya penetapan standar, standarisasi tugas sulit dilakukan karena tidak dilakukan secara rutin. Tidak adanya penetapan tujuan, penentuan sasaran sangat diperlukan sebagai pengarah sehingga pegawai menyampaikan pelayanan berkualitas tinggi secara konsisten.

Kesenjangan 3 (Gap 3). Kesenjangan antara spesifikasi standar kualitas jasa dan pelaksanaan penyampaian jasa. Penyebab kesenjangan ini karena para pelaksana jasa belum memahami tugas, kurang trampil dan tidak memenuhi standar kinerja. Karyawan perusahaan mungkin kurang mendapatkan pelatihan atau mereka bekerja melampaui batas kemampuan mereka serta mereka kurang mau untuk memenuhi standar yang ada.

Faktor-faktor penyebab terjadinya gap 3: Kebimbangan para karyawan, kebimbangan peran karyawan merupakan situasi dimana karyawan merasa bimbang dalam melaksanakan tuntutan perannya. Terjadinya konflik dalam melaksanakan peran, konflik peran dapat terjadi apabila karyawan menganggap bahwa karyawan tidak dapat

menyenangkan permintaan atasan dan pelanggan. Ketidakcocokan antara karyawan dan pekerjaannya jabatan karyawan dalam melaksanakan kewajibannya dianggap tidak kompeten oleh manajemen. Ketidaksesuaian teknologi dengan pekerjaan, Kualitas pelayanan yang tinggi memerlukan dukungan peralatan/ teknologi yang tepat. Pengawasan sistem kontrol yang tidak sesuai, mengadakan pengukuran kinerja karyawan berdasarkan proses penyampaian jasa dan output pelayanan. Kurangnya nilai atau semangat kerja tim, Tim kerja merupakan inti dari kualitas layanan dalam memberikan pelayanan secara optimal pada pelanggan.

Kesenjangan 4 (Gap 4) Kesenjangan antara pelaksanaan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (janji perusahaan). Hal ini dapat terjadi karena pelanggan sering dipengaruhi oleh pernyataan janji perusahaan dan iklan perusahaan, sehingga menimbulkan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dan pelayanan yang disampaikan.

Faktor-faktor penyebab terjadinya gap 4: Komunikasi horisontal yang tidak memadai, Kurang lancarnya komunikasi di dalam atau antardepartemen sehingga mengakibatkan konflik antarbagian atau fungsi, sehingga menimbulkan salah pengertian dan rasa saling tidak percaya. Perbedaan kebijakan dan prosedur antarcabang atau departemen, apabila perusahaan menerapkan kebijakan bahwa setiap cabang dapat membuat kebijakan dan prosedur sendiri-sendiri, maka kualitas pelayanan masing-masing cabang akan berbeda. Sedangkan pelanggan berharap memperoleh kualitas pelayanan yang sama di setiap cabang. Kecenderungan untuk memberi janji secara berlebihan, tingginya intensitas persaingan yang semakin tinggi menyebabkan perusahaan mengalami tekanan yang lebih kuat. Kondisi inilah yang menyebabkan perusahaan terpaksa membuat janji yang berlebihan.

Kesenjangan 5 (Gap 5) Kesenjangan ini merupakan kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena pihak perusahaan tidak dapat memberikan apa yang diinginkan konsumen. Kesenjangan ini dapat pula terjadi karena konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda serta salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Supaya dapat memberikan servis kualitas yang terbaik pada konsumen maka tiap perusahaan harus mau dan mampu untuk memperbaiki servis kualitas mereka masing-masing.

## METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif, hal tersebut

dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pengguna pelayanan perparkiran berupa fasilitas park and ride di dua tempat berbeda. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. (Prasetyo dan Jannah, 2010:42) Manfaat penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian murni karena tidak untuk diaplikasikan ke masyarakat dan berdasarkan dengan kebutuhan peneliti. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini termasuk pada penelitian cross sectional. Penelitian cross sectional sendiri merupakan penelitian satu waktu yang tidak akan diteliti kembali untuk kedua kalinya untuk diperbandingkan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna fasilitas park and ride baik di Terminal Kampung Rambutan  $\pm 300$  orang/hari serta Terminal Ragunan  $\pm 700$  orang/hari maka jumlah poulasinya adalah sebesar 1000 orang. Jumlah sampel penelitian didasarkan pada teori Slovin dengan asumsi bahwa populasi berdistribusi normal menggunakan rumus:

: ukuran sampel

: ukuran populasi

$e$ : persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan yaitu sebesar 0,1 (10%)

Dengan rumus Slovin tersebut maka didapat angka "n" adalah:

$$= \frac{1000}{1 + (1000 \times 0,1^2)}$$

$$= 99,9 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari 1000 orang (total populasi) pengguna park and ride pada Terminal Kampung Rambutan dan Terminal Ragunan dipilih 100 (sesuai jumlah perhitungan) orang secara acak sebagai anggota sampel. Kemudian dari sampel tersebut dibagi ke dua tempat menjadi 50 : 50. Besaran jumlah sampel di setiap tempat yang sama bahwa hal tersebut ditentukan menggunakan kuota sehingga tetap proporsional untuk digunakan sebagai perbandingan.

Metode sampling yang digunakan berdasarkan pernyataan di atas adalah accidental sampling dikarenakan tidak terdapatnya data pasti terhadap pengunjung park and ride di kedua tempat tiap harinya. Peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian tanpa adanya perantara. Data primer didapatkan dari penyebaran kuesioner untuk survey terhadap para pengguna fasilitas park and ride baik di Terminal Kampung Rambutan maupun di Terminal Ragunan yang selanjutnya akan disebut sebagai responden. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan menyebarkan suatu daftar yang berisi serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, yang diserahkan

langsung kepada responden yang akan diteliti untuk diisi. (Singarimbun, 2008 : 176). Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. (Siregar, 2010 : 130) Pengumpulan data adalah suatu proses yang amat penting dari suatu penelitian. Data yang diperoleh digunakan untuk menyelesaikan masalah yang di usung dalam suatu penelitian atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Untuk mengukur kepuasan pengguna layanan park and ride maka perhitungan yang digunakan berdasarkan tabel frekuensi dari hasil penyebaran kuesioner yang mengacu pada teori yang digunakan, serta menggunakan skala likert. Skala likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan-pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori jawaban ini memiliki urutan yang jelas mulai dari “sangat puas”, “puas”, “cukup”, “tidak puas”, dan “sangat tidak puas”.

**Tabel 3. Skor untuk Kategori Jawaban di Kuesioner**

Pilihan	Keterangan	Skor
SP	Sangat Puas	5
P	Puas	4
C	Cukup	3
TP	Tidak Puas	2
ST	Sangat Tidak Puas	1

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tingkat kepuasan dari responden terhadap fasilitas park and ride baik di Kampung Rambutan maupun di Ragunan berada pada tingkat puas. Namun, skor tingkat kepuasan di fasilitas park and ride Kampung Rambutan masih dibawah harapan. Masih terdapat kekurangan pada fasilitas yang kurang lengkap dan belum memadai yang dikeluhkan oleh responden merupakan bagian minus dari penyediaan fasilitas park and ride di kedua lokasi.

No.	Dimensi	Skor		Gap	Ket
		Kenyataan	Harapan		
1	Tangibel (Wujud)	174.17	189.67	-15.5	Puas
2	Reliability (Kehandalan)	166.75	189.75	-23	Puas
3	Responsiveness (Ketanggapan)	172.17	192.67	-20.5	Puas
4	Assurance (Jaminan)	177	193.75	-16.75	Puas
5	Empathy (Empati)	178.8	196.2	-17.4	Puas
Total skor variabel		868.89	962.04	-18.63	Puas
Rata-rata skor variabel		173.78	192.41		

**Tabel 3. Skor Kenyataan dan Harapan Tingkat Kepuasan Pengguna Park and Ride Terminal Kampung Rambutan**

Berdasarkan perhitungan skor di atas diketahui bahwa pada dimensi tangibel pengguna park and ride telah merasa puas terhadap wujud tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, aksesibilitas park and ride serta penampilan para petugas operasional pada park and ride

Terminal Kampung Rambutan. Selanjutnya pengguna park and ride di Terminal Kampung Rambutan juga telah merasa puas akan dimensi reliabilitas atau yang disebut juga dengan dimensi kehandalan yaitu petugas memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan alat bantu serta memiliki kecermatan yang baik dalam prosesnya melayani pelanggan.

Pada dimensi responsiveness atau biasa disebut dengan ketanggapan para pengguna juga telah merasa puas akan respon yang diberikan oleh petugas dengan cepat, tepat, cermat, dan di waktu yang tepat untuk merespon setiap pelanggan dan semua keluhan yang di sampaikan oleh pengguna park and ride Terminal Kampung Rambutan. Selanjutnya pada dimensi assurance atau dimensi jaminan pengguna juga telah merasa puas akan jaminan yang diberikan seperti jaminan biaya yang diberikan, kepastian biaya serta legalitas yang membuat masyarakat lebih tenang dalam menggunakan fasilitas park and ride pada Terminal Kampung Rambutan. Dimensi yang terakhir merupakan dimensi Empati yang merupakan dimensi yang berkaitan dengan sikap serta perilaku dari petugas. Pada dimensi ini pengguna park and ride juga telah merasa puas karena petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dibanding kepentingan lainnya serta melayani dengan ramah, sopan dan tanpa membedakan juga menghargai setiap pelanggan.

Penilaian yang diberikan oleh pengguna menunjukkan bahwa gap berada pada posisi negatif atau belum dapat memenuhi kepuasan pengguna yaitu sebesar -18,63 poin. Rataan skor total keseluruhan dimensi menunjukkan bahwa kenyataan yang ada dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat pengguna fasilitas park and ride Terminal Kampung Rambutan. Namun, kepuasan yang tercermin pada skor yang didapat dari kenyataan yang diterima oleh para pengguna park and ride Terminal Kampung Rambutan tersebut masih belum dapat melampaui atau memenuhi skor harapan dari masyarakat yang menggunakan fasilitas tersebut walaupun masih terdapat pada rentang nilai yang sama yaitu puas. Hal tersebut dikarenakan masyarakat memang masih berharap lebih dari sekedar pelayanan yang saat ini diterapkan oleh para petugasnya serta fasilitas penunjang lain seperti palang pintu otomatis atau gate yang masih belum dapat dioperasikan seperti seharusnya akibat seringnya mengalami kerusakan. Selanjutnya beberapa pengguna juga menyatakan bahwa fasilitas penunjang lainnya seperti toilet yang kurang terawat dan ketiadaan tempat ibadah

yang memadai sehingga menjadinilai minus tersendiri. Para pengguna juga mengeluhkan akan jarak yang cukup jauh untuk menjangkau shelter/ halte bus Transjakarta menjadikan pengguna enggan untuk menggunakan fasilitas park and ride tersebut. Terlebih, beberapa waktu yang lalu pihak terminal juga membangun tempat parkir lain yang letaknya ada di dalam terminal dan memberikan akses yang lebih baik dibandingkan dengan fasilitas park and ride yang disediakan pemerintah.

Hal tersebut tentunya mengurangi minat pengguna park and ride di Terminal Kampung Rambutan sehingga saat ini hanya di akhir minggu seperti hari Jum'at sore, Sabtu, dan Minggu merupakan hari dimana park and ride akan terlihat penuh pengunjung. Hal tersebut disebabkan park and ride pada Terminal Kampung Rambutan hanya diisi oleh pengguna yang ingin beraktivitas ke luar kota dengan jarak yang dekat seperti Provinsi Banten dan sebagian Jawa Barat. Di hari biasa (Senin hingga Jumát), fasilitas park and ride hanya terisi sedikit lebih banyak dari setengah kapasitasnya yang dapat menampung sekitar 500 unit kendaraan roda dua dan beberapa puluh unit kendaraan roda 4. Selain itu, menurut petugas bila hujan lebat kemudian terinal sudah tidak dapat menampung air maka air akan berbalik ke tempat park and ride. Terlebih, model dari area park and ride yang berbentuk ceruk dan sebelum dibangun merupakan area rawa, maka air akan dengan mudah berbalik ke area park and ride.

**Tabel 4. Skor Kenyataan dan Harapan Tingkat Kepuasan Pengguna Park Ride Terminal Ragunan**

No.	Dimensi	Skor		Gap	Ket
		Kenyataan	Harapan		
1	Tangibel (Wujud)	184.00	179.17	4.83	Puas
2	Reliability (Kehandalan)	183.5	178	5.5	Puas
3	Responsiveness (Ketanggapan)	187.50	180.33	7.17	Puas
4	Assurance (Jaminan)	190.25	180.25	10	Puas
5	Empathy (Empati)	189.2	182.2	7	Puas
Total skor variabel		934.45	899.95	6.9	Puas
Rata-rata skor variabel		186.89	179.99		

Keadaan yang terjadi pada fasilitas park and ride di Terminal Kampung Rambutan berbeda dengan apa yang terjadi pada fasilitas park and ride di Terminal Ragunan. Hal tersebut pun dapat terlihat dari hasil skoring walaupun masih berada pada skala kepuasan yang sama yaitu puas. Pada dimensi tangibel atau berwujud fasilitas park and ride yang ada pada Terminal Ragunan dapat memberikan pernyataan puas dari para penggunanya karena aksesibilitas yang baik untuk pengguna yang ingin menitipkan kendaraannya serta berpindah ke bus Transjakarta yang hanya berjarak beberapa meter dari fasilitas park and ride. Faktor penting lainnya adalah kemudahan proses pelayanan serta kenyamanan yang diberikan.

Dimensi lainnya adalah dimensi reliabilitas atau dimensi kehandalan. Kehandalan petugas yang bertugas di fasilitas park and ride

tersebut dapat memberikan pernyataan puas dari para penggunanya. Hal tersebut dikarenakan petugas memiliki kecermatan untuk mengatur penempatan kendaraan bermotor serta terdapat standar pelayanan yang jelas juga kemampuan dalam menggunakan alat bantu seperti pintu otomatis. Dimensi responsiveness atau dimensi ketanggapan juga telah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Hal tersebut tercermin dengan respon cepat yang diberikan oleh petugas kepada pengguna serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat dan waktu yang tepat serta menerima keluhan yang disampaikan masyarakat.

Dimensi assurance atau juga disebut jaminan, dalam dimensi ini masyarakat pun telah merasa puas karena petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya serta kepastian biaya yang diterapkan dalam pelayanannya. Bahwa jaminan tersebut dapat memberikan rasa tenang kepada pengguna fasilitas park and ride di Terminal Ragunan. Pada dimensi selanjutnya yaitu dimensi empati masyarakat pun telah merasa puas. Hal tersebut dikarenakan petugas selalu mendahulukan kepentingan pengguna jasanya serta melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak membeda-bedakan dan menghargai masyarakat sebagai pengguna.

Pengguna memberikan nilai positif terhadap gap antara kenyataan dan harapan yaitu sebesar 6.9 poin. Dibandingkan dengan tingkat kepuasan berdasarkan harapan yang di nyatakan oleh pengguna fasilitas park and ride Terminal Ragunan maka tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat berdasarkan kenyataan yang ada telah memberikan kepuasan dengan skor yang lebih baik dibanding harapan yang dimiliki walaupun masih berada pada satu tingkat yang sama yaitu puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pada park and ride Ragunan telah sesuai dengan harapan. Tingkat kepuasan tersebut dapat terlihat dari skor rata-rata variabel tingkat kepuasan pengguna fasilitas park and ride. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan digaris bawahi. Bahwasanya masih terdapat keluhan pada atap di tiap lantainya yang bocor ketika hujan deras dan pada lantai dasar yang banjir ketika hujan. Hampir sama dengan keluhan yang di lontarkan pengguna park and ride di kampung rambutan yaitu palang pintu otomatis yang sering kali rusak dan tidak dapat dioperasikan menjadi suatu kendala dan menjadi masalah jika keadaan pengunjung yang penuh dan ingin meninggalkan park and ride maupun sebaliknya ketika pagi hari dimana pengguna akan pergi beraktivitas dan menitipkan kendaraannya.

Hal lain yang mengganggu pengguna adalah gedung parkir yang terlihat cukup rentan dan sedikit berbahaya dengan terlihat di beberapa bagian yang berkarat dan ditakutkan mengalami

pengeroposan yang dapat mengakibatkan kecelakaan. Menurut Institute for Transportation & Development Policy (ITDP) yang merupakan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan bergerak pada bidang transportasi menyampaikan bahwa sebaiknya pemanfaatan fasilitas park and ride sebaiknya dilakukan tarif kompensasi dengan memberikan harga yang lebih murah kepada pengguna yang benar-benar menggunakan fasilitas tersebut sebagai mana fungsi yang dirancang untuk mengurangi kendaraan di dalam kota yaitu dengan menunjukkan bukti telah menggunakan kendaraan umum atau diterapkan tarif ganda seperti lebih murah bila menggunakannya lebih dari 8 jam yang berpatokan pada jam kerja kantor dan bila kurang dari 8 jam maka diterapkan tarif perjam. Menurut ITDP yang disampaikan oleh Udaya bahwa hal tersebut dapat mengurangi penyalahgunaan fasilitas park and ride yang bertujuan untuk mengurangi jumlah kendaraan yang ada di dalam kota sekaligus menjadi apresiasi tersendiri bagi para penggunanya sehingga layak untuk mendapat tarif yang lebih murah. Udaya juga berpendapat bahwa kepuasan yang disampaikan oleh pengguna park and ride tersebut merupakan kepuasan yang masyarakat dapatkan akibat sebelumnya tidak pernah mendapatkan fasilitas seperti itu sehingga ada perasaan bahwa hal tersebut merupakan suatu hal baru yang memberikan perasaan kagum dan senang sehingga masyarakat merasa puas ketika menggunakan fasilitas tersebut walau masyarakat belum tersosialisasi secara utuh akan tujuan didirikannya fasilitas tersebut. Terlepas dari semua hal tersebut, park and ride di Terminal Ragunan dapat dijadikan acuan untuk membangun tempat parkir dengan konsep park and ride lainnya. Pemerintah juga dituntut untuk lebih gencar mensosialisasikan keuntungan, manfaat serta tujuan penggunaan fasilitas tersebut kepada masyarakat sehingga masyarakat tak lagi menyalahgunakan fasilitas tersebut untuk kepentingan lainnya.

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Fasilitas park and ride yang disediakan pemerintah baik di area Terminal Kampung Rambutan maupun Terminal Ragunan telah memenuhi tingkat kepuasan yang diinginkan oleh responden sebagai penggunanya yaitu puas. Tetapi, masih ada yang perlu diperbaiki seperti fasilitas penunjang dan alat bantu operasional yang bertugas untuk mempercepat dan mempermudah pengguna dan petugas dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna fasilitas park and ride. Persoalan lainnya adalah pemanfaatan fasilitas park and ride yang masih belum sesuai dengan peruntukannya yaitu sebagai depot parkir para pekerja yang hendak

masuk ke kota Jakarta dan mengalihkannya ke transportasi umum.

Diperlukan sosialisasi yang lebih untuk mengedukasi masyarakat akan manfaat dan keuntungan yang didapatkan dengan menggunakan fasilitas park and ride. Perlunya apresiasi kepada pengguna park and ride melalui kebijakan tarif sehingga semakin menarik minat para pengguna kendaraan pribadi untuk beralih ke transportasi umum. Pengelolaan yang baik terhadap fasilitas penunjang dan ketersediaan fasilitas penunjang tersebut menjadi faktor yang penting sebagai layanan tambahan bagi masyarakat pengguna park and ride.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Indra, Sandy. 2016. *Jakarta: Macet, Komuter dan Kegemukan*. Jakarta : Beritagar.id <https://beritagar.id/artikel/laporan-khas/jakarta-macet-komuter-kegemukan>.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri. (2008) *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Siregar, Syofian. (2010). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian : Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tim Penyusun. (2015). *Statistik Transportasi DKI Jakarta 2015*. Jakarta : BPS Provinsi DKI Jakarta.