

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu sistem yang salah satunya terdiri dari sarana dan prasarana transportasi yang didukung oleh ketatalaksanaan serta sumber daya manusia yang berkualitas. Di era globalisasi seperti sekarang ini khususnya di Indonesia padatnya penduduk diiringi semakin kompleksnya kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun traveling saja. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara.

Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi baik darat, laut, dan udara di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang. Di Indonesia terdapat berbagai jenis alat transportasi seperti darat, laut dan udara. Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi ataupun kereta api.

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 dikota-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 masal yang lebih baik, tertib, aman, efektif, efisien, dan terjangkau. Pengembangan BRT telah ada diberbagai kota di Indonesia salah satunya BRT Trans Semarang. Pemerintah

pusat melalui Departemen Perhubungan bekerjasama dengan Pemerintah Kota Semarang melakukan pengembangan BRT bertujuan memperbaiki layanan angkutan perkotaan yang ada saat ini (Malau, dkk, 2015)

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. Di Indonesia banyak pilihan moda transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat akan moda transportasi dalam kota. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan transportasi masyarakat dalam kota, menjadikan persaingan diantara perusahaan-perusahaan bus kota semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk mengerahkan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan. Konsumen menginginkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas dari bus.

Trans Semarang memiliki persaingan dengan bus-bus kota lain seperti bus damri, bus kota ukuran $\frac{3}{4}$, maupun angkutan kota minibus yang memiliki rute yang sama atau rute yang searah, maka bus Trans Semarang memiliki pesaing – pesaing yang memiliki berbagai keunggulan dan kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh bus Trans Semarang untuk berusaha meningkatkan jumlah penumpang, maka bus Trans Semarang perlu memperbaiki kualitas pelayanan, seperti memperhatikan pelayanan yang baik, ramah, penampilan yang sopan dari personil bus Trans Semarang 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 Semarang serta fungsi dari fasilitas unit bus seperti kursi yang masih nyaman, pintu otomatis yang masih berfungsi dengan baik, kaca jendela yang bersih, 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. Hal ini tentunya menjadi penilaian dari penumpang akan kualitas pelayanan bus Trans Semarang yang mereka naiki memiliki kekurangan- kekurangan yang masih perlu diperbaiki, penumpang akan membandingkan fasilitas ini dengan armada lain yang menjadi pesaing bus Trans Semarang dan berpotensi beralih ke armada lain dengan pelayanan yang lebih baik (Azhari, dkk, 2017)

Tabel 1.1
Tabel Penelitian Jumlah penumpang BRT Trans Semarang Koridor
1 saat Pandemi Covid-19 Selama Delapan Hari Operasional
(Desember 2020)

nomor	Hari dan tanggal	Jumlah Penumpang
1.	Senin, 7	15
2.	Selasa, 8	17
3.	Rabu, 9	14
4.	Kamis, 10	16
5.	Jumat, 11	15
6.	Sabtu, 12	17
7.	Minggu, 13	18
8.	Senin, 14	13
Jumlah		125
Rata-rata		15,6 dibulatkan jadi 16

Sumber : Penulis (2020)

Tabel 1.2
Tabel Data Jumlah Penumpang 2020

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	Januari	1.097.636
2.	Februari	1.070.427
3.	Maret	818.104
4.	April	270.150
5.	Mei	271.046
6.	Juni	370.000
7.	Juli	449.820
8.	Agustus	479.738
9.	September	477.863
10.	Oktober	507.199
11.	November	521.021
12.	Desember	322.336
Total		6.655.329
Rata-rata per hari		16.117
Penumpang umum		4.690.269
Penumpang pelajar		1.965.060

Sumber : Data Joglosemar (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang BRT Trans Semarang 2020 pada beberapa bulan terakhir ini mengalami naik turun. Jumlah penumpang ini dipengaruhi beberapa faktor eksternal maupun internal salah satunya pandemi covid-19 yang juga berpengaruh terhadap minat penumpang yang akan menggunakan jasa sarana transportasi umum BRT Trans Semarang.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah : “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Penumpang Dalam Menggunakan Bus BRT Trans Semarang Koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron”.

1.1 Remusan Masalah

Permasalahan yang di hadapi BRT Trans Semarang adalah seiring dengan meningkatnya jumlah penyedia layanan jasa transportasi yang ada membuat semakin ketatnya persaingan maka perusahaan dituntut untuk menyesuaikan orientasi pasar dan pemasarannya sehingga menarik keinginan para penumpang dan bagaimana dapat mempengaruhi minat penumpang tersebut agar memilih sarana transportasi umum seperti BRT Trans Semarang sebagai pilihan utama bagi para penumpang terutama untuk wilayah Semarang. Untuk dapat mencapai target yang telah ditentukan, maka perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan para penumpang agar merasa tertarik untuk mencoba dan secara berkelanjutan untuk selalu menggunakan Jasa BRT Trans Semarang.

Ditambah permasalahan yang timbul dari luar dengan munculnya covid-19 yang mengharuskan masyarakat menjalani protokol kesehatan dengan mengurangi kegiatan keluar rumah dan untuk di rumah saja. Menanggapi hal ini pihak perusahaan BRT Trans Semarang berusaha menyesuaikan dengan mewajibkan memakai masker, disediakanya tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*, menjaga jarak antar penumpang, dilakukan pengecekan suhu oleh petugas, dan sebagainya

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh yang positif nilai pelanggan terhadap minat penumpang pada BRT Trans Semarang Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron?

2. Apakah ada pengaruh yang positif antara kelengkapan dan kelayakan fasilitas yang disediakan terhadap minat penumpang pada BRT Trans Semarang Koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron?
3. Apakah ada pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap minat penumpang pada BRT Trans Semarang Koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron?
4. Apakah ada pengaruh yang negatif dampak dari pandemic covid-19 terhadap minat penumpang pada BRT Trans Semarang Koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron?

1.2 Tujuan dan kegunaan

1.2.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap minat penumpang BRT Trans Semarang koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron.
2. Untuk menganalisis pengaruh kelengkapan dan kelayakan fasilitas terhadap minat penumpang BRT Trans Semarang koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat penumpang BRT Trans Semarang koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron.
4. Untuk menganalisis pengaruh pandemi covid-19 terhadap minat penumpang BRT Trans Semarang koridor 1 Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Pematangan ini dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis serta mengembangkan teori-teori yang pernah didapatkan dalam perkuliahan dan dipadukan dengan analisis lapangan pada akhirnya dirangkai menjadi sebuah penelitian.

2. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Mengetahui potensi dan metode pengembangan, sehingga mampu mengatasi keterbatasan dan dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memadukan program maupun sistem pendidikan yang diselenggarakan dengan kebutuhan yang nyata di dunia kerja.

3. Bagi Institusi

Memberikan masukan bagi perusahaan tentang faktor yang menarik minat penumpang dalam menggunakan transportasi umum bus BRT Trans Semarang Jurusan Terminal Mangkang – Terminal Penggaron sehingga kedepannya dapat menjadi pedoman dalam mengintropeksi diri sehingga dapat menarik hati pelanggan dalam pemasaran jasanya.

1.3 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : Bab I : Pendahulua

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang Landasan teori,yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu pengertian teori transportasi, nilai pelanggan, nilai pengalaman intrinsik dan daya tarik terhadap Minat Penumpang Bus, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran teoritis.

Bab III : Metodologi penelitian

Bab ini berisi tentang variable penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV : Hasil dan pembahasan

Bab ini berisi tentang Deskripsi obyek penelitian serta Analisis data dan pembahasan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

