

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan masyarakat yang sangat cepat saat ini membuat pemerintah harus dapat mencari cara untuk memenuhi kegiatan masyarakat, salah satu penunjang kegiatan masyarakat yaitu dalam hal transportasi. Transportasi merupakan bidang yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat dalam hal pelaksanaan serta kegiatan sehari-hari. Terlebih untuk sekarang ini transportasi merupakan kebutuhan pokok bagi banyak pihak untuk mobilitas dan beraktifitas. Untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang ada diperlukan perencanaan yang baik dalam bidang transportasi atau dengan kata lain diperlukan system manajemen transportasi yang baik. Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution (2008) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (subway) dan taksi. Penduduk di Negara maju jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka. Transportasi sendiri dibagi menjadi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi darat merupakan transportasi yang terjangkau dan terbesar penggunaannya dibanding transportasi laut dan udara.

Dapat kita ketahui setiap harinya begitu banyak masyarakat yang membutuhkan alat transportasi yang nyaman, aman, harga yang murah dan juga tepat waktu. Dengan adanya hal tersebut, pemerintah terus berupaya membuat transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Salah satunya pada transportasi Kereta Api.

Jasa transportasi yang saat ini sedang menjadi primadona di Indonesia adalah Kereta Api. Banyaknya konsumen memilih jasa transportasi ini karena harganya yang terjangkau yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen serta waktu tempuh yang cepat. Kereta Api melalui badan usahanya yaitu PT. KAI terus mengalami perubahan yang sangat signifikan. Jika kita tahu di zaman dahulu kereta api dikenal dengan moda angkutan yang tidak teratur, rawan kriminal dan berdesak-desakan namun kini kereta api sudah mengalami pembaruan dalam hal pelayanan untuk konsumennya. Saat ini kereta api menjadi angkutan yang sangat nyaman, aman, cepat dan teratur.

PT. KAI terus mengembangkan jasa layanannya dibidang transportasi dengan membuat suatu moda transportasi terbaru untuk mengatasi padatnya lalu lintas kota Jakarta yaitu dengan menggagas project Lintas Rel Terpadu atau disingkat LRT. Proyek Lintas Rel Terpadu Jabodebek atau disingkat LRT Jabodebek adalah sebuah sistem angkutan cepat dengan kereta api ringan (LRT) yang menghubungkan Jakarta dengan kota-kota disekitarnya seperti Bekasi dan Bogor. Ada 2 penggagas LRT di Jakarta, Pemprov DKI yang akan membangun LRT dalam kota dengan nama LRT Jakarta dan PT Adhi Karya yang akan membangun LRT yang menghubungkan Jakarta dengan kota sekitarnya dengan nama LRT Jabodebek. LRT ini dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) dan Daerah Operasi I Jakarta.

LRT sendiri dikerjakan oleh PT Adhi Karya dan LRT mempunyai rangkaianannya terdiri dari dua kereta. Kapasitas tiap rangkaianannya adalah 270 orang setiap sekali jalan. Ada ruang khusus disabilitas dan tempat duduk prioritas. Disediakan untuk penumpang prioritas seperti wanita hamil, lanjut usia, disabilitas, dan ibu yang membawa bayi. Ada dua jenis macam LRT yaitu :

1. LRT Jakarta yang saat ini tersedia rute Pegangsaan Dua-Veldrome yang berlokasi di DKI Jakarta. LRT Jakarta dioperasikan oleh PT LRT Jakarta yang merupakan anak perusahaan jakpro yang sahamnya dimiliki oleh Pemprov DKI.
2. LRT Jabodebek yang akan dioperasikan PT KAI, keretanya dibuat PT INKA. LRT Jabodebek menghubungkan DKI Jakarta dan wilayah Bekasi dan

Cibubur yang akan melayani rute Harjamukti - Cawang, Jatimulya-Cawang, Dukuh Atas-Cawang.

Saat ini sudah ada 5,8 KM jalur LRT Jakarta yang sudah siap beroperasi.

Ada 5 stasiun yaitu :

1. Stasiun Pegangsaan Dua
2. Stasiun Boulevard Utara
3. Stasiun Boulevard Selatan,
4. Stasiun Pulomas
5. Stasiun Equis

Perjalanan dari Stasiun Boulevard Utara di depan Mall Kelapa Gading menuju Velodrome Rawamangun. Pembangunan LRT sendiri cukup cepat karena baru dimulai di awal 2017 dan pada Agustus 2018 sudah bisa dipakai pada penyelenggaraan Asian Games 2018 yang lalu. Pembangunan LRT sendiri bukan hanya soal jalur dan stasiunnya. Tapi juga membangun Depo , kantor dan sistem yang menunjang operasional LRT. Oleh karena itu prosesnya cukup panjang. Tapi secara keseluruhan sebenarnya berjalan cukup cepat. Depo LRT Jakarta dibangun di wilayah seluas 13 hektar yang lahannya dimiliki oleh Jakpro. Di atasnya dibangun juga kantor PT. LRT Jakarta , juga aneka macam fasilitas penunjang operasional seperti gudang penyimpanan LRT yang bisa menampung sampai dengan 190 buah kereta dan banyak lagi. Tarif LRT Jakarta jurusan Stasiun Pegangsaan Dua sampai dengan Velodrome seharga Rp.5.000, dan berlaku untuk turun dimana saja, LRT Jakarta juga punya seasonal trip , atau tiket musiman yang bisa dipakai lebih lama. Selain tiket LRT Jakarta, Kartu yang bisa dipakai untuk naik TransJakarta dan MRT juga bisa dipakai. Seperti Flazz, E-Money, Tapcash.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Kotler dan Amstornng (2001:9) kepuasan konsumen adalah sejauh mana

anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau gembira.

Jadwal beroperasinya LRT dimulai dari jam 05:30-23:00 setiap hari. Tentu saja ini adalah point plus bagi LRT Jakarta karena semua orang bisa menggunakan jasa layanan LRT, dan jadwal kedatangan LRT juga sangat cepat dan tepat, setiap 3 menit sekali LRT datang di stasiun sehingga pelanggan tidak menunggu cukup lama. Selain itu kualitas pelayanan juga diperhatikan oleh pihak LRT. Peron stasiun LRT Jakarta berbeda dengan peron stasiun layang commuteline, untuk keselamatan penumpang selama di area peron, tepi peron dipasang PSD (*platform screen doors*) yang akan terbuka pintunya saat LRT tiba dan akan tertutup kembali bila LRT telah meninggalkan stasiun. Lantai peron dengan lantai kereta juga sejajar rata sehingga bagi penumpang yang menggunakan kursi roda pun tak akan kesulitan untuk masuk ke dalam kereta karena lantainya sama-sama rata. Tidak ada guncangan maupun bunyi roda berderit saat melewati lengkung atau tikungan. Hembusan udara AC kereta juga terasa sejuk. Didalam kereta LRT dilengkapi dengan fasilitas diantaranya APAR (alat pemadam api ringan) di dinding dekat persambungan kereta, cctv, layar PID (*passenger information display*) di atas pintu keluar berikut audio, sehingga penumpang mendapatkan informasi dalam bentuk audio visual seperti stasiun pemberhentian, himbauan, iklan dan informasi lainnya. Pada beberapa titik juga telah dipasang stiker berisi petunjuk tempat duduk prioritas (*priority seat*), tombol dan petunjuk intercom untuk kondisi darurat, panel berikut informasi buka pintu dalam kondisi darurat, dan denah jalur evakuasi.

Keamanan juga menjadi salah satu faktor penting yang diutamakan oleh pihak LRT Jakarta. Keretanya sendiri memiliki teknologi khusus agar melaju aman dan mampu beradaptasi dengan jalur trek kereta. Adanya *articulated bogie* pada trainset LRT Jakarta memungkinkan ketika tikungan tajam tetap seimbang dan tetap melaju aman hingga radius tikungan 40 meter, uji keamanan lainnya pun sudah dilakukan oleh pihak LRT Jakarta mulai dari 15 Agustus-14 September 2019.

Untuk membuat para penumpangnya nyaman, Stasiun LRT Jakarta dilengkapi dengan berbagai fasilitas publik seperti Ruang Ibadah, yaitu Musholla, Ruang Menyusui, Toilet Umum, Pos Kesehatan, *Passenger Information Display*,

Elevator / Lift, Eskalator, Pengawasan CCTV 24 jam untuk keamanan penumpang. Begitupun untuk penyandang disabilitas sangat dihargai di LRT, oleh karena itu disediakan fasilitas yang membantu mereka seperti pemandu khusus disabilitas, Toilet Khusus disabilitas dan elevator untuk penumpang prioritas yang bisa digunakan. Seluruh fasilitas yang dibangun memperhitungkan kebutuhan masyarakat, termasuk para penyandang disabilitas. Penyediaan sarana dan prasarana ramah penyandang disabilitas tersebut merupakan upaya pemerintah memenuhi haknya sesuai Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, oleh karena itu pihak LRT akan terus membenahi dan menambah fasilitas bagi penyandang disabilitas.

Selain itu, PT KAI sebagai pengelola LRT sistem perkeretaapian yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terus berupaya berinovasi untuk meningkatkan pelayanan khususnya untuk penyandang disabilitas, tempat duduk yang nyaman, kursi prioritas, serta *service* berkala yang dilakukan dan petugas yang hadir di dalam maupun di luar kereta untuk memastikan keamanan perjalanan penumpang hingga sampai tujuan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas *Service*, Persepsi Harga Dan Fasilitas Pelanggan Lrt Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada pengguna LRT stasiun Veldrome)”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan di teliti oleh penulis adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas *service* terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome ?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome ?

3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome ?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas *service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *service* terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada LRT stasiun Veldrome.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya antara lain adalah. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti tentang pelayanan transportasi umum dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi wawasan serta menambah khasanah kepustakaan khususnya di bidang perilaku konsumen. Membantu para peneliti berikutnya untuk menelaah pengaruh kualitas *service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT dalam pengambilan langkah dan kepuasan pelanggan. Dan juga dapat memahami perilaku pelanggan sehingga mengetahui faktor-faktor yang dapat membangun kepuasan pelanggan.