

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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. 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. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2014:51) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Trans Jateng 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 Jateng memiliki pesaing – pesaing yang memiliki berbagai keunggulan dan kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh bus Trans Jateng untuk berusaha meningkatkan jumlah penumpang, maka bus Trans Jateng perlu memperbaiki kualitas pelayanan, seperti memperhatikan pelayanan yang baik, ramah, penampilan yang sopan dari personil bus Trans Jateng 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 Jateng 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 Jateng yang mereka naiki memiliki kekurangan- kekurangan yang masih perlu diperbaiki, penumpang akan membandingkan fasilitas ini dengan armada lain yang menjadi pesaing bus Trans Jateng dan berpotensi beralih ke armada lain dengan pelayanan yang lebih baik.

Harga/tarif yang ditetapkan bus Trans Jateng merupakan Harga tetap, Harga yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua penumpang umum dikenakan tarif yang sama baik penumpang yang menempuh jarak dekat maupun penumpang yang menempuh jarak jauh, sedangkan untuk pelajar dikenakan tarif yang berbeda. Sistem tarif ini membuat kerugian bagi penumpang yang menempuh jarak dekat, karena diharuskan membayar harga yang sama dengan penumpang yang menempuh jarak jauh, hal ini merupakan salah satu alasan penumpang untuk memilih menggunakan alat transportasi lain yang lebih murah untuk jarak tempuh yang lebih dekat. Maka kendala harga mampu mempengaruhi penumpang untuk menggunakan kembali jasa transportasi dari bus Trans Jateng, karena tarif yang ditetapkan bus Trans Jateng yaitu Rp. 3.500 untuk penumpang umum dan Rp 1.000 untuk pelajar. Mungkin terasa ringan untuk mereka yang menempuh jarak jauh namun terasa berat dan sia-sia untuk mereka yang menempuh jarak dekat, sehingga penumpang bus Trans Jateng dapat beralih ke transportasi lain seperti angkutan umum, bus damri, dan sebagainya.

Melalui data dibawah kita dapat melihat jumlah penumpang yang memilih menggunakan

Bus Rapi Transit (BRT) sebagai moda Transportasi. Dimana antusias penggunaan BRT dari tahun ke tahun cenderung meningkat, sehingga dalam hal ini dapat menjadi perhatian mengenai faktor – faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah penumpang tersebut

Tabel 1.1

Jumlah Penumpang BRT Koridor I - VI Tahun 2012 - 2019 (Periode Data s/d 31 November 2019)

Tahun	KORIDOR I - IV		
	Umum	Pelajar	Total
2012	260.416	108.910	369.326
2013	1.195.436	483.106	1.678.542
2014	1.431.811	528.389	1.960.200
2015	3.118.690	702.455	3.821.145
2016	4.228.661	1.558.640	5.787.301
2017	5.931.699	2.092.170	8.023.869
2018	5.844.289	1.874.263	7.718.552
2019	6.122.324	2.200.850	8.323.174
Total	28.133.326	9.548.783	37.682.109

Sumber : UPTD BLU BRT Trans Jateng

Namun demikian, masih ada beberapa pihak yang merasa kinerja BRT Trans Jateng masih belum optimal. Beberapa artikel di surat kabar maupun dari artikel di media elektronik memberitakan bahwa pelayanan BRT Trans Jateng harus di tingkatkan. Seperti berita yang dimuat dalam Suara Merdeka pada 13 Oktober 2014 yang berjudul “Pelayanan BRT Perlu Perbaikan”, pengamat transportasi dari Unika Soegidjopranoto, Joko Setijowarno mengatakan bahwa Pemkot Semarang terkesan lambat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi umum. Artikel lainnya dimuat dalam harian Tribun Jateng pada 17 Februari 2015 dengan judul “Sikap Melayani Petugas BRT Perlu Ditingkatkan” yang menyoroti masih minimnya kecakapan personil BRT Trans Jateng dalam memberikan pelayanan kepada publik dan artikel terbaru kembali dimuat dalam portal Radio Republik Indonesia pada 17 Maret 2015 dengan judul “Pelayanan BRT Trans Jateng Belum Optimal”. Artikel tersebut menyoroti masih ditemukannya fasilitas yang terdapat pada BRT Trans Jateng yang harus diperhatikan seperti shelter yang sudah rusak, pegangan yang hilang sehingga membuat penumpang kesusahan ketika

jam – jam bus sedang ramai. Tiga artikel yang disebutkan di atas hanyalah sebagian dari berbagai artikel yang berisi kritik dan saran tentang BRT Trans Jateng. Kritik dan saran seharusnya menjadi bahan evaluasi pihak pengelola BRT Trans Jateng agar dapat memberikan pelayanan lebih baik dan menciptakan kepuasan pada penumpang BRT Trans Jateng. 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 Trans Jateng. Bertolak pada pemikiran tersebut, maka penelitian ini diberi judul “**Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Pelanggan dalam Menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan masalah berdasarkan faktor yang mempengaruhi Minat pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Minat Pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng ?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Minat Pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Fasilitas terhadap Minat Pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Harga terhadap Minat Pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Instansi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i Universitas Maritim AMNI Semarang.

2. Bagi Peneliti

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti guna mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan kenyataan dilapangan dan menambah pengalaman, pengetahuan bagi penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam lingkup dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan

Bagi Pemerintah daerah / Perusahaan Daerah yang mengelola Trans Jateng, Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan masukan untuk meningkatkan factor-faktor yang dapat mempengaruhi Minat Pelanggan dalam menggunakan Transportasi Bus BRT Trans Jateng.

4. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran - pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya, serta wawasan terhadap dunia kerja.

1.4. Sistematika Penulisan

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

Bab 1 Pendahuluan

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

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Merupakan bagian kedua dari proposal skripsi yang menguraikan landasan teori-teori dan tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, kerangka pikir penelitian dan hipotesis.

Bab 3 Metode Penelitian

Merupakan bagian ketiga dari proposal skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis data.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah dan implikasi manajerial.

Bab 5 Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.