

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan pada bab sebelumnya, maka Penulis mengambil simpulan dari masalah, berikut hasil kesimpulannya:

- a. Deskripsi tentang loyalitas pelanggan pada sarana transportasi umum Transjakarta Busway.

Agar terjadinya loyalitas pelanggan suatu perusahaan harus menciptakan produk ataupun jasa yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal itu juga harus dilakukan oleh pihak Transjakarta. Pihak Transjakarta harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna Transjakarta agar para pengguna Transjakarta merasa puas dan pada akhirnya terus dengan loyal menggunakan Transjakarta sebagai alat Transportasi sehari-hari. Pihak Transjakarta Busway dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan agar dapat lebih meningkatkan kepuasan pada pengguna Transjakarta di masa yang akan datang terutama dalam hal ketepatan kedatangan armada serta kebersihan dan kenyamanan didalam bus demi mewujudkan loyalitas dari para pelanggan Transjakarta. Beberapa pernyataan

lain yang disebutkan diatas secara keseluruhan sudah cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan lagi agar tidak ada lagi pengguna Transjakarta yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Transjakarta Busway.

Dari data tersebut diatas terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Transjakarta Busway. Pada pernyataan “saya akan tetap menunggu Transjakarta walaupun lama” sebesar 46% responden tidak mau terlalu lama menunggu kedatangan armada bus Transjakarta, sedangkan salah satu bentuk dari loyalitas pelanggan pada Transjakarta adalah dengan tetap menggunakan Transjakarta dan menunggu kedatangan armada bus Transjakarta walaupun lama. Pada pernyataan “ jika halte Transjakarta penuh antrian saya akan tetap membeli tiket Transjakarta dan ikut antri” terdapat sebesar 36% dari 50 responden yang tidak memiliki loyalitas dalam hal pembelian tiket dan antri untuk menunggu kedatangan armada bus. Pihak Transjakarta perlu menyiasati masalah ini dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas baru ataupun memperbaiki fasilitas yang sebelumnya sudah ada tetapi saat ini sudah tidak berfungsi guna menciptakan suasana nyaman bagi para penumpang Transjakarta yang sedang mengantri di halte sehingga orang yang belum membeli tiket Transjakarta akhirnya mau membeli tiket dan

bersedia mengantri di dalam halte dengan nyaman. Pada pernyataan “Transjakarta merupakan sarana transportasi umum yang paling baik saat ini” terdapat 34% dari 50 responden yang menyatakan tidak setuju. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas dari pelayanan Transjakarta masih kurang baik dikarenakan walaupun sudah naik Transjakarta, para penumpang masih saja terjebak kemacetan. Perlu adanya perencanaan lagi bagaimana supaya jalur khusus Transjakarta tersebut bisa benar-benar bebas macet seperti yang disebutkan dalam awal deskripsi kasus. Pada pernyataan “saya akan tetap naik Transjakarta walaupun berdesak-desakan” terdapat sebesar 44% dari 50 responden tidak memiliki loyalitas pada Transjakarta dalam hal ketika sedang berada didalam bus. Memang setiap orang membutuhkan suatu kenyamanan dalam pelayanan dan untuk itu pihak Transjakarta perlu membenahi sistem di dalam armada dengan membatasi jumlah penumpang dengan kapasitas bus yaitu 85 orang untuk *single bus* dan 160 orang untuk *articulated bus*. Pada pernyataan “Transjakarta memenuhi standar angkutan umum yang sesuai di Jakarta” terdapat sebesar 30% dari 50 responden tidak memiliki loyalitas terhadap Transjakarta Busway karena merasa Transjakarta belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan para pengguna. Dan pada pernyataan “saya sudah

menggunakan Transjakarta lebih dari 2 tahun” terdapat hanya 4% dari 50 responden yang menyatakan sangat tidak setuju tetapi 36% dari 50 responden menyatakan tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa 40% dari responden menggunakan Transjakarta sebagai alat transportasi kurang dari 2 tahun atau bisa dikatakan mereka baru-baru ini menggunakan Transjakarta. Dari analisis di atas dapat dikatakan bahwa hampir separuh dari total responden menyatakan tidak loyal terhadap Transjakarta Busway. Karen belum merasakan pelayanan yang terbaik dari Transjakarta Busway. Sebagian responden baru menggunakan Transjakarta Busway kurang dari 2 tahun belakang yang kualitas pelayanannya tidak sebaik pada saat Transjakarta baru beroperasi.

- b. SWOT yang dilakukan pada Transjakarta Busway. SWOT adalah singkatan dari Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*), Ancaman (*Threat*).

a. Kekuatan (*Strength*)

- 5) Transjakarta Busway Merupakan sarana Transportasi yang memiliki halte khusus.
- 6) Transjakarta Busway memiliki jalur khusus sehingga bebas dari kemacetan.

- 7) Kapasitas penumpang pada bus tunggal (*single bus*) adalah 85 orang sedangkan untuk bus gandeng (*articulated bus*) 160 orang.
- 8) Beberapa halte Transjakarta Busway terhubung dengan pusat perbelanjaan dan rekreasi sehingga memudahkan masyarakat yang hendak berbelanja maupun berekreasi

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 4) Masih kurangnya jumlah armada bus karena saat ini jumlah pengguna Transjakarta Busway semakin meningkat.
- 5) Kurangnya perawatan fasilitas yang terdapat pada baik halte maupun dalam bus Transjakarta sehingga pengguna Transjakarta merasa kurang nyaman.
- 6) Keterlambatan armada yang datang sehingga menyebabkan antrian di dalam halte yang panjang terlebih jika halte tidak terlalu luas akan menyebabkan ketidaknyamanan pengguna Transjakarta Busway.

c. Peluang (*Opportunity*)

- 4) Penambahan jumlah armada bus Transjakarta beserta dengan penambahan jalurnya menjadi peluang utama mengingat saat ini jumlah pengguna Transjakarta Busway sudah semakin meningkat.

- 5) Merawat semua fasilitas yang dulu pernah disediakan tetapi sudah mulai berkurang fungsinya atau bahkan rusak sama sekali sampai tidak terpakai
- 6) Bekerjasama dengan pemerintah daerah sekitar DKI Jakarta untuk membangun jalur serta halte Transjakarta di daerah sekitar Jakarta karena banyak orang yang bertempat tinggal diluar Jakarta tetapi melakukan rutinitas harian di Jakarta.

d. Ancaman (*Threat*)

Banyak kendaraan bermotor lain dan bahkan juga kendaraan umum yang melewati jalur Transjakarta sehingga dapat menghambat bus Transjakarta dalam beroperasi dan hal itu salah satu faktor penyebab lamanya armada bus Transjakarta sampai pada halte-halte.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan saran yang mungkin berguna bagi Transjakarta Busway dalam meningkatkan pelayanan agar tercipta loyalitas pelanggan, yaitu:

1. Pihak Transjakarta dapat menyiasati masalah orang yang tidak jadi membeli tiket Transjakarta karena di dalam halte terjadi antrian panjang dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas baru ataupun memperbaiki fasilitas yang sebelumnya sudah ada tetapi saat ini sudah tidak berfungsi guna menciptakan suasana nyaman bagi para

penumpang Transjakarta yang sedang mengantri di halte sehingga orang yang belum membeli tiket Transjakarta akhirnya mau membeli tiket dan bersedia mengantri di dalam halte dengan nyaman.

2. Pihak Transjakarta Busway juga perlu merencanakan untuk membangun tempat pengisian bahan bakar gas di dekat pemberhentian akhir Transjakarta koridor 7, penambahan armada serta membuat jalur khusus untuk Transjakarta seperti pada jalur khusus Transjakarta lainnya. Perlu adanya perencanaan lagi bagaimana supaya jalur khusus Transjakarta tersebut bisa benar-benar bebas macet.
3. Seharusnya kebersihan dan kenyamanan dari armada bus Transjakarta harus lebih diperhatikan lagi, selain itu juga perlu adanya partisipasi dari para pengguna bus Transjakarta untuk tetap menjaga kebersihan di dalam bus sehingga terciptanya pula kenyamanan di dalam bus.
4. Diberlakukannya kembali sistem *E-ticketing* untuk penghematan biaya kertas yang dikeluarkan dari karcis Transjakarta serta mempermudah perhitungan jumlah penumpang karena sistem *E-ticketing* menggunakan komputerisasi sehingga kasir juga tidak perlu menghitung jumlah tiket terjual secara manual.
5. Pihak Transjakarta perlu membenahi sistem di dalam armada dengan membatasi jumlah penumpang sesuai kapasitas bus yaitu 85 orang

untuk *single bus* dan 160 orang untuk *articulated bus* agar pengguna merasa nyaman dan aman.