

Pengaruh Alokasi Dana Operasional, Subsidi Tarif, dan Tata Kelola Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan TransJakarta

Ardiyansyah Badrudin¹, Hurian Kamela²

^{1,2} Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Universitas Terbuka
e-mail: 048908044@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis dampak alokasi dana operasional, subsidi tarif, dan tata kelola manajemen terhadap kepuasan pengguna pada layanan TransJakarta. Metode penelitian memanfaatkan metode kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner secara daring kepada 109 pengguna TransJakarta. Penggunaan SmartPLS digunakan untuk pengkajian data dengan Partial Least Squares berbasis Structural Equation Modeling (PLS - SEM) sebagai pendekatannya. Indikator serta konstruk memenuhi standar reliabilitas dan validitas secara keseluruhan dengan AVE senilai $>0,50$, lalu outer loading senilai $>0,70$, kemudian Cronbach's Alpha, ρ_A , Composite Reliability yang disebutkan bernilai $>0,707$ berdasarkan evaluasi outer model. Uji hipotesis menunjukkan hasil bahwa alokasi dana operasional, subsidi tarif, dan tata kelola manajemen terhadap kepuasan pengguna pada layanan TransJakarta. Urutan berikut berdasarkan nilai koefisien jalur untuk setiap variabel adalah subsidi tarif (0,436), tata kelola manajemen (0,266), dan alokasi dana operasional (0,204). Ini menunjukkan bahwa kesuksesan layanan transportasi publik tidak ditentukan oleh kecukupan pendanaan operasional belaka, tapi juga karena efektivitas kebijakan subsidi tarif dan kualitas tata kelola manajemen yang diterapkan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan TransJakarta memerlukan dukungan melalui manajemen operasional yang efisien, kebijakan subsidi yang tepat sasaran, serta pengelolaan yang akuntabel untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Transjakarta, Alokasi Dana Operasional, Subsidi Tarif, Tata Kelola Manajemen, Kepuasan Pengguna, Transportasi Publik.

Abstract

This study examines how user satisfaction with TransJakarta services is affected by operational fund distribution, fare subsidies, and management governance. 109 TransJakarta users were given online surveys as part of the quantitative research procedure. SmartPLS was used to analysed the data Partial Least Squares method based on Structural Equation Modelling (PLS - SEM). With AVE (Average Variance Extracted) >0.50 , and outer loading values >0.70 , and Cronbach's Alpha, ρ_A , and Composite Reliability indicated >0.707 based on the outer model evaluation, all indicators and constructs satisfy the validity and

reliability requirements. The hypothesis test's findings show that consumer satisfaction with TransJakarta services is influenced by operational fund allocation, fare subsidies, and management governance. The path coefficient values for each variable are as follows: fare subsidies (0.436), management governance (0.266), and operational fund allocation (0.204). This shows that the efficiency of fare subsidising policies and the calibre of management put in place are just as important to the performance of public transport services as the sufficiency of operational funds. Therefore, in order to consistently raise consumer satisfaction, TransJakarta needs to make improvement of the services quality through effective operational management, targeted subsidy programs, and accountable management.

Keywords: TransJakarta, Operational Fund Allocation, Fare Subsidy, Management Governance, User Satisfaction, Public Transportation.

LATAR BELAKANG

Berdasarkan Keputusan Gubernur No. 110/2003, Badan Pengelola Transjakarta didirikan oleh Pemda DKI Jakarta pada tahun 2014. Dalam pelaksanaannya, Badan Pengelola TransJakarta dilaksanakan secara non-struktural dengan penyerahan pendapatan dan pertanggungjawaban penggunaan dana transfer, fleksibilitas anggaran kepada Gubernur secara langsung. Statusnya berubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah pada tahun 2014. Ketepatan waktu, keamanan, kenyamanan, kebersihan, dan kepuasan pelanggan adalah beberapa indikator kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan transportasi berdasarkan perspektif kualitas layanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat jika kebijakan yang diterapkan efektif (Istiqomah 2025). Hariani et al. (2020) mengatakan bahwa kebijakan subsidi tarif adalah bagian penting dari manajemen layanan transportasi publik yang murah dan mudah diakses, terutama TransJakarta.

Menurut laporan tahunan Transjakarta dari tahun 2024, tingkat pendapatan subsidi (YoY) meningkat sebesar 11,28% dari tahun 2023 dengan tingkat pertumbuhan tahunan majemuk (CAGR) dari tahun 2020–2024 sebesar 5,90%. Sebaliknya, beban operasional yang meliputi biaya BBM, pemeliharaan armada kendaraan, asuransi kendaraan, dan upah pengemudi dan kru meningkat sebesar 8,13%. Hal ini terjadi karena tingkat kebutuhan mobilitas masyarakat dan kebutuhan operasional yang meningkat. Keberhasilan pelayanan bergantung pada tata kelola manajemen yang baik dan strategi perusahaan yang dapat disesuaikan, karena perusahaan tidak sekedar dituntut untuk memberikan pelayanan yang memadai, tapi juga harus memiliki rencana untuk mengefisiensikan kegiatan operasional yang berlangsung (Pratiwi, 2025). Tata kelola manajemen merupakan suatu komposisi yang mengklasifikasikan tugas, hak, dan kewajiban pada seluruh sektor perusahaan. Hal tersebut digunakan untuk dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan pengawasan dan pengukuran kinerja perusahaan (Dahmiri, 2023).

Tingkat kepuasan pelanggan TransJakarta dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, selain dari pengelolaan operasional dan subsidi tarif. Pelayanan petugas terhadap pelanggan adalah salah satu komponen tersebut. Pengemudi bus dan pelayanan

pramusapa di halte yang berinteraksi langsung dengan pengguna TransJakarta. Pelayanan yang ramah, responsif, dan kemampuan petugas untuk memberikan informasi dan menjaga kenyamanan pelanggan dapat membuat masyarakat memiliki pengalaman yang positif saat menggunakan transportasi publik (Nafi'ah, 2020). Sari E dan Miswanto (2020) memberikan pernyataan dalam penelitiannya bahwa, pelayanan yang berkualitas amat berpengaruh positif dan signifikan jika didasari oleh kepuasan pengguna. Pengguna layanan transportasi publik cenderung lebih puas dan setia jika kondisi fasilitas fisik, kesiapan petugas, jaminan pelayanan, dan empati petugas diperhatikan. Kepuasan pelanggan juga mendorong ketergantungan masyarakat pada layanan transportasi publik (Faiz et al., 2024). Hasilnya didapati bahwa persepsi dan kepuasan pengguna transportasi publik sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Konsumen yang terpuaskan terhadap layanan TransJakarta cenderung akan terus menggunakannya dan menganjurkannya kepada orang lain. Sebaliknya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik dapat menurun apabila layanan tidak sesuai harapan pelanggan (Junengsih et al., 2026). Oleh karena itu, kualitas operasional, subsidi tarif, dan tata kelola manajemen menjadi poin terpenting yang wajib diperhatikan untuk mengelola keberlangsungan dan kualitas layanan transportasi publik.

Sejalan dengan paparan diatas, sasaran dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh subsidi tarif, tata kelola manajemen, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan PT TransJakarta. Riset ini ditujukan agar dapat menguraikan berbagai aspek yang memengaruhi peningkatan kepuasan pengguna transportasi publik serta menjadi bahan penilaian kembali untuk PT TransJakarta dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada khalayak umum. Hasil dari diadakannya penelitian ini juga diharapkan bisa dijadikan rujukan kebijakan pemerintah daerah serta operator transportasi publik serta mendukung pihak lain dalam mengembangkan pengelolaan layanan transportasi yang lebih berorientasi pada masyarakat serta efektif dan efisien.

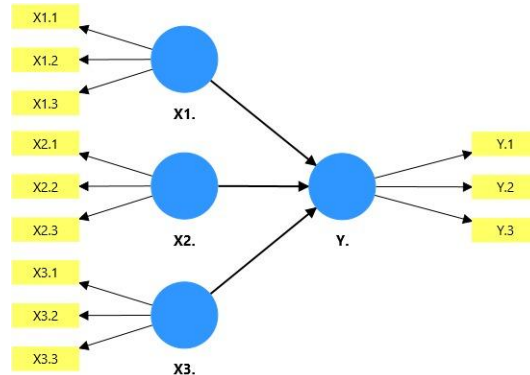
METODE PENELITIAN

Penggunaan metode kuantitatif digunakan untuk melihat bagaimana alokasi dana operasional, subsidi tarif, dan tata kelola manajemen berdampak pada kepuasan pengguna layanan TransJakarta. Metode kuantitatif sendiri adalah teknik menganalisis hubungan antar variabel dengan data numerik. (Nurendah et al., 2024). Penggunaan Google Form untuk menyebarkan kuesioner online kepada pengguna layanan TransJakarta berusia antara 17 dan 31 tahun yang menggunakan layanan mulai dari < 3x/minggu hingga setiap hari. Studi ini menggunakan skala likert sebagai metode penilaian, dengan indikator sangat setuju sampai tidak setuju.

Peneliti menggunakan analisis statistik kuantitatif dengan alat pengujian statistik untuk menganalisis data. Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan uji reabilitas. Diharapkan bahwa riset ini akan memberikan paparan yang inklusif tentang hubungan antara kebijakan keuangan dan efisiensi operasional BUMD transportasi publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan akan menghasilkan keluaran untuk menyusun kebijakan yang lebih efektif dan transparan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menggunakan alat bantu pengolahan data Smart-PLS versi 3. Adapun bentuk model diagram yang diperoleh berdasarkan pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:



Sumber : Pengolahan data dengan SEM-PLS Versi 3

Karakteristik Responden

Data penelitian yang berhasil terkumpul melalui kuisioner yang disebar secara daring adalah sebanyak 109 responden pengguna TransJakarta. Karakteristik responden kemudian dibedah menjadi berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan rentang usia sebagaimana Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - Laki	52	47%
Perempuan	57	53%
Total	109	100%

(Sumber : Data penelitian)

Tabel 1 menjelaskan populasi sebaran jenis kelamin, dimana total responden yang didapati sebanyak 109 orang, dengan populasi 57 responden (53%) perempuan dan 52 responden (47%) laki – laki. Dari deskripsi ini, mayoritas populasi responden merupakan perempuan, terlepas dari kenyataan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang.

Tabel 2. Sebaran responden berdasarkan rentang umur

Rentang Umur	Jumlah	Persentase
17–21	20	18,35%
22–26	41	37,61%

27–31	29	26,61%
>31	19	17,43%
Total	109	100%

(Sumber : Data penelitian)

Tabel 2 menunjukkan responden berasal dari kelompok usia 27–31 tahun yang merupakan usia produktif mejadi responden terbanyak, dengan 29 responden (37,61%), kemudian 17–21 tahun, dengan 20 responden (26,61%), 22–26 tahun sebanyak 41 responden (18,35%), kemudian < 31 tahun, 19 responden (17,43%). Ini menunjukkan bahwa pengguna layanan yang paling sering menggunakan layanan adalah mereka yang berusia antara 27 dan 31 tahun.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 3. Pengujian analisis statistik deskriptif

Indikator	Mean	Median	Std. Deviasi	Skewness	Kurtosis
X1. 1	3,550	4	0,893	-0,232	0,040
X1. 2	3,459	3	0,841	0,085	-0,088
X1. 3	3,569	4	0,902	-0,247	-0,002
X2. 1	3,642	4	0,807	0,004	-0,529
X2. 2	3,560	4	0,829	0,003	-0,535
X2. 3	3,578	4	0,827	0,043	-0,555
X3. 1	3,560	4	0,851	-0,008	-0,602
X3. 2	3,523	4	0,863	-0,028	-0,630
X3. 3	3,477	3	0,894	-0,008	-0,375
Y. 1	4,000	4	0,824	-0,399	-0,542
Y. 2	3,972	4	0,851	-0,490	-0,389
Y. 3	4,018	4	0,824	-0,334	-0,762

Analisis statistik deskriptif yang dihasilkan dijelaskan dalam Tabel 3. Dimana variabel serta indikator penelitian mempunyai keseluruhan rata-rata nilai yang dimana masing-masing berkategori tinggi, dengan variabel Y yang mempunyai rata-rata tertinggi dengan 3,997, dan variabel X3 dengan nilai rata-rata terbawah yaitu 3,520. Dimana nilai standar deviasi untuk semua indikator di bawah 1,00 yang menunjukkan jawaban responden keseluruhannya sama dan minim perbedaan. Oleh karena itu, responden secara umum menilai semua variabel penelitian dengan positif.

Uji Reliabilitas Konstruk**Tabel 4. Pengujian Reliabilitas Konstruk**

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
X. 1	0 , 886	0 , 886	0 , 929
X. 2	0 , 860	0 , 861	0 , 915
X. 3	0 , 881	0 , 891	0 , 926
Y	0 , 898	0 , 899	0 , 936

Hasil pengujian reliabilitas konstruk menggunakan Cronbach's Alpha, rho_A, dan Composite Reliability pada Subsidi Tarif (X1), Tata Kelola Manajemen (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna Layanan (Y) ditunjukkan dalam Tabel 4. Hasil tersebut menjelaskan Cronbach's Alpha, rho_A, serta Composite Reliability bernilai <0,70 pada setiap variabel. Nilai Reliabilitas Komposit dengan kisaran 0,915 dan 0,936, dengan variabel Y memiliki nilai tertinggi Hasil menunjukkan bahwa struktur secara keseluruhan memiliki keserasian internal yang baik, yang berarti instruksi untuk penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Validitas Konvergen (Outer Loading)**Tabel 5. Pengujian validitas konvergen melalui nilai outer loading**

Indikator	Loading Factor
X1. 1	0 , 911
X1. 2	0 , 900
X1. 3	0 , 895
X2. 1	0 , 892
X2. 2	0 , 872
X2. 3	0 , 888
X3. 1	0 , 899
X3. 2	0 , 881
X3. 3	0 , 915
Y. 1	0 , 905
Y. 2	0 , 906
Y. 3	0 , 923

Tabel 5 menjelaskan hasil dari pengujian validitas konvergen melalui nilai outer loading untuk setiap indeks penelitian. Secara keseluruhan, hasil pengujian pada setiap indikator mendapati nilai loading factor <0,70, yaitu antara 0,872 sampai 0,923. Dengan indikator Y.3 sebesar 0,923 sebagai nilai tertinggi, sedangkan indikator X2.2 sebesar 0,872 pada nilai terendah. Hasil tersebut mengindikasikan seluruh indeks mampu menggambarkan pengukuran konstruk terpenuhi dengan baik dengan standar validitas konvergen.

Uji Validitas Konvergen (Average Variance Extracted/AVE)

Tabel 6. Pengujian validitas konvergen menggunakan nilai AVE

Variabel	A V E
X 1	0 ,814
X 2	0 ,781
X 3	0 ,807
Y	0 ,830

Tabel 6 menjelaskan hasil dari pengujian validitas konvergen dengan nilai AVE. Berdasarkan pengujian, Nilai AVE semua variabel $>0,50$, yaitu antara 0,781 dan 0,830, dengan nilai AVE teratas adalah variabel Y yaitu 0,830 dan nilai AVE terbawah variabel X2 dengan 0,781. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai konvergen telah terpenuhi dan variabel valid secara keseluruhan.

Uji Validitas Diskriminan (HTMT)

Tabel 7. Pengujian Validitas diskriminan HTMT

Hubungan Konstruk	HTMT
X 2 $\leftrightarrow$ X 1	0 ,584
X 3 $\leftrightarrow$ X 1	0 ,731
X 3 $\leftrightarrow$ X 2	0 ,601
Y $\leftrightarrow$ X 1	0 ,669
Y $\leftrightarrow$ X2	0 ,773
Y $\leftrightarrow$ X3	0 ,699

Tabel 7 menunjukkan nilai hasil dari pengujian validitas diskriminan melalui metode HTMT. Konstruk validitas diskriminan yang dapat dibedakan satu sama lain memenuhi kriteria secara bertahap, dengan nilai teratas sebesar 0,773 pada hubungan X2 dan Y dan nilai terbawah sebesar 0,584 pada hubungan X1 dan X2.

Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)

Tabel 8. Pengujian Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)

Variabel	X 1	X 2	X3	Y
X 1	0 ,902			
X 2	0 ,510	0 ,884		
X 3	0 ,644	0 ,526	0,898	
Y	0 ,598	0 ,680	0,627	0,911

Penggunaan kriteria Fornell-Larcker sebagai uji validitas diskriminan disajikan dalam Tabel 8. Hasil ini mendapati nilai diagonal AVE (nilai akar kuadrat) kepada semua struktur lebih besar ketimbang nilai afiliasi untuk setiap struktur. Penggambaran ini menjelaskan, jika setiap konstruksi punya capaian yang lebih baik untuk menjelaskan indikator-indikatornya dibanding konstruksi lain. Maka, seluruh variabel dinyatakan valid dengan metode Fornell-Larcker karena semua kriteria terpenuhi.

Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading)

Tabel 9 Pengujian Validitas Diskriminan (Cross Loading)

	X 1	X 2	X 3	Y
X1. 1	0 .911	0 .459	0 .563	0 .540
X1. 2	0 .900	0 .431	0 .599	0 .539
X1. 3	0 .895	0 .490	0 .582	0 .539
X2. 1	0 .474	0 .892	0 .478	0 .627
X2. 2	0 .464	0 .872	0 .492	0 .587
X2. 3	0 .412	0 .888	0 .425	0 .587
X3. 1	0 .625	0 .433	0 .899	0 .534
X3. 2	0 .551	0 .456	0 .881	0 .517
X3. 3	0 .565	0 .522	0 .915	0 .629
Y. 1	0 .530	0 .618	0 .568	0 .905
Y. 2	0 .579	0 .632	0 .598	0 .906
Y. 3	0 .523	0 .608	0 .546	0 .923

Hasil pengujian, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 9 adalah bahwa, jika perbandingannya adalah konstruk lain, semua indikator mempunyai nilai loading tertinggi. Hasil ini menegaskan setiap indikator sudah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan dapat menunjukkan konstruksinya dengan baik.

Kesimpulan Evaluasi Outer Model

Secara keseluruhan, nilai beban luar $>0,70$ serta $AVE > 0,50$ dimana ini menegaskan semua indikator memenuhi persyaratan validitas konvergen menurut hasil evaluasi Outer Model. Selain itu, karena nilai reliabilitas komposit, Alpha Cronbach, dan ρ_A semuanya $>0,70$, semua konstruk mempunyai reliabilitas sangat baik. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa kriteria Cross Loading, HTMT, dan Fornell-Larcker digunakan sebagai uji validitas diskriminan. Oleh karena itu, setiap konstruk dan indikator yang ditunjukkan pada penelitian ini dinyatakan dapat diandalkan dan valid, hingga analisis model struktural (inner model) bisa dilakukan.

Pengujian Hipotesis (Path Coefficient)**Tujuan Uji**

Uji hipotesis dilakukan untuk menentukan pengaruh langsung variabel independen (X1, X2, dan X3) akan variabel dependen (Y). Metode bootstrapping adalah metode yang digunakan pada SmartPLS.

Kriteria Pengujian

Hipotesis dianggap diterima jika memenuhi salah satu kriteria berikut:

Tabel 10. Kriteria pengujian

Kriteria	Nilai
T- Statistics	> 1, 96
P- Values	< 0, 05
Koefisien Jalur (Original Sample)	Bernilai positif/negatif sesuai arah hipotesis

Tabel 10 menjelaskan kriteria pengujian hipotesis yang digunakan. Hipotesis diterima jikalau T-Statistics sejumlah >1,96 kemudian P-Values sejumlah <0,05, dan koefisien jalur (Original Sample) sejalan dengan garis besar hipotesis yang diusulkan.

Tabel 11. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics	P Values
X1 → Y	0 ,204	2 ,369	0,018
X2 → Y	0 ,436	5,950	0,000
X3 → Y	0 ,266	3,101	0,002

Tabel 11 menjelaskan hasil uji hipotesis dengan metode bootstrapping. Relasi antar variabel T-Statistics terbilang >1,96 kemudian P-Values terbilang <0,05, dengan itu, hipotesis seluruhnya diterima. Lalu, seluruh koefisien jalur bernilai positif, yang menjelaskan bahwa variabel X1, X2, dan X3 berdampak positif juga relevan dengan variabel Y. Variabel X2 memiliki dampak terbesar ($\beta = 0,436$), lalu X3 ($\beta = 0,266$) dan X1 ($\beta = 0,204$).

Pengujian Hipotesis 1 (H1: X1 berpengaruh terhadap Y)**Tabel 12. Pengujian H1**

Keterangan	Nilai
Koefisien Jalur (β)	0 ,204
T Statistics	2 ,369
P Values	0 ,018

Tabel 12 menjelaskan hasil uji Hipotesis 1 (H1) mengenai pengaruh X1 terhadap Y. Hasil uji tersebut menjabarkan koefisien jalur senilai 0,204, T-statistics senilai 2,369, serta P-values bernilai 0,018. Lantaran T-statistics terbilang >1,96 serta P-values terbilang <0,05, maka X1 berdampak positif dan substansial pada Y, sehingga H1 dinyatakan diterima.

Pengujian Hipotesis 2 (H2: X2 berpengaruh terhadap Y)

Tabel 13. Pengujian H2

Keterangan	Nilai
Koefisien Jalur (β)	0,436
T Statistics	5,950
P Values	0,000

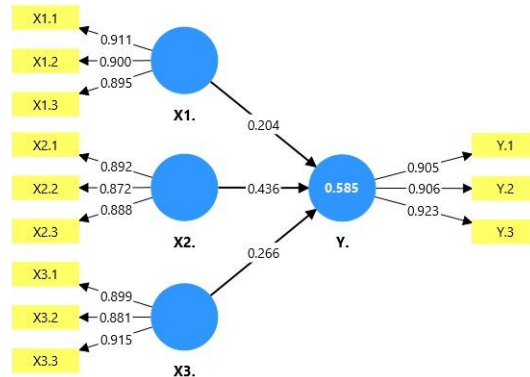
Tabel 13 menjelaskan hasil uji Hipotesis 2 (H2) mengenai pengaruh X2 terhadap Y. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai (β) = 0,436, T-statistics dengan 5,950, lalu P-values senilai 0,000. Penggambaran ini menyatakan X2 berdampak positif dan signifikan kepada Y. Selain itu, X2 memiliki pengaruh terbesar terhadap Y, jadi H2 dinyatakan diterima.

Pengujian Hipotesis 3 (H3 : X3 berpengaruh terhadap Y)

Tabel 14. Pengujian H3

Keterangan	Nilai
Koefisien Jalur (β)	0,266
T Statistics	3,101
P Values	0,002

Tabel 14 menjelaskan hasil pengujian Hipotesis 3 (H3) mengenai pengaruh X3 terhadap Y. Hasil uji ini menjelaskan nilai koefisien jalur senilai 0,266, T-statistics senilai 3,101, kemudian P - values sejumlah 0,002. Lantaran perolehan T-statistics sejumlah >1,96 kemudian P - values sejumlah <0,05, sehingga X3 berdampak positif dan signifikan pada Y, maka H3 diterima.



Sumber : Pengolahan data dengan SEM-PLS Versi 3

Tabel 15. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Koefisien (β)	T Statistik	P Value	Keputusan
H1	$X1 \rightarrow Y$	0,204	2,369	0,018	Diterima
H2	$X2 \rightarrow Y$	0,436	5,950	0,000	Diterima
H3	$X3 \rightarrow Y$	0,266	3,101	0,002	Diterima

Tabel 15 menjelaskan ikhtisar hasil uji hipotesis penelitian. Beralaskan hasil pengujian, seluruh hipotesis dianggap diterima sebab T-statistics terbilang <1,96 serta P-values terbilang > 0,05. Maka, variabel X2 mempunyai impresi paling besar kepada Y dengan koefisien jalur sejumlah 0,436, lalu X3 sebesar 0,266 kemudian X1 sebesar 0,204.

Pengujian Signifikansi Indikator (Outer Loading Significance)

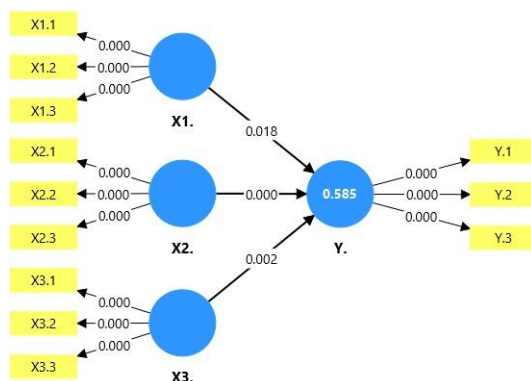
Tujuan Uji

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menegaskan bahwa setiap indikator memiliki kapasitas untuk merefleksikan konstruk laten secara substansial melalui metode bootstrapping.

Tabel 16. Kriteria Pengujian

Kriteria	Nilai
T Statistics	> 1,96
P Values	< 0,05

Penggambaran hasil dari pengujian signifikansi indikator dengan metode bootstrapping pada model pengukuran disajikan dalam Tabel 16. Seluruh indikator mendapat T-statistics terbilang >1,96 serta P-values terbilang <0,05. Hasilnya kemudian menjelaskan keseluruhan indikator mampu merefleksikan pengukuran konstruk secara signifikan sehingga indikator dinilai valid dan layak dipertahankan secara keseluruhan.



Sumber : Pengolahan data dengan SEM-PLS Versi 3

Kesimpulan Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan prosedur bootstrapping, seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Variabel X1, X2, dan X3 terbukti berpengaruh positif dan relevan atas variabel Y. Dengan variabel X2 merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling menonjol terhadap Y dengan koefisien jalur senilai 0,436, lalu X3 senilai 0,266 kemudian X1 dengan 0,204. Selain itu, seluruh indikator pada model pengukuran juga terbukti signifikan sebab T-statistics bernilai $> 1,96$ serta P-values bernilai $< 0,05$. Karena itu, metode penelitian ini sudah melengkapi kriteria reliabilitas, validitas, dan signifikansi kaitan antar variabel.

SIMPULAN

Hasil penelitian menjabarkan bahwa tata kelola manajemen, subsidi tarif, dan alokasi dana operasional berdampak positif dan relevan terhadap kepuasan pengguna TransJakarta. Hasil pengujian model membuktikan semua komponen dan indikator penelitian sudah memenuhi persyaratan reliabilitas dan validitas. Dengan koefisien jalur 0,436, subsidi tarif memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh tata kelola manajemen sebesar 0,266 dan alokasi dana operasional sebesar 0,204. Hasilnya menunjukkan bahwa keterjangkauan tarif, bersama dengan tata kelola yang baik dan pengelolaan dana operasional yang efisien, memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna TransJakarta. Secara keseluruhan, sinergi antara manajemen, kebijakan subsidi tarif, dan pengelolaan dana operasional memengaruhi kepuasan pengguna TransJakarta. Akibatnya, PT TransJakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus terus mengoptimalkan ketiga komponen tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan loyalitas pengguna, dan mendukung transportasi publik yang berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu, hanya membahas pengguna layanan TransJakarta, menggunakan hanya sedikit jenis dan jumlah variabel yang diteliti, dan menggunakan data kuesioner yang didasarkan pada persepsi responden. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan dalam waktu singkat, yaitu 1 (satu) bulan, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana persepsi pengguna akan berubah seiring waktu.

Maka dari itu, agar hasil yang didapatkan lebih komprehensif, penulis menyarankan kepada calon peneliti selanjutnya untuk memperbesar lingkup variabel yang relevan dan menggunakan metode dan sumber data yang lebih bervariasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis tuturkan untuk seluruh bagian yang berkontribusi, membantu dan mendukung penelitian ini. Utamanya kepada Allah SWT, Orang tua, kemudian Dosen Pembimbing, yang mengarahkan serta membimbing langsung selama penelitian ini berjalan. Penulis juga berterima kasih kepada PT TransJakarta karena telah menyediakan Laporan Tahunan, yang dapat diakses di situs web resmi sebagai dasar untuk menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih kepada program kecerdasan buatan (AI) yang membantu memikirkan dan menemukan beberapa kalimat untuk parafrase.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Sajiwo. (2023). Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (Bok), Ability To Pay Dan Willingness To Pay Skripsi Oleh : Fakultas Teknik Universitas Medan Area Medan Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (Bok), A.
- Aryaputra, F., Cong, V., Zahra Alifa, S. K., Rahmawati, A., Nanda Kamila, A., Khansa Qiana, Q., Dwi Anaya Pebriyanti, S., Nazla Rifat Junaedi, S., Salma Putri Kamilah, T., Hidayatullah, A., Yuli, Y., & Manalu, R. (2024). Perspektif Pengguna Transportasi Publik Terhadap Fasilitas Transjakarta Blok M Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 149–161. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12577530>
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Dr. Dahmiri, S. E. , M. M., Rista Aldilla Syafri, S. E. , M. M., & Dr. Idham Khalik, Se. , M. M. (2023). Tata Kelola Manajemen Bisnis Industri Kecil Menengah. Cv. Adanu Abimata. https://repository.unja.ac.id/44628/1/Buku_Tata_Kelola_Manajemen_Bisnis.Pdf
- Forino, B. D., Studi, P., Teknik, S., Tarumanagara, U., Studi, P., Teknik, D., & Tarumanagara, U. (2023). Integrasi Tarif Pt Jaklingko Indonesia. *Jmts: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 6(1), 71–84.
- Ganendra, D. M. (2024). Kenaikan Tarif Transjakarta Dalam Pandangan Pekerja : *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 18(Vol. 18 No. 1 (2026): Agustus-Januari), 82–92. <https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/humanis/article/download/11615/4381>
- Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum Di Dki Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 19–28. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jtlt/article/view/30>
- Hariani, M., Santoso, I., & Wibowo, S. (2020). Analysis Of Tariff Structure Policy And Its Impact To The Amount Of Subsidy (Case Study : Transjakarta). *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(3), 219–234.
- Istiqomah. (2025). Efektivitas Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Inklusif Dan Berkelanjutan. *Integrative*

- Perspectives Of Social And Science Journal (Ipssj), 2(5), 8261–8269.
<https://ipssj.Com/Index.Php/Ojs/Article/View/957>
- Junengsih, J., Setiawati, S., & Hestiawati, W. O. (2026). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Sopir Jaklingko Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Jaklingko Jakarta Utara). Jurnal Minfo Polgan, 14(2), 3432–3438.
<https://doi.org/10.33395/Jmp.V14i2.15780>
- Luthfi Fauzi Rahman, L. N. R. (2021). Kontroversi Rencana Pemerintah Dalam Menggolongkan Tarif Trans Jakarta Ditinjau Dari Aspek Hukum. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 7(1), 391–402. <https://jurnal.unibrah.ac.id/index.php/jiwp>
- Nafi, A. (2020). Kajian Ekonomi Politik Transportasi Massa: Studi Kasus Kebijakan Transportasi Massa Di Dki Jakarta Study Of The Political Economy Of Mass Transportation: Case Study Of Mass Transportation Policy In Dki Jakarta. Jejaring Administrasi Publik, 12(2), 148–176. <https://ejournal.unair.ac.id/jap/article/view/29353>
- Nashrullah, Muhammd, Et Al. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan. In Umsida Press.
- Nurendah, Y., Sanusi, B. A., & Humaira, M. B. (2024). Metodologi Penelitian. Kesatuan Press, 1.
- Pratiwi, T. D., Sudrajat, A., Suhandi, W. N., & Sholeha, R. S. (2025). Tata Kelola Manajemen Dan Strategi Perusahaan Dalam Menghadapi Dinamika Energi : Studi Kasus Pt Pgas Solution (Pgn Solution) Jurnal Inovasi Manajemen Dan Kewirausahaan. Jurnal Inovasi Manajemen Dan Kewirausahaan, 6(3), 707–715.
<https://ejournals.com/ojs/index.php/jimk/article/download/2663/3215>
- Pt Transportasi Jakarta. (2024). Laporan Tahunan Transjakarta 2024.
<https://ppid.transjakarta.co.id/informasi-publik/laporan-tahunan-pt-transportasi-jakarta>
- Pt Transportasi Jakarta. (2025). Sejarah. <https://transjakarta.co.id/tentang/sejarah>
- Putri Andinafa Augustin. (2021). Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. Journal Of Governance Innovation, 3(2), 189–203.
<https://doi.org/10.36636/Jogiv.V3i2.707>
- Putri, N. I. P. (2022). Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi Di Jakarta. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, 8(1), 63.
<https://doi.org/10.54324/J.Mbt.V8i1.1249>
- Ramadhan, M. (2023). Pengelolaan Dalam Penyediaan Transportasi Public Pemerintah Dki Jakarta Dengan Konsep Dynamic Governance. Journal Of Social Contemplativa, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.61183/Jsc.V1i1.9>
- Rohmadhon , R.M. , Wibowo, S.F. Aditya, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Bus Transjakarta. Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 1192, 304–317.
<https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/2549>
- Sari, E. P., & Miswanto, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja Sebagai Pemediasi. Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen, 6(1), 211.
<https://doi.org/10.25273/Capital.V6i1.13755>

- Sinaga, S. M., Hamdi, M., Wasistiono, S., & Lukman, S. (2020). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum Massal Berbasis Bus Rapid Transit (Brt) Dalam Mewujudkan Sistem Transportasi Publik Perkotaan Yang Berkeadilan Dan Berkelanjutan Di Provinsi Dki Jakarta. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik, 2(3), 203–220. <https://doi.org/10.54783/Japp.V2i3.31>
- Yani, W., & Widiastuti, N. (2021). Covid 19 Dan Persepsi Publik Pada Pelayanan Tiket Di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang. Journal Of Innovation ..., 1(3), 265–274. <https://www.bajangjournal.com/index.php/jirk/article/download/196/114>