

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman di Indonesia semakin maju dengan pesatnya pertumbuhan teknologi, bisnis dan ekonomi. Salah satunya adalah bisnis jasa, namun saat ini sudah banyak berbagai bisnis jasa seperti perusahaan transportasi. Tujuan dari penyelenggaraan bisnis transportasi adalah untuk memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat setiap harinya, Transportasi memiliki peranan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi di masyarakat serta pembangunan ekonomi suatu negara (Prasetya dkk, 2021). Transportasi merupakan sarana yang menghubungkan satu wilayah dengan wilayah lain sekaligus membantu kegiatan pengembangan di sektor perekonomian. Transportasi juga salah satu sarana yang sangat penting bagi masyarakat untuk melakukan bepergian ke luar wilayah atau kota. Transportasi terdiri dari tiga macam yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Transportasi darat umumnya menggunakan bus, kereta, taxi, dan angkutan kota sedangkan transportasi laut dan udara biasanya menggunakan kapal dan pesawat.

Transportasi umum dianggap sebagai salah satu solusi efektif untuk beberapa masalah seperti kemacetan lalu lintas dan perjalanan panjang (STEG, 2003). Selain itu juga bisa memberikan manfaat ekonomi, sosial, serta lingkungan, serta transportasi umum juga dapat memuaskan kebutuhan mobilitas masyarakat kurang mampu atau miskin atau mereka yang tidak memiliki kendaraan (Le-Klöhn dkk., 2014). Transportasi umum saat ini merupakan sarana yang tidak dapat terpisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Pada umumnya masyarakat menggunakan kendaraan pribadi atau menggunakan sarana transportasi alternatif lain untuk sampai ke tempat tujuan. Orang dengan kendaraan pribadi tidak akan mengalami kesulitan dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam bekerja maupun dengan kebutuhan lainnya. Namun bagi yang tidak memiliki sarana transportasi, masyarakat sangat membutuhkan transportasi umum seperti bus (Zakaria & Astuti, 2013).

Bus merupakan salah satu alat transportasi umum yang dirancang untuk mengangkut orang atau barang. Angkutan bus menjadi salah satu sarana alternatif yang banyak dipilih masyarakat untuk kelancaran aktivitasnya, sehingga hal ini angkutan bus menjadi salah satu moda transportasi yang memiliki keunggulan lebih apabila dibandingkan dengan transportasi lain. Bus dikenal memiliki banyak keunggulan, diantaranya, yaitu: mudah digunakan atau dijumpai oleh masyarakat, hemat energi, ramah lingkungan, tingkat keamanan dan keselamatan tinggi, serta mampu mengangkut orang dalam jumlah besar (Prasetya dkk., 2021)

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia membuat program *buy the service* yang diimplementasikan dalam bus yaitu Teman Bus (transportasi ekonomis, mudah, andal, dan nyaman). Program tersebut bertujuan untuk pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan (KEMENHUB, 2020). Tujuan utama Teman Bus adalah memberikan transportasi ekonomis, mudah, andal, dan nyaman bagi masyarakat Indonesia. Teman Bus memiliki dua jenis yaitu bus sedang yang berkapasitas 40 penumpang dan bus besar yang berkapasitas 60 penumpang. Sebagai teman masyarakat, transportasi dari Teman Bus telah menyediakan layanan operasional di 11 kota, yaitu Palembang, Solo, Bali, Yogyakarta, Medan, Makassar, Banyumas, Bandung, Bogor, Surabaya, dan Banjarmasin. Teman Bus memberikan tarif yang sangat terjangkau, dan tidak hanya itu, Teman Bus juga sudah dilengkapi dengan aplikasi *mobile* untuk memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi rute, halte dan jadwal keberangkatan (Wahyana, 2022).

Pada bulan Desember 2021 Purwokerto baru saja meresmikan Teman Bus melalui Kementerian Perhubungan dalam rangka program *Buy The Service* (BTS) yang bernama Trans Banyumas. Angkutan Bus Rapid Transit (BRT) ini menjadi penunjang mobilisasi masyarakat Banyumas yang juga terkoneksi dengan Terminal Bulupitu, Terminal Kebondalem, Terminal Notog, Terminal Baturaden, dan Terminal Ajibarang hingga Pasar Pon. Sebanyak 52 bus unit Trans Banyumas yang sudah beroperasi melayani masyarakat Banyumas. Puluhan armada bus tersebut

dibagi dalam tiga koridor dengan jam operasional mulai dari pukul 05.00 sampai 21.00 WIB. Adapun untuk Koridor 1, rutenya adalah Pasar Pon-Terminal Ajibarang, dengan jarak tempuh pulang pergi 39 km. Kemudian Koridor 2 dengan rute dari Stasiun Notog-Terminal Baturaden, dengan jarak tempuh pulang pergi 48 km. Sedangkan Koridor 3 dengan rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebon Dalem berjarak 47 km (Abdi Rabbi, 2021).

Pelayanan Bus Trans Banyumas menerapkan standar pelayanan minimal, antara lain pemasangan alat pemantau komputer untuk menjaga kualitas pelayanan dan dilengkapi dengan filter udara, serta rak sepeda yang semula dirancang sebagai alat transportasi antarmoda. Biaya transportasi dengan bus Trans Banyumas sangat terjangkau bagi masyarakat Banyumas, tarif yang akan dikenakan sekitar Rp 2.000 untuk pelajar dan Rp 3.900 untuk masyarakat umum (Wardana, 2021). Pada koridor tiga rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem total bus yang beroperasi sebanyak 13 bus dan penambahan dua bus untuk cadangan apabila terjadi kerusakan bus. Sebelum melakukan operasional setiap bus dilakukan pengecekan fasilitas teman bus dengan aplikasi digital *checker* oleh manajemen pengawasan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Berikut bentuk fisik Bus Trans Banyumas bisa dilihat pada Gambar 1.1 dan aplikasi Teman Bus bisa dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.1 Bus Trans Banyumas

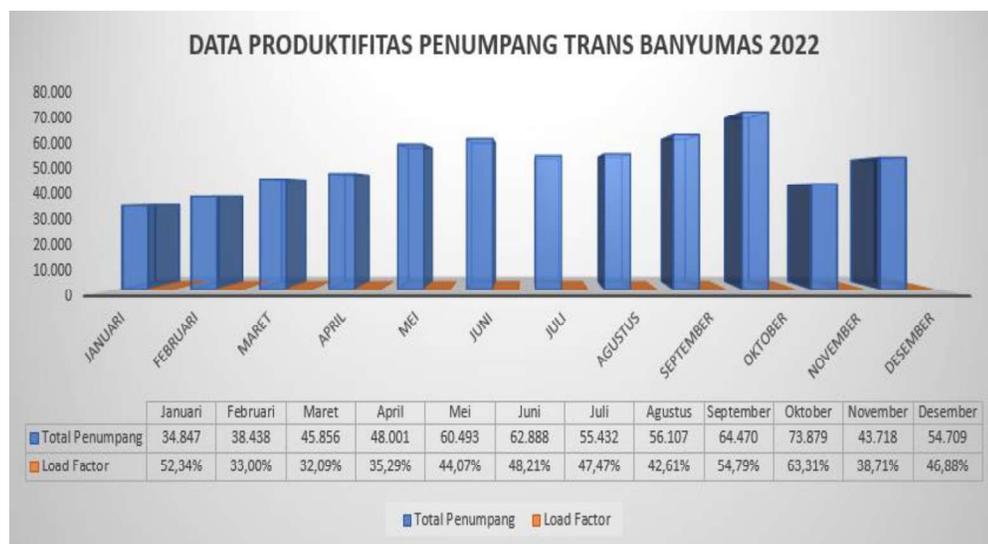


Gambar 1.2 Aplikasi Teman Bus

Pihak Teman Bus, Trans Banyumas juga harus memberikan pelayanan yang baik dan optimal sehingga pelanggan merasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan kunci dan elemen penting dari bisnis dibidang jasa, dimana pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik. Apabila pelayanan tersebut buruk maka yang akan terjadi pelanggan pergi dan tidak akan memakai jasanya lagi. Selain itu juga harus didukung dengan fasilitas yang lengkap dan ketepatan waktu serta harga yang terjangkau, maka dari hal tersebut akan membuat konsumen merasa puas atau terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Adanya integrasi unsur-unsur tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan informasi, membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan (Susiladewi, 2020).

Sejak beroperasi akhir tahun 2021, Trans Banyumas telah mencapai performa terbaik di Indonesia karena *load factor* yang tinggi serta rendahnya pelanggaran. (Kementrian Perhubungan) Kabupaten Banyumas saat ini terus melakukan pemantuan, pembinaan, serta evaluasi menyeluruh untuk angkutan

umum yang saat ini menjadi pilihan warga Banyumas. Menurut Agus Nur Hadie selaku kepala Dishub Banyumas Trans ada koridor yang jumlah penumpangnya tidak terlalu tinggi, sehingga diperlukannya perbaikan. Koridor tiga rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem menjadi yang paling rendah *load factor*, padahal koridor tersebut melewati banyak tempat strategis seperti sekolah, perkantoran, dan pertokoan. (Dishub) kemudian melakukan evaluasi dan mengganti titik pemberhentian yang lebih strategis. Hasil evaluasi ini mampu meningkatkan *load factor* koridor tiga yang semula rata-rata hanya 40-50 persen, meningkat menjadi 60 persen. Selain evaluasi titik pemberhentian bus, Dishub juga rutin melakukan pembinaan kepada para sopir untuk meningkatkan *attitude* seperti, sopir Trans Banyumas harus ramah, senyum, menyapa, sopan, dan disiplin. Data yang terpantau, rata-rata jumlah penumpang Trans Banyumas setiap hari pada kisaran 6000-7000. Khusus untuk *weekend* ada peningkatan penumpang, rata-rata di atas 7000 (Effendi, 2022). Berikut data produktifitas penumpang rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem Trans Banyumas 2022 dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Data Produktifitas Penumpang Koridor Tiga Trans Banyumas 2022  
Sumber: Data Sekunder Trans Banyumas

Berdasarkan data produktifitas penumpang koridor tiga Trans Banyumas 2022, jumlah penumpang paling banyak terdapat dibulan Oktober sebanyak 73.879

lalu diikuti bulan September sebanyak 64.470 dan terdapat jumlah penumpang paling sedikit dibulan Januari sebanyak 34.847.

Pengguna BRT Trans Banyumas di Purwokerto sebagian besar merupakan masyarakat dengan umur rata-rata 14-25 tahun dengan penghasilan yang relative rendah yakni Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000 dan memiliki pekerjaan yang mendominasi diantaranya adalah Pelajar 49%, dan sisanya merupakan mahasiswa, karyawan swasta, IRT, PNS, Wiraswasta, Pedagang (Muhammad dkk., 2022). Berdasarkan hal tersebut, maka dibutuhkan sebuah penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap penilaian kepuasan pelajar. Penelitian tersebut untuk mengukur dan menilai terkait seberapa besar pengaruh terhadap kepuasan pelajar pengguna Bus Trans Banyumas.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dituliskan di atas, Adapun rumusan masalah yang perlu dikaji lebih lanjut yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelajar dalam menggunakan moda transportasi Bus Trans Banyumas?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelajar dalam menggunakan moda transportasi Bus Trans Banyumas?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelajar dalam menggunakan moda transportasi Bus Trans Banyumas?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dikaji, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mendapatkan hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelajar dalam menggunakan moda transportasi Bus Trans Banyumas;
2. Mendapatkan hasil dari pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelajar dalam menggunakan moda transportasi Bus Trans Banyumas;
3. Mendapatkan hasil dari pengaruh harga terhadap kepuasan pelajar dalam menggunakan moda transportasi Bus Trans Banyumas;
4. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap Bus Trans Banyumas rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem;

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan pada transportasi Bus Trans Banyumas koridor tiga rute Terminal Kebondalem-Terminal Bulupitu
2. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda
3. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi, kuesioner dan observasi.
4. Responden dalam penelitian ini yaitu pelajar SMP, SMA, dan SMK

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti dari penelitian yang dilakukan adalah dapat mampu melakukan mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan ke dalam bentuk nyata. Penelitian ini juga bermanfaat untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan Bus Trans Banyumas serta dapat memberikan saran perbaikan apabila terjadi ketidakpuasan atas pelanggan.

b. Bagi Pengelola Trans Banyumas

Manfaat penelitian ini bagi pengelola Trans Banyumas adalah mengetahui apakah pelanggan senang dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, apabila terjadi ketidakpuasan maka perlu dilakukan perbaikan untuk meminimalisirkan ketidakpuasan.

c. Bagi Institusi

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini bagi institusi adalah dapat menjadi referensi pembelajaran tambahan serta terbaru.

d. Bagi Pemerintah

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini bagi pemerintah adalah dapat menjadi referensi tambahan tentang kepuasan pelanggan pada Bus Trans Banyumas serta dapat dijadikan referensi untuk memberikan kebijakan.