

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Perkembangan ekonomi menuju globalisasi menuntut orang-orang tertentu untuk menunjukkan mobilitas yang tinggi sehingga masyarakat dapat lebih berhati-hati dalam menentukan pilihan. Banyak perusahaan angkutan yang menyediakan dan berusaha menarik minat pelanggan untuk menggunakan produk dan / atau jasa yang disediakan oleh perusahaan angkutan tersebut. Di Indonesia sendiri banyak sekali pilihan transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi perkotaan. Seiring dengan pertumbuhan permintaan angkutan umum kota, persaingan di antara perusahaan bus perkotaan menjadi semakin ketat. Perusahaan harus mencurahkan semua sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan. Jika kualitas produk atau jasa yang diberikan perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Ini karena kualitas layanan tergantung pada orang dan cara layanan diberikan. Selain itu, kondisi sarana dan prasarana transportasi yang kurang memadai seperti kondisi jalan raya, keadaan terminal bus, kelayakan armada, letak halte dan fasilitas lainnya juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Trans Jateng adalah sistem Bus Rapid Transit terpadu yang dioperasikan dibawah Balai Transportasi Dinas Perhubungan Propinsi Jawa Tengah. Layanan Trans Jateng ini hanya mencakup wilayah Propinsi Jawa Tengah. BRT Trans Jateng ini mengadopsi sistem yang sama seperti layanan BRT yang beroperasi di Jakarta yaitu Trans Jakarta maupun yang beroperasi di Yogyakarta yaitu Trans Jogja. BRT Trans Jateng pertama kali diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah Bp. H. Ganjar Pranowo, S.H, M.I.P pada tahun 2017 yaitu Koridor I Rute Semarang – Bawen. Tahun 2018 diresmikan Koridor II Rute Purwokerto – Purbalingga kemudian disusul tahun 2019 Koridor III Rute Semarang - Kendal.

Pada tanggal 1 September 2020 Bus Trans Jateng Koridor IV Rute Magelang – Purworejo diresmikan bersamaan dengan Koridor V Rute Surakarta – Sragen oleh Gubernur Jawa Tengah Bp. H. Ganjar Pranowo, S.H, M.I.P. Tarif BRT Trans Jateng yang dikenakan per penumpang sebesar Rp 4.000,- untuk penumpang umum, dan Rp 2.000,- untuk buruh, pelajar dan veteran

dengan menunjukkan kartu pengenal (buruh/pelajar/veteran) dan Jamsostek (buruh). Tarif yang ditetapkan bus Trans Jateng merupakan tarif tetap, tarif yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua pelanggan umum dikenakan tarif yang sama.

Evaluasi rutin dilakukan oleh Balai Transportasi Dinas Perhubungan Propinsi Jawa Tengah per 3 bulan untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap pelanggan sehingga bus Trans Jateng berusaha meningkatkan jumlah pelanggan dengan memperbaiki kualitas pelayanan, seperti pelayanan yang baik, ramah dan penampilan yang sopan dari pramujasa. Lokasi halte atau titik pemberhentian bus juga menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih armada bus serta harga tiket bus yang ditetapkan oleh Balai Transportasi Dinas Perhubungan Propinsi Jawa Tengah. Disamping itu BRT Trans Rute Surakarta – Sragen baru beroperasi selama 3 bulan sehingga perlu dilakukan evaluasi variabel-variabel yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Data komplain pelanggan dari BRT Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen periode September – Desember 2020 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Komplain pelanggan BRT Trans Jateng

No.	Tanggal	Isi Komplain	Keterangan
1.	24/09/2020	Usulan halte di joglo	Lokasi halte
2.	25/09/2020	Usulan halte di selokaton (depan Ponpes Imam Bukhori)	Lokasi halte
3.	25/09/2020	Usulan halte di Gunung Kemukus (Barong)	Lokasi halte
4.	30/09/2020	Perbedaan harga tiket BRT Trans Jateng dengan Bus lain	Tarif bus
5.	01/10/2020	Usulan halte di karangjati	Lokasi halte
6.	14/10/2020	Kelalaian pramujasa	Pelayanan pramujasa
7.	30/11/2020	Kelalaian pramujasa	Pelayanan pramujasa
8.	10/12/2020	Kelalaian pramujasa	Pelayanan pramujasa

9.	24/12/2020	Kelalaian pramujasa	Pelayanan pramujasa
10.	31/12/2020	Usulan halte di gemolong	Lokasi halte

Sumber : Data BRT Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen

Hal ini tentunya menjadi penilaian dari pelanggan akan kualitas pelayanan Bus Trans Jateng dengan kekurangan-kekurangan yang masih perlu diperbaiki untuk pelayanan yang lebih baik. Dari beberapa hal tersebut, jelas bahwa analisis kepuasan pelanggan perlu diadakan secara berkala oleh suatu perusahaan, agar perusahaan tersebut mengetahui hal-hal apa saja yang harus diperbaiki atau lebih ditingkatkan lagi untuk mempertahankan atau bahkan peningkatan jumlah pelanggan. Ada banyak cara untuk mengukur kepuasan pelanggan ini, diantaranya adalah dengan pendekatan *multiple logistic regression*, *structural equation modeling*, *partial leastsquare* dan *generalized maximum entropy* (Alamsyah, 2008:62). Meski demikian apa pun macam dan bentuk pengukuran kepuasan pelanggan, umumnya menawarkan suatu pengukuran yang menghasilkan suatu indeks kepuasan pelanggan. Indeks kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai angka yang merepresentasikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Dalam skripsi ini indeks kepuasan pelanggan akan diukur dengan pendekatan *structural equation modeling*. *Structural Equation Modeling* (SEM) atau model persamaan struktural merupakan analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel secara kompleks.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada Bus Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen adalah bagaimana menganalisis variabel pelayanan pramujasa, tarif bus, serta lokasi halte berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan di Bus Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen.

1.3 Tujuan Penelitian :

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada Bus Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen adalah mengetahui pengaruh variabel pelayanan pramujasa, tarif bus, serta lokasi halte berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan di Bus Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah pengambilan data dilakukan pada armada Bus Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen. Penelitian ini dilakukan pada tanggal Oktober – Desember 2020.

1.5 Manfaat Penelitian :

Dengan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti
 - a. Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di lapangan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan.
 - b. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk menghadapi masalah konkrit yang terjadi di lapangan.
 - c. Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada di lapangan.
2. Bagi Institusi
 - a. Memperkaya khasanah keilmuan dan sumber referensi penelitian dalam memuaskan pelanggan.
3. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan saran untuk perbaikan berkelanjutan.
 - b. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.
 - c. Penelitian ini dapat berguna sebagai masukan bagi perusahaan dalam memuaskan pelanggan.
4. Bagi pembaca
 - a. Pembaca dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berminat dalam bidang manajemen kualitas.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

1.6 Sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori, penelitian terdahulu, dan hipotesa yang menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran penelitian yang menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana metode yang digunakan, metode pengumpulan data, metode analisis data, alat analisis data, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian, pengujian analisis data, dan observasi dengan objek yang diteliti, serta interpretasi analisis.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi objek penelitian, pengujian dan hasil analisis data, dan hasil observasi dengan objek yang diteliti, dan interpretasi hasil analisis.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang simpulan atas hasil pembahasan analisa data penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.