

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem transportasi merupakan elemen dasar infrastruktur yang berpengaruh pada pola pengembangan perkotaan. Pengembangan transportasi dan tata guna lahan memainkan peranan penting dalam kebijakan dan program pemerintah. Pengembangan infrastruktur dalam sektor transportasi pada akhirnya menimbulkan biaya tinggi. Keterlibatan masyarakat dalam pembenahan atau restrukturisasi sektor transportasi menjadi hal yang mendesak ( Siti Aminah, 2011).

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat hubungan erat antara transportasi dengan jangkauan dan lokasi kegiatan manusia baik barang atau jasa. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan. Betapa besar dan penting peranan transportasi dalam kehidupan manusia, tampak dari usaha-usaha manusia untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan sistem serta kapasitas angkut sepanjang zaman dahulu kala hingga masa sekarang ini. Makin bertambah baik alat transportasi yang digunakan manusia makin bertambah tingkat mobilitas manusia itu, baik secara individual maupun secara sosial; berarti makin besar pula kemungkinan manusia dalam memperoleh sumber kehidupan yang lebih baik.

Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini

disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan.

Angkutan umum yang merupakan salah satu mode transportasi massal ini dinilai efektif dapat mengurangi dampak dari penggunaan kendaraan pribadi di daerah perkotaan. Untuk itu di butuhkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan mode transportasi massal ini untuk menciptakan jalanan yang bebas dari gangguan - gangguan lalu lintas, sehingga Kita sebagai pengguna jalan tidak mengalami keterlambatan ketempat yang hendak dituju. (Purba, 2017) Padatnya aktifitas masyarakat menghasilkan kepadatan berada di lalu lintas dan transportasi umum yang menjadi solusi untuk mengurangi kepadatan menjadi solusi tepat yang di keluarkan oleh pemerintah.

Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tanpa adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan baik berupa barang maupun jasa maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh, dan berkembang akan sangat sulit tercapai (Kotler dan Keller, 2012). Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pertumbuhan pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Ketidakpuasan pelanggan sesungguhnya bisa membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar konsumen dan pemerintah (Tjiptono & Chandra, 2012:55)

Kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang transportasi laut, Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayaran mampu memberikan kepuasan terhadap penumpang (Basir et al., 2015). Hal yang sama juga dijelaskan oleh Esmaeili, Manesh, dan Golshan (2013) tentang perusahaan transportasi yang hasilnya terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang, dimana kualitas pelayanan yang tinggi menyebabkan kepuasan yang lebih tinggi yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas. Terdapat hasil berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Mahmud, Jusoff, & Hadijah (2013)

tentang sebuah maskapai penerbangan yang hasilnya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan yang mereka rasakan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, sehingga terjadi ketidakpuasan penumpang.

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan selat Singapura dan selat Malaka. Pulau Batam, Rempang, dan Galang terkoneksi oleh jembatan Borelang. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam per 2015, jumlah penduduk Batam mencapai 1.037.187 jiwa. Batam merupakan bagian dari Kawasan khusus perdagangan bebas Batam-Bintan-Karimun (BBK). Batam merupakan salah satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Ketika dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (saat ini bernama BP Batam), kota ini hanya dihuni sekitar 6.000 penduduk dan dalam tempo 40 tahun penduduk Batam bertumbuh hingga 158 kali lipat. Angkutan yang merupakan salah satu mode transportasi massal ini dinilai efektif dapat mengurangi dampak dari penggunaan kendaraan pribadi di daerah perkotaan. Untuk itu di butuhkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan mode transportasi massal ini untuk menciptakan jalanan yang bebas dari gangguan - gangguan lalu lintas, sehingga Kita sebagai pengguna jalan tidak mengalami keterlambatan ketempat yang hendak dituju. (Purba, 2017) Padatnya aktifitas masyarakat menghasilkan kepadatan berada di lalu lintas dan transportasi umum yang menjadi solusi untuk mengurangi kepadatan menjadi solusi tepat yang di keluarkan oleh pemerintah. Fenomena angkutan umum di Batam menunjukkan ketatnya persaingan antara kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Angkutan umum mulai ditinggalkan oleh kebanyakan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada

konsumen harus menjadi perhatian khusus bagi setiap pengusaha/operator jasa angkutan umum.

Dalam sistem transportasi, masyarakat Batam relatif cenderung memilih kendaraan pribadi daripada menggunakan angkutan umum. Hal tersebut dikarenakan aspek sarana dan prasarana yang masih belum mendukung aspek kenyamanan, kendala, kemudahan serta ketepatan waktu relatif yang masih rendah. Oleh karena beberapa permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Batam merasa perlu mengadakan perbaikan sistem transportasi umum perkotaan dengan mengoperasikan *Bus Rapid Transit* (BRT) Batam atau yang lebih dikenal dengan Bus Trans Batam merupakan transportasi darat menyediakan jasa bagi konsumen seperti busway. Trans Batam adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber- AC.

Sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Batam atau yang dikenal dengan Trans Batam mulai dioperasikan sejak tahun 2005. Sistem ini menjadi system BRT kedua di Indonesia setelah Trans Jakarta. Bus Trans Batam beroperasi dari pukul 05.30 hingga 19.00 WIB. Saat ini, Trans Batam melayani 6 koridor rute, yakni Batam Centre - Sekupang, Batam Centre - Batu Aji, Sekupang – Batu Aji, Batam Centre – Batu Aji, Batam Centre – Tanjung Piayu, Punggur – Jodoh, dan Sekupang – Jodoh. Tarif tiket Trans Batam adalah Rp.2000,- untuk pelajar, dan Rp.4000,- untuk umum.

Tarif merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa atau total nilai yang dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan keuntungan manfaat dari barang yang dibeli atau digunakan. Tarif memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, hal ini dikarenakan tarif tiket yang murah dan terjangkau bagi penumpang akan memenuhi kepuasan penumpang (Basir et al., 2015). Tarif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, dimana ada kenaikan tarif maka pelanggan akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik untuk sebuah kepuasan yang akan didapatkan (Kaiman, Yan, dan Zani, 2011).

Kualitas layanan memiliki banyak manfaat, seperti memberikan keunggulan kompetitif untuk bisnis, membangun kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan serta memberikan kontribusi untuk citra (Bloemer et al., 4 dalam Basir et al., 2015). Kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan dan hasil ini menunjukkan bahwa Bus Trans Batam harus fokus pada kualitas layanan mereka untuk membangun loyalitas pelanggan (Zangmo, Liampreecha, dan Chemsripong, 2014). Hasil berbeda terjadi dalam penelitian yang dilakukan oleh Basir et al., (2015) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan indikator kualitas layanan seperti responsiveness, tangibles, empathy, reliability dan assurance tidak diterapkan dengan benar oleh petugas transportasi laut, sehingga tidak memberikan kontribusi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang ditawarkan pada angkutan BRT, terdiri dari karakteristik umum pelayanan, meliputi a) frekuensi layanan; b) kinerja tepat waktu; c) jam pelayanan; d) cakupan jaringan; e) ketersediaan informasi; f) harga tiket; g) perilaku personil; h) keberadaan jalur bus; dan i) upaya mewujudkan angkutan BRT yang ramah lingkungan; dan j) fasilitas sebagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam layanan BRT, meliputi a) halte dan bus stop berupa jarak berjalan kaki yang harus ditempuh penumpang, penyediaan informasi, kondisi fisik (shelter, jarak pandang, kapasitas tempat duduk, dll.), keselamatan dan keamanan ketika menunggu; b) kendaraan berupa kondisi didalam kendaraan (penuh sesak atau tidak dan kondisi fasilitas yang tersedia seperti kursi, AC, pegangan, jendela, pintu, lantai, dll.), kebersihan, perilaku mengemudi, penyediaan informasi, penyediaan fasilitas untuk kemudahan aksesibilitas bagi lansia dan kaum difable; dan c) transfer points, berupa jarak antar transfer points, waktu tunggu, penyediaan informasi untuk penumpang tentang kombinasi berbagai jalur dan caranya termasuk jadwal waktu.

Trans Batam memiliki persaingan dengan alat transportasi lain seperti taksi, bus damri, maupun angkutan kota minibus atau mikrobus yang memiliki rute yang

sama atau rute yang searah, maka Bus Trans Batam memiliki pesaing – pesaing yang memiliki berbagai keunggulan dan kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh Bus Trans Batam untuk berusaha meningkatkan jumlah penumpang, maka Bus Trans Batam perlu memperbaiki kualitas pelayanan, seperti memperhatikan pelayanan yang baik, ramah, penampilan yang sopan dari personil Bus Trans Batam perlu diperhatikan. Hal ini menjadi penilaian dari penumpang untuk melihat bagaimana sikap, kerapian dan keramahan dari kondektur maupun sopir bus dalam memberikan pelayanan kepada penumpang saat mengoperasikan armada bus, selain itu kebersihan armada unit Bus Trans Batam serta fungsi dari fasilitas unit bus dengan masih sering ditemukan beberapa bagian yang sudah mulai tidak nyaman karena kursi yang terlalu sempit, pintu otomatis yang terkadang macet saat menutup, kaca jendela yang mulai buram merupakan kekurangan – kekurangan yang masih ditemukan. Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan BRT Batam atau Bus Trans Batam. Bertolak pada pemikiran tersebut, maka penelitian ini diberi judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus pada Bus Trans Batam)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada latar belakang di atas telah disebutkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bus Trans Batam.

Rumusan masalah yang diajukan peneliti ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Batam ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Batam?
3. Apakah tarif bus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Batam?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Batam.
2. Untuk menganalisis apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Batam.
3. Untuk menganalisis apakah tarif bus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Batam.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada serta dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam kualitas pelayanan, fasilitas, tarif, kepuasan pelanggan Bus Trans Batam.

b. Bagi Universitas Maritim AMNI

Dalam penelitian ini diharapkan pada jurusan S1 Transportasi dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan para akademisi, referensi untuk penelitian dengan topik yang sama mengenai pengaruh Bus Trans Batam.

c. Bagi Dinas Perhubungan Kota Batam

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Batam untuk Dinas Perhubungan Kota Batam.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan bahan referensi bagi para



taruna/i dan para mahasiswa Unimar AMNI Semarang dan dapat dijadikan acuan referensi pada penelitian berikutnya.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara jelas tentang penelitian yang akan dilakukan, dibuat suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam tiap-tiap bab.

Sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut :

##### **BAB 1   Pendahuluan**

Pada bab ini akan dibahas mengenai Latar belakang masalah, Rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, dan serta sistematika penulisan.

##### **BAB 2   Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini akan membahas mengenai tinjauan pustaka dari landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran dan teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan penumpang, sehingga dapat mengajukan hipotesis serta variabel penelitian.

##### **BAB 3   Metodologi Penelitian**

Berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode pengolahan dan analisis data.

##### **BAB 4   Hasil dan Pembahasan**

Berisi tentang deskripsi penelitian, analisis data dan pembahasan, serta implikasi manajerial.

##### **BAB 5   Penutup**

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

Daftar Pustaka.

Lampiran