

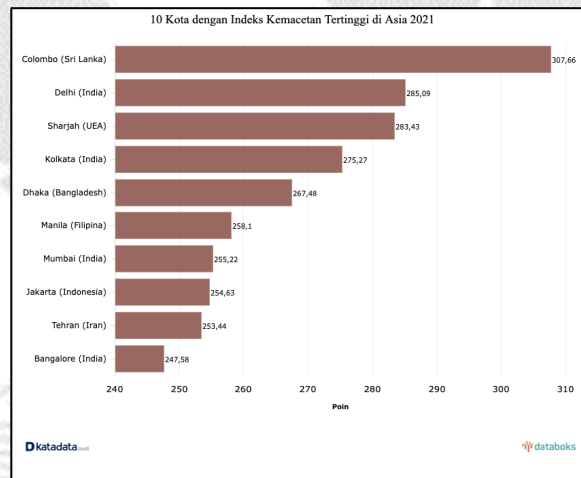
BAB I

PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika penulisan laporan skripsi.

1.1 Latar Belakang

Kemacetan merupakan salah satu hal yang sulit dihindari di kota-kota besar seperti Jakarta. Di tahun 2021 sendiri, kota Jakarta termasuk ke peringkat ke-8 dari kategori 10 besar kota termacet di Asia berdasarkan data “*Traffic Index, by City*” yang dikumpulkan pada situs Numbeo dan diolah kembali pada situs Databox (Rizati, 2021).



Gambar 1.1 Sepuluh Kota Termacet di Asia.

(Sumber: Numbeo dalam Databox, 2021)

Dampak dari adanya kemacetan adalah kerugian berupa hilangnya waktu dari pengguna jalan, serta kerugian materi. Dilansir dari situs resmi CNN Indonesia, kemacetan di Jabodetabek setiap tahunnya menimbulkan kerugian ekonomi hingga Rp. 71,4 Triliun. Hal tersebut diungkapkan oleh Kepala Badan Pengelola

Transportasi Jabodetabek (BPTJ). Beliau juga mengungkapkan bahwa kerugian tersebut disebabkan karena hilangnya produktivitas masyarakat dalam perjalanan serta terkurasnya bahan bakar minyak (BBM) selama terjebak dalam kemacetan tersebut (CNN Indonesia, 2021).

Di Jakarta sendiri, sudah banyak layanan transportasi umum yang disediakan pemerintah sebagai upaya dalam penanggulangan kemacetan. Beberapa diantaranya, yaitu KRL *Commuter Line*, Lintas Rel Terpadu (LRT), Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta, Bus TransJakarta, serta Koperasi Wahana Kalpika (KWK). Perbedaan mencolok diantara semua transportasi tersebut yaitu pada jangkauan area yang dilewatinya serta jalur yang digunakan, beberapa dari transportasi umum tersebut memiliki jangkauan yang lebih luas dibandingkan yang lainnya, seperti TransJakarta dan KWK, dimana keduanya mampu menjangkau lebih banyak area dan menggunakan jalan raya sebagai lintasannya. Sedangkan untuk KRL, MRT, dan LRT merupakan kendaraan kereta berbasis listrik yang dibedakan dari kecepatan lajunya, kapasitasnya, area lintasannya, hingga kawasan yang dilewatinya (Azzahra, 2022). Meskipun beberapa diantara layanan transportasi tersebut telah memiliki menawarkan layanan bebas kemacetan dengan disediakannya jalur khusus, namun tampaknya masyarakat Jakarta masih banyak yang memilih untuk menggunakan kendaraan pribadinya. Hal ini didukung dengan hasil riset yang dilakukan oleh Statistik Sektorial Provinsi DKI Jakarta di tahun 2020, dimana pada riset tersebut dinyatakan bahwa peningkatan jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta dari tahun 2017 hingga 2019 yaitu sebanyak 565.325 unit. Faktor kenyamanan, efisiensi, dan kepraktisan menjadi beberapa faktor yang

membuat masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadinya (Itsmeg, 2021).

MRT Jakarta merupakan salah satu dari beberapa layanan transportasi di Jakarta yang memiliki jalur khusus dan terbebas dari kemacetan. Dalam situs Jakarta.go.id sendiri, layanan transportasi yang mulai beroperasi sejak tahun 2019 tersebut juga disebut sebagai “primadona transportasi publik termodern di Jakarta dan satu-satunya di Indonesia”. MRT sendiri telah memiliki 13 stasiun yang melintasi kawasan Lebak Bulus hingga Bundaran Hotel Indonesia (HI), dimana 6 diantaranya melintasi lintasan bawah tanah dan 7 stasiun lainnya melintasi lintasan layang. Namun, dilansir dari situs Kompas.com, jumlah penumpang MRT Jakarta yang tercatat pada bulan Agustus 2022 tampaknya mengalami penurunan dibandingkan dengan jumlah yang tercatat pada bulan Juli 2022. Dimana pada bulan Juli, jumlah penumpang mencapai 1.884.108 orang dengan rata-rata harian sebanyak 60.778 orang, sedangkan di bulan Agustus, jumlah keseluruhan yang tercatat yaitu sebanyak 1.864.767 orang dengan rata-rata harian yaitu sebanyak 60.155 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam kurun waktu satu bulan, terjadi penurunan penumpang sebanyak 19.311 orang (Maharani, 2022).

Menurut Kottler dan Keller (2017), salah satu faktor yang perlu terpenuhi untuk dapat meningkatkan kesetiaan atau loyalitas dari konsumen dalam jangka waktu yang panjang, yaitu faktor kepuasan konsumen. Untuk transportasi sendiri, Menteri Perhubungan (Menhub) Budi K. Sumadi berpendapat bahwa beberapa faktor yang mampu meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi umum yaitu tersedianya transportasi umum yang aman, nyaman, serta bersih (Liputan6, 2020). Selain itu, aksesibilitas dari suatu transportasi juga

dianggap sebagai salah satu faktor yang dirasa perlu terpenuhi dari transportasi itu sendiri (Lättmann et al., 2016) dan faktor-faktor seperti waktu perjalanan, waktu tunggu, serta kesesuaian perjalanan juga menjadi beberapa faktor penting untuk memenuhi kepuasan penumpang (Nassereddine dan Eskandari, 2017).

Maka dari itu, penelitian ini dilakukan guna melihat pengaruh langsung maupun tidak langsung dari beberapa variabel yang dianggap berpengaruh dalam meningkatkan kesetiaan penumpang dalam menggunakan transportasi tertentu. Variabel-variabel tersebut adalah aksesibilitas, konektivitas, dan kualitas pelayanan secara khusus pada angkutan umum MRT Jakarta.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang dibahas, dapat diketahui bahwa pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Jakarta yang lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadinya dibandingkan dengan layanan transportasi umum yang telah disediakan pemerintah Jakarta dan menurunnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, yang dalam hal ini yaitu MRT Jakarta. Akibatnya, terjadi penumpukan kendaraan di jalanan Ibukota dan menyebabkan kemacetan. Oleh karena itu, perlu diteliti terkait faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kesetiaan atau loyalitas dari penumpang dalam menggunakan transportasi umum, dalam hal ini yaitu MRT Jakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini, adalah:

1. Menganalisis dan menguji pengaruh secara langsung dari aksesibilitas, konektivitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas dari penumpang MRT Jakarta.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh secara tidak langsung dari aksesibilitas, konektivitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang MRT Jakarta yang dipengaruhi oleh kepuasan penumpang.

1.4 Pembatasan Masalah

Berikut merupakan beberapa pembatasan masalah pada penelitian yang dilakukan:

1. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada yang sudah pernah berpergian menggunakan layanan transportasi umum MRT Jakarta.
2. Pengambilan data terbatas pada periode bulan Oktober 2022 hingga bulan November 2022.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini terbagi ke dalam 5 bagian. Berikut merupakan uraian singkat mengenai masing-masing bagian:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan latar belakang penelitian, kemudian pokok permasalahan yang didasari dari latar belakang yang diangkat, tujuan dari dilakukannya penelitian, pembatasan dalam penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II STUDI LITERATUR

Bagian ini membahas teori yang mendasari penelitian yang dilakukan dan digunakan dalam analisis dan pembahasan yang akan dilakukan pada bab 5. Studi literatur dilakukan berdasarkan sumber tertulis, seperti buku, artikel jurnal, dan situs pemerintah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan tahap demi tahap dalam pembuatan skripsi beserta dengan diagram alir metode penelitian. Penguraian dilakukan mulai dari tahap penelitian pendahuluan hingga tahap akhir, yaitu kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bagian ini, dilakukan pengumpulan data kuesioner, serta pengolahan data kuesioner berupa pengolahan *outer model* dan *inner model* menggunakan bantuan *software* Smart PLS.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dilakukan analisis serta pembahasan terkait masing-masing hipotesis dan keterkaitannya dengan teori yang sudah ada serta penelitian sebelumnya berdasarkan hasil pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran mencakup simpulan akhir dari pembahasan terkait tujuan dari dilakukannya penelitian serta saran yang diberikan penelitian selanjutnya.