

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

LRT Jakarta merupakan perusahaan layanan transportasi publik yang beroperasi di Jakarta melalui penyediaan moda kereta listrik ringan (*Light Rail Transit*). LRT Jakarta dikelola oleh PT LRT Jakarta, sebuah anak perusahaan dari PT Jakarta Propertindo (Perseroda), yang sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pembangunan LRT Jakarta merupakan salah satu proyek strategis pemerintah untuk mengatasi masalah kemacetan dan meningkatkan penggunaan transportasi publik yang terintegrasi di daerah Jabodetabek.

Pembangunan LRT Jakarta diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah untuk melakukan percepatan pembangunan LRT terintegrasi di wilayah Jabodetabek, sebagai bagian dari proyek strategis nasional yang melibatkan pemerintah pusat dan daerah (Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 98 Tahun 2015). Lebih lanjut, penyediaan sarana transportasi massal yang aman, nyaman, dan terintegrasi adalah hal yang sangat penting untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009). Pembangunan transportasi massal ini mencakup pengembangan transportasi massal seperti LRT, MRT (*Mass Rapid Transit*), dan BRT (*Bus Rapid Transit*) sebagai bagian dari upaya jangka panjang untuk meningkatkan mobilitas masyarakat dengan basis elektrifikasi kendaraan transportasi (ITDP Indonesia, 2024). Kehadiran LRT Jakarta diinisiasi pada tahun 2015 dan mulai pembangunan infrastruktur pada tahun 2016. Berikut ini merupakan gambaran detil dari sejarah hadirnya LRT Jakarta pada Tabel 1.1.

Tahun	Deskripsi
2015	Penugasan Pembangunan LRT Jakarta pada PT Jakarta Propertindo (Perseroda)
2016	• <i>High Level Feasibility Study</i> LRTJ • <i>Ground breaking</i> LRT Jakarta Fase 1: Pegangsaan Dua - Velodrome
2017	• Konstruksi skala besar, <i>kick-off meeting design project</i> • Pengeluaran Peraturan Gubernur No. 154 Tahun 2017 Terkait Pembangunan LRT Jakarta • <i>Car Painting</i>, Pemasangan Track, dan Rekrutmen SDM.
2018	• Pengesahan Pendirian PT LRT Jakarta

Tahun	Deskripsi
	• Persetujuan spesifikasi teknis peralatan khusus sarana dan LRV pertama dari Hyundai Rotem • Pengoperasian LRV untuk uji terbatas dengan penumpang umum • Operasi Terbatas Asian Games
2019	• Rangkaian <i>Overall Integration Test</i> (OIT) dan simulasi tanggap darurat • Uji Publik dengan dan tanpa Registrasi <i>Website</i> • Operasional Komersial LRT Jakarta pada tanggal 1 Desember 2019
2020	Penandatanganan Kerja Sama <i>Park & Ride</i> di Summarecon Mall Kelapa Gading
2022	• Keputusan Gubernur No. 129 Tahun 2022 Tentang Penetapan Fase LRTJ Fase 2A (Kelapa Gading - JIS) • Persetujuan Kemenhub Trase Menyeluruh LRTJ (Rajawali - Halim) • Persetujuan Presiden Fase 1B LRTJ (Velodrome - Manggarai)
2024	Penetapan Stasiun dan Depo LRT Jakarta sebagai Objek Vital Nasional

Tabel 1.1 Tabel Sejarah Pembangunan LRT Jakarta

(sumber: <https://www.lrtjakarta.co.id/sejarah.html>, 2025)

Hari pertama Operasi Komersial LRT Jakarta yaitu pada hari Minggu, 1 Desember 2019. LRT Jakarta memiliki area operasi atau rute perjalanan yang tersaji pada Gambar 1.1. dengan total sebanyak enam stasiun, yaitu Stasiun Pegangsaan Dua, Stasiun Boulevard Utara, Stasiun Boulevard Selatan, Stasiun Pulomas, Stasiun Equestrian, dan Stasiun Velodrome. Biaya yang dikeluarkan oleh penumpang untuk perjalanan, baik jarak dekat maupun jarak jauh, ditetapkan secara *flat* (harga tetap) sebesar Rp 5.000 (Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 34 Tahun 2019). Hal ini menguntungkan bagi penumpang yang menempuh jarak terjauh karena mengeluarkan biaya yang sama.

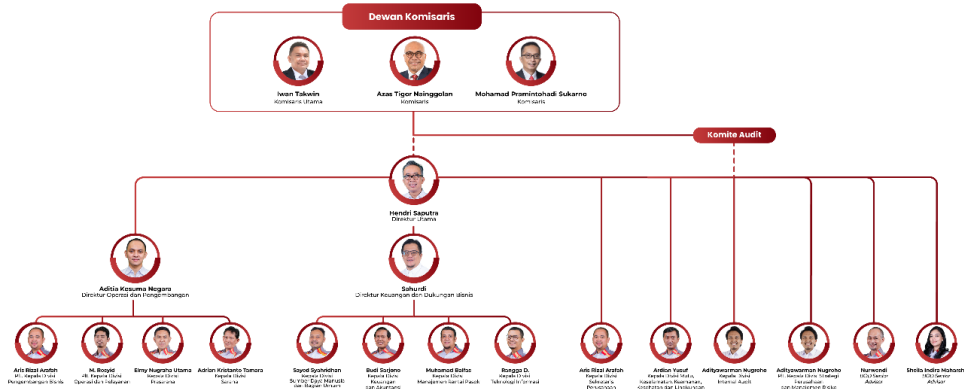


Gambar 1.2. Rute Pengembangan Fase 1B, 1C, dan 1D LRT Jakarta
(Sumber: Litbang Kompas/YOG, dari pemberitaan Kompas)

Pengembangan rute ini sejalan dengan rencana strategis solusi transportasi publik yang aman, nyaman, dan efisien bagi masyarakat Jakarta dalam upaya mengurangi kemacetan akibat volume kendaraan pribadi yang tinggi dan menekan emisi karbon (Dinas Perhubungan DKI Jakarta, 2023). Selain itu, perluasan rute ke Manggarai bertujuan untuk mengoptimalkan peran stasiun ini sebagai salah satu stasiun sentral yang menghubungkan berbagai jaringan antar moda, seperti kereta komuter dan bus Transjakarta, serta sebagai stasiun *interchange* yang melayani empat wilayah utama yaitu Bogor, Bekasi, Jakarta Kota, dan Tanah Abang (Kementerian Perhubungan, 2022).

1.1.1. Struktur Organisasi, Visi, dan Misi Perusahaan

LRT Jakarta sebagai penyedia transportasi umum di Jakarta, memiliki komitmen untuk mendukung mobilitas masyarakat. Visi dan misi perusahaan mencerminkan aspirasi perusahaan dalam menentukan langkah-langkah strategis. Hal ini juga tergambar dalam struktur organisasi untuk memastikan koordinasi yang efektif dan inovatif secara berkelanjutan. Berikut ini merupakan Struktur Organisasi PT LRT Jakarta.



Gambar 1.3. Struktur Organisasi PT LRT Jakarta

(sumber: www.lrtjakarta.co.id, 2025)

Adapun visi, misi, dan nilai perusahaan adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi Solusi Mobilitas Publik Terbaik di Indonesia

b. Misi

- Menyediakan layanan transportasi publik warga Jakarta yang aman dan nyaman
- Mengembangkan jaringan transportasi publik yang modern dan terintegrasi
- Membangun reputasi perusahaan dengan pengembangan sumber daya manusia yang LRTJ (sesuai nilai perusahaan).

c. Nilai Perusahaan

LINCAH (*Agility*): *Competent, Innovative, Modern, Passion, Emotional Intelligence (EQ).*

RAMAH (*Service*): *Alert, Simple, Sincere, Hospitable.*

TERPERCAYA (*Reliability*): *Committed, Supportive.*

JUJUR (*Integrity*): *Compliance, Trusted.*

LRT Jakarta menggunakan LRV (*Light Rail Vehicle*) buatan Korea Selatan dengan merek *Hyundai Rotem*. Karakteristik jenis kereta ini memiliki desain yang modern dan ringan, cocok untuk lingkungan perkotaan yang padat. Fitur keselamatan dan kenyamanan di dalam kabin, seperti sistem pendingin udara dan ruang yang luas,

dirancang khusus untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang. Terdapat tempat khusus disabilitas dan tempat duduk prioritas seperti wanita hamil, lanjut usia, disabilitas, dan ibu yang membawa bayi. Kereta LRT Jakarta akan dioperasikan dengan kecepatan rata-rata sekitar 50 KM/Jam dan dapat mencapai kecepatan maksimum hingga 90 KM/Jam.

Berdasarkan laporan tahunan perusahaan, sepanjang tahun 2023 kinerja perawatan kereta berjalan dengan baik dalam memenuhi target yang ditetapkan. Perawatan kereta dilakukan di Depo, meliputi pekerjaan perawatan harian, mingguan dan bulanan. Perawatan dilakukan untuk memastikan keselamatan operasional kereta dan kenyamanan selama perjalanan. Pekerjaan perawatan sarana dilakukan oleh karyawan yang memiliki kompetensi kecakapan dan sertifikasi sesuai.

Secara detail, berikut ini merupakan rencana pola operasi yang digunakan oleh LRT Jakarta:

No	Item	Rencana Operasi	Keterangan
1	Panjang Lintas	± 5,8 km	-
2	Jumlah stasiun beroperasi	6 stasiun	Pegangsaan Dua, Boulevard Utara, Boulevard Selatan, Pulomas, Equestrian, Velodrome.
3	<i>Dwelling time</i>	30 detik	-
4	Jadwal Operasi	05.30 – 23.00	-
5	Pengaturan <i>headway</i>	10 menit	-
6	Jumlah LRV (<i>trainset</i>)	4 <i>trainset</i> (<i>coupling</i>)	2 <i>trainset standby</i> dan 2 <i>trainset backup</i>
7	Waktu perjalanan	13 menit	-
8	Jumlah perjalanan	204 perjalanan	17,5 jam operasi (pukul 05.30 – 23.00)
9	Kapasitas penumpang	194 orang/ <i>trainset</i>	-

Tabel 1.2. Rencana Pola Operasi LRT Jakarta
(Sumber: Dokumen Internal LRT Jakarta, 2024)

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah memberikan dukungan dalam pengembangan Integrasi Moda Transportasi di Wilayah Jabodetabek dalam bentuk mengeluarkan kebijakan strategis untuk mengintegrasikan moda transportasi di Jakarta seperti LRT (*Light Rail Transit*), MRT (*Mass Rapid Transit*), dan BRT (*Bus Rapid Transit*) (Kementerian Perhubungan, 2022). Pengembangan LRT Jakarta pada fase 1B dari Velodrome Rawamangun hingga

Manggarai, merupakan inisiatif strategis dalam mendukung kebijakan Pemerintah ini. Tujuannya agar dapat meningkatkan konektivitas antarmoda dan mempermudah akses masyarakat terhadap transportasi publik. Kemudian, adanya transportasi publik dengan harga yang terjangkau menjadikan pilihan bagi masyarakat sebagai alat transportasi untuk kegiatan harian.

Pemerintah melalui beberapa peraturan memberikan prasyarat yang harus dipenuhi oleh operator transportasi publik dalam hal ini PT LRT Jakarta sebagai berikut:

- a. Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas yang mengatur analisis dampak lalu lintas yang mencakup aspek lingkungan dalam penyelenggaraan transportasi (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2011).
- b. Penetapan Kriteria Desain dan Spesifikasi Teknis Pembangunan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit (LRT) Terintegrasi di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi yang menetapkan spesifikasi teknis dan desain kendaraan LRT untuk memastikan standar kualitas dan keselamatan (Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 567 Tahun 2016).
- c. Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu (*Mass Rapid Transit*) dan Lintas Raya Terpadu (*Light Rail Transit*) yang mengatur standar pelayanan minimum yang mencakup aspek keselamatan dan keamanan bagi penumpang (Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 95 Tahun 2019).
- d. Pedoman Perhitungan dan Penetapan Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api yang memberikan pedoman bagi operator dalam menetapkan tarif yang wajar dan terjangkau bagi penumpang sebagai bentuk Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*) (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 17 Tahun 2018).

Berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa kereta, telah diatur dalam peraturan dimana terdapat kewajiban bagi operator untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna yang diukur berdasarkan enam aspek yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan (Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 95 Tahun 2019). Hal ini sejalan dengan peraturan pemerintah dimana operator sebagai penyelenggara angkutan umum berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas dan

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009).

Pemerintah setelah adanya peraturan tersebut diresmikan, maka pada bulan Maret 2019 merupakan tonggak pertama beroperasinya MRT Jakarta, disusul pada bulan Desember 2019 mulai beroperasinya LRT Jakarta. Namun, pada awal tahun 2020, kondisi transportasi umum di Indonesia dilanda pandemi COVID-19 yang mengakibatkan pembatasan perjalanan orang secara bertahap dan masif. Hingga pada akhirnya, Pemerintah melalui Sekretaris Kabinet Republik Indonesia resmi mencabut status pandemi COVID-19 pada hari Rabu, 21 Juni 2023.

Setelah pandemi COVID-19, Jakarta mengalami pertumbuhan populasi sejalan dengan mobilisasi penduduk untuk kegiatan kantor, sekolah, perekonomian, dan aktivitas-aktivitas lain yang membutuhkan sistem transportasi dengan aksesibilitas tinggi, handal, serta terintegrasi dengan berbagai moda. Berdasarkan data BPS, pertumbuhan penduduk di Jakarta meningkat dari tahun ke tahun seperti pada gambar grafik dibawah ini:



Gambar 1.4. Jumlah Penduduk Jakarta 2018 – 2023

(Sumber: BPS DKI Jakarta, 2024)

Seiring pertumbuhan penduduk, maka akan menyebabkan berbagai masalah, salah satunya kemacetan. Kemacetan di Jakarta diperburuk oleh peningkatan jumlah penduduk, urbanisasi yang tinggi, dan kepadatan yang semakin meningkat. Salah satu faktor penyebab kemacetan adalah volume kendaraan pribadi yang tidak seimbang dengan kapasitas dan pengembangan infrastruktur jalan, terutama selama jam sibuk

(Novwidia Agni et al., 2021). Hal ini juga dibuktikan dari hasil laporan oleh INRIX, 2024 yang menyebutkan bahwa Indonesia memiliki peringkat ke-10 sebagai kota paling macet di dunia.

2023 Impact Rank (2022 Rank)	Urban Area	Country	2023 Delay per Driver (hours)	Change from 2022	Change from Pre-COVID	Downtown Speed (mph)	Q1 2024 vs Q1 2023
10 (16)	Jakarta	IDN	65	33%	-24%	13	16%

Tabel 1.3. Jakarta Sebagai Kota Paling Macet di Dunia

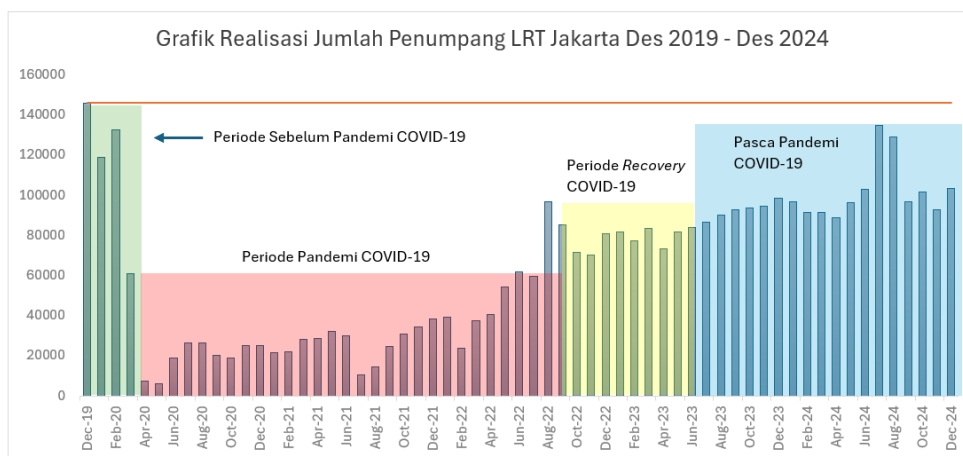
(sumber: INRIX *Global Traffic Scorecard*, Juni 2024)

Transportasi publik dituntut mampu memberikan efisiensi waktu dan biaya, terutama dalam mengangkut tenaga kerja ke tempat kerja, serta lebih ramah lingkungan, yang menjadi kriteria penting bagi transportasi publik perkotaan (Kamaruddin dkk., 2012). Jika dibandingkan dengan moda transportasi umum lainnya, menunjukkan adanya dinamika yang signifikan sepanjang November 2024. Jumlah penumpang MRT mencapai 3.514.641 orang, meningkat 11,44% dibandingkan tahun sebelumnya meskipun turun 8,97% secara bulanan. Sementara itu, LRT Jakarta mencatat 92.855 penumpang, menurun 8,82% dari bulan sebelumnya dan 1,94% dari tahun sebelumnya (www.bps.go.id, 2025). Transjakarta tetap menjadi moda dominan dengan 33.332.257 penumpang, meningkat 14,69% dibandingkan tahun sebelumnya meskipun menurun 6,49% secara bulanan (www.bps.go.id, 2025). Data ini mencerminkan perlunya strategi efektif untuk mendorong pemanfaatan LRT yang lebih optimal dikarenakan potensinya sebagai moda transportasi berbasis rel yang dapat mendukung konektivitas antar wilayah di Jakarta, khususnya area Jakarta Utara.

Saat ini LRT Jakarta menjadi salah satu moda transportasi yang penting, terutama di daerah Jakarta Utara dikarenakan hanya LRT yang beroperasi sebagai pilihan kereta api. Untuk moda transportasi substitusi, layanan seperti Gojek, TransJakarta, dan mikrotrans memiliki peran penting sebagai pengumpan pertama (*first mile*) pada perjalanan masyarakat. Gojek, sebagai layanan ojek daring, menawarkan fleksibilitas dan kemudahan akses karena bisa langsung berada di tempat tujuan penumpang, namun sering kali terhambat oleh kemacetan lalu lintas (Tempo, 2019). Di sisi lain, TransJakarta menyediakan layanan *bus rapid transit* yang menjangkau berbagai rute di Jakarta, tetapi terkadang mengalami keterbatasan dalam hal aksesibilitas di Jakarta Utara (Kompas, 2023). Mikrotrans, sebagai angkutan umum kecil juga menjadi pilihan

bagi banyak masyarakat, meskipun sering kali belum terintegrasi dengan baik dengan sistem transportasi yang lebih besar (Kompas, 2023). Melalui beberapa pilihan moda transportasi ini, penelitian mengenai LRT Jakarta penting untuk mengevaluasi bagaimana LRT dapat bersaing dan melengkapi sistem transportasi yang ada, serta untuk memahami dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna di tengah beragam alternatif yang tersedia.

Kemudian, jumlah pengguna layanan selama mulai beroperasi hingga bulan Desember 2024 di LRT Jakarta tergambar pada grafik dibawah ini:



Gambar 1.5. Grafik Jumlah Penumpang LRT Jakarta 2019 – 2024

(Sumber: Internal Perusahaan, 2024)

Berdasarkan grafik pada Gambar 1.4 dapat disampaikan bahwa jumlah realisasi penumpang PT LRT Jakarta masih belum konsisten dan fluktuatif dengan rata-rata penumpang harian selama tahun 2024 yaitu 3.352. Kenaikan yang terjadi pada bulan Juli dan Agustus 2024 dikarenakan terdapat event di stasiun yaitu Train to Apocalypse sehingga jumlah kenaikan penumpang melonjak. Namun, ketika event tersebut selesai, jumlah penumpang akan kembali turun.

Isu terkait lingkungan dan perubahan iklim ini telah menjadi permasalahan global yang salah satunya dipengaruhi oleh sektor transportasi dengan kontribusi permasalahan lingkungan pada emisi gas buang CO₂ yang tinggi. (Alomari dkk., 2022). Menurut Sulistyono (2022), kerugian lingkungan yang paling berdampak dari kemacetan transportasi adalah masalah pencemaran udara. Polusi udara tersebut disebabkan karena emisi bahan bakar kendaraan bermotor akibat kemacetan transportasi. Menurut Kementerian Perhubungan, Indonesia tercatat sebagai negara penyumbang

emisi CO₂ terbesar di dunia pada tahun 2022 setidaknya sebanyak 1,3 giga ton CO₂ dengan 50,6 persen emisi yang dihasilkan berasal dari sektor energi sebanyak >80% yang berasal dari moda transportasi (mobil dan sepeda motor). Atas dasar hal tersebut, Pemerintah Indonesia berkomitmen menurunkan emisi gas rumah kaca sesuai kesepakatan global pada dokumen *Enhanced Nationally Determined Contribution* (E-NDC). Pada tahun 2022 berhasil menurunkan emisi sebesar 91.5 juta ton CO₂ dari target sebesar 91 juta ton salah satunya melalui berbagai program agar masyarakat beralih moda dari kendaraan pribadi ke transportasi publik berbasis listrik seperti Kereta Rel Listrik (KRL), *Mass Rapid Transit* (MRT), dan LRT. LRT Jakarta hadir untuk memberikan dukungan akan moda transportasi listrik yang ramah lingkungan untuk mendukung program pengurangan emisi gas rumah kaca.

Pemerintah Daerah Khusus Jakarta telah memiliki berbagai program penyediaan moda transportasi yang semakin beragam. Namun, penggunaan transportasi umum masih kurang diminati oleh masyarakat dan lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi (Kementerian Perhubungan, 2022). Berdasarkan Laporan JAKPAT pada tahun 2024, terdapat 6 dari 10 orang memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan transportasi umum karena alasan waktu yang kurang fleksibel, rute terbatas, serta adanya tindak kriminal (khususnya bagi kaum perempuan). Hal ini menjadi tantangan utama dalam penyediaan transportasi umum yang memberikan daya tarik kepada masyarakat sehingga tercipta kepuasan dan beralih untuk menggunakan transportasi umum dalam aktivitas keseharian.

Kemudian, terdapat hasil laporan saran, masukan, atau komentar atas kolom Aduan Masyarakat dari pengguna LRT Jakarta yang dikumpulkan selama periode 2024 yaitu sebagai berikut:

Kategori	Komentar	Sumber
Kenyamanan dalam kereta.	- Kursi di kereta coba diganti dengan yang lebih nyaman - AC nya terlalu dingin di LRT - AC didalam kereta terlalu dingin. - Kursinya dibenerin. - Kursinya dibuat empuk dan tidak licin. - Kursi di dalam kereta licin. Kalau bisa diganti dengan yang empuk agar lebih nyaman.	Form Saran dan Masukan.

Kategori	Komentar	Sumber
	- SecWan dlm kereta harus berani menegur penumpang yg makan/minum dalam kereta. - Minum air putih aja gak apa², security liat diem aja tuh - Tlg menjadi perhatiannya karena msh ada org² yg makan dan minum di LRT, hal tsb sangat mengganggu kenyamanan para penumpang	Komentar Instagram Instagram <i>Direct Message</i>.
Keamanan	- Dapat tersedianya penambahan personil keamanan (security) di kedua sisi peron stasiun supaya pengawasan serta pengamanan disemua titik dapat dilakukan secara maksimal, mengingat saat ini tidak adanya personil keamanan yang standby di peron sehingga terbatasnya / minim pengawasan secara langsung dari sisi keamanan. - Ybs menginformasikan kehilangan maupun terdapat barang tertinggal di area sekitar LRT Jakarta seperti helm, barang pribadi, maupun barang bawaan. - Karena lokasi stasiun Pegangsaan Dua sangat dekat dengan Apartemen Gading Nias dan Apartemen Grand Emerald alangkah baiknya disediakan petugas untuk membantu menyebrang. - @lrtjkt stasiun velodrome lift prioritas keluar yang arah ke jalan kalau malam gelap banget takutnya ada hal yang tidak diinginkan seperti pelecehan.	Form Saran dan Masukan Komentar Instagram Komentar Instagram
Harga	- Setidaknya dibuat khusus untuk pengguna LRT terkait insentif tarif atau tarif parkir khusus sehingga membuat orang tidak keberatan menggunakan transportasi umum - Min, masa pengguna LRT di pegangsaan dua kena bayar parkir per jam kaya di mall? katanya suruh naik kendaraan umum tapi kalau kena parkir seharian ya	Komentar Instagram dan <i>Direct Message</i>

Kategori	Komentar	Sumber
	mending pergi sendiri bawa kendaraan lah - Halo min. Kenapa yah parkir untuk motor serasa mahal? Masa masuk jam 18.50 (kira kira) pulang jam 22.20 kok 17.000 ??? Tapi kenapa 17rb. - Gilee mahal parkirnya daripada naik LRT nya	
Gangguan	- Sedang gangguan, guys ternyata @lrtjkt - Info saja. LRT Kelapa Gading hari ini (sementara) tidak beroperasi karena mengalami gangguan. - @lrtjkt ko gak ada info bahwa sedang ada gangguan??? - Selamat pagi, apakah LRT kelapa gading sudah beroperasi saat ini? karena tadi pagi sempat gangguan. - Min, kenapa lrt velodrome pagi ini ga bisa ya, jadi kaget mau pergi ke kantor□ mana udah jalan kaki dr kos ke velodrome dengan jarak yang lumayan😭□ kalau boleh tu kenapa ya tadi - Halo kak mau tanya untuk LRT pegangsaan dua - velodrome hari ini apakah sudah beroperasi? terima kaish. - Kemarin kan gangguan sinyal kak, sekarang udah beroperasi kah?	Komentar Instagram dan Direct Message

Tabel 1.4. Laporan Aduan Masyarakat Periode tahun 2024.

(Sumber: Internal Perusahaan, 2024)

Menurut van Lierop dkk. (2018), mempertahankan pengguna angkutan umum merupakan tantangan bagi banyak kota. Untuk mengembangkan strategi yang komprehensif yang bertujuan untuk mempertahankan penumpang, perlu untuk memahami aspek-aspek angkutan umum yang mempengaruhi pengguna untuk menjadi puas serta loyal terhadap transportasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian literatur, van Lierop menunjukkan bahwa salah satu atribut yang paling mempengaruhi kepuasan adalah kebersihan, kenyamanan, dan keselamatan. Namun, peningkatan kepuasan hanya untuk jangka pendek, sedangkan untuk jangka panjang agar penumpang loyal,

maka faktor yang mempengaruhi adalah pada atribut kemanan di dalam sarana kendaraan dan kebersihan, interaksi dengan penumpang, serta citra/image terhadap moda transportasi tersebut.

Kemudian, Suryobuwono dkk. (2021) menyatakan bahwa kenyamanan serta kebersihan merupakan faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan pengguna transportasi publik. Selain itu, kebutuhan akan ketepatan waktu dan realibilitas jadwal memiliki pengaruh yang kuat bagi masyarakat untuk memilih moda transportasi. Masyarakat khususnya perempuan dan anak-anak mempertimbangkan aspek keselamatan agar terhindar dari berbagai bentuk kejahatan. Studi yang dilakukan pada masyarakat di seluruh Indonesia, menyatakan bahwa salah satu faktor pengguna transportasi publik merasa nyaman adalah karena kelayakan sarana dan prasana sebesar 14.4%. Selain itu juga berkaitan dengan mendapatkan tempat duduk (tidak berdesak-desakan) serta kelengkapan fasilitas (Sidik, 2023). Kemudian, dari studi ini juga didapatkan bahwa biaya yang terjangkau menjadi faktor utama yang menentukan kenyamanan masyarakat, dengan proporsi 27,4% dari seluruh jumlah responden. Disamping itu, kepuasan dan loyalitas pengguna terkait dengan biaya yang dikeluarkan, menjadi faktor yang penting karena pengguna transportasi akan menghitung manfaat antara biaya yang dikeluarkan menggunakan kendaraan pribadi dan transportasi umum (van Lierop, 2018).

Bila dilihat dari sisi sarana perkeretaapian yaitu aspek karakteristik kendaraan/kereta yang dipakai, terdapat beberapa gangguan yang mempengaruhi aspek keselamatan dan juga kenyamanan bagi penumpang yaitu sebagai berikut:

No	Jenis Gangguan (Internal dan Sarana)
1	Gangguan <i>onboard</i> PSD (<i>Platform Screen Doors</i>)
2	Gangguan Pintu LRV
3	Gangguan <i>Emergency Brake</i>
4	Gangguan CCTV LRV
5	Gangguan SIV (<i>Static Inverter</i>)
6	Gangguan VVVF (<i>Variable Voltage Variable Frequency</i>)

Tabel 1.5. Tabel Jenis Gangguan Pada Kereta LRT Tahun 2023 – 2024

(Sumber: Internal Perusahaan, 2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, gangguan teknis terkait sistem di LRT Jakarta menunjukkan bahwa berbagai komponen teknis kereta seperti *Platform Screen Doors* (PSD), pintu LRV, sistem pengereman darurat (*Emergency Brake*), CCTV di dalam

kereta, serta sistem kelistrikan seperti *Static Inverter* (SIV) dan *Variable Voltage Variable Frequency* (VVVF), berpotensi mempengaruhi kelancaran operasional LRT. Gangguan kelistrikan ini juga berakibat tidak berfungsinya seluruh komponen sarana kereta seperti AC, pintu otomatis, dan kereta harus didorong jika mati di tengah jalur. Lebih jauh, gangguan pada sistem dan komponen ini dapat mempengaruhi berjalannya operasional sehari-hari, baik dari segi keselamatan, kenyamanan, maupun efisiensi layanan.

Selain gangguan internal, terdapat gangguan eksternal yaitu gangguan yang diakibatkan oleh kejadian diluar batas kendali LRT Jakarta. Adapun data temuan eksternal tersebut adalah sebagai berikut:

No	Jenis Gangguan (Eksternal)
1	Gangguan rintang jalan akibat <i>flying object</i> .
2	Gangguan rintang jalan akibat banjir.
3	Gangguan akibat gardu PLN induk padam.
4	Gangguan dikarenakan gempa bumi.

Tabel 1.6. Tabel Jenis Gangguan Pada Kereta LRT Tahun 2019 – 2024

(Sumber: Internal Perusahaan, 2024)

Gangguan internal dan eksternal pada tabel diatas mengakibatkan dampak yang berkaitan dengan operasional perjalanan kereta dan bahkan apabila tidak ditangani dengan benar akan mengakibatkan insiden atau kecelakaan. Faktor jenis gangguan ini berpengaruh terhadap aspek keselamatan dan kenyamanan penumpang dikarenakan terdapat penundaan bahkan pembatalan perjalanan jika gangguan tersebut terjadi.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan LRT Jakarta pada triwulan IV tahun 2024, ditemukan bahwa dari 356 responden, mayoritas merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan, seperti kenyamanan dan keamanan, di mana meskipun 77,35% responden menilai aspek keselamatan sebagai "Baik" atau "Sangat Baik", masih ada 2,97% yang merasa tidak puas (Survei Kepuasan Pelanggan Internal LRT Jakarta, 2024). Kemudian, berdasarkan Laporan Aduan Masyarakat dan juga penilaian oleh tim konsultan Dinas Perhubungan terkait Standar Pelayanan Minimum (SPM), pada bulan Desember 2024 LRT Jakarta mencapai total nilai SPM sebesar 99.08% dari target yang ditetapkan yaitu 100% (Survei SPM Internal LRT Jakarta, 2024). Selanjutnya, untuk survei kepuasan pelanggan selama tahun 2024, tercapai 93.36% dengan kategori Sangat Puas (Survei

Kepuasan Pelanggan Internal LRT Jakarta, 2024). Meskipun demikian, terdapat beberapa penilaian pada laporan SPM Internal 2024 yang perlu adanya pembenahan agar penumpang senantiasa merasakan kepuasan terhadap layanan LRT Jakarta sebagaimana yang telah disebutkan pada paparan sebelumnya. Berdasarkan hasil kajian internal mengenai laporan kepuasan dan juga laporan SPM, parameter penelitian terhadap aspek loyalitas belum dilakukan oleh LRT Jakarta sehingga dalam hal ini diperlukan adanya atribut loyalitas untuk mengetahui apakah pengguna LRT Jakarta memiliki keinginan untuk senantiasa menggunakan LRT Jakarta jangka panjang.

Penelitian mengenai transportasi umum cukup banyak baik di luar negeri maupun di Indonesia. Namun, belum ada studi yang membahas faktor dampak lingkungan yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna khususnya untuk objek di LRT Jakarta. Selain itu, karakteristik kendaraan LRT Jakarta cukup unik karena menggunakan kereta buatan Hyundai Rotem, Korea yang berbeda dari moda kereta listrik lain seperti LRT Jabodebek yang diproduksi oleh PT. Industri Kereta Api (INKA), Madiun dan MRT Jakarta yang keretanya diproduksi oleh Nippon Sharyo, Jepang. Penelitian tentang faktor-faktor yang terkait keselamatan pengguna LRT juga masih terbatas, padahal keselamatan merupakan faktor krusial dalam pemilihan moda transportasi. Selain itu, dampak harga terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna LRT Jakarta belum diteliti secara komprehensif, meskipun harga sering dianggap sebagai faktor penting dalam kepuasan pengguna. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah-celah tersebut dan memberikan wawasan baru mengenai pengaruh lingkungan, karakteristik kendaraan, keselamatan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna LRT Jakarta.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alomari dkk. (2022) dimana pada penelitian tersebut, berfokus pada daerah pedesaan sedangkan pada LRT Jakarta menjangkau daerah perkotaan/urban. Kemudian penelitian Alomari dkk. (2022) juga membahas objek penelitian yang berfokus pada daerah pelajar (antar universitas). Kemudian, terdapat juga penelitian dengan objek di LRT Jakarta yaitu membahas mengenai hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang menekankan pada pelayanan yang diberikan oleh petugas, kehandalan dalam melayani penumpang, daya tanggap, empati, dan aspek tangibles (Alfazri et al., 2020). Penelitian ini juga menggunakan dimensi yang berbeda dari penelitian sebelumnya untuk mengukur atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di perusahaan PT Kereta

Api Indonesia, dimana pada penelitian tersebut berfokus pada aspek kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Yunani et al., 2024).

Penelitian juga pernah dilakukan pada LRT Jakarta dimana peneliti menganalisis kinerja LRT Jakarta sebagai *Transport Demand Management (TDM) Strategy* (Pramudita & Nataatmadja, 2020). Terdapat kesenjangan pada kedua penelitian tersebut yang belum menekankan pada atribut lingkungan, fasilitas kereta, keselamatan, dan juga harga sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna LRT Jakarta. Dengan demikian, berbagai faktor yang telah disebutkan di atas menjadi dasar bagi penelitian ini untuk meneliti kepuasan dan loyalitas pengguna transportasi publik, khususnya pengguna LRT Jakarta.

Oleh karena itu, berdasarkan paparan pada latar belakang tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian pada perusahaan PT LRT Jakarta dengan judul “**PENGARUH LINGKUNGAN, KARAKTERISTIK KENDARAAN, KESELAMATAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK BERBASIS LIGHT RAIL TRANSIT DI LRT JAKARTA**”. Sehingga melalui penelitian ini, mampu menjadi landasan bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, keselamatan, dan tetap mempertahankan harga yang sesuai agar penumpang tetap puas dan setia terhadap LRT Jakarta.

1.3. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dari hasil penjabaran pada latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh aspek lingkungan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?
2. Seberapa besar pengaruh aspek karakteristik kendaraan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?
3. Seberapa besar pengaruh aspek keselamatan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?
4. Seberapa besar pengaruh aspek harga/biaya terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?

5. Seberapa besar pengaruh aspek lingkungan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?
6. Seberapa besar pengaruh aspek karakteristik kendaraan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?
7. Seberapa besar pengaruh aspek keselamatan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?
8. Seberapa besar pengaruh aspek harga/biaya terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?
9. Seberapa besar pengaruh aspek kepuasan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh aspek lingkungan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh aspek karakteristik kendaraan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh aspek keselamatan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh aspek harga/biaya terhadap kepuasan pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh aspek lingkungan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh aspek karakteristik kendaraan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.
7. Untuk mengetahui pengaruh aspek keselamatan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.
8. Untuk mengetahui pengaruh aspek harga/biaya terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.

9. Untuk mengetahui pengaruh aspek kepuasan terhadap loyalitas pengguna transportasi umum di LRT Jakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis (Teoritis)

1. Memberikan manfaat keilmuan bagi studi transportasi umum di negara berkembang seperti Indonesia, secara khusus dalam konteks di perkotaan seperti area Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi dalam hal pendekatan metodologis untuk penelitian serupa kedepannya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan keilmuan mengenai identifikasi variabel atau faktor seperti lingkungan, karakteristik kendaraan, keselamatan, dan harga yang dapat digunakan sebagai atribut pengukuran kepuasan pelanggan dan juga loyalitas pengguna transportasi umum berbasis kereta listrik, khususnya di LRT Jakarta.

1.5.2 Manfaat Praktis bagi Perusahaan

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berbagai usulan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, agar nantinya Perusahaan mampu meningkatkan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna LRT Jakarta.
2. Penelitian ini diharapkan dapat diterapkan di dalam perusahaan dan mampu menjadi formulasi yang bermanfaat dalam usaha perusahaan mencapai keberlanjutan.

1.5.2 Manfaat Praktis bagi Pemerintah (*Regulator*)

3. Penelitian ini diharapkan mampu membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang tepat sasaran dan lebih efektif melalui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna transportasi umum, khususnya di LRT Jakarta.
4. Melalui analisis faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna LRT Jakarta, Pemerintah diharapkan mampu merencanakan infrastruktur yang lebih baik dan berkelanjutan dengan mengedepankan penyediaan fasilitas publik yang nyaman, aman, dan memadai.
5. Berdasarkan analisis faktor harga/biaya, pemerintah mampu mempertimbangkan dalam menetapkan kebijakan tarif yang lebih kompetitif, terjangkau, dan adil

berdasarkan kekuatan ekonomi dan manfaat yang akan diperoleh oleh masyarakat pengguna transportasi umum.

1.6. Batasan Penelitian

Berikut merupakan batasan-batasan pada penelitian ini:

- a. Penelitian ini difokuskan pada PT LRT Jakarta, yang merupakan perusahaan transportasi publik berbasis kereta rel listrik dengan sumber tenaga listrik dari aliran bawah (*3rd rail*).
- b. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dilakukan selama bulan Desember 2024 hingga Januari 2025 bagi pengguna transportasi umum yang pernah menggunakan layanan di PT LRT Jakarta.
- c. Data sekunder berupa aduan masyarakat, laporan kejadian, dan masukan pengguna dikumpulkan dari periode tahun 2024 untuk melengkapi analisis penelitian ini.
- d. Penelitian ini hanya akan mengambil responden dengan domisili di area Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek).
- e. Responden yang akan diteliti adalah yang memiliki umur lebih dari 18 tahun dengan tujuan sudah memiliki penilaian dan preferensi terhadap layanan suatu transportasi umum.
- f. Faktor/atribut yang akan diteliti adalah berkaitan dengan aspek lingkungan, karakteristik kendaraan, keselamatan, dan harga/biaya terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna.

1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai deskripsi objek penelitian, topik penelitian, dan latar belakang permasalahan. Didalamnya terdapat masalah penelitian, tujuan, lingkup permasalahan, serta asumsi-asumsi yang digunakan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian tentang *state of the art* dari penelitian dan merupakan hasil elaborasi hasil penelitian terdahulu sedemikian rupa sehingga memberikan gambar secara umum mengenai pengetahuan yang diangkat dalam penelitian ini.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas karakteristik dan tipe penelitian yang dilakukan serta metode apa saja yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian, pada bab ini juga berisi model konseptuan dan sistematika pemecahan masalah yang menjabarkan konsep pemikiran dalam merumuskan alur berpikir dan kerangka kerja penelitian.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan gambaran dan rancangan penulis setelah melakukan analisis data dan informasi yang didapatkan dari perusahaan serta menggunakan pendekatan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi mengenai hasil kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan. Kemudian dari kesimpulan ini akan didapatkan saran untuk penelitian selanjutnya.