

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemacetan lalu lintas saat ini merupakan problem utama yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia termasuk di DKI Jakarta. Penyebab utama terjadinya kemacetan lalu lintas adalah karena tidak seimbangnya pertumbuhan jumlah kendaraan dengan kapasitas prasarana transportasi yang ada. Kemacetan yang terjadi di Jakarta mengakibatkan terhambatnya mobilitas masyarakat dalam aktivitas sehari-hari, selain itu menimbulkan kerugian ekonomi yang sangat besar. Menurut Intelligent Transport System (ITS) Indonesia memperkirakan, jika tidak teratasi maka kerugian ekonomi akibat kemacetan di Jakarta bakal mencapai USD6,5 miliar atau setara Rp87,8 triliun pada 2020.

Lembaga pengukur tingkat kemacetan di kota-kota besar dunia, TomTom Traffic Index, menyatakan bahwa Jakarta masuk daftar negara yang paling macet di dunia tahun 2019. Dalam peringkat terbarunya, Jakarta menduduki posisi 10 sebagai kota termacet di dunia dan mengalami penurunan 3 tingkat dari tahun sebelumnya.

Tabel 1.1 : Data Sepuluh kota termacet di dunia 2018-2019

No	2018			2019		
	City	Country	Congestion Level	City	Country	Congestion Level
1	Mumbai	India	65% (turun 1%)	Bengaluru	India	71%
2	Bogota	Colombia	63% (naik 1%)	Manila	Philippines	71%
3	Lima	Peru	58% (naik 8%)	Bogota	Columbia	68% (naik 5%)
4	New Delhi	India	58% (turun 4%)	Mumbai	India	65% (0%)
5	Moscow Region	Russia	56% (turun 1%)	Pune	India	59%
6	Istambul	Turkey	53% (turun 6%)	Moscow Region	Russia	59%(naik 3%)
7	Jakarta	Indonesia	53% (turun 8%)	Lima	Peru	57% (turun 1%)
8	Bangkok	Thailand	53% (turun 2%)	New Dehli	India	56% (turun 2%)
9	Mexico City	Mexico	52% (0%)	Istambul	Turkey	55% (naik 2%)
10	Recife	Brazil	49% (naik 2%)	Jakarta	Indonesia	53% (0%)

Sumber: TomTom.Com, 2019

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa pada tahun 2018, Jakarta menduduki peringkat ketujuh kota termacet di dunia. Dengan tingkat kemacetannya sebesar 53% atau turun 7% dari 2017. Penurunan ini tercatat paling besar dibanding kota-kota lainnya di dunia. Peringkat

ketujuh ini turun dari posisi keempat tahun lalu (2017). Berdasarkan data juga menunjukkan bahwa hari paling macet di Jakarta pada tahun 2018 tercatat di tanggal 15 Februari sementara hari paling tidak macet di tanggal 18 Juni. Kemacetan pagi hari di hari kerja sebesar 63% sementara kemacetan di malam hari 88%. Sedangkan pada tahun 2019, peringkat Jakarta turun menjadi peringkat 10 dari 416 negara dengan tingkat kemacetan 53 persen. Kendati peringkatnya menurun, namun tingkat kemacetan Jakarta tercatat tidak mengalami perubahan sejak 2018, yakni 53 persen. Dari hasil survey juga menunjukkan bahwa kemacetan terparah di Jakarta terjadi pada Rabu, 6 Maret 2019 dengan kemacetan rata-rata tertinggi 91 persen.

Masalah kemacetan lalu lintas terutama dirasakan pada jam-jam sibuk, baik pada pagi hari maupun sore hari, yaitu ketika orang bepergian dari rumah ke tempat kerja, sekolah atau aktivitas lainnya, dan juga saat mereka pulang kembali ke rumah masing-masing. Jika volume lalu lintas pada suatu jalan mendekati kapasitas jalannya, kemacetan lalu lintas mulai terjadi. Kemacetan lalu lintas semakin meningkat apabila arus lalu lintas begitu besarnya sehingga kendaraan sangat berdekatan satu sama lain. Kemacetan total terjadi apabila kendaraan harus berhenti atau bergerak sangat lambat. Kemacetan juga dapat terjadi sebagai akibat adanya aktivitas yang tinggi di sekitar jalan, terutama untuk penggunaan lahan perkantoran, pendidikan, perdagangan.

Banyak cara yang telah dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengatasi kemacetan di Ibu Kota, salah satunya dengan pengadaan Transjakarta yang merupakan salah satu Transportasi Massal yang ada di Ibu Kota. Transjakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Transjakarta dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat. Dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (251.2 km), serta memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor, Transjakarta yang awalnya beroperasi mulai Pkl. 05.00 – Pkl. 22.00 WIB, kini beroperasi 24 jam. Transjakarta merupakan salah satu alat transportasi di Jakarta dengan jumlah armada atau kendaraan yang beroperasi di Jakarta sebanyak 278 unit. Dalam rangka memberikan layanan terbaik, Transjakarta terus meningkatkan pelayanan, dan selama 7 tahun beroperasi Transjakarta telah memiliki 10 koridor dengan total panjang lintasan 123,35 km dengan menggunakan system BRT (*Bus Rapid Transit*), serta telah mengangkut penumpang rata-rata 250.000 orang per hari. Dengan adanya 10 koridor ini, Transjakarta berharap kepuasan konsumen akan meningkat karena menurut Kotler (2017) kepuasan adalah mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa dan sebaliknya. Beberapa upaya Transjakarta untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan melakukan evakuasi dan pengawasan dengan berkoordinasi instansi terkait yaitu diantaranya mengintegrasikan bus umum dan bus Transjakarta atau biasa disebut bus penghubung (*feeder busway*), menciptakan sistem transportasi dengan pelayanan terjadwal., disediakan bus khusus untuk wanita untuk menghindari pelecehan, penambahan fasilitas umum, upaya sterilisasi jalur Transjakarta,

mengintegrasikan dan melarang konsumen membawa makanan dan minuman dari luar guna untuk menjaga kebersihan bus transjakarta. Transjakarta dengan MRT dan disediakan petugas disetiap halte yang ada Keberadaan Transjakarta ini mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan bus Transjakarta dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2
Jumlah Penumpang Jasa Transjakarta (2017-2019)

Tahun	Jumlah penumpang per juta
2017	144,8
2018	187,9
2019	264,4

sumber ; PT. transjakarta data di olah penulis (2020)

Berdasarkan pada di atas di atas terlihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah penumpang mengalami peningkatan, pada tahun 2017, terdapat 144.8 penumpang yang menggunakan jasa bus Transjakarta. Jumlah ini terus bertambah hingga mencapai 187.9 penumpang di tahun 2018 atau naik sebesar 22,92%. Pada tahun 2019 juga mengalami peningkatan sebanyak 264,6 juta penumpang atau naik 40% dari tahun 2018. Kenaikan tersebut tidak lepas dari keberhasilan PT Transjakarta yang mengintegrasikan sistem Bus Rapid Transit (BRT) dengan mikrobis (angkot) dalam program unggulan Pemprov DKI Jak Lingko dan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. Hingga saat ini PT Transjakarta setidaknya memiliki 247 rute.

Beberapa strategi untuk peningkatan kualitas transportasi di Jakarta telah disiapkan, yakni pertama mata rantai sistem transportasi berbasis jalan ramah lingkungan diawali dengan bus listrik yang akan beroperasi. Kedua, perusahaan pembiayaan agar dapat melapisi PSO. Untuk sistem ketiga yang mutlak dijalankan agar perseroan tetap dapat hadir melayani secara berkelanjutan bagaimana membentuk budaya mandiri dalam bertransportasi. Secara perlahan Transjakarta mulai melakukan perubahan dengan menerapkan *sistem way finding* dan *alat Tap On Bus (TOB)* yang sudah diberlakukan dan terus disosialisasikan.

Namun pada kenyataannya pelayanan Transjakarta belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Pelayanan Transjakarta dirasakan oleh konsumen belum berjalan secara profesional, efektif, dan efisien. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari konsumen mencerminkan belum maksimalnya kinerja Transjakarta. Pelayanan Transjakarta yang dirasakan oleh penumpang semakin menurun dari hari kehari. Ketepatan jadwal, waktu tempuh, kenyamanan di Bus dan ruang tunggu tidak lagi nyaman ketika awal-awal Transjakarta dibentuk. Akibatnya banyak penumpang beralih kembali menggunakan kendaraan pribadi sehingga menyebabkan

kemacetan kembali pada waktu-waktu tertentu. Dibawah ini beberapa keluhan pelanggan tentang pelayanan Transjakarta sebagai berikut:

Tabel 1.3
Keluhan konsumen tentang kualitas Pelayanan Transjakarta

No	Nama dan sumber	Keterangan
1.	Ratna Rasiana Sari Sumber; Dedi Rahmadi(2019)	"Buat orang tua seperti saya, Transjakarta perlu menyediakan eskalator atau lift,"
2.	Jantan Setiawan (2019)	"Banyak halte-halte yang tidak terawat dan bahkan terkesan dibiarkan, sebut saja salah satunya di Grogol yang dekat stasiun KA Grogol,"
3.	Nur evi (2020)	"Bus sering telat, tidak sesuai seperti yang di janjikan". "Ada juga supir bus yang ugal ugalan"
4	Nur (2018)	Buat orang tua seperti saya, mereka kurang sigap membantu saya saat mau turun dari bus"
5	Marsya kemala (2018)	Buat salah satu karyawan wanita yang melayani isi ulang kartu transjakarta di ancol, tolong di tingkatkan lagi keramahannya, saya sebagai pelanggan merasa tidak puas
6	Johan (2019)	Transjakarta koridor 1 dengan no 5098 ngebut, belok terlalu cepat sehingga penumpang tidak nyaman".
8	Dedi Rahmadi(2019)	"Saya sih ngerasa masih ada lintasan bus Transjakarta yang mengalami kemacetan (tergabung dengan arus lalu lintas lain)"
9	Jonminofri Nazir (2019)	Pengguna bus diminta bayar tunai karena mesin EDC rusak, low battery, kartu tak

No	Nama dan sumber	Keterangan
		terbaca, hingga tidak ada mesin EDC

Dari semua pembahasan di atas peneliti tertarik akan membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta kepada konsumen. Mulai dari pengunjung yang datang, mengantri, memesan tiket, hingga pada saat melakukan pembayaran. Dari latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka menjadi sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut sehubungan dengan kebutuhan masyarakat akan alat transportasi yang nyaman dan aman adalah faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Busway Transjakarta, agar perusahaan dapat lebih baik meningkatkan kinerja yang lebih baik. Untuk itu penulis memilih judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang (studi kasus pada Jasa Transjakarta)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Banyaknya halte Transjakarta yang tidak terawat dan kumuh sehingga membuat konsumen berpindah ke moda transportasi yang lainnya
2. Jadwal kedatangan bus tidak tepat waktu yang mengakibatkan terhambatnya aktivitas penumpang dan pada akhirnya penumpang mencari alternatif transportasi lainnya sehingga mengurangi jumlah penumpang Transjakarta.
3. Pelayanan yang diberikan petugas halte khususnya pengisian tiket tidak ramah sehingga membuat penumpang merasa tidak puas dan mengajukan komplain ke Transjakarta
4. Supir Bus Transjakarta ugul-ugulan membuat penumpang merasa tidak nyaman ketika menggunakan bus Transjakarta dan menyebabkan mereka berpindah ke moda transportasi lainnya.
5. Kurangnya empaty petugas dalam melayani penumpang usia tua dan ibu hamil, sehingga menyebabkan ketidakpuasan penumpang dan berakibat menurunkan jumlah penumpang bus Transjakarta
6. Adanya kemacetan di lintasan Transjakarta yang diakibatkan oleh terjadinya pengabungan Arus Lalu lintas lain sehingga terjadi kemacetan dan akibatnya konsumen merasa kecewa dengan pelayanan Transjakarta
7. Adanya mesin EDC yang rusak sehingga menyebabkan penumpang harus menyediakan uang kas dan akibatnya terjadi antrian pembayaran di halte Transjakarta

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah di atas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu pada apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada Pengaruh dimensi kualitas pelayanan.

1. Apakah terdapat pengaruh *tangibel, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance* secara simultan terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta.
2. Apakah terdapat pengaruh *tangible* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
3. Apakah terdapat pengaruh *empathy* terhadap pembelian ulang jasa transjakarta.
4. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
5. Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
6. Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
7. Apakah variabel *assurance* paling dominan mempengaruhi terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *tangibel, empathy, responsiveness, reliability, assurance* secara simultan terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *tangible* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta .
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *empathy* terhadap penggunaan ulang jasa Transjakarta
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta
7. Untuk mengetahui apakah variabel *assurance* paling dominan berpengaruh terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada transjakarta. Penelitian ini di harapkan dapat memiliki manfaat baik secara akademis maupun secara praktis.

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut;

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dari segi bertambahnya ilmu teoritis atau pengetahuan yang dapat digunakan sebagai acuan pembelajaran mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta

2. Hasil penelitian diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan perilaku konsumen yang berkaitan dengan keputusan pembelian ulang yang dikaitkan dengan pelayanan jasa

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan
Dapat digunakan sebagai informasi mengenai terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.
2. Konsumen
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat dan informasi mengenai jasa transjakarta.
3. Peneliti
Untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian dan sebagai syarat lulus S1 dari universitas esa unggul.