

EKSPLORASI PENGALAMAN KEPUASAN PENGGUNA HARGA KOMPETITIF BISKITA TRANS PAKUAN: STUDI KASUS DI KOTA BOGOR

Siti Fajriyah Mutmainnah¹, Fuji Pratiwi²

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka

fajriyahs991@gmail.com¹, fujipratiwi.1527@gmail.com²

Abstract

This study will explore the user experience of the Biskita Trans Pakuan service in Bogor City regarding competitive pricing and identify various factors that determine user satisfaction. This is a Bus Rapid Transit (BRT) public transportation system with a Buy-the-Service (Business-the-Service) subsidy scheme initiated by the Ministry of Transportation to improve connectivity in urban areas and reduce transportation costs for the public. This study uses a qualitative descriptive approach, and data is obtained through field observations and in-depth interviews with 10 respondents aged 17-35. Respondents include several groups, such as students, housewives, teenagers, workers, and schoolchildren. To analyze this data, thematic analysis techniques were used to identify key themes related to user perceptions and experiences. Key findings indicate that comfort, competitive pricing, and ease of access are key factors influencing user satisfaction. On the other hand, external factors such as government subsidies and increased operational efficiency play a significant role in maintaining fare stability and fostering positive perceptions of public services. In the context of economic changes in urban communities, particularly in Bogor City, Biskita Trans Pakuan is an efficient and affordable sustainable transportation alternative.

Keywords: *User Satisfaction, Competitive Prices, Biskita Trans Pakuan, User Experience*

Abstrak

Penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman pengguna layanan Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor dalam hal harga yang kompetitif dan mengidentifikasi berbagai faktor yang menentukan kepuasan pengguna. Ini adalah sistem transportasi umum Bus Rapid Transit dengan skema subsidi Buy The Service yang diinsiasi oleh Kementerian Perhubungan untuk meningkatkan konektivitas di wilayah perkotaan dan mengurangi biaya transportasi bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dan data yang diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan 10 responden yang berusia 17-35 tahun. Responden meliputi beberapa kelompok, seperti mahasiswa, ibu rumah tangga, remaja, pekerja, dan anak sekolah. Untuk menganalisis data ini, memakai teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi tema utama yang terkait dengan persepsi dan pengalaman pengguna. Temuan utama menunjukkan bahwa kenyamanan, harga yang kompetitif, dan kemudahan akses suatu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Di sisi lain, faktor eksternal seperti subsidi pemerintah dan peningkatan efisiensi operasional memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas tarif dan membangun pandangan positif terhadap layanan publik. Dalam konteks perubahan ekonomi di masyarakat perkotaan, khususnya di Kota Bogor,

Article history

Received: November 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

inihlah alternatif transportasi berkelanjutan yang efisien dan terjangkau Biskita Trans Pakuan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Harga Kompetitif, Biskita Trans Pakuan, Pengalaman Pengguna

1. PENDAHULUAN

Kota Bogor adalah sebuah wilayah di Provinsi Jawa Barat yang dikenal sebagai kota hujan dan kota seribu angkot. Banyaknya kendaraan umum di Kota Bogor menjadikannya kota dengan transportasi umum terbanyak. Transportasi umum tersebar di banyak lokasi, menyebabkan kemacetan lalu lintas dimana-mana. Pemerintah Kota Bogor mulai melakukan perbaikan dengan memperkenalkan Biskita Trans Pakuan, sebuah inovasi dalam pelayanan publik yang sifatnya transportasi massal perkotaan berbasis sistem BRT (Bus Rapid Transit) dengan mekanisme subsidi yang dikenal sebagai Buy The Service (BTS) yang diprakarsai oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek Kementerian Perhubungan.

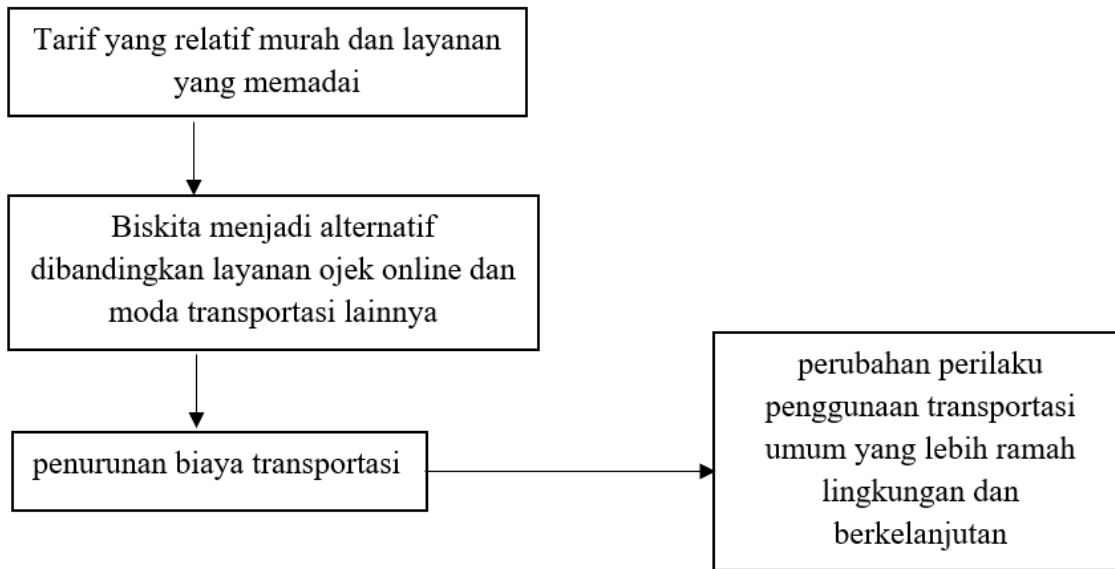
Pengoperasian Biskita Trans Pakuan mengikuti Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, yaitu Peraturan Walikota Bogor No. 40 Tahun 2016 dan Peraturan Daerah Kota Bogor No. 8 Tahun 2023 tentang Transportasi. Biskita Trans Pakuan mulai beroperasi pada 2 November 2021 (Tempo.co, 2021 sebagaimana dikutip dalam Averina & Martini, 2025). Keberadaan Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor merupakan bagian dari kebijakan transportasi perkotaan yang bersifat pull policy. Diharapkan dengan kebijakan ini, masyarakat akan terdorong untuk lebih banyak menggunakan transportasi umum dan mengurangi ketergantungan mereka pada kendaraan pribadi.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur pengelolaan transportasi publik. Undang-undang tersebut merupakan bagian yang sangat penting dari sistem transportasi nasional dan berkontribusi pada pembangunan dan integrasi nasional. Menurut pendapat Safar *et al.*, (2024) menegaskan bahwa “transportasi umum merupakan salah satu bagian penting dalam memperlancar mobilitas warga di Kota dan juga meningkatkan kinerja sistem transportasi secara keseluruhan”. Selanjutnya, Biskita Trans Pakuan sebagai contoh transportasi umum modern di wilayah Kota Bogor yang ditujukan untuk memberikan layanan dengan kualitas yang sangat baik dengan harga yang terjangkau. Program ini bertujuan untuk :

- Memaksimalkan sarana transportasi antar daerah, dan
- Menurunkan biaya transportasi bagi masyarakat dengan subsidi tarif yang kompetitif.

Ketika harga terjangkau dan nyaman, masyarakat lebih bersedia menggunakan layanan ini dan merasa puas. Penetapan harga kompetitif mengacu pada strategi penetapan harga yang bertujuan untuk menarik minat konsumen tanpa mengorbankan kualitas layanan. Biskita Trans Pakuan menerapkan penetapan harga kompetitif agar dapat menyediakan transportasi umum dengan harga yang lebih terjangkau bagi warga Kota Bogor.

Strategi harga murah menggunakan konsep berikut ini :



Menurut Darmawan *et al.* (2024) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang memediasi hubungan antar kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna transportasi publik seperti Biskita Trans Pakuan.” Hal ini sesuai dengan nilai yang diterima seseorang atas harga yang ditawarkan. Harga yang kompetitif tidak hanya mencerminkan keterjangkauan, tetapi juga manfaat dan pengalaman yang diperoleh pengguna dari layanan tersebut. Menurut Deliana, (2023) menyatakan bahwa “jika harga wajar dan sepadan dengan layanan yang baik, persepsi positif masyarakat terhadap transportasi umum dapat meningkat.”

Kepuasan pengguna transportasi umum tidak terlepas dari pengaruh faktor internal dan eksternal. Menurut Kurniawan, (2023) menyatakan bahwa “perubahan daya beli masyarakat dan inflasi, misalnya, merupakan faktor eksternal yang dapat membentuk pandangan mereka terhadap harga, sementara faktor internal meliputi dukungan subsidi pemerintah dan manajemen operasional yang efisien untuk mempertahankan tarif tetap.” Dalam konteks Biskita Trans Pakuan, elemen-elemen seperti tarif yang terjangkau, perjalanan yang nyaman, dan kemudahan akses memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Christiani dan Kayrra (2024) menjelaskan bahwa “hubungan erat antara layanan berkualitas tinggi dan akses yang mudah dapat mendorong kepuasan dan loyalitas penumpang terhadap transportasi umum.” Oleh karena itu, penting untuk mengkaji interaksi antara harga, aksesibilitas, dan pengalaman pengguna untuk memahami dampaknya terhadap tingkat kepuasan penduduk Kota Bogor yang menggunakan transportasi umum.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk :

- Mengeksplorasi pengalaman pengguna Biskita Trans Pakuan dalam menilai tingkat kepuasan mereka terhadap harga kompetitif, dan
- Mengidentifikasi faktor-faktor pemicu yang memengaruhinya baik faktor eksternal seperti kondisi ekonomi eksternal maupun faktor internal seperti kebijakan internal perusahaan.

Sedangkan, tujuan khusus penelitian ini sebagai berikut :

- Menyoroti pandangan pengguna tentang keunggulan harga kompetitif dibandingkan pesaing,
- Mengetahui faktor-faktor yang membentuk kepuasan terhadap tarif,
- Mengkaji interaksi antara pengalaman perjalanan (mencakup kemudahan akses dan kesesuaian layanan),
- Mengetahui tingkat harga untuk menghasilkan kepuasan pengguna.

Berbagai manfaat akan diperoleh dari penelitian ini. Dari segi teori, literatur yang ada mengenai hubungan antara harga kompetitif, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna transportasi umum di Indonesia akan diperkaya oleh penelitian ini. Secara praktis, pemerintah daerah dan manajemen Biskita Trans Pakuan diharapkan dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai referensi dalam mengembangkan strategi penetapan harga dan meningkatkan layanan. Hal ini bertujuan agar memastikan layanan tetap kompetitif dan berkelanjutan, terutama dalam menghadapi perubahan ekonomi di masyarakat perkotaan.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih untuk desain penelitian ini. Pelaksanaan ini dilakukan di Kota Bogor, yang merupakan kawasan operasional utama Biskita Trans Pakuan. Lokasi ini dipilih karena volume pengguna yang tinggi dari beragam latar belakang sosial, sejalan dengan fokus studi ini untuk menilai kepuasan pengguna terhadap harga kompetitif dalam konteks transportasi umum.

Pendekatan ini dipilih karena memberikan peneliti kesempatan untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan persepsi pengguna secara mendalam dan bermakna. Seluruh pengguna layanan Biskita Trans Pakuan ditetapkan sebagai populasi utama.

Untuk menentukan responden, peneliti menggunakan purposive sampling metode pemilihan berdasarkan kriteria tertentu agar data yang dikumpulkan benar-benar relevan. Dalam konteks penelitian ini, kriterianya adalah:

- Pengguna aktif Biskita Trans Pakuan
- Berusia 17-35 tahun, yaitu kelompok yang umumnya terdiri dari mahasiswa, ibu rumah tangga, remaja, pekerja, dan pelajar
- Sering memanfaatkan transportasi umum dalam aktivitas harian

Berdasarkan kriteria di atas, dipilih 10 partisipan. Jumlah ini sudah memadai untuk penelitian kualitatif, karena fokus utama berada pada kedalaman informasi, bukan kuantitas responden.

Metode pengumpulan data meliputi observasi langsung dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan untuk menangkap kondisi nyata yang terjadi di lapangan, seperti perilaku penumpang dan kondisi layanan yang diberikan. Wawancara mendalam menggunakan perekam suara “voice recorder” untuk memaksimalkan akurasi data dan mendapatkan deskripsi detail mengenai pandangan narasumber, alasan penggunaan, dan kepuasan terkait harga tiket Biskita Trans Pakuan. Hasil rekaman kemudian ditranskripsikan secara verbatim menjadi teks tertulis untuk digunakan sebagai bahan analisis.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dianalisis menggunakan analisis tematik “*thematic analysis*”. Proses analisis ini meliputi beberapa tahap yaitu menuliskan hasil wawancara ke dalam bentuk transkrip. Memberikan kode pada bagian-bagian data penting. Mengelompokkan kode menjadi tema-tema utama. Menafsirkan makna dari tema tersebut. Menyusun kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis tematik dipilih karena mampu memetakan pola pengalaman dan persepsi pengguna secara sistematis sehingga hasil penelitian lebih terarah dan mendalam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dari hasil wawancara secara langsung dengan bantuan alat perekam audio (voice recorder) untuk mengetahui persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap harga layanan Biskita Trans Pakuan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 10 responden yang berasal dari lima kategori pengguna, yaitu mahasiswa (N1 & N2),

ibu rumah tangga (N3 & N4), remaja (N5 & N6), pekerja (N7 & N8), dan anak sekolah (N9 & N10).

Tabel 1: Analisis Tematik Hasil Wawancara (10 Narasumber)

Tema Utama	Deskripsi Tema	Pernyataan (Narasumber)	Interpretasi/Pola
Persepsi Harga	Pengguna menilai harga tiket sangat murah dan lebih ekonomis dibanding transportasi lain.	“Jauh lebih murah dari ojek online” (N1); “Sangat terjangkau untuk keluarga” (N3); “Murah untuk pelajar” (N9).	Sebagian besar narasumber menganggap Biskita Trans Pakuan sangat terjangkau, unggul dibanding angkot/ojol, cocok untuk semua kalangan.
Alasan Memilih Biskita Trans Pakuan	Harga murah menjadi alasan utama pemilihan dibanding moda transportasi lain.	“Karena hemat biaya kuliah” (N1); “Demi penghematan keluarga” (N4); “Supaya irit uang saku” (N10).	Pola kuat: alasan finansial menjadi motivasi utama penggunaan.
Faktor Kepuasan Harga	Kepuasan terhadap harga dipengaruhi oleh kenyamanan, keamanan, AC, dan fasilitas yang dianggap lebih dari cukup untuk tarif yang dibayar.	“Murah tapi dapat AC” (N2); “Murah dan nyaman” (N3); “Harga sebanding fasilitas” (N8).	Kepuasan tinggi muncul karena tarif rendah namun fasilitas tinggi, value for money sangat terasa.
Pengaruh Ekonomi/Inflasi	Kondisi ekonomi seperti kenaikan BBM dan harga kebutuhan pokok membuat transport murah sangat dibutuhkan.	“Harga kebutuhan naik, Biskita membantu” (N1); “Harga sembako naik, ini sangat membantu” (N3); “Uang jajan terbatas” (N5).	Semua kelompok merasa transport murah menjadi solusi di tengah tekanan ekonomi.
Pengalaman Penggunaan	Sebagian besar pengalaman positif: bus nyaman, ber-AC, aman, namun beberapa keluhan seperti keterlambatan atau kepadatan.	“Nyaman tapi kadang nunggu lama” (N1); “Bersih dan sopir ramah” (N3); “Kadang penuh” (N4, N10).	Layanan dianggap nyaman dan layak, meskipun ada kekurangan kecil seperti antre atau bus penuh pada jam sibuk.
Kesesuaian Harga & Manfaat	Pengguna merasa harga sangat sepadan (bahkan lebih) dengan manfaat yang diterima.	“Sangat sesuai manfaat” (N1); Harga sebanding fasilitas” (N8); “Setimpal” (N10).	Mayoritas menilai tarif Biskita Trans Pakuan memberikan manfaat lebih dibanding biaya sangat bernilai.
Harapan & Saran	Pengguna menginginkan perbaikan layanan agar kualitas tetap	“Tambah armada & jadwal tepat” (N1); “Jaga kebersihan & ketepatan waktu”	Tema besar: menambahkan armada, perbaiki jadwal, jaga tarif tetap murah, dan

Tema Utama	Deskripsi Tema	Pernyataan (Narasumber)	Interpretasi/Pola
	meningkat tanpa menaikkan harga.	(N4); “Ada WiFi/charger” (N6).	tambah fitur (WiFi/charger).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 narasumber dari berbagai latar belakang mahasiswa, ibu rumah tangga, remaja, pekerja, dan anak sekolah terlihat bahwa mayoritas narasumber berpendapat bahwa tarif harga tiket Biskita Trans Pakuan sangat terjangkau, khususnya jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya seperti ojek online atau angkutan umum. Tarif layanan yang berkisar antara Rp2000 hingga Rp4000 dianggap sebagai efisien dan ekonomis, serta cocok dengan kemampuan finansial kelas menengah ke bawah. Analisis ini sejalan dengan Deliana (2023), yang menekankan bahwa “harga merupakan elemen krusial dalam memengaruhi minat masyarakat terhadap layanan transportasi, karena harga membentuk persepsi pengguna terhadap nilai.”

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa semua responden menyatakan pandangan positif terhadap harga tiket Biskita Trans Pakuan. Sebagian besar menganggap tarifnya cukup terjangkau dibandingkan pilihan lain seperti ojek online atau transportasi umum lainnya. Kondisi ini khususnya menguntungkan bagi pengguna dengan keterbatasan ekonomi, seperti mahasiswa, ibu rumah tangga, dan anak sekolah. Harga yang terjangkau menjadi daya tarik utama dan motivasi kuat bagi banyak orang untuk menggunakan layanan ini secara rutin.

Selain harga, kepuasan pengguna juga bergantung pada nilai layanan yang dirasakan, yang dianggap sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Fasilitas seperti AC, tempat duduk yang nyaman, dan kebersihan bus yang terjaga secara signifikan berkontribusi pada rasa nyaman responden saat menggunakan Biskita Trans Pakuan. Hal ini sangat cocok dengan temuan Novando *et al.* (2024) bahwa “kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan pengguna karena kebutuhan transportasinya terpenuhi dengan nyaman dan aman.” Meski demikian, ada beberapa yang mengungkapkan bahwa menghadapi sejumlah kendala operasional seperti waktu tunggu yang cukup lama dan jumlah armada yang terbatas, terutama pada jam-jam sibuk. Namun, masalah tersebut tidak berdampak besar pada kepuasan mereka mengenai harga dan keuntungan yang didapatkan selama menggunakan Biskita Trans Pakuan.

Di samping itu, ibu rumah tangga dan pekerja menilai bahwa kehadiran Biskita Trans Pakuan berkontribusi pada mobilitas keluarga dan pekerjaan sehari-hari dengan biaya yang lebih hemat. Pandangan ini sejalan dengan Safar *et al.* (2024) yang menjelaskan bahwa transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta meningkatkan efisiensi sistem transportasi di wilayah perkotaan. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa harga dan kualitas layanan merupakan dua aspek yang paling menentukan tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 2: Kesimpulan Pola Tematik

Aspek	Pola Utama yang Ditemukan
Persepsi Harga	- Murah, - Terjangkau, - Lebih hemat dibanding ojek online atau angkutan kota.
Alasan Memilih	Faktor utama adalah penghematan biaya transportasi.
Pengalaman	- Sikap positif, - Nyaman, - Aman, - Ber-AC,

Aspek	Pola Utama yang Ditemukan
	• Ada keluhan tentang waktu tunggu dan kepadatan.
• Kepuasan	• Sangat puas karena harganya terjangkau melebihi manfaatnya.
• Dampak Ekonomi	• Solusi di tengah inflasi, kenaikan harga bahan bakar dan kebutuhan dasar.
• Harapan	• Menambahkan armada, • Jadwal yang ditingkatkan, • Tarif tetap murah, • Penambahan fasilitas seperti WiFi, • Soket pengisian daya, • Kebersihan.

Analisis tematik mengungkapkan pola-pola kunci yang mencerminkan pandangan dan pengalaman pengguna mengenai harga layanan Biskita Trans Pakuan. Pertama, terkait persepsi harga, semua responden mengakui bahwa harga tiket sangat ekonomis dan terjangkau bagi semua kalangan. Dibandingkan dengan moda transportasi lain, harga yang kompetitif ini menjadikannya pilihan perjalanan yang efisien, terutama mengingat biaya hidup yang terus meningkat, seperti harga kebutuhan pokok dan bahan bakar minyak.

Kedua, pilihan pengguna Biskita Trans Pakuan menunjukkan bahwa pertimbangan utama mereka adalah aspek ekonomi. Baik mahasiswa maupun pekerja, semua responden yang diwawancarai menekankan pentingnya efisiensi biaya dalam transportasi. Ini menandai bahwa tarif murah merupakan pendorong utama untuk menciptakan kesetiaan pengguna terhadap layanan Biskita Trans Pakuan.

Ketiga, dari segi pengalaman dan kepuasan pengguna, meskipun beberapa komentar menyatakan ketidakpuasan terkait terbatasnya jumlah bus dan kepadatan penumpang yang berlebihan. Secara keseluruhan, penggunaan layanan Biskita Trans Pakuan tetap memberikan pengalaman yang memuaskan. Pengguna merasakan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan dengan layanan yang diberikan. Faktor penentu kepuasan mereka terletak pada keselarasan antara biaya yang terjangkau dan standar kualitas layanan. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat ditarik adalah layanan Biskita Trans Pakuan berhasil memenuhi harapan masyarakat akan transportasi umum yang ekonomis, aman, dan nyaman.

Berdasarkan wawancara, mayoritas responden menyampaikan harapan dan saran yang serupa, yaitu mempertahankan harga tiket Biskita Trans Pakuan yang terjangkau. Mereka juga menyarankan untuk menambah jumlah bus yang tersedia, menetapkan jadwal keberangkatan yang lebih akurat, dan menambah fasilitas seperti WiFi, soket pengisian daya, dan perbaikan kondisi kebersihan di area halte bus.

Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa persepsi harga berkaitan erat dengan standar kualitas layanan dan juga sangat terkait dengan pilihan pelanggan. Kesimpulan ini sejalan dengan penelitian Darmawan et al. (2024), yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai penghubung penting antara kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor. Pelanggan yang puas dengan layanan cenderung terus menggunakan moda transportasi dan mendorong orang lain untuk mencobanya.

Dalam hal konsistensi layanan, penilaian pengguna menunjukkan bahwa Biskita Trans Pakuan memiliki kapasitas yang memadai untuk menjaga standar kebersihan dan kenyamanan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam aspek rute. Temuan ini sesuai dengan pandangan Purnandika dan Septiana (2023) yang menyatakan bahwa “menjaga konsistensi kualitas layanan, seperti memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan indikator utama untuk perbaikan yang bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna transportasi umum.”

Menurut Mujito (2023), menegaskan bahwa “pemasaran jasa dalam bidang manajemen jasa tidak hanya terbatas pada upaya peningkatan kualitas, tetapi juga mencakup membangun hubungan jangka panjang yang bertujuan untuk mencapai loyalitas pelanggan.” Hasil wawancara mengungkapkan potensi loyalitas tinggi di kalangan mahasiswa, pekerja dan anak sekolah yang rutin menggunakan jasa Biskita Trans Pakuan untuk kebutuhan sehari-hari. Dengan demikian, kepuasan pelanggan mendorong mereka selalu menggunakan jasa tersebut, sehingga membantu membangun citra positif perusahaan.

Aksesibilitas dan konektivitas menjadi faktor tambahan yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Menurut beberapa sumber, halte bus Biskita Trans Pakuan belum sepenuhnya menjangkau seluruh area permukiman. Pernyataan ini sesuai pandangan Christiani dan Kayrra (2024), yang menyatakan bahwa “kepuasan dan loyalitas penumpang terhadap transportasi umum, seperti MRT Jakarta sangat dipengaruhi oleh aksesibilitas, konektivitas, dan kualitas layanan.” Dengan demikian, peningkatan rute dan ketepatan waktu harus terus meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi pelanggan terhadap nilai suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh harga, tetapi juga oleh sejauh mana ekspektasi mereka sesuai dengan pengalaman aktual mereka. Hal tersebut mendukung pandangan Saputro (2024), yang menekankan bahwa “kepuasan muncul ketika ekspektasi terkait harga, kualitas produk, dan layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui.” Beberapa responden menyatakan kepuasan karena layanan yang mereka terima melebihi ekspektasi, terutama dalam hal kenyamanan dan keamanan selama perjalanan.

Dari perspektif strategi bisnis, Kurniawan (2023) menekankan bahwa “pentingnya strategi transportasi umum yang berfokus pada efisiensi operasional, peningkatan kualitas, dan inovasi untuk bersaing dan memenuhi kebutuhan masyarakat perkotaan.” Sebagai contoh, layanan Biskita Trans Pakuan, langkah inovatif seperti penerapan pembayaran non-tunai, penyediaan informasi jadwal melalui platform digital, dan perawatan armada secara berkala menjadi langkah penting untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Pandangan ini didukung oleh Suryati *et al.* (2022) yang menekankan bahwa “perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif jika mampu memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui inovasi dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan.”

Hasil wawancara menunjukkan Biskita Trans Pakuan mendapat tanggapan positif dari berbagai kalangan masyarakat. Harga kompetitif menjadi faktor penentu utama penggunaan layanan ini. Kepuasan pengguna terhadap kenyamanan dan efisiensi biaya yang diperoleh lebih besar daripada kesulitan yang dihadapi, seperti keterlambatan atau kepadatan bus.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 narasumber (mencakup mahasiswa, ibu rumah tangga, remaja, pekerja, dan anak sekolah) menunjukkan bahwa “harga layanan yang ditawarkan Biskita Trans Pakuan sangat terjangkau dan sangat bermanfaat bagi masyarakat.” Tarif Biskita Trans Pakuan lebih terjangkau dibandingkan pilihan transportasi alternatif lainnya, termasuk ojek online maupun angkutan umum. Faktor harga menjadi faktor kunci pilihan masyarakat karena membantu mengurangi biaya transportasi, terutama

di kalangan anak sekolah, mahasiswa, dan pekerja yang sering mengandalkan Biskita Trans Pakuan.

Pengalaman dan respon pengguna Biskita Trans Pakuan terbagi menjadi dua, sebagai berikut:

1. Kepuasan.
 - Puas dengan fasilitas yang tersedia (ber-AC, tempat duduk yang luas, serta lingkungan yang aman dan bersih).
2. Keluhan.
 - Jumlah bus terbatas dan keterlambatan pada jam sibuk.

Kepuasan pengguna terhadap tarif Biskita Trans Pakuan sangat tinggi. Manfaat dan kenyamanan melebihi biaya yang dikeluarkan. Bahkan, di era ketidakstabilan ekonomi saat ini, dengan kenaikan harga bahan pokok dan bahan bakar minyak, layanan umum ini menonjol sebagai pilihan transportasi yang aman, efisien, dan sangat terjangkau.

Dengan demikian, kesimpulan yang dapat ditarik adalah Biskita Trans Pakuan telah berhasil memenuhi persyaratan sistem transportasi umum yang terjangkau, nyaman, dan modern, sekaligus mendukung mobilitas berkelanjutan di Kota Bogor, sesuai harapan masyarakat.

Hasil penelitian ini menghasilkan saran-saran sebagai berikut :

- Perlu menambah armada dan memperbaiki jadwal keberangkatan, Hal ini untuk mempersingkat waktu tunggu penumpang dan mengurangi kemacetan pada jam sibuk pagi dan sore hari di hari kerja.
- Mempertahankan harga tiket terjangkau, Hal ini memberi manfaat dan daya tarik bagi masyarakat Biskita Trans Pakuan, terutama masyarakat kelas menengah ke bawah yang membutuhkan akses transportasi terjangkau.
- Meningkatkan fasilitas di dalam bus, Penambahan fitur seperti WiFi dan soket pengisi daya meningkatkan kenyamanan penumpang, sehingga menarik minat generasi muda yang selalu menggunakan teknologi.
- Kebersihan dan kenyamanan bus harus dijaga secara berkala, Operator bertanggung jawab memastikan kebersihan interior dan halte bus, guna menjaga citra positif Biskita Trans Pakuan di mata masyarakat.
- Meningkatkan ketepatan waktu dan profesionalisme pelayanan, Pelatihan bagi pengemudi dan petugas lapangan, peningkatan signifikan dalam hal layanan prima, ketepatan waktu, dan kenyamanan penumpang bisa tercapai.
- Memperluas area rute dan pembangunan halte bus baru, Menambah rute ke area pendidikan, pasar, dan kawasan industri untuk meningkatkan akses publik, sehingga layanan Biskita Trans Pakuan lebih mudah diakses berbagai kalangan.

Kualitas layanan Biskita Trans Pakuan diharapkan terus meningkat, memperluas wilayah operasional dan citra positif sebagai penyedia transportasi umum terkemuka yang berkontribusi pada mobilitas berkelanjutan di Kota Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Averina, G. S. A., & Martini (2025). *Transisi Kebijakan Mengenai Perubahan Moda Transportasi Angkot Menjadi Biskita Oleh Pemerintah Kota Bogor*. *Journal of Politic and Government Studies*. 14(2), 494-508.
- Christiani, A., & Kayrra, A. (2024). *Pengaruh Aksesibilitas, Konektivitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Penumpang Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta: The Influence of Accessibility, Connectivity, Service Quality, and Customer Satisfaction Towards Passenger Loyalty on Jakarta Mass Rapid Transit (MRT)*. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 13(2), 17-28.
- Deliana, P. (2023). *Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli jasa transportasi*. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 9(2), 94-108. <https://doi.org/10.30873/jbd.v9i2.3656>
- Kurniawan, D. (2023). *Public transportation business strategy*. Jejak Pustaka.
- Mujito. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa membangun kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV Diva Pustaka.
- Novando, Hernawan, D. ., & Ramdani, F. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan*. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1524-1537. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11823>
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2023). *Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi umum di jakarta*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25-32.
- Rizaldi Darmawan, Ngadino Surip Diposumarto, & Muharam. (2024). *PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA BISKITA TRANS PAKUAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA DI KOTA BOGOR*. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1351-1372. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.427>
- Safar, A., Saudi, A. I., Ampangallo, B. A., Yunus, A. Y., Sampe, R., & Rachman, R. M. (2024). *Transportasi Publik*. Tohar Media.
- Saputro, W. W. (2024). *Kepuasan pelanggan: Berdasarkan harga, kualitas produk, dan pelayanan*. PT Literasi Nusantara Abadi Group.
- Suryati, A., Murwaningsari, E., & Mayangsari, S. (2022). *Keunggulan kompetitif: Konsep dan studi kasus*. CV. Adanu Abimata.
- Tempo.co. (2021, November 2). *Biskita Transpakuan mulai beroperasi 2 November 2021 di Kota Bogor*. Diakses dari <https://www.tempo.co/arsip/biskita-transpakuan-mulai-beroperasi-2-november-2021-di-kota-bogor-459149>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. (2009). Dinas Perhubungan Kota Malang. Diakses dari <https://dishub.malangkota.go.id/wp-content/uploads/sites/16/2016/05/Undang-Undang-No.-22-tahun-2009-Tentang-Lalulintas.pdf>