

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Majunya tingkat perekonomian memberikan perkembangan yang besar bagi sektor usaha. Selaras dengan hal tersebut, berbagai jenis perusahaan yang sudah menjalankan bisnis di bidang layanan jasa mengalami pertumbuhan seperti perusahaan transportasi jalur udara, jalur laut, serta jalur darat. Menurut Kotler & Keller (2012) dapat diartikan bahwa jasa merupakan suatu kegiatan yang dimana ditawarkan kepada orang lain namun yang pada dasarnya bersifat tidak memiliki wujud fisik (*intangibile*) serta tidak memberikan kepemilikan kepada pihak tersebut yang ditawarkan oleh pemilik jasa. Adanya peningkatan mobilitas pada masyarakat menjadikan kebutuhan terhadap suatu sarana transportasi akan menjadi semakin meningkat pula. Saat ini, kemudahan dari segi pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat menjadikan transportasi umum darat menjadi yang paling banyak diminati.

Namun yang perlu untuk diperhatikan dari waktu ke waktu ialah. Terdapat berbagai permasalahan pada transportasi yang sering ditemui di Indonesia ialah dimana kondisi dari kurang terjaganya fasilitas pelayanan transportasi, serta semakin bertambah jumlah kendaraan mengakibatkan kemacetan lalulintas. Tidak hanya itu, kemacetan juga menghabiskan waktu yang terbuang. Transportasi umum yang terdapat di Indonesia tidak semuanya yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Keadaan dari fasilitas transportasi yang disediakan tersebut menjadikan

konsumen merasa sedikit tidak nyaman dengan layanan yang ditawarkan oleh transportasi umum tersebut. Kondisi yang dirasakan ini menjadikan masyarakat lebih memilih alternatif lain seperti menggunakan kendaraan pribadi daripada transportasi umum yang tersedia. Bukan hanya permasalahan pada fasilitas minim yang dimiliki oleh transportasi umum, tempat pemberhentian transportasi umum tersebut juga tidak diatur dengan menggunakan jadwal yang pasti. Dengan berbagai permasalahan yang ada maka dengan memberikan perubahan, serta perbaikan dan peningkatan kualitas layanan menjadi cara untuk dapat menguasai persaingan. Dengan menawarkan berbagai layanan yang berkualitas kepada konsumen maka perusahaan akan mendapatkan nilai tambah yang menjadikan konsumen mau memilih dan menggunakan transportasi umum bus sehingga perusahaan dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen tersebut.

Saat ini terdapat sebuah gambaran yang menampilkan bahwasanya masyarakat semakin teliti dalam menentukan dan memilih moda transportasi yang akan digunakan demi kenyamanan dan kebutuhannya. Perilaku menginginkan sebuah moda transportasi yang memiliki kualitas layanan yang baik, fasilitas yang memadai dan dapat memuaskan konsumen mencirikan sikap teliti konsumen dalam memilih moda transportasi. Konsumen dalam menentukan suatu keputusan untuk memilih jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya harus lebih cermat karena dari waktu ke waktu pilihan jasa transportasi semakin banyak pilihannya.

Tabel 1. 1 Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor berdasarkan pada jenis kendaraan yang ada di Kota Padang, Tahun 2019-2021 (unit)

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan		
	2.019	2.020	2.021
Sedan	7.554	6.833	10.311
Jeep	7.795	7.370	9.154
Minibus/ST Wagon	81.287	75.316	86.809
Microbus	675	588	694
Pick Up	12.987	11.667	15.084
Light Truck	7.257	6.597	958
Truck	5.849	5.231	6.970
Sepeda Motor Roda Dua	283.098	242.238	346.432
Sepeda Motor Roda Tiga	475	364	1.087

Sumber: BPS Kota Padang, Sumatera Barat (2021)

Berdasarkan data diatas jumlah transportasi yang ada di Kota Padang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun hal ini dapat menyebabkan kemacetan di beberapa titik di Kota Padang. Untuk dapat menyelesaikan persoalan tersebut, tentu terdapat berbagai tanggapan yang memiliki perbedaan dalam masyarakat tentang perusahaan jasa transportasi mengacu kepada tingkat keputusan. Transportasi publik yang berkembang di kota Padang seperti Bus Kota Trans Padang, Angkutan Kota (angkot), taksi , hingga transportasi online (seperti Gojek, Grab, dan Maxim). Sejalan dengan hal tersebut berdasarkan data yang diperoleh dari BPS Kota Pada terkait jumlah masyarakat di kota Padang mengalami peningkatan sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Pertumbuhan Jumlah Penduduk Kota Padang Menurut kelompok Umur Tahun 2018-2020

Kelompok Umur	Penduduk menurut kelompok umur (jiwa)		
	2.020	2.019	2.018
15-19	72.457	98.860	98.163
20-24	77.398	122.857	121.133
25-29	81.194	77.900	77.811
30-34	77.245	69.335	68.281
35-39	69.332	64.066	63.430
40-44	62.179	63.740	63.175
45-49	57.778	56.200	54.964
50-54	53.247	47.425	46.539
55-59	44.481	40.124	39.504
60-64	35.435	28.980	27.803
65-69	25.240	18.517	17.245
70-74	13.807	9.952	9.638
Padang	909.040	950.871	939.112

Sumber: BPS Kota Padang, Sumatera Barat (2020)

Jumlah masyarakat yang berusia 25 hingga 39 tahun mengalami peningkatan antara tahun 2019 hingga 2020 sehingga ini dapat menjadi pangsa pasar yang besar bagi Bus Trans Padang.

Kehadiran transportasi massa di Kota Padang memberikan dampak positif, diantaranya dapat meningkatkan perekonomian daerah. Selain itu keberadaan perusahaan transportasi umum memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sebagai pengemudi. Bus Trans Padang merupakan angkutan umum yang sudah beroperasi dimulai sejak Februari 2014. Saat ini Trans Padang sudah memiliki beberapa koridor yang terdiri atas 4 koridor yang sudah berjalan dan 2 koridor tambahan sebagai berikut.

Tabel 1. 3 Daftar Koridor Operasional Bus Trans Padang (November 2022)

No	Koridor	Trayek	Status	Jumlah Bus (Unit)
1	Koridor I	Lubuk Buaya - Pasar Raya	Beroperasi	10
2	Koridor II	Bungus - Pasar Raya	Belum Beroperasi	-
3	Koridor III	Air Pacah - Pasar Raya	Belum Beroperasi	-
4	Koridor IV	Teluk Bayur - Lubuk Buaya	Sudah Beroperasi	10
5	Koridor V	Indarung - Pasar Raya	Sudah Beroperasi	10
6	Koridor VI	Limau Manis - Pasar Raya	Sudah Beroperasi	10

Sumber: *padangkita.com* (Data diolah)

Untuk dua koridor tambahan yaitu koridor 5 dan koridor 6 sudah mulai beroperasi sejak desember 2022. Terkhusus pada koridor Limau Manis – Pasar Raya sebanyak 10 armada yang direncanakan untuk beroperasi. Dengan jadwal operasional dimulai pada pukul 06.00 hingga pukul 20.00 WIB. Pada koridor 1 memiliki waktu-waktu tertentu dengan kepadatan penumpang seperti pada rentang pukul 10.00 hingga 13.00 menjadi waktu dengan jumlah penumpang yang tinggi diisi oleh pelajar dan mahasiswa. Berbeda dengan koridor 4 tidak memiliki waktu waktu tertentu dengan jumlah penumpang yang tinggi. Selanjutnya terkait dengan waktu tunggu antar bus di halte koridor 1 yang peneliti temukan berdasarkan wawancara langsung kepada responden berkisar 5 hingga 10 menit dikarenakan oleh jumlah bus yang beroperasi dan panjang rute yang lebih pendek dibandingkan dengan koridor 4.

Dengan pembentukan berbagai koridor diharapkan dapat memenuhi permintaan konsumen terkait layanan bus Trans Padang, namun dikarenakan terdapat beberapa koridor yang belum dapat beroperasi menjadi kekurangan dan masalah yang timbul ditengah-tengah masyarakat dibutuhkan transportasi yang memiliki mobilisasi yang tinggi. Berdasarkan pada survey awal di lapangan, hanya koridor 1 saja yang sudah beroperasi dengan lokasi tempat pemberhentian kendaraan atau tempat tunggu penumpang Trans Padang yang memiliki sebanyak 73 unit terdiri dari halte dan tempat pemberhentian bus yang melayani koridor 1 sepanjang 19 km. Koridor I ini dibagi menjadi dua arah yaitu arah Imam Bonjol - Batas Kota sebanyak 35 unit (21 halte dan 14 TPB) dan arah Batas Kota – Imam Bonjol sebanyak 38 unit (24 halte dan 14 TPB). Berbeda dengan koridor 4 yang beberapa halte dan tempat pemberhentian bus yang dalam kondisi kurang baik sehingga hal ini perlu diperhatikan untuk kenyamanan dari penumpang Trans Padang serta perlu ada pertimbangan untuk melakukan penambahan jumlah halte dan tempat pemberhentian penumpang.

Saat ini tren untuk memilih menggunakan moda transportasi umum yang dapat memberikan kemudahan dalam mengaksesnya menyebabkan masyarakat mulai berkurang untuk menggunakan moda transportasi bus umum dan lebih beralih kepada kendaraan umum yang sedikit penumpang ataupun transportasi online maupun menggunakan kendaraan pribadi. Kondisi tersebut menjadikan transportasi Bus Trans Padang berada dalam kondisi dimana minat masyarakat untuk menggunakannya tidak setinggi memilih transportasi online. Penyebabnya adalah terkait dengan waktu tunggu yang dirasakan oleh penumpang pelayanan yang diberikan masih belum sesuai harapan penumpang, dimana saat waktu puncak penumpang mengeluh terhadap waktu

tunggu yang terlalu lama yaitu sekitar 10 menit yang seharusnya sesuai standar pelayanan minimal waktu tunggu jam puncak maksimal adalah 7 menit. Selain itu beberapa halte yang kurang penerangan saat malam hari dan juga tidak terdapat fasilitas kebersihan baik dihalte maupun di bus. Fasilitas lainnya seperti keadaan kursi bus yang beberapa rusak dan tali pegangan penumpang yang beberapa hilang dan rusak juga menjadi faktor ketidaknyamanan penumpang Bus Trans Padang. Dari beberapa faktor tersebut penumpang merasa kualitas pelayanan belum sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan penumpang, sehingga untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Padang perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi dan harapan pengguna Bus Trans Padang terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengetahui atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Padang sesuai kebutuhan penumpang. Fenomena yang terjadi lainnya terkait dengan tambahan jumlah armada bus yang beroperasi sebanyak 10 pada tahun 2022 siap untuk koridor VI. Berdasarkan data yang diperoleh terkait dengan jarak antara halte/tempat pemberhentian bus di Koridor I sebanyak 35 halte/TPB arah Imam Bonjol-Batas kota yang memenuhi 100% kriteria standar Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96 hanya ada 19 halte/TPB, sisanya sebanyak 16 halte/TPB tidak memenuhi standar jarak. Serta dari 38 halte/TPB arah Batas Kota-Imam Bonjol yang memenuhi 100% kriteria standar Keputusan Direktur Jerderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96 hanya 19 halte/TPB, sisanya 19 halte/TPB tidak memenuhi syarat jarak. Sehingga hal ini menyebabkan beberapa halte/TPB mengalami keterlambatan hal ini yang dirasakan oleh konsumen menjadi tidak

optimal. Kondisi dari tempat pemberhentian bus atau halte menjadi perhatian bagi konsumen yang ingin menggunakan layanan bus Trans Padang karena kondisinya tidak merata terdapat beberapa yang perlu untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat menarik minat masyarakat menggunakan moda transportasi umum bus Trans Padang.

Kualitas layanan (*service quality*) dapat diartikan sebagai hasil dari perbandingan antara suatu harapan yang diciptakan oleh pelanggan mengenai suatu pelayanan serta anggapan tentang cara layanan itu dapat disampaikan. Berdasarkan pada hal itu masyarakat akan menjadi lebih teliti dalam menentukan keputusan untuk memilih jenis moda transportasi yang akan digunakan. Tercatat data pada tahun 2014 awal bus Trans Padang mulai beroperasi terdapat peningkatan penumpang di bulan Februari sebanyak 21.559 (kategori umum) dan 13.675 (kategori pelajar), pada Maret 85.653 (kategori umum) dan sebanyak 46.701 (kategori pelajar) dikarenakan faktor kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh konsumen. Namun berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022 terjadi penurunan jumlah penumpang bus Trans Padang sekitar 52 persen pada rentang waktu januari-mei tahun 2022 di Koridor I. Faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah karena semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi atau pun transportasi online yang lebih efisien secara waktu. Pada penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Zaidir & Purnawan (2021) didapatkan waktu antara atau selisih waktu antar satu angkutan bus dengan angkutan lainnya sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Frekuensi Waktu Headway Setiap Bus

Waktu Pengambilan Data	Nilai Headway (menit)
Hari Libur Rute Berangkat	16,27
Hari Libur Rute Kembali	16,78
Hari Kerja Rute Berangkat	16,60
Hari Kerja Rute Kembali	17,47
Rata-Rata	16,78

Sumber: *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil, 2021 (Data Diolah)*

Berdasarkan pada data tersebut rata-rata waktu kedatangan antara satu angkutan dengan angkutan yang lainnya sekitar 16,78 menit yang dirasa lebih lama dibandingkan dengan beberapa jenis angkutan umum lainnya yang waktu antaranya lebih singkat yang menyebabkan konsumen akan mempertimbangkan alternatif angkutan yang akan dipilih untuk digunakan.

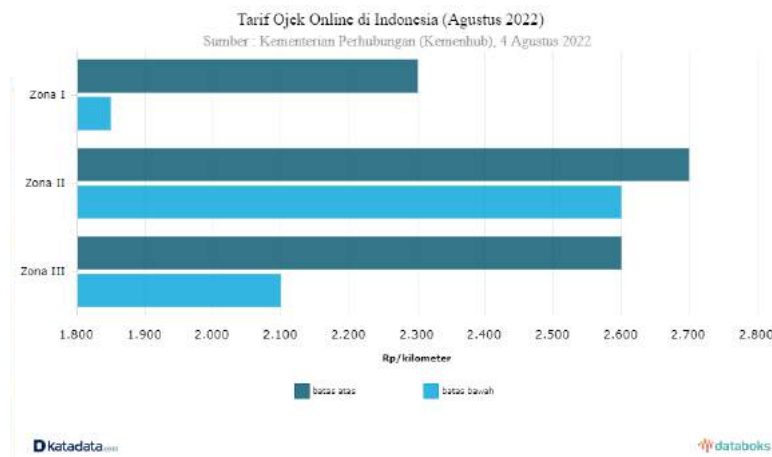
Harga (Price) dapat diartikan sebagai sejumlah uang yang diperlukan agar memperoleh suatu produk atau layanan (Swastha dan Irawan, 2008). Menurut Kotler dan Armstrong (2008: 345), file manifestasi dari elemen harga memiliki beberapa indikator termasuk keterjangkauan, harga diskon, metode pembayaran. Dalam sebuah proses untuk melakukan pertukaran dari barang dengan kebijakan penentuan harga peran dari indikator harga sangat penting. Layanan Trans Padang sudah melakukan diferensiasi harga berdasarkan atas dua segmen yaitu segmen bagi kelompok peajar dan segmen umum. Seperti pada table berikut:

Tabel 1. 5 Daftar Tarif Angkutan Bus Trans Padang (2022)

No	Kategori	Tarif
1	Pelajar	Rp 1.500
2	Umum	Rp 3.500

Sumber: *katasumbar.com*

Harga yang bervariasi tersebut ditetapkan dan berlaku untuk sekali perjalanan baik dalam perjalanan jauh maupun dekat. Adapun terkait dengan sistem pembayaran yang semula dilakukan secara tunai sekarang sudah diberlakukan dengan sistem non-tunai. Terdapat beberapa perbandingan harga diantara beberapa moda transportasi umum lainnya seperti transportasi online yang ditetapkan tarif sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Tarif Ojek Online di Indonesia (2022)

Sumber: *Databoks.katadata.co.id*

Kementerian Perhubungan (Kemenhub) telah menerbitkan aturan baru terkait tarif ojek online (ojol) roda dua di Indonesia pada 4 Agustus 2022. Aturan baru itu tertuang dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 564 Tahun 2022 tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi. Perusahaan pengelola ojek online roda dua yang berbasis aplikasi harus melakukan penyesuaian tarif baru paling lambat 10 hari kalender sejak aturan tersebut dirilis. Dengan demikian, tarif ojek online akan naik paling lambat 14 Agustus 2022.

Tabel 1.6 Tarif Ojek online 2022

Zona 1 Sumatra, Jawa (selain jabodetabek), Bali Batas Atas	
Jenis	Tarif (per km)
Batas Atas	1.850
Batas Bawah	2.300
Biaya jasa minimal	9.250-11.500
Zona 2, Jabodetabek	
Jenis	Tarif (per km)
Batas Atas	2.600
Batas Bawah	2.700
Biaya jasa minimal	13.000-13.500
Zona 3 Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku, Papua	
Jenis	Tarif (per km)
Batas Atas	2.600
Batas Bawah	2.700
Biaya jasa minimal	13.000-13.500

Sumber: Peraturan Kementerian Perhubungan

Perbandingan angkutan kota lainnya memberikan tarif sebesar Rp 3.000 hingga Rp 5.000 tergantung kepada jarak tempuh dari penumpang tersebut. Hal ini menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam memilih moda transportasi yang ingin digunakan.

Keputusan memilih dapat diartikan dengan proses pengambilan keputusan memilih yang melibatkan menentukan apa yang akan atau tidak akan dibeli, dan keputusan itu berasal dari tindakan masa lalu yang didapat dari pelanggan itu sendiri.

Peneliti ingin melakukan kajian terhadap suatu variabel apa saja yang memberikan pengaruh serta variabel yang tidak memiliki pengaruh pada keputusan memilih konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris apakah service quality, dan price dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap keputusan konsumen. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan berupa kontribusi terhadap perusahaan guna mengetahui variabel yang mana saja yang memberikan pengaruh pada Keputusan Memilih dari konsumen.

Berdasarkan alasan tersebut diatas peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian terhadap konsumen Bus Trans padang di kota padang dengan judul ***“PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRICE TERHADAP keputusan memilih JASA TRANS PADANG PADA MASYARAKAT KOTA PADANG”***.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, dapat dibuat rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh *Service Quality* Terhadap Keputusan Penumpang Memilih Penumpang Jasa Trans Padang?
2. Bagaimana Pengaruh *Price* Terhadap Keputusan Penumpang Memilih Jasa Trans Padang?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh *Service Quality* Terhadap Keputusan Penumpang Memilih Jasa Trans Padang
2. Untuk Mengetahui Pengaruh *Price* Terhadap Keputusan Penumpang Memilih Jasa Trans Padang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Adapun dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan pengetahuan secara akademik juga meningkatkan wawasan terkait dengan keputusan memilih masyarakat terhadap Bus Trans Padang beserta dengan berbagai faktor yang memiliki pengaruh terhadapnya, juga dapat menjadi acuan atau pertimbangan bagi penelitian berikutnya untuk mengembangkan penelitian mengenai pengaruh model *service quality*, *price* pada bus trans padang dan bermanfaat bagi pembaca lainnya.

2. Secara praktis

Penelitian ini dijadikan sebagai masukan kepada Bus Trans padang supaya mampu menjalankan langkah-langkah dan pengambilan keputusan dalam menguatkan serta menambah kualitas layanan, harga, dan keputusan memilih pada pengguna bus trans padang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya sebagai berikut:

1. Ruang lingkup teoritis

Penelitian ini dibatasi pada teori yang terkait peningkatan *service quality*, *price* dalam bisnis transportasi umum dan dampaknya terhadap keputusan memilih.

2. Ruang lingkup aplikatif

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan angkutan umum agar dapat meningkatkan volume penumpang melalui pengaplikasian peningkatan *service quality*, *price*.

1.6 Sistematika penulisan

Studi sistem pada artikel ini dibagi menjadi beberapa bagian seperti pada bagian pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, dan penarikan kesimpulan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas tentang landasan dari teori dari variabel-variabel penelitian, hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang desain penelitian, operasional variabel, populasi serta sampel, teknik pengumpulan data dan metode yang digunakan untuk menganalisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari analisis yang meliputi karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian, pengujian data, serta pembahasan dan hasil penelitian. Diharapkan hal ini mampu untuk menjawab permasalahan yang diangkat.

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan, implikasi, saran bagi peneliti selanjutnya, serta hal-hal penting yang dibutuhkan untuk penelitian berikutnya.

