

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pandemi virus Covid-19 yang merebak di seluruh dunia berdampak terhadap kehidupan masyarakat. Dimana pandemi yang terjadi berdampak kepada pembatasan-pembatasan kegiatan sosial masyarakat. Di Indonesia sendiri pemerintah setelah merebaknya pandemi Covid-19, menerapkan pembatasan kegiatan sosial masyarakat untuk mencegah penyebaran virus. Pembatasan kegiatan tersebut meliputi pembatasan kegiatan di tempat umum, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan sosial budaya, hingga pembatasan moda transportasi. (Putsanra, 2020)

Banyak sektor kegiatan ekonomi terdampak akibat adanya pembatasan sosial masyarakat tersebut. Sektor konstruksi serta industri pengolahan mengalami penurunan akibat pembatasan sosial masyarakat. Melemahnya kinerja pada sektor-sektor tersebut membuat dampak kinerja sektor perdagangan menjadi menurun. Keadaan ini dikarenakan turunnya permintaan bahan baku dan penolong. Selain itu kegiatan pada sektor pariwisata, hotel, restoran, serta transportasi berkontraksi sangat dalam akibat pembatasan sosial masyarakat tersebut. (Santoso, 2020)

Pembatasan kegiatan sosial masyarakat tersebut sendiri sangat berdampak terhadap operasional transportasi umum. Karena kegiatan operasional moda transportasi umum dibatasi untuk mencegah penularan virus Covid-19. Di Jakarta sendiri sarana transportasi umum layaknya kereta api penumpang jarak jauh / antar kota, MRT, LRT, KRL, bus transjakarta dan juga angkutan bus dalam dan/atau antar kota mengalami pembatasan sesuai dengan protokol pencegahan Covid-19. Dimana sarana transportasi umum tersebut wajib membatasi jumlah penumpang, kapasitas angkutan mengalami pengurangan melalui penerapan jaga jarak antar penumpang. Semua transportasi umum tersebut juga wajib untuk rutin mendisinfeksi moda transportasi yang digunakan, melakukan deteksi serta pemantauan suhu tubuh petugas dan penumpang yang memasuki moda transportasi. (Qur'ani, 2020)

Salah satu sarana transportasi umum yang menerapkan pembatasan serta pelayanan dengan mengikuti protokol kesehatan adalah Transjakarta. Dimana sarana transportasi umum Transjakarta menerapkan pemeriksaan suhu tubuh bagi pelanggan serta petugas Transjakarta, menyediakan penyaniitasi tangan pada bus maupun halte, mewajibkan penggunaan masker bagi pelanggan maupun petugas, menerapkan jaga jarak atau *physical distancing* satu dengan antar pelanggan baik dalam halte atau dalam armada bus, pembatasan jumlah penumpang, melakukan sterilisasi interior armada yang dilakukan tiga hari sekali, memberikan marka jaga jarak antar pelanggan, serta melakukan pembatasan antrean di dalam halte. (Lova, 2020)

Gambar 1 Informasi Layanan Transjakarta selama pembatasan sosial



Sumber : <https://www.transjakarta.co.id/>

Sementara itu Mikrotrans Jak Lingko yang merupakan salah satu sarana transportasi umum bagian dari Transjakarta, sempat berhenti beroperasi semenjak 23 Maret 2020 sampai kemudian beroperasi kembali mulai tanggal 1 Juli 2020 menerapkan protokol kesehatan. Dimana penumpang dan sopir wajib menggunakan masker dan saling menjaga jarak. Selain itu jumlah penumpang juga dibatasi dimana bangku di dalam angkutan diberi penanda untuk menjaga jarak sosial antar penumpang. (Andrianto, 2020)

Muhammad Aulia, 2021

ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIKROTRANS JAK LINGKO (Studi pada pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Jakarta Pusat)
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Mikrotrans Jak Lingko sendiri merupakan sarana transportasi satu harga sekali perjalanan beroperasi dibawah Transjakarta yang sebelumnya bernama OK Otrip.(Supriyatna, 2017) Mikrotrans Jak Lingko sendiri merupakan sebuah sistem transportasi terintegrasi meliputi integrasi pembayaran, rute, dan manajemen. Mikrotrans Jak Lingko sendiri memiliki layanan yang berbeda dibanding angkot biasa, dimana Mikrotrans Jak Lingko tidak menunggu penumpang disembarang tempat atau ngetem, tidak berhenti disembarang tempat, memiliki peraturan mengenai batas kecepatan, dan memiliki tarif angkutan yang khusus dimana Mikrotrans Jak lingko memiliki tarif Rp. 0 atau gratis, dengan catatan dapat digunakan dengan menggunakan kartu elektronik tertentu. (Radityasani, 2020)

Selama masa pandemi Mikrotrans Jak Lingko menerapkan pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Dimana protokol kesehatan yang dijalankan oleh Mikrotrans Jak Lingko dimana penumpang serta pramudi harus menggunakan masker, disediakan penyaniitasi tangan, serta unit armada juga selau dijaga kebersihannya dengan pembersihan disinfektan. Selain itu Mikrotrans Jak Lingko juga menerapkan *physical distancing* dengan melakukan konfigurasi tempat duduk melalui pemberian tanda sebagai batas pada tempat duduk penumpang. (Ravel, 2020)

Gambar 2. Potret penerapan protokol kesehatan di mikrotrans Jak Lingko



Sumber: detik.com

Sementara itu Transjakarta juga melakukan uji coba terbatas Mikrotrans model baru dimasa pandemi yang dioperasikan di rute Tanah Abang-Kota. Layanan ini menggunakan mobil baru Mikrotrans dengan kapasitas lebih banyak dari unit sebelumnya yakni sebanyak 15 penumpang. Dalam uji coba unit baru tersebut, mikrotrans Jak Lingko tetap memberikan pelayanan dengan menerapkan ketentuan protokol kesehatan selama pengoperasiannya. (Marison, 2020)

Berdasarkan data yang dihimpun peneliti dari Dinas Perhubungan DKI Jakarta (2020) yang diperoleh dari situs datajakarta.go.id, penumpang Mikrotrans Jak Lingko semenjak kembali beroperasi setelah sempat berhenti beroperasi imbas pembatasan operasional transportasi umum, jumlah penumpang sebagaimana terdapat dalam tabel berikut,

Tabel 1. Jumlah penumpang Mikrotrans Jak Lingko Juli–November 2020.

Bulan	Jumlah Penumpang	Perubahan jumlah penumpang perbulan (%)
Juli 2020	3028180	-
Agustus 2020	2862588	(5%)
September 2020	2856796	(0,2%)
Oktober 2020	2308524	(0,19%)
November 2020	3576812	54,9%

Sumber: Data diolah, dari datajakarta.go.id

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna Mikrotrans Jak Lingko sejak bulan Juli 2020 sampai bulan November 2020 mengalami perubahan sebagaimana tergambar pada tabel. Dimana jumlah penumpang mikrotans Jak Lingko pada bulan Juli tahun 2020 hingga bulan Oktober tahun 2020 menunjukkan perubahan dengan penurunan jumlah penumpang setiap bulannya. Jumlah penumpang pada bulan Agustus tahun 2020 turun sebesar 5% dari bulan sebelumnya. Tren penurunan jumlah penumpang juga berlanjut pada bulan berikutnya, yakni pada bulan September dan Oktober tahun 2020. Jumlah penumpang mikrotrans Jak Lingko kemudian mengalami perubahan kenaikan yang cukup signifikan pada bulan November 2020, dimana pada bulan tersebut jumlah penumpang mengalami kenaikan sebesar 54,9% dibanding bulan sebelumnya.

Muhammad Aulia, 2021

ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIKROTRANS JAK LINGKO (Studi pada pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Jakarta Pusat)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Tentunya dengan jumlah penumpang yang cukup besar selama masa pandemi, kualitas pelayanan yang maksimal serta upaya untuk memunculkan rasa percaya pelanggan terhadap penggunaan dari Mikrotrans Jak Lingko sangat perlu diperhatikan.

Kualitas layanan sendiri merupakan suatu hal penting dalam sebuah perusahaan jasa seperti perusahaan transportasi umum. Hal ini guna memastikan pengguna layanan merasa nyaman dan dapat menciptakan kepuasan terhadap penggunaan transportasi yang bersifat massal ini. Kepuasan pelanggan sendiri akan membawa manfaat bagi perusahaan, hal ini dikarenakan pelanggan yang puas menurut Wirtz dan Lovelock (2018) “akan melakukan pembelian ulang, menyebarkan *word of mouth* yang positif kepada orang lainnya terkait dengan penggunaan produk atau jasa hingga kepuasan pelanggan akan menciptakan loyalitas”. Terkait dengan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan Kotler dan Keller (2016) mengatakan bahwa “jika kualitas layanan suatu jasa baik, akan membuat pelanggan merasa puas, sebaliknya dimana jika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan, pelanggan tidak akan merasa puas”. Hal ini didukung oleh hasil riset terdahulu oleh Prabantari (2020) yang menyatakan jika kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu kepercayaan juga adalah satu lain faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan Priansa (2017) kepercayaan merupakan refleksi dari kepuasan pelanggan sehingga pelanggan percaya terhadap suatu jasa. Pernyataan itu didukung penelitian terdahulu oleh Sudirman, dkk (2020) dimana pada penelitian tersebut kepercayaan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas layanan dan kepercayaan adalah harga. Menurut Kotler dan Keller (2016) “dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, harga termasuk kedalam faktor utama yang harus diperhatikan disamping empat faktor utama lainnya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, biaya, dan emosional”. Pernyataan didukung penelitian terdahulu oleh Sudirman, dkk (2020) dimana menunjukkan adanya pengaruh antara harga dengan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut lagi menurut penelitian terdahulu oleh Ovidani dan Hidajat (2020) mengungkapkan bahwa harga memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan koefisien variabel harga yang bernilai sebesar 0,411. Pada penelitian tersebut juga dijelaskan jika kepercayaan memiliki pengaruh yang positif hal ini ditunjukkan melalui koefisien variabel kepercayaan yang bernilai positif sebesar 0,250. Sementara untuk variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh ditunjukkan melalui koefisien jalur variabel kualitas pelayanan bernilai sebesar 0,063.

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Adiguna,dkk (2020) menyatakan jika variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan nilai signifikansi dari kualitas layanan yakni sebesar $0.043 < 0.05$. Sementara pada penelitian ini variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini ditunjukkan dari signifikansi kepercayaan sebesar 0,810 yang lebih besar dari nilai signifikansi 0,05.

Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Supriyadi, Manggabari, dan Nastiti (2020) menyatakan bahwa variabel tarif atau harga dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,075 yang menunjukkan jika variabel tarif atau harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan. Sementara untuk variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0,037 yang menunjukkan jika variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Maka berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan mikrotrans Jak Lingko dengan lokasi penelitian di Wilayah Jakarta Pusat selama masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan variabel harga, kepercayaan, serta kualitas layanan. Atas dasar itu terbentuklah penelitian dengan judul “Analisis pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko (Studi kasus pada pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Jakarta Pusat)”

I.2 Rumusan Masalah

Didasari latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya maka bisa disusun rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko?
- b. Apakah kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko?
- c. Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko?

I.3 Tujuan Penelitian

Didasari rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya maka tujuan penelitian dapat disusun sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis apakah harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko.
- b. Untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis apakah kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko.
- c. Untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko.

I.4 Manfaat Penulisan

Adapun hasil dari riset ini diharapkan dapat menghadirkan manfaat yang bisa diperoleh berbagai pihak sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Hasil riset ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumber untuk menambah wawasan pemikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran mengenai kepuasan pelanggan terutama kaitannya dengan faktor harga, kepercayaan dan kualitas layanan. Selain itu hasil daripada penelitian ini diharapkan dapat

menjadi sumber rujukan referensi atau perbandingan bagi penelitian pada masa yang akan datang dalam mengembangkan penelitian lanjutan terutama berkaitan dengan topik kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan.

Hasil riset ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi berupa masukan dalam menentukan kebijakan kedepan bagi perusahaan yang dijadikan objek penelitian, khususnya kebijakan mengenai kepuasan pelanggan terutama kaitannya dengan harga, kepercayaan dan kualitas layanan.

2) Bagi Penulis (Mahasiswa)

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengetahui beberapa faktor pengaruh kepuasan pelanggan yang mana diantaranya adalah harga, kepercayaan, dan kualitas layanan. Sehingga penelitian ini dapat diterapkan saat bekerja di dunia kerja, khususnya pada sektor pelayanan pelanggan. Selain itu hasil penelitian ini bermanfaat untuk melatih penulis untuk menyusun karya-karya ilmiah lain kedepannya.