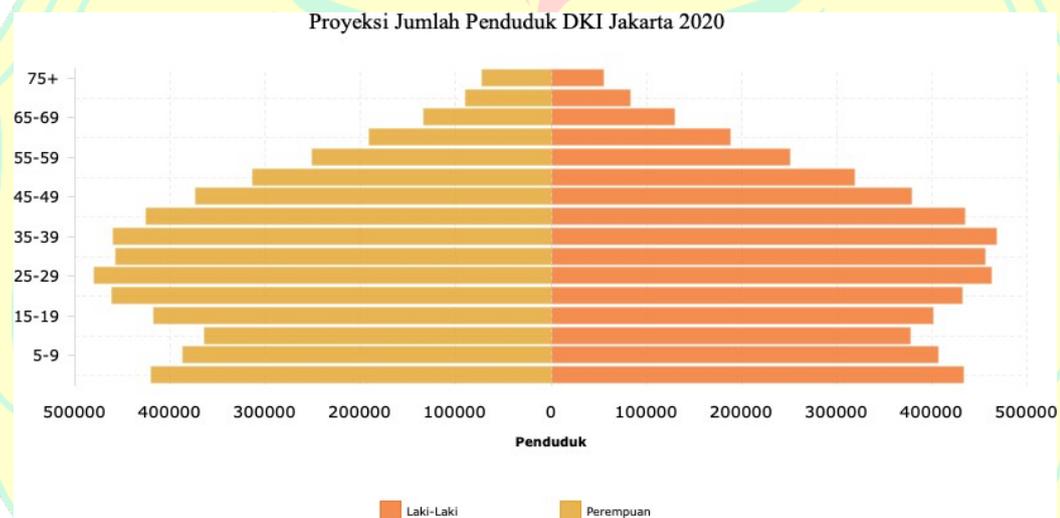


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya sektor perekonomian serta meningkatnya jumlah penduduk yang didukung oleh laporan Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bappenas tentang kenaikan 0,7% jumlah penduduk DKI Jakarta. Sebagai pusat pemerintahan dan pusat bisnis, DKI Jakarta diproyeksikan memiliki penduduk sebanyak 10,57 juta jiwa pada tahun 2020. Dengan banyaknya penduduk, DKI Jakarta memiliki satu masalah yang hingga kini belum menemukan titik temu yaitu, kemacetan.



Gambar 1.1 Proyeksi Masyarakat Indonesia 2020

Sumber: Badan Pusat Statistik 2020

Dengan adanya kenaikan jumlah penduduk, pemerintah meningkatkan penawaran menggunakan transportasi umum. Salah satunya adalah moda transportasi kereta api. Kereta api adalah transportasi massal yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak dan hanya dapat bergerak atau berjalan diatas lintasan rel. Hal ini tentu menjadikan kereta api sebagai salah satu

moda transportasi yang dipilih oleh masyarakat karena kereta api hanya mampu berjalan diatas lintasan rel, sehingga perjalanan kereta api tidak terganggu dengan lalu lintas lainnya. Salah satu negara yang mengandalkan jasa kereta api adalah Jepang. Jepang menggunakan kereta api sebagai moda transportasi yang dapat menghubungkan kota satu dengan kota lainnya secara cepat dan nyaman. Penggunaan moda transportasi kereta api harus mendapatkan perhatian penuh oleh pemerintah sehingga dapat menjadi moda transportasi yang dipilih oleh masyarakat di Indonesia.

Sebagai pusat pemerintahan dan kota bisnis, Jakarta menjadi salah satu kota terpadat di Indonesia karena pergerakan penduduknya sangat tinggi. Semua aktivitas pemerintahan, perdagangan serta industri dilakukan di kota Jakarta sehingga membuat Jakarta menjadi salah satu kota terpadat. Dengan situasi kota Jakarta yang semakin hari semakin padat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menetapkan wilayah Bogor Depok Tangerang Bekasi sebagai wilayah penyangga kota Jakarta pada tahun 1977.

Perpindahan penduduk dari wilayah penyangga ke Jakarta serta sebaliknya membutuhkan layanan transportasi umum yang efektif, efisien dan murah. Layanan transportasi umum yang memenuhi serta tepat untuk digunakan adalah layanan Kereta Api Listrik (KRL) Commuter Line. KRL Commuter Line adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh PT Kereta Api Indonesia melalui anak perusahaannya yaitu PT Kereta Commuter Indonesia (KCI).

Menurut Surachman (2008:275) Citra Perusahaan berawal dari perasaan pelanggan dan para pelaku bisnis tentang organisasi yang bersangkutan sebagai produsen produk tersebut sekaligus sebagai hasil evaluasi individual tentang hal yang sama. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa adalah menjaga citra perusahaannya di mata para konsumen agar tetap menjadi perusahaan yang memiliki citra yang baik dimata konsumen.

Sebagai penyedia layanan, PT KCI dituntut untuk selalu mengedepankan faktor pelayanan sehingga dapat menjadikan KRL Commuter Line sebagai transportasi utama yang dipilih oleh masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT KCI untuk meningkatkan faktor pelayanan adalah dengan menambah rangkaian kereta yang dilakukan secara bertahap. Hingga Juli 2019, armada KRL yang dimiliki PT KCI berjumlah 1.020 unit kereta. Jumlah penumpang KRL Commuter Line pada tahun 2019 tercatat sebanyak 336.162.186 penumpang.

Selain penambahan rangkaian, pada 1 Desember 2019 PT KCI memberlakukan jadwal perjalanan KRL sesuai dengan Grafik Perjalanan Kereta (GAPEKA) tahun 2019 (ditunjukkan pada Tabel 1). Wiwik Widayanti, selaku Direktur Utama PT KCI berharap penambahan perjalanan KRL di GAPEKA 2019 ini memberikan dampak baik bagi pengguna jasa layanan KRL.

Tabel 1.1 Gapeka 2019

KELAS	JML LOOP	GAPEKA 2017		JML LOOP	GAPEKA 2019	
		HEADWAY			HEADWAY	
		Peak Hour	Rata-Rata		Peak Hour	Rata-Rata
BOGOR LINE (LOOP+CENTRAL)	45	5	5.8	45	5	5.5
BEKASI LINE	13	12	13.67	15	11	13.1
SERPONG LINE	16	10	11.6	18	10	10.5
TANGERANG LINE	4	25	28.6	5	15	20.2
TANJUNG PRIUK LINE	2	35	39.1	2	30	30.5
Feeder	1	45	46.5	1	38	44.6
JUMLAH	81			86		

Sumber: PT KCI 2019

Pada tahun 2019, penumpang KRL tembus 900.000 per hari. Ini membuktikan bahwa moda transportasi KRL ini menjadi salah satu moda transportasi yang dipilih dan diminati oleh masyarakat karna efisien, strategis, dan murah. Menurut Kotler & Keller (2016) loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Tabel 1.2 Jadwal KRL Jakarta Bekasi

No Kereta	Relasi	Berangkat
1300	Manggarai – Bekasi	04.05
1308	Jakarta Kota – Bekasi	05.41
1314	Jakarta Kota – Bekasi	06.30
1320	Jakarta Kota – Bekasi	07.13
1330	Jakarta Kota – Bekasi	08.10
1352	Jakarta Kota – Bekasi	10.37
1360	Jakarta Kota – Bekasi	11.31
1370	Jakarta Kota – Bekasi	13.00
1382	Jakarta Kota – Bekasi	14.15
1402	Manggarai – Bekasi	16.29
1408	Jakarta Kota – Bekasi	17.15
1422	Jakarta Kota – Bekasi	19.07
1434	Jakarta Kota – Bekasi	19.21
1438	Jakarta Kota – Bekasi	20.44
1454	Jakarta Kota – Bekasi	22.55

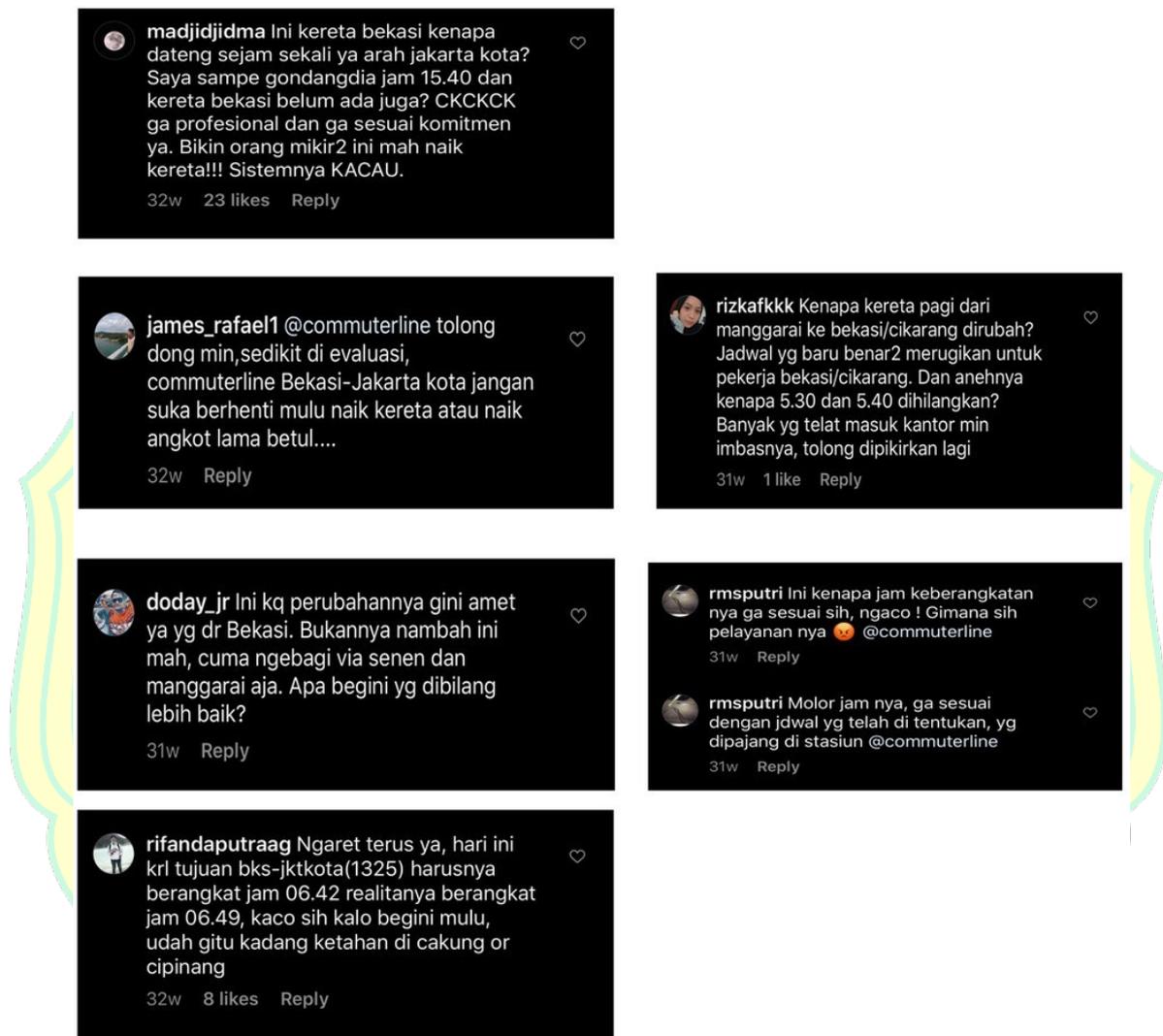
Sumber: KAI *Access* 2020

Salah satu stasiun terpadat adalah Stasiun Bekasi. Pada tahun 2019, penumpang KRL di Stasiun Bekasi mencapai 14,8 juta penumpang. Stasiun Bekasi beralamat di Jl. H. Juanda Kel. Marga Mulya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi. Terletak diketinggian +19 meter dan termasuk di wilayah DAOP 1 Jakarta. Tidak jarang, penumpukan penumpang terjadi di Stasiun Bekasi. Pada Desember 2019, terjadi penumpukan yang disebabkan oleh perubahan GAPEKA. Perubahan ini sebelumnya sudah disosialisasikan melalui media sosial dan audio visual di stasiun.

Untuk mengantisipasi kepadatan lalu lintas kereta api, Stasiun Bekasi akan direvitalisasi dengan memperluas lebih dari dua kali lipat, jalur kereta di Stasiun Bekasi akan ditambah empat jalur menjadi delapan jalur, jumlah peron akan ditambah dari yang saat ini dua peron menjadi empat peron, panjangnya pun bertambah dari 240m menjadi 300m. Semua ini dilakukan agar pengguna setia KRL selalu puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan Pelanggan menurut Kotler dalam Fikri (Fikri et al., 2016:122) penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Namun masih banyak kelemahan dari segi pelayanan yang dirasakan oleh penumpang diantaranya adalah: (1) Jumlah penumpang yang melebihi kapasitas sehingga membuat penumpang berdesak-desakkan dan menciptakan suasana yang tidak nyaman; (2) Keterlambatan saat keberangkatan dan kedatangan kereta karena

gangguan sarana dan prasarana, seperti gangguan pada Listrik Aliran Atas yang membuat perjalanan KRL terganggu; (3) Adanya oknum-oknum yang memanfaatkan kondisi kereta yang penuh untuk melakukan pelecehan seksual, tahun 2019 tercatat terdapat 35 kasus pelecehan seksual yang terjadi di KRL.



Gambar 1.2 Keluhan Pengguna KRL

Sumber: Instagram Commuter Line

Adanya permasalahan yang terjadi pada pengguna Commuter Line yang berkaitan dengan pelayanan membuat peneliti berniat mengetahui lebih dalam bagaimana pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT KCI yang dapat memberikan kepuasan pelanggan sehingga menciptakan loyalitas pelanggan. Selain itu, peneliti juga ingin mengukur dan mengetahui pengaruh citra perusahaan dari PT KCI. Sehingga berdasarkan pemaparan teori,

data serta masalah yang dijelaskan di atas, penelitian ini diberi judul: **Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Pengguna KRL Jakarta – Bekasi.**

B. Perumusan Masalah

Hasil deskripsi dari latar belakang masalah dapat disusun beberapa perumusan masalah yang akan dicarikan jawabannya melalui penelitian sebagai berikut:

1. Apakah citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan Kereta Commuter Line?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Commuter Line?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Commuter Line?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Commuter Line?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Commuter Line?
6. Apakah citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Kereta Commuter Line?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Kereta Commuter Line?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tentang:

1. Untuk mengetahui citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan Kereta Commuter Line.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Commuter Line.

3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Commuter Line.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Commuter Line.
5. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Commuter Line.
6. Untuk mengetahui citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Kereta Commuter Line.
7. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Kereta Commuter Line.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas wawasan dalam menetapkan teori yang telah didapatkan selama proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya yang berkaitan dengan bidang pemasaran.

- Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang memiliki *variable* atau *object* yang sama, dan diharapkan dapat memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini sangat berguna untuk memberikan masukan serta saran kepada perusahaan terkait dengan pelayanan KRL. Penelitian ini juga dapat menjadi salah satu rujukan untuk dapat melaksanakan penelitian lebih lanjut.

E. Kebaruan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti bersumber dari penelitian - penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Kebaruan dalam penelitian ini adalah dalam objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya kebanyakan objeknya adalah stasiun, sedangkan pada penelitian kali ini objek penelitian ini adalah penumpang KRL Jakarta – Bekasi.

