

Analisis Diskriptif Eksplorasi Loyalitas Pengguna Transjogja dalam Perspektif Masa Depan di Masa Setelah Pandemi

N.O. Widiastuti¹, M.Z. Irawan^{1*}, T. Rahman²

¹Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, INDONESIA

*Corresponding author: zudhyirawan@ugm.ac.id

INTISARI

Transportasi umum memiliki peran vital dalam kemajuan dan operasional transportasi suatu negara, khususnya di daerah perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi loyalitas pengguna Bus Trans Jogja dalam perspektif masa depan setelah pandemi COVID-19. Dengan fokus pada faktor-faktor seperti tarif, layanan, dan kondisi armada, survei melibatkan 112 responden yang menggunakan *metode stratified random sampling* di seluruh rute Trans Jogja. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna angkutan umum cenderung memilih Bus Trans Jogja, terutama jika tarifnya bersaing dan tingkat pelayanannya tetap baik. Ketidakmampuan memiliki mobil atau motor menjadi faktor utama dalam keputusan ini, menunjukkan pentingnya kebijakan pengembangan angkutan umum. Bus Trans Jogja tetap menjadi opsi yang signifikan bagi mereka tanpa kendaraan pribadi. Meskipun ada variasi pandangan terkait tarif ojek online, responden cenderung memilih transportasi umum yang lebih ekonomis.

Kata kunci: Loyalitas, Transjogja, Analisis Diskriptif

1 PENDAHULUAN

Transportasi umum memegang peran krusial dalam kemajuan dan operasional transportasi suatu negara (Walters and Pisa, 2023). Meningkatkan dan mempertahankan *demand* transportasi umum terutama transportasi perkotaan juga merupakan salah satu cara terbaik dalam mendukung transportasi yang berkelanjutan (De Gruyter et al., 2017; van Lierop et al., 2018). Hal tersebut dikarenakan transportasi umum terutama di daerah perkotaan terbukti berdampak positif pada pengurangan kemacetan lalu lintas, polusi udara, kebisingan, dan ketidaksetaraan sosial (Davison & Knowles, 2006; de Oña et al., 2016). Meskipun demikian, mempertahankan *demand* dan keberlanjutan transportasi umum tidaklah mudah (Esmailpour et al., 2022). Tantangan utama untuk mencapai tujuan ini adalah terus meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi / *motorization* dalam transportasi perkotaan (Lehe, 2019; Li et al., 2018). Tidak jarang, negara-negara maju yang mendorong penggunaan angkutan umum seperti Singapura (Diao, 2019) dan Inggris (Lehe, 2019) sampai menerapkan berbagai push and pull policy seperti *Electronic Road Pricing* (ERP), *Additional Registration Fee* (ARF) dan *Congestion Pricing* (CP) untuk mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Penelitian-penelitian terdahulu, telah mengidentifikasi berbagai faktor terkait penurunan penggunaan transportasi umum, seperti kepemilikan kendaraan pribadi, ketidakpuasan penumpang, perubahan ukuran keluarga (Perk et al., 2008), atau bahkan penuaan (Grimsrud and El-Geneidy, 2014). Namun, selama pandemi COVID-19, meskipun terjadi penurunan total perjalanan karena banyaknya kebijakan *work from home* (WFH) sehingga lebih banyak waktu dihabiskan di rumah (Tirachini, 2020), beberapa penelitian menyebutkan penurunan lebih signifikan terjadi pada angkutan umum dibandingkan dengan moda lain. Seperti pada penelitian (Parker et al., 2021) yang menyoroti penurunan penggunaan angkutan umum di masa pandemi disebabkan karena penurunan frekuensi layanan angkutan umum di Amerika Serikat. Penelitian lain oleh De Vos (2020), menyatakan bahwa penurunan penggunaan transportasi umum lebih signifikan dibanding moda lain, terutama dibandingkan kendaraan pribadi dikarenakan efek COVID-19 dan *social distancing*. Sehingga mengetahui kondisi minat pada angkutan umum masyarakat setelah masa pandemi COVID-19 patut menjadi fokus utama.

Menurut Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 127 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Angkutan Perkotaan Bersubsidi Trans Jogja Dengan Sistem *Buy The Service* Trans Jogja adalah sistem pengelolaan angkutan penumpang umum bersubsidi di Kawasan Perkotaan Yogyakarta yang diselenggarakan dengan sistem *buy the service* atau membeli pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Pada kondisi eksisting desember 2024, Transjogja melayani 18 rute dengan sistem tarif flat, Rp 3600,- (tunai dan qris), Rp 2700,- (e-wallet dan e-money) dan Rp 60,- dengan kartu pelajar. Jumlah penumpang Trans Jogja di tahun 2022 adalah 3.045.957 penumpang/tahun, akan tetapi ini masih dibawah jumlah penumpang di tahun 2019 yang sebesar 5.282.737

penumpang/tahun (Bappeda, 2023). Penelitian lain oleh Risdiyanto et al. (2022) mengungkapkan bahwa penumpang Trans Jogja hanya berada di angka 0,49% dari total jumlah pengguna angkutan umum di Jogja.

Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengeksplorasi bagaimana loyalitas pengguna Trans Jogja dalam perspektif masa depan setelah pandemi COVID-19. Pendekatan analisis statistik deskriptif digunakan, agar eksplorasi dapat lebih dilakukan secara mendalam. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan pengetahuan baru tentang loyalitas, angkutan umum, transjogja, post pandemi COVID-19, tetapi juga dapat memberikan alternatif pengetahuan bagi pemerintah untuk menerapkan rekomendasi dan peraturan dalam rangka meningkatkan demand angkutan umum terutama angkutan umum Trans Jogja.

2 PENGUMPULAN DATA

Survei ini melibatkan mahasiswa tingkat sarjana dan diploma sebagai *surveyor* dan berlangsung selama kurang lebih 2-3 Minggu, dimulai dari tanggal 7 Maret 2023 dan berakhir pada tanggal 24 Maret 2023. Setiap penanggung jawab survei telah menjalani pelatihan dan dipantau oleh para peneliti. Selama survei, komunikasi antara penanggung jawab survei dan peneliti dilakukan melalui WhatsApp untuk menanggapi pertanyaan terkait survei. Populasi dari jumlah penumpang transjogja di tahun 2023 data populasi dalam penelitian ini. Berdasarkan data dari Badan Dinas Perhubungan DIY tahun 2023 penumpang Transjogja tahun 2023 mencapai 4.917.765 (data sementara) (Bappeda, 2023). Oleh karena itu, jumlah responden dihitung menggunakan Formula Slovin (1960) dengan tingkat signifikansi 10%. Data minimum yang diperlukan sebagai sampel adalah $101,41 \approx 101$ responden.

Surveyor melakukan survei di semua rute angkutan umum Trans Jogja (*on bus survey*), metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *stratified random sampling*. Dari 117 responden yang berpartisipasi, terkumpul 112 jawaban yang valid. Tingkat respons survei yang tinggi (95,75%) disebabkan oleh klarifikasi yang diberikan oleh surveyor atau penjelasan yang diberikan kepada responden terkait pertanyaan tertentu. Responden memerlukan waktu sekitar 5-10 menit untuk menyelesaikan seluruh pertanyaan. Surveyor dan responden yang menyelesaikan kuesioner menerima kompensasi masing-masing sebesar IDR 20.000.

3 DESAIN KUESIONER

Formulir kuesioner ini terbagi menjadi tiga bagian. Setiap bagian terkait dengan perilaku penumpang angkutan umum transjogja dan loyalitas penumpang transjogja sebagai moda transportasi umum sehari-hari. Bagian pertama dari kuesioner ini berisi pertanyaan mengenai "loyalitas sebagai pengguna bus Trans Jogja di Masa Depan". Jawaban dari pertanyaan ini menggunakan skala likert lima poin, mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju hingga 5 untuk sangat setuju. Bagian ini fokus pada evaluasi tingkat preferensi dan kesediaan masyarakat untuk menggunakan layanan bus TransJogja dalam skenario masa mendatang. Kuesioner dirancang dengan mengajukan enam pernyataan yang melibatkan pertimbangan terkait penggunaan sepeda motor, mobil, tarif ojek online, tingkat pelayanan di dalam bus, kondisi armada dan usia bus, serta harga tiket. Pendekatan ini membantu dalam memahami sejauh mana faktor-faktor tertentu dapat memengaruhi loyalitas dan preferensi terhadap layanan transportasi publik

Bagian kedua membahas sosiodemografi responden seperti jenis kelamin, usia, pendapatan, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan kepemilikan kendaraan bermotor. Usia ditanyakan sebagai data continue. Pendapatan di desain dalam bentuk data kategori, mulai dari belum berpendapatan, kurang dari 1 juta rupiah, 1-2 juta rupiah, 2,1-3 juta rupiah, 3,1-4 juta rupiah, 4,1-5 juta rupiah, dan lebih dari 5 juta rupiah. Pendidikan dibagi menjadi 5 kategori: SD, SMP sederajat, SMA sederajat, D3/D4/S1, dan S2 dan S3. Sementara itu, Kepemilikan Kendaraan dikategorikan menjadi dua bagian: Kepemilikan Sepeda Motor dan Kepemilikan Mobil.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Responden Karakteristik

Berdasarkan survei dari 112 responden yang telah dilakukan didapatkan distribusi gender yang seimbang, dengan 50% responden adalah laki-laki dan 50% perempuan. Sehubungan dengan pendapatan, mayoritas responden (30,36%) berada dalam rentang 1 hingga 2 juta rupiah, mencerminkan mayoritas pengguna angkutan umum masih memiliki pendapatan yang cukup rendah (dibandingkan UMR Yogyakarta Rp 2.324.775,50). Usia rata-rata responden adalah sekitar 34 tahun, dengan deviasi standar 16,06502, menunjukkan variasi usia yang signifikan di dalam kelompok. Karakteristik demografis responden juga melibatkan faktor-faktor pendidikan dan pekerjaan. Sebanyak 42,86% responden memiliki latar belakang pendidikan SMA dan setara, sementara 35,71% merupakan

pelajar. Dalam hal kepemilikan kendaraan, responden memiliki rata-rata 1,78 motor dan 0,43 mobil, mencerminkan tingkat sedang, jumlah anggota keluarga rata-rata adalah 3,54, bahwa mayoritas pengguna angkutan umum kemungkinan adalah captive user (tidak memiliki pilihan moda lain) dikarenakan jumlah anggota keluarga yang lebih banyak dari jumlah kendaraan bermotor.

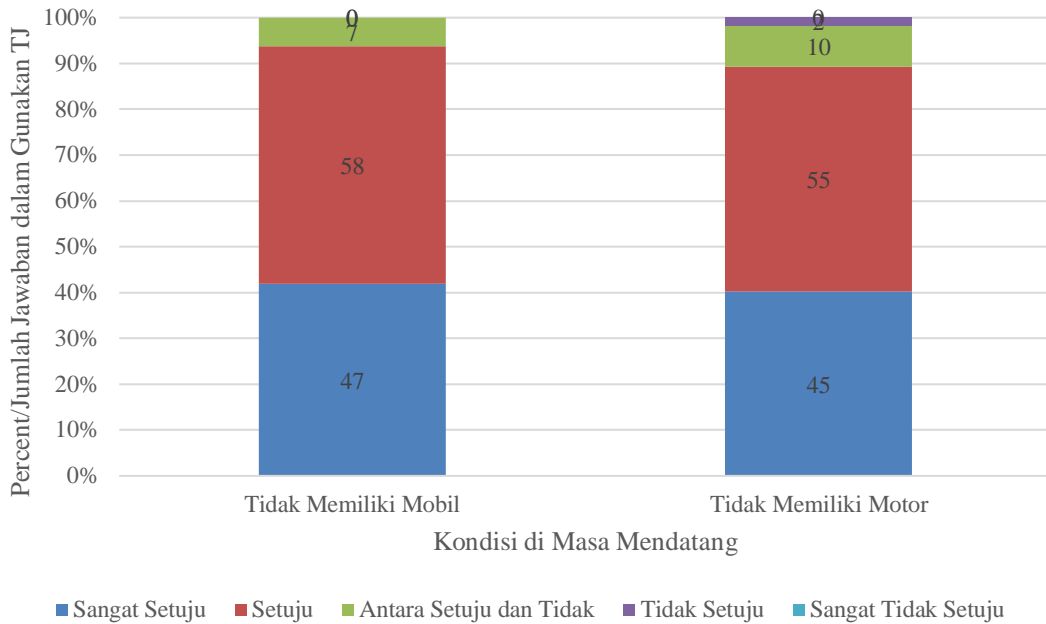
Tabel 1. Karakteristik responden angkutan umum.

No	Data	N	%	Rata-Rata	StDev
1	Usia			34,07143	16,06502
2	Jenis kelamin				
	Laki-laki	56	50,00%		
	Perempuan	56	50,00%		
3	Pendapatan				
	Belum berpendapatan	33	29,46%		
	Kurang dari 1 juta rupiah	17	15,18%		
	1 - 2 juta rupiah	34	30,36%		
	2,1 - 3 juta rupiah	14	12,50%		
	3,1 - 4 juta rupiah	5	4,46%		
	4,1 - 5 juta rupiah	2	1,79%		
	Lebih dari 5 juta rupiah	7	6,25%		
4	Pekerjaan				
	PNS	3	2,68%		
	Pekerja paruh waktu	11	9,82%		
	Wiraswasta	34	30,36%		
	Pengusaha	5	4,46%		
	Serabutan	10	8,93%		
	pensiunan	1	0,89%		
	Pelajar	40	35,71%		
	Ibu Rumah Tangga	7	6,25%		
	Tidak bekerja	1	0,89%		
5	Pendidikan				
	SD	13	11,61%		
	SMP dan sederajat	11	9,82%		
	SMA dan sederajat	48	42,86%		
	D3/D4/S1	38	33,93%		
	S2 dan S3	2	1,79%		
	Tidak sekolah	0	0,00%		
6	Kepemilikan Kendaraan				
	Motor			1,777778	1,442566
	Mobil			0,425743	0,7259
7	Jumlah Anggota Keluarga			3,540541	1,767298

4.2 Analisis Statistik Diskriptif

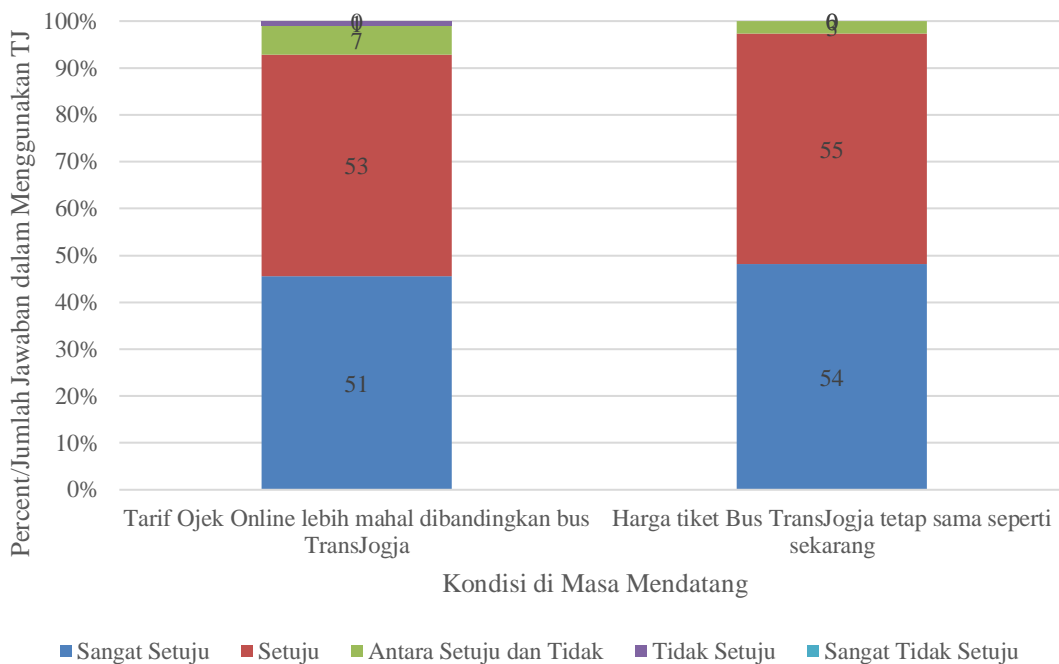
Dari hasil analisis data jawaban responden terkait penggunaan Bus Trans Jogja, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap beberapa aspek tarif dan layanan. **Error! Reference source not found.** sebanyak 41,96% responden sangat setuju bahwa jika di masa mendatang tidak ada sepeda motor yang dapat digunakan, mereka akan tetap menggunakan Bus Trans Jogja. Persentase yang sebanding ditemukan pada responden yang menyatakan bahwa jika tidak ada mobil yang bisa digunakan, mereka akan tetap menggunakan Bus Trans Jogja (40,18%). Bagian ini cukup menarik, dimana tidak ada reponden yang menjawab sangat tidak setuju pada bagian ini.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kepemilikan kendaraan pribadi menjadi alasan utama orang tidak mau menggunakan angkutan umum di masa depan, sesuai dengan penelitian (Perk et al., 2008).



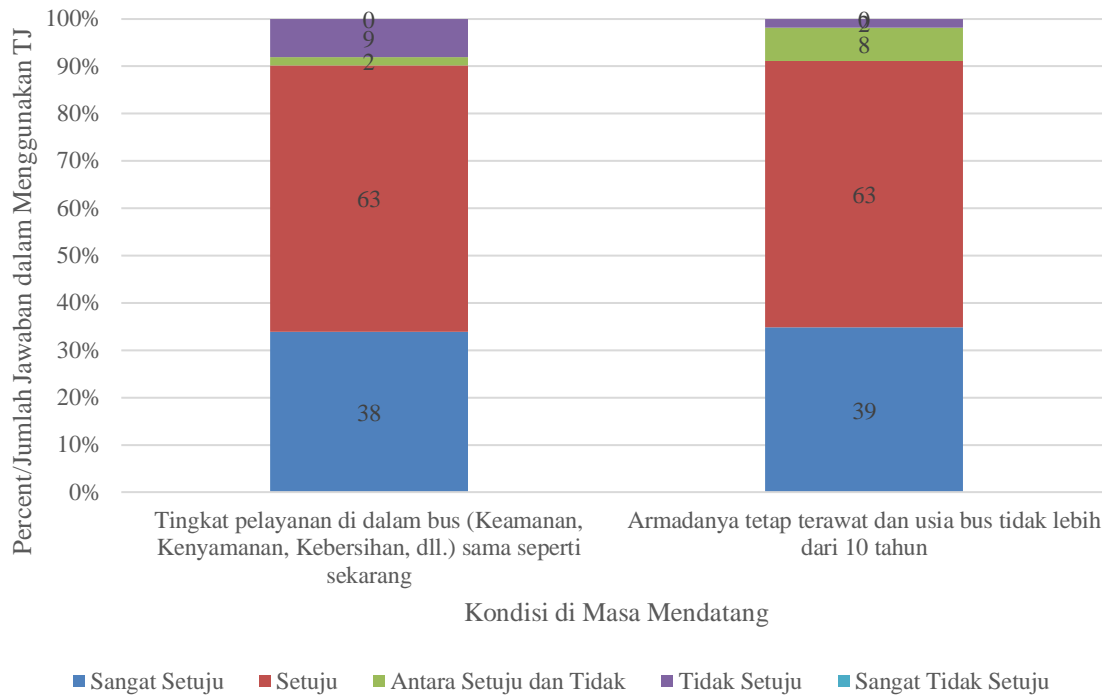
Gambar 1. Respon penumpang untuk tetap menggunakan angkutan umum jika di masa mendatang tidak memiliki kendaraan pribadi.

Error! Reference source not found. menunjukkan dalam analisis preferensi pengguna Bus Trans Jogja di masa mendatang, tarif dibandingkan dengan layanan ojek online menjadi faktor utama. Sebanyak 45,54% responden menyatakan kesiapannya memilih Bus Trans Jogja meskipun tarif ojek online lebih tinggi di masa mendatang. Sementara itu, 34,82% responden menyatakan bahwa jika harga tiket Bus Trans Jogja tetap sama seperti sekarang, mereka akan tetap memilih transportasi ini. Temuan ini mencerminkan pertimbangan ekonomi yang signifikan, di mana responden lebih memilih opsi transportasi umum yang ekonomis walaupun alternatif moda lainnya.



Gambar 2. Respon penumpang untuk tetap menggunakan angkutan umum jika di masa mendatang terkait tarif angkutan umum dan ojek online.

Sedangkan **Error! Reference source not found.** Terkait keberlanjutan dan kondisi armada, sebanyak 33,93% responden sangat setuju bahwa jika armadanya tetap terawat dan usia bus tidak lebih dari 10 tahun, mereka akan tetap menggunakan Bus Trans Jogja. Selain itu, sekitar 48,21% responden sangat setuju bahwa tingkat pelayanan di dalam bus, termasuk keamanan, kenyamanan, dan kebersihan, harus dipertahankan pada standar saat ini. Hasil studi ini mendukung temuan bahwa tarif dan kualitas layanan saling terkait dan memiliki pengaruh yang signifikan dalam mendukung dan memelihara minat masyarakat terhadap transportasi umum (Walters dan Pisa, 2023).



Gambar 3. Respon penumpang untuk tetap menggunakan angkutan umum jika di masa mendatang terkait tingkat pelayanan dan armada yang terawat.

5 KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna angkutan umum pada studi ini sebagian besar responden cenderung memilih angkutan umum ini, terutama jika tarifnya tetap bersaing dan tingkat pelayanannya dipertahankan pada standar yang baik. Faktor-faktor seperti tidak memiliki mobil atau motor juga menjadi pertimbangan utama, hal ini menandakan bahwa dalam mendukung pengembangan angkutan umum, kebijakan pengembangan angkutan umum memang tetap harus dilakukan. Hal ini dikarenakan saat ini Bus Trans Jogja tetap menjadi pilihan yang signifikan bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Meskipun terdapat variasi pandangan terkait tarif ojek online, temuan menunjukkan kecenderungan responden untuk memilih transportasi umum yang lebih ekonomis.

REFERENSI

- Bappeda (2023) ‘Jumlah Penumpang Perkotaan Terangkut Trans Jogja’, p. 1. Available at: https://bappeda.jogjapro.go.id/dataku/data_dasar/cetak/701-penduduk.
- Davison, L.J. and Knowles, R.D. (2006) ‘Bus quality partnerships, modal shift and traffic decongestion’, *Journal of Transport Geography*, 14(3), pp. 177–194. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2005.06.008>.
- Diao, M. (2019) ‘Towards sustainable urban transport in Singapore: Policy instruments and mobility trends’, *Transport Policy*, 81(February 2018), pp. 320–330. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.05.005>.
- Esmailpour, J. et al. (2022) ‘Has COVID-19 changed our loyalty towards public transport? Understanding the moderating role of the pandemic in the relationship between service quality, customer satisfaction and loyalty’, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 162(October 2021), pp. 80–103. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.05.023>.

- Grimsrud, M. and El-Geneidy, A. (2014) 'Transit to eternal youth: Lifecycle and generational trends in Greater Montreal public transport mode share', *Transportation*, 41(1), pp. 1–19. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11116-013-9454-9>.
- De Gruyter, C., Currie, G. and Rose, G. (2017) 'Sustainability measures of urban public transport in cities: A world review and focus on the Asia/Middle East Region', *Sustainability (Switzerland)*, 9(1). Available at: <https://doi.org/10.3390/su9010043>.
- Lehe, L. (2019) 'Downtown congestion pricing in practice', *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 100(May 2018), pp. 200–223. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.trc.2019.01.020>.
- van Lierop, D., Badami, M.G. and El-Geneidy, A.M. (2018) 'What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature', *Transport Reviews*, 38(1), pp. 52–72. Available at: <https://doi.org/10.1080/01441647.2017.1298683>.
- de Oña, J. *et al.* (2016) 'Index numbers for monitoring transit service quality', *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 84, pp. 18–30. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.05.018>.
- Parker, M.E.G. *et al.* (2021) 'Public transit use in the United States in the era of COVID-19: Transit riders' travel behavior in the COVID-19 impact and recovery period', *Transport Policy*, 111, pp. 53–62. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.07.005>.
- Perk, V., Jennifer Flynn and Joel Volinski (2008) *Transit Ridership, Reliability, and Retention*. Florida. Available at: <https://doi.org/10.5038/CUTR-NCTR-RR-2005-08>.
- Risdiyanto *et al.* (2022) 'Why Do Students Choose Buses over Private Motorcycles and Motorcycle-Based Ride-Sourcing? A Hybrid Choice Approach', *Sustainability (Switzerland)*, 14(9). Available at: <https://doi.org/10.3390/su14094959>.
- Tirachini, A. (2020) 'The Journal of Public Transportation is published by the Center for Urban Transportation Research at the University of South Florida Journal of Public Transportation | scholarcommons', *Journal of Public Transportation*, 22(1), pp. 1–21.
- De Vos, J. (2020) 'The effect of COVID-19 and subsequent social distancing on travel behavior', *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, p. 100121. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100121>.
- Walters, J. and Pisa, N. (2023) 'Review of South Africa's public transport system', *Research in Transportation Economics*, 100(June), p. 101322. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2023.101322>.