

Pengaruh Manajemen Mutu pada Efisiensi Operasional Layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Jakarta

Garneza Asqar Fauzi *¹
Muhammad Aditya Putra Hartanto ²
Azfairul Mudzaqy ³
Benedictus Rainhard Hamonangan ⁴

^{1,2,3,4} Universitas Negeri Jakarta

*e-mail: garneza.asqar.fauzi@mhs.unj.ac.id¹, muhammad.aditya.putra@mhs.unj.ac.id²,
azfairul.mudzaqy@mhs.unj.ac.id³, benedictus.rainhard@mhs.unj.ac.id⁴

Abstrak

Penelitian ini mengkaji peran manajemen mutu dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Jakarta. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis bagaimana pendekatan manajemen mutu dapat mempengaruhi kinerja BRT melalui perbaikan berkelanjutan, peningkatan kepuasan penumpang, dan optimalisasi sumber daya. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan mengevaluasi berbagai dokumen relevan mengenai topik ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar layanan tinggi, kontrol proses yang ketat, serta pengawasan efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan, efisiensi biaya, dan waktu tempuh. Selain itu, pemahaman terhadap kebutuhan penumpang dan penanganan keluhan yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kesimpulannya, manajemen mutu yang baik dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan layanan BRT, mendukung pembangunan ekonomi dan sosial melalui pengurangan waktu tempuh dan kepadatan lalu lintas di Jakarta.

Kata kunci: Bus Rapid Transit, Efisiensi Operasional, Manajemen Mutu, Kepuasan Penumpang, Transportasi Jakarta

Abstract

This study examines the role of quality management in enhancing the operational efficiency of Bus Rapid Transit (BRT) services in Jakarta. The research aims to analyze how quality management approaches can affect BRT performance through continuous improvement, passenger satisfaction, and resource optimization. The method used is a literature study by evaluating various relevant documents on this topic. The results show that the implementation of high service standards, strict process control, and effective supervision significantly contribute to improving service quality, cost efficiency, and travel time. Additionally, understanding passenger needs and effectively handling complaints are key to increasing user satisfaction. In conclusion, good quality management can enhance the competitiveness and sustainability of BRT services, supporting economic and social development by reducing travel time and traffic congestion in Jakarta.

Keywords: Bus Rapid Transit, Operational Efficiency, Quality Management, Passenger Satisfaction, Jakarta Transportation

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan, Untuk itulah diperlukan transportasi yang dapat memberikan rasa nyaman, dan aman bagi para penggunanya (Sahara & Delvia Yuliana 2021). Transportasi juga merupakan sistem kompleks yang melibatkan sarana, prasarana, tata laksana yang efisien, dan sumber daya manusia yang kompeten. Sistem ini membentuk jaringan infrastruktur dan layanan yang terintegrasi, sehingga berkontribusi pada pembangunan ekonomi dan sosial. Dalam konteks perkotaan seperti Jakarta, kebutuhan akan transportasi yang nyaman dan aman bagi pengguna menjadi sangat penting, terutama dengan dinamika kota yang terus berkembang dan kepadatan penduduk yang meningkat. Di Indonesia tercatat terjadinya kemajuan dan peningkatan sarana

dan prasarana logistik. Hal ini ditandai dengan banyaknya bidang usaha di bidang transportasi (Sahara & Jesica, 2022). Peningkatan transportasi umum yang berkontribusi terhadap efisiensi dan kenyamanan pergerakan penduduk setempat (Sahara et al., 2023)

Transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib, dan teratur nyaman dan efisien, mampu memadukan moda transportasi lainnya (Sahara et al., 2022). Dalam kondisi saat ini di mana kebutuhan transportasi di kota-kota besar semakin meningkat, Pemerintah DKI Jakarta berusaha untuk menangani masalah kemacetan di ibukota dengan menciptakan BRT (Sahara et al., 2023). Bus Rapid Transit (BRT) atau Transjakarta diciptakan untuk menekan angka kendaraan pribadi yang di mana bisa menjadi pemecah masalah untuk mengatasi kemacetan di Jakarta (Sahara et al., 2023). Dalam upaya mengurangi kepadatan lalu lintas dan memecahkan masalah kemacetan yang semakin parah di Jakarta, Bus Rapid Transit (BRT) atau Transjakarta telah diimplementasikan sebagai solusi inovatif. Sistem ini dirancang untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi dan mempromosikan penggunaan transportasi umum yang lebih efisien dan ramah lingkungan. Transjakarta tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi, tetapi juga sebagai alat strategis dalam perencanaan perkotaan dan pengelolaan mobilitas warga. Dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional, manajemen mutu telah diterapkan dalam beberapa sistem transportasi. Namun, peran manajemen mutu dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan BRT di Jakarta masih perlu dipelajari.

Terdapat berbagai pilihan alternatif moda transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat, pemilihan moda transportasi tersebut tergantung pada kemampuan dan kepentingan masing-masing individu yang memanfaatkannya (Sahara et al., 2023). Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam mengenai sistem transportasi di Jakarta dan kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi dan sosial. Menilai kebutuhan akan transportasi yang nyaman dan aman bagi pengguna juga penting di tengah dinamika perkotaan dan peningkatan kepadatan penduduk. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kemajuan yang telah dicapai dalam sarana dan prasarana logistik di Indonesia, dengan fokus khusus pada bidang transportasi. Khususnya, penelitian ini akan mengevaluasi efektivitas Bus Rapid Transit (BRT) atau Transjakarta sebagai solusi inovatif dalam mengurangi kepadatan lalu lintas dan memecahkan masalah kemacetan di Jakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi peran manajemen mutu dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan BRT, sehingga dapat memberikan wawasan baru dalam upaya peningkatan kualitas layanan transportasi umum di ibu kota.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi literatur untuk menggali lebih dalam tentang efisiensi operasional layanan transportasi BRT di Jakarta. Peneliti memulai dengan mengidentifikasi dan menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk memilih dokumen-dokumen yang relevan. Lalu, peneliti melakukan pencarian literatur yang ekstensif melalui basis data elektronik, perpustakaan, dan sumber-sumber lain yang dapat diakses. Setelah itu, dokumen-dokumen yang terkumpul dievaluasi berdasarkan relevansi, kredibilitas penulis, dan kualitas publikasi. Informasi penting seperti metodologi, hasil, dan kesimpulan dari penelitian sebelumnya diekstraksi dan disintesis untuk membangun pemahaman yang komprehensif tentang topik. Peneliti juga menganalisis data secara kritis untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan kesenjangan pengetahuan yang ada. Hal ini memungkinkan mereka untuk menyusun kerangka pemikiran yang akan mengarahkan analisis dan diskusi dalam penelitian ini. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang mendalam tentang praktik manajemen mutu terpadu pada efisiensi operasional layanan non-BRT di Jakarta. Selain itu, mereka juga dapat memberikan rekomendasi yang berbasis bukti untuk peningkatan sistem transportasi di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen mutu merupakan pendekatan penting untuk meningkatkan efisiensi operasional layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Jakarta. Dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan, peningkatan kepuasan penumpang, dan pengoptimalan sumber daya, manajemen mutu dapat memberikan dampak signifikan pada kinerja BRT. Melalui penerapan standar layanan yang tinggi, proses yang terkontrol, serta pengawasan yang ketat, BRT dapat menyediakan perjalanan yang lebih lancar, handal, dan nyaman bagi penumpang. Manajemen mutu yang efektif akan mendorong efisiensi biaya, waktu tempuh, dan pemanfaatan sumber daya, sehingga meningkatkan daya saing dan keberlanjutan layanan BRT di Jakarta.

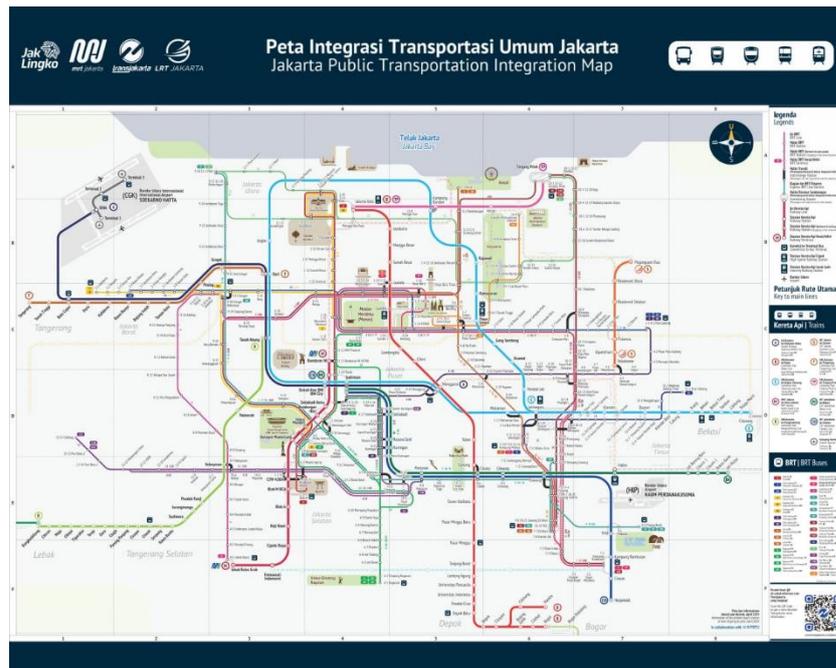
Salah satu aspek kunci adalah peningkatan kepuasan penumpang. Dengan memahami dan memenuhi kebutuhan penumpang, BRT dapat menyediakan layanan yang andal, tepat waktu, dan nyaman. Penanganan keluhan dan umpan balik penumpang secara efektif juga merupakan bagian penting dari upaya ini. Selain itu, perbaikan berkelanjutan melalui identifikasi dan solusi masalah operasional, implementasi sistem monitoring dan evaluasi yang efektif, serta pelatihan dan pengembangan kompetensi staf secara kontinu akan mendorong peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

Optimalisasi penggunaan sumber daya juga menjadi fokus manajemen mutu. Perencanaan dan penjadwalan operasi yang efisien, pemeliharaan kendaraan dan infrastruktur secara teratur, serta pengelolaan persediaan dan logistik yang terkontrol dapat menghasilkan efisiensi biaya dan waktu. Standarisasi dan kontrol proses juga penting, mencakup penerapan prosedur, kebijakan, dan standar operasi yang jelas, pengawasan dan pemantauan kinerja operasional secara ketat, serta sistem pengendalian kualitas yang memastikan konsistensi layanan.

Melalui pendekatan manajemen mutu yang komprehensif, layanan BRT di Jakarta dapat mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi, meningkatkan daya saing, dan memberikan kepuasan penumpang yang berkelanjutan. Hal ini dapat dicapai melalui upaya-upaya seperti minimalisasi pemborosan dan inefisiensi, optimalisasi rute, jadwal, dan kapasitas kendaraan, serta pengurangan waktu tunggu dan perjalanan penumpang. Dengan demikian, manajemen mutu menjadi kunci untuk mengoptimalkan kinerja dan daya saing layanan BRT di Jakarta.

Analisis Sistem Transportasi di Jakarta

Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem transportasi Jakarta memiliki peran signifikan dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial. Dengan adanya BRT Transjakarta, terjadi penurunan signifikan dalam waktu tempuh dan kepadatan lalu lintas, yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas ekonomi dan kesejahteraan sosial. Dengan begitu pemerintah DKI Jakarta menerbitkan beberapa jalur BRT yang dapat mengurangi angka kepadatan lalu lintas dengan jalur dibawah ini.



Gambar 1. Peta Integrasi Transportasi Umum Jakarta (Transjakarta.co.id)

Berdasarkan peta transportasi publik terintegrasi Jakarta yang disajikan, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa jalur Bus Rapid Transit (BRT) di wilayah Jakarta. Jalur-jalur BRT tersebut ditandai dengan garis berwarna oranye pada peta. Jalur BRT ini merupakan salah satu sistem transportasi massal yang disediakan oleh pemerintah Jakarta untuk memfasilitasi mobilitas penduduk secara efisien. Jalur BRT ini menawarkan layanan bus dengan jadwal yang lebih teratur, waktu perjalanan yang lebih cepat, dan akses yang lebih mudah bagi penumpang dibandingkan layanan bus konvensional. Dari peta, tampak bahwa jalur BRT ini terhubung ke berbagai pusat aktivitas di Jakarta, seperti stasiun kereta, terminal bus, dan pusat-pusat komersial. Hal ini memungkinkan penumpang untuk berpindah moda transportasi dengan mudah dan mendapatkan konektivitas yang baik dalam mengakses seluruh wilayah kota. Secara keseluruhan, sistem BRT yang digambarkan pada peta ini merupakan salah satu upaya pemerintah Jakarta untuk menyediakan opsi transportasi publik yang terintegrasi, efisien, dan dapat diandalkan bagi warga kota.

Berdasarkan peta transportasi publik terintegrasi Jakarta yang disajikan, berikut adalah beberapa jalur BRT (Bus Rapid Transit) yang terlihat:

1. Jalur BRT Transjakarta Corridor 1 - Blok M - Kota
2. Jalur BRT Transjakarta Corridor 2 - Pulogadung - Harmoni
3. Jalur BRT Transjakarta Corridor 3 - Kalideres - Kota
4. Jalur BRT Transjakarta Corridor 4 - Pulo Gebang - Dukuh Atas
5. Jalur BRT Transjakarta Corridor 5 - Kampung Melayu - Ancol
6. Jalur BRT Transjakarta Corridor 6 - Ragunan - Dukuh Atas
7. Jalur BRT Transjakarta Corridor 7 - Kampung Rambutan - Kota
8. Jalur BRT Transjakarta Corridor 8 - Lebak Bulus - Harmoni
9. Jalur BRT Transjakarta Corridor 9 - Pluit - Pinang Ranti

Jalur-jalur BRT tersebut terhubung ke berbagai stasiun, terminal, dan pusat aktivitas di Jakarta, sehingga memberikan konektivitas yang baik bagi penumpang untuk berpindah moda transportasi.

Kebutuhan Transportasi yang Nyaman dan Aman

Kualitas pelayanan Transjakarta dapat disimpulkan bahwa Transjakarta sudah memadai dalam hal pelayanan menurut penggunaannya (Dewanti et al., 2023). Hal ini tercermin dari

peningkatan jumlah pengguna BRT yang mencari alternatif transportasi publik yang lebih efisien dan dapat diandalkan.

Kemajuan Sarana dan Prasarana Logistik

Indonesia telah membuat kemajuan yang substansial dalam pengembangan sarana dan prasarana logistik, terutama di bidang transportasi. Ketersediaan layanan transportasi di semua wilayah juga penting karena fungsi strategis transportasi adalah untuk menciptakan stabilitas dan kontinuitas kegiatan masyarakat dan roda pemerintahan (Sahara et al., 2021). Investasi dalam infrastruktur transportasi telah memfasilitasi pergerakan barang dan jasa yang lebih efisien, mendukung pertumbuhan ekonomi.

Efektivitas Bus Rapid Transit (BRT)

Transportasi antar moda dan multi moda sangat mempengaruhi tingkat efektifitas perjalanan di ibu kota, hal itu dapat dilihat dari tingkat permintaan masyarakat terhadap transportasi public (Sahara, 2022). Evaluasi efektivitas BRT Transjakarta menunjukkan bahwa sistem ini efektif dalam mengurangi kepadatan lalu lintas dan memecahkan masalah kemacetan di Jakarta. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal frekuensi dan keterjangkauan layanan. Ada juga peraturan yang melandasi dari efektivitas penyelenggaraan BRT tersebut. Penyelenggaraan layanan bus Transjakarta didasarkan pada beberapa peraturan hukum, termasuk undang-undang nomor 14 tahun 1992 tentang pasal 12 lalu lintas jalan, Peraturan No .44 tahun tahun 1993 tentang kendaraan dan Peraturan Daerah DKI Jakarta No.12 Tahun 2003 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, kereta api, sungai dan danau serta penyeberangan di DKI Jakarta (Siti Sahara & Sylvira Ananda Azwar, 2020)

Peran Manajemen Mutu dalam Efisiensi Operasional

Manajemen mutu terbukti memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan BRT. Implementasi standar pelayanan minimum dan peningkatan terus-menerus dalam proses operasional telah berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen mutu memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Jakarta. Melalui pendekatan yang komprehensif terhadap perbaikan berkelanjutan, peningkatan kepuasan penumpang, dan optimalisasi sumber daya, manajemen mutu dapat signifikan mempengaruhi kinerja BRT. Penerapan standar layanan yang tinggi, kontrol proses yang ketat, serta pengawasan yang efektif memungkinkan BRT menyediakan perjalanan yang lebih lancar, handal, dan nyaman bagi penumpang. Selain itu, pemahaman terhadap kebutuhan penumpang dan penanganan keluhan secara efektif menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sistem transportasi di Jakarta, terutama melalui implementasi BRT Transjakarta, telah berperan signifikan dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial dengan mengurangi waktu tempuh dan kepadatan lalu lintas. Hal ini menunjukkan kontribusi yang nyata terhadap produktivitas ekonomi dan kesejahteraan sosial kota. Dengan terintegrasinya jalur-jalur BRT ke berbagai pusat aktivitas di Jakarta, sistem ini menawarkan konektivitas yang baik bagi penumpang dan memfasilitasi mobilitas penduduk secara efisien.

Kemajuan sarana dan prasarana logistik di Indonesia juga telah mendukung pergerakan barang dan jasa yang lebih efisien, mendukung pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Evaluasi efektivitas BRT Transjakarta menunjukkan bahwa meskipun sistem ini telah efektif dalam mengurangi kepadatan lalu lintas, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal frekuensi dan keterjangkauan layanan. Manajemen mutu terbukti memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan BRT dengan mengimplementasikan standar pelayanan minimum dan melakukan peningkatan terus-menerus dalam proses operasional, yang

secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, efisiensi biaya, dan waktu tempuh, sehingga meningkatkan daya saing dan keberlanjutan layanan BRT di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtias, M. D., Tingkat, P., Pelayanan, K., Dalam, O. P., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). *The Influence of the Level of Service Quality By Officers in Transjakarta Bus Public Transportation* (Vol. 2, Issue 2).
- Dewanti, T. M., Kustiawan, T., Kurniawan, F. A., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kualitas Pengguna Transjakarta Pada Rute Manggarai-Blok M. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2).
- Hadi, W., Rahmayanti, H., Sahara, S., Ladesi, V. K., Purnomo, A., Aulia, F., & Rokhyani, D. (2022). SOSIALISASI PEMAHAMAN BLINDSPOT PADA KENDARAAN DALAM RANGKA MENEKAN ANGKA KECELAKAAN LALU LINTAS BAGI GURU DAN SISWA SMP NEGERI 1 KARANG BAHAGIA, DESA KARANG BAHAGIA, KECAMATAN KARANG BAHAGIA, KABUPATEN BEKASI, PROVINSI JAWA BARAT. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1–8. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/snppm>
- Sahara¹, S., Huluwah, N., & Putri², A. (2023). ANALISIS PENAMBAHAN SARANA PENUNJANG KEGIATAN LRT UNTUK KEMUDAHAN MOBILITAS MASYARAKAT DI WILAYAH PALEMBANG. In *ADVANCES in Social Humanities Research* (Vol. 1, Issue 12).
- Sahara, S. (2022). *Analysis of Factors Causing Delay in Unloading Imported Goods*.
- Sahara Siti, S. J. R. (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. *Logistik*, 15(02), 1–15.
- Sahara Siti, Y. D. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBANG. *LOGISTIK*, 14(01), 1–13.
- Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(2), 022069. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>
- Siti Sahara, & Sylvira Ananda Azwar. (2020). Pelatihan Keselamatan Berkendara Sepeda Motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Siswa SMK di Kota Bekasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 303–314. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>
- Yudhistira, K., Faturrahman, R., Rizki, M. F., & Sahara, S. (2023). Analisis Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Pelanggan MRT Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Universitas Negeri Jakarta Jl. R.Mangun Muka Raya* (Vol. 1, Issue 3).