

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini masyarakat tidak hanya membutuhkan konsumsi dari produk fisik saja, sektor pelayanan atau jasa juga memainkan peran penting dalam menunjang kebutuhan sehari-hari. Karena peningkatan kegiatan masyarakat yang semakin padat, tentunya masyarakat membutuhkan mobilitas yang tinggi. Salah satu sektor dari pelayanan atau jasa yang tidak bisa lepas dari peranannya dalam menunjang sehari-hari ada pada sektor jasa transportasi. Pertumbuhan pada ekonomi Indonesia berdasarkan besaran Produk Domestik Bruto (PDB) di triwulan II-2022 mencapai Rp 4,919 triliun dan Jasa transportasi pada saat itu meningkat pesat, menurut BPS (Badan Pusat Statistik), pertumbuhan pada sektor transportasi meningkat pesat hingga 21,27% di kuartal ke-II pada tahun 2022.

**Tabel 1.1 Ekonomi Indonesia 2020, 2021, dan 2022**

<b>Transportasi Indonesia</b>	<b>TAHUN 2020</b>	<b>TAHUN 2021</b>	<b>TAHUN 2022</b>
<b>TRIWULAN I</b>	15,07	13,12%	15,79%
<b>TRIWULAN II</b>	29,22	31,78%	21,27%
<b>TRIWULAN III</b>	30,84	35,29%	20,97%

(Sumber: <https://www.bps.go.id/>, diakses 16 Mei 2023)

Pernyataan tersebut dapat dilihat pada kehidupan sehari-hari, dimana sebagian besar aktivitas masyarakat ditunjang oleh penggunaan jasa transportasi.

Mulai bermunculan beberapa alternatif transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat seperti Bus, Kereta Api, Kereta Listrik, Mobil Angkutan Umum, dan Ojek. Dengan adanya beberapa alternatif tersebut mengakibatkan persaingan antar perusahaan jasa transportasi. Untuk itu, jasa transportasi tersebut dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat menjangkau kegiatan penggunanya melalui fasilitas yang diberikan.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan diperlukan adanya kualitas dari berbagai aspek seperti kinerja dan pelayanan yang sesuai dengan pelanggan diharapkan. Umumnya, kualitas pelayanan berfokus pada usaha memenuhi kepuasan pelanggan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan dari pada penggunanya. Kualitas pelayanan dianggap baik jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Maka, jika ekspektasi pelanggan sesuai harapan dapat dikatakan pelayanan tersebut memuaskan (Cholis & Irvawan, 2022).

Salah satu layanan transportasi yang bisa menjadi alternatif penggunaan masyarakat adalah kereta api *commuter line*. PT KAI *Commuter* Jabodetabek adalah perusahaan dibawah naungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak pada jasa transportasi umum angkutan darat dan penyedia layanan Kereta Api Rel Listrik (KRL). Saat ini KAI *Commuter* Jabodetabek memiliki 80 stasiun yang tersebar di daerah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (JABODETABEK). KRL menjadi pilihan bagi masyarakat Jabodetabek karena melayani perjalanan luar daerah di sekitar Jabodetabek. Berdasarkan data PT Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter* yang dikutip pada laman [dataindonesia.id](http://dataindonesia.id),

jumlah penumpang kereta rel listrik (KRL) pada wilayah Jabodetabek mencapai 215 juta penumpang pada tahun 2022.

**Tabel 1.2 Jumlah Penumpang KRL Commuterline Jabodetabek**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
2020	153.154.151
2021	123.125.911
2022	215.049.396

(Sumber : <https://dataindonesia.id/>, diakses 31 Maret 2023)

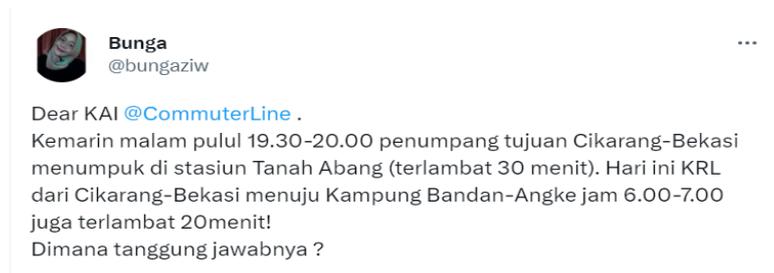
Pada tabel 1.2 Jumlah Penumpang KRL Commuterline Jabodetabek tahun 2020 hingga 2022 mengalami peningkatan pasca pandemi *Covid-19*, pada tahun 2020 penumpang KRL Jabodetabek sebanyak 153,155 juta orang. Pada tahun 2021 terjadi penurunan dikarenakan pembatasan mobilitas masyarakat pandemi sebanyak 123,13 juta orang. Lalu tumbuh 74,66% pada tahun 2022 yaitu sebanyak 215 juta orang.

Selain kualitas pelayanan dari KAI *Commuter* Jabodetabek, banyaknya penumpang KRL pada tahun tersebut juga didukung oleh infrastruktur atau fasilitas yang menunjang kenyamanan pengguna KRL. Fasilitas merupakan standar dari pelayanan yang diberikan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Adawia et al., 2020). Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh pihak Kereta *commuter* di setiap stasiun, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap Kereta *commuter* sebagai penyedia jasa transportasi (*commuter*).

Stasiun Bekasi adalah salah satu stasiun kereta yang disediakan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek yang berada di Kota Bekasi. Disediakan Stasiun Bekasi bertujuan untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat Kota Bekasi, terutama dalam menunjang aktivitas masyarakat Kota Bekasi yang ingin melakukan perjalanan di luar daerah. Salah satu indikator penting yang menentukan kepuasan pelanggan adalah fasilitas perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa. Stasiun Bekasi sudah menyediakan fasilitas yang mendukung mobilitas pengguna jasa KRL diantaranya, *Customer Service*, *Announcer*, dan Petugas Keamanan, *e-ticketing*, loket, area parkir, toilet, mushola, Klinik, dan Bank & ATM.

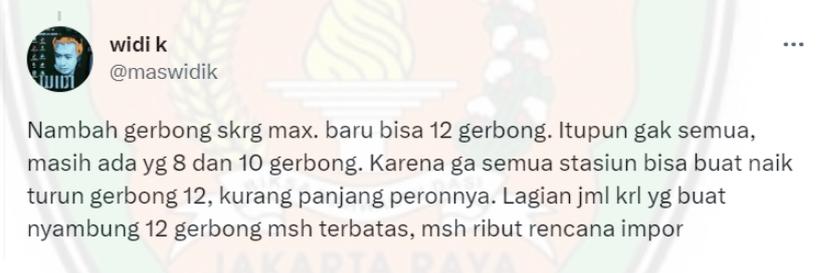
Dilain pelayanan dan fasilitas tersebut tentunya masih ada persoalan kompleks yang dialami pengguna KRL ketika menggunakan layanan jasa transportasi KRL.

Diantaranya keterlambatan waktu kedatangan kereta, menurut *uitan twitter* pengguna KRL tujuan Cikarang – Bekasi kereta *commuter* yang seharusnya mengangkut penumpang di Stasiun Tanah Abang mengalami keterlambatan selama 30 menit, lalu terulang kembali keesokan harinya mengalami keterlambatan selama 20 menit. Permasalahan ini menunjukkan Kualitas Pelayanan KRL masih belum cukup baik.



**Gambar 1.1 Permasalahan Pengguna KRL di Media Sosial**

Selain permasalahan Kualitas Pelayanan, kurangnya Fasilitas Publik yaitu peron atau kurangnya gerbong kereta juga menjadi salah satu permasalahan yang mengakibatkan padatnya antrian pada jam-jam *rush hour*. Seperti *cuitan Twitter* pengguna KRL yang mengeluhkan kapasitas gerbong di tiap stasiun yang tidak merata akibat kurangnya cakupan peron.



**Gambar 1.2 Permasalahan Pengguna KRL di Media Sosial**

Kondisi kenyamanan dalam kualitas pelayanan KRL *commuter* masih belum bisa dibilang baik, dikarenakan permasalahan diatas terlebih peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi KRL yang makin bertambah namun kapasitas angkut pada gerbong *commuter line* tidak cukup untuk menampung kepadatan tersebut. Untuk itu diperlukan perbaikan yang terus menerus dan berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memuaskan pengguna jasa transportasi KRL *commuter*. Dibuatnya penelitian ini agar dapat

mengidentifikasi faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas publik pada KRL *Commuter Line* di Stasiun Bekasi.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk menganalisa permasalahan tersebut dengan membuat penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* (Studi Pada Pelanggan *Commuter Line* Stasiun BEKASI)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki beberapa manfaat, yaitu:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mengkaji lebih lanjut persoalan kualitas pelayanan pada sektor publik yang ada pada transportasi publik dimana jasa tersebut memiliki fungsi menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Manfaat bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi hasil karya dalam menambah wawasan teori yang didapat selama kegiatan perkuliahan yang dapat memperluas pola pikir pembaca khususnya berkaitan dengan kualitas

pelayanan dan fasilitas publik terhadap kepuasan pelanggan dalam bidang jasa transportasi.

## 2. Manfaat bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan perbandingan dan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan riset atau kajian lebih lanjut tentang pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

## 3. Manfaat bagi pengguna jasa transportasi KRL *Commuter*

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pengetahuan dalam memberikan gambaran terkait jasa transportasi KRL *Commuter Line*.

## 4. Manfaat bagi PT Kereta *Commuter* Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan saran dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan KRL *commuter* khususnya pada stasiun Bekasi dan juga kenyamanan pengguna jasa stasiun Bekasi.

### 1.5 Sistematika Tugas Akhir

Hasil dan pembahasan di atas masalah penelitian akan dijelaskan ke dalam sistematika tugas akhir. Sistematika tugas akhir penelitian disusun terinci dalam 5 (lima) bab dan subbab seperti berikut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Dan Sistematika Tugas Akhir.

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menguraikan ulasan dari hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Publik, dan Kepuasan Pelanggan. Selain itu juga mengkaji dasar-dasar teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan desain penelitian mencakup metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, serta teknik pengumpulan data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan data-data yang diperlukan dari hasil uji penelitian, deskripsi hasil penelitian, deskripsi variabel penelitian, objek penelitian serta hasil dari analisis data uji kualitas pelayanan dan fasilitas publik, terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan hasil pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas publik terhadap Kepuasan Pelanggan jasa. Disamping itu juga saran yang perlu disampaikan sebagai rekomendasi kepada pihak pengguna jasa KRL *commuter line* dan sebagai bahan masukan dan pertimbangan pada masalah mengatasi kurangnya kualitas pelayanan dan fasilitas publik dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.