

## PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL TRANSJAKARTA

**Adela Netania Sihotang \*1**

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

[adela.netania.sihotang@mhs.unj.ac.id](mailto:adela.netania.sihotang@mhs.unj.ac.id)

**Talitha Evania**

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

[talitha.evania@mhs.unj.ac.id](mailto:talitha.evania@mhs.unj.ac.id)

**Dinda Citra Azzahra**

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

[dinda.citra.azzahra@mhs.unj.ac.id](mailto:dinda.citra.azzahra@mhs.unj.ac.id)

**Ararya Athaya Wicaksana**

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

[ararya.athaya.wicaksana@mhs.unj.ac.id](mailto:ararya.athaya.wicaksana@mhs.unj.ac.id)

### **Abstract**

*Quality Management System (QMS) is a structured and systematic approach to improving the quality of products and services. The implementation of QMS in Transjakarta has the potential to improve operational efficiency, leading to increased customer satisfaction and reduced costs. This study aims to describe the implementation of QMS in Transjakarta and its impact on operational efficiency. The research method used is a literature study with a qualitative approach. Data were collected based on relevant library sources. The results of the study indicate that Transjakarta has implemented QMS based on the ISO 9001:2015 standard. The implementation of QMS has had a positive impact on operational efficiency, as indicated by increased operational efficiency, improved quality in Transjakarta, decreased number of customer complaints, and decreased operational costs. This study also recommends that Transjakarta continue to strengthen the implementation of QMS to achieve optimal operational efficiency.*

**Keyword :** Quality Management System (QMS), Operational Efficiency, Transjakarta.

### **Abstrak**

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan pendekatan terstruktur dan sistematis untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan. Penerapan SMM di Transjakarta berpotensi meningkatkan efisiensi operasional, yang mengarah pada peningkatan kepuasan pelanggan dan pengurangan biaya. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan penerapan SMM di Transjakarta dan dampaknya terhadap efisiensi operasional. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan berdasarkan sumber-sumber pustaka yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transjakarta telah menerapkan SMM berdasarkan standar ISO 9001:2015. Penerapan SMM ini telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional, yang ditunjukkan dengan peningkatan efisiensi operasional, peningkatan mutu di Transjakarta, penurunan jumlah keluhan pelanggan, dan penurunan biaya operasional. Penelitian ini juga

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis.

merekomendasikan agar Transjakarta terus memperkuat penerapan SMM untuk mencapai efisiensi operasional yang optimal.

**Kata Kunci :** Sistem Manajemen Mutu (SMM), Efisiensi Operasional, Transjakarta

## PENDAHULUAN

Sistem transportasi Bus Rapid Transport (BRT) pada Transjakarta adalah yang pertama di asia tenggara dan Selatan yang beroperasi di Jakarta, Indonesia. Sistem ini didesain berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia, dan dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas ibu kota yang sangat padat.

Transjakarta memiliki beberapa koridor yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta dan sekitarnya, dengan panjang jalur sekitar 251.2 km dan memiliki 260 halte Pengguna Transjakarta dapat menggunakan berbagai metode pembayaran, seperti Kartu Uang Elektronik (KUE), JakLingko, dan kode QR. Pembayaran dapat dilakukan dengan memindai kode QR di palang masuk halte atau stasiun transportasi publik.

Transjakarta memiliki beberapa armada yang digunakan sebagai angkutan, seperti bus gandeng, bus tunggal, bus maxi, bus tingkat, bus sedang, dan bus kecil. Halte Transjakarta didesain berbeda dari halte angkutan umum lainnya, dengan ketinggian platform yang diatur setinggi 110 cm dari permukaan jalan. Transjakarta juga memiliki sistem tiket elektronik yang menggunakan kartu elektronik (e-ticketing) sebagai pengganti uang tunai. Kartu prabayar yang digunakan diterbitkan oleh sejumlah bank serta perusahaan transportasi dan dapat dibeli di bank penyedia kartu prabayar dan vending machine pada halte Transjakarta dengan harga Rp 40. Pengisian saldo dapat dilakukan di ATM, bank, atau vending machine. Transjakarta beroperasi 24 jam di seluruh koridornya, dengan beberapa koridor beroperasi pada jam malam. Tarif Transjakarta berbeda-beda tergantung pada jam operasional dan koridor yang digunakan. Pada operasional malam hari, tarif Transjakarta tetap Rp3.500. Dalam beberapa tahun terakhir, Transjakarta telah mengalami beberapa transformasi secara kelembagaan hingga penambahan koridor, panjang jalur, dan pelayanan. Transjakarta juga telah menginspirasi beberapa kota lain di Indonesia untuk mengelola transportasi umum dengan skema yang sama.

Manajemen Transjakarta memiliki beberapa fungsi dan tugas yang sangat penting dalam mengelola operasional Transjakarta. Berikut adalah beberapa detail tentang cara kerja manajemen Transjakarta seperti : pertama, pengelolaan Armada dimana Transjakarta memiliki lebih dari 4.500 unit bus yang beroperasi di seluruh koridor. Manajemen Transjakarta harus memantau dan mengelola armada bus tersebut untuk memastikan bahwa setiap unit bus yang berputar memenuhi syarat keselamatan dan kenyamanan. Mereka harus memastikan bahwa setiap unit bus yang digunakan sebagai armada angkutan Transjakarta memenuhi syarat keselamatan dan kenyamanan, seperti yang dinyatakan oleh Welfizon Yuza.

Kedua, Pengawasan Kualitas Pelayanan. Manajemen Transjakarta harus memantau dan mengawasi kualitas pelayanan, seperti penggunaan sistem tiket elektronik dan penggunaan kartu prabayar yang digunakan diterbitkan oleh sejumlah bank serta perusahaan transportasi. Mereka harus memastikan bahwa setiap pengguna diharuskan memiliki e-ticketnya masing-masing dan memastikan bahwa pihak Transjakarta mendapatkan data akurat terkait asal dan tujuan tiap penumpang.

Ketiga, Pengawasan Kinerja Operasional. Manajemen Transjakarta harus memantau dan mengawasi kinerja operasional, seperti penggunaan sistem penjadwalan yang lebih efektif dan penggunaan teknologi informasi untuk memberikan informasi yang lebih akurat dan cepat kepada penumpang tentang jadwal dan rute perjalanan. Mereka harus memastikan bahwa setiap unit bus yang digunakan sebagai armada angkutan Transjakarta memenuhi syarat keselamatan dan kenyamanan.

Keempat, Pengawasan Kualitas Pengguna. Manajemen Transjakarta harus memantau dan mengawasi kualitas pengguna, seperti penggunaan berbagai media di sekitar anak, menggunakan alat dan teknologi sederhana, dan membuat suasana jalanan Transjakarta. Mereka harus memastikan bahwa setiap pengguna memahami tata tertib dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas maupun penumpah saat menggunakan Transjakarta.

Kelima, Pengembangan SDM. Manajemen Transjakarta harus memantau dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM), seperti pelatihan bagi pramudi, mekanik, dan pengelola manajemen ban di depo. Mereka harus memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kemampuan yang cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan layanan yang lebih baik. Dengan demikian, manajemen Transjakarta memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat penting dalam mengelola operasional Transjakarta. Mereka harus memantau dan mengawasi kualitas pelayanan, kinerja operasional, kualitas pengguna, dan pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan layanan yang lebih baik.

Transjakarta, sebagai salah satu sistem angkutan umum terbesar di Jakarta, memiliki peran penting dalam mengatur pergerakan penduduk kota. Dengan memiliki lebih dari 200 armada bus dan melayani lebih dari 1 juta penumpang setiap harinya, Transjakarta berperan sebagai salah satu infrastruktur penting yang mendukung kegiatan sehari-hari masyarakat Jakarta. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, Transjakarta mengalami beberapa masalah yang mempengaruhi efisiensi operasionalnya. Salah satu masalah yang paling signifikan adalah kurangnya koordinasi antara Departemen Perhubungan dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan program busway. Akibatnya, muncul reaksi kontra yang kuat dari masyarakat Jakarta dan Transjakarta tidak dapat menyerap penumpang sebanyak yang diharapkan.

Masalah lain yang dihadapi Transjakarta adalah kurangnya kualitas sarana dan prasarana, seperti kondisi halte yang kurang baik dan kurangnya fasilitas penunjang penumpang. Hal ini dapat menyebabkan penumpang merasa tidak nyaman dan tidak puas dengan pelayanan Transjakarta. Selain itu, Transjakarta juga mengalami masalah dalam pengelolaan armada bus, seperti kurangnya armada bus yang tersedia dan kurangnya perawatan yang tepat. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dan kegagalan dalam pelayanan Transjakarta.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional Transjakarta, penerapan sistem manajemen mutu menjadi sangat penting. Sistem manajemen mutu adalah suatu pendekatan yang berfokus pada pengendalian dan pengawasan kualitas proses operasional untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi operasional. Dalam konteks Transjakarta, sistem manajemen mutu dapat membantu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, meningkatkan kinerja pelaksanaan program busway, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, kita akan membahas penerapan sistem manajemen mutu untuk meningkatkan efisiensi operasional Transjakarta. Kita akan meninjau beberapa aspek yang

mempengaruhi efisiensi operasional Transjakarta, seperti armada bus, kondisi halte, dan sistem tiket. Kita juga akan menganalisis beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional Transjakarta, seperti penggunaan teknologi informasi, pengawasan kualitas sarana dan prasarana, dan pengembangan sistem penjadwalan yang lebih efektif.

Penggunaan teknologi informasi dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional Transjakarta dengan cara meningkatkan kemampuan pengawasan dan pengelolaan armada bus. Contohnya, penggunaan sistem tracking GPS dapat membantu Transjakarta untuk memantau lokasi armada bus dan mengoptimalkan rute perjalanan. Selain itu, penggunaan sistem informasi online dapat membantu Transjakarta untuk memberikan informasi yang lebih akurat dan cepat kepada penumpang tentang jadwal dan rute perjalanan.

Pengawasan kualitas sarana dan prasarana juga sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional Transjakarta. Kita dapat menganalisis beberapa indikator kualitas sarana dan prasarana, seperti kondisi halte, kebersihan, dan kenyamanan. Dengan demikian, kita dapat mengetahui mana aspek yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu ditingkatkan.

Pengembangan sistem penjadwalan yang lebih efektif juga sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional Transjakarta. Kita dapat menganalisis beberapa strategi penjadwalan yang dapat diterapkan, seperti penggunaan algoritma penjadwalan yang lebih efektif dan penggunaan sistem informasi yang lebih akurat. Dengan demikian, kita dapat meningkatkan kinerja pelaksanaan program busway dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada upaya meningkatkan efisiensi operasional Transjakarta dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu Transjakarta dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, meningkatkan kinerja pelaksanaan program busway, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi literatur. Metode penelitian kualitatif studi literatur adalah metode yang berfokus pada pengumpulan data dari sumber-sumber pustaka yang relevan seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, laporan penelitian dan sumber pustaka lainnya. Tujuan utama metode ini adalah untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena atau isu tertentu secara mendalam dan menyeluruh, dengan menggali berbagai perspektif dan sudut pandang yang tertuang dalam literatur yang ada. Metode ini berbeda dengan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan data numerik dan statistik untuk menganalisis fenomena. Studi literatur kualitatif lebih menekankan pada interpretasi dan pemahaman makna yang terkandung dalam teks, serta membangun narasi dan teori yang terdapat pada data pustaka. Secara keseluruhan, metode penelitian kualitatif studi literatur merupakan metode yang sangat baik untuk mengkaji dan menjelaskan fenomena kompleks dalam konteks penelitian ilmiah, dengan menggunakan metode kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Penilaian efektivitas sistem manajemen mutu dalam meminimalkan keluhan dan insiden pada Transjakarta.**

Penilaian efektivitas sistem manajemen mutu dalam meminimalkan keluhan dan insiden pada Transjakarta dapat dilakukan dengan menganalisis beberapa aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan dan keselamatan. Berikut adalah beberapa hal yang dapat dilakukan:

1. Analisis data perlu dilakukan terkait keluhan dan insiden yang terjadi pada Transjakarta. Data ini dapat mencakup jenis keluhan, frekuensi insiden, lokasi, waktu kejadian, dan faktor penyebabnya. Analisis yang mengarah pada keluhan melalui respon kepuasan pengguna dan mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki, hal ini membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalkan keluhan.
2. Pengukuran Kinerja sangat penting untuk mengukur kinerja sistem manajemen mutu dalam keluhan dan insiden. Perlu diperhatikan dimana Transjakarta menggunakan indikator kinerja yang meliputi volume penumpang, kecepatan, kepadatan lalu lintas, dan tingkat kesesuaian sarana fisik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan keselamatan. Hal ini membantu dalam memantau dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.
3. Pengawasan dan Evaluasi Kepatuhan perlu dilakukan untuk melihat sejauh mana sistem manajemen mutu Transjakarta efektif dan telah dipatuhi. Hal ini mencakup apakah prosedur-prosedur telah diikuti dengan baik, apakah personel telah dilatih dengan baik, dan apakah sistem pemantauan dan pengendalian telah berjalan efektif.
4. Penerapan sistem manajemen keselamatan yang terintegrasi dan komprehensif harus dilakukan untuk memastikan keselamatan pengguna dan pekerja layanan bis Transjakarta. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikuti peraturan Menteri Perhubungan nomor 85 tahun 2018 tentang Sistem Manajemen Keselamatan Angkutan Umum.
5. Kemudahan Akses: Kemudahan untuk menuju halte Transjakarta harus ditingkatkan, seperti dengan fasilitas yang lebih baik dan waktu tempuh yang lebih singkat.
6. Kualitas Sarana Fisik Fasilitas infrastruktur seperti halte, jembatan penyeberangan, dan skywalk yang tersedia harus memenuhi standar yang baik untuk memudahkan pengguna mencapai halte Transjakarta. Waktu berjalan kaki dari awal jembatan penyeberangan sampai ke halte sekitar 2-3 menit harus dipertahankan untuk memastikan kesesuaian.
7. Manajemen Keluhan dari Pihak Transjakarta harus meningkatkan kemampuan dalam menjawab keluhan pengguna dengan jawaban yang lebih spesifik dan solutif, serta memperluas penyebaran informasi melalui berbagai kanal untuk memastikan semua kalangan dapat mengakses informasi terbaru.
8. Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Cares, transjakarta mengembangkan sistem yang memudahkan penyandang disabilitas menggunakan transportasi umum.
9. Implementasi Sistem Manajemen mutu ISO 9001:2015 telah dilakukan oleh Transjakarta yang memastikan kualitas pelayanan dan keselamatan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
10. Benchmarking dilakukan dengan membandingkan kinerja sistem manajemen mutu Transjakarta dengan organisasi sejenis atau standar industri dapat memberikan wawasan tambahan tentang efektivitasnya. Contohnya, meningkatkan standar infrastruktur dan

pelayanan untuk mencapai Gold Standard BRT dunia, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam diskusi keselamatan dan kualitas pelayanan.

## **B. Studi Kasus : Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Transjakarta**

Transjakarta merupakan sistem transportasi bus rapid transit (BRT) yang beroperasi di Jakarta, Indonesia. Sistem ini diluncurkan pada tahun 2004 dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di ibukota. Sejak awal, Transjakarta telah mengalami berbagai kendala, seperti kemacetan, kecelakaan, dan vandalisme. Hal ini mendorong PT Transjakarta untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada tahun 2010.

Penerapan SMM ISO 9001:2008 di Transjakarta dilakukan secara bertahap. Tahap pertama adalah melakukan identifikasi dan pemetaan proses bisnis yang ada di Transjakarta. Tahap kedua adalah mengembangkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk SMM, seperti manual mutu, prosedur, dan instruksi kerja. Tahap ketiga adalah melakukan pelatihan kepada seluruh karyawan Transjakarta tentang SMM. Tahap keempat adalah melakukan audit internal untuk memastikan bahwa SMM telah diterapkan dengan benar. Tahap terakhir adalah melakukan audit eksternal oleh lembaga sertifikasi independen untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Transjakarta telah menunjukkan hasil yang positif. Kualitas layanan Transjakarta telah meningkat secara signifikan, dengan penurunan jumlah keluhan pelanggan dan peningkatan kepuasan pelanggan. Keselamatan penumpang juga telah meningkat, dengan penurunan jumlah kecelakaan. Penerapan SMM ISO 9001:2008 di Transjakarta telah membawa beberapa hasil positif, antara lain :

- **Meningkatnya kepuasan pelanggan.** Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah penumpang Transjakarta dan menurunnya jumlah keluhan dari pelanggan.
- **Meningkatnya efisiensi operasional.** Hal ini ditunjukkan dengan menurunnya biaya operasional Transjakarta dan meningkatnya ketepatan waktu bus.
- **Meningkatnya budaya mutu di Transjakarta.** Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya kesadaran karyawan Transjakarta tentang pentingnya mutu dan meningkatnya partisipasi karyawan dalam kegiatan peningkatan mutu.

Meskipun telah menunjukkan hasil yang positif, penerapan Sistem Manajemen Mutu di Transjakarta masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah untuk memastikan bahwa semua karyawan memahami dan menerapkan sistem ini dengan benar. Tantangan lainnya adalah untuk mempertahankan komitmen manajemen terhadap sistem ini dan untuk terus memantau dan meningkatkan efektivitasnya.

Terlepas dari tantangan yang ada, penerapan Sistem Manajemen Mutu di Transjakarta telah membuka peluang baru untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kepuasan pelanggan. Dengan komitmen yang berkelanjutan dari manajemen dan karyawan, Transjakarta dapat terus berkembang menjadi sistem transportasi publik yang terdepan di Indonesia.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Transjakarta merupakan contoh yang baik tentang bagaimana sebuah organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kepuasan pelanggan dengan menerapkan sistem manajemen yang efektif. Penerapan sistem

manajemen mutu telah terbukti membawa banyak manfaat bagi Transjakarta. Dengan komitmen dan upaya yang berkelanjutan, Transjakarta dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan menjadi moda transportasi publik yang semakin digemari oleh masyarakat. Pengalaman Transjakarta dapat menjadi pelajaran berharga bagi organisasi lain yang ingin meningkatkan kinerja mereka.

### **C. Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Transjakarta**

Transjakarta, sebagai sistem Bus Rapid Transit (BRT) terbesar di dunia dalam satu kota, berperan penting dalam menyediakan layanan transportasi publik di Jakarta. Meskipun telah memberikan kontribusi signifikan dalam mengurangi kemacetan dan meningkatkan mobilitas warga, Transjakarta menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi efisiensi operasional dan kualitas layanan. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memastikan kualitas layanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

#### **1. Konsep Sistem Manajemen Mutu**

Sistem Manajemen Mutu adalah serangkaian proses terorganisir yang dirancang untuk memastikan bahwa organisasi mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan pelanggan serta standar regulasi yang berlaku. Model yang paling umum digunakan adalah ISO 9001, yang menyediakan kerangka kerja untuk membangun, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu yang efektif.

#### **2. Implementasi Sistem Manajemen Mutu di Transjakarta**

Komitmen Manajemen dan Perencanaan Strategis:

Keterlibatan aktif dan dukungan dari manajemen puncak sangat penting untuk kesuksesan SMM. Manajemen perlu menetapkan visi, misi, kebijakan mutu, dan tujuan mutu yang jelas. Melakukan analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats untuk memahami posisi Transjakarta dan mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Menetapkan rencana mutu yang mencakup semua aspek operasional, dari manajemen rute hingga pemeliharaan bus dan layanan pelanggan. Mengembangkan manual mutu yang merinci kebijakan mutu, struktur organisasi, tanggung jawab dan wewenang, serta proses utama.

Prosedur Operasi Standar (SOP): Membuat SOP untuk setiap proses kritis, seperti manajemen jadwal, pemeliharaan bus, pelatihan pengemudi, dan penanganan keluhan pelanggan. Mengembangkan instruksi kerja rinci dan formulir yang diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP.

#### **3. Implementasi dan Pelatihan**

Menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan bagi semua karyawan untuk memastikan mereka memahami dan mampu menerapkan SMM. Ini termasuk pelatihan khusus untuk pengemudi, mekanik, dan staf pelayanan pelanggan. Meningkatkan komunikasi internal untuk memastikan semua karyawan memahami pentingnya SMM dan bagaimana peran mereka berkontribusi terhadap keberhasilan sistem ini. Memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab mereka dalam konteks SMM.

Menetapkan KPI yang relevan untuk mengukur kinerja operasional, seperti ketepatan waktu, tingkat kepuasan pelanggan, dan frekuensi perawatan bus. Melakukan audit internal

secara berkala untuk menilai kepatuhan terhadap SMM dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Mengumpulkan dan menganalisis feedback dari pelanggan untuk memahami persepsi mereka terhadap layanan dan mengidentifikasi peluang peningkatan.

#### **4. Evaluasi dan Tindakan Perbaikan**

Analisis Data : Menganalisis data yang dikumpulkan dari pengukuran kinerja dan audit internal untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah.

Tindakan Korektif dan Preventif : Mengembangkan dan mengimplementasikan tindakan korektif untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi serta tindakan preventif untuk mencegah masalah serupa di masa depan.

Evaluasi Efektivitas : Menilai efektivitas tindakan perbaikan yang telah diambil dan melakukan penyesuaian jika diperlukan untuk memastikan perbaikan berkelanjutan. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Peningkatan Kepuasan Pelanggan : Layanan yang Lebih Andal dengan penerapan SMM, Transjakarta dapat meningkatkan ketepatan waktu dan keandalan layanan, yang merupakan faktor kunci dalam kepuasan pelanggan.

Respon Cepat Terhadap Keluhan : Sistem yang terstruktur memungkinkan penanganan keluhan pelanggan secara lebih cepat dan efektif.

#### **5. Efisiensi Operasional**

Optimasi Proses : Dokumentasi dan standardisasi proses operasional membantu mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi.

Penggunaan Sumber Daya yang Efektif : Manajemen yang lebih baik atas sumber daya, termasuk armada bus dan tenaga kerja, dapat mengurangi biaya operasional.

Kepatuhan Terhadap Regulasi

Pengurangan Risiko Hukum : Memastikan bahwa semua operasi mematuhi standar dan peraturan yang berlaku mengurangi risiko hukum dan denda.

Transparansi dan Akuntabilitas : Dokumentasi yang baik meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di seluruh organisasi.

Peningkatan Reputasi

Citra Publik yang Positif : Layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi memperbaiki citra dan reputasi Transjakarta di mata publik.

Kepercayaan Pelanggan : Meningkatkan kepercayaan pelanggan melalui pengalaman layanan yang positif dan andal.

Pengembangan Karyawan

Peningkatan Keterampilan : Pelatihan berkelanjutan membantu karyawan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.

Motivasi dan Keterlibatan : Karyawan yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses peningkatan kualitas lebih termotivasi dan berkontribusi lebih baik terhadap organisasi.

### **SIMPULAN**

Transjakarta, sistem bus rapid transit (BRT) yang beroperasi di Jakarta, Indonesia, telah mengalami transformasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan keselamatannya. Transformasi ini melibatkan beberapa langkah, antara lain analisis data, evaluasi kinerja,

perbaikan proses, sistem manajemen keselamatan yang terintegrasi dan komprehensif, serta manajemen pemangku kepentingan.

Analisis data membantu mengidentifikasi masalah terkait keselamatan, seperti standar keselamatan, kinerja karyawan, dan prosedur keselamatan. Evaluasi kinerja membantu menentukan efektivitas sistem dan kinerjanya. Penerapan sistem manajemen keselamatan Cares meningkatkan kemampuan mengelola insiden keselamatan, sedangkan penerapan sistem manajemen keselamatan ISO 9001:2015 meningkatkan keselamatan dan keselamatan. Transformasi Transjakarta ke ISO 9001:2008 telah membawa hasil positif, antara lain peningkatan kinerja keselamatan dan keselamatan. Sistem ini juga telah meningkatkan kualitas layanan, mengurangi jumlah kecelakaan dan cedera, serta meningkatkan langkah-langkah keselamatan.

Penerapan sistem ISO 9001:2008 di Transjakarta telah menghasilkan perbaikan dalam keselamatan, termasuk peningkatan langkah-langkah keselamatan, peningkatan pelatihan keselamatan, dan peningkatan sistem manajemen keselamatan. Transformasi ini juga menyebabkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam diskusi keselamatan dan keselamatan.

Kesimpulannya, transformasi Transjakarta ke ISO 9001:2008 telah menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam bidang keselamatan dan keselamatan, termasuk peningkatan langkah-langkah keselamatan, peningkatan langkah-langkah keselamatan, dan peningkatan langkah-langkah keselamatan dan keselamatan. Transjakarta, sistem angkutan cepat bus utama di Jakarta, sangat penting dalam menyediakan layanan transportasi umum. Namun, perusahaan ini menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Penerapan Maintenance Management System (SMM) merupakan solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menjaga konsistensi kualitas layanan. Sistem ini melibatkan proses organisasi yang berfokus pada pemahaman dan penanganan kebutuhan pelanggan dan standar peraturan. Model ISO 9001 banyak digunakan untuk tujuan ini. Proses implementasinya melibatkan manajemen aktif, perencanaan strategis, dan pembuatan prosedur operasi standar (SOP). Pelatihan dan pelatihan diberikan kepada karyawan untuk memahami dan menerapkan SMM, termasuk perbaikan berkelanjutan, pelatihan teknis, dan umpan balik karyawan. Sistem ini juga mencakup evaluasi rutin dan rencana perbaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh tingkat kualitas pelayanan oleh petugas dalam transportasi umum TransJakarta. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 188–197. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i2.1346>
- Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). INTERMODAL CONNECTIVITY AT KAMPUNG RAMBUTAN BUS TERMINAL. *International Journal of Research - Granthaalayah*, 10(11). <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>
- Dewanti, T. M., Kustiawan, T., Kurniawan, F. A., & Sahara, S. (2023). Pengaruh persepsi kualitas pengguna TransJakarta pada rute Manggarai-Blok M. *Optimal*, 3(2), 01–06. <https://doi.org/10.55606/optimal.v3i2.1369>

- Muharrir, K. A., Shafwan, N., Saputra, T. A., & Sahara, S. (2023b). *STRATEGI PENINGKATAN MUTU DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI DARAT*. <http://salome.joln.org/index.php/4/article/view/16>
- Pristanto, A., Trifena Lauren, O., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Yang Disediakan Oleh Pihak Transjakarta*, Vol.1, No.3, Hal 09-17. <https://prin.or.id/index.php/mri/article/view/1162/1227>
- Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiyah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna. *Mimbar Administrasi/Mimbar Administrasi*, 20(1), 112–119. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>
- Sahara, S., & Ferdiansyah, A. (2023). Pengaruh keamanan halte TransJakarta terhadap kenyamanan pelanggan bus TransJakarta (Studi penelitian Halte UNJ). *j-innovative.org*. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6763>
- Sahara, S., & Zetalia, S. (2024). Analisis efektivitas aplikasi KAI Acces dalam meningkatkan efisiensi perjalanan penumpang KAI Commuterline. *j-innovative.org*. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.7433>
- Yudhistira, K., Faturrahman, R., Fathur Rizki, M., & Sahara, S. (2023). Jurnal Manajemen Riset Inovasi. *Analisis Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Fasilitas Pelanggan MRT Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Vol. 1, No. 3, Hal 18-30. <https://prin.or.id/index.php/mri/article/view/1175>
- Zidan, M., Barkah, L., Haloho, P. E., & Sahara, S. (2023). ANALISIS ARTIKEL TERKAIT EFISIENSI SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKTOR TRANSPORTASI INDONESIA. *Cross-border*, Vol. 6No. 1, page 406-412. <https://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/1914>