

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Karena biayanya yang rendah, relatif aman, sedikit dampak lingkungan, dan kemampuannya untuk memudahkan lalu lintas, angkutan umum menikmati penggunaan yang meluas. Pemerintah berupaya melayani masyarakat dengan menawarkan layanan terbaik, salah satunya adalah perjalanan bus antar kota. Semakin banyak orang yang tinggal di wilayah metropolitan berarti semakin banyak orang yang membutuhkan akses transportasi, yang pada gilirannya berarti masalah transportasi hanya akan semakin rumit seiring berjalannya waktu, membutuhkan respons yang lebih kreatif dan cepat. Masalah dengan angkutan umum, desain jaringan, otorisasi rute, peraturan parkir, dan kemacetan lalu lintas, semuanya mengganggu wilayah perkotaan. Ini tidak unik di Kota Batam; telah terjadi di sejumlah pusat kota besar di Indonesia.

Di Indonesia, Kota Batam merupakan kota yang berdomisili di Provinsi Kepulauan Riau. Karena terletak di dekat Singapura dan Malaysia, Batam telah menjadi pusat maritim internasional yang penting bagi Indonesia. Layanan transportasi disediakan oleh pemerintah kota Batam dalam upaya untuk meningkatkan perekonomian lokal. Menggunakan kota Batam sebagai test bed, Bus Pilot Project (juga dikenal sebagai Trans Batam) telah beroperasi sebagai prototipe angkutan umum perkotaan sejak tahun 2004. Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2016-2021 menuntut Trans Batam untuk

berkembang menjadi layanan yang aman, menyenangkan, representatif, murah, terpadu, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai.

Seiring pertumbuhan ekonomi Kota Batam selama beberapa tahun terakhir, begitu pula populasi kendaraan di kota ini. Pejabat kota, bekerja sama dengan Departemen Perhubungan, menyiapkan Bus Trans Batam untuk umum sesegera mungkin dalam upaya mengurangi kemacetan dan mengurangi polusi.

Penumpang memiliki sejumlah keluhan, yang paling umum terkait dengan kenyamanan transaksi yang dirasakan. Tujuan utama Trans Batam saat memenuhi kebutuhan pelanggan adalah untuk memberikan kepuasan penuh kepada mereka. Perusahaan dapat memanfaatkan loyalitas pelanggan Trans Batam yang puas sebagai ruang iklan gratis.

Dinas Perhubungan Kota Batam, Kepulauan Riau menghadirkan aplikasi SIP TB untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan transportasi bus. Aplikasi Sistem Informasi Penumpang Trans Batam (SIP TB) sudah dapat digunakan oleh pelanggan bus Trans Batam. Dalam aplikasi SIP TB, masyarakat dapat melihat posisi bus hingga membeli tiket sehingga masyarakat tidak perlu menunggu dan mengantre terlalu lama.

Seluruh penumpang umum harus membayar 6.000 rupiah tunai atau 5.000 rupiah non tunai, sedangkan pelajar membayar 3.000 rupiah tunai atau 2.500 rupiah non tunai. Pasalnya, tarif Trans Batam merupakan tarif tetap yang tidak memperhitungkan jarak dekat atau jauh. Para pengendara bus masih menilai pelayanannya di bawah standar, padahal tarifnya di atas normal. Walaupun kartu brizzi dan aplikasi non tunai lainnya seperti M-Banking, LinkAja, Dana, SIP TB

dan lain-lain sudah diterapkan untuk pembayaran, namun terbukti petugas bus masih melayani pembayaran manual atau tunai karena kurang jelas dalam menyampaikan informasi kepada penumpang yang tidak mengerti Trans Batam.

Tabel 1.1 Harga Tiket Pembayaran

Penumpang	Tunai	Non Tunai
Umum	Rp6.000	Rp5.000
Pelajar	Rp3.000	Rp2.500

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2022)

Tarif Trans Batam yang dikenakan ialah tarif tetap, yang tidak menghitung jarak tempuh dekat atau jauh, maka seluruh penumpang umum dikenai tarif Rp6.000 pembayaran tunai dan Rp5.000 pembayaran non tunai sedangkan untuk pelajar tarif yang dikenakan pembayaran tunai Rp3.000 dan pembayaran non tunai Rp2.500.

Karena selama ini bus Trans Batam mengandalkan subsidi pemerintah, mampu memberikan pelayanan yang terjangkau, aman, dan menyenangkan bagi masyarakat. Pelanggan cenderung tidak mempercayai merek yang harganya terlalu mahal dibandingkan dengan nilai yang mereka dapatkan dari barang tersebut. Pada akhirnya, kepercayaanlah yang membuat orang membeli. Seperti yang telah dikemukakan oleh Yulisetiari et al. (2018) bisnis sangat tertarik dengan praduga konsumen tentang barang dan jasa mereka, karena gagasan ini berfungsi sebagai dasar citra produk dan merek yang pada gilirannya memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Publik memiliki keyakinan bahwa perusahaan dapat memberikan apa yang mereka inginkan atau butuhkan.

Pada koridor perjalanan BRT (Bus Rapid Transit) di Kota Batam dapat meliputi koridor 1 pada rute Sekupang - Batam Centre, koridor 2 dengan rute

Tanjung Uncang - Batam Centre, koridor 3 dengan rute Sekupang - Jodoh, koridor 4 dengan rute Sagulung - Sekupang, koridor 5 dengan rute Jodoh - Batam Centre, koridor 6 dengan rute Piayu - Batam centre, koridor 7 dengan rute Nongsa - Batam Centre, Koridor 8 dengan rute Telaga Punggur - Jodoh.

Tabel 1.2 Koridor dan Jam Operasional

Koridor	Ritase	Jam Operasional
Kor-1 Sekupang-Batam Centre	5 Bus x 10 Rit	06.00 – 18.00
Kor-2 Tanjung Uncang- Batam Centre	4 Bus x 9 Rit	06.00 – 18.00
Kor-3 Sekupang-Jodoh	5 Bus x 10 Rit	06.00 – 19.00
Kor-4 Sagulung-Sekupang	4 Bus x 9 Rit	06.00 – 18.00
Kor-5 Jodoh-Batam Centre	3 Bus x 10 Rit	06.00 – 18.00
Kor-6 Piayu-Batam Centre	4 Bus x 9 Rit	06.00 – 18.00
Kor-7 Nongsa-Batam Centre	4 Bus x 10 Rit	06.00 – 18.00
Kor-8 Telaga Punggur-Jodoh	5 Bus x 9 Rit	06.00 – 18.00

Sumber: Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2022

Menurut keterangan yang diberikan Aji Dhani Ramdhani, Kepala Unit Pelayanan Teknis Trans Batam pada Oktober 2022 menyebutkan, diperkirakan membutuhkan waktu tiga puluh menit antara kedatangan bus yang kini beroperasi dengan kedatangan bus yang akan beroperasi. akan mengejanya. Di sisi lain, ada kalanya berbagai masalah muncul selama perjalanan, seperti kerusakan bus yang tiba-tiba dan tidak disengaja, serta kemacetan lalu lintas yang menyebabkan bus datang terlambat atau terlambat.

Trans Batam dapat memperoleh keunggulan di pasar dengan lebih sering berinovasi dalam layanannya sebagai tanggapan atas umpan balik klien. Penyedia layanan transportasi umum ditugaskan untuk meningkatkan kualitas penawaran mereka melalui inovasi dan penciptaan nilai konsumen. Memperkenalkan teknologi, jaringan, atau metode baru ke dalam layanan yang ada juga dianggap sebagai inovasi layanan. Inovasi organisasi diperkirakan akan terus menciptakan

perubahan substansial dan dapat mempengaruhi kinerja karena menuntut perusahaan untuk proaktif dalam menemukan kemungkinan baru daripada hanya memanfaatkan kemampuan yang ada (Mulyati, 2019).

Kemudian hal lain yang mempengaruhi yaitu kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang penting untuk kelangsungan hidup jangka panjang perusahaan. Pengguna angkutan umum dapat memilih dari sejumlah pilihan yang berbeda. Tidak diragukan lagi, pengendara akan memilih moda transportasi yang membutuhkan tenaga paling sedikit dan waktu tunggu yang paling singkat. Penumpang yang menggunakan jasa Trans Batam akan lebih puas jika mereka merasa bahwa manajemen perusahaan memiliki kemampuan untuk melayani mereka dengan baik dan tepat, bahwa karyawannya sigap atau siap melayani penumpang, bahwa mereka memiliki akses ke fasilitas yang memadai, dan bahwa mereka nyaman saat menggunakan fasilitas tersebut.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan maka timbul permasalahan terkait kemudahan, kepercayaan dan inovasi terhadap penumpang Bus Trans Batam. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta menyusun suatu karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Terkait dengan penjelasan yang telah diuraikan sehingga dapat membuat identifikasi masalah dengan meliputi:

1. Petugas masih melayani pembayaran manual atau tunai meskipun lebih mudah menggunakan pembayaran melalui brizzi card dan pembayaran non tunai lainnya seperti M-Banking, LinkAja, Dana, Shopeepay dan lainnya.
2. Penumpang merasa kurang percaya karena seringkali bus terlambat datang sehingga tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.
3. Petugas kurang jelas dalam menyampaikan informasi adanya inovasi yang dilakukan Trans Batam sehingga penumpang kurang memahami dan tidak mengetahuinya.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan serta keterbatasan waktu dan pembahasan mengenai penelitian ini, maka peneliti membatasi responden pada penelitian ini merupakan pengguna Bus Trans Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dari pemaparan tersebut sehingga dapat dirumuskan suatu masalah yang dapat meliputi:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?
3. Apakah inovasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara bersamaan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Pada rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya sehingga yang dapat dijadikan tujuan penelitian seperti berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara bersamaan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat terdiri dari manfaat praktis dan manfaat teoritis yang dapat diuraikan seperti berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dijadikan pengetahuan serta dapat menambah wawasan terkait dengan Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Guna tambahan pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat digunakan baik sebagai informasi bagi manajemen dalam proses pembuatan kebijakan yang menawarkan jasa maupun sebagai bahan penilaian dalam proses pelayanan konsumen jasa.

3. Bagi Universitas

Dimaksudkan agar dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan yang bermanfaat bagi mahasiswa, khususnya yang berkaitan dengan faktor Kemudahan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam.