

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Bekasi banyak sekali transportasi yang mendukung aktifitas penduduk seperti sekolah, bekerja serta aktifitas lainnya, namun masih banyak penduduk yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi sebagai alat transportasi, hal ini lah yang menyebabkan kemacetan yang terjadi di Jakarta dan sekitarnya. Hampir seluruh keluarga di Bekasi maupun di Jakarta yang memiliki satu mobil dan beberapa sepeda motor yang secara langsung menjadikan kendaraan pribadi menjadi alat transportasi yang tidak efektif dan efisien yang menyebabkan kemacetan parah yang sangat mengganggu aktifitas perekonomian dan aktifitas lainnya, pemerintah pun sudah sangat terganggu dengan kemacetan namun pemerintah hanya bisa memberikan beberapa solusi alat transportasi umum yang mampu mengurangi kemacetan di Ibu Kota dan sekitarnya, banyak sekali transportasi di Jakarta namun alat transportasi tersebut masih menimbulkan kemacetan dan penumpang pun hanya sedikit yang memilih menggunakannya karena dari segi efisiensi waktu dan kualitas pelayanan yang masih kurang diutamakan maka dari itu dibutuhkan transportasi yang memang dapat memfasilitasi aktifitas penduduk tersebut mulai dari ketepatan waktu, harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan dari transportasi umum tersebut. Bila dilihat dari segi efisiensi waktu dan harga maka terdapat 2 transportasi yang mampu memberikan kedua hal itu yaitu Kereta Api dan Bus. Dimana seperti yang kita ketahui Kereta Api dan Bus menawarkan harga yang relatif lebih murah dari transportasi lainnya.

Perkembangan Kereta Api di Indonesia sudah sangat maju dan mengikuti zaman, seperti yang kita ketahui bahwa kereta api di Indonesia di pegang oleh PT. KAI, yang memiliki beberapa rute seperti Kereta Api luar kota maupun dalam kota, kereta api dalam kota di pegang oleh PT. KAI Commuter line yang , melayani rute Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi atau yang kita kenal dengan KRL Commuter Line Jabodetabek. PT. KRL Commuter Line Jabodetabek

merupakan satu diantara anak perusahaan PT. KAI (persero) yang dibentuk sesuai dengan inpres No. 5 Tahun 2008 dan surat menteri BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Dalam hal harga memang terjangkau namun hal itu harus disertai dengan kualitas pelayanan yang maksimal, Kota Bekasi yang merupakan kota yang berada sangat dekat dengan Ibu Kota pun menjadi penyumbang terbesar yang menggunakan alat transportasi Commuter Line, untuk KRL Jabodetabek walaupun jam keberangkatan setiap 30 menit sekali namun tetap saja pada jam sibuk antrian dan jumlah penumpang sangat padat terkait dengan hal tersebut maka pihak PT. KAI di tahun 2018 ini akan membangun jalur rel kereta dwiganda yaitu jalur kereta lintas Jatinegara-Bekasi akan tersambung rel dwiganda atau *Double - Double Track (DDT)* yang artinya Jatinegara - Bekasi akan memiliki empat rel. Dengan adanya jalur rel dwiganda, maka perjalanan Kereta Rel Listrik tidak terganggu oleh kereta jarak jauh sehingga perjalanan KRL bisa tepat waktu. Untuk masalah pelayanan sangat di maksimalkan oleh pihak PT. KAI di setiap gerbong sudah dipastikan ada seorang petugas keamanan yang berjaga dan di setiap sudut stasiun pun ada beberapa petugas yang berjaga, kenyamanan dan ketepatan waktu adalah prioritas utama bagi penumpang. Harga yang dibayarkan oleh penumpang harus sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini PT. KAI, karena hal tersebut lah yang membuat transportasi ini digemari oleh seluruh lapisan masyarakat di Bekasi.

KRL Commuter Line Jabodetabek merupakan pilihan yang tepat bagi warga yang menginginkan alat transportasi yang memberikan harga relatif murah dan terjangkau walaupun kualitas pelayanannya agak kurang memberikan kenyamanan bagi penumpangnya. Seperti yang kita ketahui sudah berapa tahun ini KRL Commuter Jabodetabek memberlakukan khusus para penumpang wanita didalam beberapa gerbong di bagian depan, hal tersebut cukup membuat nyaman para penumpang wanita, namun dalam praktiknya masih banyak pula wanita yang kesulitan masuk kedalam kereta dikarenakan berdesakan dengan penumpang laki-laki yang secara tenaga lebih besar daripada wanita, hal ini menjadi perhatian khusus apakah pelayanan seperti ini sudah cukup maksimal ataukah masih ada solusi dari masalah tersebut. PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) mengklaim

secara sarana, KRL Jabodetabek yang ada saat ini sudah berhasil melalui gangguan yang ada. Namun, dari sisi non-sarana masih sulit untuk di prediksi dalam perjalanan KRL. Sejak 2015,2016,2017 dari sisi sarana terus diperbaiki, hasil upaya nya dapat dilihat dari upaya operator menurunkan gangguan teknis dari sisi sarana cukup berhasil. Bila dilihat dari sisi penumpang, masih ada penumpang yang berdesakan hingga pingsan dapat dibandingkan seberapa pun jumlah KRL yang ditambahkan, hal itu terus berkejaran dengan bertambahnya pula penumpang harian. Penyebab dari berdesakannya penumpang sebenarnya sudah diketahui yaitu, pihak PT. KCI harus menambah jumlah rangkaian KRL Commuter Line atau bahkan menambah jalur rel kereta seperti yang sudah diwacanakan yang akan di realisasikan pada tahun ini.

Bila kita bandingkan dengan alat transportasi lain seperti Transjakarta atau Bus Kota maka dapat dilihat perbedaannya dari segi harga maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Transjakarta sudah ada di Bekasi sejak pertengahan tahun 2016, perbedaan yang paling jelas terlihat pada pelayanan dari Transjakarta, pelayanan yang diberikan sudah sangat mewah apalagi dengan adanya Royal Trans dari Transjabodetabek di Bekasi, para penumpang sangat dimanjakan dengan fasilitas AC, WIFI, bahkan penumpang bisa mengisi Baterai Handphone mereka di dalam bus. Memang dari sisi harga sangat berbeda dari harga tiket KRL Jabodetabek yang perbedaannya sekitar Rp.10.000 per tiket nya yaitu, Rp. 13.000 untuk KRL Commuter Jabodetabek dan Rp. 20.000 untuk Royal Trans Transjabodetabek. Harga yang cukup tinggi jika di barengi oleh peningkatan kualitas pelayanan maka akan menambah jumlah penumpang yang loyal. Kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh penumpang saat ini diantaranya seperti kebersihan petugas maupun alat transportasi nya, kenyamanan, ketepatan waktu berangkat dan waktu sampai. Hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas penumpang secara signifikan, karena penumpang saat ini sudah sangat mengutamakan kualitas yang sesuai dengan harga yang mereka keluarkan.

KRL Commuter Jabodetabek juga bekerja sama dalam hal mengumpan penumpang di beberapa kota sekitar Jakarta, Bekasi merupakan salah satu kota yang ikut menjadi rute pengumpan Bus Transjakarta yang sangat membantu warga Bekasi yang bekerja di Jakarta atau pun sebaliknya. Selain itu, PT.

Transportasi Jakarta juga menyediakan bus pengumpan di stasiun kereta api KRL Jabodetabek agar penumpang KRL tidak kesulitan untuk berganti moda transportasi. Bus pengumpan tersebut telah beroperasi di Stasiun Tebet, Stasiun Palmerah, Stasiun Manggarai, dan Stasiun Tanahabang. Stasiun lainnya direncanakan akan dilayani oleh *Transjakarta Feeder* pada tahun 2016-2017. Peningkatan jumlah penumpang KRL Commuter Jabodetabek sangat signifikan sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang.

Berikut adalah Rute KRL Commuter Line Jabodetabek dari Bekasi tujuan Jakarta Kota dan Rute Bus Transjakarta Rute Summarecon Bekasi – Tosari :

Tabel 1.1
Rute Bekasi - Jakarta Kota
Stasiun Keberangkatan
Bekasi

No.	Stasiun Tujuan	
	Berhenti	Tidak Berhenti
1	Bekasi	
2	Kranji	
3		Rawa bebek
4	Cakung	
5	Klender Baru	
6	Buaran	
7	Klender	
8		Cipinang
9	Jatinegara	
10	Manggarai	
11	Cikini	
12	Gondangdia	
13		Gambir
14	Juanda	
15	Sawah Besar	
16	Mangga besar	
17	Jayakarta	

(Sumber: <http://l.trafi.com/0Aq0DHFVMO>)

Tabel 1.2
Halte Pemberhentian
Summarecon Bekasi – Tosari

No.	Halte	Halte Transit
1	Summarecon Bekasi	
2	Tol Barat (MM)	
3	Cawang Blue bird	
4		Cawang Uki
5		BNN
6	Cawang Ciliwung	
7	Tegal Parang	
8	Gatot Subroto Jamsostek	
9	Gatot Subroto LIPI	
10		Semanggi
11	Karet Sudirman	
12		Dukuh Atas 1
13	Tosari	

(Sumber: <http://l.trafi.com/0Aq0DHFVMO>)

Dari data diatas dapat dilihat beberapa perbandingan rute KRL Commuter Line Jabodetabek dengan Rute Bus Transjakarta. Dan dapat dilihat pula stasiun tujuan KRL Commuter Line Jabodetabek lebih banyak sehingga mempermudah penumpang tujuan yang diinginkan. Dengan rute tersebut PT. KRL Commuter Line berharap agar penumpang lebih merasa dimudahkan dalam berpergian ke tempat kerja atau ke tujuan lainnya. Dari beberapa stasiun tersebut juga masih ada stasiun yang tidak untuk penurunan, itu menjadi sedikit masalah karena penumpang dengan tujuan stasiun tersebut harus turun di stasiun sebelumnya ataupun stasiun sesudahnya. Dari permasalahan tersebut dapat dilihat masih ada beberapa masalah lainnya tentang kualitas pelayanan yang masih belum dimaksimalkan oleh pihak PT. KRL Commuter Line.

Berikut merupakan data penumpang KRL Commuter Jabodetabek dari tahun 2015 – 2017 :

Tabel 1.3
Data Penumpang PT. KAI dan PT. Transjakarta
Tahun 2015 - Tahun 2017

Tahun	KRL JABODETABEK		BUS TRANSJAKARTA	
	Per tahun	Per hari	Per tahun	Per hari
2015	234535000	642562	102800000	281643
2016	280589000	768736	123700000	338904
2017	315854000	865353	144860000	396877

(Sumber : <http://transjakarta.co.id> dan www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815)

Bila dilihat dari data diatas bisa dikatakan bahwa penumpang KRL Commuter meningkat dari tahun ke tahun nya hingga di tahun 2018 ini. Menurut Tjiptono (2005) diketahui ada enam indikator yang menjadi acuan bahwa penumpang tersebut merupakan penumpang yang loyal diantara adalah pembelian ulang, kebiasaan mengkonsumsi merek, rasa suka yang besar pada merek, ketetapan pada merek, keyakinan bahwa merek tertentu merek terbaik, perekomendasi merek kepada orang lain. Dari beberapa indikator diatas maka dapat dikatakan bahwa penumpang yang loyal adalah yang melakukan memiliki rasa suka terhadap suatu merek lalu akan melakukan pembelian ulang dan akan merekomendasikannya kepada orang lain. Untuk penumpang KRL Commuter jabodetabek bisa dikatakan loyal apabila penumpang tersebut memiliki rasa suka terhadap merek/brand alat transportasi tersebut walaupun dengan beberapa kondisi yang dinilai masih dalam kategori kurang, memiliki keyakinan bahwa merek/brand tersebut merupakan yang terbaik, merekomendasikan merek/brand tersebut kepada pihak lain agar ikut menggunakan jasa transportasi KRL Commuter. Ketika seseorang sudah mendapatkan apa yang diinginkannya sudah terpenuhi maka pada saat itu pula penyedia jasa mulai untuk mengukur loyalitas penumpangnya. PT. KRL Commuter Indonesia (PT. KCI) saat ini sudah sangat peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan penumpangnya, mereka menyediakan pelayanan yang maksimal seperti membuat e-tiket yang mempermudah

pembayaran, memastikan para penumpangnya tidak berdesakan di antrian dengan membuka beberapa Gate dan dilengkapi dengan beberapa petugas pengamanan di setiap Gate nya, pelayanan tersebut sudah diberikan sejak berdirinya PT. KRL Commuter Indonesia. Namun dari sisi kapasitas penumpang PT. KCI masih sangat minim, menurut data BPS yang bersumber dari PT. KAI menunjukkan bahwa dalam sehari rata-rata penumpang KRL Jabodetabek adalah sekitar 300ribu-370ribu. Jika diambil rata-rata nya yaitu sekitar 350ribu dalam sehari, maka selajutnya kita akan melihat bagaimana keadaan pada saat hari kerja maka kita akan ikutkan juga sebagai penimbang. Penimbang yang dimaksud disini adalah bahwa penumpukan penumpang terjadi pada pagi hari jam 5:30-8:00 kemudian pada sore hari jam 16:30-20:30. Jadi, misal kita asumsikan dua waktu itu ada sekitar 50 persen penumpang yang melakukan perjalanan dengan kereta menuju tujuan yang sama. Bila kita lihat dari masing-masing jam sibuk yaitu pagi dan sore dengan mengasumsikan 25 persen saja yang naik Commuter Line menuju Jakarta berarti ada sekitar 87.500 penumpang yang masuk ke Jakarta naik Commuter Line. Kalau kita asumsikan satu gerbong dapat muat sampai 400 orang dalam kondisi berdesakan. Maka, kebutuhan gerbong pada pagi hari sebesar 220an gerbong. Kalau satu rangkaian kereta hanya menarik 4-5 gerbong berarti dibutuhkan sekitar 44-54 Rangkaian Commuter Line pada pagi hari saja. Bisa dibayangkan betapa berdesakkannya penumpang pada saat pagi dan sore hari. Inilah yang problem bagi perjalanan PT. KAI yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat pada moda transportasi kereta api akan tetapi juga dituntut untuk meraih laba agar tetap setia dan loyal. Ini adalah penilaian dari sisi para konsumen yang menginginkan perjalanan sebaik-baiknya namun dengan mengeluarkan biaya yang paling minim. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut apakah kualitas pelayanan dan harga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang memakai jasa transportasi umum KRL Commuter Line Jabodetabek. Judul yang diambil untuk penelitian ini adalah sebagai berikut : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN” (Studi Kasus Pada Penumpang KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi ?
2. Untuk mengetahui pengaruh harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi ?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang penumpang KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi ?

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang muncul karena adanya penelitian diatas adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti
 - a. Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk menghadapi masalah konkrit yang terjadi di lapangan.

- b. Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada di lapangan.
2. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Sebagai bahan perencanaan dan perkembangan bagi pimpinan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.
3. Manfaat bagi universitas
 - a. Sebagai bahan referensi dimasa yang akan datang untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.
 - b. Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berminat dalam bidang pemasaran.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penulis membatasi masalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan apakah ada pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami penulisan ini, sistematika penulisan dilakukan dengan menjelaskan secara rinci keseluruhan bab yaitu sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab satu ini terdiri dari enam sub bab yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua ini terdiri dari empat sub bab yang terdiri dari beberapa literatur mulai dari landasan teori dari variabel-variabel, penelitian terdahulu, kerangka teoritikal dan hipotesis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab tiga ini secara garis besar berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisis data, dan teknik pengolahan data yang digunakan.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini diuraikan mengenai pembahasan objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari masing-masing variabel dengan beberapa uji yang telah dilakukan dalam penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab lima ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi manajerial, serta saran-saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

