BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting khususnya di perkotaan. Kawasan pemukiman di kota penyangga juga sudah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat sehingga dibutuhkan angkutan publik yang efisien, cepat dan murah untuk menunjang aktivitas manusia yang semakin tinggi.

Terdapat beberapa transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat untuk mobilitas seperti Bus, Kereta Api, MRT, Angkutan Umum, dan Ojek. Hal ini menimbulkan Persaingan bisnis antar perusahaan jasa sangat ketat baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Perusahaan jasa yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing, pelayanan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan dari pada pesaingnya.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna (Sitorus *et al,* 2018:2). Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna.

Jasa transportasi pun tidak terlepas dari fenomena seperti ini, pertambahan jumlah penduduk dan aktivitas masyarakat mempengaruhi banyaknya transportasi publik yang digunakan masyarakat untuk melakukan perjalanan tersebut. Tingginya mobilitas masyarakat perkotaan dan wilayah penyangga di sekitarnya menjadikan kenyamanan, kecepatan

dan fasilitas transportasi umum sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan perjalanan.

PT KAI Commuter Indonesia sebagai anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia yang bertanggung jawab dalam penyediaan transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) yang menjadi salah satu transportasi umum pilihan andalan masyarakat. Berdasarkan data PT KAI Commuter yang disampaikan oleh VP Anne Purba pada harian kompas, pada bulan November 2021 pengguna jasa KRL tercatat sebanyak 12.400.098 setara dengan jumlah penumpang KRL per hari sebanyak 413.337 orang. Jumlah tersebut tumbuh 13,85 persen dari bulan Oktober 2021, dengan penyediaan rangkaian sebanyak 94 rangkaian KRL.

Dari data tersebut terjadi peningkatan jumlah penumpang KRL yang menunjukan bahwa KRL dapat menunjang aktivitas masyarakat dalam segi transportasi. Sehingga pelayanan kepada pengguna jasa juga harus diperhatikan agar pengguna jasa merasa sebuah kepuasan dalam moda transportasi ini. Menurut wijaya dalam setianto *et al.*, (2020:233) bahwa kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik, oleh sebab itu perusahaan jasa harus memfokuskan pada kepuasan konsumen.

Pengembangan strategi pemasaran yang memfokuskan diri pada pengembangan diferensiasi bukan untuk menyamai nilai yang dihasilkan oleh pesaing namun untuk menyajikan nilai lebih yang diperoleh melalui berbagai pengembangan inovatif. PT KAI Commuter terus melakukan peningkatan untuk mengupayakan layanan sesuai kebutuhan pengguna jasa. Informasi yang terdapat di website PT KAI Commuter, saat ini KAI commuter sudah melakukan peningkatan pelayanan seperti memberlakukan pembayaran tiket melalui penggunaan uang elektronik untuk mengurangi antrian di loket kemudian penambahan frekuensi perjalanan KRL yang memungkinkan penambahan jadwal KRL secara bertahap hingga fasilitas layanan bagi pengguna yaitu berupa penataan hall di stasiun, renovasi toilet, pembangunan underpass di beberapa stasiun

hingga pojok baca untuk meningkatkan minat baca dan literasi masyarakat. PT KAI Commuter juga menyediakan pusat informasi di media sosial melalui Twitter atau Instagram serta *Contact Center* 121 untuk menerima keluhan atau masukan dari pengguna jasa.

Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, khususnya pada industri jasa yang sangat memerlukan suatu tingkat keunggulan melalui kualitas peningkatan pelayanan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Menurut Yamit dalam Ardi *et., al* (2016:96) mengemukakan bahwa pelaku bisnis tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tapi berusaha melakukan perbaikan terus-menerus atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada setiap lini produk dan pelayanan. Kemajuan teknologi dan informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kepuasaan pelanggan atas produk atau pelayanan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa khususnya pelayanan di stasiun dan informasi PT KAI Commuter terdapat petugas pelayanan yang melayani penumpang di bagian *gate* yang disebut *Passenger Service* dan petugas yang memberikan informasi mengenai perjalanan KRL yaitu *Announcer*. Berdasarkan hasil wawancara salah satu petugas petugas *Passenger Service* dan *Announcer* di stasiun Juanda, mereka bertugas di pintu masuk melayani penumpang yang ingin menggunakan KRL, membantu pengguna jasa apabila terdapat kendala saat menggunakan tiket, menjawab pertanyaan penumpang mengenai informasi perjalanan KRL, menerima kritik dan saran serta membantu pengguna jasa mengenai barang yang hilang baik di stasiun maupun di KRL. Sedangkan petugas *Announcer* bertugas memberikan informasi mengenai perjalanan KRL, kemudian informasi apabila terdapat kendala perjalanan serta himbauan kepada pengguna jasa di stasiun.

Stasiun Juanda yang berada di Jakarta Pusat salah satu stasiun yang dekat dengan pusat pemerintahan, gedung perkantoran dan akses menuju tempat wisata di Jakarta. berdasarkan hasil observasi tidak berstruktur pada hari senin-jumat penumpang didominasi para pekerja sedangkan pada hari sabtu-minggu penumpang yang menggunakan KRL dari stasiun Juanda mereka yang ingin berjalan-jalan atau mempunyai keperluan lainnya. Stasiun juanda sendiri terdapat 25 *gate* dengan 8 pintu masuk *(in)* dan 17 pintu keluar *(out)* yang diisi petugas *Passenger Service* 1 sampai 2 orang setiap *shift*, jumlah *Passenger Service* sebanyak 7 orang. Kemudian satu ruang *Announcer* yang diisi oleh 1 petugas *Announcer* setiap *shift*, jumlah petugas *Announcer* sebanyak 4 orang. Berbagai macam penumpang yang melewati stasiun Juanda mereka yang sering atau baru pertama kali terkadang membutuhkan pelayanan dari petugas *Passenger Service* mengenai kendala ataupun informasi yang dibutuhkan. Petugas *Passenger Service* dalam tugasnya diwajibkan melayani dengan sepenuh hati dan penuh tanggung jawab. Sehingga pengguna jasa merasa terbantu dan puas dengan layanan petugas passenger service. Tidak kalah pentingnya petugas informasi atau *Announcer* mengumumkan perjalanan KRL. Waktu kedatangan dan keberangkatan KRL, jurusan, dan formasi KRL yang datang dibutuhkan oleh penumpang, petugas *Announcer* dalam tugasnya harus menginformasikan sejelas-jelasnya kepada penumpang di stasiun Juanda. Begitupun ketika ada kendala atau gangguan perjalanan KRL, petugas *Announcer* menyampaikan kepada penumpang stasiun Juanda. Petugas *Announcer* juga memberikan himbauan yang sedang berlaku kepada penumpang di Stasiun Juanda.

Kualitas pelayanan dengan dimensinya yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), yang baik di dalam perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya, Parasuraman (Lupiyoadi, 2006:148). Tjiptono dalam Matantu *et., al* (2020:355) mengemukakan bahwa perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini

semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Salah satu variabel yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah fasilitas pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Fasilitas menjadi produk yang dapat dilihat dengan kasat mata, fasilitas menjadi salah satu tolak ukur penilaian pelanggan terhadap suatu perusahaan. Menurut Tjiptono dan Candra (2016:91) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Stasiun Juanda sudah memiliki fasilitas yang dapat mendukung mobilitas pengguna jasa, fasilitas yang tersedia setiap harinya dilakukan perawatan oleh petugas yang bertanggung jawab.

Pengguna jasa merasa puas jika apa yang menjadi harapanya dapat terpenuhi. Tjiptono (2015:146) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dengan harapanya. Persaingan yang sangat ketat dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan membuat perusahaan menempatkan orientasi pada kepuasaan pelanggan.

Pengguna jasa KRL di stasiun Juanda yang merasa puas dengan pelayanan dari petugas dan fasilitas akan mendapatkan kenyamanan yang menimbulkan kepercayaan dan menjadikan mereka pengguna jasa setia atau disebut dengan loyalitas. Loyalitas merupakan sebuah kesetiaan yang timbul tanpa adanya sebuah paksaan dari pihak manapun, melainkan timbul dari kesadaran diri. Menurut Kotler dan Keller (2016:138) mengungkapkan loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli dan mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Sikap loyal tersebut merupakan tujuan akhir perusahaan dan asset penting untuk tetap dapat bersaing serta menguasai pangsa pasar.

Berdasarkan latar belakang fenomena di atas maka penulis menganalisa permasalahan tersebut dengan mengemukakan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Melalui Kepuasaan Pengguna (Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasaan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan petugas terhadap loyalitas pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung fasilitas stasiun terhadap kepuasan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung fasilitas stasiun terhadap loyalitas pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung kepuasan pengguna jasa terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun juanda?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan petugas terhadap loyalitas melalui kepuasaan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung fasilitas stasiun terhadap loyalitas melalui kepuasaan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasaan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan petugas terhadap loyalitas pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung fasilitas stasiun terhadap kepuasan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung fasilitas stasiun terhadap loyalitas pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan pengguna jasa terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun juanda?
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan petugas terhadap loyalitas melalui kepuasaan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung fasilitas stasiun terhadap loyalitas melalui kepuasaan pengguna jasa Transportasi Kereta Api Rel Listrik (KRL) di stasiun Juanda.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain :

1. Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak perusahaan PT. Kereta Commuter Indonesia khususnya di stasiun Juanda untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan pada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dapat berorientasi kepada kepuasan konsumen.
2. Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang dapat lebih memperluas pola pikir pembaca khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam dunia bisnis jasa dan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang bisnis jasa.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.