

Preferensi Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Jakarta Barat

(Studi Kasus: Koridor Jalan Daan Mogot)

Jodi Rahadian dan Ir. Sardjito, MT.

Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111 Indonesia

e-mail: sardjito24@yahoo.com

Abstrak— Setiap manusia pasti melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain, kegiatan berpindah dari satu tempat ke tempat lain disebut sebagai kegiatan transportasi. Kegiatan transportasi membutuhkan moda transportasi dimana terbagi menjadi moda transportasi pribadi dan moda transportasi umum. Transportasi umum di wilayah Jakarta Barat khususnya Jalan Daan Mogot belum memenuhi keinginan dari pengguna angkutan umum, seperti: bus yang masih ugall – ugall, waktu tempuh yang relatif lama, serta kenyamanan yang masih kurang sehingga pelayanan angkutan umum yang ada tidak optimal. Artikel ini merupakan bagian dari penelitian terkait perumusan kriteria pelayanan angkutan umum berdasarkan preferensi masyarakat di Jakarta Barat. Pada artikel ini akan dibahas dan didapatkan preferensi masyarakat terkait pelayanan angkutan umum yang tersedia di wilayah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan hasil eksplorasi preferensi masyarakat terkait dengan pelayanan angkutan umum yang tersedia di wilayah penelitian. Terdapat 9 faktor dan variabel yang mempengaruhi minat pengguna angkutan umum yang didapatkan berdasarkan preferensi, penilaian, dan harapan pengguna, yaitu: kapasitas, aksesibilitas, waktu tunggu, keselamatan, kecepatan, kenyamanan, umur, jenis kelamin, dan kepemilikan kendaraan bermotor.

Kata Kunci—transportasi, kriteria pelayanan angkutan umum, preferensi masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Setiap manusia yang ada pasti melakukan sebuah usaha perpindahan baik dalam bentuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau pun mengalihkan suatu objek baik dirinya sendiri maupun objek lainnya dimana tempat lain atau tujuan dari tempat lain itu lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan – tujuan tertentu [1]. Perpindahan yang terjadi oleh suatu barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lainnya sering kita sebut dengan transportasi. Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan [2]. Alat yang digunakan untuk melakukan kegiatan transportasi ini dinamakan moda transportasi. Moda transportasi darat dapat dibagi menjadi 2 yaitu: jenis moda transportasi pribadi dan jenis moda transportasi publik. Moda transportasi publik lebih dikenal dengan moda kendaraan angkutan umum.

Jakarta Barat merupakan salah satu kota administrasi yang ada di wilayah D.K.I. Jakarta. Berdasarkan data yang diperoleh [3], kota administratif Jakarta Barat memiliki luas wilayah sebesar 121,19 km² atau 12.119 Ha yang dibagi

dalam 8 Kecamatan. Berdasarkan data yang didapat [4], jumlah penduduk total pada tahun 2014 mencapai 1.636.242 jiwa dengan kepadatan 126,65 jiwa/ Ha. Jumlah angkutan umum yang beroperasi di Jakarta Barat hingga tahun 2014 mencapai 2.252 unit yang terbagi atas 1.713 unit (76,06%) merupakan angkutan dalam kota seperti bus kota, mikrolet, dan angkutan umum sejenisnya dan 539 unit (23,93%) berupa angkutan luar kota [3]. Jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan umum di Jakarta dapat dilihat menurut lokasi Terminal yang ada di Jakarta Barat, yaitu: Terminal Bus antar kota mengangkut 17.120 penumpang, Terminal Bus Kalideres dalam kota mengangkut 13.524 penumpang, Terminal Bus Grogol mengangkut 10.173 penumpang, Terminal Bus Jakarta Kota mengangkut 12.053 penumpang.

Setiap angkutan umum yang ada di Jakarta dikelola oleh operator angkutan umum, setiap angkutan umum yang dikelola oleh operator yang berbeda bisa jadi memiliki rute dan trayek yang berbeda. Di Kota Administratif Jakarta Barat itu sendiri, terdapat beberapa operator angkutan umum yang melayani kebutuhan pergerakan, yaitu: Busway TransJakarta, bus PPD, bus Steady Safe, bus Mayasari, bus Metromini, bus Koperasi Angkutan Jakarta (KOPAJA), mini bus APK/ KWK, dan minibus Mikrolet. Masing – masing bus tersebut dikelola oleh manajemen yang selanjutnya disebut sebagai operator. Bus – bus umum tersebut memiliki trayek dalam kota (bus kota), trayeknya melayani seluruh wilayah administrasi Jakarta Barat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Administratif Jakarta Barat memberikan informasi bahwa pelayanan angkutan umum bus kota di Jakarta Barat belum memenuhi keinginan dari para pengguna, seperti misalnya: bus yang dijalankan operator ugall – ugall, waktu tempuh yang relatif lama, serta kenyamanan dalam bus yang masih tidak memenuhi keinginan pengguna.

Jalan Daan Mogot merupakan salah satu jalan yang dilalui oleh bus kota, hampir semua operator bus kota memiliki trayek melalui koridor Jalan Daan Mogot, Jakarta Barat. Adanya permasalahan masih rendahnya pelayanan bus kota, perlu dilakukan penelitian terkait dengan faktor dan variabel yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum. Jalan Daan Mogot yang dilalui oleh hampir seluruh bus kota yang beroperasi di wilayah Jakarta Barat, maka koridor Jalan Daan Mogot dapat dipilih sebagai kasus studi yang mewakili seluruh jalan yang ada di wilayah Jakarta Barat.

Artikel ini merupakan beberapa tahapan dalam perumusan kriteria pelayanan angkutan umum berdasarkan

preferensi masyarakat. Dalam artikel ini akan dibahas terkait faktor dan variabel yang mempengaruhi minat pengguna dengan menggunakan analisis Delphi dan eksplorasi preferensi terkait penilaian dan harapan masyarakat terkait pelayanan angkutan umum dengan statistik deskriptif dan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara terhadap stakeholder yang berpengaruh dan kuisioner.

II. METODE PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan proses analisis, terlebih dahulu dilakukan kajian pustaka terkait pelayanan angkutan umum. Tujuan dari kajian pustaka ini adalah untuk faktor dan variabel pelayanan angkutan umum yang akan diteliti dalam penelitian.

Tabel 1.
Faktor dan Variabel Penelitian

Kajian Teori	No Variabel	Variabel Penelitian
Faktor yang Mempengaruhi Kriteria Pelayanan Angkutan Umum	[1]	Faktor Tingkat Pelayanan
	[2]	Kapasitas
	[3]	Aksesibilitas
		Waktu Tunggu
		Faktor Kualitas Pelayanan
	[4]	Keselamatan
	[5]	Kecepatan
	[6]	Kenyamanan
	[7]	Tarif
		Faktor Perilaku Individu
	[8]	Umur
[9]	Jenis Kelamin	
[10]	Pendapatan	
[11]	Kepemilikan Kendaraan Bermotor	

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2015

Terdapat 3 faktor dan 11 variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Faktor dan variabel tersebut masih bersifat sementara dan dapat berkembang setelah dilakukan proses analisis lebih lanjut yang dilakukan dalam penelitian ini.

B. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam eksplorasi preferensi masyarakat dilakukan dalam 2 tahap yaitu: penentuan faktor dan variabel yang mempengaruhi minat menggunakan angkutan umum, dan eksplorasi preferensi masyarakat terkait dengan pelayanan angkutan umum. Pengumpulan data dalam analisis *Delphi* dilakukan menggunakan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap *stakeholder* yang berpengaruh khususnya dalam bidang transportasi, yang bertujuan untuk mendapatkan konsesus dari pendapat berbagai ahli terkait faktor pelayanan angkutan umum. Sedangkan pengumpulan data dalam eksplorasi preferensi masyarakat didapatkan menggunakan survei literatur, observasi lapangan, dan kuisioner. Kuisioner yang digunakan menggunakan sejumlah sampel dengan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan *Random Sampling* dengan rumus umum Slovin:

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

Rumus umum ditulis dengan keterangan:

- n = Jumlah sampel;

- N = Jumlah populasi (rata – rata pengguna angkutan umum di koridor Jalan Daan Mogot, Jakarta Barat); dan
- α = Nilai toleransi (menggunakan nilai 5%).

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus umum Slovin, didapatkan jumlah sampel sebanyak 392 pengguna angkutan umum.

C. Metode Analisis

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan positivisme yang merupakan pendekatan yang didasari dengan fakta yang merupakan hasil pengamatan indera dan didukung landasan teori (Muhadjir, 1990). Dalam melakukan analisis faktor dan variabel yang mempengaruhi minat menggunakan angkutan umum digunakan teknik analisis *Delphi* dan mengeksplorasi preferensi masyarakat pengguna angkutan umum menggunakan statistik deskriptif dan deskriptif kualitatif. Analisis *Delphi* dilakukan melalui wawancara terhadap *stakeholder* berpengaruh yang didapatkan berdasarkan *Stakeholder Analysis*. Teknik analisis *Delphi* digunakan untuk mencapai konsesus pendapat para *stakeholder* terkait faktor dan variabel yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum dengan tahapan analisis:

1. Menentukan faktor dan variabel yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.
2. Faktor – faktor yang ada dianalisis dengan menggunakan analisis *Delphi*. Langkah – langkah dalam melakukan analisis *Delphi* adalah sebagai berikut:
 - a. Memilih pakar/ responden (yang telah dipilih dari *Stakeholder Analysis*);
 - b. Menyiapkan kuesioner berisikan kriteria/ variable yang akan ditanyakan ke pakar/ responden;
 - c. Wawancara setiap pakar/ responden;
 - d. Kompilasi dari seluruh hasil wawancara; dan
 - e. Pengulangan/ iterasi langkah 2 sampai 4 hingga terjadi *consensus/* kesepakatan.

Statistik deskriptif digunakan untuk melakukan eksplorasi preferensi masyarakat terkait dengan minat pengguna angkutan umum terhadap layanan angkutan umum yang tersedia. Proses analisa statistik deskriptif yang dilakukan untuk mengeksplorasi preferensi masyarakat dilakukan dengan membentuk design kuisioner yang akan disebar ke pengguna angkutan umum untuk mendapatkan preferensi terkait dengan minat menggunakan angkutan umum dan kriteria pelayanan angkutan umum yang ada lalu dari data kuisioner yang didapatkan akan direkapitulasikan dan pada akhirnya akan diintegrasikan. Hasil dari eksplorasi dengan statistik deskriptif adalah preferensi masyarakat pengguna berdasarkan struktur pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

Wilayah penelitian yang diambil menjadi studi kasus adalah Jalan Daan Mogot. Dari data yang didapatkan dalam website PU (Pekerjaan Umum) disebutkan bahwa Jalan Daan Mogot merupakan jalan dengan sistem primer, memiliki fungsi, dan memiliki status Nasional. Jalan Daan

Mogot memiliki RUMIJA sebesar 26 meter dan RUASJA 36 meter. Jalan Daan Mogot terdiri dari 2 jalur yang masing – masing terdiri dari 4 lajur dimana salah satu lajur dalam setiap jalur merupakan lajur untuk busway dan ditengannya dipisahkan oleh median jalan dalam bentuk jalur hijau.



Gambar 1. Kondisi Fisik Koridor Jalan Daan Mogot, Jakarta Bara

Koridor Jalan Daan Mogot merupakan pertemuan dari 4 Kecamatan dan merupakan jalur yang membentang dari Barat sampai ke Timur yang menghubungkan terminal Kalideres ke terminal Grogol sepanjang 5,89 km yang bila diteruskan akan terus membentang ke arah Barat wilayah penelitian. Batas wilayah penelitian koridor Jalan Daan Mogot adalah:

- a. Sebelah Utara: Kecamatan Cengkareng dan Kecamatan Grogol Petamburan
- b. Sebelah Barat: Kecamatan Cengkareng;
- c. Sebelah Selatan: Kecamatan Kebon Jeruk dan Kecamatan Kembangan; dan
- d. Sebelah Timur: Kecamatan Grogol Petamburan

Dalam wilayah penelitian, tersedia angkutan KOPAJA, Metromini, PPD AC PAC, Mayasari, Mikrolet, APK/ KWK, dan *Steady Safe*. Angkutan umum yang ada memiliki tarif:

- a. Bus Sedang dan Besar: Rp. 4.000,-
- b. Bus patas non - AC (melewati Tol): Rp. 2.500,-
- c. Bus AC/ KOPAJA AC: Rp. 6.000,-
- d. Mikrolet dan APK/ KWK: Rp. 1.500,- s/d Rp. 5.000,-

B. Hasil dan Pembahasan

1. Penentuan Faktor dan Variabel yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Angkutan Umum

Dalam menentukan dan melakukan validasi variabel yang terkait kriteria pelayanan angkutan umum digunakan analisis Delphi terhadap 3 ahli didapatkan dari *Stakeholder Analysis*. *Stakeholders* terkait yang didapatkan dari *Stakeholders Analysis* yang dilakukan adalah: Dinas Perhubungan D.K.I. Jakarta sebagai pemegang kebijakan yang berhubungan dengan angkutan umum/ regulator, Koperasi Angkutan Jakarta (KOPAJA) sebagai perwakilan dari operator penyelenggara angkutan umum, dan masyarakat pengguna angkutan umum.

a. Wawancara Putaran 1

Responden terpilih berperan dalam menentukan faktor dan variabel yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum. Peneliti menggunakan kuesioner serta panduan diskusi yang membantu peneliti untuk dapat mengeksplorasi pendapat masing – masing responden. Pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner tersebut merupakan variabel yang diperoleh dari hasil kajian pustaka. Hasil rekapitulasi pendapat masing-masing responden terkait faktor dan variabel yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Delphi Putaran Pertama

Faktor	Variabel	Setuju/ Tidak Setuju		
		1	2	3
Faktor yang Mempengaruhi Kriteria Pelayanan Angkutan Umum	Faktor Tingkat Pelayanan			
	Kapasitas	S	S	S
	Aksesibilitas	S	S	S
	Waktu Tunggu	S	S	S
	Faktor Kualitas Pelayanan			
	Keselamatan	S	S	S
	Kecepatan	S	S	S
	Kenyamanan	S	S	S
	Tarif	S	S	S
	Faktor Perilaku Individu			
	Umur	TS	TS	S
	Jenis Kelamin	TS	TS	S
	Pendapatan	S	S	TS
	Kepemilikan Kendaraan Bermotor	S	S	TS

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Keterangan:

- a. Dinas Perhubungan;
- b. Koperasi Angkutan Jakarta (KOPAJA); dan
- c. Masyarakat pengguna angkutan umum.

Hasil *Delphi* pada putaran I di atas diketahui bahwa terdapat 7 variabel yang mencapai konsensus dan 4 variabel yang belum mencapai konsensus

Menurut Dinas Perhubungan dan KOPAJA, umur tidak akan mempengaruhi minat masyarakat terkait dengan rasa aman dan nyaman pengguna angkutan umum tersebut. Hal ini dikarenakan ketika memang seorang pengguna akan menggunakan angkutan umum, maka mereka akan tetap menggunakannya tanpa melihat umur mereka. Jenis kelamin juga tidak memiliki kaitan yang erat dengan rasa aman ketika pengguna sudah memilih menggunakan angkutan umum. Salah satu responden yang merupakan pengguna angkutan umum tidak menyepakati pendapatan dan kepemilikan kendaraan bermotor dikarenakan menurut responden ketika seseorang telah memilih menggunakan angkutan umum maka mereka pasti akan mengalokasikan dana dan kepemilikan kendaraan bermotor dikarenakan sudah pasti masyarakat selaku pengguna akan memilih menggunakan kendaraan pribadi.

b. Wawancara Putaran 2

Selanjutnya dilakukan wawancara terhadap masing – masing responden dengan mengkomunikasikan terlebih dahulu hasil dari putaran I. Pada tahap ini, wawancara yang dilakukan bertujuan untuk menggali pendapat responden terkait variable – variable yang belum mencapai konsensus. Pendapat masing-masing responden atas variabel yang diajukan pada putaran 2 ini dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 3.
Delphi Putaran Kedua

Faktor	Variabel	Setuju/ Tidak Setuju		
		1	2	3
Faktor yang Mempengaruhi Kriteria Pelayanan Angkutan Umum	Faktor Tingkat Pelayanan			
	Kapasitas	S	S	S
	Aksesibilitas	S	S	S
	Waktu Tunggu	S	S	S
	Faktor Kualitas Pelayanan			
	Keselamatan	S	S	S
	Kecepatan	S	S	S
	Kenyamanan	S	S	S
	Tarif	S	S	S
	Faktor Perilaku Individu			
	Umur	S	S	S
	Jenis Kelamin	S	S	S
	Pendapatan	S	S	S
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	S	S	S	

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Keterangan:

- a. Dinas Perhubungan;
- b. Koperasi Angkutan Jakarta (KOPAJA); dan
- c. Masyarakat pengguna angkutan umum.

Iterasi kedua yang dilakukan pada proses analisa Delphi terlihat sudah mencapai kesepakatan diantara *stakeholders* yang terlibat sebagai responden. Sehingga didapatkan Faktor dan variabel yang mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan angkutan umum adalah: faktor tingkat pelayanan, yaitu: kapasitas, aksesibilitas, dan waktu tunggu, faktor kualitas pelayanan, yaitu: keselamatan, kecepatan, kenyamanan, dan tarif, dan faktor perilaku individu, yaitu: umur, jenis kelamin, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan bermotor.

2. Eksplorasi Preferensi Pengguna Angkutan Umum Terhadap Pelayanan Angkutan Umum

Preferensi yang diartikan sebagai “pendapat” yang dalam penelitian ini pendapat pengguna angkutan umum terhadap layanan dari operator penyelenggara angkutan umum. Preferensi terhadap layanan angkutan umum khususnya preferensi pengguna angkutan umum (selanjutnya digunakan istilah pengguna), terhadap variabel yang mempengaruhi pengguna dalam memperoleh layanan angkutan umum Bus.

Berdasarkan hasil kajian yang sudah dilakukan faktor dan variabel yang mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan angkutan umum berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner, observasi lapangan, dan wawancara singkat adalah: faktor tingkat pelayanan, yaitu: kapasitas, aksesibilitas, dan waktu tunggu, faktor kualitas pelayanan, yaitu: keselamatan, kecepatan, kenyamanan, dan tarif, dan faktor perilaku individu, yaitu: umur, jenis kelamin, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan bermotor.

Sesuai dengan karakteristik pengguna, maka dalam penggalan preferensi disini akan dikelompokkan berdasarkan atas: kelompok pengguna berdasarkan jenis kelamin: laki – laki dan perempuan; kelompok pengguna berdasarkan pendapatan: pendapatan ≤ 2,7 juta rupiah/ bulan, pendapatan 2,7 – 6 juta rupiah/ bulan, dan pendapatan > 6 juta rupiah/ bulan; kelompok pengguna berdasarkan usia: usia 6 – 18 tahun, usia 19 – 26 tahun, dan usia 27 – 64 tahun.

Eksplorasi preferensi dilakukan dengan dasar: Kapasitas yang ideal adalah 100%, aksesibilitas yang ideal untuk

mencapai *route* lintasan angkutan umum berdasarkan standart yang ada adalah 500 meter atau waktu untuk mencapainya tidak melebihi 30 menit, waktu yang ideal berkisar 5 – 20 menit, angkutan umum yang tidak pernah mengalami kecelakaan, kecepatan 30 – 40 km/ jam atau 15 – 45 menit, memiliki fasilitas fisik dan non – fisik yang baik, tarif yang terjangkau, mengangkut pengguna dengan usia dibawah 55 tahun, tidak menghabiskan pendapatan pengguna lebih dari 30%.

Eksplorasi preferensi yang dilakukan kepada 392 responden berdasarkan struktur pengguna, dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Jenis Kelamin Laki - Laki

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	52,54	47,46
Aksesibilitas	50,85	49,15
Waktu Tunggu	57,63	42,37
Keselamatan	55,1	33,9
Kecepatan	59,32	40,68
Kenyamanan	66,1	33,9
Tarif	33,9	66,1
Umur	30,9	69,1
Jenis Kelamin	40,68	59,32
Pendapatan	37,29	62,71
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	54,24	45,76

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan jenis kelamin laki – laki menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapannya adalah variabel tarif, umur, jenis kelamin dan pendapatan. Sedangkan variabel layanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapannya, adalah variabel kapasitas, aksesibilitas, waktu tunggu, kecepatan, keselamatan dan kenyamanan.

Tabel 5.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Jenis Kelamin Perempuan

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	61,54	36,46
Aksesibilitas	43,59	56,41
Waktu Tunggu	66,67	33,33
Keselamatan	60,67	39,33
Kecepatan	51,28	48,72
Kenyamanan	69,23	30,77
Tarif	35,9	64,1
Umur	51,28	48,72
Jenis Kelamin	66,67	33,33
Pendapatan	35,33	64,67
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	56,41	43,59

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan jenis kelamin perempuan menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapannya adalah variabel aksesibilitas, tarif, dan pendapatan. Sedangkan variabel layanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapannya adalah: variabel kapasitas, waktu tunggu, kecepatan, keselamatan, kenyamanan, umur, jenis kelamin, dan kepemilikan kendaraan.

Tabel 6.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Pendapatan $\leq 2,7$ Juta Rupiah

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	49,02	50,98
Aksesibilitas	45,1	54,90
Waktu Tunggu	52,94	47,06
Keselamatan	64,71	35,29
Kecepatan	52,94	47,06
Kenyamanan	56,86	43,14
Tarif	41,18	58,82
Umur	39,22	60,78
Jenis Kelamin	50,98	49,02
Pendapatan	33,33	67,65
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	52,94	47,06

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan pendapatan $\leq 2,7$ juta rupiah menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapannya adalah variabel kapasitas, aksesibilitas, tarif, dan pendapatan. Sedangkan variabel pelayanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapannya adalah: variabel waktu tunggu, keselamatan, kecepatan, kenyamanan, jenis kelamin, dan kepemilikan kendaraan.

Tabel 7.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Pendapatan 2,7 – 6 Juta Rupiah

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	69,23	30,77
Aksesibilitas	51,28	48,72
Waktu Tunggu	67,22	32,78
Keselamatan	66,67	33,33
Kecepatan	61,54	38,46
Kenyamanan	76,87	23,13
Tarif	30,77	69,23
Umur	39,97	60,03
Jenis Kelamin	56,71	44,29
Pendapatan	33,86	66,14
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	58,97	41,03

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan pendapatan 2,7 – 6 juta rupiah menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapannya adalah variabel tarif, umur, dan pendapatan. Sedangkan variabel pelayanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapannya, adalah variabel kapasitas, aksesibilitas, waktu tunggu, kecepatan, keselamatan, kenyamanan, jenis kelamin, dan kepemilikan kendaraan.

Tabel 8.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Pendapatan > 6 Juta Rupiah

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	37,5	62,5
Aksesibilitas	54,72	45,25
Waktu Tunggu	66,38	33,62
Keselamatan	60,15	39,85
Kecepatan	65,26	34,74
Kenyamanan	66,04	33,96
Tarif	30,96	69,04
Umur	32,74	67,26
Jenis Kelamin	57,83	42,17
Pendapatan	35,62	64,38
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	59,83	40,17

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan pendapatan > 6 juta rupiah menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapannya adalah variabel kapasitas, tarif, umur dan pendapatan. Sedangkan variabel pelayanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapan para pengguna adalah variabel aksesibilitas, waktu tunggu, kecepatan, keselamatan, kenyamanan, jenis kelamin, dan kepemilikan kendaraan.

Tabel 9.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Usia 6 – 17 Tahun

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	67,5	32,5
Aksesibilitas	37,5	62,5
Waktu Tunggu	87,5	12,5
Keselamatan	59,21	40,79
Kecepatan	37,5	62,5
Kenyamanan	62,5	37,5
Tarif	37,5	62,5
Umur	57	43
Jenis Kelamin	37,5	62,5
Pendapatan	67,25	32,75
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	75	25

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan usia 6 – 17 tahun menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapannya adalah variabel aksesibilitas, kecepatan, tarif, dan jenis kelamin. Sedangkan variabel pelayanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapannya adalah variabel kapasitas, waktu tunggu, keselamatan, kenyamanan, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan.

Tabel 10.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Usia 18 – 25 Tahun

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	54,72	45,28
Aksesibilitas	54,72	45,25
Waktu Tunggu	60,38	39,62
Keselamatan	64,15	35,85
Kecepatan	62,26	37,74
Kenyamanan	66,04	33,96
Tarif	33,96	66,04
Umur	37,74	62,26
Jenis Kelamin	52,83	47,17
Pendapatan	39,62	60,38
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	52,83	47,17

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan usia 18 – 25 tahun menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapan pengguna adalah variabel tarif, umur dan pendapatan. Sedangkan variabel pelayanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapannya, adalah variabel kapasitas, aksesibilitas, waktu tunggu, kecepatan, keselamatan, kenyamanan, jenis kelamin, dan kepemilikan kendaraan.

Tabel 11.
Tabel Preferensi Pengguna Dengan Usia 26 – 64 Tahun

Variabel	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kapasitas	64,86	28,38
Aksesibilitas	43,24	56,76
Waktu Tunggu	59,46	40,54
Keselamatan	72,97	27,03
Kecepatan	54,05	45,95
Kenyamanan	72,97	27,03
Tarif	28,38	64,86
Umur	43,24	56,76
Jenis Kelamin	48,65	64,86
Pendapatan	32,43	67,57
Kepemilikan Kendaraan Bermotor	56,76	43,24

Sumber: Hasil Analisa, 2015.

Hasil penggalan pendapat pengguna berdasarkan usia 26 – 64 tahun menunjukkan bahwa pendapatnya terhadap variabel layanan angkutan umum yang sudah sesuai dengan harapannya adalah variabel aksesibilitas, tarif, umur, jenis kelamin, dan pendapatan. Sedangkan variabel pelayanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapannya adalah variabel kapasitas, waktu tunggu, kecepatan, keselamatan, kenyamanan dan kepemilikan kendaraan.

IV. KESIMPULAN

Faktor dan variabel pelayanan angkutan umum yang belum memenuhi harapan pengguna berdasarkan preferensi pengguna adalah:

1. Faktor Tingkat Pelayanan
 - a. Kapasitas;
 - b. Aksesibilitas; dan
 - c. Waktu Tunggu
2. Faktor Kualitas Pelayanan
 - a. Keselamatan;
 - b. Kecepatan; dan
 - c. Kenyamanan

3. Faktor Perilaku Individu

- a. Umur;
- b. Jenis Kelamin; dan
- c. Kepemilikan Kendaraan Bermotor

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Miro, Fidel. (2002), "*Perencanaan Transportasi Jakarta*". Erlangga Jakarta: UI Press.
- [2] Nasution, H.M.N., (1996), "*Manajemen Transportasi*", Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [3] Jakarta Barat Dalam Angka Tahun, 2014.
- [4] Badan Pusat Statistik Provinsi D.K.I. Jakarta, 2014.