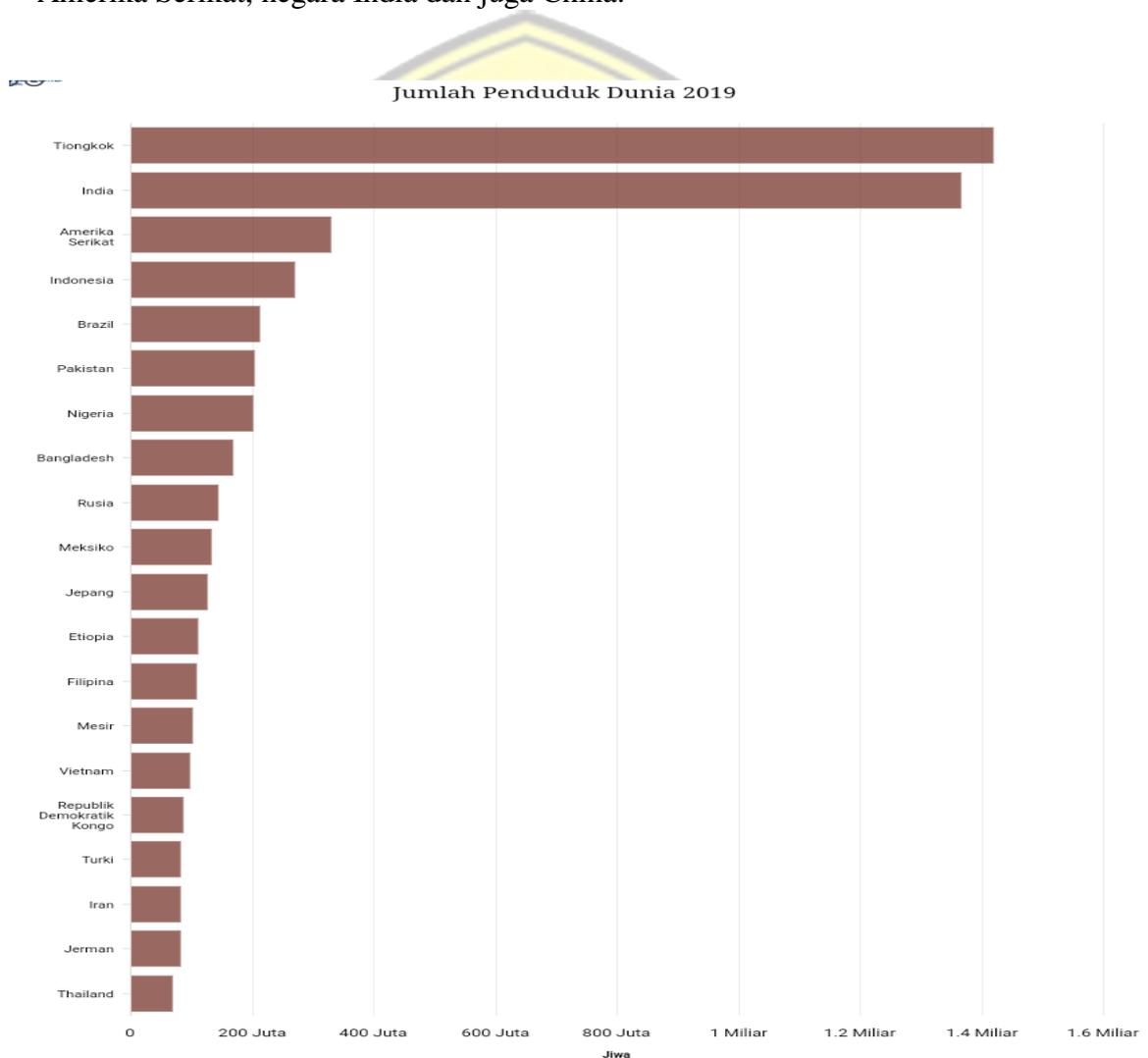


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu anggota di wilayah Asia Tenggara yang terbentang melewati garis khatulistiwa. Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki banyak pulau. Dengan jumlah penduduk sebesar 269,1 juta jiwa. Indonesia menjadi negara terpadat di dunia no 4 diantaranya setelah negara Amerika Serikat, negara India dan juga China.



Sumber: Databoks.katadata.co.id

Gambar 1. Jumlah Penduduk Dunia 2019

Tidak sampai disitu saja, numbeo.com sebagai penyedia *database* terbesar di dunia tentang kota dan negara diseluruh dunia yang memberikan informasi mengenai kondisi kehidupan dunia. Numbeo.com mencatat bahwa Indonesia masuk dalam kategori sebagai *worst traffic index* dan menduduki peringkat ke 9.

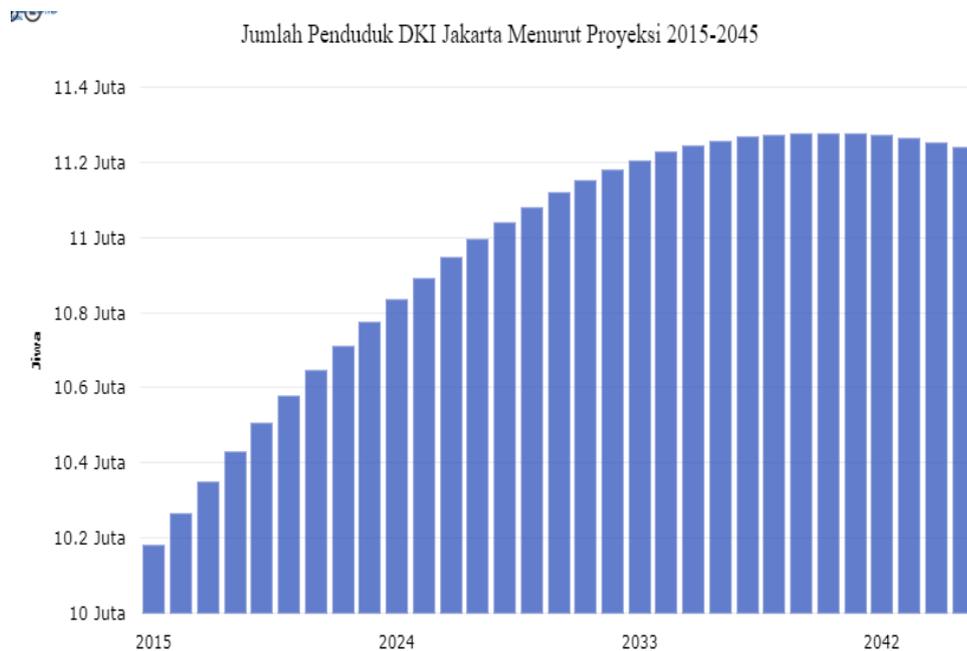
Tabel 1. *Traffic Index for Country 2019*

Peringkat	Negara	Indeks kemacetan	Indeks waktu (dalam menit)	Indeks waktu berakir	Indeks Ketidakefisienan	Indeks CO ₂ Emisi
1	Mesir	236.87	49.17.00	5807.05.00	291.84	8913.49.00
2	Sri Lanka	233.57.00	51.90	7753.05.00	281.56.00	5903.18.00
3	Iran	221.53.00	48.38.00	5306.47.00	231.32.00	7241.90
4	India	201.14.00	45.71	3828.27.00	235.01.00	6119.38.00
5	Jordania	199.12.00	42.43.00	2408.89	222.13.00	8594.71
6	Afrika selatan	196.65	40.33.00	1709.46.00	247.37.00	9850.16.00
7	filipina	196.62	44.15.00	3099.88	243.43.00	6591.69
8	Turki	195.50.00	44.77	3378.12.00	215.11.00	6075.73
9	Indonesia	193.19.00	42.93	2598.10.00	249.49.00	6971.18.00
10	Rusia	188.73	46.00.00	3975.77	192.17.00	4331.50.00
11	Brazil	186.41.00	43.37.00	2772.67	207.77	5772.19.00
12	Colombia	182.80	45.06.00	3511.20.00	197.03.00	4153.80
13	Thailand	178.43.00	39.40.00	1447.44.00	226.43.00	7385.83
14	United Arab Emirates	176.95	37.46.00	987.59.00	259.31.00	8457.10.00
15	Lebanon	176.09.00	37.36.00	966.30.00	200.86	8737.07.00
16	Argentina	175.61	43.04.00	2642.39.00	190.99	4535.53.00
17	Meksiko	175.22.00	39.08.00	1365.36.00	208.75	7180.92
18	Panama	166.66	36.48.00	796.29.00	182.13.00	7826.65
19	China	165.27.00	42.46.00	2419.16.00	169.12.00	3675.44.00
20	Pakistan	163.23.00	38.63	1251.56.00	185.54.00	5715.47.00
21	Kuwait	161.48.00	34.82	532.44.00	183.91	8104.67
22	Malaysia	159.40.00	35.25.00	594.48.00	175.03.00	7488.77
23	Singapura	154.36.00	42.15.00	2306.35.00	165.18.00	2635.37.00
24	Israel	150.55.00	36.32.00	768.08.00	164.69	5430.17.00
25	Amerika Serikat	149.66	32.87	305.42.00	199.84	7254.78

Sumber:Numbeo.com

Jakarta adalah kota di Indonesia yang berperan ganda. yaitu sebagai ibukota negara Indonesia dan menjadi pusat dari berbagai kegiatan seperti kegiatan ekonomi, pendidikan, perkembangan teknologi dan masih banyak lagi. Jakarta yang menjadi simbol negara Indonesia memang menjadi daya tarik bagi banyak orang untuk tinggal dan mengadu nasib di Jakarta. Sehingga mengalami peningkatan kependudukan yang fluktuatif setiap tahun. Hal ini di dukung oleh riset katadata mengenai proyeksi kepadatan penduduk hingga tahun 2045 dimana

setiap tahunnya Jakarta memiliki perkembangan kepadatan penduduk yang melonjak naik.

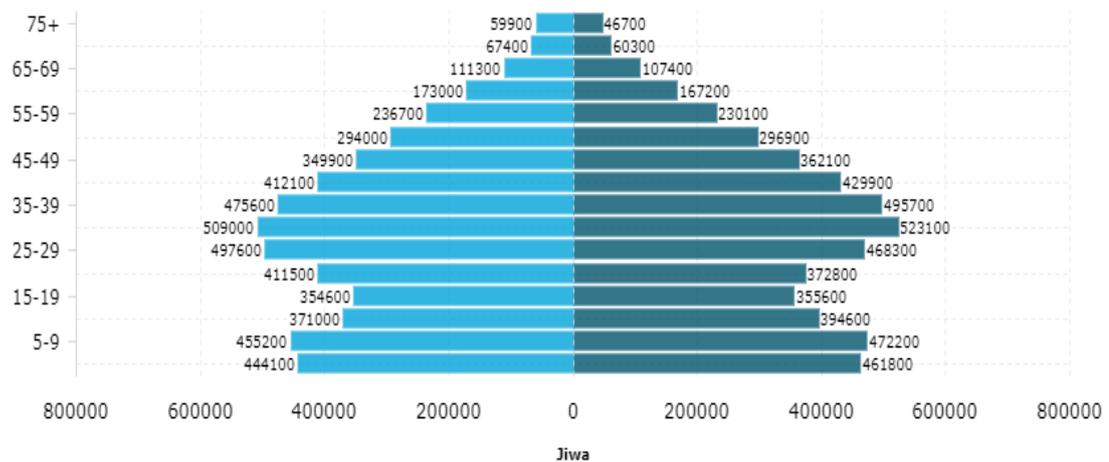


Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 2. Jumlah Penduduk DKI Jakarta Menurut Proyeksi 2015-2045

Adanya persepsi akan pekerjaan yang layak serta gaji yang besar membuat masyarakat yang tinggal baik di wilayah Jawa maupun diluar pulau Jawa berbondong-bondong datang ke Jakarta untuk tinggal dan mencari pekerjaan. Sehingga hal itulah yang menyebabkan setiap tahunnya Jakarta mengalami peningkatan kepadatan penduduk. Dilansir pula melalui riset katadata yang menyatakan bahwa Jakarta didominasi oleh usia produktif baik pria dan wanita sebanyak 71% yaitu rentang usia diatas 25 tahun sebagai penyangganya. Berikut adalah statistik jumlah penduduk DKI Jakarta tahun 2018

Jumlah Penduduk DKI Jakarta Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (2018)

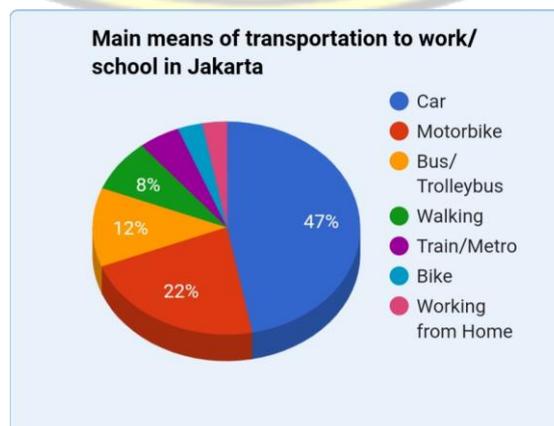


Sumber: databoks.katadata.co.id

DATABOKS.CO.ID

Gambar 3. Jumlah Referensi Umur dan Jenis Kelamin di DKI Jakarta

Kepadatan masyarakat di wilayah Jakarta ini menjadi salah satu sumber kemacetan. Dimana hiruk pikuk untuk bekerja, serta usia muda yang menempuh pendidikan menjadi aktivitas yang tak terhindari disetiap harinya. Ini dikarenakan mayoritas masyarakat masih menggunakan mobil sebagai alat transportasi dalam menjangkau tujuan. Hal ini tentu membuat kemacetan di Jakarta menjadi permasalahan yang hingga kini belum terselesaikan. Berikut adalah diagram rata-rata penggunaan kendaraan di Jakarta oleh Numbeo.com



sumber: Numbeo.com

Gambar 4. Main Means of Transportation To Work/School In Jakarta

Dalam penelitian Numbeo.com mengenai indeks lalu lintas, Jakarta menduduki peringkat ke 5 dalam *Traffic Index* yaitu sebesar 274,39 setelah Nairobi dari Kenya, Delhi dari India, Kolkata yang juga dari India serta peringkat teratas diduduki oleh Dhaka dari Bangladesh. Berikut adalah data yang disajikan dalam Numbeo.com

Tabel 2. *Traffic Index*

Peringkat	Kota	Indeks Kemacetan
1	Dhaka, Banglades	297.76
2	Kolkata, India	283.68
3	Delhi, India	277.81
4	Nairobi, Kenya	277.66
5	Jakarta, Indonesia	274.39.00
6	Colombo, Sri Lanka	273.48.00
7	Mumbai, India	271.95
8	Manila, Filipina	271.86
9	Sharjah, United Arab Emirates	256.76
10	Tehran, Iran	254.90
11	kairo, Mesir	254.22.00
12	Mexico City, Meksiko	247.72
13	Istanbul, Turki	247.65
14	Detroit, MI, Amerika Serikat	243.45.00
15	Los Angeles, CA, Amerika Serikat	238.96
16	Sao Paulo, Brazil	236.30.00
17	Rio de Janeiro, Brazil	235.57.00
18	Bangalore, India	234.71
19	Moscow, Russia	231.40.00
20	Lima, Peru	229.87
21	Coimbatore, India	227.30.00
22	Cape Town, Afrika Selatan	220.82
23	Bangkok, Thailand	218.50.00
24	Atlanta, GA, Amerika Serikat	217.66
25	Miami, FL, Amerika Serikat	212.79

Sumber: numbeo.com

Karena permasalahan itulah, baik gubernur dan pihak pemerintah mulai mengupayakan dengan membatasi jumlah kendaraan dengan menggunakan kebijakan ganjil genap di beberapa lokasi penting di Jakarta seperti Sudirman dan Thamrin. Penyediaan transportasi umum dengan harga terjangkau juga menjadi salah satu upaya dan alternatif dalam mengurangi kemacetan di Jakarta. seperti *commuter line* dan Transjakarta. Hingga terbaru terdapat fasilitas LRT dan MRT yang pada tahun 2019 ini sudah dapat digunakan.

Transjakarta merupakan salah satu transportasi umum yang menjadi andalan bagi warga Jakarta yang hendak berangkat kerja, pergi ke sekolah maupun hendak

ke suatu tempat karena harga yang relatif terjangkau dan dapat menjangkau beberapa tempat yang tersebar di Jakarta dapat mempermudah warga Jakarta.

Selain harga yang terjangkau, Transjakarta juga memiliki Petugas Layanan Bus dan Petugas Layanan Halte yang mempermudah para penumpang untuk mengetahui informasi mengenai jalur dan tujuan yang hendak dituju. Para Petugas Layanan Bus dan Petugas Layanan Halte telah mendapat pelatihan yang diselenggarakan setiap tahun dalam pelatihan yang diberi nama SPM atau Standar Layanan Minimal sehingga setiap petugas dapat melakukan tugasnya dengan baik dan optimal dalam memberikan Layanan dan memberikan informasi yang sesuai yang dibutuhkan oleh para penumpang.

Transjakarta terdiri dari Layanan bus reguler, Layanan bus gratis, Layanan Ekskulif yaitu Royaltrans yang memiliki fasilitas seperti *Wifi*, kursi yang nyaman serta *stop contact*. Transjakarta juga dilengkapi dengan unit mobil kecil yang diberi nama Jak-Lingko (semula Ok-Trip). Dimana rute yang disediakan akan menelusuri jalur jalur kecil seperti jalan lokal dan jalan lingkungan yang biasanya juga diisi dengan angkutan lokal lainnya yang berkecepatan rata-rata rendah.

Menurut F. Tjiptono dan G. Chandra dalam penelitian Harjati dan Venesia mendefinisikan bahwa “kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.” Sehingga dalam penelitian Harjati dan Venesia menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan

Selain kualitas Layanan, terdapat aspek lain yang mempengaruhi terdapat aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah harga. Menurut Hasan dalam penelitian Sintya, Dkk bahwa “Harga merupakan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta Layanan dari suatu produk. Bagi perusahaan penetapan harga merupakan cara untuk membedakan penawarannya dari para pesaing.” Dalam penelitian ini harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Kepercayaan juga ialah salah satu aspek dari kepuasan pelanggan dimana pelanggan telah mendapat pemahaman tentang suatu objek sehingga dapat merasa puas atas hasil yang di dapatkan. Hal ini terbukti dari kutipan Mowen dan Minor yang terdapat pada penelitian Diza, dkk bahwa “Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya” sehingga dalam penelitian ini, Kepuasan pelanggan secara positif juga dipengaruhi oleh Kepercayaan Pelanggan

Artiningtyas, dkk (2015) dengan variabel independen yaitu Kualitas Layanan, Persepsi Harga, & Kepercayaan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Vulkanisir Ban Top Cool Semarang).” Disebutkan bahwa ada pengaruh positif dari variabel dependen diatas terhadap kepuasan pelanggan.

Harjati dan Venesia (2015) dengan variabel independen yaitu kualitas Layanan dan persepsi harga dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas Layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan *Tiger air* mandala” menyatakan bahwa variabel bebas kualitas Layanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Diza, dkk (2016) dengan variabel independen Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan serta variabel dependen kepuasan pelanggan dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan konsumen (studi pada PT. FIF Cabang Manado)” dikatakan bahwa variabel variabel tersebut berpengaruh signifikan

Agung Firatmadi (2017) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi harga Terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita *Air Service*)” mengatakan bahwa kualitas Layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Namun harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dan yang terakhir pada penelitian Sintya, dkk (2018) meneliti tentang harga dan kualitas Layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan

sebagai variabel dependen pada judul penelitian “Pengaruh harga dan kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa Transportasi Go-Jek online pada mahasiswa FEB UNSRAT Manado” keduanya menghasilkan pengaruh yang positif kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan, variabel independen yaitu kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Tetapi pada variabel harga tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Hal ini juga diperkuat dengan adanya *gap research* dari penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil tidak signifikan. Maka, penulis terdorong untuk melihat lebih dalam dan mencoba untuk melakukan penelitian kembali dengan objek dan tempat yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT Transportasi Jakarta (studi kasus pada Penumpang bus Transjakarta di Jakarta Selatan)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis tersebut, sehingga penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta?
- c. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta
- b. Untuk menganalisis dan membuktikan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta

- c. Untuk menganalisis dan membuktikan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran mengenai Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan peneliti mengenai Kepuasan Pelanggan.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan bahan masukan bagi perusahaan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan terkait untuk mengetahui sejauh mana tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap layanan perusahaan.

