

# BAB I PENDAHULUAN

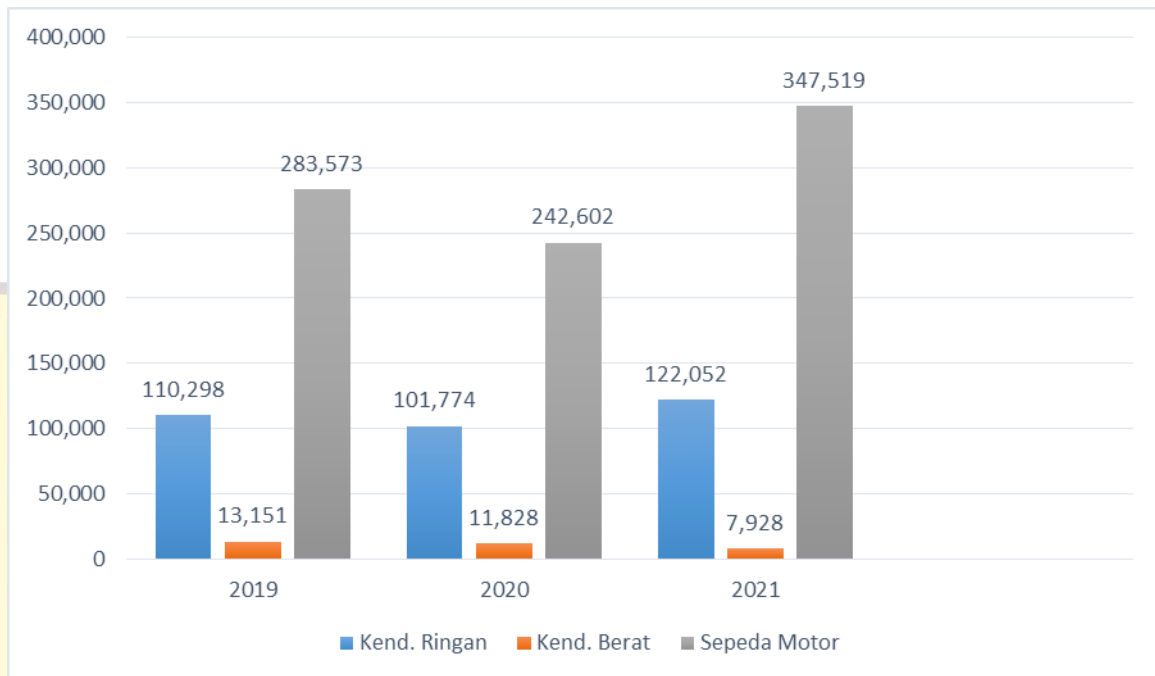
## 1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki peranan yang sangat penting, yaitu menentukan keberhasilan pembangunan. Perekonomian diartikan sebagai suatu kondisi yang meliputi berbagai kegiatan yang dikelompokkan dalam kegiatan produksi, transaksi, distribusi dan konsumsi (Rusy Dina, 2016). Kota Padang memiliki kegiatan transportasi yang cukup padat dan besar. Setiap tahunnya, jumlah pengguna kendaraan di Kota Padang terus mengalami peningkatan. Perkembangan peningkatan jumlah penggunaan kendaraan masyarakat Kota Padang tahun 2019-2021 dapat dilihat pada **Tabel 1.1** di bawah ini:

**Tabel 1. 1** Jumlah Penggunaan Kendaraan di Kota Padang 2019-2021

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan		
	2019	2020	2021
<b>Sedan</b>	7.554	6.833	10.311
<b>Jeep</b>	7.795	7.370	9.154
<b>Minibus/ST Wagon</b>	81.287	75.316	86.809
<b>Microbus</b>	675	588	694
<b>Pick Up</b>	12.987	11.667	15.084
<b>Light Truck</b>	7.257	6.597	958
<b>Truck</b>	5.894	5.231	6.970
<b>Sepeda Motor Roda Dua</b>	283.098	242.238	346.432
<b>Sepeda Motor Roda Tiga</b>	475	364	1.087
<b>Jumlah</b>	407.141	356.359	477.499

*Sumber: BPS Kota Padang, Padang dalam angka 2023*



**Gambar 1. 1** Penggunaan Kendaraan Berdasarkan Kelompok

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa tahun 2021 terjadi lonjakan atau peningkatan jumlah kendaraan yaitu sebanyak 477.499 unit kendaraan. Hal ini menunjukkan semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi. Tingginya penggunaan kendaraan di kalangan masyarakat akan menimbulkan masalah transportasi seperti kemacetan. Hal ini membuat pemerintah menciptakan angkutan umum yang memiliki daya tampung dengan kapasitas besar dan mudah di jangkau masyarakat.

*Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan salah satu solusi yang sudah digunakan di kota-kota besar Indonesia untuk mengatasi masalah kemacetan. Bus Rapid Transit adalah salah satu jenis alat transportasi public yang memberikan layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan alat transportasi jenis lainnya. Bus Rapid Transit memiliki rute tersendiri dan terintegrasi dengan baik (Tutus, dkk. 2020). BRT dapat menawarkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, efisiensi waktu dan biaya. Tarif yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat karena menggunakan tarif yang sama untuk jarak jauh maupun dekat. Berikut merupakan tarif yang dikeluarkan untuk menaiki angkutan umum di Kota Padang:

**Tabel 1. 2** Tarif Angkutan Umum Kota Padang Tahun 2023

No	Jenis Angkutan	Tarif	Jarak
1	Angkot	Rp 4.000	Per-perjalanan
2	Taksi	Rp 6.000-7.000	Per-km
3	Transportasi Online <ul style="list-style-type: none"><li>• Motor</li><li>• Mobil</li></ul>	Rp 9.000-10.000	Per-km
4	Bus Trans Padang	Rp 3.500	Per-perjalanan

*Sumber: Dinas Perhubungan Kota Padang*

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa Trans Padang merupakan transportasi umum yang paling murah tarifnya dibandingkan dengan transportasi yang lain. Hal ini membuktikan bahwa Trans Padang mampu memberikan pelayanan bagus dengan harga yang terjangkau bagi penggunanya. Dan dengan menggunakan Trans Padang, penumpang juga dapat merasakan nyamannya menggunakan transportasi umum yang lebih terorganisir dibanding angkutan umum biasa. Sehingga diharapkan para pengguna Trans Padang merasakan kepuasan dalam manikinya. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Bus Trans Padang Koridor VI yang melayani penumpang trayek dari Pasar Raya WDDD-Kampus Universitas Andalas (Unand) Limau Manis telah resmi beroperasi sejak 20 Desember 2022. Bus tersebut melewati jalan Sawahan-Jalan Andalas-Pasar Ambacang-Pasar Baru-Lapangan Pramuka-Politeknik Negeri Padang-Rumah Sakit Unand-hingga Gerbang Kampus Unand Limau Manis dengan jam operasional pukul 06.00-18.00 WIB. Peluncuran Trans Padang ini juga didukung oleh bank-bank mitra, seperti Bank BRI untuk pembayaran via kartu Trans Padang (BRIZZI) dan Bank Nagari untuk pembayaran via aplikasi Trans Padang. Tarif yang dipasang sama dengan tarif rute lain, yaitu sebesar Rp 3.500 dan Rp 1.500 untuk pelajar. Hal ini menunjukkan bahwa tarif yang dikeluarkan untuk menaiki Trans Padang bagi mahasiswa Unand lebih murah dibandingkan dengan tarif angkot maupun kendaraan *online*.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah peneliti paparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Trans Padang Koridor VI Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sarjana Universitas Andalas.



## **1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1.2.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terkait dengan adanya layanan yang diberikan Trans Padang terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Sarjana Universitas Andalas.

### 1.2.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan Trans Padang dibandingkan dengan Transportasi Umum lainnya di lingkungan Universitas Andalas Kota Padang.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

- a. Penelitian ini dilakukan di kawasan Universitas Andalas.
- b. Penelitian ini dilakukan dengan teknik survei melalui kuesioner *online* dan *offline* yang disebarkan ke setiap mahasiswa Universitas Andalas di Kota Padang.
- c. Penelitian hanya mencakup dampak yang terkait dengan kepuasan mahasiswa Universitas Andalas dalam menggunakan Trans Padang.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Pada tugas akhir ini penulis membagi penulisan menjadi beberapa bab. Masing-masing bab terfokus pada topik yang berbeda, diantaranya:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang yang menjadi permasalahan sehingga membuat pemerintah Kota Padang mencari solusi yaitu dengan adanya *Bus Rapid Transit* (BRT), dengan realisasinya di Kota Padang disebut dengan Bus Trans Padang.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Terdapat 2 teori yang digunakan oleh peneliti, yaitu Teori Kualitas Pelayanan oleh Fandi Tjiptono dan Teori Kepuasan Pengguna oleh Lupiyoadi.

### **BAB III METODOLOGI**

Membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan Penelitian Kuantitatif dengan Metode Statistik Deskriptif Inferensial.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini, dilakukan pembahasan mengenai temuan dan analisis data yang telah dilakukan. Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu bahwasanya Kualitas Pelayanan Trans Padang Koridor VI mempengaruhi kepuasan mahasiswa sarjana Universitas Andalas dengan kekuatannya sangat kuat serta memiliki hubungan yang positif atau searah.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Dimana kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Trans Padang Koridor VI mempengaruhi kepuasan mahasiswa sarjana Universitas Andalas.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu diharapkan kedepannya Bus Trans Padang Koridor VI dapat terus mempertahankan Kualitas Pelayanannya agar para pengguna dapat terus merasa nyaman dalam menaikinya.

#### DAFTAR PUSTAKA

