

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan kemajuan era yang terus berlanjut serta pertumbuhan teknologi yang cepat, sektor bisnis dan ekonomi mengalami perkembangan yang signifikan. Kita sering melihat berbagai perusahaan jasa dalam kehidupan sehari-hari, seperti perusahaan jasa transportasi (Nasution, 2004). Permintaan akan transportasi di Indonesia semakin meningkat, karena salah satu cara paling penting untuk mendukung masyarakat dalam aktivitas sehari-hari adalah melalui transportasi. Sebagian besar orang menggunakan layanan transportasi umum untuk keperluan bekerja, sekolah, liburan, atau sekedar bepergian. Transportasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Dengan banyaknya pilihan transportasi umum, masyarakat memiliki berbagai pilihan transportasi umum yang dapat diandalkan (Kevin, 2022). Keadaan ini pada akhirnya menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar moda transportasi, terutama transportasi darat. Bus merupakan jenis transportasi yang digunakan warga Indonesia, baik itu antar provinsi, antar kota dan perkotaan yang menawarkan berbagai alternatif tujuan. Transportasi perkotaan yang digunakan di setiap kota yaitu angkutan kota (angkot) dan bus Trans. Bus Trans di Indonesia merujuk pada sistem layanan transportasi umum berbasis bus yang memiliki karakteristik tertentu, seperti rute terpadu, jalur khusus, dan stasiun atau halte yang terorganisir dengan baik. Layanan bus Trans di Indonesia bertujuan untuk menyediakan solusi transportasi umum yang lebih efisien, terutama di kota-kota

besar, guna mengatasi masalah kemacetan lalu lintas dan meningkatkan mobilitas penduduk. Setiap sistem bus Trans biasanya memiliki kebijakan tarif, peta rute, dan jadwal operasional yang terpusat untuk memastikan kelancaran layanan.

Bus Trans adalah jenis layanan transportasi umum BRT (Bus Rapid Transit) di berbagai kota yang salah satunya ada di kota Padang. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perjalanan dari lokasi satu ke lokasi lain serta mendukung berbagai aktivitas tanpa harus mengandalkan kendaraan pribadi. Trans Padang awalnya merupakan pemberian dari Kementerian Perhubungan yang berfungsi sebagai stimulus, beroperasinya Trans Padang juga berawal dari upaya pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat terhadap kebutuhan transportasi yang cepat, berkualitas, mudah, aman, dan terjangkau, adapun untuk tahap pengelolaan selanjutnya ditahun 2014 tersebut akan diusahakan sendiri oleh Pemerintah Kota Padang. Akan tetapi pada awal tahun 2021 pengelolaan berpindah kepada Perusahaan Umum daerah Padang Sejahtera Mandiri (PSM).

Trans Padang meluncurkan layanan di Kota Padang dengan 15 bus dan 3 halte. Jalur Trans Padang sepanjang 33 kilometer dari Pasar Raya Padang hingga Lubuk Buaya dengan halte utama yaitu halte Imam Bonjol. Trans Padang akan terus menambah halte bus sebagai respons terhadap kebutuhan penumpang, dan pada Desember 2022, Trans Padang memiliki empat rute bus di Padang yaitu rute Lubuk Buaya – Pasar Raya (Koridor 1), Terminal Bayur – Lubuk Buaya (Koridor 4), Pasar Raya – Indarung (Koridor 5), dan Pusat Kota – A. Yani – Kampus Unand Limau Manis (Koridor 6), dengan 125 halte (moovitapp.com, 2022). Trans

Padang memiliki 55 unit armada. Rinciannya, 25 unit untuk Koridor I, 10 unit untuk Koridor IV, 10 unit untuk Koridor V, dan 10 unit untuk Koridor VI. Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Padang, bus Trans Padang berkapasitas 40 penumpang, terdiri dari 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan. Bus-bus ini juga menyediakan tempat untuk pengkhususan bagi lansia, ibu hamil, dan penumpang berkebutuhan khusus. Biaya bus Trans Padang adalah Rp 3.500,- untuk umum dan Rp 1.500,- untuk pelajar.

**Tabel 1. 1 Perkembangan Penumpang Tahun 2014-2020**



Tanggal	Pelajar	Umum
2014	100.511	60.274
2015	110.304	63.109
2016	128.101	67.455
2017	155.501	70.108
2018	164.456	81.090
2019 Januari - Juli	180.575	88.020
2019 Agustus – Desember	88.051	1.321
2020	53.022	1.124

Sumber : UPT Trans Padang

Pada tahun 2014, Trans Padang mulai beroperasi sehingga banyak masyarakat tertarik untuk menaikinya hanya karena mencoba. Namun minat masyarakat umum, pelajar, dan pekerja kantoran terhadap Trans Padang semakin meningkat. Hal itu membuat Trans Padang semakin berkembang karena dipengaruhi oleh intensitas penggunaannya. Selain itu, Trans Padang terus mengalami peningkatan penumpang dari tahun 2015 hingga 2019, dan mencapai

puncaknya pada pertengahan tahun tersebut. Peningkatan penumpang tersebut memberikan dampak yang menguntungkan bagi perkembangan Trans Padang, dimulai dari perkembangan modifikasi sarana dan prasarana. Jumlah penumpang Trans Padang turun signifikan sejak akhir tahun 2019 hingga awal tahun 2020 akibat Covid-19. Trans Padang masih beroperasi, namun tidak seluruhnya, karena aturan PSBB yang mewajibkan semua orang melakukan segala aktivitas dari dalam rumah. Selain jadwal operasional yang dipersingkat dan aturan yang mengharuskan penumpang menjaga jarak satu meter, operasional Trans Padang pada tahun itu juga sangat dibatasi.

Kehadiran Trans Padang berdampak positif terhadap tata kelola kota sehingga lebih terorganisir dan fokus. Pasalnya, transportasi yang dimiliki perusahaan dapat diandalkan, tidak asal-asalan, serta memiliki sarana dan prasarana yang lebih baik, antara lain halte, jalur keberangkatan yang terbagi dalam koridor, kapasitas tempat duduk, AC, dan menjaga keamanan, sangat berbeda dengan angkutan kota (angkot). Agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diterimanya dan berkeinginan untuk terus menggunakannya, Trans Padang berkomitmen memberikan pelayanan prima dan fasilitas yang memadai. Menurut Oliver (2014), kepuasan adalah tingkat kebahagiaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan pencapaian atau performa yang mereka alami dengan ekspektasi mereka. Dengan kata lain, tingkat kepuasan dapat dianggap sebagai hasil dari perbedaan tentang yang diharapkan serta yang diberikan. Pelanggan akan merasa puas jika suatu perusahaan dapat memenuhi atau melampaui harapannya, sebaliknya mereka akan kecewa jika harapan tersebut

tidak terwujud. Menciptakan kepuasan pelanggan memberikan dampak positif bagi perusahaan dan tentunya akan mendatangkan keuntungan yang besar bagi perusahaan.

Metode pembayaran non tunai melalui E-money telah diperkenalkan di Kota Padang, Sumatera Barat, untuk penumpang bus Trans Padang. Pengenalan metode pembayaran ini memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Istiana (2021) dan Rahmadayanti (2022). Metode pembayaran merupakan cara digunakan pelanggan untuk membayar barang atau jasa yang disediakan (Azis, 2022). Pemerintah Kota Padang bekerja sama dengan Bank BRI memperkenalkan kartu E-money BRIZZI sebagai uang elektronik dan metode pembayaran (*E-ticketing*) di Bus Trans Padang. Pengguna Trans Padang diharuskan memiliki kartu E-money agar dapat melakukan pembayaran yang sah, menggantikan sistem karcis dalam metode pembayaran sebelumnya. Bagi Penumpang yang belum memiliki kartu E-money dapat membelinya di halte Trans Padang. Kartu E-money BRIZZI harganya Rp 30.000,- dan saldo Rp 10.000,-. Saat ini alternatif lain untuk pembayaran Trans Padang menggunakan E-Wallet seperti Gopay, ShopeePay, Ovo, Dana dan Link Aja. Trans Padang menerima bentuk pembayaran non tunai yang antara lain diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah dan memangkas biaya terkait pencetakan tiket sebesar Rp 200 juta. Pembayaran non tunai ini dimanfaatkan Pemkot Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Padang.

Salah satu bukti besarnya jumlah pelanggan tersebut adalah dengan adanya Trans Padang sebagai penyedia jasa transportasi. Hal ini mencerminkan

kebutuhan masyarakat akan solusi terhadap kemacetan lalu lintas dan upaya efisiensi harga dalam perjalanan mereka. Oleh karena itu, perlu diperhatikan aspek-aspek penting yang akan menimbulkan kepuasan pelanggan, antara lain memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Salah satu faktor yang memiliki signifikansi besar dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Evaluasi kualitas pelayanan seringkali bergantung pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian pertimbangan aspek ini, kita dapat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang telah dibagikan. Yang mana sesuai dengan penelitian Ismanto (2020) dan Alvianna (2021). Menurut Soromi (2019), kualitas pelayanan adalah evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap keunggulan atau ciri-ciri keseluruhan produk atau jasa, mulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan hingga persepsi yang dimiliki oleh pelanggan tersebut. Pada dasarnya, tujuan utama suatu perusahaan atau sarana transportasi adalah untuk memastikan bahwa penumpang merasa puas, karena tingkat kepuasan penumpang memiliki peran krusial dalam strategi pemasaran. Di sisi lain, pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan dapat merugikan reputasi bisnis dan berdampak negatif di kemudian hari. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi mempunyai dampak positif akan tingkat kepuasan pelanggan. Sebagai hasilnya, pelanggan menjadi lebih mungkin terus memanfaatkan layanan yang disediakan.

Kepuasan pelanggan juga tergantung pada harga, hal ini sesuai dengan temuan penelitian Nugroho (2019) dan Cempena (2021). Untuk lebih menggugah

minat masyarakat kota Padang dalam menggunakan layanan bus Trans Padang, pihak Trans Padang juga harus memperhatikan harga yang ditawarkan kepada masyarakat. Dimana harga menjadi pertimbangan penting bagi masyarakat kota Padang untuk menggunakan jasa Trans Padang. Menurut Tjiptono (2015), komponen bauran pemasaran yang langsung mempengaruhi pendapatan perusahaan adalah harga. Harga dalam konteks ini, merujuk pada penilaian nilai yang diberikan oleh pelanggan ketika mereka mempertimbangkan hubungan antara biaya suatu barang atau jasa terhadap keuntungan yang mereka rasakan. Jika harga yang ditawarkan Trans Padang sebanding dengan keuntungan yang dirasakan penumpang, maka penumpang akan merasa puas dan menggunakan jasa Trans Padang sebagai pilihan utama untuk bepergian. Usaha Trans Padang saat ini masih cukup baik untuk memuaskan seluruh penumpang, namun masih banyak kendala di Trans Padang saat ini.

Keamanan merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Keamanan adalah faktor yang memiliki dampak yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yang mana sesuai dengan penelitian Suryani (2022) dan Masiaga (2022). Keamanan menurut Park dan Kim (2006), merujuk pada kemampuan perusahaan transportasi dalam mengelola dan menjaga perlindungan dirinya sendiri. Hal ini mengacu pada aktivitas kriminal, yang ditandai dengan kecelakaan dan segala sesuatu yang membahayakan keselamatan individu dan orang sekitar, termasuk konteks keamanan transportasi. Agar pelanggan dapat melakukan perjalanan dengan aman dan nyaman, maka sistem keamanan harus diperhatikan dan harus dapat disesuaikan dengan kebutuhannya.

Faktor lain yang memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah waktu perjalanan, yang mana sesuai dengan penelitian Ratnasari (2021). Waktu perjalanan merujuk pada informasi yang digunakan untuk mengevaluasi kondisi lalu lintas di jalan raya (Ratnasari, 2021). Kemampuan operator untuk menyediakan transportasi yang tepat waktu ke halte pada jadwal yang ditentukan, agar pelanggan dapat sampai di tempat tujuan tepat waktu.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah aksesibilitas, sesuai dengan penelitian Yuliyana (2021) dan Handayani (2019). Menurut Masnain (2019), aksesibilitas adalah ukuran nyaman atau mudahnya mengakses suatu tempat dan hubungan satu sama lain, serta mudah atau sulitnya mencapai tempat tersebut melalui sarana transportasi. Aksesibilitas halte Trans Padang erat kaitannya dengan pemilihan lokasi. Penempatan halte Trans Padang sesuai dengan permintaan pelanggan, seperti keberadaan sekolah, kampus, kantor, pasar, dan lain sebagainya.

Faktor lain yang memiliki dampak pada tingkat kepuasan pelanggan yaitu *perceived enjoyment*, dan sesuai dengan penelitian Oktarini (2018) dan Damanik (2022). Menurut Puspita (2017) *perceived enjoyment* merupakan sejauh mana persepsi seseorang mampu membuat mereka merasa puas dan bahagia dengan sesuatu yang mereka terima. Jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, Trans Padang menawarkan kemudahan dan kenyamanan yang jauh lebih baik. Pelanggan yang sudah menikmati penggunaan Trans Padang akan senang dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Fenomena untuk membahas permasalahan tentang Trans Padang sebagai angkutan umum kota Padang dengan beberapa alasan yaitu sebagai layanan angkutan massal atau Bus Rapid Transit dalam UPT Trans Padang yang menawarkan pelayanan dan fasilitas yang baik, sebagai pengganti model transportasi lama yang berbeda dalam aturan pengoperasiannya dengan transportasi umum lainnya dan Trans Padang juga merupakan transportasi modern yang sesuai dengan selera masyarakat saat ini, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna transportasi Trans Padang.

Faktor kepuasan menjadi penting untuk diteliti. Tetapi pada penelitian-penelitian sebelumnya hanya meneliti secara parsial. Misalnya pada penelitian Istiana (2021) meneliti variabel kualitas pelayanan, keamanan, persepsi harga, metode pembayaran dan efisiensi. Pada penelitian Ratnasari (2021) meneliti variabel faktor biaya perjalanan, faktor waktu perjalanan, faktor waktu tunggu, faktor aksesibilitas, faktor kesesuaian, faktor keamanan/keselamatan. Pada penelitian Oktarini (2018) meneliti variabel *perceived ease of use* dan *perceived enjoyment*. Kelemahan dari penelitian tersebut adalah mereka hanya menguji secara parsial. Sebab kepuasan adalah tujuan pelanggan dan untuk memenuhi kepuasan itu pelanggan akan mempertimbangkan apa saja yang mempengaruhi kepuasan mereka. Maka pada penelitian ini peneliti menggabungkan semua variabel penelitian yang sudah ada dan yang relevan menjadi variabel independen dari penelitian ini.

Dari uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul: **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Trans Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang?
2. Apakah harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang?
3. Apakah keamanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang?
4. Apakah metode pembayaran berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang?
5. Apakah waktu perjalanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang?
6. Apakah aksesibilitas berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang?
7. Apakah *perceived enjoyment* berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh metode pembayaran pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh waktu perjalanan pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived enjoyment* pada kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat disajikan dalam dua aspek, yaitu akademis dan praktis. Berikut adalah penjelasan mengenai manfaat penelitian ini:

1. Bagi akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat mengembangkan pemahaman dan pengetahuan yang luas, serta memungkinkan penerapan konsep yang ditemukan dalam praktek dan teori. Dapat dijadikan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian bagi pihak lain.

2. Bagi praktisi

Bagi praktisi diharapkan dapat memanfaatkan penelitian ini untuk menambah pengetahuan tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mempersempit cakupan penelitian guna menghindari kebingungan atau kerancuan dalam pembahasan terkait dengan pengguna jasa transportasi Trans Padang di Kota Padang. Alasan kenapa peneliti melakukan penelitian di Kota Padang karena sebagai ibu kota provinsi dan letaknya yang strategis baik secara ekonomi maupun geografis mengakibatkan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan kota yang pesat, yang menyebabkan meningkatnya tuntutan akan keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi di bidang transportasi. Ruang lingkup yang diteliti adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dengan merujuk pada penjelasan di atas, maka dalam penyusunan skripsi ini akan mengikuti tata cara penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab yang berisikan mengenai pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN LITERATUR**

Bab yang berisikan landasan teori, mengenai permasalahan yang dibahas beserta kajian atau pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab yang berisikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan data, definisi operasional dan pengukuran variabel uji kualitas data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab yang berisikan penguraian karakteristik responden, hasil analisis data, pengujian hipotesis serta pembahasannya.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab yang berisikan mengenai kesimpulan dan saran atas hasil yang telah dilakukan oleh peneliti.

