

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi memiliki peran penting yang mencakup beberapa aspek baik sosial, ekonomi, lingkungan hingga keamanan. (Sukarto, 2016: 25). Besarnya manfaat transportasi bagi masyarakat senantiasa semakin memperbaiki wujud dan keandalannya mengikuti perubahan zaman dari dulu hingga kini baik secara sistem, pelayanan dan kapasitas sudah mengalami banyak perubahan.

Berkembangnya kemajuan teknologimembuat sebagian masyarakat juga melakukan perubahan pada eranya, sehingga masyarakat semakin cerdas dalam menentukan pilihannya. Banyak jasa transportasi ditawarkan demi merebut minat konsumen pada jasa yang diberikan. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang ditawarkan telah sesuai dengan keinginan konsumen tersebut. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Di negara kita Indonesia sudah banyak pilihan moda transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat moda transportasi dalam kota besar hingga ke desa. Seiring perkembangannya sudah banyak moda transportasi umum lain yang bermunculan salah satunya transportasi umum berbasis online. Beragamnya inovasi dan persaingan itulah menuntut perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan peanggan dan calon penumpang agar dapat tetap eksis di tengah kecanggihan

teknologi saat ini. Tujuan utama para penyedia bisnis jasa adalah terciptanya kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas akan berpotensi loyal kepada produk, toko, atau penyedia jasa yang sama sehingga akan berpengaruh terhadap kesuksesan dan kemajuan perusahaan (Tjiptono & Diana, 2015: 4).

Salah satunya adalah moda transportasi darat di Kota Batam karena letaknya sangat strategis yakni berada diantara 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. Transportasi umum di kota Batam salah satunya adalah Bus Rapid Transit (BRT) atau lebih dikenal dengan bus Trans Batam moda transportasi yang ditawarkan oleh pemerintah kota Batam kepada masyarakat. Bus Trans Batam sendiri memiliki pesaing dengan mode transportasi lain seperti angkutan kota (angkot), taxi konvensional, ojek online yang memiliki rute sama.

Trans Batam diadakan oleh pemerintah kota Batam dan didukung oleh program pemerintah saat ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang 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 2018

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 –	Via Piayu Laut – Simpang Bagan – Muka Kuning – Panbil – Kepri Mall – Kantor Walikota – Mega Mall – Simpang

Jodoh	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 2018

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 2018 menjelaskan jumlah penumpang bus Trans Batam dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2018

Bulan	Jumlah Penumpang		Total Penumpang
	Umum	Pelajar	
Januari	70,164	17,270	87,434
Februari	57,832	16,409	74,241
Maret	61,823	17,333	79,159
April	85,837	18,193	104,030
Mei	83,005	17,961	100,966
Juni	93,048	11,113	104,161
Juli	89,814	9,864	99,678
Agustus	99,340	21,152	120,492

September	88,562	23,510	112,072
Oktober	97,728	25,440	123,168
November	94,092	24,678	118,770
Desember	113,135	14,565	127,700
Total	1,034,380	217,488	1,251,868

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Batam

Pesaing-pesaing memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan hal tersebut dapat menjadi referensi yang bisa dimanfaatkan oleh bus Trans Batam untuk membuat strategi meningkatkan jumlah penumpang, maka bus Trans Batam perlu memperbaiki kualitas pelayanan seperti memberikan pelayanan terbaik, petugas yang bersikap ramah, penampilan sopan dari tiap personilnya karena hal tersebut dapat menjadi penilaian dari konsumen untuk melihat bagaimana kesiapan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Selain itu kebersihan armada unit, pintu otomatis yang terkadang macet dan jok tempat duduk sudah bergeser/rusak masih banyak ditemukan. Hal ini tentunya menjadi penilaian dari penumpang akan kualitas pelayanan bus Trans Batam yang mereka tumpangi memiliki kekurangan-kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Penumpang akan membandingkan fasilitas tersebut dengan armada lain yang menjadi pesaing bus Trans Batam dan berpotensi beralih ke armada lain dengan pelayanan yang terbaiknya.

Tarif yang ditetapkan bus Trans Batam merupakan tarif tetap, tarif yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua penumpang umum dikenakan tarif yang sama Rp. 4000.- baik penumpang yang menempuh jarak dekat maupun penumpang yang menempuh jarak jauh, sedangkan untuk pelajar dikenakan tarif yang berbeda yakni Rp. 2000.-. Unggul pada harga namun penumpang

buswaymerasa kinerja bus Trans Batam masih belum optimal. busway sering mengalami keterlambatan datang melebihi waktu tunggu, busway juga pada jam-jam tertentu sering mengalami penumpukan penumpang, serta beberapa kursi penumpang sudah ada kerusakan pada jok-nya. Sehubungan dengan kondisi tersebut seharusnya segera di tindak lanjuti agar konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan Trans Batam.

Kini Trans Batam berinovasi melalui penerapan non tunai sudah mulai berjalan sejak pertengahan tahun 2018, meskipun sudah diterapkan pembayaran menggunakan *brizie-card* tapi petugas masih melayani pembayaran manual atau tunai. Rencana menggunakan pembelian tiket non tunai akan mulai aktif secara keseluruhan tahun 2019, jadi penumpang diharapkan sudah memiliki dan menggunakan *brizie-card* sebagai alat pembelian tiket. Pemerintah berusaha menanggapi kekurangan yang perlu diperbaiki dengan adanya aktifitas renovasi sarana dan prasarana penunjang seperti yang ditemui di beberapa halte yang sudah dicat rapih dan dibuat loket tiket. “Dishub Batam juga kabarnya akan menambah jumlah armada busway untuk tahun 2019” dikutip dalam *centralbatam.co.id* penambahan unit bus Trans Batam yang baru masih menunggu persetujuan dari pemerintah pusat.

Kerusakan dan kekurangan sudah seharusnya menjadi bahan evaluasi pihak pengelola bus Trans Batam agar dapat memberikan pelayanan lebih baik dan menciptakan kepuasan pada penumpang bus. Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa

angkutan bus Trans Batam. Bertolak pada pemikiran tersebut penelitian ini mengambil judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)”***.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Penumpang memiliki beberapa kritik terhadap kepuasan bus trans Batam
2. Kurangnya armada bus Trans Batam
3. Terjadinya padat penumpang pada jam-jam tertentu didalam bus
4. Beberapa fasilitas sudah mengalami kerusakan seperti jok kursi dalam Trans Batam.
5. Transaksi non tunai masih belum optimal
6. Masalah keterlambatan kedatangan dalam menunggu bus.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas, makapenulis perlu membuat pembatasan masalah yang akan diteliti. Adapun pembatasan masalah yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan fasilitas
2. Variabel terikat yang diteliti kepuasan konsumen

3. Responden yang akan diteliti adalah pengguna transportasi umum bus Trans Batam.
4. Kriteria responden yang diteliti adalah penumpang bus Trans Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama yang telah didapat penulis selama mengikuti perkuliahan, khususnya yang berhubungan dengan persoalan kepuasan konsumen dalam pemasaran jasa.
 - b. Bagi mahasiswa diharapkan penelitian ini menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perusahaan, diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan inovasi pengelolaan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.