

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi didefinisikan sebagai kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di dalamnya terdapat unsur pergerakan (*movement*). Transportasi sangat memegang peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur kawasan perkotaan. Suatu interaksi yang baik dan ideal antara komponen-komponen transportasi (penumpang, barang, sarana dan prasarana) membentuk suatu sistem transportasi yang komprehensif, efisien dan efektif, sehingga diharapkan mampu mengoptimalkan fungsi transportasi dalam suatu kawasan perkotaan. Pentingnya peranan transportasi tersebut tentunya diimbangi dengan partisipasi aktif dari pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Dalam ruang lingkup transportasi, setidaknya terdapat tiga pihak yang harus terlibat aktif dalam hubungan yang kooperatif dan berkesinambungan. Pihak yang pertama adalah pemakai (*user*), dimana kita (masyarakat) sebagai pengguna dan pemakai harus memberikan kontribusi yang maksimal terhadap ketersediaan sarana transportasi. Pihak kedua yaitu pemilik dan pengelola (*operator*) yang di dalam peranan diharapkan mampu memberikan pelayanan (*service*) dan pengadaan sarana transportasi secara optimal. Pihak terakhir adalah regulator, yaitu pemerintah sebagai pengatur sistem transportasi tersebut. Mengingat pentingnya peranan masing-masing pihak tersebut, hubungan yang kondusif dan berkesinambungan harus tercipta di dalamnya (Angga Indrawan: Republika, dalam Ridwan 2018).

Adanya pertumbuhan penduduk yang semakin pesat dan berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi, transportasi menjadi salah satu faktor yang menuntut masyarakat semakin jeli menentukan pilihannya dalam memilih moda transportasi, baik darat, laut maupun udara yang akan memudahkan dan memperlancar kegiatan mereka sehari-hari. Saat

ini, sudah banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi yang memberikan berbagai pelayanan, fasilitas, serta program-program menarik guna mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Karena kepercayaan merupakan suatu pondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Sebagaimana menurut (Yousafzai,2012) bahwa kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan pelanggan dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Ridwan, 2018).

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki tingkat penduduk terbanyak di dunia. Kota-kota besar di Indonesia merupakan titik pusat kegiatan masyarakat. Pada jam sibuk di kota-kota besar sering terjadi kemacetan, hal ini merupakan rutinitas yang sudah terbiasa terjadi dari tahun ke tahun. Salah satu solusi yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi kemacetan adalah menciptakan *Bus Rapid Transit* (BRT) alat transportasi massal yang lebih baik, tertib, aman, efektif, efisien, dan terjangkau. Pengembangan BRT telah ada di berbagai kota di Indonesia salah satunya BRT Trans Semarang. Pemerintah pusat melalui Departemen Perhubungan bekerjasama dengan pemerintah Kota Semarang melakukan pengembangan BRT bertujuan memperbaiki pelayanan angkutan perkotaan yang ada saat ini. BRT Semarang diluncurkan pada tanggal 2 Mei 2009 hingga saat ini telah beroperasi sebanyak delapan koridor (Malau dkk 2015).

Fasilitas merupakan alat yang digunakan untuk memperlancar suatu pekerjaan. Dalam jasa transportasi perlu menyediakan fasilitas yang memadai dan memberikan kenyamanan yang memuaskan hati konsumen. Jika fasilitas yang tersedia dengan sangat baik akan melakukan pembelian (Emmywati, dalam Jumini dkk 2020). Konsumen mempertimbangkan ketersediaan fasilitas dalam membuat keputusan pembelian pada suatu produk atau jasa (Purbasari, dalam Jumini dkk 2020). Tata letak dan bentuk fasilitas berkaitan dengan pandangan konsumen terhadap jasa tersebut.

Dalam penggunaan transportasi juga harus tahu tarif yang diberikan. Harga berkaitan langsung dengan pendapatan dan laba. Harga adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan bagi perusahaan, yang pada gilirannya berpengaruh besar kecilnya laba dan pangsa pasar yang diperoleh (Tjiptono 2014:195). Harga juga merupakan indikator pelanggan dalam memilih jasa transportasi yang akan mereka gunakan, karena harga yang ditawarkan ke pelanggan harus sesuai dan memadai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi umum.

Kemudian, ketepatan waktu (*timeliness*) merupakan suatu aspek pendukung relevansi, dan yang tersedianya informasi dalam pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas pengaruhnya dalam mempengaruhi keputusan (Tampubolon dkk 2020). Ketepatan waktu transportasi Trans Semarang dapat diartikan keberangkatan dan kedatangan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Trans Semarang beroperasi (rata-rata) dari jam 05.30 – 19.00 WIB (dihitung dari keberangkatan pertama dan keberangkatan terakhir dari masing-masing *pool* / terminal).

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka apabila fasilitas, tarif dan ketepatan waktu diberlakukan dengan baik maka akan meningkatkan keputusan menggunakan BRT Trans Semarang. Kemudian konsumen akan berpikir ulang apakah akan menggunakan angkutan massal BRT Trans Semarang kembali. Berdasarkan keterangan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor Fasilitas, Tarif, dan Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Menggunakan BRT Trans Semarang (Studi Kasus BRT Trans Semarang Koridor VII)**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BRT Trans Semarang ?

2. Apakah faktor tarif berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BRT Trans Semarang ?
3. Apakah faktor ketepatan waktu berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BRT Trans Semarang ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun di dalam penelitian ini mempunyai suatu tujuan dan suatu kegunaan sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan BRT Trans Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif terhadap keputusan menggunakan BRT Trans Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketepatan waktu terhadap keputusan menggunakan BRT Trans Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya pada BRT Trans Semarang dan penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) program studi Transportasi di UNIMAR AMNI Semarang.

2. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan untuk dijadikan bahan pembelajaran. Serta sebagai bahan referensi dan data tambahan bagi penelitian-penelitian lainnya yang tertarik pada bidang kajian ini.

3. Bagi BRT Trans Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun tenaga pada perusahaan agar dapat memberikan pelayanan prima yang terbaik dan semaksimal mungkin pada BRT Trans Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab satu ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu. Selanjutnya dari konsep tersebut akan dirumuskan hipotesis dan akhirnya terbentuk suatu kerangka penelitian teoritis yang melandasi penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga ini membahas variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis serta tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang deskripsi obyek penelitian, Analisis data dan pembahasan serta implikasi manajerial.

BAB V : PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk dikoreksi terhadap studi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN