

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kota Jakarta sebagai ibu kota dengan segudang aktivitas yang tentunya melibatkan banyak orang dalam sistem yang diterapkan di sana. Daerah pemukiman pedalaman adalah Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Bodetabek). Penduduk pinggiran kota termasuk dalam kelompok penumpang dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. (Penumpang). Kebutuhan perjalanan sehari-hari dengan angkutan umum dari Bodetabek ke Jakarta dan sebaliknya semakin meningkat karena pertumbuhan pemukiman baru ke arah Bekasi, Tangerang dan Banten serta Depok dan Bogor serta infrastruktur jalan untuk memenuhi perjalanan kebutuhan. Saat menyediakan fasilitas transportasi, perhatian juga harus diberikan pada kualitas layanan, khususnya keselamatan. Pemerintah dalam hal ini melakukan penyediaan dan peningkatan pelayanan angkutan umum.

Kota Jakarta Timur secara wilayah administratif, terdiri atas 10 kecamatan, dihuni tidak kurang dari 2.892.783 jiwa pada tahun 2017, sekaligus merupakan jumlah penduduk terbanyak di DKI Jakarta. Jakarta Timur juga berbatasan langsung dengan Kota Bekasi dan Depok. Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km<sup>2</sup>. Jumlah Penduduk Kota Bekasi saat ini lebih dari 2,2 juta jiwa, dari total luas wilayahnya, lebih dari 50% sudah menjadi kawasan efektif perkotaan dengan 90% kawasan perumahan, 4% kawasan industri, 3% kawasan perdagangan, dan sisanya untuk bangunan lainnya. (BPS, 2019). Jakarta Timur juga berbatasan langsung dengan Kota Bekasi dan Depok. Dalam penelitian ini akan menitik beratkan pada faktor jumlah penduduk di Jakarta Timur dan Kota Bekasi. Banyaknya penduduk di Jakarta Timur yang disebut sebagai kawasan terpadat di DKI Jakarta serta Kota Bekasi yang disebut sebagai kawasan hunian masyarakat urban membuat aktivitas transportasi di kawasan tersebut menjadi padat. Hal ini membuat tingginya aktivitas transportasi saat jam sibuk, membuat banyaknya volume lalu lintas yang mengarah ke Jakarta Kota disaat pagi hari dan mengarah ke Jakarta Timur dan Kota Bekasi pada sore hari saat hari kerja.

Adapun obyek dalam penelitian ini adalah Halte Flyover Raden Inten. Flyover Raden Inten adalah sebuah stasiun BRT Transjakarta yang terletak di Jalan I Gusti Ngurah Rai, Klender, Duren Sawit, Jakarta Timur. Stasiun BRT ini berada di Koridor 11 yang membentang dari barat ke Timur.

Meningkatnya jumlah kendaraan pribadi di Provinsi DKI Jakarta menyebabkan peningkatan kemacetan yang signifikan. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah telah melakukan beberapa langkah, termasuk meningkatkan kualitas transportasi umum Jakarta yang sangat terjangkau bagi masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat. Kualitas layanan tersebut meliputi peningkatan dan peningkatan fasilitas yang ada di armada, seperti penyediaan video surveillance untuk mencegah kejahatan di armada bus, yang memberikan ruang khusus bagi perempuan untuk merasa nyaman dan aman saat menggunakan bus umum. tempat duduk prioritas untuk ibu hamil, lansia dan penyandang disabilitas agar dapat merasa aman dan nyaman serta tidak perlu khawatir dengan keadaan di dalam armada bus saat kondisi di dalam armada penuh.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2015:65). Seorang penumpang, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi penumpang dalam waktu yang lama. Menurut Kotler dan Amstorg (2014:9) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan penumpang, maka pembelinya merasa puas atau gembira. Kualitas pelayanan dan persepsi harga dirasakan cukup penting untuk kelangsungan hidup perusahaan. Jika kualitas pelayanan terhadap penumpang baik, maka kepuasan penumpang tercipta dan jika harga murah dan dapat dijangkau oleh penumpang maka kepuasan penumpang tercipta juga. Semakin banyak penumpang yang puas, semakin banyak pula penumpang yang menggunakan jasa transportasi Transjakarta. Kepuasan ini dipelihara akan menimbulkan loyalitas penumpang. Ketika ketiga aspek ini tercipta, perusahaan akan dapat memaksimalkan keuntungannya.

Selain harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, perusahaan angkutan umum wajib memenuhi ketentuan peraturan perundangan yang berlaku, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bahwa perusahaan angkutan umum harus mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta melaksanakan kewajibannya pada trayek yang dilayani dalam rangka mendukung terwujudnya peningkatan industri jasa angkutan umum dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Busway harus mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor.10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Berbasis Jalan.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, hasil penelitian juga berpeluang untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Alma (2016:33), harga adalah nilai barang atau jasa yang dinyatakan dalam satuan mata uang. Harga dalam bisnis memiliki dua fungsi. Fungsi utama sebagai proses pengambilan keputusan pembelian suatu barang atau jasa, yaitu fungsi penugasan atau fungsi informasi. Pembayaran penggunaan layanan Transjakarta di halte transfer Radin Inten Koridor XI dilakukan dengan kartu elektronik dari layanan armada Transjakarta. Harga yang dikutip ditujukan untuk menjangkau semua kalangan, mulai dari anak-anak hingga manula, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

Dimana Transjakarta mengoperasikan sistem tarif flat, untuk ongkos perjalanan tunggal adalah Rp 3.500 dengan transfer bebas dalam jaringan Busway. Tidak tersedia konsesi untuk pelajar. Keseimbangan Operasional (selisih antara pendapatan dan biaya operasi) dari Transjakarta adalah negatif akibat pengaturan tarif murah. Karena biaya aktual per penumpang adalah sekitar Rp 5.800, DKI Jakarta subsidi setiap perjalanan hingga Rp 2.300. Fitur lain atau dampak dari sistem tarif flat adalah bahwa sistem tersebut menarik penumpang jarak jauh, dan merupakan penghalang bagi penumpang jarak pendek, karena dapat memilih mode lebih murah / lebih cepat (misalnya kendaraan umum) untuk perjalanan pendek. Oleh karena itu, dalam menyikapi hal tersebut dan menindaklanjuti permasalahan yang terjadi, terdapat faktor-faktor yang memungkinkan terjadinya penurunan jumlah dan loyalitas penumpang tersebut

adalah adanya penurunan persepsi pelanggan, berkurangnya kualitas pelayanan dan loyalitas penumpang Busway.

Menurut Lovelock dan Wright (2016 : 242), menyatakan bahwa dalam sudut pandang pelanggan, harga dalam bentuk uang hanyalah yang pertama dari sekian banyak biaya yang terkait dengan pembelian dan penyerahan jasa. Biaya lain yang perlu diperhatikan adalah biaya waktu jasa, biaya fisik jasa dan biaya psikologis jasa. Sehubungan hal tersebut, ketika pelanggan membeli jasa tertentu, mereka membandingkan manfaat yang mereka pahami akan diperoleh dari jasa tersebut dengan harga yang mereka pahami. Sebagai pelanggan, kita melakukan penilaian tentang manfaat-manfaat yang diharapkan akan diterima sebagai imbalan investasi uang, waktu dan upaya yang diperkirakan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menjadikan pengguna jasa Transportasi Transjakarta sebagai objek pengamatan. Adapun beberapa variabel yang diambil adalah Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Loyalitas dan Kepuasan Penumpang, maka penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan penumpang (Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar dan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI ?
2. Seberapa besar dan apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI ?

3. Seberapa besar dan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI ?
4. Seberapa besar dan apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI ?
5. Seberapa besar dan apakah kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI ?
6. Seberapa besar dan apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI melalui kepuasan penumpang?
7. Seberapa besar dan apakah persepsi harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI melalui kepuasan penumpang ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini dibuat diantaranya:

1. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.

4. Untuk mengetahui besar pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.
5. Untuk mengetahui besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.
6. Untuk mengetahui besar pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI melalui kepuasan penumpang.
7. Untuk mengetahui besar pengaruh tidak langsung persepsi harga terhadap loyalitas penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI melalui kepuasan penumpang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan dan memadukan pengetahuan yang diperoleh dengan praktek sesungguhnya dan sebagai syarat menempuh Strata satu (S1) Manajemen

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan persepsi harga dalam pengambilan langkah dan kepuasan penumpang pengguna jasa Transjakarta.

3. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi khasanah perpustakaan bagi STEI Rawamangun serta memberikan referensi bagi seluruh mahasiswa dan

kalangan akademisi yang ingin mempelajari masalah yang berhubungan dengan pemasaran khususnya loyalitas penumpang Transjakarta.

