

## EKSPEKTASI PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK TRANS JOGJA

Anggiaseva Putrika Damayanti<sup>1</sup>, Rifki Khoirudin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia

Email korespondensi: <sup>1</sup> [anggiasevaputri@gmail.com](mailto:anggiasevaputri@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel kenyamanan, kualitas pelayanan, tarif angkutan, kinerja angkutan dan aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan Trans Jogja. Menggunakan jenis data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh responden yaitu pengguna layanan Trans Jogja yang kemudian dilakukan pengelompokan karakteristik responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kenyamanan, kualitas pelayanan dan aksesibilitas memiliki pengaruh positif terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Sedangkan variabel tarif angkutan dan kinerja angkutan menunjukkan hasil tidak signifikan terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Dengan hasil temuan ini, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola mengenai kondisi layanan Trans Jogja berdasarkan perspektif dari pengguna layanan Trans Jogja.

**Kata kunci:** kualitas layanan; minat pelanggan; pelayanan publik; perspektif pelanggan; transportasi umum

### ABSTRACT

*This study aims to see whether the variables of convenience, service quality, transportation fares, transportation performance and accessibility have an influence on people's interest in Trans Jogja services. This research is a descriptive qualitative and quantitative research. The research population is all users of Trans Jogja services. Using the type of primary data obtained from the results of filling out questionnaires by respondents, namely users of Trans Jogja services, then grouping the characteristics of respondents. The results showed that the variables of convenience, service quality and accessibility had a positive influence on public interest in Trans Jogja services. While the variables of transportation rates and transportation performance showed insignificant results on public interest in Trans Jogja services. With these findings, this research can be used as an evaluation material for the management regarding the condition of Trans Jogja services based on the perspective of Trans Jogja service users.*

**Keywords:** customer interest; customer perspective; public service; public transport; service quality

---

### KETERANGAN ARTIKEL

Riwayat Artikel: diterima: 19 Mei 2021; direvisi: 20 Juni 2021; disetujui: 29 Juni 2021

**Klasifikasi JEL:** M31

**Cara mensitasi:** Damayanti, A. P., & Khoirudin, R. (2021). Ekspektasi Pengguna Layanan Transportasi Publik Trans Jogja. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 7(1), 99–108. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v7i1.3386>



---

### PENDAHULUAN

Jogja merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia yang menyebabkan mobilitas penduduknya tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, penduduk DIY pada tahun 2019 yaitu sebanyak 3.842.932 jiwa (BPS, 2020). Secara langsung atau tidak, mobilitas penduduk pada suatu wilayah membutuhkan jaringan transportasi sebagai media pengangkutan, maka dibutuhkan sebuah transportasi yang memadai (Andriyansyah, 2015). Menurut (Rumayar & Sendow, 2016) pesatnya

pertumbuhan penduduk di suatu wilayah akan sangat berpengaruh akan aktivitas pergerakan serta dapat berpengaruh pada perekonomian pada masyarakat, maka dari itu kebutuhan penyediaan sarana prasarana transportasi akan semakin tinggi.

Bus Trans jogja merupakan sebuah terobosan yang hadir dari Pemprov D.I.Yogyakarta dalam memberikan peningkatan pada hal pelayanan publik yaitu transporasi darat di kawasan perkotaan DIY (Wibowo, 2014). Menurut Karetji (2017), Bus Trans Jogja dihadirkan dengan tujuan untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, memberikan kenyamanan serta memberikan fasilitas bagi pengguna angkutan umum. Penelitian ini dilakukan untuk melihat keadaan dilapangan mengenai kinerja salah satu aset yang dimiliki oleh BUMD tersebut.

Dengan hal tersebut maka terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kenyamanan dapat mempengaruhi minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja, tarif angkutan dapat mempengaruhi minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja, kinerja angkutan dapat mempengaruhi minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja, dan aksesibilitas dapat mempengaruhi minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan sebuah hasil mengenai kinerja dari layanan Trans Jogja yang dilihat berdasarkan pada perspektif dan pendapat dari pengguna layanan Trans Jogja yang hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk pihak pengelola mengenai kondisi yang selama ini masih memperoleh beberapa kritik mengenai pelayanan dan kondisi fasilitas yang diberikan. Dengan hal tersebut, diharapkan layanan Trans Jogja dapat menjadi lebih baik lagi dan dapat menjadi moda transportasi publik utama pilihan masyarakat.

## **KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Kenyamanan**

Dalam memenuhi kebutuhan yang ada pada setiap manusia, mereka menggunakan sumber daya yang ada yang digunakan untuk mendapatkan kenyamanan, kenikmatan, dan kesenangan (Andriyansyah, 2015). Terdapat empat hal yang dapat dijadikan tolak ukur sebagai bentuk materi untuk perbaikan kondisi mengenai kondisi transportasi publik, hal tersebut mencakup hal keselamatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan yang disebut juga dengan istilah 4K (Andriyansyah, 2015). Menurut (Zulianto dkk, 2019), dalam hal sarana angkutan, kenyamanannya meliputi bentuk kendaraan, fungsi kendaraan, dan lokasi kendaraan. Menurut (Andriyansyah, 2015), permasalahan pengoptimalan transportasi publik dapat menjadi salah satu permasalahan yang ada yang menyebabkan keinginan masyarakat banyak beralih ke kendaraan pribadi dibanding transportasi publik seiring rendahnya tingkat kenyamanan dan keamanan yang ada. Adanya peningkatan kenyamanan pada transportasi publik dapat berdampak baik pada peningkatan pengguna transportasi publik (Zulianto dkk, 2019).

**H<sub>1</sub>: kenyamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur untuk melihat seberapa jauh servis yang didapatkan masyarakat mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat memberikan penilaian pada kualitas pelayanan yang diberikan (Nurdin, 2019). Menurut Taufiqurokhman (2018), salah satu aspek pokok yang digunakan dalam melihat kualitas pelayanan publik yaitu dari aspek eksternal organisasi atau pada hal kemanfaatan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagai bagian dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan publik sebaiknya dilakukan pembenahan pada kualitas pelayanannya.

Hal tersebut sesuai dengan konsep Taufiqurokhman (2018) yang menyatakan bahwa, dengan meningkatkan kualitas pelayanan karena adanya perbaikan dapat menurunkan tingkat complain dan

meningkatkan jumlah pelanggan dengan terciptanya kepercayaan masyarakat umum terhadap layanan yang diberikan.

**H<sub>2</sub>: kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja**

#### **Tarif Angkutan**

Tarif merupakan suatu biaya yang dikeluarkan oleh para penumpang angkutan umum yang dinyatakan dalam satuan mata uang Indonesia yaitu rupiah. Menurut Andriyansyah (2015), dalam memilih angkutan, seseorang akan memperhatikan aspek anggaran yang dimilikinya. Pada teori permintaan dikatakan bahwa pembeli akan membeli suatu barang dan jasa lebih banyak apabila harga yang ditetapkan pada tiap komoditas tersebut semakin murah (Sugiarto, 2000). Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi harga akan menurunkan permintaan. Andriyansyah (2015) menyebutkan bahwa, apabila terjadi kenaikan ongkos angkutan atau adanya pencabutan pelayanan maka akan menyebabkan penurunan yang akan berdampak pada minat masyarakat untuk menaiki bus yang secara lebih besar akan berdampak pada terjadinya peningkatan penggunaan kendaraan pribadi yang dapat menyebabkan terjadinya kemacetan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kondisi tarif angkutan akan mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan transportasi publik.

**H<sub>3</sub>: tarif angkutan memiliki pengaruh negatif terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja.**

#### **Kinerja Angkutan**

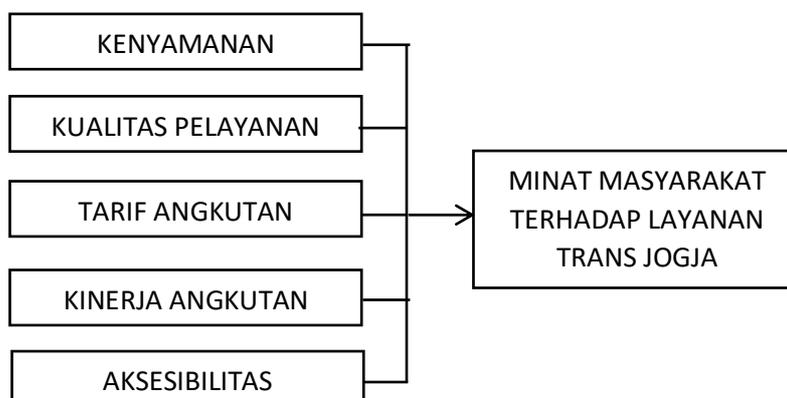
Abubakar (1998) mengungkapkan bahwa, dalam meninjau kinerja angkutan umum, dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa faktor yaitu faktor muat statis dan dinamis, *headway*, kecepatan, frekuensi, *availability* dan waktu tempuh perjalanan. Pada organisasi publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan dapat meningkatkan kinerjanya dan berfokus pada pelayanannya, sehingga dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan (Taufiqurokhan, 2018).

**H<sub>4</sub>: kinerja angkutan memiliki pengaruh positif terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja.**

#### **Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan kemampuan suatu tata ruang atau wilayah untuk dapat diakses oleh pihak luar daerah tersebut tidak langsung maupun langsung (Andriyansyah, 2015). Aksesibilitas transportasi merupakan hal yang penting seiring berjalannya waktu dengan peningkatan peradaban umat manusia (Andriyansyah, 2015). Semakin baiknya aksesibilitas yang ada pada transportasi publik maka dapat memberikan peningkatan minat pada masyarakat terhadap layanan transportasi publik.

**H<sub>5</sub>: aksesibilitas memiliki pengaruh positif terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja.**



Gambar 1. Kerangka Berfikir

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif (*Mixed Methods*). Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Anindya Mitra Internasional (PT AMI), diketahui bahwa jumlah penumpang layanan Trans Jogja kelolaan PT AMI pada tahun 2020 (Januari-November), yaitu sebanyak 475.712, maka sampel minimal yang digunakan yaitu sebanyak 400 responden yang diperoleh dari proses perhitungan menggunakan teknik slovin dengan menggunakan *error tolerance* sebesar 5%. Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang diperoleh dari proses pengumpulan data menggunakan metode survei dengan cara pengisian kuisioner oleh responden dengan menggunakan model skala likert yaitu Sangat Setuju (SS) diberikan nilai empat, Setuju (S) diberikan nilai tiga, Tidak Setuju (TS) diberikan nilai dua, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan nilai satu. Menggunakan 30 poin pertanyaan dengan komposisi masing-masing variabel penelitian sebanyak lima poin pertanyaan yang digunakan untuk melihat pendapat dari pengguna mengenai layanan Trans Jogja. Menggunakan 6 variabel penelitian yaitu satu variabel dependen dan lima variabel independen dimana Minat Masyarakat Terhadap Layanan Trans Jogja merupakan variabel dependen. Sedangkan Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, Tarif Angkutan, Kinerja Angkutan dan Aksesibilitas merupakan variabel independen.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data yang diperoleh, diketahui bahwa 64% penumpang Trans Jogja adalah perempuan atau sebanyak 257 dan 36% lainnya merupakan laki-laki yaitu sebanyak 143 responden. Dengan jenjang usia antara 12-65 tahun dengan 49,5% penumpangnya merupakan mahasiswa, 11% adalah Karyawan Swasta, serta sisanya memiliki latar belakang pekerjaan yang lainnya. Selain itu, mayoritas sebanyak 13,3% penumpang hanya menggunakan layanan Trans Jogja satu kali dalam satu tahun.

Berdasarkan data karakteristik penumpang, diketahui bahwa mayoritas penumpang layanan Trans Jogja merupakan perempuan. Hal ini terjadi karena beberapa dari mereka merasa lebih aman jika menggunakan transportasi publik seperti Trans Jogja, hal tersebut mereka jadikan sebagai suatu fasilitas untuk menjangkau tempat tujuan yaitu kantor, fasilitas publik maupun kembali ke rumah. Masih adanya keterbatasan kemampuan berkendara menggunakan kendaraan pribadi dan keterbatasan jumlah kendaraan pribadi yang dimiliki juga menjadi alasan perempuan banyak yang menggunakan layanan Trans Jogja. Selain itu, alasan sebagian besar penggunaannya merupakan mahasiswa karena layanan Trans Jogja dapat menjangkau berbagai titik tujuan mahasiswa baik Perpustakaan, Pusat Perbelanjaan, beberapa Universitas, dsb yang membuat kemudahan mahasiswa dalam menjangkau titik-titik tersebut.

### Hasil Uji Validitas

Berikut disajikan hasil pengujian validitas untuk masing-masing pengukuran variabel penelitian.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Nilai Alpha	r Statistik	Hasil
Kenyamanan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1_1</sub>	0,704	0,082	Valid
	X <sub>1_2</sub>	0,698	0,082	Valid
	X <sub>1_3</sub>	0,725	0,082	Valid
	X <sub>1_4</sub>	0,714	0,082	Valid
	X <sub>1_5</sub>	0,749	0,082	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2_1</sub>	0,779	0,082	Valid
	X <sub>2_2</sub>	0,657	0,082	Valid
	X <sub>2_3</sub>	0,639	0,082	Valid
	X <sub>2_4</sub>	0,669	0,082	Valid
	X <sub>2_5</sub>	0,697	0,082	Valid
Tarif Angkutan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3_1</sub>	0,741	0,082	Valid
	X <sub>3_2</sub>	0,747	0,082	Valid
	X <sub>3_3</sub>	0,794	0,082	Valid
	X <sub>3_4</sub>	0,748	0,082	Valid
	X <sub>3_5</sub>	0,761	0,082	Valid
Kinerja Angkutan (X <sub>4</sub> )	X <sub>4_1</sub>	0,721	0,082	Valid
	X <sub>4_2</sub>	0,743	0,082	Valid
	X <sub>4_3</sub>	0,704	0,082	Valid
	X <sub>4_4</sub>	0,660	0,082	Valid
	X <sub>4_5</sub>	0,660	0,082	Valid
Aksesibilitas (X <sub>5</sub> )	X <sub>5_1</sub>	0,748	0,082	Valid
	X <sub>5_2</sub>	0,744	0,082	Valid
	X <sub>5_3</sub>	0,745	0,082	Valid
	X <sub>5_4</sub>	0,761	0,082	Valid
	X <sub>5_5</sub>	0,761	0,082	Valid
Minat Masyarakat Terhadap Layanan Trans Jogja (Y)	Y <sub>1</sub>	0,737	0,082	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,730	0,082	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,740	0,082	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,783	0,082	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,731	0,082	Valid

Dari hasil pengujian validitas data diperoleh hasil berupa keseluruhan indikator pertanyaan yang digunakan menunjukkan hasil yang valid atau lolos uji validitas. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai alpha lebih besar dari r statistik sebesar 0,082.

### Hasil Uji Reliabilitas

Berikut disajikan hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing pengukuran variabel penelitian.

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Scale Reliability Coefficient</i>	Standar	Hasil
X1	0,761	0,600	Reliabel
X2	0,737	0,600	Reliabel
X3	0,798	0,600	Reliabel
X4	0,743	0,600	Reliabel
X5	0,791	0,600	Reliabel
Y	0,784	0,600	Reliabel

Pada pengujian reliabilitas data diperoleh hasil bahwa seluruh variabel penelitian menunjukkan hasil yang reliabel atau lolos uji reliabilitas. Hal tersebut dibuktikan dari nilai *scale reliability coefficient* yang menunjukkan nilai lebih besar dibandingkan nilai standar 0,600.

### Uji Normalitas

Berikut disajikan hasil pengujian normalitas untuk masing-masing pengukuran variabel penelitian.

**Tabel 3. Uji Normalitas**

Variabel	Obs	Pr (Skewness)	Pr (kurtosis)	Adj chi(2)	Prob> chi2
e	400	0,696	0,358	1,000	0,606

Berdasarkan hasil pengujian normalitas, diketahui bahwa nilai Probabilitas (Prob > chi2) menunjukkan nilai sebesar 0,606 atau lebih dari 5% maka dari itu dapat dikatakan bahwa data yang ada berdistribusi secara normal.

### Uji F

Berikut disajikan hasil pengujian F untuk masing-masing pengukuran variabel penelitian.

**Tabel 5. Uji F**

F statistik	2,236
F Hitung	179,130
Prob>F	0,000

Dari hasil pengujian secara simultan atau uji F diketahui bahwa memiliki hasil yang signifikan. Dilihat dari nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $179,130 > 2,236$ . Lalu pada nilai probabilitas yang menunjukkan nilai 0,0000 atau lebih kecil dari signifikansi 5% ( $0,000 < 0,05$ ).

### Uji t

Berikut disajikan hasil pengujian t untuk masing-masing pengukuran variabel penelitian.

**Tabel 7. Uji t**

Variabel	P> t	T statistik	T tabel	Keterangan
X1	0,000	10,63	1,96600	Signifikan
X2	0,009	2,62	1,96600	Signifikan
X3	0,000	5,44	1,96600	Tidak Signifikan
X4	0,068	1,83	1,96600	Tidak Signifikan
X5	0,000	4,50	1,96600	Signifikan

Pada uji t atau secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel kenyamanan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan aksesibilitas (X5) menunjukkan hasil signifikan yang dibuktikan dengan nilai probabilitas yang lebih kecil dari 0,05 dan hasil perbandingan antara t hitung dan t tabel yang menunjukkan nilai t hitung > t tabel maka dikatakan signifikan. Pada variabel kinerja angkutan (X4) menunjukkan hasil tidak signifikan karena hasil probabilitas lebih dari 0,05 dan t hitung < t tabel maka dikatakan tidak signifikan. Variabel tarif angkutan (X3) menunjukkan hasil tidak signifikan karena variabel tarif angkutan tidak lolos pada pengujian apriori meskipun lolos pada uji t.

#### **Pengaruh Kenyamanan terhadap Minat Masyarakat Terkait Layanan Trans Jogja**

Terdapat pengaruh secara positif antara kenyamanan terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Dapat diartikan semakin tingginya aspek kenyamanan yang diberikan operator layanan Trans Jogja maka dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan Trans Jogja. Hal ini menunjukkan hasil yang sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dari Azali & Gunanto (2018) dan Kusumadewi (2020).

Kenyamanan merupakan salah satu aspek penting yang sebaiknya diperhatikan oleh pengelola transportasi publik. Kenyamanan dapat memberikan pengaruh terhadap minat, semakin baiknya kondisi dari transportasi publik maka dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memilih menggunakan layanan tersebut yaitu pada peningkatan jumlah pengguna layanan transportasi publik tersebut. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Zulianto dkk. (2019) yang menyatakan bahwa dengan adanya peningkatan kenyamanan pada transportasi publik dapat berdampak baik pada peningkatan pengguna transportasi publik.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Terkait Layanan Trans Jogja**

Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Dapat diartikan jika semakin meningkatnya aspek Kualitas Pelayanan yang diberi operator layanan Trans Jogja maka dapat memberikan peningkatan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan Trans Jogja. Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya dari Aptaguna & Pitaloka (2016). Kualitas pelayanan dapat menjadi aspek penting yang kerap diperhatikan masyarakat dalam memilih jenis jasa pelayanan yang ada serta melihat bagaimana perkembangan layanan tersebut.

Nurdin (2019) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur untuk melihat seberapa jauh pelayanan yang diperoleh dapat memenuhi apa yang masyarakat harapkan. Dapat dikatakan bahwa, pengalaman yang mereka terima dalam menggunakan layanan menjadi salah satu pertimbangan dalam memilih menggunakan layanan transportasi tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan tetap menggunakan layanan tersebut dan dapat memberikan ulasan yang baik yang dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut. Begitupula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang mereka terima kurang baik maka minat untuk menggunakan layanan tersebut akan berkurang.

### **Pengaruh Tarif Angkutan terhadap Minat Masyarakat Terkait Layanan Trans Jogja**

Pada variabel ini menunjukkan hasil tidak signifikan antara tarif angkutan terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Hal ini berarti pentapan tarif yang dibuat oleh pihak pengelola tidak mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan bus Trans Jogja. Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian Yuliana & Febriyani (2018), dan Kusumadewi (2020). Berdasarkan hasil penelitian baik dari hasil kuisioner maupun beberapa pendapat pengguna, meskipun terjadi perubahan tarif angkutan pada layanan Trans Jogja, masyarakat tetap menggunakan bus Trans Jogja sebagai pilihan transportasinya.

Besarnya tarif yang ditetapkan pada layanan Trans Jogja lebih murah dibandingkan dengan harga layanan transportasi publik lainnya. Selain itu, perubahan tarif yang ditetapkan tidak mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ketahun, hingga saat ini besarnya tarif umum yaitu sebesar Rp3.500. Apalagi tarif khusus pelajar yaitu setengah harga menjadi kelebihan trans Jogja jika dibandingkan dengan layanan transportasi publik lainnya. Dengan tarif yang terjangkau, masyarakat sama-sama dapat memperoleh fasilitas berupa akses untuk berbagai titik di Jogja. Dengan telah beroperasinya layanan Trans Jogja selama ini, perubahan tarif bukan merupakan hal yang menyebabkan masyarakat berhenti menggunakan layanan Trans Jogja. Maka dari itu, hasil menunjukkan tarif angkutan tidak mempengaruhi minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja.

### **Pengaruh Kinerja Angkutan terhadap Minat Masyarakat Terkait Layanan Trans Jogja**

Kinerja angkutan tidak signifikan terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Hal ini dapat diartikan bahwa aspek kinerja angkutan yang diberikan oleh operator layanan Trans Jogja tidak memberikan pengaruh atau meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan Trans Jogja. Hal tersebut menunjukkan hasil yang berbeda dari hasil penelitian sebelumnya dari (Nirjaya & Setiawina, 2016).

Hal yang paling banyak dieluhkan dari pengguna layanan adalah dari segi kinerja angkutan yang mencakup masalah waktu tunggu bus yang relatif lama yaitu sekitar 10-45 menit untuk menunggu bus menjadi salah satu permasalahan pengguna layanan. Selain itu, masalah kecepatan perjalanan dan ketepatan waktu yang dirasa masih belum optimal yang diakibatkan oleh kemacetan yang ada di jalan khususnya pada jam-jam sibuk dan pemilihan jalur yang disediakan terlalu memutar jauh sehingga perjalanan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan menggunakan layanan transportasi lainnya. Melihat pada berbagai permasalahan yang dirasakan oleh pengguna layanan, banyak pengguna layanan yang tetap menggunakan layanan Trans Jogja selama bertahun-tahun meskipun masih mengeluhkan permasalahan kinerja angkutan pada layanan Trans Jogja yang belum optimal, Trans Jogja tetap menjadi salah satu pilihan layanan transportasi publik bagi mereka. Maka dari itu, hasil yang ada menyatakan bahwa Kinerja Angkutan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Terhadap Layanan Trans Jogja.

### **Pengaruh Aksesibilitas terhadap Minat Masyarakat Terkait Layanan Trans Jogja**

Terdapat pengaruh antara aksesibilitas terhadap minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja secara positif. Dapat diartikan bahwa semakin tingginya aspek Aksesibilitas yang diberikan oleh operator layanan Trans Jogja maka dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan Trans Jogja. Sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya dari (Azali & Gunanto, 2018). Aksesibilitas atau kemudahan menjadi salah satu hal penting dan bisa dikatakan bahwa dalam menggunakan suatu transportasi publik, kemudahan atau aksesibilitas dari pelayanan salah satu alasan pemilihan layanan transportasi publik oleh masyarakat.

Apabila aksesibilitas atau kemudahan dari suatu pelayanan publik menjadi hal diperhatikan, tidak menutup kemungkinan masyarakat lebih memilih transportasi publik dibandingkan dengan transportasi

pribadi dan dapat memberikan pengaruh yang lebih baik. Apabila suatu transportasi publik dapat menjangkau berbagai titik tujuan dan mudahnya akses untuk mencapai layanan tersebut, maka dapat meningkatkan perubahan penggunaan transportasi pribadi menjadi transportasi publik atau meningkatkan minat dalam penggunaan transportasi publik dimasyarakat. Hal tersebut dapat memberikan pengaruh keberbagai aspek lainnya seperti dapat mengurangi kemacetan, ketergantungan dalam penggunaan kendaraan pribadi maupun permasalahan lingkungan yaitu polusi udara yang ditimbulkan oleh banyaknya kendaraan, dsb.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa, variabel kenyamanan, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan pada minat masyarakat terhadap layanan Trans Jogja. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu tarif angkutan dan kinerja angkutan menunjukkan hasil tidak signifikan. Melihat hal tersebut, dapat dibuat beberapa saran kepada pihak pengelola yaitu untuk lebih dapat memperhatikan kenyamanan penumpang yang dapat dilakukan dengan perbaikan kondisi halte bus, khususnya dapat ditambahnya atap pada halte portabel serta pemberian fasilitas toilet dan perluasan pada halte transit yang sering penuh akibat penumpukan penumpang karena menunggu kedatangan bus. Selain itu, pihak pengelola sebaiknya dapat melakukan control pada karyawan khususnya supir bus Trans Jogja mengenai keamanannya dalam berkendara.

Dari sisi aksesibilitas, pihak pengelola dapat melakukan kajian untuk menambah beberapa rute baru diluar kota Jogja agar layanan Trans Jogja dapat diakses secara lebih luas. Lalu dengan mempertimbangkan pada profil pengguna layanan Trans Jogja, hampir setengahnya atau sebesar 49,5% pengguna layanan Trans Jogja memiliki latar belakang sebagai seorang Mahasiswa maka dapat menjadi fokus dari pihak pengelola untuk lebih memperhatikan titik-titik layanan Trans Jogja pada berbagai kampus maupun fasilitas pendukung yang sering dikunjungi oleh mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, I. (1998). *Menuju Lalu Lintas Angkutan Darat yang Tertib*. Direktorat Dirjen Perhubungan Darat.
- Andriyansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori* (Edisi Satu). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Gojek. *Jurnal Widyakala*, 3, 29–56.
- Azali, I., & Gunanto, E. Y. A. (2018). Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 33(1), 86–98.
- Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat. (2002). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Direktorat Jendral Perhubungan Darat.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Angka*. Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Karetji, Y. N. A. (2017). Kebijakan Operasional bus Angkutan Umum Trans Jogja Sebagai Alternatif Mengurangi Kemacetan Arus Lalu Lintas di Kota Yogyakarta dan Sekitarnya. *Jurnal Ilmu Sosial*, 4(1), 43–51.
- Kusumadewi, A. N. (2020). Persepsi Kenyamanan dan Harga Terhadap Minat Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Umum Kota di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 16–23.
- Nirjaya, A. A. G. O., & Setiawina, N. D. (2016). Analisis Pengaruh Kinerja Angkutan Umum Trans Sarbagita Terhadap Animo Masyarakat Pengguna Di Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas*

*Udayana*, 5(8), 2517–2548.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.

Rumayar, A. L. E., & Sendow, T. K. (2016). Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado. *Jurnal Sipil Statik*, 4(6), 367–373.

Sugiarto. (2000). *Ekonomi Mikro* (Edisi Dua). Gramedia.

Taufiqurokhman E. S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Edisi Satu). UMJ PRESS.

Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81.

Yuliana, W., & Febriyani, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Minat Beli Penumpang Bus DAMRI Unit Angkutan Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(1), 19–28.

Zulianto, A., Nurhadi, K., & Rini, E. F. (2019). Hubungan Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Tansportasi Umum dengan Pemilihan Moda Transportasi Umum di Kawasan Wisata Budaya Surakarta. *Desa-Kota*, 1(2), 143–152.