

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia transportasi saat ini semakin marak dan terus mengalami inovasi. Transportasi merupakan sarana yang memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, juga sebagai alat yang dapat mempermudah perpindahan mulai dari satu tempat ke tempat lain (Fatimah, 2019). Selain menjadi Ibu Kota Republik Indonesia, DKI Jakarta juga berperan sebagai pusat dari kegiatan perekonomian. Menurut Yohana Artha Uly (2019) dalam portal berita portal berita Okezone.com menyatakan bahwa berdasarkan penilaian pemerintah pusat, Jakarta merupakan Ibu Kota Indonesia yang memberikan sumbangan sangat besar bagi perekonomian nasional. Jakarta memiliki daya tarik tersendiri bagi para pengembang ekonomi ataupun masyarakat sekitar seperti Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi untuk mendapatkan penghasilan sehingga tingkat mobilitas di Jakarta menjadi lebih tinggi dari kota-kota lain. Sehingga mengakibatkan padatnya arus lalu lintas yang berada di beberapa bagian jalan Ibu Kota. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Suyitno et al., (2017) kemacetan yang terjadi di Jakarta disebabkan karena banyak masyarakat yang memilih untuk memakai kendaraan pribadi dan tingkat kemacetan yang

tersebar di beberapa titik terjadi pada waktu pagi dan sore menjelang malam hari. Kemacetan dapat teratasi jika didukung dengan transportasi yang layak dan memadai, sehingga penggunaan kendaraan pribadi dapat berkurang. Selain itu, hasil survei awal yang dilakukan kepada 50 responden, menunjukkan bahwa ada beberapa alasan yang sangat umum mengapa responden menggunakan transportasi umum *KRL Commuter Line*, khususnya karena mereka menghindari kemacetan dan biaya tiket yang efisien.

Banyak angkutan umum yang berada di Jakarta dan bisa dijadikan alternatif dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti kereta api, bus, ojek, taksi, angkutan kota dan lainnya. Di antara alat transportasi tersebut, KRL Commuter Line merupakan salah satu alat transportasi yang memiliki tingkat kemampuan dan kecakapan yang lebih tinggi, sehingga lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat setempat. Hal ini didukung oleh riset yang dilakukan salah satu perusahaan *Financial Technology* Cermati yang ditulis oleh Fitriya (2017), menyatakan bahwa transportasi kereta masih menjadi andalan diantara transportasi lainnya. Maka, berdasarkan hasil dari penelitian tersebut yang menjadi alasan peneliti untuk menggunakan transportasi kereta sebagai objek penelitian.

Perusahaan yang menyediakan jasa angkutan Kereta Rel Listrik (KRL) adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero). PT Kereta Api Indonesia (KAI) memiliki anak perusahaan yaitu PT Kereta Commuter Indonesia. Dilansir dari website resmi KAI Commuter (2020) hingga Desember 2019, KCI telah memiliki 1.100 unit Kereta Rel Listrik (KRL), dan jumlahnya akan terus

bertambah. Pada tahun 2019, KCI telah menambah armada sebanyak 168 unit. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Selama 2019, rata-rata jumlah pengguna KRL per hari pada hari kerja mencapai 979.853 pengguna, sedangkan jumlah pengguna tertinggi yang dilayani dalam sehari mencapai 1.154.080 pengguna. Sebagai operator sarana, *KRL Commuter Line* yang dioperasikan KCI saat ini melayani 80 stasiun di Jabodetabek, Banten, dan Cikarang dengan jarak tempuh 418,5 kilometer. Berikut merupakan data penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek tahun 2020.

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Kereta Api Jabodetabek Tahun 2020

Jumlah Penumpang Kereta Api Jabodetabek (Ribuan Orang)	
2020	
Januari	26.733,00
Februari	25.616,00
Maret	18.548,00
April	5.138,00
Mei	5.077,00
Juni	8.591,00
Juli	11.116,00
Agustus	11.014,00
September	9.678,00
Oktober	10.128,00
November	11.622,00
Desember	11.330,00

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan tabel diatas, menurut data BPS terjadi penurunan penumpang *KRL Commuter Line*, karena pada saat itu beberapa negara termasuk Indonesia diserang oleh *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Oleh karena itu, untuk dapat memutus penyebaran virus tersebut, pemerintah

menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Penelitian Nugrogo & Kasuma (2020) menjelaskan bahwa kebijakan pemerintah mengenai PSBB menyebabkan terjadinya penurunan mobilitas masyarakat. Begitu pula dengan protokol kesehatan yang diberlakukan seperti menjaga jarak, terutama pada masyarakat yang menggunakan angkutan umum seperti KRL dan bus, serta adanya pembatasan operasional, rute, dan armada yang beroperasi. Walaupun demikian, *KRL Commuter Line* tetap menjadi transportasi yang paling banyak diminati masyarakat di tengah pandemi ini.

Tabel 1. 2 Penurunan Jumlah Penumpang Transportasi Umum

Angkutan	Sebelum PSBB (Orang/hari)	Pada saat PSBB (Orang/hari)
Kereta Rel Listrik (KRL)	859.000	183.000
Transjakarta	840.000	83.000
Moda Raya Terpadu (MRT)	85.000	5.000
Lintas Rel Terpadu	3.800	264
Taksi	17	6
Ojek	12	5

Sumber: (Stini, 2020)

Berdasarkan data diatas, terjadinya penurunan penumpang sebelum dan sesudah dilakukan PSBB menunjukkan bahwa terjadi penurunan loyalitas pelanggan *KRL Commuter Line*, tetapi jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya, *KRL Commuter Line* masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam berpergian. Menurut Nugroho & Saputro (2020) dalam menjaga loyalitas pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan infrastruktur yang dimiliki dan dapat mengimbangi perkembangan teknologi saat ini agar pelayanan yang diberikan tetap dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan *KRL Commuter*

Line harus memberikan pelayanan yang mumpuni agar dapat memberikan kepercayaan serta perlu menjaga citra positif perusahaan agar pelanggan tidak beralih ke penyedia layanan jasa lain (Mutmainnah, 2018).

Dilansir dari portal berita Bisnis.com yang ditulis oleh Newswire (2021) Menurut Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi *KRL Commuter Line* dipandang tidak profesional dikarenakan adanya penumpukan penumpang, hal ini berarti *KRL Commuter Line* belum menerapkan protokol kesehatan dengan baik, sehingga dapat menyebabkan klaster baru *covid-19*. Tetapi hal tersebut bertolakbelakang dengan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa alasan mengapa pada saat pandemi masyarakat tetap memilih untuk menggunakan jasa transportasi *KRL Commuter Line*.

Tabel 1. 3 Hasil Survei Awal Loyalitas Pelanggan *KRL Commuter Line* Jabodetabek

Pernyataan	Hasil
<i>KRL Commuter Line</i> selalu mengutamakan keselamatan, pelayanan, dan kenyamanan pelanggan	70,6 %
Petugas <i>KRL Commuter Line</i> cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan	48 %
<i>KRL Commuter Line</i> telah memberlakukan protokol kesehatan dengan ketat untuk mencegah penularan <i>Covid-19</i>	43,1 %

Sumber: data diolah oleh peneliti

Sejalan dengan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab *KRL Commuter Line* selalu

mengutamakan keselamatan, pelayanan, dan kenyamanan pelanggan. Hal tersebut merujuk pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *KRL Commuter Line*. Beberapa bukti menunjukkan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Anggarawati, 2021; Subawa & Sulistyawati, 2020) kualitas pelayanan terbukti dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan terhadap.

Selain itu, citra positif juga dapat menjadi kekuatan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Pada dasarnya citra perusahaan yang baik dapat mendorong pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa sehingga dapat meningkatkan loyalitas (Wemben et al., 2020). Terbukti pada penelitian Purba & Ibrahim (2017) yang menyatakan bahwa citra perusahaan secara positif dapat mempengaruhi loyalitas. Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti, dengan memperhatikan kesehatan konsumen untuk mencegah terjadinya penularan *Covid-19* merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh jasa angkutan umum *KRL Commuter Line* dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Sehingga pelanggan merasa aman dan percaya untuk tetap menggunakan jasa *KRL Commuter Line* ditengah pandemi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hasanah & Sitohang (2018) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada Mespro Digital Printing, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *KRL Commuter Line*”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan?
2. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan?
3. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan?
4. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan?
5. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan?
6. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah didapat, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan *KRL Commuter Line*.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan pelanggan *KRL Commuter Line*.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pelanggan *KRL Commuter Line*.
4. Untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan pelanggan *KRL Commuter Line*.
5. Untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan *KRL Commuter Line*.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan *KRL Commuter Line*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan mafaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai loyalitas pelanggan *KRL Commuter Line* serta memberikan pengalaman bagi penulis dalam menyelesaikan permasalahan penelitian.

2. Bagi Tempat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan *KRL Commuter Line* serta dapat dijadikan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

3. Bagi Fakultas Ekonomi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumbangan pemikiran ilmiah.

4. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pengetahuan tambahan bagi masyarakat mengenai loyalitas pelanggan.

