

# BAB I

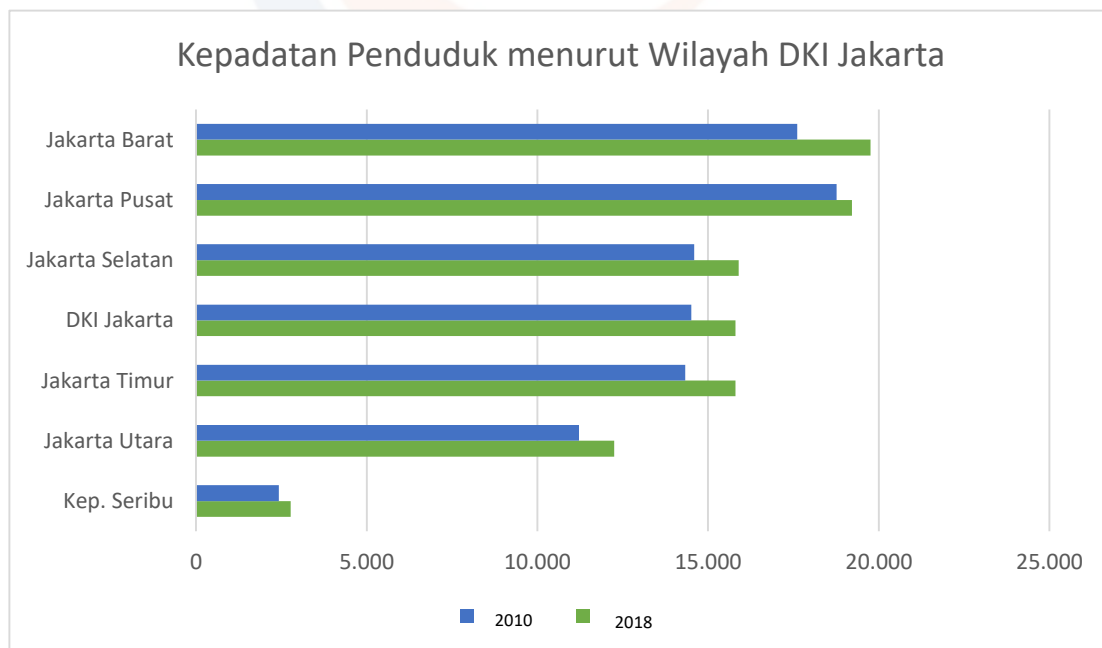
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi perkembangan teknologi semakin maju sehingga banyak memunculkan inovasi – inovasi baru khususnya di bidang transportasi umum yang mempermudah masyarakat dalam penggunaan transportasi tersebut, serta dengan bermunculannya inovasi baru di bidang transportasi umum maka diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan di ibu kota Jakarta dengan berkurangnya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi dan lebih memilih menggunakan transportasi umum yang tidak kalah nyamannya dengan fasilitas kendaraan pribadi. Seiring berkembangnya teknologi, sudah banyak transportasi umum baru yang telah beroperasi di Jakarta yaitu seperti Transjakarta, LRT, MRT, dan lain sebagainya. Dengan adanya transportasi umum tersebut berdampak pada bergesernya masyarakat dalam menggunakan angkutan kota atau biasa disebut angkot yang sudah lebih lama beroperasi.

Grafik 1.1

Kepadatan Penduduk Wilayah DKI Jakarta



Berikut merupakan data dari BPS (Badan Pusat Statistik) terkait jumlah penduduk DKI Jakarta pada 2018 mencapai 10,47 juta jiwa sementara luas wilayahnya hanya 662 km persegi. Artinya, setiap tanah seluas satu km persegi di ibu kota negara ini dihuni oleh 15.804 jiwa. Padahal kepadatan penduduk DKI Jakarta pada 2010 baru mencapai 14.506 jiwa per km persegi.

Adapun kota terpadat di DKI Jakarta adalah Jakarta Barat dengan kepadatan penduduk mencapai 19.757 jiwa per km persegi. Kota terpadat kedua adalah Jakarta Pusat, di mana satu km persegi dihuni oleh 19.212 jiwa. Sementara itu, Kabupaten Kepulauan Seribu merupakan wilayah DKI dengan kepadatan penduduk terendah, yakni hanya 2.774 jiwa per km persegi. (databoks.katadata.co.id : 16 Agustus 2019).

Angkutan kota atau angkot di Indonesia memiliki istilah nama masing – masing di setiap daerah. Untuk di Jakarta sendiri angkutan kota atau angkot biasa disebut dengan KWK (Koperasi Wahana Kalpika) yang masih aktif beroperasi sampai sekarang dengan banyaknya pesaing transportasi umum lain dan juga ojek online yang mulai menguasai pangsa pasar yang difasilitasi dengan sarana pembayaran yang lebih modern.

Pada Oktober 2018 Transjakarta mengintegrasikan layanan transportasi Transjakarta, bus besar dan kecil, serta sarana transportasi berbasis rel, seperti MRT dan LRT dengan program Jak Lingko. Jak Lingko adalah transformasi dari OK – Otrip yang merupakan sistem transportasi yang terintegrasi (integrasi rute, integrasi manajemen, dan integrasi pembayaran) dimana integrasi layanan transportasi publik di Jakarta yang semakin luas. OK – Otrip dan Jak Lingko tidak ada perbedaan, OK – Otrip merupakan bagian dari Jak Lingko dengan jangkauan integrasi yang lebih luas dan mencakup transportasi publik di DKI Jakarta.

Pada tahun 2019, KWK yang terintegrasi Jak Lingko mengangkut lebih dari 4,1 juta penumpang. Selama dua bulan pertama tahun 2019 KWK Jak Lingko telah mengangkut 4.111.884 penumpang, sebagian besar penggunaannya adalah warga Kota DKI Jakarta.

**Tabel 1.1**

**Peningkatan jumlah penumpang KWK terintegrasi Jak Lingko**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
Desember 2018	1.633.915
Januari 2019	1.945.988
Februari 2019	2.163.896

Data Dinas DKI Jakarta menyebutkan, KWK yang telah terintegrasi Jak Lingko meningkat 19% dari jumlah penumpang KWK pada Desember 2018. Lalu pada bulan Februari 2019, penumpang KWK meningkat 11% dengan 34 rute KWK yang telah beroperasi di berbagai jalanan kota DKI Jakarta (www.beritatrans.com : 16 Maret 2019).

Untuk tarif Jak Lingko pun tidak ada perubahan yaitu Rp 5.000 per 3 jam yang berlaku pada seluruh transportasi darat yang telah diatur dalam pergub no. 97 tahun 2018, sementara untuk transportasi berbasis rel masih menunggu keputusan lebih lanjut dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.transjakarta.co.id : 28 Desember 2018).

Tabel 1.2

## Mekanisme penggunaan Jak Lingko di Transjakarta 28 Desember 2018

PUKUL		TARIF JAK LINGKO	
Tap in	Tap out	Tanpa Jak Lingko	Dengan Jak Lingko
07.05	07.50	Rp 3.500	Rp 3.500
09.10	09.40	Rp 3.500	Rp 1.500
10.00	11.00	Rp 3.500	Rp 0

Tabel 1.3

## Mekanisme penggunaan Jak Lingko di Gate Transjakarta 28 Desember 2018

PUKUL		TARIF JAK LINGKO	
Tap in	Tap out	Tanpa Jak Lingko	Dengan Jak Lingko
06.15	07.30	Rp 2.000	Rp 2.000
08.00	09.00	Rp 3.500	Rp 3.000
09.10	10.00	Rp 3.500	Rp 0

Pada tabel 1.2 dan tabel 1.3 merupakan mekanisme tarif Jak Lingko pada pembayaran di Transjakarta dan pada Gate Transjakarta. Sedangkan untuk tarif Jak Lingko pada KWK sampai saat ini masih digratiskan bagi yang memiliki kartu Jak Lingko dan sudah dapat digunakan untuk beberapa KWK yang telah terintegrasi Jak Lingko dengan KWK yang diberi tanda stiker Jak Lingko. Pada saat ini PT Transjakarta telah memiliki 34 rute KWK Jak Lingko yang sudah beroperasi, dan saat ini Jak Lingko sudah mencakup 67 persen populasi di DKI Jakarta (www.megapolitan.kompas.com, 2019).

Pada Februari 2019, Direktur utama PT Transjakarta Agung Wicaksono jumlah penumpang Jak Lingko mencapai 73.000 orang per hari dan dilayani menggunakan 661 armada dari 9 operator angkot. (megapolitan.kompas.com : 4 Februari 2019).

Tabel 1.4

Tabel KWK Terintegrasi Jak Lingko

JAK 1 : Tanjung Priok – Plumpang	JAK 36 : Cilangkap – Cililitan
JAK 2 : Duren Sawit – Kampung Melayu	JAK 37 : Cililitan – Condet via Kayu Manis
JAK 3 : Lebak Bulus – Pondok Labu	JAK 38 : Bulak Ringin – Kampung Rambutan
JAK 4 : Grogol – Jembatan 2	JAK 39 : Duren Sawit – Kalimantan
JAK 5 : Semper – Rorotan	JAK 40 : Pulogebang – Taman Harapan Baru
JAK 6 : Kampung Rambutan – Pondok Gede	JAK 41 : Kampung Melayu – Pulogadung
JAK 7 : Tanah Abang - Tawakal	JAK 42 : Kampung Melayu – Pondok Kelapa
JAK 8 : Roxy – Benhil via Tanah Abang	JAK 43 : Tongtek – Cililitan
JAK 9 : Roxy Mas – Karet	JAK 44 : Andara – Lenteng Agung
JAK 10 : Tanah Abang – Kota	JAK 45 : Lebak Bulus – Ragunan
JAK 11 : Tanah Abang – Kebayoran Lama	JAK 47 : Ciganjung – Terminal Pasar Minggu
JAK 12 : Tanah Abang – Kebayoran Lama via Pos Pengumben	JAK 49 : Lebak Bulus – Cipulir
JAK 13 : Tanah Abang – Kota Intan via Jembatan Lima	JAK 50 : Kalideres – Puri Kembangan
JAK 14 : Tanah Abang – Meruya	JAK 51 : Taman Kota – Budi Luhur
JAK 15 : Tanjung Priok – Bulak Turi	JAK 52 : Kalideres – Muara Angke
JAK 16 : PGC – Condet	JAK 54 : Grogol – Benhil
JAK 17 : Pulogadung – Senen	JAK 56 : Grogol – Srengseng
JAK 18 : Stasiun Kalibata – Kuningan	JAK 58 : Cilincing – Rorotan
JAK 19 : Pinang Ranti – Setu	JAK 59 : Rawamangun – Rawa Sengon
JAK 20 : Lubang Buaya – Cawang UKI	JAK 60 : Kelapa Gading – Rusun Kemayoran
JAK 21 : PGC – Dwikora	JAK 61 : Pulogadung – Cempaka Putih
JAK 22 : Penas Kalimantan – Dwikora	JAK 64 : Lenteng Agung – Aseli
JAK 24 : Senen – Pulogadung via Kelapa Gading	JAK 71 : Kampung Rambutan – Pinang Ranti
JAK 25 : Kalisari – Pasar Rebo	JAK 72 : Kampung Rambutan – Pasar Rebo
JAK 26 : Rawamangun – Duren Sawit	JAK 73 : Jambore Cibubur – Pasar Rebo
JAK 27 : Pulogebang – Rorotan	JAK 74 : Rawamangun – Cipinang Muara
JAK 28 : Taman Wiladatika – Pasar Rebo	JAK 75 : Kampung Pulo – Halim via Cililitan
JAK 29 : Tanjung Priok – Semper	JAK 77 : Tanjung Priok – Jembatan Hitam
JAK 30 : Meruya Citraland	JAK 80 : Rawa Buaya – Rawa Kompeni
JAK 31 : Pondok Labu – Blok M	JAK 84 : Kampung Melayu – Kapin Raya
JAK 32 : Petukangan – Lebak Bulus	JAK 85 : Bintara – Cipinang Indah
JAK 33 : Pulogadung – Kota	JAK 112 : Pulogadung – Tanah Merah
JAK 34 : Rawamangun – Klender	JAK 117 : Tanjung Priok – Tanah Merdeka
JAK 35 : Rawamangun – Pangkalan Jati	

Berikut merupakan data KWK yang telah terintegrasi Jak Lingko pada kota DKI Jakarta. KWK yang berada di kawasan Jakarta Barat saja total ada 5 KWK yaitu JAK 4 dengan total 16 pemberhentian, JAK 30 dengan total 43 pemberhentian, JAK 50 dengan total 33 pemberhentian, JAK 56 dengan total 42 pemberhentian, dan JAK 80 dengan total 29 pemberhentian. (transjakarta.co.id : 15 Februari 2020)

**Gambar 1.1**

**KWK Jak Lingko**



Walaupun Jak Lingko sudah mulai beroperasi dari akhir tahun 2018, tetapi masih ada masyarakat yang belum menggunakan kartu Jak Lingko. Hal ini menyadarkan perusahaan dalam meningkatkan strategi komunikasi agar munculnya kesadaran merek dibenak masyarakat sehingga terbentuknya minat beli masyarakat khususnya masyarakat yang sehari – hari menggunakan transportasi umum.

Menurut Keller (2008:55), kesadaran merek dapat ditimbulkan melalui penggunaan nama merek itu sendiri, logo, kemasan, dan slogan yang digunakan untuk sebuah perusahaan dalam rangka mengenalkan atau menginformasikan produknya. Dengan kata lain kesadaran merek merupakan kemampuan merek untuk muncul dibenak konsumen ketika merasa sedang memikirkan produk tertentu dan seberapa mudahnya nama tersebut dimunculkan. Dalam meningkatkan kesadaran merek dapat pula meningkatkan kemungkinan bahwa merek tersebut akan menjadi pertimbangan minat beli bagi masyarakat dengan tingkat kesadaran yang kuat.

Minat beli merupakan perilaku ketertarikan konsumen oleh suatu produk, jasa, ataupun merek sehingga memungkinkan adanya tindakan pembelian melalui berbagai tahapan dalam membeli produk, jasa, atau merek tertentu. Tahapan yang dimaksud adalah suatu proses pengamatan dan pembelajaran konsumen terhadap produk. Dari defisini tersebut terlihat bahwa minat beli memiliki reaksi yang cenderung positif. Maka, dalam menjalankan strategi komunikasi perusahaan harus mengambil pelayanan yang lebih fleksibel dalam mendorong konsumen untuk bertindak cepat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan meneliti kesadaran merek (*brand awareness*) dan minat beli masyarakat terhadap inovasi yang dibuat oleh PT Transjakarta yaitu kartu Jak Lingko sebagai alat transaksi transportasi umum modern

yang beroperasi di DKI Jakarta. Khususnya penulis akan melakukan penelitian pada pengguna transportasi KWK JAK30 jurusan Meruya – Citraland karena penulis melihat dari data BPS jumlah penduduk terbanyak berada di wilayah kota Jakarta Barat maka penulis tertarik untuk meneliti KWK yang berada di wilayah Jakarta Barat saja dengan total pemberhentian KWK yang terbanyak yaitu KWK jurusan Meruya – Citraland dengan total 43 pemberhentian. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahasnya dengan judul penelitian yaitu : **Pengaruh Kesadaran Merek Terhadap Minat Beli Kartu Jak Lingko pada Calon Pengguna Transportasi KWK JAK30 Jurusan Meruya – Citraland.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah beroperasi dari bulan Oktober 2018 sampai sekarang, masih ada masyarakat yang belum menggunakan kartu Jak Lingko terhadap sarana transaksi transportasi umum yang ditawarkan. Fenomena tersebut merupakan kurangnya kesadaran para pengguna transportasi umum selama menggunakan sarana tersebut. Sehingga perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi yang diberikan PT Transjakarta agar mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kegunaan serta manfaat Jak Lingko.

Dari permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis telah menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu : “Bagaimana pengaruh kesadaran merek terhadap minat beli kartu Jak Lingko pada calon pengguna transportasi KWK JAK30 jurusan Meruya - Citraland”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kesadaran merek (*brand awareness*) produk Jak Lingko.
2. Untuk mengetahui minat beli produk Jak Lingko.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran merek (*brand awareness*) produk Jak Lingko terhadap minat beli masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan meningkatkan khazanah keilmuan di bidang marketing komunikasi khususnya yang berkaitan

dengan tingkat kesadaran merek (*brand awareness*) yang dapat memengaruhi Minat Beli masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan PT Transjakarta untuk meningkatkan strategi yang lebih baik lagi dalam meningkatkan minat beli masyarakat terhadap produk Jak Lingko.