

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi memiliki peranan yang sangat besar dalam menunjang proses kehidupan manusia sebagai penunjang media perpindahan arus barang, orang, jasa serta informasi. Menurut (Azis dan Asrul, 2014) Transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Dalam pembangunan wilayah secara menyeluruh, peranan transportasi telah memberikan dampak yang amat baik, khususnya pada hubungan antar kemudahan. Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian.

Sektor industri jasa mempunyai peranan yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Industri jasa memberi kemudahan pada setiap aspek kehidupan, baik aspek ekonomi, aspek sosial, maupun aspek politik. Transportasi, telekomunikasi, perbankan, pendidikan, pelayanan kesehatan, jasa konstruksi maupun pariwisata adalah beberapa contoh industri jasa yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi sebuah bangsa. Di antara banyak bisnis jasa yang berkembang saat ini, jasa sarana transportasi merupakan bisnis yang menjanjikan, baik transportasi darat, laut maupun udara. Jenis-jenis transportasi darat banyak sekali macamnya yaitu bus, kereta api, travel, taksi, dan sebagainya. Dengan banyaknya jenis angkutan transportasi ini menimbulkan banyak alternatif bagi konsumen untuk memilih jenis angkutan apa yang akan digunakan.

Salah satu perusahaan otobus yang ikut ambil bagian dalam bidang transportasi ini adalah PT. Bengawan Solo Trans. PT. Bengawan Solo Trans merupakan konsorsium dari Lima PO Bus di kota Surakarta yaitu: PO. NUSA, PO.Surya Kencana, PO. Sumber Rahayu, PO. ATMO, PO. SKA

Jaya. Dalam upaya menumbuhkan loyalitas pelanggan menggunakan jasa transportasi missal dalam kota, manajemen Bus Batik Solo Trans Koridor 1 berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta berusaha memenuhi kepuasan konsumen. Salah satu cara yang dilakukan oleh Batik Solo Trans Koridor 1 dalam menciptakan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Kuncinya adalah dapat memenuhi harapan bahkan melebihi harapan konsumen mengenai mutu jasa. Harapan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran orang lain, iklan yang disampaikan oleh perusahaan jasa. Setelah menikmati jasa tersebut, konsumen akan membandingkan dengan apa yang mereka harapkan, apabila dimensi-dimensi kualitas jasa yang diberikan itu baik akan menyebabkan konsumen puas dan apabila konsumen puas maka akan melakukan pembelian ulang atas jasa yang pernah digunakannya.

Kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberlangsungan suatu perusahaan, karena jika produk suatu perusahaan sudah tidak dipercayai lagi oleh konsumen maka produk tersebut akan sulit untuk mengembangkan di pasaran. Namun sebaliknya jika produk perusahaan tersebut dipercayai oleh konsumen, maka produk perusahaan tersebut akan dapat terus berkembang di pasaran. Kepercayaan timbul ditunjukkan oleh suatu kredibilitas yang diperoleh dari pihak lain karena memiliki keahlian yang dikehendaki untuk melakukan suatu tugas. Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain (Menurut Mowen dan Minor dalam Donni Juni 2017)

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi

fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi dari interaksi terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen. Tata letak dan bentuk fasilitas berkaitan dengan pandangan konsumen terhadap disediakan yaitu kamar mandi, kursi tunggu pendingin ruangan, dan televisi yang kurang mendukung dan mengalami kerusakan serta kurang memuaskan (Tjiptono 2014)

Menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Mendefinisikan kualitas pelayanan sebuah perusahaan jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah, karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen pengguna jasa angkutan tersebut. Jika penumpang menerima pelayanan yang kurang memuaskan maka kualitas pelayanan dirasakan tidak cukup baik. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bus Batik Solo Trans bisa dikatakan cukup baik oleh para penumpang. Namun masih terdapat beberapa masalah yang ditemukan pada pelayanan jasa bus Batik Solo Trans yaitu petugas kurang jelas dalam memberikan informasi kepada penumpang yang tidak mengerti terhadap bus Batik Solo Trans dan seringkali terjadi keterlambatan kedatangan bus yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Menurut Tjiptono (2014) Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Artinya, bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi antara kepuasan dan keluhan. Perilaku pembelian ulang semata mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang. Pemahaman mengenai apa saja yang berkontribusi bagi hal tersebut sangatlah penting. Salah satu faktor penting dalam bisnis penyedia jasa adalah mengenai pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri, karena sangatlah berpengaruh terhadap persepsi

pelanggan dan kinerja penyedia jasa secara keseluruhan, dimana dalam jasa, pelayanan adalah apa yang pelanggan beli. Apabila pelanggan loyal terhadap merek, maka akan berusaha menggunakan atau mengkonsumsi produk merek tersebut sepanjang waktu.

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang BST Kor.1 Bulan Maret Tahun 2021

Tanggal	Hari	Apc
1/3/21	Jumat	2573
2/3/21	Sabtu	2383
3/3/21	Minggu	2401
4/3/21	Senin	2251
5/3/21	Selasa	2297
6/3/21	Rabu	2140
7/3/21	Kamis	2312
8/3/21	Jumat	2403
9/3/21	Sabtu	2577
10/3/21	Minggu	2517
11/3/21	Senin	2470
12/3/21	Selasa	2512
13/3/21	Rabu	2428
14/3/21	Kamis	2488
15/3/21	Jumat	2567
16/3/21	Sabtu	2345
17/3/21	Minggu	2471
18/3/21	Senin	2561
19/3/21	Selasa	2608
20/3/21	Rabu	2588
21/3/21	Kamis	2461

22/3/21	Jumat	2703
23/3/21	Sabtu	2613
24/3/21	Minggu	2561
25/3/21	Senin	2650
26/3/21	Selasa	2562
27/3/21	Rabu	2674
28/3/21	Kamis	2463
29/3/21	Jumat	2802
30/3/21	Sabtu	2469
31/3/21	Mingu	2790
TOTAL		77.640

Sumber : kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Pada table di atas menjelaskan bahwa jumlah penumpang BST setiap harinya mengalami penurunan dan peningkatan, hal ini yang menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian agar mengetahui tingkat Loyalitas Penumpang terhadap bus BST kota Surakarta.

Dalam rangka menganalisis masalah diatas penulis tertarik untuk mengkaji apa saja yang mampu meningkatkan loyalitas pengguna jasa bus Batik Solo Trans. Apakah kinerja BST, fasilitas BST dan kualitas BST ini akan mampu mendukung atau meningkatkan loyalitas pengguna jasa yang optimal pada bus Batik Solo Trans Koridor 1 Jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP. Hal ini yang menimbulkan pertanyaan bagi peneliti dan menjadikan alasan inilah yang mendorong untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Jasa Batik Solo Trans (BST) Kota Surakarta (Studi kasus pada pengguna BST koridor 1 jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP)”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas penumpang atau pengguna jasa pada BST koridor 1 jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP?
2. Apakah fasilitas BST berpengaruh terhadap loyalitas penumpang atau pengguna jasa pada BST koridor 1 jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang atau pengguna jasa pada BST koridor 1 jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

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

1.3.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan BST terhadap peningkatan loyalitas penumpang atau pengguna jasa pada BST koridor 1 jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas BST terhadap peningkatan loyalitas penumpang atau pengguna jasa pada BST koridor 1 jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan loyalitas penumpang atau pengguna jasa pada BST koridor 1 jurusan Terminal Palur – Bandara Adi Soemarmo PP

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di lapangan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan, dan juga untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Jurusan Transportasi di Universitas Maritim AMNI Semarang. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai input atau bahan masukan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang akan diambil dimasa yang akan datang.

2. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG

Sebagai bahan masukan untuk kampus bagi memperbaiki praktek pembelajaran dosen bagi mahasiswa agar lebih efisien dan efektif sehingga kualitas pengetahuan dan pembelajaran bagi mahasiswa meningkat.

3. Bagi Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa UNIMAR AMNI SEMARANG.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan dalam tiga bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

- BAB I : PENDAHULUAN**
Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**
Menguraikan tentang kinerja BST, fasilitas BST, kualitas pelayanan, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis
- BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**
Menguraikan tentang variable penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.
- BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**
Menguraikan hasil penelitian yang telah dianalisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian ini akan dibahas secara mendalam untuk mengetahui sebesar apa pengaruh variable yang digunakan menganalisis penelitian.
- BAB V : PENUTUP**
Menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN