

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini penggunaan alat transportasi sangat penting untuk menunjang segala bentuk kegiatan manusia seperti berpergian atau memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Transportasi adalah alat atau wahana yang digerakan dengan bantuan manusia atau mesin yang berguna untuk memindahkan manusia atau barang. Menurut Miro dalam Janosik (2017) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, 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.

Di Indonesia terdapat berbagai jenis moda transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat dan mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah dan juga para penggunanya karena memiliki harganya yang murah dan sangat mementingkan keselamatan para penggunanya. Kebutuhan masyarakat Indonesia akan ketersediaan sarana transportasi membuka peluang bagi perusahaan transportasi untuk menawarkan berbagai macam produk yang berbeda, dengan pelayanan yang berbeda dan harga yang berbeda.

Di Indonesia khususnya daerah perkotaan seperti Jakarta sudah banyak persaingan pasar khususnya persaingan pasar jasa transportasi. Seperti contohnya jasa angkutan *online* seperti GOJEK, GRAB dan lainnya yang dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan transaksi. Selain angkutan *online* di Jakarta juga terdapat angkutan umum yang sudah menjadi primadona dan sering digunakan oleh warga Jakarta untuk berpergian, angkutan tersebut adalah bus TransJakarta.

Saat ini di Jakarta terdapat bus Transjakarta yang menjadi salah satu pilihan moda transportasi publik. Transjakarta memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan bus kota lainnya yakni bus Transjakarta memiliki jalur serta halte khusus, sehingga dalam operasinya Transjakarta lebih cepat. Selain itu Transjakarta juga menyediakan busa yang nyaman dengan harga yang relative murah dan kapasitas penumpang yang lebih besar.

Berdasarkan data jumlah penumpang Transjakarta dari Dinas Perhubungan DKI Jakarta, tren jumlah penumpang meningkat setiap tahunnya. Total jumlah penumpang Transjakarta tahun 2018 sekitar 187,96 juta penumpang dan naik 41% menjadi 265,16 juta penumpang di tahun 2019. Bahkan di awal tahun 2020 (Januari-Februari) juga masih mengalami kenaikan jumlah penumpang dengan rata-rata kenaikan 45% terhadap Januari-Februari 2019 (Statistik.jakarta.go.id, 2020).

Di tahun 2021 ini dunia masih dilanda pandemi covid-19 termasuk Indonesia, sehingga memaksa pemerintah Indonesia membuat peraturan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang kemudian ditingkatkan menjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk menekan laju penyebaran virus corona yang akhir-akhir ini mengalami peningkatan yang cukup drastis, tercatat hingga 1 Juli 2021, kasus harian kembali pecah rekor yaitu sebesar 24.836 kasus atau meningkat dua kali lipat dari dua pekan terakhir. Angka kematian juga meningkat 250% dalam periode yang sama (bbc.com, 2021).

Menurut situs covid19.go.id pemerintah secara resmi memberlakukan PPKM darurat Jawa-Bali mulai dari tanggal 3-20 juli (2021). Dengan diberlakukannya peraturan tersebut merubah kebiasaan masyarakat yang awalnya sudah beradaptasi dengan keadaan normal baru. Salah satu pola perilaku yang berubah adalah perilaku penggunaan transportasi umum. Pada masa pemberlakuan PPKM, masyarakat menjadi lebih percaya menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum (Covid19.go.id, 2021).

Angelia Betris selaku Kepala Divisi Sekretaris Korporasi dan Humas PT Transjakarta menjelaskan bahwa dalam keadaan normal sebelum covid-19, jumlah penumpang Transjakarta bisa mencapai 1 juta pelanggan per hari. Sedangkan dimasa PPKM Mikro yang berlangsung dari Mei hingga Juni 2021 jumlah penumpang berkurang 50 persen terutama di jalur-jalur *non-BTR*. Dan pada masa PPKM darurat level 4 yang dilaksanakan pada Juli hingga Agustus 2021, jumlah penumpang hanya mencapai sekitar 150.000 pelanggan per hari. Penurunan pelanggan ini disebabkan karena masyarakat lebih menahan diri untuk tidak bepergian. Disisi lain Betris menekankan, bahwa pidahknya saat ini tidak focus

pada jumlah pelanggan, melainkan layanan yang aman dan nyaman selama pandemi covid-19 (Kompas.com, 2021).

Pada masa pandemi ini, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam bisnis transportasi para penumpang menginginkan kondisi halte dan kendaraan yang aman agar mereka tidak terpapar covid-19, akan tetapi ada suatu hal yang juga sangat penting yaitu kepercayaan. Banyaknya transportasi umum yang menyediakan berbagai macam pelayanan tidak bisa menjadi acuan bagi pelanggan untuk percaya dalam menggunakan jasa transportasi tersebut, apalagi pada jasa transportasi sempit menjadi kluster penyebaran covid-19.

Penyedia jasa angkutan umum harus membangkitkan kepercayaan atau *trust* secara umum dari pelanggan. Kepercayaan yang dipertanyakan adalah keyakinan pelanggan dalam menggunakan bus Transjakarta di era pandemi covid-19. Tentunya untuk mendapatkan kepercayaan, pelanggan terlebih dahulu harus merasakan pengalaman menggunakan bus Transjakarta. Penyesuaian pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat membangun kepercayaan pelanggan.

Operator angkutan umum dan penyedia jasa angkutan harus melakukan penyesuaian terhadap pelayanan, sehingga perlu dirumuskan beberapa kesepakatan khusus terkait kesehatan untuk mengatur pelayanan angkutan umum selama masa pandemi. Hal ini untuk menekan penyebaran virus corona. Peraturan khusus harus mulai dilakukan, salah satunya memprediksi peningkatan penumpang. Pelayanan angkutan umum harus mengeluarkan beberapa kebijakan baru yang berlaku bagi petugas dan pengguna angkutan umum itu sendiri, dan harus dilaksanakan untuk melengkapi kesepakatan kesehatan yang telah dilaksanakan selama ini.

Penyesuaian layanan dengan menerapkan protokol covid-19 ini juga dapat meningkatkan *customer experience* saat menggunakan bus Transjakarta, yang merupakan penilaian atau evaluasi terhadap layanan tersebut. Penilaian ini kemudian akan membentuk kepercayaan pada layanan yang dirasakan sebelumnya. Dengan diterapkannya protokol kesehatan pada layanan bus Transjakarta, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan saat menggunakan bus Transjakarta ini.

Peningkatan kualitas layanan bus Transjakarta dimasa PPKM dapat menimbulkan kepuasan bagi para pelanggan. Dimana kepuasan itu dapat tercipta mulai pada saat pembelian tiket, pengalaman menggunakan selama jasa dan setelah penggunaan jasa. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bus Transjakarta, akan kembali menggunakan jasa tersebut. Pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap niat penggunaan kembali dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel perantara membuat peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel tersebut pada bus Transjakarta.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Nathadewi dan Sukawati (2019) “Pengaruh Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Lion Air” Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang, dan kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang.. Dalam penelitian ini peneliti menambahkan variabel tambahan yaitu kepercayaan yang akan disesuaikan dengan keadaan saat ini.

Berdasarkan uraian diatas, penulis dengan cermat menganalisis isu-isu yang terjadi dengan mengambil topik utama penulisan “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Bus Transjakarta Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pada Masa Pandemi Covid 19”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas, rumusan masalah yang dapat dikaji dalam laporan ini sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta?

3. Apakah kepercayaan berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali Bus Transjakarta?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali Bus Transjakarta?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali Bus Transjakarta?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap niat menggunakan kembali secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan Bus Transjakarta?
7. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap niat menggunakan kembali secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan Bus Transjakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali Bus Transjakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap niat menggunakan kembali Bus Transjakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap niat menggunakan kembali Bus Transjakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap niat menggunakan kembali melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga kedepannya terdapat masukan-masukan yang bermanfaat yang dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas usaha dimasa yang akan datang.

2. Pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan dapat memberikan kontribusi pada bidang yang serupa, yaitu kepuasan pelanggan, dan sebagai tolak ukur dalam penelitian selanjutnya.

3. Penulis

Diharapkan dengan melakukan penelitian ini mampu memberikan pengetahuan, wawasan dan pengalaman langsung dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan akan niat untuk menggunakan kembali, serta mampu menerapkan teori yang penulis terima selama di universitas. Dan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk berpikir analitis tentang masa depan.