

BAB I

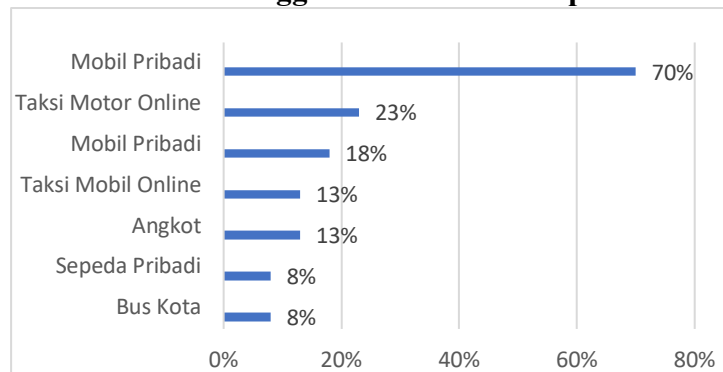
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi publik menjadi sebuah elemen yang krusial dalam kehidupan di perkotaan masa kini. Penyediaan transportasi publik bagi masyarakat dilakukan untuk menciptakan lalu lintas dan moda transportasi yang tertib, teratur, cepat, serta dapat mengurangi kemacetan lalu lintas (Sa'diah et al., 2024). Transportasi publik yang berjalan efisien menunjukkan kemampuan pemerintah dalam mengelola infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sekaligus menandakan perkembangan peradaban menuju pembangunan kota dan wilayah yang berkelanjutan. Akan tetapi, transportasi publik yang efisien tidak hanya memperpendek jarak tempuh antar wilayah, melainkan untuk memperkuat daya nasional di era globalisasi saat ini (Rini et al., 2024).

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi dan mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, dengan rata-rata 1.00% per tahun menyebabkan kepada tingkat mobilitas masyarakat yang semakin tinggi (Yulin & Dita, 2022). Tentu hal ini akan berdampak pada tingginya pengguna serta permintaan dalam menggunakan transportasi publik. Namun dibalik itu semua, saat ini masyarakat masih mengandalkan transportasi pribadi dalam menggunakan mobilitas sehari-harinya. Hal ini didukung dari survei yang dilakukan oleh Jakpat yang dipublikasikan oleh artikel berita Goodstats tahun 2024.

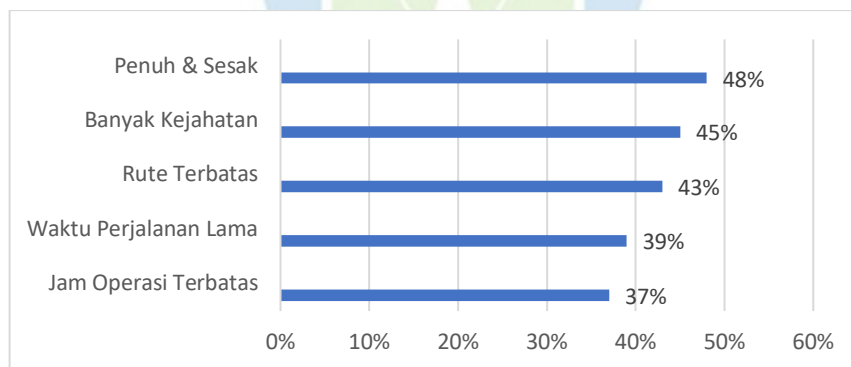
Gambar 1. 1 Persentase Penggunaan Moda Transportasi Masyarakat



Sumber: Goodstats (Diolah Peneliti, 2025)

Survei yang dilakukan oleh Jakpat tersebut merupakan survei yang dilakukan terhadap 2.999 partisipan, dengan tingkat *margin of error* dibawah 5%. Dari survei tersebut, sebanyak 70% responden menyatakan telah menggunakan sepeda motor pribadi untuk bepergian. Sebagian besar dari responden tersebut berasal dari wilayah pulau jawa, dengan persentase mencapai 73%. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan dengan transportasi publik akan menyebabkan adanya peningkatan beban volume kendaraan dan akan berdampak pada kemacetan. Dibalik penggunaan transportasi publik yang minim, tentu diakibatkan oleh berbagai faktor yang ada. Berbagai faktor tersebut telah dikaji oleh Jakpat dan telah dipublikasikan oleh Goodstats.

Gambar 1. 2 Data Keluhan Masyarakat

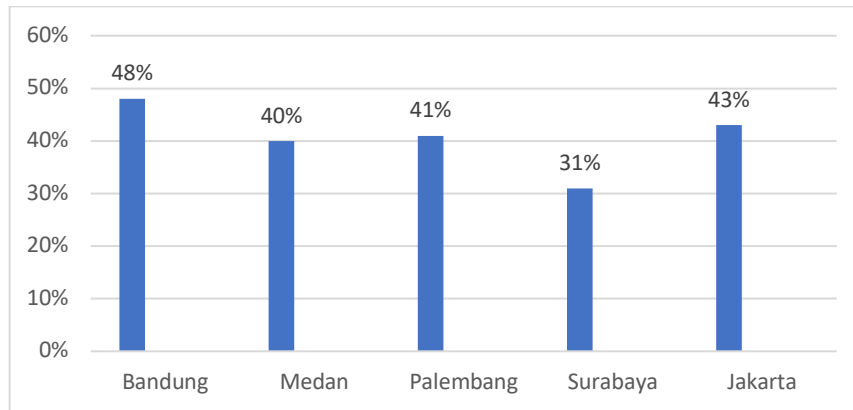


Sumber: Goodstats (Diolah oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan permasalahan terkait transportasi publik, pemerintah saat ini terus melakukan berbagai cara untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Permasalahan terkait transportasi publik tidak lepas dari kajian pemerintah. Hal ini dikarenakan transportasi publik di era saat ini sangatlah penting, terutama pada kota-kota besar seperti DKI Jakarta. Sebagai salah satu kota dengan tingkat mobilitas yang cukup tinggi, pemerintah DKI Jakarta terus melakukan pembenahan dalam hal sistem transportasi publik. Adanya perbaikan sistem transportasi publik karena DKI Jakarta merupakan salah satu kota tujuan bagi masyarakat untuk mendapatkan kehidupan yang lebih layak. Lebih lanjut, kota ini memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi, oleh karenanya kebutuhan akan transportasi publik sangatlah dibutuhkan. Selain itu, adanya perbaikan serta peningkatan transportasi publik

di DKI Jakarta karena menjadi salah satu kota termacet di Indonesia. Hal ini didukung atas survei yang dilakukan oleh Tom-Tom Traffic Index pada tahun 2024.

Gambar 1. 3 Data Kota Termacet di Indonesia



Sumber: Goodstats (Diolah oleh peneliti, 2025)

Hasil survei yang dilakukan oleh Tom-Tom Traffic Index membuat pemerintah setempat membenahi permasalahan kemacetan yang ada di DKI Jakarta, termasuk transportasi publik. Selain itu, berdasarkan hasil kajian *Study on Integrated Transportation Master Plan (SITRAMP)* yang dilakukan oleh JICA bersama Bappenas, diperkirakan bahwa tanpa adanya perbaikan sistem transportasi di Jakarta hingga tahun 2020, akan mengalami potensi kerugian ekonomi yang bisa ditimbulkan mencapai angka Rp 100 triliun (Fatoni & Hardianti, 2020). Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan pembenahan serta menyediakan berbagai moda transportasi publik yang dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan masyarakat. Salah satu moda transportasi publik yang dihadirkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yakni MRT Jakarta.

Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta merupakan sistem transportasi massal berbasis rel yang melayani wilayah Jakarta dan sekitarnya. Transportasi berbasis rel ini dikelola oleh PT Mass Rapid Transit Jakarta (Persero) sejak awal mulai beroperasi pada tahun 2019 (Selfiana et al., 2024). Pembangunan MRT Jakarta dilakukan sebagai bagian dari upaya menyediakan transportasi umum massal. Mengacu pada Peraturan Daerah (Perda) Nomor 3 Tahun 2008, PT MRT Jakarta memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan layanan dengan

standar internasional, yang menjadi acuan operasional bagi sistem kereta bawah tanah pertama di Indonesia. Standar pelayanan minimal yang dijamin kepada penumpang mencakup pelayanan optimal, keamanan, kenyamanan, serta ketepatan waktu (Asmoro & Sudarwati, 2021). Lebih dari pada itu, kehadiran MRT diperuntukkan untuk menjadi solusi alternatif dari permasalahan terkait transportasi umum yang ada di Jakarta (Riyanto & Tunjungsari, 2020).

Sebagai salah satu moda transportasi publik berbasis rel pertama yang dibangun di bawah tanah di Indonesia, MRT Jakarta menghadirkan wajah baru bagi sistem transportasi publik di wilayah DKI Jakarta. Keberadaan MRT Jakarta tidak hanya menjadi simbol kemajuan infrastruktur transportasi di ibu kota, tetapi juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik dalam sektor transportasi. Sebagai moda transportasi yang modern, MRT Jakarta diharapkan mampu memberikan pelayanan yang unggul dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya. Modernisasi ini merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat dalam menghadapi tantangan mobilitas tinggi, kemacetan parah, serta tuntutan efisiensi waktu.

Sejak mulai beroperasi pada tahun 2019, MRT Jakarta mampu menarik perhatian publik sebagai salah satu moda transportasi yang modern. Tingginya minat masyarakat terlihat dari jumlah penumpang pada masa awal operasional yang melampaui ekspektasi. Meskipun target awal hanya sekitar 65.000 perhari, realisasi pengguna mencapai 89.000 pengguna perhari, menunjukkan peningkatan sebesar 36,92% dari perkiraan semula. Dari data tersebut, dapat terlihat bahwa antusiasme masyarakat dalam menggunakan transportasi publik terbaru ini sangat tinggi. Selain itu, di tahun pertama operasionalnya PT. MRT Jakarta membukukan laba bersih tahun berjalan sebesar Rp143,38 miliar (MRT Jakarta, 2019). Capaian tersebut menjadi bukti bahwa MRT Jakarta bukan hanya berhasil dalam aspek pembangunan infrastruktur, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap transportasi publik yang andal dan efisien. Adapun data pengguna MRT Jakarta per harinya dalam setiap tahun, sebagai berikut:

Table 1. 1 Jumlah Pengguna MRT Jakarta

(Rentang waktu 2019-2024)

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2019	89 ribu pengguna
2	2020	27 ribu pengguna
3	2021	19 ribu pengguna
4	2022	50 ribu pengguna
5	2023	91 ribu pengguna
6	2024	111 ribu pengguna
	Total	388 ribu pengguna

Sumber: Diolah peneliti dari (Laporan Artikel MRT Jakarta 2019-2024)

Dari data yang telah disajikan di atas, dapat terlihat bahwa MRT Jakarta memiliki peningkatan di 3 tahun terakhir, tetapi MRT Jakarta mengalami penurunan selama 2 tahun. Penurunan tersebut diakibatkan adanya Covid-19 serta pihak PT MRT Jakarta (Perseroda) melakukan pemberlakuan PPKM. Akibat adanya kebijakan tersebut di tahun 2020 MRT Jakarta mengalami penurunan sebesar 58,75% dibandingkan tahun sebelumnya dan di tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 28,28%. Namun, 3 tahun selanjutnya adanya peningkatan, hal ini tercermin karena tingkat animo para pengguna yang tinggi terhadap moda transportasi publik berbasis rel tersebut. Tetapi dibalik tingkatnya pengguna MRT Jakarta, terdapat penelitian yang mengatakan bahwa tingkat minat masyarakat dalam menggunakan MRT Jakarta masih rendah. Beberapa faktor seperti harga tiket MRT yang dianggap kurang kompetitif hingga aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna juga turut menjadi penyebab rendahnya ketertarikan masyarakat dalam menggunakan MRT Jakarta (Susanto, 2023).

Dibalik citra positif yang diandalkan oleh pihak PT MRT Jakarta (Perseroda), dalam implementasinya terdapat beragam keluhan serta persepsi masyarakat terkait penerima layanan yang diberikan. Keluhan tersebut seperti tercium bau yang tidak mengenakan, terdapat gangguan terhadap kartu *single trip* MRT, dan masih minimnya tempat sampah yang disediakan oleh pihak

terkait (Flora, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan transportasi tidak hanya dibentuk oleh faktor kecepatan atau ketepatan waktu, tetapi juga oleh hal-hal yang bersifat detail dan berdampak langsung pada kenyamanan serta kepuasan pengguna.

Dalam era kompetisi transportasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat dalam kebutuhan transportasi publik, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini penting demi menciptakan sistem transportasi publik yang lebih berkelanjutan dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Selain itu, Hal ini didasarkan atas penelitian yang telah dilakukan oleh Ika et al., (2022), yang mana meneliti terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada transportasi umum yakni Transjakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki hasil yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Saputri et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Bayu et al. (2025) mengkaji pengaruh pengalaman pengguna terhadap tingkat kepuasan pada layanan transportasi bus. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Ridho & Tajuddien, 2025).

Sejumlah studi terdahulu memperlihatkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebenarnya telah banyak dibahas oleh peneliti sebelumnya. Meskipun demikian, belum ditemukan kajian yang secara khusus menelaah hubungan antara kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna dalam konteks MRT Jakarta. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang masih perlu dieksplorasi lebih lanjut. Oleh sebab itu, analisis mengenai kontribusi kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta menjadi relevan untuk dilakukan. Kajian ini juga memiliki nilai strategis bagi pihak pengelola sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu layanan berdasarkan perspektif serta kebutuhan pengguna secara langsung.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dipandang penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna memengaruhi tingkat

kepuasan dalam penggunaan MRT Jakarta. Urgensi ini muncul seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi publik dan penting untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah disediakan. Oleh karena itu judul yang diangkat berdasarkan latar belakang penelitian ini yakni **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna MRT Jakarta sebagai Moda Transportasi Publik di Wilayah DKI Jakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, perumusan masalah yang akan dikaji antara lain:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?
2. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?
3. Apakah antara kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?
2. Untuk menganalisis apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?
3. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?

D. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini terbagi atas menjadi dua yakni secara teoritis atau segi pengembangan ilmu pengetahuan dan secara praktis atau dari segi penerapan pada kehidupan. Berikut penjabaran dari manfaat hasil penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi peneliti, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan wawasan keilmuan bagi pembaca. Dengan fokus kajian pada ranah administrasi publik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bagian dalam memperkaya referensi akademik serta menambah khazanah pengetahuan di bidang serupa. Lebih jauh, hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan bagi studi selanjutnya dalam pengembangan teori maupun praktik administrasi publik.

2. Manfaat Praktis

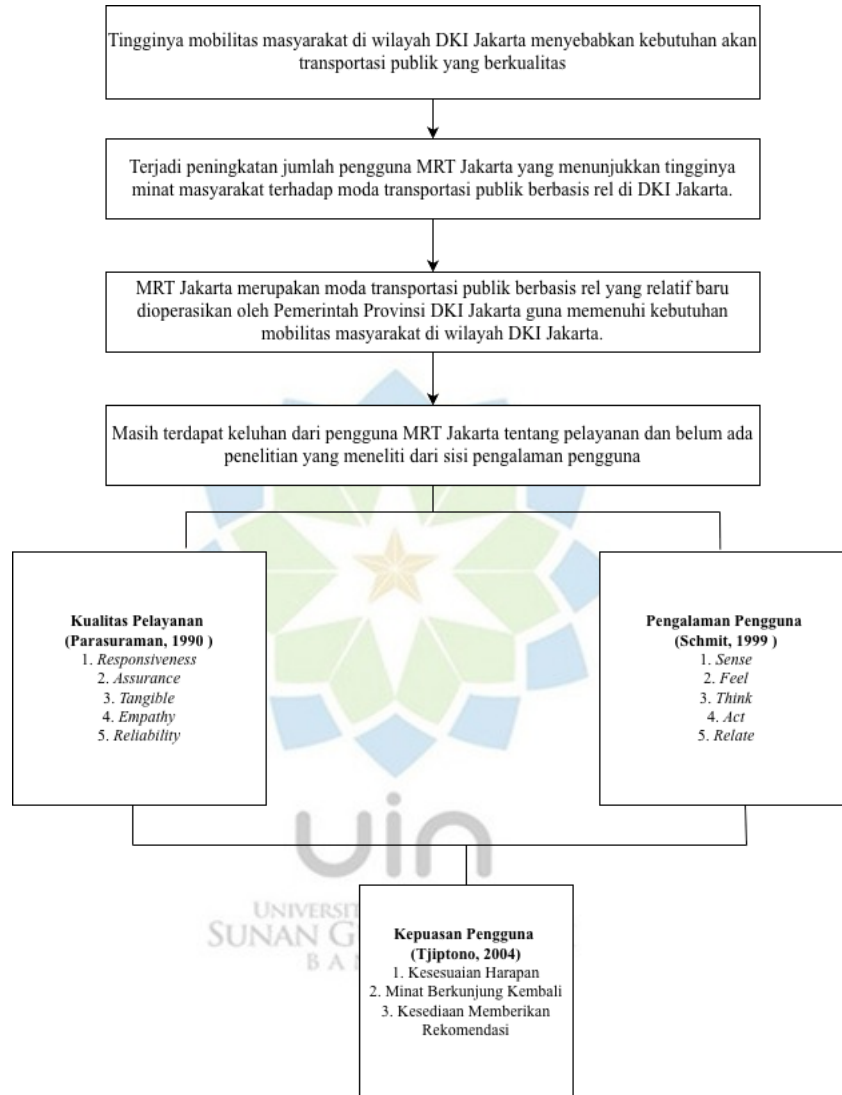
Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata bagi berbagai pihak yang memiliki keterkaitan dengan topik kajian. Bagi penulis, penelitian ini merupakan bagian dari pemenuhan persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP). Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan keilmuan administrasi publik, khususnya di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT MRT Jakarta (Persero) dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan serta pengelolaan pengalaman pengguna secara lebih optimal. Bagi masyarakat dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi maupun referensi dalam pengembangan studi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, pengalaman pengguna, dan kepuasan pada sektor transportasi publik.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun sebagai dasar konseptual yang menghubungkan teori, hasil kajian literatur, serta fakta empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Kerangka ini berfungsi sebagai pijakan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel sekaligus memperjelas arah analisis penelitian. Secara visual, kerangka berpikir dapat dituangkan dalam bentuk bagan atau model penelitian yang menggambarkan alur hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Model tersebut menjadi

representasi sistematis dari konstruksi teoritis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini..

Gambar 1. 4 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Mobilitas masyarakat di wilayah DKI Jakarta yang semakin tinggi mendorong meningkatnya kebutuhan akan transportasi publik yang berkualitas, aman, dan mampu menunjang aktivitas masyarakat secara efektif. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah untuk menyediakan sistem transportasi publik yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana perpindahan, tetapi juga memberikan pelayanan yang memadai dan pengalaman yang baik bagi penggunanya.

Seiring dengan hal tersebut, MRT Jakarta hadir sebagai moda transportasi publik berbasis rel yang relatif baru dioperasikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta guna memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di wilayah DKI Jakarta. Kehadiran MRT Jakarta mendapat respons positif dari masyarakat yang ditunjukkan melalui peningkatan jumlah pengguna dari waktu ke waktu. Peningkatan ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik berbasis rel sebagai alternatif mobilitas perkotaan.

Namun demikian, di tengah peningkatan jumlah pengguna tersebut, masih ditemukan adanya keluhan dari pengguna MRT Jakarta terkait pelayanan yang diterima. Selain itu, kajian empiris yang secara khusus menelaah pengalaman pengguna MRT Jakarta juga masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna MRT Jakarta secara lebih komprehensif.

Dalam kerangka berpikir ini, kepuasan pengguna dipandang sebagai hasil evaluasi pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*, yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang andal, tanggap, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, pengalaman pengguna mencakup aspek *sense*, *feel*, *think*, *act*, dan *relate*, yang menggambarkan pengalaman menyeluruh pengguna selama menggunakan layanan MRT Jakarta, baik secara fungsional maupun emosional.

Kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna tersebut selanjutnya memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, yang tercermin melalui kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan, minat untuk menggunakan kembali, serta kesediaan pengguna dalam memberikan rekomendasi kepada pihak lain. Oleh karena itu, kerangka berpikir ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna secara simultan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna MRT Jakarta sebagai moda transportasi publik berbasis rel di wilayah DKI Jakarta.

F. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian dirumuskan sebagai pernyataan yang memuat dugaan sementara mengenai adanya hubungan atau pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yang akan diuji kebenarannya melalui proses penelitian. Dengan demikian, hipotesis berfungsi sebagai panduan dalam menentukan langkah-langkah penelitian secara metode uji statistik yang akan digunakan. Pengujian terhadap asumsi dari kebenaran yang telah ditetapkan akan teridentifikasi setelah adanya proses dari pengolahan data dan analisis data. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan kerangka berpikir and landasan teori yang telah disusun, untuk kemudian diuji secara empiris melalui analisi data. Berikut hipotesis yang telah ditetapkan pada penelitian ini:

1. H_1 : Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y) MRT Jakarta
 H_0 : Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y) MRT Jakarta
2. H_2 : Pengalaman Pengguna (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y) MRT Jakarta
 H_0 : Pengalaman Pengguna (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y) MRT Jakarta
3. H_3 : Kualitas Pelayanan (X1) dan Pengalaman Pengguna (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y) MRT Jakarta
 H_0 : Kualitas Pelayanan (X1) dan Pengalaman Pengguna (X2) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y) MRT Jakarta