

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Transportasi publik memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat perkotaan, terutama di kota besar seperti Jakarta yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas yang tinggi. Salah satu solusi yang dihadirkan untuk mengurangi kemacetan serta meningkatkan efisiensi perjalanan adalah sistem Mass Rapid Transit (MRT). MRT Jakarta yang mulai beroperasi sejak tahun 2019 telah menjadi moda transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat karena menawarkan perjalanan yang cepat, nyaman, dan bebas dari kemacetan.

Stasiun Senayan merupakan salah satu stasiun utama MRT Jakarta yang melayani ribuan penumpang setiap harinya. Letaknya yang strategis di pusat kota, dekat dengan kawasan bisnis, perkantoran, dan pusat perbelanjaan, menjadikan stasiun ini sebagai titik transit penting bagi masyarakat Jakarta. Namun, meskipun MRT Jakarta digadang-gadang sebagai sistem transportasi modern yang berkualitas tinggi, masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Beberapa studi dan survei menunjukkan bahwa meskipun penumpang mengapresiasi efisiensi waktu tempuh dan kebersihan fasilitas MRT, terdapat aspek lain dalam layanan yang masih perlu diperbaiki. Beberapa keluhan umum yang muncul dari pengguna MRT di Stasiun Senayan meliputi keterbatasan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, antrean panjang di jam sibuk, kurangnya tempat duduk di peron, serta keterbatasan informasi terkait jadwal dan perubahan rute perjalanan. Faktor-faktor ini dapat berdampak pada kepuasan pengguna dan efektivitas sistem transportasi secara keseluruhan.

Selain itu, dalam perspektif pelayanan publik, penting untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan transportasi massal memenuhi standar kualitas yang tinggi. Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas layanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy

(empati). Dengan mengaplikasikan model ini, analisis kualitas pelayanan MRT di Stasiun Senayan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pengguna.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna MRT setiap tahunnya, penting bagi pihak pengelola untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi menciptakan pengalaman transportasi yang lebih nyaman dan efisien. Jika masalah-masalah dalam pelayanan tidak segera ditangani, terdapat potensi penurunan minat masyarakat dalam menggunakan MRT, yang pada akhirnya dapat menghambat tujuan utama transportasi publik dalam mengurangi kemacetan dan meningkatkan mobilitas perkotaan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, di mana data akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengguna MRT di Stasiun Senayan, observasi langsung terhadap kondisi pelayanan, serta analisis dokumentasi dari berbagai sumber terkait. Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan MRT Jakarta serta rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk perbaikan di masa depan.

Sebagai moda transportasi massal yang menjadi bagian dari solusi mobilitas urban, MRT Jakarta memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan di Stasiun Senayan menjadi langkah yang krusial untuk memastikan bahwa MRT Jakarta dapat terus berkembang sebagai sistem transportasi yang andal, efisien, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan MRT di Stasiun Senayan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy)?
2. Apa saja kendala utama yang dihadapi oleh penumpang dalam menggunakan layanan MRT di Stasiun Senayan, terutama pada jam sibuk?
3. Bagaimana efektivitas fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di Stasiun Senayan dalam mendukung kenyamanan dan aksesibilitas bagi semua kelompok penumpang, termasuk penyandang disabilitas?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan MRT di Stasiun Senayan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).
2. Mengidentifikasi kendala utama yang dialami oleh penumpang dalam menggunakan layanan MRT di Stasiun Senayan, terutama pada jam sibuk.
3. Mengevaluasi efektivitas fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di Stasiun Senayan dalam menunjang kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas.

1.4 MANFAAT PENELITIAN :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penulis lain di masa depan dalam menyusun skripsi serta memberikan tambahan wawasan bagi penulis itu sendiri.

1.4.2 Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa ide-ide baru dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknik sipil transportasi, khususnya terkait upaya peningkatan pelayanan, operasional, dan kinerja MRT guna mendorong minat penumpang untuk menjadikan MRT sebagai moda transportasi utama.

1.5 Sistematika penulisan

Bab 1: Pendahuluan

Bab I adalah bagian pendahuluan yang berisi penjelasan tentang latar belakang pemilihan topik, persiapan, serta pelaksanaan penelitian. Bagian ini memberikan gambaran yang jelas dan mudah dipahami mengenai penelitian yang dilakukan, termasuk alasan di balik penelitian, tujuan yang ingin dicapai, dan batasan dalam mendeskripsikan masalah. Selain itu, Bab I juga menguraikan langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan serta pelaporan penelitian. Penjelasan mengenai metode dan sistem survei yang digunakan untuk menyusun laporan penelitian juga disertakan dalam bab ini.

Bab II: Tinjauan pustaka

Bab II adalah bagian tinjauan pustaka yang mencakup pembahasan mengenai teori pemodelan berbasis agen, teori transportasi massal perkotaan yang menggunakan kereta api, serta teori manajemen keramaian. Ketiga teori tersebut berfungsi sebagai dasar yang mendukung penelitian, membantu peneliti dalam menganalisis dan mempertimbangkan permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini memuat penjelasan umum yang mencakup metode penelitian, lokasi serta waktu pelaksanaan penelitian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, jenis data yang dikumpulkan, rencana analisis data, dan tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan.

Bab IV: Hasil Penelitian dan pembahasan

Bab VI membahas analisis hasil dari seluruh model yang digunakan dalam penelitian ini. Bagian ini menguraikan analisis masing-masing model secara terperinci dan membandingkan hasil antara satu model dengan yang lainnya. Selain itu, bab ini juga memberikan gambaran mengenai desain yang paling optimal dan memiliki tingkat fleksibilitas tertinggi.

Bab V: Kesimpulan Dan Saran

Bab ini memuat hasil survei dan temuan yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian. Bab V menjadi bagian penutup dari laporan penelitian ini dengan menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan saran untuk penelitian ini maupun untuk penelitian mendatang. Kesimpulan dan saran yang disampaikan merupakan rangkuman dari seluruh analisis yang telah dilakukan selama penelitian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan daftar referensi yang terdiri dari buku, jurnal, artikel, dan berbagai sumber ilmiah lainnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini memuat dokumen-dokumen pendukung penelitian, termasuk kuesioner, instrumen penelitian lainnya, data tambahan, serta surat izin yang diperlukan untuk pelaksanaan penelitian.

Tahun	Jumlah Penumpang	Persentase Perubahan
2019	24.000.000	-
2020	13.000.000	↓ 45,8% (karena pandemi COVID-19)
2021	18.000.000	↑ 38,4%
2022	25.000.000	↑ 38,8%
2023	30.000.000	↑ 20,0%
Januari 2024	3.143.854	↑ 23,76% dibanding Januari 2023

TABEL 1.1

MRT Jakarta telah menjadi salah satu moda transportasi utama di ibu kota sejak mulai beroperasi pada tahun 2019. Setiap tahunnya, jumlah penumpang mengalami fluktuasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kondisi ekonomi, pandemi COVID-19, dan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap transportasi publik. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT MRT Jakarta, tren jumlah penumpang menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun, terutama setelah pandemi mereda dan aktivitas masyarakat kembali normal.

Pada tahun 2020, jumlah penumpang MRT Jakarta mengalami penurunan drastis akibat pembatasan mobilitas yang diberlakukan selama pandemi COVID-19. Banyak sektor perkantoran yang menerapkan kebijakan kerja dari rumah (WFH), sehingga mengurangi jumlah pengguna MRT secara signifikan. Namun, seiring dengan pelonggaran aturan dan pemulihan ekonomi pada tahun 2021 dan 2022, jumlah penumpang kembali mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Tahun 2023 menjadi momentum penting bagi MRT Jakarta, dengan jumlah penumpang yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya transportasi publik. Data dari PT MRT Jakarta menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2023, jumlah penumpang mencapai lebih dari **30 juta orang**, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya.

Peningkatan ini menunjukkan kepercayaan masyarakat yang semakin besar terhadap layanan MRT Jakarta sebagai alternatif transportasi yang efisien dan nyaman.

Pada tahun 2024, tren positif jumlah penumpang terus berlanjut. Sepanjang bulan Januari 2024 saja, jumlah penumpang mencapai **3.143.854 orang**, meningkat **23,76% dibandingkan Januari 2023**. Jika tren ini berlanjut sepanjang tahun, maka diperkirakan jumlah total penumpang pada tahun 2024 bisa melampaui angka tahun sebelumnya. Peningkatan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perbaikan fasilitas stasiun, peningkatan frekuensi perjalanan, serta kampanye pemerintah untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Dengan jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya, MRT Jakarta diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kapasitas operasionalnya. Faktor seperti penambahan rangkaian kereta, optimalisasi sistem tiket, serta pengembangan jalur baru menjadi langkah strategis yang perlu diambil untuk memastikan MRT tetap menjadi pilihan utama masyarakat Jakarta dalam mobilitas sehari-hari. Jika tren pertumbuhan ini terus dipertahankan, MRT Jakarta dapat berkontribusi lebih besar dalam mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi transportasi di ibu kota.

Sumber data: PT MRT Jakarta 2024