

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dari sektor sarana dan prasarana yang mendukung disuatu negara atau daerah dapat mempengaruhi perkembangan ekonomi. Salah satu sektor tersebut adalah jasa transportasi. Transportasi berperan penting dalam memfasilitasi kegiatan masyarakat dari suatu wilayah ke wilayah lain. Selain itu transportasi juga menjadi salah satu faktor dalam pertumbuhan ekonomi mikro yaitu sebagai pondasi dalam pertumbuhan Indonesia secara keseluruhan (Ridduan et al., 2019).

Saat ini pemerintah Indonesia sedang gencar membangun dan memperbaiki kualitas transportasi umum untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun, minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum di kota besar khususnya Jakarta tidak terlalu besar, sehingga masih banyak yang memilih untuk menggunakan mobil dan motor pribadi sebagai alat mobilitas (Haris, 2019).

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan transportasi publik adalah dengan meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat. Salah satu bentuk peningkatan layanan publik yaitu melalui adanya *Light Rail Transit* atau LRT yang akan berdampak pada pengurangan kemacetan. PT LRT Jakarta berupaya mengoptimalkan layanan agar dapat mendorong masyarakat beralih menggunakan transportasi umum. Hal ini dilakukan guna mengatasi masalah polusi udara dari sisi transportasi (Sari, 2023).

LRT sepanjang jalur Jabodebek terdapat 18 stasiun dalam dua lintas pelayanan, yakni Cibubur Line dan Bekasi Line. Cibubur Line melayani perjalanan dari Stasiun Harjamukti di Depok, Jawa Barat, menuju Stasiun Dukuh Atas di Jakarta dan melintasi 12 stasiun pemberhentian dengan jarak tempuh 24,3 kilometer. Sementara itu, Bekasi Line melayani perjalanan dari Stasiun Jatimulya

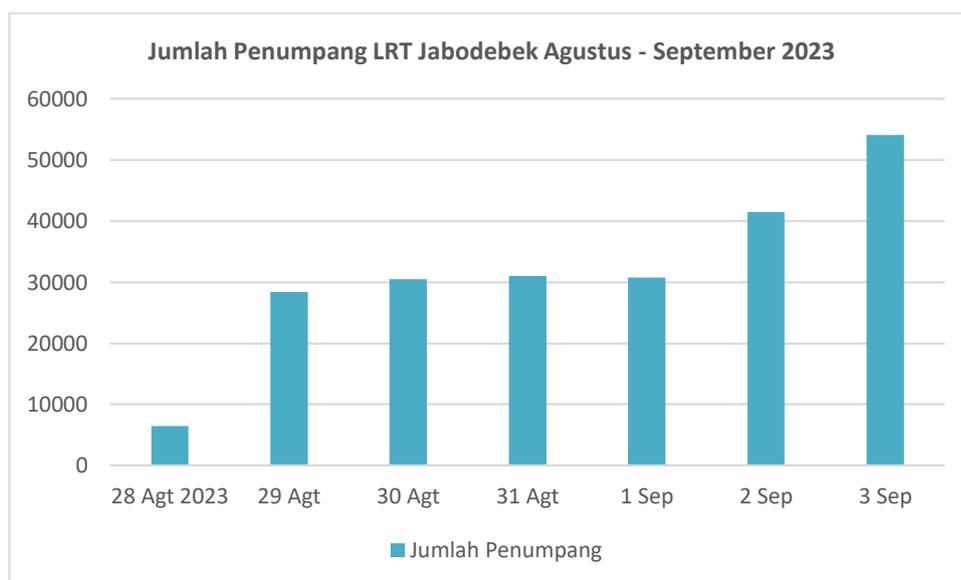
di Kabupaten Bekasi menuju Stasiun Dukuh Atas dan melintasi 14 stasiun pemberhentian dengan jarak tempuh 27,3 kilometer (Kemenhub, 2023).

Transportasi kereta yang selama ini kita tahu seperti KRL atau MRT memiliki banyak gerbong sehingga dapat lebih banyak mengangkut penumpang. Lain halnya dengan LRT yang hanya memiliki 2 sampai 4 gerbong dan satu kereta LRT dapat menampung kapasitas sampai dengan 135 penumpang, sedangkan satu *train set* yang terdiri dari dua kereta dapat memuat kapasitas sampai dengan 270 penumpang. Namun, walau gerbong LRT tidak sebanyak transportasi kereta lainnya, jadwal keberangkatannya cukup sering, yakni setiap 10 menit sekali, sehingga penumpang tidak perlu khawatir akan menunggu terlalu lama untuk bisa menaiki transportasi satu ini (Nurhakim, 2023).

Fakta menarik dari LRT Jabodebek nantinya akan beroperasi secara otomatis tanpa masinis atau *driverless*. Hal tersebut dimungkinkan dengan adanya sistem *Communication-Based Train Control* (CBTC) dengan *Grade of Automation* (GoA) level 3. Sistem CBTC adalah sistem pengoperasian kereta berbasis komunikasi, sehingga sistem dapat mengoperasikan kereta dan memproyeksikan jadwal secara otomatis dari pusat kendali operasi serta tanpa masinis. Meski berjalan tanpa masinis, perjalanan LRT Jabodebek tetap didampingi oleh petugas yang disebut *Train Attendant*. Dalam catatan Bisnis.com pada 13 Januari 2023, Manajer Humas KAI Divisi LRT Jabodebek Kuswardojo mengatakan *train attendant* bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dan jika dibutuhkan untuk penanganan dalam kondisi darurat (Mahardhika, 2023a).

Hal ini dilihat dari hasil uji coba LRT Jabodebek beroperasi banyaknya minat masyarakat untuk mencoba fasilitas transportasi umum tersebut. Adapun, kapasitas satu rangkaian LRT Jabodebek dapat menampung hingga 1.308 penumpang. Total ada sebanyak 31 rangkaian kereta yang akan disiapkan, dengan rincian guna keperluan operasional terdapat 27 rangkaian kereta, serta sebanyak 4 rangkaian kereta akan digunakan sebagai cadangan (Asmaaysi, 2023).

Berdasarkan data dari KAI, jumlah penumpang LRT pada periode 28 Agustus 2023 sampai dengan 24 September 2023 adalah 1.211.160 orang. Tren kenaikan pengguna umumnya terjadi pada akhir pekan dengan jumlah penumpang kisaran 50.000-60.000 orang. Jumlah penumpang tertinggi sejauh ini terjadi pada 24 September 2023 dengan jumlah 69.660 orang. Dengan kenaikan jumlah penumpang maka akan menimbulkan bertambahnya jumlah rangkaian kereta yang beroperasi (Mahardhika, 2023b).



Gambar 1.1 Jumlah Penumpang LRT Jabodebek Agustus – September 2023

Sumber : katadata.co.id (2023)

Berdasarkan grafik di atas, penumpang LRT Jabodebek mengalami fluktuasi dalam sepekan, yang dapat dilihat pada tanggal 28 Agustus 2023 jumlah penumpang sebanyak 6.475 orang, sementara tanggal 29 Agustus 2023 penumpang mencapai 28.381 orang, pada tanggal 30 Agustus 2023 jumlah penumpang sebesar 30.519 orang, pada tanggal 31 Agustus 2023 jumlah penumpang sebesar 31.051 orang, pada tanggal 1 September 2023 jumlah penumpang sebesar 30.739 orang, pada tanggal 2 September 2023 jumlah penumpang mencapai 41.518 orang dan pada tanggal 3 September 2023 jumlah penumpang naik pesat hingga mencapai 54.117 orang. Total jumlah penumpang LRT Jabodebek mencapai 222.800 orang.

Demi menjaga loyalitas penumpang LRT Jabodebek penyediaan angkutan umum tersebut harus memperhatikan dan mengutamakan keamanan, kenyamanan

serta kehandalan agar masyarakat sebagai konsumen lebih tertarik dan percaya menggunakan angkutan umum daripada angkutan pribadi. Konsumen akan menjadi loyal jika angkutan umum yang tersedia bisa memberikan rasa aman dan nyaman serta promosi dari jasa pelayanan transportasi tersebut. Dengan terciptanya loyalitas dari konsumen angkutan umum, diharapkan beberapa permasalahan transportasi bisa diatasi. LRT Jabodebek harus mempertimbangkan lagi untuk memberikan tarif promo kembali, tujuannya membangun loyalitas pelanggan LRT Jabodebek. Adapun tarif promo tersebut yakni tarif promo yang diberlakukan tarif tetap atau *flat* seperti saat satu bulan pertama beroperasi (Ma'ruf, 2023).

Beberapa ulasan di situs web juga menunjukkan respon positif pengguna terhadap LRT Jabodebek sehingga konsumen dapat berpikir memakai LRT Jabodebek lebih nyaman dibandingkan dengan transportasi yang lain. Seperti kutipan yang disampaikan oleh liputan6.com yang menyatakan berkat respons masyarakat yang positif, PT KAI ingin menambah *train set* LRT dan juga menambah jam kerja operasional LRT Jabodebek. "Setelah berkomunikasi dengan Menhub, berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, kita ingin menambah jumlah rangkaian kereta yang ada. Juga yang awalnya dari jam 05.00 sampai jam 18.50, akan diperpanjang sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat," tambahnya. Jumlah rangkaian LRT ini secara bertahap akan ditambahkan hingga keseluruhan rangkaian kereta yang berjumlah 31 dioperasikan. Itu terbagi dengan formasi 27 rangkaian dioperasikan untuk melayani penumpang, 2 rangkaian dilakukan perawatan berat, dan 2 rangkaian sebagai cadangan (Sutrisno, 2023).

Meskipun mendapatkan respon positif, namun ada juga beberapa respon penumpang yang mengeluh mengenai layanan LRT. Hal tersebut dapat mempengaruhi minat konsumen untuk menjadi loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh LRT Jabodebek. Layanan yang diberikan nampaknya belum dirasakan pengaruh langsung oleh konsumen LRT Jabodebek. Beberapa ulasan ditemukan bahwa penumpang mengaku, LRT belum sepenuhnya meningkatkan dan memberikan kualitas layanan terbaiknya. Hal ini menyebabkan adanya keluhan yang datang dari pengguna jasa LRT Jabodebek. Dikutip dari beberapa ulasan pada portal CNN Indonesia, adanya waktu kedatangan LRT Jabodebek yang terlalu

lama. Penumpang tersebut mengaku telah menunggu di Stasiun Dukuh Atas pukul 12.00 WIB, supaya bisa naik LRT. Tetapi LRT yang di tunggu baru tiba sekitar pukul 12.30 WIB. Waktu tunggu itu katanya, berbeda jauh jika dibandingkan dengan KRL yang hanya sekitar 5 menit (Makki, 2023). Hal tersebut berkaitan dengan *reliability* yaitu kemampuan LRT Jabodebek untuk memberikan pelayanan yang akurat dengan kesesuaian waktu yang telah disepakati tanpa melakukan kesalahan (Gonu et al., 2023).

Dikutip dari portal kompas.com terdapat beberapa komentar negatif, salah satunya mengenai kurangnya *empaty* karyawan LRT Jabodebek terhadap penumpang dimana penumpang perempuan penyandang disabilitas kesulitan mendapatkan kursi prioritas di Light Rail Transit (LRT) (Zain, 2023). Hal ini berhubungan dengan *empahty*, situasinya di mana keadaan ini tidak memenuhi harapan dan keinginan pengguna LRT Jabodebek, terutama terlihat dari sikap petugas atau karyawan dalam merespons penumpang penyandang disabilitas yang menghadapi kesulitan mendapatkan tempat duduk (Suson et al., 2023).

Selain itu keluhan yang ditemukan dari artikel dari portal sindonews.com yang menunjukkan adanya penurunan tingkat kepercayaan pengguna layanan LRT Jabodebek yang diakibatkan dari adanya gangguan pada saat pengereman mendadak dan menyebabkan LRT mengeluarkan asap. Namun penumpang yang dievakuasi tidak kunjung mendapatkan tindakan dari pihak LRT Jabodebek. "Malam harinya sekitar jam 18.20 dilaporkan rangkaian mengalami gangguan pengereman di petak Stasiun Ciliwung - Stasiun Cawang sehingga LRT mengeluarkan asap. Penumpang diturunkan di Stasiun Cawang dan harus menunggu kereta berikutnya. MNC Portal telah menghubungi pihak LRT Jabodebek, namun hingga berita ini diturunkan belum ada tanggapan" (Purnomo, 2023). Hal tersebut berkaitan dengan *assurance* yaitu kemampuan LRT Jabodebek dalam menjamin keselamatan dan kepercayaan, serta kemampuan untuk menilai keandalan perusahaan dalam melayani pelanggan (Zygiaris et al., 2022).

Berdasarkan portal berita yang disampaikan oleh Media Indonesia yang menyatakan kurangnya perhatian atau *responsiveness* dari karyawan LRT Jabodebek dimana karyawan tidak memberikan informasi yang dibutuhkan oleh

penumpang dengan baik . Hal ini menimbulkan adanya perasaan konsumen yang belum puas dengan pelayanan LRT Jabodebek. Masalah tersebut berhubungan dengan *responsiveness* yang memiliki arti bahwa LRT Jabodebek harus memahami persoalan yang dihadapi oleh pelanggan dan bertindak untuk kepentingan mereka (Saragih, 2023).

Kenyamanan merupakan salah satu yang perlu diperhatikan oleh setiap penyedia layanan jasa agar konsumen loyal untuk menggunakan jasa transportasi tersebut. Persoalan kenyamanan ini dikeluhkan oleh beberapa warganet yang telah menjajal fasilitas LRT Jabodebek. Dikutip oleh Liputan6.com mengungkapkan bahwa pengguna jasa transportasi LRT Jabodebek mengeluhkan pintu kereta LRT Jabodebek yang pendek sangat membuat merasa tidak nyaman. "Mohon maaf ini pintu keretanya pendek dan tidak ramah untuk orang setinggi 180 cm, masuk-keluar kereta mesti nunduk, pindah antar sambungan kereta nunduk, entah ngukur dimensinya pakai standar mana. Kereta MRTJ & LRTJ kyknya gak sependek ini tingginya" ungkap salah seorang pengguna LRT (Henry, 2023). Terkait adanya masalah tersebut berkaitan dengan *tangible* yaitu penilaian fisik layanan perusahaan mencakup evaluasi terhadap penampilan fisik, peralatan, dan infrastruktur komunikasi yang digunakan (Landari et al., 2021).

Di samping mutu layanan, harga juga merupakan faktor krusial yang harus dipertimbangkan oleh LRT Jabodebek. Harga memainkan peranan penting bagi konsumen dalam memutuskan untuk membeli produk atau layanan (Indrasari, 2019). Tarif harga LRT Jabodebek telah memberlakukan tarif normal per 1 Oktober 2023 Saat ini, tarifnya berkisar antara Rp 3.000 hingga Rp 20.000. Dan tarif lama sebesar Rp5.000 untuk semua rute sudah tidak berlaku lagi. Harga menjadi penentu keputusan pembelian konsumen atas kemampuan daya beli. Konsumen akan mencari harga sesuai dengan nilai positif dan pertimbangan paling kompetitif (Trihastuti, 2020).

Permasalahan harga LRT ditunjukkan dengan beberapa konsumen masih ada yang mempertimbangkan soal tarif harga tiket LRT Jabodebek karena masih terbilang kurang terjangkau dan mahal untuk menggunakan transportasi publik dan mereka lebih memilih transportasi lainnya (Novellino, 2019). Selain itu masih

banyak pengguna jasa layanan LRT yang merasa tarif yang dikeluarkan tidak sepadan dengan layanan yang mereka terima karena masih banyak layanan yang kurang mendukung. Salah satu warga bernama Debi mengatakan tarif tersebut terbilang mahal. Dia pun membandingkan tarif itu dengan KRL. "Mahal kalau kayak gitu, saya kira kayak KRL," ucap Debi di Stasiun Dukuh Atas, Minggu (1/10/2023).

Warga lainnya, Milda mengatakan tarif LRT Jabodebek yang diberlakukan hari ini terbilang mahal. Menurutnya, tarif standar LRT maksimal Rp 10.000. "Mahal ya, Standarnya harusnya 10.000 lah," ucap Milda. Milda menilai tarif minimal Rp 3.000 sudah bagus. Namun, kata Milda, lebih bagus tarif maksimal Rp 10.000. Sebab, bila dibandingkan dengan mengendarai motor, uang senilai Rp 20.000 sudah bisa digunakan untuk pulang pergi. Senada warga lainnya, Dodi mengatakan tarif LRT diperuntukkan kaum menengah ke atas. Menurutnya tarif minimal Rp 3.000 tak berpengaruh untuk yang berjarak jauh (Suwarso, 2023).

Dalam meningkatkan minat masyarakat agar beralih menggunakan transportasi umum perlu adanya ketetapan dengan tarif harga yang rendah. Sebagai contoh permasalahan tarif harga yaitu adanya tarif normal baru akan diberlakukan oleh LRT Jabodebek. Dimana tarifnya yakni Rp 5.000 untuk kilometer pertama dan bertambah Rp 700 per kilometer berikutnya. Hal tersebut yang masih menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan LRT. Berikut perbedaan harga tiket MRT dengan kendaraan umum lainnya.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Tiket Kendaraan Umum di Jakarta

MRT	KRL	Trans Jakarta	LRT
Rp. 8.500,- /10km	Rp. 6.000,- /25km	Rp. 3.500,-/ Perjalanan	Rp. 5.000,-/km bertambah Rp. 700,- /km berikutnya

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan perbandingan harga tiket kendaraan di atas dapat dijelaskan dari masing-masing kendaraan dimana harga tiket MRT sebesar Rp 8.500,- per 10km, sementara untuk harga tiket KRL yaitu sebesar Rp 6.000,- per 25km, sedangkan untuk harga tiket Bus Transjakarta adalah harga tiket yang paling rendah

dengan hanya sebesar 3.500 untuk setiap kali perjalanan tanpa mengenal batas kilometer, yang terakhir yaitu untuk harga tiket LRT yaitu sebesar Rp 5.000,- per kilometer pertama dan bertambah Rp 700 per kilometer berikutnya. Dari kesimpulan tersebut maka dapat digambarkan bahwa harga tiket LRT merupakan harga tiket transportasi umum milik pemerintah yang paling mahal.

Beberapa studi sebelumnya telah mengeksplorasi topik serupa, seperti yang dilakukan oleh Brucal et al., (Brucal et al., 2022) yang menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen baik secara bersamaan maupun terpisah. Berbeda dengan hasil penelitian tersebut, Agiesta et al., (2021) melaporkan bahwa kepuasan layanan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan. Di sisi lain, Landari et al., (2021) mengungkapkan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian berikutnya oleh Winata dan Prabowo (2022) mengindikasikan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Namun, temuan ini bertentangan dengan hasil penelitian oleh Sudigdo & Taufik (2021) yang menunjukkan bahwa harga tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dengan mempertimbangkan fenomena yang sedang berlangsung dan adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen LRT Jabodebek dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening”**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dengan merujuk pada penjabaran yang telah disampaikan, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen LRT Jabodebek ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen LRT Jabodebek ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek ?

4. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek ?
5. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek ?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek melalui kepuasan konsumen ?
7. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek melalui kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian didasari pertanyaan penelitian di atas, untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen LRT Jabodebek.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen LRT Jabodebek.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek.
4. Pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek.
5. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek.
6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek melalui kepuasan konsumen.
7. Pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek melalui kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Harapan dari hasil penelitian ini dapat memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen. Selain itu, diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi bagi penelitian-penelitian yang serupa di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berikut ini merupakan beberapa manfaat praktis yang dapat dipetik dari penelitian ini:

1. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*.
2. Bagi Universitas, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi atau bahan kajian dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*.
3. Bagi Peneliti, penelitian ini akan membantu dalam analisis masalah serta penerapan teori-teori yang dipelajari di dalam lingkungan akademik.

