

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Frans, dkk (2017) transportasi atau pengangkutan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pergerakan atau perpindahan orang/barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu cara atau teknik tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Transportasi terkait pula dengan produktivitas maka harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Kemajuan transportasi akan membawa peningkatan mobilitas manusia, mobilitas faktor-faktor produksi dan mobilitas hasil olahan yang dipasarkan. Perkembangan transportasi saat ini semakin pesat dan juga semakin banyak kemajuan. Pertambahan jumlah penduduk juga menjadi salah satu faktor yang membuat meingkatnya perkembangan transportasi saat ini. Rasyid (2015) transportasi dalam kehidupan sekarang ini telah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang sangat penting terutama untuk masyarakat perkotaan. Fungsi transportasi dalam aktifitas di perkotaan memiliki peranan penting yang berpengaruh di dalam segala aspek atau sektor kehidupan. Masyarakat pada umumnya sangat membutuhkan transportasi publik di samping kendaraan pribadi sebagai alat penunjang transportasi kegiatan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Frans, dkk (2017), pengertian angkutan umum (public transportation) adalah adalah moda transportasi yang diperuntukan untuk kepentingan bersama (banyak orang), menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama serta terikat dengan peraturan trayek yang telah ditentukan. Menurut Frans, dkk (2017), angkutan dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan, sementara kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Kendaraan umum dapat berupa

mobil penumpang, bus kecil, bus sedang, dan bus besar. Menurut Warpani, P. S., (2002) dalam Frans, dkk (2017), tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman, dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat, terutama bagi para pekerja dalam menjalankan kegiatannya. Peran angkutan umum yaitu melayani kepentingan mobilitas masyarakat, pengendalian lalu lintas, penghematan energi dan pengembangan wilayah. Jenis angkutan umum dibagi berdasarkan kualitas dan kapasitas. Yuliyana dan Febryani (2018) tantangan yang dihadapi dalam pengoperasian angkutan umum pada saat ini adalah upaya mempertahankan penumpang yang telah ada dan menarik minat penumpang baru. Maka operator angkutan umum harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang dimilikinya.

Menurut Yuliyana dan Febryani (2018) perkembangan transportasi bus di Indonesia mengalami perkembangan yang baik. Pada awalnya, bus merupakan kendaraan yang ditarik kuda, kemudian dimulai dari tahun 1830-an bus bertenaga uap mulai ada. Seiring perkembangan zaman, bus bertenaga mesin konvensional adalah penemuan bus troli elektronik yang berfungsi dengan di bawah seperangkat kabel yang ada di beberapa tempat dengan jumlah banyak. Bus bertenaga mesin pertama muncul bersama dengan perkembangan mobil. Setelah bus bertenaga mesin pertama pada tahun 1895, berbagai macam model dikembangkan pada tahun 1900-an, sampai akhirnya tersebar luas berbentuk bus yang utuh mulai dari tahun 1950-an. Hingga saat ini keberadaan bus sebagai transportasi massal yang handal di berbagai wilayah seluruh dunia untuk mengantarkan banyak orang dalam satu kendaraan dengan berbagai fasilitas yang nyaman.

Pada kesempatan ini peneliti akan melakukan penelitian pada bus dengan trayek Tanggamus-Bandar Lampung. Ariyandi, dkk (2016) mengungkapkan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia dengan populasi yang begitu padat yaitu sekitar 1.167.101 jiwa (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi

Lampung, 2014). Selain dengan banyaknya pendatang terutama banyaknya mahasiswa yang merantau ke Bandar Lampung untuk melanjutkan pendidikannya, Kota Bandar Lampung juga merupakan kota transit bagi para masyarakat yang akan menyebrang dari pulau Sumatera menuju pulau Jawa ataupun sebaliknya.

Yuliyana dan Febryani (2018) mengungkapkan pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa 3 macam. Pertama, *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *sould expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan bakal diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Menurut Yuliansyah (2014:213) dalam Yuliyana dan Febryani (2018) mengemukakan bahwa —Kualitas dapat dipahami sebagai kesesuaian dengan spesifikasinya, dan juga sebagai bentuk kepatuhan dengan tujuannya. Menurut Kotler dalam Aptaguna dan Pitaloka (2016:51) dalam Yuliyana dan Febryani (2018) mengemukakan bahwa —Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216) dalam Yuliyana dan Febryani (2018) mengemukakan bahwa —Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Yuliyana dan Febryani (2018) mengungkapkan berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas, bahwa kualitas

(*service quality*) pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan suatu jasa.

Menurut (James&Nahl,2000) dalam Rosyidah, dkk (2017) *aggressive driving* adalah perilaku mengendarai dibawah gangguan emosi sehingga memaksakan suatu tingkat resiko pada pengguna jalan. *Aggressive driving* dengan kategori tinggi adalah menilai suatu resiko dari sebuah insiden berkendara apakah akan menyebabkan kematian. Sejalan dengan itu Dula,et all (2010) dalam Rosyidah, dkk (2017), menyatakan *aggressive driving* yang tinggi akan menimbulkan kematian lewat insiden dijalan. Perilaku *aggressive driving* dengan kategori tinggi seperti berkendara diatas kecepatan yang wajar, melawan arah atau memotong lajur berkendara. Mereka yang berperilaku *aggressive driving* sedang adalah perilaku pengendara yang beresiko tetapi tidak menyebabkan kematian dalam sebuah insiden.

Menurut Azhari, dkk (2016), fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik *seperti layout*, kondisi fasilitas, kelengkapan, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dandekorasi yang dirasakan aau didapat konsumen secara langsung. Fasilitas yang di berikan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat penumpang terhadap penggunaan jasa transportasi yang diberikan.

Yuliyana dan Febryani (2018) mengungkapkan minat beli adalah sesuatu diperoleh dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Minat beli ini menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benaknya dan menajdi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada dalam benaknya.

Yuliyana dan Febryani (2018) mengemukakan bahwa —Minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan. Berdasarkan beberapa definisi diatas, bahwa minat beli adalah suatu tindakan sebelum melakukan proses keputusan pembelian terhadap suatu produk barang atau jasa yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian.

Tabel 1.1
Jumlah penumpang bus puspa jaya pada bulan January tahun 2020

Pekan pertama	Total	280
Pekan kedua	Total	170
Pekan ketiga	Total	390
	Total	840

Sumber :PO puspa jaya (2020)

Berdasarkan latar belakang dari jumlah penumpang bus puspa jaya bulan January tahun 2020 di atas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah **“ANALISIS FAKTOR KURANGNYA MINAT PENUMPANG PADA ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus pada penumpang Bus dengan Trayek Tanggamus-Bandar Lampung) ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas diketahui ada beberapa faktor yang mempengaruhi keselamatan berkendara, seperti faktor perilaku pengemudi, kondisi jalan dan disiplin rambu lalu lintas. Oleh karena itu, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor *service quality* berpengaruh terhadap minat penumpang pada bus dengan Trayek Tanggamus-Bandar Lampung?
2. Apakah faktor *aggressive driving* berpengaruh terhadap minat penumpang pada bus dengan Trayek Tanggamus-Bandar Lampung?
3. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap minat penumpang pada bus dengan Trayek Tanggamus-Bandar Lampung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap minat penumpang pada bus dengan Trayek Tanggamus-Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh *aggressive driving* terhadap minat penumpang pada bus dengan Trayek Tanggamus-Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap minat penumpang pada bus dengan Trayek Tanggamus-Bandar Lampung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

2. Bagi Penyedia Jasa Oto Bus

Memberikan informasi yang bermanfaat guna meningkatkan minat penumpang.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama proses pembelajaran dibangku kuliah dan megaplikasikan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, menambah pengalaman serta pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada bidang transportasi dan juga berguna untuk menguji teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat penumpang.

4. Bagi Pembaca

Kegunaan atau manfaat bagi pembaca yaitu dapat menjadikan sumber bahan referensi serta menambah wawasan bagi pembaca.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan menjadi sumber informasi dari isi masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bagian awal penyusunan skripsi yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bagian kedua dari penyusunan skripsi yang menguraikan tinjauan pustaka tentang minat penumpang, *service quality*, *aggressive driving*, fasilitas, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran dan diagram alur penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bagian ketiga dari penyusunan skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bagian keempat dari penyusunan skripsi yang menguraikan deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan dan implikasi manajerial.

BAB V PENUTUP

Merupakan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN