

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingginya mobilitas masyarakat modern saat ini membuka peluang yang luas dan tantangan nyata bagi para pelaku bisnis untuk mengembangkan atau bahkan menciptakan bisnis baru yang dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan yang berkembang dari masyarakat. Apabila terdapat kontribusi yang positif dan adanya peningkatan kualitas dan standar hidup masyarakat serta menghasilkan contoh bagi bisnis-bisnis lainnya maka bisnis tersebut dapat dikatakan menjadi bisnis yang baik (Sudaryono, 2015: 3). Istilah bisnis pada umumnya menekankan pada tiga hal yaitu: usaha perseorangan kecil-kecilan dalam bidang barang dan jasa, usaha perseorangan besar, dan usaha dalam bidang struktur ekonomi bangsa (Sudaryono, 2015: 6).

Semakin banyaknya bentuk bisnis saat ini mengharuskan para pelaku bisnis untuk dapat mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pengelolaan dan kombinasi berbagai jenis sumber daya wajib diperhatikan agar terciptanya kepuasan konsumen. Salah satu bisnis yang saat ini dapat mempermudah kegiatan masyarakat modern adalah bisnis jasa transportasi. Transportasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Dalam era perkembangan bisnis transportasi saat ini, masyarakat menginginkan adanya transportasi yang nyaman, aman dan murah. Adanya persaingan jasa transportasi menuntut masyarakat untuk dapat menentukan pilihan secara tepat, bijak dan jeli.

Semakin tinggi tingkat persaingan, maka semakin banyak faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan salah satunya berhubungan dengan kemampuan perusahaan atau instansi terkait dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang akan berakibat pada kepuasan para konsumen.

Fokus dan tujuan utama para penyedia bisnis jasa adalah terciptanya kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas akan berpotensi loyal kepada produk, toko, dan/atau penyedia jasa yang sama sehingga akan berpengaruh terhadap kesuksesan dan kemajuan perusahaan (Tjiptono & Diana, 2015: 4). Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa (Kesuma, dkk, 2015: 178). Beberapa diantaranya yaitu kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas.

Kota Batam merupakan salah satu kota di Indonesia yang berlokasi sangat strategis. Terletak di antara jalur pelayaran internasional membuat kota Batam memiliki jarak yang sangat dekat dengan beberapa negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Hal tersebut menyebabkan kota Batam menjadi salah satu kota persinggahan dan tujuan pariwisata baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Batam juga termasuk salah satu kota di Indonesia dengan jumlah penduduk yang tinggi.

Dari data yang diperoleh peneliti melalui Badan Pusat Statistik Batam, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di kota Batam pada tahun 2016 adalah 1.236.399 jiwa. Hal tersebut berbanding terbalik dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh pemerintah khususnya dalam hal transportasi

umum. Dikenal dengan sebutan kota industri menjadikan kota Batam sangat sibuk dengan berbagai aktivitas industri dan bisnis dalam keseharian masyarakatnya. Hal itu membuat transportasi menjadi suatu hal yang dirasa sangat penting untuk menunjang segala aktivitas tersebut.

Ketersediaan transportasi umum di kota Batam yang dinilai masih sangat minim membuat masyarakat menginginkan adanya penyediaan transportasi umum yang memadai dari pemerintah. Di kota Batam, beberapa jenis transportasi umum yang tersedia saat ini adalah taksi konvensional, angkutan kota (bimbar), ojek konvensional dan bus Trans Batam. Walaupun saat ini sudah tersedia transportasi online seperti Gojek, Grab dan lainnya, tetapi hal tersebut masih saja dirasa kurang oleh masyarakat. Penggunaan kendaraan pribadi pun hanya akan menyebabkan bertambahnya tingkat kemacetan mengingat masih minimnya pembangunan penambahan volume jalan raya di kota Batam.

Bus Rapid Transit (BRT) atau lebih dikenal dengan bus Trans Batam menjadi solusi yang ditawarkan oleh pemerintah kota Batam kepada masyarakat. Dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Batam, bus Trans Batam mulai di operasikan sejak tahun 2004. Trans Batam diadakan oleh pemerintah kota Batam dan didukung oleh program pemerintah saat ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang transportasi serta bertujuan untuk menunjukkan kepada masyarakat bahwa sebenarnya pemerintah selalu ada di tengah-tengah masyarakat. Selain itu, tujuan lain dari pengadaan bus Trans Batam adalah untuk memberikan transportasi yang sifatnya nyaman, aman dan murah

kepada masyarakat karena bus Trans Batam sampai saat ini masih menggunakan subsidi dari pemerintah.

Beroperasi sejak tahun 2004, bus yang dikenal dengan semboyan “Ayo Naik Bus Biar Gak Bikin Macet” ini awalnya berada dibawah naungan DAMRI, kemudian sekitar tahun 2013 diambil alih oleh Dinas Perhubungan Kota Batam melalui Unit Pelaksana Teknis pelayanan jasa transportasi. Saat ini, total bus Trans Batam adalah 72 armada termasuk armada lama dibawah tahun 2010 sekitar 22 unit dan 50 unit lainnya adalah pengadaan armada baru baik dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah maupun Anggaran Pendapatan Belanja Negara. Saat ini pihak Trans Batam sendiri masih merasa kekurangan armada bus, maka dari itu beberapa bus lama masih terus dioperasikan menunggu adanya pengadaan ataupun bantuan bus baru dari pemerintah. Tetapi saat ini, untuk jumlah bus yang beroperasi dalam sehari sekitar 57 bus karena dari keseluruhan jumlah bus tersebut empat bus dialihkan ke bus sekolah, dan empat bus lagi dalam keadaan rusak parah sehingga tidak dapat dioperasikan.

Kemudian jumlah koridor yang beroperasi saat ini adalah tujuh koridor, dua koridor lagi masih dalam proses pengembangan. Berikut adalah data koridor dan rute yang dilalui oleh masing-masing bus:

Tabel 1.1 Data Koridor dan Rute Bus Trans Batam Tahun 2016

Nama Koridor	Rute
Koridor 1 : Sekupang - Batam Center	Via Sei Harapan – Tiban – UIB – Simpang Jam – Simpang Sei Panas – Kantor Walikota – Mega Mall
Koridor 2 : Tanjung Uncang – Batam Center	Via Simpang Sagulung – Fanindo – Simpang Base Camp – Batu Aji – Simpang Bareleng – Muka Kuning – Kepri Mall – Kantor Walikota – Mega Mall
Koridor 3 : Sekupang – Jodoh	Via Sei Harapan – Tiban – UIB – Simpang Baloi – Penuin – Nagoya – Simpang McDonald’s – Terminal Jodoh – DC Mall – Pasar Induk
Koridor 4 : Tanjung Uncang – Sekupang	Via Simpang Sagulung – Fanindo – Simpang Base Camp – Marina – Tanjung Riau – Sei Harapan
Koridor 5 : Tanjung Piayu – Jodoh	Via Piayu Laut – Simpang Bagan – Muka Kuning – Panbil – Kepri Mall – Kantor Walikota – Mega Mall – Simpang Sei Panas – Simpang Kuda – Simpang Rujak – Batu Ampar – Terminal Jodoh – DC Mall – Pasar Induk
Koridor 6 : Nongsa – Batam Center	Via Teluk mata ikan – Kapling Sambau – Simpang Batu Besar – Simpang Bandara – SMU N 3 – Simpang Dotamana – Simpang Kantor Camat Batam Kota – Simpang KDA – Mega Mall
Koridor 7 : Punggur – Jodoh	Via Bundaran Punggur – Simpang Kepri Mall – Simpang Jam – Simpang Indomobil – Simpang Baloi – DC Mall – Pasar Induk – Terminal Jodoh

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Batam

Sejak di luncurkan tahun 2004, bus Trans Batam menjadi salah satu transportasi umum yang cukup diminati oleh masyarakat. Kehadiran bus Trans Batam dengan pelayanan yang diberikan, harga yang terjangkau, serta fasilitas yang cukup baik jika di bandingkan dengan transportasi umum lainnya menjadikan bus Trans Batam disambut antusias oleh masyarakat.

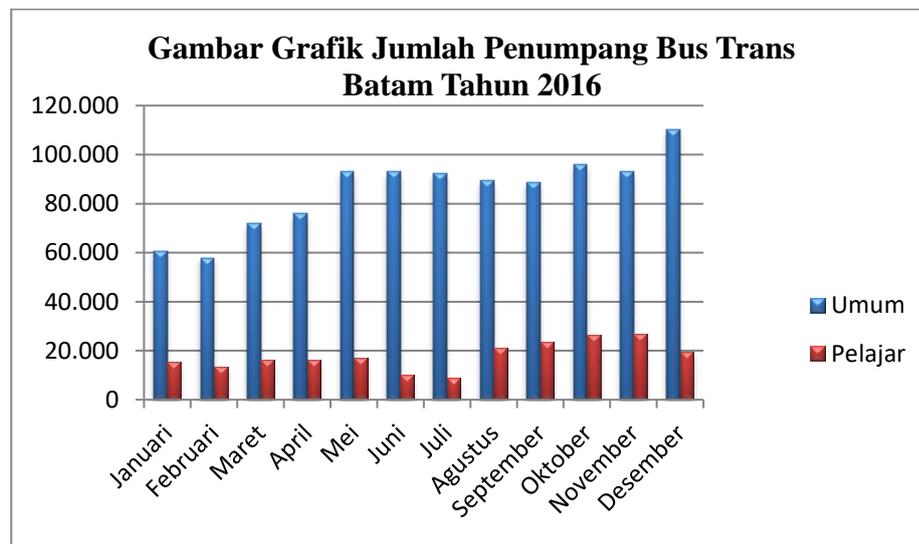
Data yang diperoleh peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak Unit Pelayanan Teknis Trans Batam pada Senin, 30 Oktober 2017 menjelaskan jumlah penumpang bus Trans Batam dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2016

Bulan	Jumlah Penumpang		Total Penumpang
	Umum	Pelajar	
Januari	60,774	15,250	76,024
Februari	57,832	13,409	71,241
Maret	71,844	16,333	88,177
April	75,837	16,193	92,030
Mei	93,005	16,961	109,966
Juni	93,048	10,113	103,161
Juli	92,414	8,864	101,278
Agustus	89,340	21,152	110,492
September	88,562	23,510	112,072
Oktober	95,728	26,440	122,168
November	93,092	26,678	119,770
Desember	110,135	19,565	129,700
Total	1,021,611	214,468	1,236,079

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Batam

Berikut juga disajikan grafik jumlah penumpang bus Trans Batam pada tahun 2016 pada Gambar 1.1 :

**Gambar 1.1 Grafik jumlah penumpang bus Trans Batam pada Tahun 2016**

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Batam (Telah diolah untuk penelitian ini, 2018)

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu karyawan Trans Batam, fluktuasi jumlah penumpang bisa disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor hari libur nasional, hari libur sekolah, faktor menyambut bulan puasa, hari besar keagamaan (Natal, Lebaran idul fitri, dan Imlek), faktor cuaca seperti musim hujan dan sebagainya yang menyebabkan naik turunnya jumlah penumpang dalam satu tahun terakhir.

Dapat dilihat pada tabel dan grafik diatas bahwa jumlah penumpang Trans Batam setiap bulan memiliki perbedaan jumlah penumpang dengan rata-rata jumlah penumpang dari bulan Januari hingga bulan Desember pada tahun 2016 adalah sekitar 103,006 penumpang. Total penumpang pada bulan Februari berada di bawah rata-rata yaitu 71,241. Sedangkan jumlah total penumpang terbanyak yaitu berada pada bulan Desember yaitu 129,700. Namun dibalik kenyataan tersebut, masih banyak juga keluhan ataupun kritik oleh para penumpang yang diterima oleh pihak manajemen Trans Batam mengenai ketidakpuasan mereka ketika menggunakan transportasi bus Trans Batam.

Kepuasan konsumen merupakan penentu keberhasilan suatu perusahaan. Maka dari itu, penciptaan kepuasan konsumen harus sangat diperhatikan oleh para pihak penyedia jasa melalui berbagai cara diantaranya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, penetapan harga yang terjangkau, serta fasilitas yang lengkap.

Definisi pelayanan diungkapkan oleh Kotler yang dikutip oleh (David & Lego, 2016: 275) adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh

suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pada kepemilikan sesuatu. Parasuraman (David & Lego, 2016) menyatakan kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh, dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila kualitas pelayanan jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan atau konsumen maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui batas harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Namun jika pelayanan jasa yang diterima oleh pelanggan lebih rendah maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Trans Batam sejauh ini di rasa cukup baik oleh para penumpang. Tetapi walaupun demikian, masih juga terdapat beberapa masalah yang sering ditemukan pada pelayanan jasa transportasi bus Trans Batam diantaranya menyangkut petugas Trans Batam yang terkadang masih ditemukan beberapa dari mereka yang bersikap tidak ramah kepada penumpang, pemberian informasi yang kurang jelas kepada penumpang yang kurang paham dengan Trans Batam, dan masih seringnya terjadi keterlambatan kedatangan bus. Berikut disajikan tabel jadwal operasional bus Trans Batam Tahun 2016-2017 :

Tabel 1.3 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Batam

Koridor	Jam Operasional
KORIDOR I	Pukul 06.00 WIB s/d 20.00 WIB
KORIDOR II	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB
KORIDOR III	Pukul 06.00 WIB s/d 20.00 WIB
KORIDOR IV	Pukul 06.00 WIB s/d 17.00 WIB
KORIDOR V	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB
KORIDOR VI	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB
KORIDOR VII	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Batam

Dalam wawancara peneliti dengan salah satu pihak Trans Batam dijelaskan bahwa jeda waktu antara bus pertama dengan bus berikutnya adalah sekitar 15 menit. Tetapi terkadang terdapat masalah di lapangan, antara lain kemacetan lalu lintas, bus yang rusak tiba-tiba, atau *human factor* yang berasal dari supir dan kondektur bus itu sendiri.

Kemudian hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa (Tjiptono, 2014: 193). Harga adalah sebuah nilai yang dikeluarkan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang atau jasa yang mereka butuhkan. Banyak perusahaan yang gulung tikar akibat ketidaksesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas barang atau jasa mereka. Penetapan harga harus sesuai dengan perekonomian masyarakat, agar mereka dapat membeli barang atau jasa yang ditawarkan.

Harga yang ditawarkan oleh Trans Batam yaitu Rp4000,- bagi penumpang umum serta Rp2000,- bagi para pelajar dan mahasiswa dengan ketentuan yang berlaku. Harga tersebut dirasa cukup murah dan terjangkau jika dibandingkan dengan transportasi umum lainnya di kota Batam. Harga yang ditawarkan oleh pihak Trans Batam merupakan harga tetap, dimana harga tersebut tidak memperhitungkan jarak tempuh si pengguna jasa. Artinya setiap penumpang akan dikenakan tarif atau harga yang sama walaupun tujuan mereka memiliki jarak tempuh yang jauh berbeda.

Penetapan harga yang sama rata untuk setiap penumpang, terkadang akan terasa ringan bagi penumpang yang menempuh jarak jauh, berbanding terbalik dengan penumpang yang menempuh jarak dekat, mereka akan berpikir bahwa harga tersebut masih dirasa cukup mahal, apalagi jika penumpang harus pergi ke suatu lokasi dengan sistem dua kali transit. Hal tersebut bisa menjadi salah satu bentuk ketidakpuasan konsumen. Akibatnya, mereka bisa jadi akan memilih transportasi umum lain dengan sistem satu kali jalan dan mungkin dengan harga yang lebih murah.

Kemudian faktor lainnya adalah fasilitas. Youti (Emmywati, 2016: 187) mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang disediakan didalam sebuah jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Desain dan tata letak fasilitas jasa sangat erat kaitannya dengan pembentukan persepsi konsumen. Jika dikaitkan dengan Trans Batam, pemberian fasilitas kepada penumpang sejauh ini dinilai semakin membaik, hanya saja terdapat beberapa

masalah mengenai kurang meratanya fasilitas yang disediakan di setiap halte, maupun di setiap bus pada masing-masing koridor.

Saat ini Trans Batam memiliki tiga Halte *Transfer Point*, dimana halte tersebut merupakan halte utama yang terletak di tiga titik yaitu Sekupang, Batam Center, dan Jodoh. Pemberian fasilitas di dalam halte seperti AC, Kursi tunggu, *Wi-fi* gratis, Televisi, dan pengadaan toilet umum dirasa masih kurang memuaskan dengan kondisinya yang terkadang masih sering mengalami kerusakan. Sedangkan untuk pengadaan fasilitas di dalam bus Trans Batam sendiri masih belum merata di setiap koridor mengingat masih digunakannya beberapa bus keluaran lama dibawah tahun 2010 yang kondisinya bisa dikatakan sudah hampir tidak layak jalan akibat masih kurangnya armada bus baru oleh pemerintah khususnya untuk koridor-koridor baru saat ini.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memilih bus Trans Batam sebagai objek penelitian untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dituangkan dalam judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Batam)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah identifikasi masalah dari penelitian ini :

1. Jumlah armada bus Trans Batam saat ini dirasa masih kurang untuk memenuhi permintaan masyarakat mengingat Trans Batam menjadi salah satu transportasi yang cukup diminati.

2. Tidak meratanya pemberian bus disetiap koridor akibat masih kurangnya armada bus baru sehingga beberapa koridor masih menggunakan bus lama dengan kondisi bus yang kurang layak.
3. Terdapat beberapa karyawan atau petugas bus Trans Batam yang bersifat kurang ramah terhadap penumpang.
4. Pemberian informasi kurang lengkap dan jelas sehingga membingungkan para penumpang awam yang terkadang belum paham mengenai Trans Batam.
5. Sering tidak sinkron antara penjadwalan keberangkatan dan kedatangan bus dengan kenyataan di lapangan.
6. Kurang meratanya pemberian fasilitas antara satu halte dengan halte lainnya serta pemberian fasilitas disetiap bus.
7. Banyaknya permintaan masyarakat mengenai pembangunan halte yang layak bagi koridor-koridor tertentu yang belum terealisasi.

1.3 Batasan Masalah

Dari beberapa masalah yang dipaparkan, untuk menghindari meluasnya permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah pada :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam.
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam.

4. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna bus Trans Batam.
5. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan bus Trans Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dihadapi oleh bus Trans Batam diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya, antara lain :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi bus Trans Batam.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi bus Trans Batam.

3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi bus Trans Batam.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi bus Trans Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan informasi untuk pengembangan dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan khususnya dalam ruang lingkup manajemen pemasaran.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang sudah ada sebelumnya khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis
 - a. Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran jasa.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Sebagai referensi atau sumbangan ide pemikiran mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian berikutnya terkait dengan kepuasan konsumen khususnya dalam bidang jasa.
 - b. Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

3. Bagi masyarakat umum
 - a. Sebagai bahan pertimbangan bagi masyarakat untuk menentukan pilihan terhadap jasa transportasi.
 - b. Sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan untuk masyarakat umum mengenai kepuasan konsumen.