

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sebuah kendaraan yang digerakkan atau dikendalikan oleh manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Ada banyak jenis transportasi mulai dari transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi menjadi kebutuhan setiap manusia untuk melakukan kegiatan atau aktifitas sehari-hari agar bisa cepat sampai tujuan. Ada dua kategori kendaraan yang biasa kita ketahui, yaitu kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan umum semakin berkembang, mulai dari adanya kendaraan umum terdahulu seperti bemo, bajaj, kereta api, angkot, sampai sekarang ada bus/transjakarta, MRT, LRT, hingga Ojek Online.

Tabel 1. Data Penggunaan Transportasi di Jakarta

Moda Transportasi	Jumlah Pengguna	Probabilitas
Transjakarta	15	15%
Mobil	18	18%
Motor	53	53%
Angkutan Umum Lain	14	14%
Total	100	100%

Sumber: Penelitian Penulis 2018 (Pariz Salman D)

Tabel di atas pemilihan moda transportasi Transjakarta terhadap 100 responden mencapai 15%. Mayoritas moda transportasi yang dipilih adalah Motor sebesar 53%. Berikutnya mobil sebesar 18% dan kemudian angkutan umum lain sebesar 14%. Ini menunjukkan bahwa minat responden terhadap transportasi publik seperti Transjakarta dan angkutan umum lainnya masih kurang.

Pada bulan Februari 2020 kemarin *TomTom Traffic Index* memposting data angka kemacetan di dunia terbaru selama 3 tahun terakhir dari tahun 2017 sampai tahun 2019 yang mencakup 416 kota, 57 negara, dan 6 benua. Berikut merupakan data dari TomTom Traffic Index:

Denny Supriyadi, 2020

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Tabel 2. Data Angka Kemacetan di Dunia

Tahun 2017			
<i>World Rank</i>	<i>City</i>	<i>Country</i>	<i>Congestion Level</i>
1	Mumbai	India	66%
2	New Delhi	India	62%
3	Bogota	Columbia	62%
4	Jakarta	Indonesia	61%
Tahun 2018			
<i>World Rank</i>	<i>City</i>	<i>Country</i>	<i>Congestion Level</i>
1	Mumbai	India	65%
2	Bogoto	Columbia	63%
3	Limai	Peru	58%
4	New Delhi	India	58%
5	Moscow Region	Russia	56%
6	Istanbul	Turkey	53%
7	Jakarta	Indonesia	53%
Tahun 2019			
<i>World Rank</i>	<i>City</i>	<i>Country</i>	<i>Congestion Level</i>
1	Bengaluru	India	71%
2	Manila	Philippines	71%
3	Bogota	Columbia	68%
4	Mumbai	India	65%
5	Pune	India	59%
6	Moscow Region	Russia	59%
7	Lima	Peru	57%
8	New Delhi	India	56%
9	Istanbul	Turkey	55%
10	Jakarta	Indonesia	53%

Sumber: *TomTomTrafficIndex.com*

Setiap pemerintah pasti menginginkan warganya agar lebih sering menggunakan transportasi umum seperti busway, angkot, KRL, MRT, LRT dan sebagainya agar tidak terjadi penumpukan kendaraan di jalan atau biasa kita sebut dengan macet. Memberikan harga yang sangat terjangkau bagi masyarakat akan memberikani dampak dpositif agar dari berbagai kalangan bisa menggunakan jasa

Denny Supriyadi, 2020

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

transportasi umum tersebut. Kualitas pelayanan juga harus diperhatikan agar semua penumpang yang menaiki transportasi umum tersebut merasa nyaman dan aman. Selain harga dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pengguna transportasi umum yang perlu diperhatikan yaitu promosi. Promosi perlu disosialisasikan agar banyak masyarakat yang sadar akan adanya transportasi umum yang dimiliki untuk mengurangi angka kemacetan.

Pada tahun 2018, pemerintah provinsi DKI Jakarta mengeluarkan sebuah program yang bernama OK Trip. Program ini dibuat untuk mengintegrasikan seluruh transportasi yang ada di DKI Jakarta mulai dari angkutan kota, bus transjakarta, sampai terintegrasi dengan MRT, LRT, dan KRL. Disamping itu, pemerintah ingin membuat agar transportasi umum di DKI Jakarta lebih terjamin keamanan dan kenyamanannya.

Keunggulan lainnya adalah membuka lapangan pekerjaan lebih luas lagi dan meningkatkan ekonomi masyarakat khususnya para supir Jak Lingko yang digaji UMR Jakarta. Hal lain khususnya pengemudi angkot Jak Lingko tidak perlu ngetem atau berdiam untuk mencari penumpang yang ingin naik. Cukup dengan mobile sesuai rute tujuan tanpa harus ngetem dan berhenti sesuai plang yang sudah ditetapkan Pemprov setiap beberapa meter membuat transportasi terintegrasi ini menjadi teratur dan tidak membuat macet.

Sejak awal kemunculannya, program ini sudah di uji coba sampai sekarang dan tahap uji coba ini memakan tarif 0 rupiah alias gratis untuk angkutan kota. Namun saat nanti sudah diberlakukan tarif normal Pemprov akan memberikan harga Rp5000/3jam. Jadi dengan Rp5000 itu masyarakat bisa mobilitas kemana saja dan menggunakan transportasi apa saja yang sudah bekerjasama dengan Jak Lingko. Pada awalnya Jak Lingko ini bernama OK Trip, kemudian pada bulan Oktober 2018 pemerintah provinsi DKI Jakarta mengubah nama OK Trip menjadi Jak Lingko. Jak Lingko sendiri berasal dari Bahasa daerah Nusa Tenggara Timur yang berarti tersambung. Dengan namanya Jak Lingko merepresentasikan sistem transportasi massal yang terintegrasi bisa ke mana saja dengan menggunakan transportasi umum yang sudah disediakan.

Untuk memiliki kartu Jak Lingko, pelanggan dapat membelinya di halte halte Transjakarta atau *bus stoping* ujung Transjakarta yang terhubung dengan rute bus kecil. Harga kartu Jak Lingko sebesar Rp30.000 dengan saldo di dalamnya Rp10.000. Selain menggunakan transportasi umum dengan kartu Jak Lingko, Pemprov DKI Jakarta sudah bekerjasama dengan Bank BNI. Jadi selain kartu Jak Lingko pengguna yang memiliki kartu BNI dapat menggunakan dan menikmati perjalanan dengan transportasi umum Jak Lingko. Berikut adalah contoh kartu dan kendaraan terintegrasi dari Jak Lingko milik Pemprov DKI Jakarta:



Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Jak_Lingko

Gambar 1. Kartu Jak Lingko



Sumber: https://twitter.com/pt_transjakarta/status/1092347026728251392

Gambar 2. Jenis Transportasi Jak Lingko

Denny Supriyadi, 2020

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Program ini mempunyai harapan untuk menaikkan jumlah pengguna transportasi umum di Jakarta. Pada tahun 2018 menurut pusat data DKI Jakarta, jumlah pengguna transportasi umum naik sebesar 29,9%. Dan angka kemacetan di Jakarta berkurang sebesar 8%. Data tersebut tentunya didukung dari sumber TomTom Traffic Index. Peringkat DKI Jakarta sebagai kota macet kini semakin baik karena pada tahun 2017 menduduki peringkat 4, sekarang turun menjadi peringkat 10. Berkurangnya Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta, Syafrin menargetkan sebanyak 10.047 angkutan umum di Jakarta terintegrasi dalam Jak Lingko dan diremajakan pada tahun 2020. Jadi nantinya seluruh armada akan diintegrasikan khususnya angkutan umum reguler, yaitu bus kecil, bus sedang, dan bus besar. Pada tahun 2019 armada yang tergabung dalam sistem Jak Lingko yaitu sejumlah 3.359 unit, yang terdiri dari Bus Besar 1.779 unit, Bus Sedang 420 unit, Bus Kecil 1.160 unit. Peremajaan ini tidak hanya berlaku bagi armada yang memiliki trayek di Jakarta, melainkan juga yang berlaku di wilayah Jabodetabek serta mobil jenis penumpang. Rencana ini akan dipenuhi pada 2020 sebanyak 10.047 armada.

Menurut peneliti sebelumnya Rina Anggriana, Nurul Qomariah dan Budi Santoso (2017) dan Jamaluddin Nurma Malau, Wahyu Hidayat, dan Sri Suryoko (2015) dalam penelitiannya angka kemacetan sebesar 8% tentunya sebuah apresiasi yang baik dengan adanya kendaraan massal yang digunakan masyarakat termasuk Jak Lingko yang digagas oleh Pemprov DKI Jakarta menyatakan bahwa kualitas layanan, promosi, dan tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan menurut Anak Agung Gede Oka Nirjaya dan Nyoman Djinar Setiawina (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tarif berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan penggunaan pengguna.

Menurut peneliti sebelumnya Quang Hung Doa dan Thi Hai Anh Vub (2019) dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian menurut Chriswardana Bayu Dewa (2018) menyatakan bahwa promosi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan fenomena yang telah didukung oleh penelitian terdahulu maka peneliti ingin menulis penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Jak Lingko di Jakarta Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Pengguna Jak Lingko di Jakarta Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jak Lingko di Jakarta Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pengguna Jak Lingko di Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh tarif terhadap kepuasan pengguna transportasi umum Jak Lingko di Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum Jak Lingko di Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh promosi terhadap kepuasan pengguna di Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian pasti memberikan manfaat. Adapun manfaat di dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemikiran sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian, terutama mengenai kualitas pelayanan, promosi dan tarif terhadap kepuasan pengguna.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar bahan strategi pemasaran dan acuan bagi pelaku perusahaan dalam menentukan strategi jasa kedepannya agar berkembang dan lebih efektif dimasa yang akan datang.