

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Moda transportasi merujuk pada berbagai sarana atau metode yang akan digunakan untuk berpindah dari suatu tempat ketempat lain, contoh kendaraannya seperti mobil, bus, kereta, pesawat, kapal, sepeda, dan lainnya. Pada kesempatan kali ini saya pribadi akan membahas moda transportasi kereta, pada umumnya dunia perkereta apian saat ini di Indonesia sudah banyak berbagai macam jenis nya contohnya seperti kereta *Commuter Line*, *LRT (Light Rail Transit)*, *MRT (Mass Rapid Transit)*, dan kereta cepat. Daerah Jabodebek telah mengimplementasikan moda transportasi lainnya selain *Commuter line* dan bus Transjakarta untuk meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi kemacetan. LRT Jabodebek dengan rute Dukuh atas- Jatimulya merupakan bagian integral dari upaya pembenahan sistem transportasi di wilayah tersebut. Kualitas pelayanan, fasilitas, harga tiket, dan waktu tempuh merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para pengguna jasa layanan transportasi LRT ini. Menurut Sunaryo (2018), implementasi LRT Jabodebek diharapkan dapat memberikan solusi untuk masalah kemacetan dan aksesibilitas transportasi publik di wilayah ini. LRT dengan rute Dukuh Atas- Jatimulya diharapkan dapat menghubungkan berbagai titik penting di Jabodebek dan mengurangi beban jalan raya serta meningkatkan efisien mobilitas. Wilayah Jabodebek yang mencakup Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi merupakan salah satu Kawasan metropolitan terpadat di Indonesia. Kepadatan penduduk yang tinggi dan mobilitas yang kompleks telah menjadi tantangan utama dalam pembangunan infrastruktur transportasi diwilayah tersebut. Dikutip dalam data

Angkatan kerja di Jakarta oleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta periode 2021 hingga 2023. Dalam penelitian ini difokuskan pada kepuasan pelanggan

**Tabel 1. 1 Jumlah Data Angkatan Kerja**

Status Keadaan Ketenagakerjaan	Agustus 2021	Agustus 2022	Agustus 2023	Perubahan Agt 2021-Agt 2022		Perubahan Agt 2022-Agt 2023	
	ribu orang	ribu orang	ribu orang	ribu orang	persen	ribu orang	persen
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>Angkatan Kerja</b>	5.177,31	5.252,39	5.427,23	75,08	1,45	174,84	3,33
- Bekerja	4.737,41	4.875,10	5.072,74	137,68	2,91	197,64	4,05
- Pengangguran	439,90	377,29	354,49	-62,60	-14,23	-22,80	-6,04
<b>Bukan Angkatan Kerja</b>	3.089,04	3.074,61	2.895,68	-14,44	-0,47	-178,93	-5,82
	persen	persen	persen	persen poin		persen poin	
<b>Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK)</b>	62,63	63,08	65,21	0,45		2,13	
- Laki-Laki	78,31	80,02	80,25	1,70		0,23	
- Perempuan	47,34	46,62	50,12	-0,71		3,49	

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

terhadap kinerja dari PT. KAI Div LRT yang beroperasi sejak 23 Agustus 2023. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Banyak faktor yang membuat pelanggan merasa puas seperti dari segi *service and information, cleanliness and safe, transit fare* dan *facility*. Setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri pastinya akan memberikan perhatian sangat penuh terhadap kualitas.

## 1.2 Tujuan Penelitian

- 1) Menilai *service and information* yang diberikan oleh LRT Jabodebek.
- 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para penumpang terhadap *cleanliness and safe* yang diberikan oleh LRT tersebut.
- 3) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para penumpang terhadap *transit fare* yang diberikan oleh LRT tersebut.

- 4) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para penumpang terhadap *facility* yang diberikan oleh LRT tersebut.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur di bidang manajemen layanan transportasi umum, khususnya dalam konteks LRT (Light Rail Transit) di Indonesia. Manfaat teoretis yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

- 1) Pengembangan Teori Kepuasan Pelanggan: Penelitian ini dapat memperkaya teori kepuasan pelanggan dengan memasukkan variabel-variabel seperti *service and information, cleanliness and safe, transit fare, dan facility* dalam konteks transportasi umum.
- 2) Referensi untuk Penelitian Selanjutnya: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam sektor transportasi umum.
- 3) Model Evaluasi Layanan Transportasi: Penelitian ini memberikan model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan

pelanggan di sektor transportasi umum lainnya, baik di tingkat nasional maupun internasional.

### 1.3.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan berbagai manfaat praktis bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pengembangan layanan transportasi umum, terutama LRT Jabodebek. Manfaat praktis tersebut antara lain:

- 1) Bagi Pengelola LRT Jabodebek:
  - a. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek informasi tarif, kebersihan, keamanan, harga tiket, dan fasilitas. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
  - b. Strategi Pengembangan Layanan: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi pengembangan layanan yang lebih efektif dan efisien, sehingga mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan.
  - c. Perencanaan Investasi: Dengan mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan, pengelola dapat merencanakan investasi yang lebih tepat sasaran, seperti peningkatan fasilitas, kebersihan, dan sistem informasi.
- 2) Bagi Penumpang LRT Jabodebek:
  - a. Meningkatkan Pengalaman Pengguna: Implementasi rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna

dalam menggunakan layanan LRT, sehingga perjalanan menjadi lebih nyaman dan aman.

- b. Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas: Dengan pelayanan yang lebih baik, penumpang akan merasa lebih puas dan cenderung menjadi pengguna setia layanan LRT.

3) Bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan:

- a. Peningkatan Kualitas Transportasi Umum: Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan pembuat kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi umum di Indonesia.
- b. Kebijakan Berbasis Data: Hasil penelitian ini menyediakan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pembuatan kebijakan terkait pengembangan dan pengelolaan transportasi umum.

4) Bagi Akademisi dan Peneliti:

- a. Pengembangan Penelitian Lebih Lanjut: Penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dalam bidang transportasi umum, manajemen layanan, dan kepuasan pelanggan.
- b. Kolaborasi Penelitian: Hasil penelitian ini dapat mendorong kolaborasi antara akademisi, peneliti, dan praktisi dalam mengembangkan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah *service and information* yang diberikan oleh LRT Jabodebek di rute Dukuh Atas - Jatimulya mempengaruhi kepuasan para pelanggan?

- 2) Bagaimana pengaruh *cleanliness and safe* yang disediakan oleh LRT Jabodebek di rute Dukuh Atas – Jatimulya terhadap tingkat kepuasan pelanggan?
- 3) Apakah *transit fare* yang ditawarkan oleh LRT Jabodebek di rute Dukuh Atas – Jatimulya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
- 4) Bagaimana *facility* perjalanan yang dihabiskan oleh pelanggan LRT Jabodebek di rute Dukuh Atas - Jatimulya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan?

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini memiliki sistematika yang terdiri dari lima bab utama. Pada setiap bab memiliki beberapa sub-bab dimana di dalamnya antara satu bab dengan yang lain memiliki keterkaitan sehingga penelitian ini menjadi lengkap. Berikut ini adalah penjelasan mengenai sistematika penelitian ini.

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dari permasalahan yang mendasari topik penelitian. Menjelaskan terkait dengan fenomena yang terjadi dan menjelaskan secara singkat terkait variabel yang digunakan. Bab ini juga menjelaskan mengenai pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai dasar-dasar teori dan konsep dari setiap variabel yang digunakan. Termasuk juga menjelaskan mengenai penelitian

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, pengukuran variabel penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil olah data yang di dapatkan dengan kuisisioner. Dimana dijelaskan mengenai profil dan perilaku responden, analisis model pengukuran, dan analisis model struktural. Sehingga, pada bab ini akan membuktikan dan menjawab rumusan masalah dari penelitian.

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dimana merupakan bab terakhir yang mana akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil analisa yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Menjelaskan juga terkait implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran yang nantinya diharapkan dapat membantu perbaikan dalam penelitian berikutnya.