

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau wilayah merupakan hasil dari perkembangan sarana dan prasarana pendukung. Sektor transportasi menjadi salah satu sektor yang sangat berpengaruh dalam hal ini. Dengan meningkatnya kebutuhan akan transportasi karena pertumbuhan penduduk di kota-kota besar dan perkembangan permukiman, sektor transportasi menjadi semakin penting dan berpengaruh. Daerah Khusus Jakarta, sebagai kota terbesar dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia, terus mengalami pertumbuhan populasi. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Jakarta terus meningkat seiring berjalannya waktu, seperti yang terlihat pada diagram berikut:

Gambar 1. 1 Jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta



(Sumber : Badan Pusat Statistik Jakarta 2023)

Dari gambar diagram diatas, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta mengalami peningkatan secara bertahap dari tahun 2020 hingga 2022. Pada tahun 2020, jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta diperkirakan mencapai 10.562.088 orang, sementara pada tahun 2022, jumlah penduduk diperkirakan telah meningkat menjadi 10.679.951 orang (BPS, 2023). Tingginya

Jumlah penduduk membuat kebutuhan akan transportasi pun semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan tingkat mobilitas penduduk yang semakin tinggi. Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan yang beroperasi di wilayah Daerah Khusus Jakarta terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan volume kendaraan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Daerah Khusus Jakarta

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi Daerah Khusus Jakarta		
	2020	2021	2022
	Mobil Penumpang	3.365.467	3.544.491
Sepeda Motor	16.141.380	16.711.638	17.304.447
Jumlah	19.506.847	20.256.129	21.070.506

(Sumber : Badan Pusat Statistik Jakarta 2023(Jakarta.bps.go.id))

Dilihat pada tabel di atas bahwa di Daerah Khusus Jakarta, jumlah kendaraan bermotor, terdiri dari mobil penumpang dan sepeda motor, terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2020, terdapat 19.506.847 unit kendaraan bermotor, yang meningkat menjadi 20.256.129 unit pada tahun 2021, dan terus naik menjadi 21.070.506 unit pada tahun 2022. Pertumbuhan ini seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan mobilitas penduduk yang semakin tinggi di kota metropolitan ini (BPS, 2023). Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini juga berkontribusi pada masalah kemacetan yang kronis di Daerah Khusus Jakarta. Kemacetan lalu lintas menjadi salah satu masalah utama yang dihadapi oleh warga dan pengunjung kota ini setiap hari. Tingginya volume kendaraan bermotor menyebabkan lambatnya pergerakan di jalan-jalan utama, gangguan dalam mobilitas, serta meningkatnya waktu perjalanan yang diperlukan.

Kemacetan lalu lintas telah menjadi masalah yang meresahkan khususnya Jakarta. Permasalahan ini dikhawatirkan semakin parah karena seiring dengan kemampuan masyarakat untuk membeli kendaraan pribadi meningkat dan tidak diimbangi dengan dukungan transportasi umum yang tidak begitu memadai sehingga fenomena ini mengakibatkan dampak negatif yang signifikan, seperti peningkatan waktu perjalanan, konsumsi bahan bakar yang lebih tinggi, polusi udara, dan gangguan terhadap produktivitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Sandi, 2023).

Pemerintah telah mengambil sejumlah langkah untuk mengatasi masalah kemacetan di Jakarta, dengan menyediakan berbagai opsi transportasi umum yang aman, nyaman, dan terhindar dari kemacetan. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. 2 Produksi Penumpang Angkutan Kereta api Menurut Lintasan Per Tahun 2020 – 2023 (Semester I)

Angkutan	2020	2021	2022	Sem I 2023
KRL	154.592.896	126.588.384	217.964.892	135.793.399
MRT	9.929.981	7175595	19.813.046	15.118.472
LRT	486.654	314.189	685.248	462.415

(Sumber: Kementerian Perhubungan (<https://djka.dephub.go.id/>))

Berdasarkan data diatas jumlah penumpang untuk empat tahun terakhir, dapat disimpulkan bahwa Kereta Rel Listrik (KRL) adalah jenis layanan transportasi massal yang paling diminati diantara KRL, *Mass Rapid Transit* (MRT), dan *Light Rail Transit* (LRT) di Daerah Khusus Jakarta. Dengan jumlah penumpang yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan MRT dan LRT, KRL telah menjadi pilihan utama bagi banyak penduduk dalam perjalanan mereka sehari-hari. Meskipun MRT dan LRT juga menyediakan alternatif transportasi yang penting, terutama di kawasan perkotaan yang padat khususnya Daerah Khusus Jakarta, namun KRL tetap mendominasi dalam hal jumlah penumpang, menunjukkan peran pentingnya dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat (Kementerian Perhubungan, 2023).

Salah satu alternatif transportasi umum yang sangat diandalkan untuk mengurangi kemacetan adalah KRL (Kereta Rel Listrik). KRL (Kereta Rel Listrik) merupakan layanan transportasi publik yang dimiliki oleh pemerintah dan dikelola oleh PT Kereta Api (Persero). Seiring dengan perkembangan KRL, PT Kereta Api (Persero) mendirikan PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) sebagai anak perusahaannya yang bertugas sebagai operator layanan KRL. Pendirian PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) bertujuan untuk fokus pada penyediaan layanan berkualitas dan menjadi solusi bagi permasalahan lalu lintas perkotaan yang semakin kompleks. PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) bertugas menyelenggarakan layanan angkutan *commuter line* di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) beserta sekitarnya, serta mengembangkan layanan angkutan non-penumpang. Pada tahun 2011, PT KCI memulai modernisasi transportasi KRL dengan menyederhanakan jalur menjadi lima jalur utama, menghentikan layanan KRL ekspres, menerapkan kereta khusus wanita, dan mengubah nama KRL ekonomi AC menjadi *commuter line*.

Bersama dengan PT KAI (Persero) dan pemerintah, PT KCI melakukan renovasi, penataan ulang, dan sterilisasi sarana dan prasarana termasuk jalur kereta dan stasiun kereta. Selain itu, PT KCI mulai menerapkan sistem tiket elektronik dan sistem tarif progresif pada tahun 2013 sebagai bagian dari modernisasi *commuter line* Jabodetabek. Hingga Desember 2019, PT KCI telah memiliki 1.100 unit *commuter line*, dengan penambahan armada sebanyak 168 unit sepanjang tahun 2019, guna memenuhi kebutuhan penumpang yang terus meningkat. Pada akhir tahun 2020, Kereta Commuter Line (KRL) telah melayani 80 stasiun di seluruh Jabodetabek, Banten, dan Cikarang dengan total jarak rute mencapai 418,5 km (Thomas pulungan,2022).

Disisi lain, *commuter line* yang paling diminati tidak lepas dari berbagai masalah, yang pertama yaitu naik turunnya penumpang yang dapat dilihat dari data berikut:

Gambar 1. 2 Jumlah penumpang *Commuter Line* Jabodetabek



(Sumber : BPS,2023)

Dilihat pada gambar diatas selama periode Januari hingga Desember 2023, jumlah penumpang *commuter line* Jabodetabek berfluktuasi setiap bulannya. Mulai dari 22.717.000 penumpang pada bulan Januari, jumlah penumpang turun menjadi 20.811.000 pada bulan Februari, lalu naik lagi menjadi 23.856.000 pada bulan Maret. Selanjutnya, pada bulan April jumlah penumpang kembali turun menjadi 21.402.000, namun meningkat menjadi 23.716.000 pada bulan Mei. Bulan Juni mencatat 23.292.000 penumpang, lalu naik signifikan menjadi 25.211.000 pada bulan Juli. Trend naik terus terjadi, mencapai puncaknya pada bulan Desember dengan jumlah penumpang mencapai 26.861.000. Jumlah penumpang *commuter line* antara wilayah Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek) menuju Jakarta, demikian juga sebaliknya, *commuter line* tetap menjadi pilihan utama bagi banyak orang yang ingin bepergian ke Jakarta atau dari Jakarta. Ini menunjukkan pentingnya infrastruktur transportasi yang baik untuk memenuhi kebutuhan mobilitas penduduk di wilayah tersebut.

Namun banyak terjadi keluhan pelanggan *commuter line*, salah satunya kekecewaan pelanggan *commuter line* dialami oleh Narasoma (2023) dalam *medcom.id* menyampaikan keluh kesahnya sebagai seorang pelanggan *commuter line* yang setiap harinya memanfaatkan jasa *commuter line* untuk melakukan perjalanan, mengungkapkan banyak risiko naik *commuter line* dalam kondisi sesak, seperti membuat barang bawaan rusak hingga rawan pelecehan seksual. Menurut Anne (2023) dalam *Kompas.com*, penumpang *commuter line* mengeluhkan kondisi kereta yang jorok banyak sampah bekas makanan dan minuman yang padahal tidak

boleh makan dan minum di dalam *commuter line*. Menurut Rachma Dina (2024) dalam *Kompas.com* sejumlah penumpang *commuter line* mengeluhkan perjalanan *commuter line* yang kerap berhenti lama dan jam keberangkatan yang terlambat tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan. Sehingga dari keluhan tersebut perlu adanya peningkatan kualitas layanan *commuter line*. Peningkatan kualitas layanan *commuter line* akan berdampak baik bagi kelayakan konsumen, sebaliknya kualitas layanan *commuter line* yang buruk dapat mengakibatkan penurunan kelayakan konsumen. Penumpang yang sering mengalami keterlambatan, ketidaknyamanan, atau masalah lainnya mungkin akan kembali menggunakan kendaraan pribadi atau bahkan menghindari penggunaan *commuter line* sama sekali. Pengalaman negatif ini dapat menyebabkan penurunan kepercayaan dan loyalitas terhadap *commuter line* sehingga bisa beralih kembali ke kendaraan pribadi.

Berdasarkan beberapa keluhan kekecewaan penumpang *commuter line* Jabodetabek tersebut tentunya dapat membuat tingkat loyalitas penumpang menurun. Semakin banyak keluhan, kekecewaan, dan ketidakpuasan penumpang akan membuat penumpang semakin tidak loyal, dan tidak menutup kemungkinan untuk berpaling dari *commuter line*. Kekecewaan, serta ketidakpuasan penumpang ini membuat mereka kembali menggunakan kendaraan pribadi untuk mobilitas sehari-hari mereka. Ini ditunjukkan dengan data penggunaan kendaraan pribadi semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini tentunya dapat menyebabkan kemacetan menjadi semakin parah, dan upaya Pemerintah mengurai kemacetan dengan transportasi umum menjadi kurang efektif.

Saat ini banyak penelitian terdahulu yang mengkaji kaitan antara kualitas layanan yang pengaruhnya terhadap loyalitas penumpang. Salah satunya yaitu penelitian dari Salsabilah et al., (2022) tentang pengaruh kualitas pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas penumpang KRL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang. Namun pada penelitian Salsabilah ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) bukan regresi linear. Menurut Penelitian Herlin Widasiwi Setianingrum (2018) Pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas penumpang Pengguna Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek pada Stasiun Bogor,

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas penumpang dengan nilai signifikansi 0,003 yang menunjukkan bahwa kualitas berpengaruh positif terhadap loyalitas. Dari penelitian Setianingrum menggunakan data spesifik pada stasiun Bogor berbeda pada penelitian ini menggunakan data pelanggan di Daerah Khusus Jakarta. Walaupun penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang sudah banyak dilakukan tetapi belum banyak penelitian yang mengintegrasikan metode regresi linear dalam perhitungan signifikansi yang mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang.

Transportasi *commuter line* merupakan salah satu transportasi menggunakan rel yang memiliki daya tampung yang besar, serta kecepatannya yang dapat mengurangi kemacetan di jam sibuk Jabodetabek setiap harinya. Namun masih banyak beberapa kendala yang dirasakan oleh konsumen pengguna layanan transportasi umum *commuter line* Jakarta, terdapat keluhan serta kekecewaan atas harapan konsumen yang tidak sesuai ekspektasi. Dengan memperbaiki aspek-aspek yang menjadi keluhan dan kekecewaan konsumen, PT Kereta *Commuter* Indonesia diharapkan dapat lebih baik dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Hal ini dapat mengarah pada peningkatan loyalitas penumpang yang merasa bahwa layanan *commuter line* telah memperhatikan kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana kualitas layanan *commuter line* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang di Jabodetabek, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak terkait dalam meningkatkan kelayakan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian pada pengguna *Commuter Line* dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang *Commuter Line* di Jabodetabek**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pernyataan masalah yang disajikan, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi:

1. Kemacetan Yang terjadi di Daerah Khusus Jakarta akibat tingginya jumlah kendaraan bermotor.

2. Urbanisasi penglaju dari daerah penyangga membuat kemacetan sehingga beralih ke transportasi umum.
3. Kurangnya kualitas pelayanan *commuter line*.
4. Rendahnya tingkat loyalitas penumpang terhadap *commuter line*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan Permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu berfokus mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas penumpang *commuter line* di Jabodetabek.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah penelitian “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang *commuter line* di Jabodetabek?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang *Commuter Line* di Jabodetabek.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian tersebut menjadi dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi perkembangan ilmu psikologi di Indonesia dan dapat membantu para ahli ilmu psikologi dalam mengembangkan ilmu psikologi, khususnya psikologi sosial mengenai kualitas layanan dengan loyalitas penumpang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Dengan meningkatkan kualitas layanan dan nilai yang dirasakan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat loyalitas penumpang. Pelanggan yang puas dan loyal cenderung akan tetap menggunakan layanan *Commuter Line*, bahkan dalam situasi persaingan yang ketat.
2. Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pihak terkait dalam pengembangan sistem transportasi publik di Jabodetabek. Dengan memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan, pengambil keputusan dapat merancang kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan mobilitas dan mengurangi kemacetan di wilayah tersebut.

