

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sehubungan dengan semakin bertambahnya penduduk di Indonesia khususnya Ibu Kota Jakarta tentunya masalah yang akan semakin menarik yaitu masalah transportasi, dan telah diprediksikan jika tanpa trobosan transportasi utama maka kemacetan lalu lintas di Ibu Kota Jakarta semakin parah. Jakarta adalah kota dengan tingkat rata – rata pertumbuhan kendaraan bermotor 5,3% pertahun. Jumlah sepeda motor diperkirakan mencapai 14 juta unit pada tahun 2017 dan 14,74 unit pada tahun 2018. Sedangkan jumlah mobil di Jakarta pada 2017 3,75 juta unit dan 2018 mencapai 3,99 juta unit. Melihat angka pertumbuhan kendaraan pribadi yang semakin pesat ini tentunya transportasi umum di Jakarta harus ditingkatkan dari sebelumnya pada 2012 transportasi umum di Jakarta hanya melayani 56% perjalanan yang dilakukan komuter sehari – hari.

Kegiatan perangkutan memiliki peranan penting dalam menggerakkan perekonomian kota – kota besar seperti Jakarta. Permintaan akan layanan angkutan juga akan sangat meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk. Karena ruang yang terbatas kota – kota besar seperti Jakarta tidak mampu menampung tingginya permintaan pergerakan penduduk hanya melalui penambahan jalan dan angkutan umum berkapasitas kecil. Selain itu, lamanya waktu yang dihabiskan di jalan dampak menimbulkan dampak psikologis berupa ketidakstabilan emosi dan dampak ekonomis berupa penurunan tingkat produktivitas kerja.

Tentunya agar masalah tersebut dapat teratasi pemerintah kota Jakarta melalui Dinas Perhubungan Kota Jakarta memiliki strategi untuk mengembangkan sistem angkutan umum masal dengan kebijakan untuk membangun sistem angkutan umum massal berbasis rel melalui pembangunan MRT. MRT adalah *Mass Rapid Transit* yaitu angkutan cepat terpadu dimana merupakan sebuah sistem transportasi transit cepat berbasis rel. Tujuan utama dibangunnya sistem MRT adalah memberikan kesempatan kepada warga kota untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perjalanan/mobilitasnya menjadi lebih andal, terpercaya, aman, nyaman, terjangkau dan lebih ekonomis. Saat ini MRT (*Mass Rapid Transit*) beroperasi pada koridor utara-selatan tahap 1 (Lb. Bulus – Bunderan HI), pembangunan sebagian MRT koridor selatan-utara tahap II (Bunderan HI – Kampung Bandan), dan persiapan pembangunan MRT koridor barat-timur.

Sejak beroperasi secara resmi terbuka untuk publik pada 24 maret 2019, tercatat sekitar 14.780.408 orang telah menggunakan layanan MRT Jakarta. Angka tersebut menunjukkan jumlah rata – rata penumpang harian mencapai lebih dari 82 ribu orang

per hari. Jumlah tersebut melebihi target sebelumnya yang berada di angka 65 ribu orang per hari. Data perbandingan antar bulan Agustus 2019 dan September 2019 (masing – masing per tanggal 1-25) menunjukkan adanya kenaikan jumlah penumpang sebesar 12 persen. (jakartamrt.co.id/2019/09/27).

Oleh karena pertumbuhan jumlah penumpang yang sangat pesat maka pihak penyedia jasa MRT harus berusaha untuk meningkatkan fasilitas, pelayanan dan keamanan demi kenyamanan penumpang untuk bepergian. MRT sendiri telah memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik kepada pengguna jasanya dibuktikan dengan PT. Mass Rapid Transit (MRT) menerima penghargaan *International Diamond Prize for Excellence in Quality (Gold Category)* dari *European Society for Quality Research*. ”MRT Jakarta mendapatkan penghargaan ini sebagai pengakuan untuk performa bisnis yang unggul, praktik proses bisnis yang terbaik (*implementing best practices*), kesadaran akan kualitas layanan dan pencapaian perusahaan dalam mendapatkan pelanggan,”(jakartamrt.co.id 2019).

Tarif harga tiket MRT sangat terjangkau mulai dari Rp.3000 – Rp.15.000 untuk *Single Trip Ticket* atau untuk sekali perjalanan. Berikut peneliti memberikan data harga pada tiket MRT Jakarta berdasarkan hasil yang diperoleh dari jakartamrt.co.id.

Stasiun	Lebak Bulus Graj	Fatmawati	Cipete Raya	Haji Nawi	Blok A	Blok M	ASEAN	Senayan	Istora Mandiri	Bendungan Hilir	Setiabudi Astira	Dukuh Atas BNI	Bundaran HI
Lebak Bulus Graj		4000	5000	6000	7000	8000	9000	10000	11000	12000	13000	14000	14000
Fatmawati	4000		4000	5000	6000	7000	7000	9000	9000	10000	11000	12000	13000
Cipete Raya	5000	4000		3000	4000	5000	6000	7000	8000	9000	9000	10000	11000
Haji Nawi	6000	5000	3000		3000	4000	5000	5000	7000	8000	8000	9000	10000
Blok A	7000	6000	4000	3000		3000	4000	5000	5000	7000	7000	8000	9000
Blok M	8000	7000	5000	4000	3000		3000	4000	5000	6000	6000	7000	8000
ASEAN	9000	7000	6000	5000	4000	3000		3000	4000	5000	6000	7000	7000
Senayan	10000	9000	7000	6000	5000	4000	3000		3000	4000	4000	5000	6000
Istora Mandiri	11000	9000	8000	7000	6000	5000	4000	3000		3000	3000	4000	5000
Bendungan Hilir	12000	10000	9000	8000	7000	6000	5000	4000	3000		3000	3000	4000
Setiabudi Astira	13000	11000	9000	8000	7000	6000	5000	4000	3000	3000		3000	4000
Dukuh Atas BNI	14000	12000	10000	9000	8000	7000	7000	5000	4000	3000	3000		3000
Bundaran HI	14000	13000	11000	10000	9000	8000	7000	6000	5000	4000	4000	3000	

(sumber: jakartamrt.co.id)

Gambar 1.1 Harga Tiket MRT Sekali Perjalanan.

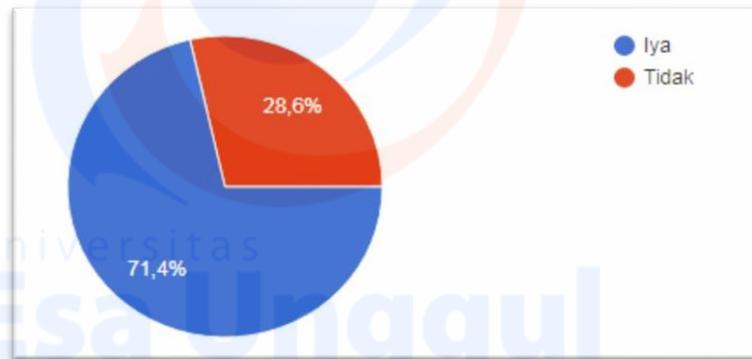
PT MRT Jakarta memberlakukan tiga jenis tiket/alat pembayaran, yakni: *Single Trip Ticket (STT)*, *Multi Trip Ticket (MTT)* dan Uang Elektronik. Berikut peneliti memberikan penjelasan mengenai perbedaan 3 alat pembayaran tersebut.

Tabel 1.1 Jenis Tiket MRT Jakarta

Jenis Kartu	Harga Kartu (Rp)	Penerbit	Keterangan
<i>Single Trip Ticket (STT)</i>	15.000	PT MRT Jakarta	<ul style="list-style-type: none"> - Masa Berlaku 1 Kali Perjalanan - Hanya untuk Tujuan Stasiun Tertentu - Kartu Dapat Di <i>refund</i> (pengembalian dana) - Saldo bisa hangus
<i>Multi Trip Ticket (MTT)</i>	25.000	PT MRT Jakarta	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat Digunakan Berkali-kali - Masa Berlaku 7 Hari Setelah Pembelian - Saldo Tidak Hangus - Dapat Isi Saldo (<i>top up</i>) Selama Masa Berlaku
Uang Elektronik	Mulai dari 20.000 (harga ditentukan masing-masing penerbit)	Bank	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat Digunakan Berkali-kali - Dapat Isi Saldo (<i>top up</i>) di ATM, minimarket/online - Tidak Ada Masa Berlaku - Saldo Tidak Hangus

(sumber: jakartamrt.co.id)

Dari uraian diatas peneliti melakukan pra survey terhadap variabel kualitas layanan, fasilitas dan harga. Sebagai bukti secara langsung peneliti melakukan pra survey dari variabel kualitas layanan terhadap MRT (*Mass Rapid Transit*).



Sumber : Data diolah Peneliti, 2020

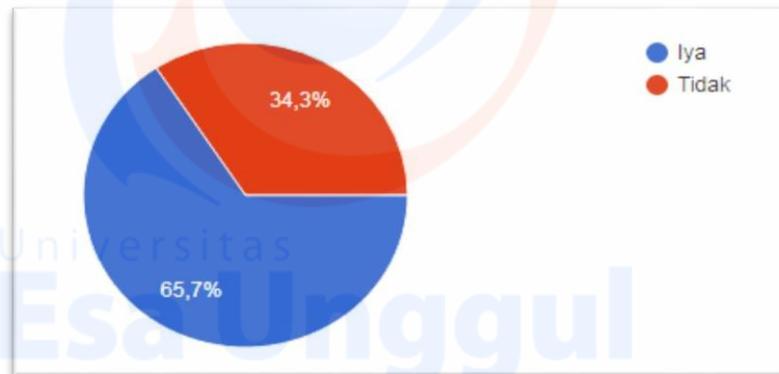
Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Variabel Kualitas Pelayanan dari Pengguna Jasa Transportasi umum MRT Jakarta.

Gambar 1.1 adalah data yang di ambil dari 35 responden yang berada di wilayah Kota Jakarta dan pernah menggunakan Jasa layanan MRT dengan pertanyaan “ Apakah Kualitas Pelayanan di MRT Jakarta sudah bagus? “ sebanyak (71,4%) responden menjawab iya bahwa kualitas layanan jasa MRT sudah baik dimata masyarakat, dan sebanyak (28,6%) responden menjawab tidak bahwa kualitas pelayanan MRT sudah baik.

Nilai yang diberikan oleh pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Dimana kualitas suatu produk jasa adalah sejauh mana produk jasa memenuhi spesifikasinya. Menurut Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, “kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang *inheren* (erat hubungannya) dalam memenuhi persyaratan yaitu kebutuhan atas harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib.

Sistem transportasi yang memiliki fasilitas lengkap dengan kualitas baik akan menunjang masyarakat untuk melakukan mobilisasi secara lancar. Begitu pula MRT (*Mass Rapid Transit*) Jakarta yang fasilitasnya berstandar internasional yang tentunya mendukung indikator *smart mobility*. Dengan beragam fasilitas yang diperhatikan betul, hal sederhana tersebut bisa menjadi tolak ukur yang menentukan sebetah apa warga naik kendaraan umum. Dari fasilitas yang diperhatikan, minat naik kendaraan umum akan meningkat, dampaknya mengurangi kemacetan jakarta. Selain dikenal mempunyai kualitas layanan yang baik MRT Jakarta juga memiliki fasilitas yang baik.

Sebagai bukti secara langsung peneliti melakukan pra survey dari variabel Fasilitas terhadap MRT Jakarta.

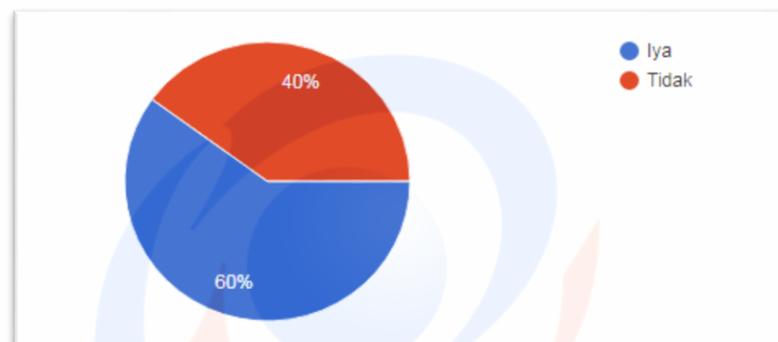


Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Gambar 1.3 Hasil Pra Survei Variabel Fasilitas dari Pengguna Jasa Transportasi umum MRT Jakarta

Gambar 1.2 adalah data yang di ambil dari 35 responden yang berada di wilayah Kota Jakarta dan pernah menggunakan jasa transportasi MRT dengan pertanyaan “ Apakah Penyediaan Fasilitas di MRT Jakarta sudah baik? “ sebanyak (71,4%) memilih iya bahwa fasilitas yang disediakan MRT sudah baik dimata masyarakat dan sisanya sebanyak (28,6%) responden memilih tidak bahwa fasilitas yang disediakan MRT tidak baik.

Dengan kualitas pelayanan yang baik serta penyediaan fasilitas yang baik MRT Jakarta juga memberikan tarif harga yang cukup ekonomis. Harga merupakan penentu yang mempengaruhi pilihan pembeli, hal ini masih menjadi kenyataan di negara – negara dunia ketiga, dikalangan kelompok – kelompok sosial yang miskin, serta bahan – bahan pokok sehari – hari. Namun dalam dasawarsa terakhir ini, faktor – faktor lain selain harga telah beralih menjadi relatif lebih penting dalam proses pembelian. Sebagai bukti secara langsung peneliti melakukan pra survey dari variabel harga terhadap MRT Jakarta.



Sumber : Data diolah oleh peneliti 2020

Gambar 1.4 Hasil Pra Survei Variabel Harga dari Pengguna Jasa Transportasi umum MRT Jakarta

Gambar 1.4 adalah data yang di ambil dari 34 responden yang berada di wilayah Kota Jakarta dan pernah menggunakan jasa transportasi MRT dengan pertanyaan “Apakah harga tiket yang ditawarkan pihak MRT Jakarta sudah cukup terjangkau?” sebanyak (40 %) responden memilih tidak bahwa harga yang ditawarkan MRT tidak terjangkau dan sisanya sebanyak (60 %) responden memilih iya bahwa harga tiket MRT Jakarta terjangkau.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang berdampak terhadap kepuasan pengguna. Maka penelitian diberi judul yaitu **“Pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi umum MRT (*Mass Rapid Transit*) (studi kasus pada penumpang MRT di Jakarta).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan pada MRT Jakarta dinilai masih kurang baik sehingga mempengaruhi pada Kepuasan Pelanggan.
2. Fasilitas yang disediakan pada MRT Jakarta dinilai belum cukup memadai sehingga pelanggan merasa belum puas.
3. Harga yang dinilai belum sesuai dengan yang di dapat pelanggan sehingga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini hanya dibatasi variabel yang sangat berkaitan dengan variabel utama yaitu Kualitas layanan, fasilitas dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa transportasi umum MRT Jakarta.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan?

5. Apakah kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan, fasilitas dan harga berpengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi umum MRT Jakarta.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan jasa transportasi umum MRT Jakarta.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan jasa transportasi umum MRT Jakarta.
5. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis maupun *civitas* akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk kemajuan dunia pendidikan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
2. Memperluas wawasan dan pengetahuan serta sebagai dasar implementasi teori-teori yang telah diperoleh selama proses perkuliahan.