



## PESAN LAYANAN MRT (MODA RAYA TERPADU) TERHADAP KEPATUHAN PENUMPANG

SITI KHADIJAH<sup>1</sup>, NADHIAHTUL ATHIYAH<sup>2</sup>

[kh4d1j4h@gmail.com](mailto:kh4d1j4h@gmail.com)<sup>1</sup>, [thiyyanadia@gmail.com](mailto:thiyyanadia@gmail.com)<sup>2</sup>  
Prodi Ilmu Komunikasi<sup>1,2</sup> Universitas Islam 45 Bekasi

### ABSTRAK

Kehadiran angkutan umum MRT (Mode Raya Terpadu) diharapkan dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan mobilitas penduduk Jabodetabek secara massal dan cepat. Untuk menjamin kenyamanan dan keamanan penumpang, MRT menerapkan berbagai aturan yang disosialisasikan kepada seluruh penumpang dalam bentuk pesan verbal dan nonverbal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh pesan layanan MRT terhadap kepatuhan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif eksplanatori, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 penumpang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Teknik analisis menggunakan regresi linier. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa pesan layanan MRT berpengaruh sebesar 16,8% terhadap kepatuhan penumpang, kemudian sisanya sebesar 83,2% merupakan faktor lain seperti keunggulan MRT, sanksi, dan dampak kehadiran MRT. Pesan layanan MRT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan penumpang MRT dengan nilai koefisien sebesar 0,885.

Kata kunci: Kepatuhan penumpang, Integrated Raya Mode (MRT), pesan verbal-nonverbal

### ABSTRACT

*The presence of public service transportation MRT (Mode Raya Terpadu) is expected to be a solution to meet the mobility needs of the Jabodetabek population en masse and quickly. To ensure the comfort and safety of passengers, MRT applies various rules that are socialized to all passengers in the form of verbal and non-verbal messages. This study aims to examine the significance of the effect of MRT service messages on passenger compliance. This study uses an explanatory descriptive method, with a quantitative approach. The sampling technique used was accidental sampling with a sample size of 100 passengers. Data collection techniques using questionnaires and interviews. The analysis technique uses linear regression. The results in this study state that the MRT service message has an effect of 16.8% on passenger compliance, then the remaining 83.2% are other factors such as the advantages of the MRT, sanctions, and the impact of the presence of the MRT. MRT service messages have a positive and significant effect on MRT passenger compliance with a coefficient value of 0.885.*

*Keywords: Passenger compliance, Integrated Raya Mode (MRT), verbal-nonverbal messages*

### PENDAHULUAN

Saat ini transportasi publik sudah menjadi kebutuhan yang sangat mendesak apalagi di tengah perkembangan ibukota sekarang. Insitusi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat perlu

menemukan dan memahami cara yang profesional untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Seperti yang dikutip pada bulan Agustus 2018 dari (<https://akurat.co/id-287396>) pembangunan infrastruktur yang handal dan berkualitas memberikan hasil nyata secara langsung terhadap pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan di Indonesia. Pemerintah saat ini sedang gencar melaksanakan pembangunan, mulai dari infrastuktur sampai pembangunan non infrastuktur. Salah satunya adalah pembangunan transportasi layanan publik. Salah satu transportasi layanan yang baru diresmikan oleh pemerintah pada tanggal 24 Maret 2019 adalah MRT.

MRT merupakan sebuah sistem transportasi massal dan transit cepat yang merupakan transportasi berbasis rel listrik yang efektif dan nyaman, transportasi publik ini telah banyak diterapkan oleh kota-kota besar yang terdapat di berbagai negara, khususnya negara maju, seperti, Inggris, Singapura, Amerika, Jepang, Prancis dan Korea Selatan. (<https://www.liputan6.com/amp/368628/6>).

MRT merupakan moda transportasi yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar secara cepat dengan beberapa keunggulan yang dimiliki dibandingkan dengan moda transportasi lain. Berikut keunggulan MRT.

**Tabel 1.** Keunggulan MRT

<b>Aman</b>	<b>Nyaman</b>	<b>Andal</b>
<b>Tahan Gempa</b> (Standar Kontruksi SNI 2012)	Fasilitas Stasiun 1. Penyejuk udara, escalator, elevator 2. Area Komersial, fasilitas umum/fasilitas WIFI, kursi prioritas 3. Sistem Tiket Terpadu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikendalikan dengan sistem semi otomatis level 2 (automatic train protection dan operation dengan masinis, kereta bergerak dan berhenti secara otomatis.</li> <li>- Dukungan kelistrikan mega daya</li> </ul>
<b>Tahan Banjir</b> (Pintu Masuk ditinggikan 1,5 meter)	Rentang waktu antar kereta 5 menit (jam sibuk) perkiraan jumlah penumpang 173.400/hari	Menggunakan teknologi perkerataapian yang terdepan
<b>Sistem Kedaruratan &amp; Keamanan Terpadu</b> (Pemadam, CCTV, dan sistem alarm)	16 set kereta : 1 set 6 kereta	Jam operasional pukul 05.00-24.00 WIB

(Sumber: <https://www.jakartamrt.co.id/wp-content/uploads/2018/02/infografik-iklan-media-massa.jpg>).

Pelayanan MRT yang sudah menerapkan standar internasional diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi seluruh penumpang. Namun kenyamanan pelayanan harus dijaga oleh seluruh penumpang MRT agar kenyamanan pelayanan dapat dinikmati oleh penumpang dalam jangka waktu yang panjang. Hal yang harus dijaga dan dipatuhi oleh penumpang MRT diantaranya adalah mematuhi peraturan yang ditetapkan MRT, beberapa hal yang harus diperhatikan oleh penumpang adalah larangan dalam bentuk pesan verbal dan nonverbal berupa tanda dan simbol yang sudah disosialisasikan oleh MRT seperti *wall banner* dan media komunikasi lainnya. Diantara peraturan berupa pesan verbal dan nonverbal yang disosialisasikan oleh PT MRT seperti:

**Tabel 2.** Gambar dan Simbol Pesan Verbal dan Nonverbal

Simbol atau Tanda	Arti atau Makna Pesan	Simbol atau Tanda	Arti atau Makna Pesan
	Dilarang Membawa Hewan Buas/Peliharaan		Diam sebelah Kiri Jalan sebelah kanan
	Dilarang Duduk Dilantai		Tempelkan Tiket
	Dilarang Membuang Sembarangan		Dilarang Menyentuh Pintu
	Dilarang Merokok		Tanda Jalur Evakuasi
	Dilarang Berjualan		Kursi Prioritas

(Sumber Dokumentasi Pribadi, 2020)

Simbol merupakan salah satu jenis komunikasi nonverbal. Simbol-simbol nonverbal lebih sulit ditafsirkan daripada simbol-simbol verbal. Tidak ada satu kamus andal yang dapat membantu penerjemahan simbol nonverbal (Mulyana, 2015:345). Menurut Mulyana (2005), simbol atau

pesan verbal adalah jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Namun pesan yang disampaikan lewat bahasalah yang menjadi hal penting dibalik simbol-simbol tersebut (Anshori, 2017). Tidak hanya simbol-simbol yang tertera pada rambu-rambu yang tertera disekitar stasiun MRT maupun di dalam ratangga bahkan pesan nonverbal yang ditunjukkan oleh petugas layanan juga mengandung makna yang berfungsi untuk mengatur dan mentertibkan penumpang.



**Gambar 1.** Bentuk Pesan Layanan Nonverbal  
 (Sumber : <https://twitter.com/mrtjakarta>, 2019)

Diharapkan penyampaian pesan berupa tanda atau simbol disetiap rangkaian kereta maupun di setiap stasiun MRT diharapkan dapat memudahkan penumpang. Selain itu PT MRT Jakarta juga memprioritaskan para penumpang disabilitas dengan menyediakan fasilitas yang ramah terhadap penyandang disabilitas.

### MRT Jakarta Ramah Disabilitas

MRT Jakarta berupaya menyediakan fasilitas yang ramah bagi penumpang penyandang disabilitas, guna menciptakan pengalaman bertransportasi yang positif bagi semua penumpang.

- Blak Taktil**  
Tersedia di trotoar dan di dalam stasiun berupa sistem lantai bertekstur sebagai panduan langkah bagi tuna netra.
- Braille**  
Berupa huruf timbul khusus yang tersedia di dalam elevator sebagai panduan bagi tuna netra.
- Layar Informasi**  
Tersedia di peron dan kereta untuk memudahkan pemahaman informasi bagi disabilitas tuli.
- Pintu Pengetapan Khusus**  
Tersedia di seluruh stasiun untuk memudahkan akses bagi pengguna kursi roda.
- Suara Pengumuman**  
Diterapkan untuk seluruh pengumuman di dalam stasiun dan di kereta untuk memudahkan tuna netra.
- Toilet Khusus**  
Tersedia 1 cabin toilet khusus disabilitas di area beranda dalam seluruh stasiun.
- Sandai**  
Jalur landai yang berada di elevator dan di Taman Dukuh Atas untuk memudahkan akses bagi pengguna kursi roda.
- Elevator**  
Tersedia elevator mulai dari pintu masuk hingga ke peron dalam stasiun.
- Lampu Kereta**  
Penanda pintu kereta akan ditup untuk memudahkan penggunaan bagi disabilitas tuli.
- Kereta No. 3 & 4**  
Area kosong yang luas lengkap dengan pegangan disediakan di sudut kereta no. 3 dan 4 bagi pengguna kursi roda.
- Kesiapan Petugas**  
Petugas stasiun dilengkapi dengan pengetahuan dan kepekaan dalam memberikan layanan ramah disabilitas.
- Peron dan Kereta Seajar**  
Perbedaan elevasi antara lantai peron dan kereta dapat diakses oleh pengguna kursi roda.



Portable Ramp

**Gambar 2.** Info Grafik 2019 & Portable Ramp untuk akses keluar penyandang disabilitas

(Sumber : [www.jakartamrt.co.id/ruang-media-pusat-data](http://www.jakartamrt.co.id/ruang-media-pusat-data)) &  
 (<https://twitter.com/mrtjakarta>)

Tanda di atas MRT membuktikan bahwa keselamatan penumpang adalah yang terpenting. Keberadaan MRT di Indonesia menjadi salah satu daya tarik transportasi umum bagi masyarakat ibu kota. Selain komunikasi verbal, komunikasi nonverbal juga tersebar luas di stasiun MRT dan MRT. Hal ini dikarenakan setiap penumpang memiliki cara pandang yang berbeda dalam menerima informasi. Seperti yang sudah dikutip [kompas.com](https://www.kompas.com) pada Maret 2019, jumlah virus pada penumpang MRT non-regulatory telah menimbulkan kontroversi. Penumpang makan dan minum, membuang sampah pada tempatnya, dan duduk tenang di lantai sekitar stasiun. Tak hanya itu, viralnya banyak orang yang selfie bergelantungan di tangga membuat netizen skeptis berkomentar. penumpang. Tentu saja, pengguna internet sangat menyayangkan hal ini.



**GGambar 3.** Penumpang MRT yang tidak patuh

(Sumber: <https://www.google.com/search?2019safe=strict&biw=1280&bi>)

Dan dari pesan-pesan yang dibicarakan di media sosial, apakah penumpang benar-benar memahami rambu dan simbol yang tertera sehingga dapat mematuhi bentuk komunikasi nonverbal di setiap stasiun MRT dan Ratanga. Jika penumpang mengikuti aturan layanan MRT dengan ketat, tentu berdampak positif bagi kedua belah pihak. Ini berarti bahwa komunikasi nonverbal terjalin melalui tanda dan tanda. Dari sini, Anda dapat dengan jelas menilai kepatuhan penumpang saat mengumpulkan informasi.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis apakah tanda dan simbol-simbol yang tertera sudah sangat dipahami oleh penumpang yang menggunakan jasa transportasi MRT atau tidak. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “Pesan Layanan MRT (Mode Raya Terpadu) Terhadap Kepatuhan Penumpang.”

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif jenis eksplanatif. Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh pesan layanan MRT (variabel X) terhadap kepatuhan penumpang (variabel Y).

Populasi dalam penelitian ini penumpang MRT (Moda Raya Terpadu). Dipilihnya populasi penumpang MRT adalah karena populasi tersebut merupakan subjek yang merasakan MRT Jakarta. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah penumpang MRT pada bulan Juni diketahui sebanyak 363.000 penumpang (Sumber: [www.jakartamrt.co.id](http://www.jakartamrt.co.id)). Dari populasi di atas dapat ditarik sampel menggunakan rumus *Solvin* yaitu sebanyak 100 responden dengan kesalahan 10%. Penentuan responden menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *accidental sampling*.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara sebagai data pendukung, dan dokumentasi. Variabel dalam penelitian ini meliputi Pesan Layan MRT sebagai variabel independen (X) dan Kepatuhan Penumpang sebagai variabel dependen (Y).

Pengujian validitas penelitian ini menggunakan rumus *Pearson's Correlation (Product Moment)* dan pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier sederhana. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

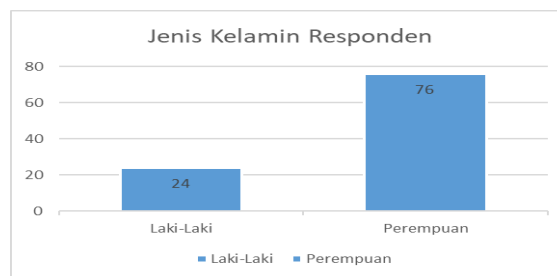
Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara pesan layanan MRT terhadap kepatuhan

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara pesan layanan MRT terhadap kepatuhan

## HASIL DAN PEMBAHASAAN

Pada sub bab ini, akan dijelaskan gambaran secara umum mengenai karakteristik responden. Karakteristik tersebut digambarkan berdasarkan usia, jenis kelamin, intensitas menggunakan MRT ke dalam bentuk tabel dan grafik.

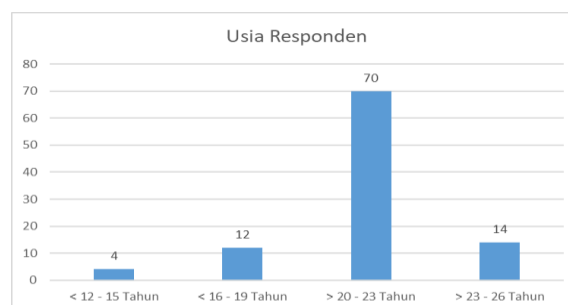
### Jenis Kelamin



**Gambar 4.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Bahwa dari keseluruhan responden, yang berjenis kelamin “Perempuan” sebesar 76% sedangkan “Laki-Laki sebesar 24%. Disimpulkan bahwa penumpang MRT Jakarta didominasi oleh mereka yang berjenis kelamin Perempuan dibanding Laki-Laki. Hasil ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan MRT Jakarta untuk menunjang kebutuhannya sehari-hari.

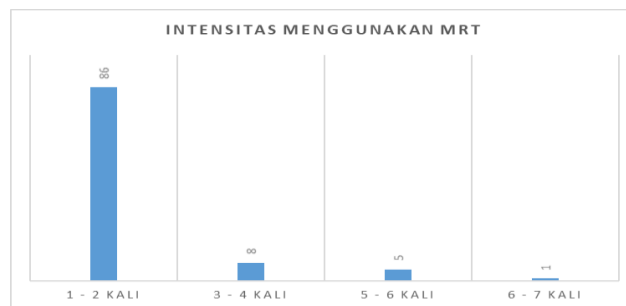
### Usia



**Grafik 5.** Responden Berdasarkan Usia (Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Dari 100 orang responden, yang berusia  $\leq 12 - 15$  tahun sebanyak 4%, yang berusia antara  $\leq 16 - 19$  tahun sebanyak 12%, yang berusia antara  $\geq 20 - 23$  tahun sebanyak 70%, dan yang berusia  $\geq 23 - 26$  tahun sebanyak 14%. Disimpulkan bahwa sebanyak 70% pengguna transportasi layanan publik MRT Jakarta penumpangnya berusia antara 20 – 23 tahun. Hal ini terjadi karena penumpang yang berusia antara 20 – 23 tahun lebih memiliki rasa ingin tahu akan adanya hal baru, salah satunya MRT.

### Intensitas Menggunakan MRT



**Grafik 6.** Berdasarkan Intensitas Menggunakan MRT (Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Responden yang menggunakan MRT Jakarta dengan frekuensi 1-2 kali/ Minggu menggunakan yaitu sebesar 86%, yang menggunakan MRT Jakarta dengan frekuensi 3-4 kali/Minggu yaitu sebesar 8%, yang menggunakan MRT Jakarta dengan frekuensi 5-6 kali/Minggu yaitu sebesar 5% dan yang menggunakan MRT Jakarta dengan frekuensi 6 – 7 kali/Minggu yaitu sebesar 1%.

### Tanggapan Responden Mengenai Pesan Layanan MRT (Moda Raya Terpadu) (X)

Pada sub-bab ini akan dijelaskan berapa besar persentase pada variabel Pesan Layanan MRT yang ditanggapi oleh 100 responden. Hasil temuan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

#### Pesan Verbal (X1)

**Tabel 3.** Pesan Verbal (X1)

Dimensi	Jumlah	Presentase
<b>Pesan Verbal (X1)</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Sangat Paham	96	96%
Paham	4	4%
Kurang Paham	0	0%
Tidak Paham	0	0%

(Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Pada poin (X1) yaitu pesan verbal. Sebanyak 96% responden menjawab sangat paham, 4% responden menjawab paham, 0% responden menjawab kurang paham, dan 0% responden menjawab tidak paham. Hal itu berarti sebagian besar responden memahami pesan verbal yang disampaikan sehingga penumpang mengetahui makna tersebut.

## Pesan Nonverbal

**Tabel 4.** Pesan Nonverbal (X2)

Dimensi	Jumlah	Presentase
<b>Pesan Nonverbal (X2)</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Sangat Setuju	57	57%
Setuju	43	43%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

(Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Presentase jawaban responden pada poin (X2) yaitu pesan nonverbal. Sebanyak 57% responden menjawab sangat setuju, 43% responden menjawab setuju, 0% responden menjawab tidak setuju dan 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Artinya adalah sebagian besar responden sangat setuju oleh pesan nonverbal yang disampaikan

## Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Penumpang (Y)

Pada sub-bab ini akan dijelaskan berapa besar persentase pada variabel Kepatuhan yang ditanggapi oleh 100 responden. Hasil temuan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

### *Compliance* (Y1)

**Tabel 5.** *Compliance* (Y1)

Dimensi	Jumlah	Presentase
<b><i>Compliance</i> (Y1)</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Sangat Setuju	31	31%
Setuju	68	68%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

(Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Responden pada poin (Y1) yaitu *Compliance*. Sebanyak 31% responden menjawab sangat setuju, 68% responden menjawab setuju, 1% responden menjawab tidak setuju , dan 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti penumpang cenderung mematuhi peraturan yang sudah diterapkan oleh MRT Jakarta. Artinya bahwa penumpang setuju dengan peraturan yang ada.

### *Identification* (Y2)

**Tabel 6.** *Identification* (Y2)

Dimensi	Jumlah	Presentase
<b><i>Identification</i> (Y2)</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Sangat Setuju	26	26%



Setuju	73	73%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	1%

(Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Responden pada poin (Y2) yaitu *identification*. Sebanyak 26% responden menjawab sangat setuju, 73% responden menjawab setuju, 0% responden menjawab tidak setuju, dan 1% responden menjawab sangat tidak setuju.

### **Internalization (Y3)**

**Tabel 7. Internalization (Y3)**

<b>Dimensi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<b>Internalisasian (Y3)</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Sangat Setuju	68	68%
Setuju	31	31%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	1%

(Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Pada poin (Y3) yaitu *internalisasian*. Sebanyak 16% responden menjawab sangat setuju, 67% responden menjawab setuju, 17% responden menjawab tidak setuju, dan 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa penumpang setuju untuk selalu bersikap disiplin ketika menggunakan MRT dan selalu berusaha untuk mematuhi peraturan yang ada.

### **Uji Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah biasanya disusun berdasarkan penelitian, oleh karena itu rumusan masalah biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan, (Sugiyono, 2008). Dalam menguji hipotesis di atas, ada 2 (dua) metode yang akan dilakukan pada teknik analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- 1) Pengujian Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)
- 2) Uji Signifikansi (Uji t)

Koefisien Determinasi dan Signifikansi. Dalam melakukan perhitungan untuk regresi linear, data yang dibutuhkan hanya dua, yaitu hasil akhir dari setiap variabel X dan Y. Berikut penjelasan hasil hitung regresi linear yang penulis lakukan.

#### **1) Koefisien Determinasi**

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, (Ghozali, 2012: 97). Nilai koefisien dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 8.** Koefisien Determenasi R<sup>2</sup>  
 Model Summary

Model	R	R Square
1	0,410 <sup>a</sup>	0,168
Prediktor: (Constant), Pesan Layanan MRT		

(Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Hasil dari tabel 4.6. di atas menunjukkan bahwa hasil dari nilai koefisien korelasi (R) ialah 0,410 kemudian nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,168 yang hasilnya dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi (R) yaitu  $0,410 \times 0,410 = 0,168$ . Dan mendapatkan hasil koefisien determinasi (R Square), kemudian mengubah nilai tersebut menjadi persen (%). Setelah hasil pengubahan nilai koefisien determinasi sudah menjadi persen adalah 16,8% ( $0,168 \times 100\%$ ). Hal ini bisa disimpulkan bahwa 16,8% Pesan Layanan MRT berpengaruh terhadap Kepatuhan Penumpang. Hal ini dapat dilihat oleh penumpang ketika menggunakan jasa transportasi publik MRT. Lalu sisanya sebesar 0,832% ( $100\% - 16,8\%$ ) merupakan variabel Kepatuhan Penumpang MRT (Moda Raya Terpadu) yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti, Keunggulan MRT, Sanksi, dan Dampak Kehadiran MRT.

**2). Uji Signifikansi**

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2014:250).

**Tabel 9.** Uji Signifikansi (Uji t) Pesan Layanan MRT Terhadap Kepatuhan Penumpang  
 Coefficients

Model	Nilai t-hitung	Nilai t-tabel	Sig.
(Constant)	2,351	1,984	0,021
Pesan Layanan MRT	4,456	1,984	0,000
<i>Dependent Variable: Kepatuhan Penumpang</i>			

(Sumber : Olahan data SPSS 21 oleh penulis, 2020)

Dari tabel 9. menjelaskan adalah sebagai berikut:

- (1) Nilai t-tabel diperoleh dari rumus  $dk = n - 1$  yang kemudian dilihat hasilnya pada distribusi t (Ridwan & Sunarto, 2013:119). Diketahui bahwa n adalah jumlah sampel penelitian ini yaitu 100 ( $n=100$ ). Maka, diperoleh nilai t-tabel melalui perhitungan sebagai berikut:

$$dk = n - 1 = 100 - 1 = 99$$

Sehingga, diperoleh nilai t tabel berdasarkan distribusi t pada  $dk=99$  adalah 1,984 (lihat distribusi t).

- (2) Berdasarkan pada model konstanta ( $a$ ) diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,351 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,984 ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ), bersama dengan nilai signifikansi ( $Sig.$ ) sebesar 0,021 lebih kecil dari nilai signifikansi yang dipersyaratkan ( $0,021 < 0,050$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa nilai konstanta ( $a$ ) signifikan terhadap Pesan Layanan MRT, sehingga nilai konstanta yang sebesar 2,351 dapat dipakai dalam model regresi untuk melihat Pesan Layanan MRT ( $X$ ) terhadap Kepatuhan Penumpang ( $Y$ ).
- (3) Kemudian, hasil dari pengujian signifikansi pada model Pesan Layanan MRT diperoleh dengan nilai t-hitung sebesar 4,456 dan nilai t-tabel sebesar 1,984 yang menunjukkan bahwa  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka pesan layanan MRT berpengaruh terhadap kepatuhan penumpang dengan nilai ( $Sig$ ) sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut bahwa nilai signifikansi yang diperoleh (0,000) lebih kecil dari yang dipersyaratkan konstanta ( $(a) < 0,050$ ). Yaitu hipotesis  $H_0$  ditolak dan hipotesis  $H_a$  diterima. Bahwa hasilnya menunjukkan model regresi linear sederhana dalam penelitian ini bernilai positif dan bersifat signifikansi. Sehingga, nilai sebesar 4,456 pada model Pesan Layanan MRT dapat dipakai untuk memprediksi variabel Kepatuhan Penumpang MRT.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pesan layanan PT MRT Jakarta terhadap kepatuhan penumpang dapat dijelaskan melalui point-point berikut ini:

1. Pesan Layanan MRT termasuk kedalam kategori baik. Terdapat 2 indikator pesan layanan yang diteliti antara lain, Pesan Verbal dan Nonverbal. Kedua indikator tersebut seluruhnya berada dikategori “baik”. Namun, yang paling baik adalah indikator Pesan Verbal. Pesan Verbal memiliki nilai paling tinggi pada variabel Pesan Layanan, karena dari 100 responden sebanyak 96% menyatakan “Sangat Setuju”, 4% “Setuju”. Hal ini menjelaskan bahwa pesan layanan MRT telah memberikan kemudahan yang baik untuk penumpang dalam menggunakan transportasi publik MRT.
2. Kepatuhan Penumpang MRT masuk kedalam kategori yang baik. Terdapat 3 indikator Kepatuhan Penumpang diantaranya, *Compliance*, *Identification*, *Internalisation*. Ketiga indikator tersebut seluruhnya berada di kategori “baik”. Namun diantara ketiga indikator tersebut *Internalisation* memiliki kedudukan yang paling tinggi pada variabel Kepatuhan Penumpang, karena dari 100 responden sebanyak 68% menyatakan “Sangat Setuju”, 31% menyatakan “Setuju”, 1% menyatakana “Sangat Tidak Setuju”. Artinya responden menyetujui bahwa adanya sikap disiplin ketika menggunakan MRT.
3. Hasil perhitungan regresi yang penulis lakukan memberikan hasil bahwa Pesan Layanan MRT memiliki hasil yang positif dan signifikan. Hasil signifikan didapat dari hasil sebesar  $0,000 < 0,050$ . Artinya, nilai signifikan lebih kecil dibanding dengan nilai yang



dipersyaratkan (0,050). Sebesar 16,8% Pesan Layanan MRT dipengaruhi oleh Kepatuhan Penumpang, kemudian sisanya 83,2% adalah faktor lain di luar penelitian ini seperti keunggulan MRT, Sanksi, dan Dampak Kehadiran MRT.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anshori D. S. (2017). *Etnografi Komunikasi : Perspektif Bahasa*. Depok : Jakarta
- Suharsimi A. (1991). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar S. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Effendy O.U. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Fajar M. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktik*. Jogyakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publising
- Cangara H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Kelman H.C. (1952). "Compliance, Identification, Internalization. *Harvad University*. Vol (II), hlm. 51-60.
- Kriyantono R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana
- Martono K. (2009). *Kamus Hukum Dan Regulasi Penerbangan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mandal, F. B. (2014). Nonverbal Communication in Humas. *Jurnal Human Behavior in the Social Environment*. Vol 24 nomor 4, 418.
- Mulyana D. (2015). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi : Individu Hingga Masa Kini*. Jakarta : Kencana
- Nasution, H.M.N. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Siahaan, S.M. 1991. *Komunikasi Pemahaman Dan Penerapan*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Susantoro B. & Parikesit. (2004). 1-2-3 Langkah-langkah yang dilakukan menuju transportasi yang berkelanjutan. *Majalah Transportasi Indonesia*, Vol (1), hlm. 89-95.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsume.*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Silalahi U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Wibowo W. (2011). *Semiotika Komunikasi : Aplikasi Praktis bagi Penelitian dan Skripsi Komunikasi*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Wirawan. (2011). *Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi (Edisi Revisi)*. Jakarta Rajawali Press.
- Yolanda, Agnita, Kinanti W. dkk. (2014), Efektifitas Penggunaan Komunikasi Nonverbal pada Bank Syariah Mandiri Medan, STABAT dan BINJAI *Jurnal Bisnis Administrasi* Vol 03 nomor 0220 – 30)