

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin berkembangnya era globalisasi menjadikan penyedia moda transportasi semakin berlomba-lomba dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Saat ini telah bermunculan pilihan jenis moda transportasi khususnya bagi warga DKI Jakarta dalam mendukung seluruh kegiatan atau aktivitasnya. Setelah kondisi perekonomian tidak stabil akibat dampak pandemi Covid-19 sejak awal tahun 2020. Pada bulan Maret tahun 2022 penyebaran virus Covid-19 kian membaik dan menjadikan seluruh mobilitas warga Indonesia khususnya warga DKI Jakarta kembali pada kondisi 'hampir' normal.

Pergerakan moda transportasi digunakan sebagai alat pendukung, sarana dan prasarana. Moda transportasi ini dapat berupa moda transportasi darat, moda transportasi udara dan moda transportasi laut, dimana setiap moda tersebut memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda-beda.<sup>1</sup> Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa transportasi menjadi suatu kebutuhan penting dalam upaya menunjang kegiatan masyarakat dalam membangun perekonomian. Hal tersebut juga dinyatakan oleh (Kamaludiin 2003 : 23), ia berpendapat bahwa sehubungan dengan pembangunan di bidang ekonomi dan bidang lainnya perlu didukung dengan pembangunan dan perbaikan dalam sektor transportasi. Kemajuan dan perbaikan dalam sektor transportasi pada umumnya tercermin

---

<sup>1</sup> Ahmad Munawar,. Dasar-Dasar Teknik Transportasi. (Yogyakarta: Beta Offset.2005) hlm 28.

dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai pemberi pelayanan jasa transportasi.<sup>2</sup>

Ketergantungan warga DKI Jakarta akan layanan transportasi dalam kota, tercatat oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) yang mana dalam satu hari ada 88 Juta pergerakan orang di Jakarta dan daerah penyangganya sudah menjadi satu kesatuan secara ekonomi sehingga saling memiliki ketergantungan satu sama lain. Peningkatan signifikan ini terlihat karena semakin besar jumlah penduduk, kalau dibandingkan dengan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) tahun 2015 hanya 47,5 juta pergerakan masyarakat.<sup>3</sup>

Transportasi merupakan komponen penting dari sistem kehidupan kemasyarakatan dan pemerintahan. Di perkotaan, mobilitas masyarakat cenderung bergantung pada transportasi. Hal ini bertalian erat dengan jumlah penduduk perkotaan yang padat akibat tingginya natalitas dan urbanisasi<sup>4</sup>, Salah satu permasalahan yang hadir di Ibu Kota Jakarta sebagai salah satu kota dengan intensitas penduduk dengan kepadatan tertinggi terletak pada jumlah pengguna transportasi yang memadati antrian pada tiap-tiap jenis moda layanan transportasi. Salah satu transportasi publik yang digunakan warga Jakarta adalah MRT (Mass Rapid Transit).

Mass Rapid Transit (MRT) merupakan bentuk solusi dari pemerintah sebagai bentuk upaya mengurangi tingkat kemacetan dan mengurai kepadatan

---

<sup>2</sup> Rustian Kamaludin. *Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori, dan Kebijakan*, Jakarta : Ghalia Indonesia . 2003 hlm 23

<sup>3</sup> Diakses pada website [bptj.dephub.go.id](http://bptj.dephub.go.id) pada tanggal Diakses 2 April 2022

<sup>4</sup> Bakti, I. G. *P-Transqual: a Service Quality Model Of Public Land Transport Services*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 2015. 32(6), p.534-558.

antran pada layanan transportasi lainnya. *Mass Rapid Transit* (MRT) merupakan transportasi umum yang selangkah lebih maju diantara sarana yang lain, serta memiliki 3 kriteria utama yaitu: *Mass* (daya angkut besar), *Rapid* (waktu tempuh cepat dan frekuensi tinggi) dan *Transit* (berhenti dibanyak stasiun titik utama perkotaan).<sup>5</sup>

*Mass Rapid Transit* (MRT) dapat mengangkut penumpang hingga mencapai 1.950 orang dan terdiri dari 6 gerbong. Transportasi ini sudah beroperasi pada tahun 2019, dimulai dengan Fase I yaitu Lebak Bulus hingga Bundaran HI. Sejak MRT Jakarta dibuka untuk pertama kali di Indonesia, moda transportasi ini menjadi tren baru di kalangan masyarakat Indonesia. Namun, pandemi Covid-19 mengubah segala aspek kehidupan. Mulai dari perekonomian yang mulai berantakan hingga kegiatan masyarakat juga terganggu. Kebijakan pemerintah telah dikeluarkan, dari penerapan 3M (Memakai Masker, Mencuci Tangan, Menjaga Jarak) hingga PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di wilayah DKI Jakarta.

Berawal dari kondisi normal pada tahun 2019 menjadi kondisi yang serba terbatas pergerakannya di awal tahun 2020, tak dapat dipungkiri kondisi ini merambah ke moda transportasi umum lainnya, salah satunya MRT Jakarta. Masa pandemi ini membatasi mobilitas masyarakat dan membawa dampak yang besar bagi MRT Jakarta. Jumlah penumpang MRT Jakarta mengalami penurunan pada tahun 2020 akibat dampak penyebaran virus Covid-19 yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini:

---

<sup>5</sup> Diakses melalui [jurnalkommas.com](http://jurnalkommas.com) pada tahun 2021. diakses pada tanggal 2 April 2022

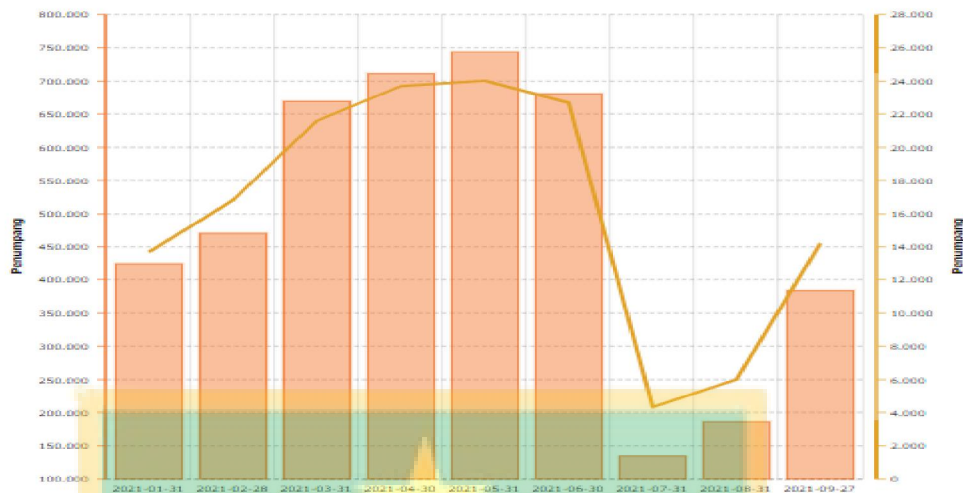


*Presentase Penumpang MRT Jakarta Tahun 2019 dan 2020*

*Sumber : MRT Jakarta*

**Gambar 1.1 Diagram Pengguna MRT tahun 2019 dan 2020**

Seiring dengan semakin berkurangnya tingkat penyebaran virus covid 19 dan tingginya angka kesembuhan membuat persentase penumpang mengalami peningkatan pada sepanjang tahun 2021 sampai dengan awal tahun 2022, sehingga demi mempersiapkan masa transisi pandemi ke kehidupan new normal, pihak PT MRT Jakarta terus melakukan perbaikan dalam segi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna moda transportasi demi meningkatkan kepuasan dari masyarakat pengguna layanan transportasi umum ini. berbagai persiapan menghadapi kehidupan new normal terus dilakukan. Hal ini terbukti setelah penerapan berbagai peraturan yang dianjurkan, mobilitas masyarakat sudah mulai berjalan kembali menggunakan moda transportasi MRT Jakarta. Hal ini dibuktikan melalui sejumlah peningkatan penumpang pada layanan transportasi publik yang dapat dilihat pada Gambar grafik 1.2 berikut ini :



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/>, diakses 2 April 2022

### Gambar 1.2 Grafik Pengguna MRT Tahun 2021

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa pengguna layanan transportasi MRT pada periode tahun 2021 mengalami puncak jumlah pengguna sebesar 744.488 orang pada bulan Mei 2021. Sedangkan untuk jumlah pengguna layanan transportasi mengalami penurunan yang signifikan pada bulan Juni 2021 sebesar 134.053 penumpang. Penurunan secara drastis tersebut diakibatkan melonjaknya kasus penularan Virus Covid-19 varian Beta. Namun, seiring berkurangnya jumlah tingkat penyebaran kasus penularan Covid-19 pada tahun 2022 dan memasuki masa peralihan ke *New Normal* jumlah penumpang pada Maret 2022 mengalami kenaikan peningkatan signifikan. Hal tersebut diucapkan langsung oleh Direktur Utama PT MRT Jakarta William Sabandar yang menyatakan "Rata-rata Maret itu sebanyak 30.544 orang per hari, Adapun total penumpang selama Maret 2022 mencapai 916.306 orang" ucap William kepada wartawan di Depo Lebak Bulus, Jakarta Selatan, Kamis (31/3).<sup>6</sup>

<sup>6</sup> <https://jakartamrt.co.id/id/info-terkini->. Diakses 2 April 2022

Seiringan dengan peningkatan jumlah pengguna layanan transportasi Mass Rapid Transit (MRT) maka semakin banyak juga permasalahan yang hadir dari pengguna layanan jasa transportasi publik ini dalam bentuk komplain atau pengaduan. Seperti cuitan komentar akun intagram @Indryni pada kolom komentar @mrtjkt dalam kicauannya ia menulis “Setiap hari antrian penumpang menumpuk super padat di tiap shelter. Semua penumpang baik yang berbusana rapi dan perlente maupun yang berpakaian kasual, sekejap beringas begitu MRT tiba. Mereka siap bertempur demi mendapat satu tempat di gerbong. Tubuh-tubuh penumpang saling sikut dan dorong”.

Hal tersebut menandakan PT. MRT Jakarta (Perseroda), sebagai badan usaha milik Pemerintah Provinsi Daerah DKI Jakarta harus lebih memperhatikan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan warga DKI Jakarta dalam menggunakan layanan moda transportasi publik ini. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml dalam Bakti (2015) kualitas layanan mengacu pada penilaian pelanggan atas keunggulan keseluruhan atau keunggulan layanan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas layanan transportasi darat publik mewakili evaluasi penumpang angkutan umum pada kinerja keseluruhan

layanan transportasi umum atau tingkat kepuasan. Semakin tinggi kinerja layanan angkutan umum, semakin positif persepsi penumpang pada kualitas

Kepuasan masyarakat DKI Jakarta dalam menggunakan moda transportasi publik ini akan terwujud dengan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini PT MRT Jakarta (Perseroda) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Permasalahan yang berkaitan dengan transportasi publik tidak hanya diselesaikan secara teknis intern penyedia saja, melainkan menumbuhkan budaya dan kebiasaan masyarakat, baik dalam menggunakan transportasi publik maupun menciptakan keteraturan dalam penggunaan transportasi publik.<sup>7</sup>

Sesuai dengan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian penulis diatas. Maka, penulis tertarik melakukan penelitian dalam skripsi ini terkait latar belakang dengan judul **“Pengaruh**

---

<sup>7</sup> Mila Alfionita and Iba Gunawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti,” *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan* 3, no. 1 (2020): 1–13, <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>.

<sup>8</sup> Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Organisasi . Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2011 hlm 25

**Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (*P-Transqual*) terhadap Kepuasan Pengguna Mass Rapid Transit (MRT) di Era New Normal (Rute Lebak Bulus-Bundaran HI)”. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan tingkat pelayanan dan kepuasan warga DKI Jakarta khususnya dalam menggunakan layanan jasa transportasi publik *Mass Rapid Transit* (MRT).**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan apa yang penulis paparkan diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

Apakah kualitas pelayanan transportasi publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi Mass Rapid Transit (MRT)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap tingkat kepuasan warga DKI Jakarta dalam menggunakan transportasi Mass Rapid Transit (MRT).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kemudian Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **1.4.1 Teoritis**

Dengan penelitian ini dapat memberikan tambahan khasanah keilmuan dalam kajian tentang pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.



### 1.4.2 Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan penjelasan tentang bagaimana tingkat kepuasan warga DKI Jakarta dalam menggunakan layanan transportasi publik dalam hal ini transportasi Mass Rapid Transit (MRT).

### 1.5 Sistematika Penulisan

Kajian Sistematis Penelitian ini membagi penulisan menjadi 5 bab, setiap bab akan menjelaskan pemikiran penulis. Sistem yang dijelaskan dalam artikel ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada Bab ini akan memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka konseptual, metode penelitian dan penulisan sistem.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan gambaran umum atau teori terkait penelitian pada judul penulisan skripsi.

#### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan penjelasan tentang tahapan tahapan yang akan dilakukan dalam proses penelitian.

#### **BAB IV Hasil Penelitian**

Bab ini berisi tentang analisis berdasarkan informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah, serta analisis penyelesaian masalah dalam penelitian ini.

#### **BAB V Penutup**

Bab ini adalah kesimpulan dan saran penulis mengenai semua hasil penelitian, dan diakhiri dengan daftar pustaka serta lampiran-lampirannya.

**Daftar Pustaka**

**Lampiran-lampiran**

