

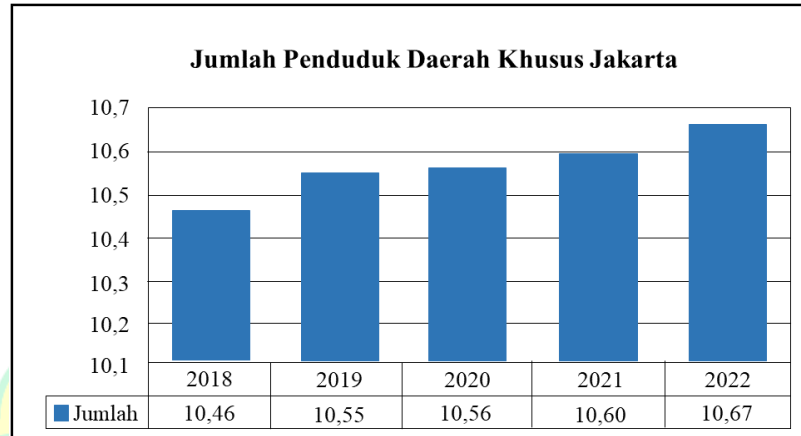
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di sektor jasa semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat pada kegiatan sehari-hari dan sebagian besar kegiatan tersebut tidak lepas dari penggunaan dan peran berbagai sektor jasa. Adapun salah satu sektor jasa yang memegang peranan penting dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi (Lidya dkk., 2022). Pertumbuhan penduduk dan perkembangan pemukiman di kota-kota besar semakin meningkatkan permintaan akan layanan transportasi untuk memobilisasi orang dan barang, yang mana hal tersebut menekankan peran penting dari transportasi (Saleh dkk., 2022).

Populasi penduduk yang mengalami peningkatan cukup signifikan dari tahun ke tahun terjadi di wilayah Jakarta. Daerah Khusus Jakarta merupakan salah satu kota terbesar dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019, jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta tercatat sebanyak 10,55 juta jiwa. Namun, seiring berjalannya waktu, terjadi peningkatan jumlah penduduk menjadi 10,67 juta jiwa pada tahun 2022 (bps.go.id, 2023b). Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan populasi yang berkelanjutan di Jakarta.



Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Daerah Khusus Jakarta

Pusat kegiatan ekonomi Indonesia masih berpusat di Jakarta hingga saat ini. Hal ini tentu saja melibatkan banyak individu yang tidak hanya berdomisili di Jakarta namun juga dari daerah sekitarnya untuk dapat beraktivitas di kota ini (Adawia dkk., 2020). Menurut Mulijaty dkk., (2020) ; dalam Rahayu dkk., (2023), terdapat 20 juta orang lainnya yang tinggal di kota-kota di sekitarnya (Bogor, Depok, Bekasi, dan Tangerang), dimana mereka merupakan bagian dari total 3.259.894 orang yang melakukan perjalanan ke Jakarta setiap harinya. Jumlah penduduk yang terus bertambah ini tentunya berdampak pada mobilitas masyarakat, dimana mereka akan semakin banyak menggunakan moda transportasi baik pribadi maupun umum. Berdasarkan data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan di wilayah Daerah Khusus Jakarta pun terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 tercatat sebanyak 19.883.246 kendaraan, kemudian di tahun 2020 meningkat sebanyak 20.221.821 kendaraan dan di tahun 2022 bertambah menjadi 21.856.081 kendaraan (bps.go.id, 2023a).

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi Jakarta

| Jenis Kendaraan | Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi Daerah Khusus Jakarta | | | |
|-----------------|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Mobil Penumpang | 3.310.426 | 3.365.467 | 3.544.491 | 3.766.059 |
| Bus | 34.905 | 35.266 | 36.339 | 37.180 |
| Truk | 669.724 | 679.708 | 713.059 | 748.395 |
| Sepeda Motor | 15.868.191 | 16.141.380 | 16.711.638 | 17.304.447 |
| Jumlah | 19.883.246 | 20.221.821 | 21.005.527 | 21.856.081 |

Peningkatan jumlah kendaraan akibat meningkatnya jumlah mobilitas penduduk telah menciptakan masalah baru di Jakarta, yaitu kemacetan. Berdasarkan data dari *TomTom Traffic Index*, sebuah perusahaan yang menyajikan informasi terkait tingkat kemacetan lalu lintas di berbagai kota di seluruh dunia, tingkat kemacetan di Jakarta pada tahun 2023 mencapai 53%. Hal ini menempatkan Jakarta pada peringkat ke-30 dari 387 kota di 55 negara sebagai salah satu kota termacet di dunia (tomtom.com, 2023). Kemacetan lalu lintas yang terus meningkat dari tahun ke tahun, pengguna jalan di Jakarta dan sekitarnya (Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) harus menghadapi waktu tempuh yang tidak efisien (W. A. Rahayu dkk., 2023). Pemerintah sendiri telah berupaya melakukan berbagai cara dalam mengatasi masalah kemacetan di Jakarta, salah satunya dengan menerapkan konsep integrasi antara tata guna lahan dan sistem transportasi atau yang dikenal dengan *Transit-Oriented Development* (TOD).

Transit-Oriented Development (TOD) merupakan sebuah konsep pembangunan berkelanjutan yang mengintegrasikan tata ruang dan sistem transportasi perkotaan. Hal ini bertujuan untuk menurunkan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi dan meningkatkan penggunaan transportasi umum seperti bus, kereta, dan angkutan umum dengan memberikan akses yang mudah ke titik transit (Agustin & Hariyani, 2022). Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah pun terus mengembangkan transportasi publik yang ada seperti *Mass*

Rapid Transit (MRT), *Light Rail Transit* (LRT), TransJakarta, dan KRL (*Commuter Line* atau CL) yang biasa dikenal sebagai Kereta Rel Listrik. Oleh karena itu, penerapan TOD diharapkan dapat meningkatkan penggunaan transportasi umum oleh masyarakat.

Adanya peningkatan penggunaan transportasi umum tersebut dapat terlihat dari bertambahnya jumlah pengguna dari transportasi umum yang terjadi, seperti bertambahnya jumlah pengguna MRT sebesar 40,96% yang mana PT MRT Jakarta (Persero) mencatat sebanyak 33.496.540 pengguna jasa transportasi publik ini sepanjang tahun 2023. Berdasarkan jumlah tersebut, lebih dari 91 ribu orang menggunakan MRT Jakarta setiap harinya (Putri & Muryono, 2024). Selain itu, peningkatan jumlah pengguna pun terjadi pada KRL Jabodetabek, yang mana jumlah penumpang KRL Jabodetabek mengalami peningkatan 35% yang tercatat oleh PT KAI Commuter Indonesia (KCI) mencapai 290.890.677 penumpang sepanjang tahun 2023 (I. Rahayu & Ika, 2024). Peningkatan jumlah pengguna pun terjadi pada TransJakarta mencapai 47%, yang mana PT Transportasi Jakarta (TransJakarta) memperkirakan terdapat 280 juta orang yang menggunakan TransJakarta pada tahun 2023. Angka pelanggan TransJakarta per hari dapat mencapai 1,1 juta pada Desember 2023 (Nurhaliza & Muryono, 2024). Data diatas menunjukkan bahwasanya KRL lebih banyak digunakan dari moda transportasi lainnya seperti MRT dan TransJakarta.

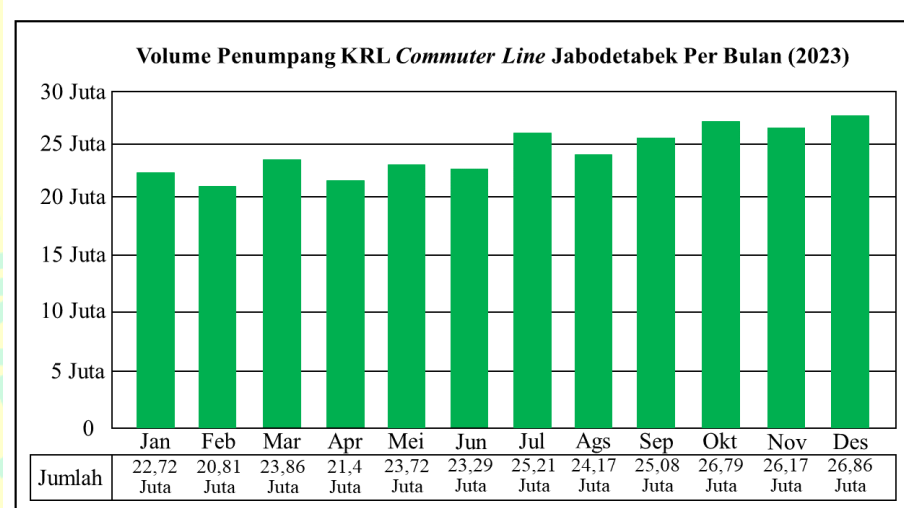
Berdasarkan data yang tersedia dalam *website* resmi KAI Commuter (2024a) diketahui terjadi peningkatan signifikan dalam minat masyarakat terhadap KRL Jabodetabek sebagai transportasi umum. Minat banyak orang terhadap KRL di Jabodetabek tercatat mencapai rekor volume pengguna tertinggi 1.137.772 pengguna pada Senin (1/7/2024). Angka tersebut naik 9% dari sebelumnya di awal bulan April 2024. Selain itu, data yang diperoleh dalam KAI Commuter (2024b) menunjukkan rata-rata pengguna harian pada hari kerja mencapai 961.051 orang, dan 709.730 orang pada hari libur/akhir pekan. Minat pengguna juga dapat diketahui di Stasiun Bogor yang menjadi stasiun tersibuk dengan volume pengguna terbanyak, baik untuk keberangkatan maupun kedatangan. Stasiun-stasiun lain seperti Tanah Abang, Cikarang, dan Rangkasbitung juga menunjukkan volume pengguna yang tinggi, terutama pada jam-jam sibuk. Minat dari pengguna KRL

Jabodetabek juga ditunjukkan berdasarkan transaksi pembayaran tiket yang mana penggunaan KMT mendominasi dengan 54,85%, diikuti uang elektronik *bank* (38,15%) dan *QR-Code* Tiket (6,87%). Hal ini menunjukkan kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh berbagai metode pembayaran tiket KRL Jabodetabek. Minat terkait KRL di Jabodetabek sebagai transportasi umum juga ditunjukkan dalam perilaku pengguna yang umumnya mengikuti arahan petugas, mendahulukan pengguna yang keluar kereta, menjaga barang bawaan, dan merencanakan perjalanan dengan aplikasi *C-Access*. Hal ini menunjukkan kepatuhan dan kesadaran pengguna terhadap aturan dan kenyamanan bersama.

Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan layanan transportasi milik negara yang dikelola oleh PT Kereta Api Commuter Indonesia (PT KCI), yang mana PT KCI sendiri merupakan unit usaha dari PT Kereta Api Indonesia (Persero). PT KCI beroperasi sebagai penyedia jasa transportasi kereta api di wilayah Jabodetabek. Didirikannya anak perusahaan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat di wilayah Jakarta dan sekitarnya, khususnya untuk bepergian ke wilayah kota Jakarta melalui layanan kereta api *Commuter Line* Jabodetabek (Adawia dkk., 2020). PT KAI Commuter Jabodetabek memiliki tugas utama mengoperasikan angkutan commuter dengan kereta rel listrik (KRL) di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabotabek) serta beroperasi di bidang transportasi non-penumpang (Rossanti & Muriyanti, 2020).

KRL Jabodetabek menjadi pilihan utama bagi banyak masyarakat di Jabodetabek untuk mobilitas sehari-hari sebagai transportasi umum. Hal ini didasari oleh efektivitas dan efisiensi yang ditawarkan dibandingkan dengan moda transportasi lain (Valmaida dkk, 2024). Keunggulan utama KRL terletak pada kecepatan dan ketepatan waktu, dimana bergerak di jalur khusus yang terpisah dari kendaraan lain, sehingga terhindar dari kemacetan lalu lintas. Sistem persinyalan modern memungkinkan ketepatan waktu yang tinggi, sehingga meminimalkan waktu tempuh perjalanan dan meningkatkan produktivitas penggunanya. Selain itu, KRL memiliki kapasitas angkut yang besar dengan satu rangkaian kereta mampu menampung penumpang dalam jumlah besar. Hal ini membantu mengurangi kebutuhan akan banyak kendaraan di jalan raya, sehingga mengurangi emisi gas buang dan menjaga kelancaran lalu lintas. Dukungan infrastruktur dan kebijakan

pemerintah juga menjadi faktor penting dalam menjadikan KRL sebagai pilihan utama. Pemerintah terus meningkatkan infrastruktur, seperti pembangunan stasiun baru, penambahan jalur kereta, dan modernisasi sistem persinyalan. Berbagai kebijakan diterapkan untuk mendorong penggunaan transportasi umum, seperti tarif yang terjangkau, subsidi, dan integrasi antarmoda. Berbagai keunggulan KRL telah menjadi solusi efektif dan efisien untuk mengatasi kemacetan lalu lintas dan meningkatkan kualitas mobilitas di Jabodetabek. KRL juga disebutkan sebagai bukti nyata komitmen pemerintah dalam menyediakan transportasi publik yang handal dan nyaman bagi masyarakat.



Gambar 1.2 Volume Penumpang KRL *Commuter Line* Jabodetabek Per Bulan (2023)

Berdasarkan data pada gambar 1.2, selama tahun 2023 jumlah penumpang KRL *Commuter Line* Jabodetabek mengalami fluktuasi. Databoks.katadata.co.id, menunjukkan bahwa jumlah penumpang kembali naik dan mencapai titik tertinggi 26,79 juta penumpang pada bulan Oktober. Kemudian, menjelang akhir tahun di bulan November mengalami penurunan (26,17 juta) dan pada bulan Desember (26,86 juta) juga mencatat angka yang tinggi (Santika, 2024). Selain itu, dilansir dari CNBCIndonesia.com, direktur utama PT Kereta Commuter Indonesia (KCI)

mengungkapkan, jumlah penumpang meningkat 35% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, angka tersebut masih lebih rendah 13% dari tahun 2019 karena masih banyaknya jumlah WFH dan kekhawatiran untuk menggunakan transportasi umum (Rizky, 2024).

KRL dinilai efisien karena memiliki pergerakan yang cepat dan tidak terhambat oleh kemacetan lalu lintas seperti kendaraan darat lainnya (Adawia dkk., 2020). Selain itu, KRL juga mampu memuat penumpang dalam jumlah yang banyak, sehingga sangat dibutuhkan sebagai solusi transportasi di tengah padatnya aktivitas masyarakat di Jakarta. Menurut penelitian Lidya dkk., (2022), fasilitas visual dan staf yang tersedia pada KRL berperan penting dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada para penumpang. Selain itu, terdapat kemudahan-kemudahan yang diberikan seperti informasi mengenai waktu dan lokasi pemberhentian, pelayanan yang ramah dari para petugas, dan gerbong khusus wanita. Teknologi informasi yang dimiliki KRL *commuter line* juga menyediakan akses terhadap informasi yang dibutuhkan penumpang. Hal tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan bagi penumpang, sehingga dapat memperkuat keinginan penumpang untuk terus menggunakan KRL *commuter line* sebagai moda transportasi utama. Dengan demikian, dapat berpengaruh juga terhadap menurunnya tingkat kemacetan, khususnya di Jakarta. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sahara dan Nugroho (2023), KRL *commuter line* dinilai berhasil mengurangi angka kemacetan lalu lintas melalui peningkatan penggunaan transportasi umum, terutama KRL, dan sosialisasi yang efektif. Didukung oleh infrastruktur yang memadai serta dukungan dari pemerintah dan masyarakat, KRL berpotensi menjadi solusi yang efektif untuk masalah transportasi di Jakarta serta membawa manfaat ekonomi dan lingkungan yang lebih baik di masa mendatang.

KRL *commuter line* sebagai transportasi umum pun tentunya masih sering menuai keluhan, misalnya terkait 1) masalah sinyal; 2) keterlambatan kereta dari jadwal; 3) petugas yang kurang tanggap saat terjadi permasalahan; 4) minimnya informasi jadwal; 5) gerbong kereta yang sesak sehingga membuat pintu kereta tidak dapat ditutup dengan baik; dan 6) masalah-masalah lainnya yang membuat terjadinya kepadatan penumpang terutama di jam-jam sibuk (Indriastiningsih dkk.,

2023). Lebih lanjut, banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para penumpang KRL dilansir oleh Kompas.com, para penumpang KRL mengeluhkan pengalaman berdesak-desakan yang mereka alami setiap kali berangkat dan pulang kerja (Rachmadina & Maulana, 2024). Salah satu penumpang mengungkapkan bahwa kondisi KRL semakin tidak nyaman terutama saat jam-jam sibuk. Dia merasa bahwa jumlah penumpang mengalami lonjakan dan waktu kedatangan kereta yang tidak menentu. Hal serupa juga disampaikan oleh penumpang lain yang mengeluhkan kepadatan terutama di Stasiun Manggarai saat ia transit, yang mana terjadinya desak-desakan di tangga, *lift*, maupun eskalator, hingga masih sering merasa kebingungan saat harus berpindah peron.

Keluhan lain dari penumpang KRL *Commuter Line* disebutkan dalam penelitian oleh Hidayati (2023), diantaranya terdapat persepsi negatif terkait permasalahan keamanan dan aksesibilitas transportasi yang terbatas, sehingga menghambat penggunaan sistem KRL dan melemahkan dukungan terhadap inisiatif pembangunan berkelanjutan. Masyarakat yang menganggap sistem KRL tidak aman atau tidak nyaman, dapat memilih moda transportasi alternatif atau tetap memakai kendaraan pribadi, sehingga memperparah kemacetan dan degradasi lingkungan. Oleh karenanya, sejumlah saran pun diberikan oleh para penumpang, khususnya penumpang KRL di Stasiun Manggarai pada jam sibuk atau jam pulang kerja pada survei yang dilakukan oleh Anggraeni dkk., (2023), meliputi pembangunan *underpass* untuk mengakses peron yang jauh guna mengurangi kepadatan, pembangunan gerbong kereta tambahan untuk mengangkut lebih banyak penumpang dan mengurangi kepadatan, penyediaan fasilitas tempat duduk dan akses eskalator untuk memenuhi kebutuhan para lansia, serta pengawasan terhadap penumpang yang memerlukan tempat untuk beristirahat. Meskipun petugas di stasiun Manggarai dinilai cukup ramah, namun masih diperlukan perbaikan dalam hal aksesibilitas dan pelayanan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna stasiun. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian khusus terhadap perusahaan, jika tidak maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada penumpang. Pada dasarnya pengguna yang merasa puas biasanya akan kembali menggunakan jasa tersebut dan menjadi

pelanggan yang setia, atau yang biasa disebut dengan loyalitas penumpang (*passenger loyalty*) (Rossanti & Muriyanti, 2020).

Loyalitas penumpang KRL Jabodetabek diketahui dapat memberikan dampak positif yang lebih besar dari kepuasan sesaat. Hal tersebut dikarenakan loyalitas merupakan investasi jangka panjang yang memberikan manfaat berkelanjutan bagi KAI Commuter Jabodetabek. Membangun loyalitas pelanggan, dapat meningkatkan pendapatan, menghemat biaya, membangun reputasi positif, membuka peluang bisnis baru, dan meningkatkan kualitas layanan (Sucihati dkk, 2022). Adanya loyalitas menjadikan penumpang lebih setia untuk menggunakan KRL Jabodetabek secara rutin, baik perjalanan harian maupun wisata. Hal ini meningkatkan frekuensi pembelian tiket dan menghasilkan pendapatan yang stabil dan berkelanjutan bagi perusahaan. Penumpang setia juga menjadi target pasar yang ideal untuk produk dan layanan tambahan, seperti *merchandise*, iklan di dalam kereta, atau kerjasama dengan *brand* tertentu. Selain itu, dengan adanya loyalitas, penumpang dapat merekomendasikan KRL Jabodetabek kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk melakukan iklan dan promosi berbayar, sehingga menghemat biaya pemasaran. Loyalitas penumpang juga dapat menjadi *brand advocate* yang mempromosikan KRL Jabodetabek dengan positif, meningkatkan citra merek dan menarik minat pengguna baru.

Loyalitas secara umum didefinisikan sebagai komitmen kuat untuk membeli atau menjadi pelanggan suatu produk atau jasa yang disukai secara berulang-ulang di masa yang akan mendatang (Oliver 1996; dalam Shiftan dkk., 2015). Konsep loyalitas yang berkaitan dengan transportasi publik didefinisikan dari niat penumpang untuk terus menggunakan layanan tersebut (Transportation Research Board, 1999; dalam Sun & Duan, 2019), kemudian diikuti dengan kemauan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, kepuasan secara keseluruhan, dan yang terpenting adalah citra dan komitmen penumpang terhadap transportasi publik (van Lierop & El-Geneidy, 2016). Aspek loyalitas sendiri mencakup pola kognisi, afeksi, dan konasi sebelum pengguna memasuki fase loyalitas atau menggunakan kembali suatu produk atau layanan dan pada fase sikap, yang berhubungan dengan komitmen jangka panjang pengguna (Oliver, 2014).

Menurut Lewis dan Maurice (2018); dalam E. dkk., (2021), perusahaan transportasi yang berhasil menumbuhkan loyalitas diantara para penumpang tentunya dapat memperkuat posisi persaingan di pasar. Selain itu, dampak positif bagi perusahaan yang berhasil mempertahankan loyalitas penumpang antara lain dapat menurunkan biaya untuk promosi dan mengurangi potensi terjadinya kerugian. Sebaliknya, jika perusahaan mengabaikan loyalitas penumpang, hal ini akan berdampak negatif seperti penurunan nilai tambah dan akan kalah bersaing (Suryantini & I Nyoman Sujana, 2023). Loyalitas pelanggan menunjukkan komitmen berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam pembelian ulang secara konsisten (Danuranto dkk, 2024). Hal ini mengarah pada meningkatnya reputasi sebagai penyedia layanan transportasi publik yang handal dan terpercaya. Reputasi yang baik dapat menarik minat investor dan mitra untuk berkolaborasi, membuka peluang baru untuk pengembangan bisnis dan peningkatan kualitas layanan. Loyalitas diketahui dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan setianya dengan lebih baik melalui survei, analisis data, dan interaksi langsung. Loyalitas tersebut membuka peluang untuk mengembangkan layanan dan produk baru yang sesuai dengan preferensi pelanggan. Layanan dan produk baru dapat memperbanyak sumber pendapatan, mengurangi ketergantungan pada penjualan tiket, dan meningkatkan ketahanan bisnis. Loyalitas yang ditunjukkan pelanggan seringkali memberikan umpan balik dan masukan yang bermanfaat tentang layanan KRL Jabodetabek sehingga dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kajian terkait loyalitas telah dilakukan penelitian oleh Losada-Rojas dkk., (2019) dengan menggunakan pendekatan yang melibatkan penilaian sikap penumpang terhadap kereta antar kota dan moda transportasi lainnya dengan metode *multi-attribute attitude model* (MAM) serta modeling niat jangka pendek dan jangka panjang penumpang untuk menggunakan kereta api dengan menggunakan model *bivariate ordered probit*. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sikap (*attitudes*) dapat membantu memahami loyalitas dengan lebih baik.

Sikap (*attitudes*) ditentukan berdasarkan keyakinan tentang konsekuensi perilaku (Ajzen, 1991). Hal ini dipengaruhi oleh keyakinan mengenai perilaku yang

didasari evaluasi seseorang terhadap semua kemungkinan konsekuensi dari sebuah tindakan. Berbagai kemungkinan ini ditentukan atas dasar informasi yang ada dan kemudahan untuk mengaksesnya. Dalam menggambarkan pembentukan sikap terhadap suatu perilaku tersebut, dapat dilakukan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB). Menurut TPB, niat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, and *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991). Sikap pada suatu perilaku dibentuk oleh keyakinan akan konsekuensi atas perilaku tersebut, atau yang disebut dengan keyakinan perilaku. Sikap positif terhadap suatu perilaku merupakan sikap yang terbentuk apabila seseorang meyakini bahwa dengan melakukan suatu perilaku dapat menghasilkan konsekuensi atau pengalaman yang diinginkan. Sebaliknya, sikap negatif terhadap suatu perilaku merupakan sikap yang terbentuk apabila seseorang meyakini bahwa dengan melakukan suatu perilaku dapat menghasilkan konsekuensi yang tidak diinginkan atau memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan (Ajzen, 2020). Hal ini lah yang disebut sebagai *behavioral beliefs*.

Sikap (*attitudes*) secara umum merupakan penilaian tentang sesuatu, seseorang atau keadaan (Lesnussa & Warbal, 2023). Dalam konteks transportasi umum, sikap menurut Chen dan Chao (2011) yaitu bentuk keyakinan individu mengenai keuntungan atau kerugian terhadap penggunaan transportasi umum. Sikap positif terbentuk apabila seseorang meyakini bahwa menggunakan transportasi umum dapat menghasilkan konsekuensi atau pengalaman yang diinginkan. Sebaliknya, sikap negatif terbentuk apabila seseorang meyakini bahwa menggunakan transportasi umum dapat menghasilkan konsekuensi yang tidak diinginkan atau memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan (Ajzen, 2020). Sikap berkaitan erat dengan istilah prasangka yang mengarah terhadap suatu tujuan tertentu yang didasarkan pada keyakinan stereotip tentang tujuan (Kite 2006 ; dalam Murray dkk., 2010). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Murray dkk., (2010), subjek dari prasangka tersebut adalah pengguna transportasi umum dan berbagai aspek dari layanan transportasi umum (misalnya kenyamanan dan keandalan). Pada penelitian tersebut pun menunjukkan bahwa meskipun peningkatan kualitas layanan dapat membuat lebih banyak orang ingin menggunakan angkutan umum,

peningkatan tersebut menjadi terbatas jika masyarakat memiliki pemikiran negatif mengenai citra angkutan umum (Murray dkk., 2010; dalam Chowdhury dkk., 2016).

Sebuah penelitian yang dilakukan di Skotlandia oleh Ababio-Donkor dkk., (2020), pun menunjukkan bahwa pilihan moda transportasi seseorang dipengaruhi oleh pengalaman afektif yang terkait dengan moda transportasi tersebut. Sikap dan kesan penumpang terhadap transportasi umum pun ditemukan sebagai prediktor yang signifikan terhadap perilaku perjalanan (Baumeister 2014; dalam Ershova, 2023). Hal ini dapat muncul karena adanya pengalaman afektif dalam pengalaman individu, yang dapat memmanifestasikan dirinya dalam respons afektif, yaitu reaksi otomatis terhadap pengulangan pengalaman yang baik atau buruk. Hal ini berlaku pula untuk pengalaman negatif. Pengalaman masa lalu yang berpotensi negatif dapat memengaruhi perilaku seseorang terhadap moda transportasi tertentu (Davidson 2016; dalam Ershova, 2023), yang pada akhirnya dapat berdampak pada keputusan perjalanan seseorang di masa yang akan mendatang (Metcalf 2012; dalam Ershova, 2023).

Hasil penelitian sebelumnya, memberikan gambaran bahwa *attitude* terhadap loyalitas berpengaruh secara tidak langsung seperti yang telah dilakukan sebelumnya dengan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan (Yuniarti dkk, 2023). Hasil penelitian tersebut mengindikasikan kecenderungan adanya peran dari faktor lain yang lebih berpengaruh yaitu harga. Sejalan dengan penelitian yang mendahuluinya oleh Hefimaputri dan Indriani (2015) terkait fokus yang serupa dimana *attitude* dapat menjadi berpengaruh terhadap loyalitas dengan adanya peran dari harga diskon. Hasil penelitian yang relevan juga ditunjukkan oleh Yang dan Ahn (2016) dimana *attitude* berpengaruh terhadap loyalitas dengan adanya *enjoyment* serta reputasi yang baik dari pelanggan.

Attitude towards public transportation tidak dapat menjamin secara langsung terkait loyalitas penumpang untuk menggunakan KRL *commuter line* secara terus menerus, hal ini pun didukung dengan terjadinya fluktuasi pada pengguna KRL *commuter line* yang telah dijelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti melakukan mediasi dengan variabel *perceived ease of use* yang mana

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Losada-Rojas dkk., 2019). Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor *ease of use* (kemudahan penggunaan) menjadi salah satu faktor terpenting yang secara positif mempengaruhi persepsi atau sikap penumpang dalam melakukan perjalanan dengan kereta api. Kemudahan penggunaan tersebut dapat berupa peningkatan aksesibilitas, seperti ketersediaan tempat parkir untuk memenuhi kebutuhan kenyamanan penumpang. Langkah ini dapat menarik penumpang baru, khususnya bagi mereka yang memiliki akses terbatas ke stasiun.

Perceived Ease of Use atau persepsi kemudahan penggunaan sendiri merupakan persepsi pelanggan terhadap seberapa mudah suatu produk digunakan, atau seberapa cepat seseorang percaya bahwa suatu sistem dapat memberikan kemudahan dan bebas dari kerumitan (Davis, 1989). Pada konteks layanan transportasi umum, *perceived ease of use* dapat didefinisikan sebagai seberapa mudah atau sederhana seorang penumpang merasa menggunakan layanan transportasi umum (Sumaedi, Yarmen, dkk., 2016). Kemudahan dalam transportasi salah satunya dapat mengacu pada aksesibilitas. Aksesibilitas tersebut merupakan sebuah kemudahan penggunaan tata guna lahan untuk menghubungkan antar lokasi dan kemudahan lokasi tersebut untuk dijangkau melalui sistem jaringan transportasi (Black, 1981 ; dalam Jayanti dkk., 2021). Dari hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa *perceived ease of use* merupakan persepsi individu mengenai sejauh mana suatu tindakan atau proses dapat dilakukan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang berlebihan dan hal ini mencerminkan keyakinan individu terhadap kemudahan dalam memahami dan melakukan suatu tindakan tersebut.

Penelitian terdahulu oleh Moslehpour dkk (2018) terkait pengaruh *conscientiousness* (CON) terhadap *online purchase intention* (INT), dimana pada penelitian tersebut menghasilkan bahwa *perceived ease of use* (PEOU) dapat mempengaruhi secara signifikan sebagai variabel mediasi antara *conscientiousness* dan *purchase intention*. Dalam memediasi variabel *conscientiousness*, didapat bahwasanya individu dengan *conscientiousness* yang tinggi, lebih menyukai teknologi dan tampilan yang efisien dan mudah digunakan. Kemudian dalam memediasi variabel *purchase intention*, didapat bahwasanya teknologi yang

dianggap mudah digunakan dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian secara *online*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk meninjau lebih dalam melalui konteks publik transportasi terkait *Passenger Loyalty* (Loyalitas Penumpang) dengan variabel *Attitude Towards Public Transportation* (Sikap terhadap transportasi publik) yang akan dimediasi oleh *Perceived Ease of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan) yang digunakan sebagai prediktor terhadap *Passenger Loyalty* (Loyalitas penumpang). Sikap yang akan diteliti merupakan sikap secara positif dan juga sikap secara negatif. Penelitian ini penting dilakukan karena permasalahan kemacetan yang meresahkan di Daerah Khusus Jakarta serta potensi menurunnya loyalitas penumpang terhadap moda transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) akibat munculnya berbagai persepsi negatif di kalangan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai manfaat menggunakan layanan transportasi publik KRL *commuter line* dengan menunjukkan bahwa *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dapat menjadikan *attitude towards public transportation* (sikap terhadap transportasi publik) berpengaruh signifikan dalam meningkatkan loyalitas penumpang KRL *commuter line* Jabodetabek.

1. 2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Adanya permasalahan kemacetan yang meresahkan di Daerah Khusus Jakarta
- 2) Terjadinya fluktuasi dalam penggunaan transportasi publik KRL *commuter line* Jabodetabek
- 3) Adanya keluhan mengenai kesesakan pada penumpang terutama di jam-jam sibuk

- 4) Adanya keluhan mengenai masalah minimnya informasi jadwal, yang mana menunjukkan bahwa kurangnya informasi mengenai penggunaan aplikasi KRL *Access* yang dapat memberikan informasi jadwal kereta yang tersedia
- 5) Adanya keluhan mengenai permasalahan keamanan dan aksesibilitas transportasi yang terbatas.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah peneliti temukan, peneliti perlu melakukan pembatasan masalah agar penelitian lebih terfokus pada masalah yang akan diteliti. Penelitian ini berfokus pada peran mediasi *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) pada *Attitude Towards Public Transportation* (sikap terhadap transportasi publik) dalam memprediksi *Passenger Loyalty* (loyalitas penumpang) pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek. Sikap yang akan diteliti merupakan sikap secara positif dan juga sikap secara negatif.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang digunakan sebagai bahan penelitian ini adalah:

- a. apakah peran mediasi *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) pada *Positive Attitude Towards Public Transportation* (sikap terhadap transportasi publik) dapat memprediksi *Passenger Loyalty* (loyalitas penumpang) pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek?
- b. apakah peran mediasi *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) pada *Negative Attitude Towards Public Transportation* (sikap terhadap transportasi publik) dapat memprediksi *Passenger Loyalty* (loyalitas penumpang) pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. untuk mengetahui peran mediasi *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) pada *Positive Attitude Towards Public Transportation* (sikap terhadap transportasi publik) dalam memprediksi *Passenger Loyalty* (loyalitas penumpang) pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek.
- b. untuk mengetahui peran mediasi *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) pada *Negative Attitude Towards Public Transportation* (sikap terhadap transportasi publik) dalam memprediksi *Passenger Loyalty* (loyalitas penumpang) pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat dalam penelitian ini ialah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat memberikan kontribusi ilmiah khususnya dalam bidang psikologi sosial mengenai Peran Mediasi *Perceived Ease of Use* pada *Attitude Towards Public Transportation* dalam memprediksi *Passenger Loyalty* pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya dengan fokus yang sama.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi subjek, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran kemudahan-kemudahan penggunaan pada sikap positif dan negatif terhadap transportasi publik dalam memprediksi loyalitas penumpang KRL *Commuter Line* Jabodetabek.

- b) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai peran kemudahan-kemudahan penggunaan pada sikap positif dan negatif terhadap transportasi publik dalam memprediksi loyalitas penumpang KRL *Commuter Line* Jabodetabek.
- c) Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan, khususnya pada PT. KCI, mengenai peranan kemudahan-kemudahan penggunaan pada sikap-sikap terhadap KRL *Commuter line* dalam memprediksi loyalitas penumpang guna perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan terutama dalam peningkatan fasilitas dan informasi.

