

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan wilayah perkotaan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah mendorong peningkatan jumlah penduduk serta intensitas aktivitas masyarakat di berbagai kota besar, termasuk DKI Jakarta. Fenomena urbanisasi yang terus berlangsung menyebabkan terjadinya perpindahan penduduk dari wilayah non-perkotaan ke wilayah perkotaan dengan tujuan untuk memperoleh peluang ekonomi, pendidikan, dan kehidupan yang lebih baik. Kondisi ini mengakibatkan terjadinya konsentrasi penduduk yang tinggi di wilayah perkotaan, sehingga meningkatkan kebutuhan terhadap berbagai infrastruktur penunjang aktivitas masyarakat, termasuk sistem transportasi (United Nations, 2022).

Peningkatan jumlah penduduk tersebut tidak hanya berdampak pada pertumbuhan aktivitas ekonomi dan sosial, tetapi juga memberikan tekanan terhadap berbagai infrastruktur perkotaan, termasuk sistem transportasi. Infrastruktur transportasi memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, karena setiap aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat pada dasarnya memerlukan pergerakan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Ketika pertumbuhan

penduduk tidak diimbangi dengan kapasitas infrastruktur yang memadai, maka akan terjadi ketidakseimbangan antara kebutuhan mobilitas dan ketersediaan layanan transportasi (Litman, 2020).



Gambar 1. 1 Laju pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta

Sumber: [Badan Pusat statistik Indonesia](#)

Meskipun demikian, berdasarkan data laju pertumbuhan penduduk DKI Jakarta, terlihat bahwa pertumbuhan penduduk mengalami kecenderungan penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Penurunan tersebut menunjukkan adanya perlambatan dalam pertambahan jumlah penduduk secara tahunan, namun tidak berarti jumlah penduduk mengalami penurunan. Dengan kata lain, jumlah

penduduk tetap meningkat, tetapi dengan laju pertumbuhan yang lebih rendah (Badan Pusat Statistik, 2023).

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk tersebut, kebutuhan mobilitas masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari juga mengalami peningkatan. Mobilitas masyarakat mencakup berbagai kegiatan, seperti perjalanan menuju tempat kerja, kegiatan pendidikan, serta aktivitas sosial lainnya yang memerlukan pergerakan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Peningkatan mobilitas ini mencerminkan adanya ketergantungan masyarakat terhadap sistem transportasi yang mampu mendukung pergerakan secara efisien dan efektif. Tanpa adanya sistem transportasi yang memadai, peningkatan mobilitas tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan dalam sistem transportasi perkotaan.

Salah satu permasalahan utama yang muncul akibat meningkatnya mobilitas masyarakat adalah kemacetan lalu lintas. Tingginya jumlah kendaraan yang beroperasi di jalan, terutama kendaraan pribadi seperti sepeda motor dan mobil, menyebabkan kepadatan lalu lintas yang signifikan di berbagai ruas jalan di DKI Jakarta. Ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan dengan kapasitas infrastruktur jalan yang tersedia menyebabkan kondisi lalu lintas menjadi tidak efisien. Kemacetan tidak hanya berdampak pada peningkatan waktu tempuh perjalanan, tetapi juga berpengaruh terhadap produktivitas masyarakat serta

kualitas hidup secara keseluruhan (Litman, 2020). Selain berdampak pada efisiensi mobilitas, kemacetan lalu lintas juga menimbulkan berbagai konsekuensi lain dalam sistem transportasi perkotaan, seperti peningkatan konsumsi bahan bakar, meningkatnya tingkat polusi udara, serta tekanan terhadap sistem transportasi yang ada. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat pertumbuhan ekonomi serta menurunkan kualitas lingkungan perkotaan. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi menjadi salah satu faktor utama yang memperburuk kondisi tersebut.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, transportasi publik mulai dipandang sebagai solusi yang dapat mengurangi permasalahan kemacetan di wilayah perkotaan. Transportasi publik memiliki kapasitas angkut yang lebih besar dibandingkan kendaraan pribadi, sehingga mampu mengurangi jumlah kendaraan yang beroperasi di jalan. Dengan berkurangnya penggunaan kendaraan pribadi, tingkat kepadatan lalu lintas diharapkan dapat ditekan, sehingga mobilitas masyarakat menjadi lebih efisien. Selain itu, transportasi publik juga berperan dalam mendukung sistem transportasi yang lebih berkelanjutan, baik dari aspek ekonomi, sosial, maupun lingkungan, karena mampu mengurangi konsumsi energi serta emisi gas buang yang dihasilkan oleh kendaraan pribadi (Litman, 2020). Dengan demikian, pengembangan transportasi publik tidak hanya berfungsi sebagai

alternatif moda transportasi, tetapi juga sebagai strategi utama dalam menciptakan sistem mobilitas perkotaan yang lebih efisien dan terintegrasi.

Transportasi publik yang baik diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai aktivitas, serta mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi dalam jangka panjang. Namun demikian, meskipun transportasi publik diharapkan dapat menjadi solusi, kondisi transportasi publik di Jakarta masih menghadapi berbagai keterbatasan. Keterbatasan tersebut mencakup fasilitas yang belum memadai, tingkat kenyamanan yang belum optimal, serta konsistensi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, aspek seperti ketepatan waktu, kemudahan akses, serta integrasi antar moda transportasi juga masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan transportasi publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan transportasi publik belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna.

Keterbatasan kualitas layanan tersebut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap transportasi publik, sehingga sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya beralih dari penggunaan kendaraan pribadi. Dalam banyak kasus, masyarakat cenderung membandingkan antara kenyamanan kendaraan pribadi dengan pengalaman yang diperoleh dari transportasi publik. Apabila transportasi

publik belum mampu memberikan pengalaman yang setara atau lebih baik, maka kecenderungan untuk tetap menggunakan kendaraan pribadi akan tetap tinggi (Sumaedi et al., 2016). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan transportasi publik menjadi aspek yang sangat penting dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam memilih moda transportasi.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan transportasi publik. Dalam banyak kasus, masyarakat tidak hanya mempertimbangkan aspek fungsional, seperti waktu tempuh dan biaya, tetapi juga aspek pengalaman pengguna, seperti kenyamanan, keamanan, serta kemudahan dalam menggunakan layanan. Apabila kualitas layanan yang diberikan belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna, maka persepsi masyarakat terhadap transportasi publik akan cenderung negatif. Keterbatasan kualitas layanan tersebut pada akhirnya mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih moda transportasi. Masyarakat cenderung membandingkan antara pengalaman yang diperoleh dari penggunaan kendaraan pribadi dengan transportasi publik. Kendaraan pribadi sering kali dianggap lebih fleksibel dan memberikan kontrol yang lebih besar terhadap perjalanan, sehingga tetap menjadi pilihan utama bagi sebagian masyarakat. Sebaliknya, apabila transportasi publik belum mampu memberikan pengalaman yang setara atau lebih

baik, maka kecenderungan untuk tetap menggunakan kendaraan pribadi akan tetap tinggi (Sumaedi et al., 2016).

Selain itu, persepsi terhadap kualitas layanan juga dipengaruhi oleh pengalaman pengguna secara keseluruhan selama menggunakan transportasi publik. Pengalaman tersebut tidak hanya terbentuk dari perjalanan di dalam kendaraan, tetapi juga dari fasilitas pendukung yang tersedia, seperti kondisi halte atau stasiun, sistem informasi, serta kemudahan dalam proses pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan transportasi publik bersifat multidimensional dan melibatkan berbagai aspek yang saling berkaitan (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan transportasi publik menjadi aspek yang sangat penting dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam memilih moda transportasi. Upaya peningkatan tersebut tidak hanya berfokus pada aspek operasional, tetapi juga pada peningkatan kualitas fasilitas serta pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, transportasi publik yang mampu memberikan layanan yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong peralihan dari kendaraan pribadi ke transportasi massal.

Untuk mengatasi berbagai keterbatasan dalam sistem transportasi publik, pemerintah mulai mengembangkan sistem transportasi massal yang lebih modern dan terintegrasi, salah satunya adalah *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. MRT

Jakarta dirancang sebagai moda transportasi berbasis rel yang memiliki kapasitas angkut tinggi serta mampu memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan nyaman dibandingkan transportasi publik konvensional. Pengembangan MRT Jakarta merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam menciptakan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi (Litman, 2020; Rodrigue et al., 2020). Kehadiran MRT Jakarta tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kapasitas angkut penumpang, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, kualitas layanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu sistem transportasi, karena kualitas layanan yang baik dapat mendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi publik (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, MRT Jakarta diharapkan mampu memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi pengguna, baik dari segi kenyamanan, keamanan, maupun efisiensi waktu. Selain sebagai solusi terhadap kemacetan, MRT Jakarta juga berperan dalam mengubah paradigma masyarakat dalam menggunakan transportasi publik. Kehadiran MRT Jakarta memberikan alternatif moda transportasi yang lebih modern dengan sistem operasional yang lebih teratur dan terjadwal. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi publik serta

mendorong perubahan perilaku dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi massal. Selain itu, MRT Jakarta juga dirancang sebagai bagian dari sistem transportasi yang terintegrasi dengan moda transportasi lainnya, seperti TransJakarta dan KRL Commuter Line. Integrasi ini bertujuan untuk memudahkan perpindahan antar moda transportasi serta meningkatkan efisiensi perjalanan masyarakat. Dengan adanya sistem transportasi yang terintegrasi, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pengalaman perjalanan yang lebih lancar dan nyaman. integrasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan perjalanan secara lebih efisien tanpa harus mengalami hambatan dalam perpindahan antar moda. Dengan demikian, MRT Jakarta berperan penting dalam menciptakan sistem transportasi perkotaan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Seiring dengan operasional MRT Jakarta, evaluasi terhadap kualitas layanan menjadi aspek yang sangat penting untuk dilakukan secara berkelanjutan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu sistem transportasi publik. Dalam konteks transportasi, kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek operasional, tetapi juga mencakup pengalaman pengguna secara keseluruhan (Bezerra & Gomes, 2020). Pengalaman pengguna dalam menggunakan MRT Jakarta dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kenyamanan fasilitas, kemudahan akses, keamanan, serta kualitas lingkungan di dalam stasiun dan kereta. Faktor-faktor tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan

mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan perlu dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang membentuk pengalaman pengguna. Selain itu, kualitas layanan juga memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik akan menghasilkan pengalaman yang positif, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas layanan yang kurang baik dapat menurunkan tingkat kepuasan serta mempengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan MRT Jakarta adalah jumlah keluhan pengguna. Keluhan pengguna merupakan bentuk umpan balik yang mencerminkan pengalaman pengguna terhadap layanan yang diterima. Melalui keluhan tersebut, pengelola dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi serta melakukan perbaikan terhadap aspek layanan yang dianggap belum optimal (Bezerra & Gomes, 2020).

Indikator	2024	2023	2022	Selisih (2024-2023)	Persentase (%)
Jumlah Pengaduan	1.504	1.501	2.145	3	0,20%
Persentase Penyelesaian (%)	100,00	100,00	100,00	0	0,00%

Gambar 1. 2 Jumlah Keluhan Mass Rapid transit

Sumber: [PT MRT Jakarta-Laporan Tahunan](#)

Data yang tersedia menunjukkan bahwa jumlah keluhan pengguna MRT Jakarta mengalami tren penurunan dalam beberapa periode terakhir. Berdasarkan laporan resmi, jumlah keluhan pengguna pada tahun 2022 tercatat sebanyak 2.145 pengaduan, kemudian mengalami penurunan signifikan pada tahun 2023 menjadi 1.501 pengaduan, dan relatif stabil pada tahun 2024 dengan jumlah 1.504 pengaduan. Penurunan jumlah keluhan ini dapat mengindikasikan adanya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh pengelola MRT Jakarta. Secara umum, berkurangnya keluhan mencerminkan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna serta meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan (Dong et al., 2025). Namun demikian, penurunan jumlah keluhan tidak dapat secara langsung diartikan sebagai kondisi layanan yang telah sepenuhnya optimal.

Dalam kajian perilaku konsumen, tidak semua pengguna yang mengalami ketidakpuasan akan menyampaikan keluhan secara langsung. Sebagian pengguna cenderung memilih untuk tidak melaporkan pengalaman negatifnya, tetapi tetap memiliki persepsi yang kurang baik terhadap layanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Selain itu, keluhan pengguna umumnya hanya mencerminkan aspek layanan yang bersifat eksplisit, seperti gangguan operasional atau permasalahan

teknis. Sementara itu, aspek layanan yang bersifat implisit, seperti kenyamanan lingkungan, kualitas fasilitas, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan, sering kali tidak tercermin secara langsung dalam data keluhan. Dengan demikian, meskipun terjadi penurunan jumlah keluhan, masih terdapat kemungkinan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan yang dirasakan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi kualitas layanan, tidak hanya berdasarkan data keluhan, tetapi juga berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

<b>Tahun</b>	<b>Total Pengguna (Orang)</b>
2023	33.496.540
2024	40.821.425

Gambar 1. 3 Pengguna Mass rapid transit

Sumber: [PT MRT Jakarta](#)

Di sisi lain, peningkatan kualitas layanan tersebut juga tercermin dari meningkatnya jumlah pengguna MRT Jakarta. Berdasarkan data operasional, jumlah pengguna MRT Jakarta mengalami peningkatan dari 33.496.540 penumpang pada tahun 2023 menjadi 40.821.425 penumpang pada tahun 2024, atau mengalami kenaikan sebesar 15,11%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa MRT Jakarta semakin menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan mobilitas sehari-hari, serta mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi publik yang efisien dan andal. Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna juga berpotensi memberikan tekanan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Semakin banyak pengguna, maka semakin tinggi pula tuntutan terhadap kapasitas layanan, kenyamanan, serta ketersediaan fasilitas yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah keluhan mengalami penurunan, hal tersebut belum tentu mencerminkan bahwa seluruh aspek layanan telah berjalan secara optimal.

Dalam konteks perilaku pengguna, tidak semua individu yang mengalami ketidakpuasan akan menyampaikan keluhan secara langsung, sehingga data keluhan yang tercatat belum tentu menggambarkan keseluruhan pengalaman pengguna (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih menyeluruh dalam mengevaluasi kualitas layanan MRT Jakarta, tidak hanya berdasarkan jumlah keluhan, tetapi juga melalui pemahaman terhadap persepsi

pengguna terhadap berbagai aspek layanan. Dalam hal ini, peningkatan jumlah pengguna yang signifikan justru menegaskan pentingnya analisis terhadap *facility service quality* dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *passenger satisfaction* selama menggunakan layanan MRT Jakarta.

Untuk memperkuat fenomena penelitian, peneliti melakukan survei pendahuluan terhadap 30 responden Generasi Z yang pernah menggunakan MRT Jakarta. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan adanya peningkatan kepadatan pengguna MRT Jakarta yang berdampak pada kenyamanan fasilitas stasiun.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan, mayoritas responden merasakan bahwa peningkatan jumlah pengguna MRT Jakarta menyebabkan kondisi stasiun menjadi lebih padat, terutama pada jam sibuk. Namun, peningkatan jumlah pengguna tersebut juga berpotensi menimbulkan tantangan baru dalam pengelolaan fasilitas stasiun. Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi tersebut, peneliti melakukan Pra-survei terhadap pengguna MRT Jakarta. Hasil Pra-survei menunjukkan bahwa sebanyak 96,2% responden merasakan stasiun MRT Jakarta semakin ramai dan padat, terutama pada jam sibuk. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah pengguna MRT Jakarta telah menyebabkan tingkat kepadatan stasiun yang semakin tinggi.

Selain itu, hasil Pra-survei juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden mulai merasakan adanya dampak kepadatan terhadap kenyamanan penggunaan fasilitas stasiun. Sebanyak 88,5% responden menyatakan bahwa kondisi suhu atau pendingin udara di stasiun terkadang terasa kurang nyaman, 84,6% responden menilai ketersediaan tempat duduk masih belum memadai pada kondisi tertentu, dan 80,8% responden mengeluhkan antrean yang cenderung menumpuk pada beberapa area layanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah pengguna dapat memberikan tekanan terhadap kapasitas dan kualitas fasilitas yang tersedia di stasiun MRT Jakarta.

Lebih lanjut, sebanyak 96,2% responden menyatakan bahwa fasilitas stasiun perlu terus ditingkatkan seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, sedangkan 92,3% responden meyakini bahwa kualitas fasilitas memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya memperhatikan fungsi transportasi yang diberikan MRT Jakarta, tetapi juga memperhatikan kualitas lingkungan fisik, desain stasiun, dan fasilitas layanan yang tersedia selama menggunakan MRT Jakarta. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas stasiun menjadi penting untuk menjaga kenyamanan serta meningkatkan kepuasan pengguna MRT Jakarta secara keseluruhan.

Dalam konteks evaluasi layanan yang lebih mendalam, aspek fasilitas stasiun menjadi salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan. Stasiun MRT merupakan titik interaksi utama antara pengguna dan layanan yang diberikan. Stasiun tidak hanya berfungsi sebagai tempat naik dan turun penumpang, tetapi juga sebagai ruang tunggu, pusat informasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Oleh karena itu, kualitas fasilitas stasiun memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Karakteristik stasiun MRT Jakarta yang sebagian besar berada di bawah tanah memberikan tantangan tersendiri dalam penyediaan fasilitas. Lingkungan tertutup, keterbatasan ruang, serta kepadatan pengguna pada waktu tertentu dapat mempengaruhi kualitas lingkungan fisik di dalam stasiun, seperti suhu, pencahayaan, kebisingan, dan kualitas udara. Selain itu, perbedaan desain dan kapasitas antar stasiun juga dapat menyebabkan variasi dalam kualitas fasilitas yang tersedia. Beberapa stasiun mungkin memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan ruang yang lebih luas, sementara stasiun lainnya memiliki keterbatasan dalam penyediaan fasilitas. Variasi ini dapat mempengaruhi konsistensi pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan MRT Jakarta, sehingga menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam evaluasi kualitas layanan.

Dalam kajian manajemen layanan, kondisi tersebut berkaitan dengan konsep *facility service quality*, yang menekankan pada pentingnya kualitas fasilitas dalam mendukung layanan yang diberikan kepada pengguna. Kualitas fasilitas tidak hanya dilihat dari ketersediaan sarana, tetapi juga dari bagaimana fasilitas tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal (Parasuraman et al., 1988). Dengan demikian, fasilitas stasiun tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai bagian integral dari kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Selain faktor fasilitas, karakteristik pengguna juga menjadi aspek penting dalam menilai kualitas layanan transportasi publik.

Dalam hal ini, Generasi Z (Gen Z) merupakan salah satu kelompok pengguna yang relevan untuk dikaji. Gen Z merupakan generasi yang tumbuh di era digital dan memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap teknologi. Karakteristik ini mempengaruhi pola pikir dan preferensi mereka dalam menggunakan layanan, termasuk transportasi publik. Gen Z cenderung mengutamakan kecepatan, efisiensi, serta kemudahan dalam mengakses layanan, sehingga memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan (Sumaedi et al., 2016).

Dalam aktivitas sehari-hari, Gen Z lebih memilih layanan yang mampu memberikan respon cepat dan praktis. Dalam konteks transportasi publik, hal ini tercermin dari preferensi terhadap moda transportasi yang memiliki ketepatan waktu yang tinggi, sistem yang terjadwal dengan baik, serta waktu tempuh yang relatif cepat. MRT Jakarta sebagai moda transportasi berbasis rel memiliki karakteristik tersebut, sehingga berpotensi menjadi pilihan utama bagi Gen Z dalam mendukung mobilitas sehari-hari di wilayah perkotaan. Namun demikian, persepsi Gen Z terhadap kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek kecepatan dan efisiensi. Gen Z juga mempertimbangkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, termasuk kenyamanan fasilitas, kemudahan akses, serta kualitas lingkungan layanan. Oleh karena itu, kualitas fasilitas stasiun tetap menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi Gen Z terhadap layanan MRT Jakarta.

Dalam konteks transportasi publik, kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek operasional, tetapi juga mencakup berbagai dimensi yang membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan (Parasuraman et al., 1988; Dong et al., 2025). Konsep ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan lingkungan layanan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Menurut A. Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan merupakan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan,

maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, Philip Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman yang dirasakan selama menggunakan suatu layanan. Dalam konteks transportasi publik, kualitas fasilitas serta pengalaman pengguna memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna (Bezerra & Gomes, 2020). Lebih lanjut, penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik dan fasilitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi pengguna dalam menggunakan layanan transportasi (Dong et al., 2025). Dengan demikian, aspek *facility service quality* menjadi faktor yang relevan dalam mempengaruhi *passenger satisfaction* pada layanan MRT Jakarta.

Dimensi kualitas layanan dalam konteks stasiun MRT dapat dilihat melalui beberapa aspek utama, yaitu *physical environment*, *environmental design*, serta *service facilities*. *Physical environment* mencakup kondisi lingkungan fisik seperti suhu, pencahayaan, kebersihan, serta kualitas udara. *Environmental design* berkaitan dengan tata ruang, estetika, serta kemudahan navigasi di dalam stasiun. Sementara itu, *service facilities* mencakup fasilitas pendukung seperti tempat duduk, sistem informasi, keamanan, serta kemudahan akses. Ketiga dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk pengalaman pengguna selama menggunakan layanan MRT Jakarta. Oleh karena itu, kualitas fasilitas menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan bagaimana pengguna menilai

kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna (*passenger satisfaction*), karena kepuasan merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman yang dirasakan selama menggunakan layanan. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan yang diberikan, di mana tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan telah mampu memenuhi harapan pengguna (Kotler & Keller, 2016).

Dalam konteks MRT Jakarta, kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh aspek operasional, tetapi juga oleh kualitas fasilitas serta pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, hubungan antara *facility service quality* dan *passenger satisfaction* menjadi penting untuk dikaji dalam penelitian ini. Meskipun MRT Jakarta telah menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan yang tercermin dari penurunan jumlah keluhan serta peningkatan jumlah pengguna, pemahaman mengenai bagaimana *facility service quality* mempengaruhi *passenger satisfaction*, khususnya dari perspektif Generasi Z, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara indikator kinerja layanan yang bersifat kuantitatif dengan pengalaman pengguna yang bersifat subjektif. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh *facility service quality* terhadap *passenger satisfaction* pada pengguna MRT Jakarta, dengan

mempertimbangkan karakteristik Generasi Z sebagai kelompok pengguna yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peningkatan jumlah pengguna MRT Jakarta menunjukkan bahwa transportasi publik mulai menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam melakukan mobilitas di wilayah perkotaan. Meskipun demikian, meningkatnya jumlah pengguna juga menuntut adanya kualitas fasilitas yang memadai pada area stasiun agar dapat mendukung kenyamanan serta pengalaman perjalanan penumpang. Beberapa laporan media dan publikasi mengenai transportasi publik di Jakarta menunjukkan bahwa pengguna transportasi masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan fasilitas maupun kenyamanan di area stasiun, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, antrean pada akses masuk dan keluar stasiun, serta keterbatasan ruang pada beberapa fasilitas pendukung mobilitas (CNBC Indonesia, 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah pengguna transportasi publik perlu diimbangi dengan penyediaan fasilitas yang memadai agar pengalaman perjalanan pengguna tetap terjaga dengan baik. Dalam konteks layanan

transportasi publik, stasiun tidak hanya berfungsi sebagai tempat keberangkatan dan kedatangan kereta, tetapi juga menjadi ruang bagi penumpang untuk menunggu perjalanan, memperoleh informasi, serta melakukan perpindahan moda transportasi. Oleh karena itu, pengalaman pengguna selama berada di area stasiun dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan transportasi secara keseluruhan. Mahmoud dan Hine (2021) menjelaskan bahwa kualitas fasilitas pada sistem transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung kenyamanan serta kemudahan akses bagi pengguna layanan.

Fenomena tersebut menjadi semakin penting untuk dikaji ketika dikaitkan dengan peran stasiun sebagai simpul utama mobilitas penumpang dalam sistem transportasi perkotaan. Pengalaman pra-perjalanan (*pre-boarding experience*) yang mencakup kondisi lingkungan fisik, desain ruang, serta ketersediaan fasilitas pendukung dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan transportasi secara keseluruhan.

Namun demikian, penelitian mengenai transportasi publik di Indonesia masih lebih banyak berfokus pada aspek operasional perjalanan seperti ketepatan waktu, keamanan, tarif, serta kenyamanan selama berada di dalam kendaraan. Sementara itu, kajian yang secara khusus membahas kualitas fasilitas pada area stasiun sebagai bagian dari pengalaman pengguna sebelum melakukan perjalanan

masih relatif terbatas, khususnya pada sistem transportasi berbasis MRT di Indonesia. Padahal, kualitas fasilitas yang tersedia pada stasiun dapat mempengaruhi pengalaman pengguna serta membentuk persepsi mereka terhadap kualitas layanan transportasi publik (Bezerra & Gomes, 2020). Untuk memahami fenomena tersebut secara lebih sistematis, penelitian ini menggunakan kerangka *Facility Service Quality (FSQ)* yang menilai kualitas fasilitas berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *physical environment*, *environmental design*, dan *service facilities* (Dong et al., 2025). Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana kualitas fasilitas yang tersedia di stasiun MRT Jakarta dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan transportasi publik. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Total Satisfaction of Physical environment* berpengaruh terhadap *Overall Passenger satisfaction* di stasiun *Mass Rapid Transit* Jakarta?
2. Apakah *Total Satisfaction of Environmental Design* berpengaruh terhadap *Overall Passenger satisfaction* di stasiun *Mass Rapid Transit* Jakarta?
3. Apakah *Total Satisfaction of Service Facilities* berpengaruh terhadap *Overall Passenger satisfaction* di stasiun *Mass Rapid Transit* Jakarta?
4. Apakah *Total Satisfaction of Physical Environment, Satisfaction of Environmental Design, dan Satisfaction of Service Facilities* secara simultan

berpengaruh terhadap *Overall Passenger satisfaction* di stasiun *Mass Rapid Transit* Jakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Total Satisfaction of Physical Environment* terhadap *Overall Passenger Satisfaction* pada stasiun *Mass Rapid Transit* Jakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh *Total Satisfaction of Environmental Design* terhadap *Overall Passenger Satisfaction* pada stasiun *Mass Rapid Transit*
3. Untuk menganalisis pengaruh *Total Satisfaction of Service facilities* terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Mass Rapid Transit* Jakarta
4. Untuk menganalisis pengaruh dari *Total Satisfaction of physical Environment*, *Satisfaction of Environmental Design*, dan *Satisfaction of service Facilities* secara stimulant terhadap *Overall Passenger Satisfaction* pengguna *Mass Rapid Transit* Jakarta

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memahami bagaimana kualitas layanan fasilitas stasiun dapat berkontribusi terhadap kepuasan Pengguna *Mass Rapid Transit* Jakarta. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai peran fasilitas stasiun dalam membentuk pengalaman pengguna transportasi publik yang khususnya dalam Bidang Rel. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya satu sisi akademis, tetapi juga dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang terlibat

### 1.4.1. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas bidang manajemen Operation mengenai hubungan antara *Service Quality* dan kepuasan pengguna dalam transportasi publik, yang khususnya bergerak dalam Sistem transportasi berbasis Rel di wilayah perkotaan. Secara akademis Penelitian ini dapat memberikan Manfaat utama yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas fasilitas stasiun dan kepuasan penumpang. Dengan menggunakan pendekatan *facility service quality*, penelitian ini menganalisis beberapa dimensi fasilitas seperti kondisi lingkungan fisik,

desain lingkungan, serta fasilitas layanan yang tersedia di stasiun. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana fasilitas transportasi dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian *Bezerra dan Gomes (2020)* yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pada simpul transportasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi.

2. Penelitian ini dapat memperluas kajian mengenai konsep *Facility Service quality* yang dikembangkan oleh Dong et al. (2026) pada konteks transportasi massal di negara berkembang, yaitu *Mass Rapid Transit* Jakarta. Penelitian ini bermaksud untuk memperkaya literatur mengenai adaptasi model dari *FSQ* di sistem transportasi perkotaan yang memiliki karakteristik Pengguna yang digunakan di *High-speed railway* di Tiongkok, yang memiliki sistem dan budaya yang berbeda.
3. Dapat menjadi Referensi bagi penelitian teoritis berikutnya yang menggunakan pengajian mengenai transportasi publik yang menggunakan pengukuran *Facility service quality* pada stasiun *Mass Rapid transit* atau MRT Jakarta. Dengan adanya penelitian ini dapat memperkaya kajian akademis Mengenai kualitas Layanan dalam sistem transportasi yang ada di perkotaan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Dalam praktis, penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi praktis bagi pihak yang berkaitan dengan pembahasan Mengenai MRT yang bergerak dalam bidang transportasi public di perkotaan

1. Penelitian ini Dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pengelola MRT Jakarta dalam meningkatkan kualitas fasilitas yang terdapat di stasiun. Dengan mengetahui aspek fasilitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, pengelola dapat menentukan prioritas dalam peningkatan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna agar meminimalkan keluhan yang terjadi.
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam proses perencanaan maupun pengembangan fasilitas transportasi *Mass Rapid transit* dalam mengembangkan peningkatan layanan dimasa mendatang. Menurut Vuchic (2017), desain fasilitas transportasi yang baik dapat membantu meningkatkan efisiensi pergerakan penumpang serta kenyamanan dalam menggunakan transportasi publik.
3. Penelitian ini dapat memberikan dukungan pengembangan sistem transportasi perkotaan yang lebih berkelanjutan. Dalam transportasi

publik faktor kenyamanan dan mudah di akses menjadi pendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi menuju transportasi umum. Hal ini sejalan dengan pandangan *Litman (2020)* yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan transportasi publik dapat berkontribusi terhadap mobilitas perkotaan yang lebih efisien serta berkelanjutan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki arah yang jelas dan terfokus sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa hal berikut:

1. Penelitian ini berfokus kepada *Facility service quality* di stasiun *Underground Mass rapid transit* Jakarta, sehingga penelitian ini berfokus mengarah kepada pengalaman *Pre-boarding experience* yang berada di dalam area stasiun.
2. Variabel penelitian ini menggunakan pendekatan *Facility service Quality* yang diadaptasi dari penelitian terdahulu Dong et al. (2026), Yaitu terdiri dari dimensi:

- a) *Physical environment*, yang mencakup *thermal environment*, *acoustic environment*, *light environment*, dan *air quality* di stasiun *Mass rapid transit* Jakarta.
  - b) *Environmental design*, yang mencakup *architectural design*, *route design*, dan *hygiene situation* di stasiun *Mass rapid transit* Jakarta.
  - c) *Service facilities*, yang mencakup *resting facilities*, *information facilities*, *safety features*, *commercial facilities*, dan *ticketing facilities* di stasiun *Mass Rapid Transit* Jakarta.
  - d) *Passenger satisfaction*, yang mencakup *total satisfaction of physical environment*, *total satisfaction of environmental design*, *total satisfaction of service facilities*, dan *Overall passenger satisfaction*.
3. Penelitian ini menganalisis hubungan antar *Facilities Quality* dengan kepuasan pelanggan penumpang *Mass rapid transit* Jakarta. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna transportasi publik, seperti waktu perjalanan, didalam kereta tidak menjadi fokus penelitian ini.
  4. Responden dalam penelitian ini adalah Gen Z pengguna *Mass rapid transit* Jakarta yang telah menggunakan layanan secara langsung fasilitas di stasiun *Mass rapid transit* Jakarta. Responden dipilih secara *purposive* atau penyaringan untuk dapat memastikan bahwa Responden memiliki

pengalaman yang memadai terhadap fasilitas stasiun *Mass rapid transit* di Jakarta.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan dalam penelitian ini dapat tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab utama yang berkaitan. Setiap bab akan membahas bagian tertentu dari penelitian. Berikut sistematika urutan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang dalam melakukan penelitian, rumusan dan pertanyaan penelitian, Batasan penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II Landasan Teori**

Memaparkan kajian literatur dan teori yang relevan, serta model penelitian dan perumusan hipotesis.

### **3. BAB III Metodologi Penelitian**

Menjelaskan objek dan desain penelitian, jenis data, Teknik pengumpulan, prosedur uji instrument, metode uji hipotesis, dan tabel operasional variabel.

#### **4. BAB IV Analisis dan pembahasan**

Menyajikan hasil penelitian, bukti empiris, uji validitas, dan pengelolaan serta interpretasi temuan.

#### **5. BAB V Penutup**

Memuat simpulan penelitian dan rekomendasi praktis maupun saran untuk penelitian berikutnya.

