

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi transportasi di Indonesia semakin berkembang pesat, semakin banyaknya tercipta beragam alat transportasi yang akan mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas kesehariannya. Semakin majunya transportasi di Indonesia ini tidak terlepas dari perkembangan transportasi dunia dari masa ke masa. Dengan perkembangan teknologi dari masa ke masa dan semakin modernnya perkembangan yang terjadi, salah satu perubahan yang dapat terjadi yaitu semakin banyaknya transportasi umum. Hal ini juga akan berdampak terhadap kepadatan pada jalan, dan akan mengakibatkan terjadinya kemacetan. Sehingga terciptalah pemikiran pemerintah sekitar dalam meningkatkan mode transportasi yang ada di Indonesia dengan mencari solusi yang terbaik dalam menghindari kemacetan. Dimana pemerintah menawarkan solusi untuk mengatasi masalah kemacetan ini dengan menyediakan berbagai layanan transportasi masal antara lain kereta api komuter, bus raya terpadu, kereta api ringan, *bus rapid transit* (BRT), dan kebijakan lainnya (Kuswanto et al., 2019). Hal ini dapat menjelaskan bahwa transportasi merupakan salah satu alat penunjang bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari untuk memudahkan masyarakat mencapai ke tempat tujuan yang ingin dituju.

Kata transportasi ini berasal dari kata latin dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain, dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Transportasi

salah satu kegiatan pemindahan barang atau muatan dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi juga merupakan salah satu unsur penting dalam kehidupan bangsa dan dalam memupuk kesatuan dan persatuan bangsa (Ferdila & Us, 2021). Dimana hal ini dapat menjelaskan bahwa transportasi sangat memiliki peranan penting dalam berbagai kebutuhan manusia, seperti kebutuhan dalam pendidikan, pembangunan dan perkembangan perekonomian, dan lain sebagainya. Adanya keterkaitan erat transportasi dengan jasa, distribusi barang, dan tenaga kerja membuat transportasi menjadi salah satu pergerakan ekonomi di seluruh Negara yang ada didunia.

Salah satu perkembangan teknologi transportasi ini terjadi di Kota Padang. Sebagai Ibukota Provinsi Sumatera Barat, Kota Padang merupakan tempat lalu lintas barang maupun jasa terbesar yang ada di Sumatera Barat, selain itu Kota Padang juga merupakan pusat pendidikan, industri dan kebudayaan di Minangkabau. Hal ini berdampak terhadap peningkatan pertumbuhan penduduk yang akan mengakibatkan terjadinya peningkatan akan permintaan terhadap sarana dan prasarana seperti transportasi yang disebut moda atau angkutan. Selain itu, sektor wisata di Sumatera Barat juga semakin banyak dikunjungi oleh wisatawan manca negara maupun wisatawan lokal.

Pada tahun 1970 hingga tahun 2000 kota Padang sudah memiliki transportasi akan tetapi daya guna transportasi ini masih rendah, dalam segi daya angkut, waktu, dan biaya yang mahal. Menurut Husna (2022), hal lain yang sering terjadi yaitu yang berkaitan dengan intensitas kemacetan lalu lintas dan tindakan kriminalitas dalam hal transportasi serta kecelakaan lalu lintas. Salah satu angkutan

umum saat ini yang sudah dihadirkan oleh pemerintah Kota Padang yaitu Trans Padang. Trans Padang merupakan angkutan umum yang berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) yang sudah mulai beroperasi sejak tanggal 13 Februari 2014 di Kota Padang.

Berdasarkan data dari *profilbaru.com*, mengatakan bahwa pengoperasian Trans Padang sudah direncanakan sejak tahun 2007, tetapi harus mengalami penundaan akibat beberapa faktor. Kemudian pada tahun 2011 Kementerian Perhubungan menunjuk tiga kota untuk penempatan *Bus Rapid Transit* (BRT) yaitu kota Padang, Surabaya, dan Makassar, hal ini juga masih mengalami kegagalan sampai tahun 2012 dan 2013. Sehingga tahun 2014 barulah bus BRT (Trans Padang) mulai beroperasi di kota Padang.

Bus rapid Transit (BRT) ini adalah solusi yang sangat populer digunakan di berbagai kota di Indonesia untuk mengatasi masalah kemacetan. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah salah satu sistem layanan transportasi berbasis bus yang beroperasi dalam suatu koridor dengan memanfaatkan salah satu jalur pada jalan utama sebagai jalan khususnya, dimana jalan ini tidak mengizinkan kendaraan lain selain bus BRT memasuki jalur tersebut (Levinson et al., 2003). Sedangkan menurut Dina et al. (2016), menyatakan bahwa BRT merupakan sebuah transportasi publik yang dapat memberikan layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan alat transportasi jenis lainnya.

Menurut Rinali (2012), awal Trans Padang beroperasi di kota Padang jumlah hanya 10 unit dengan bus berukuran sedang yang berasal dari bantuan Menteri Perhubungan RI. Koridor atau rute pertama kali dibuka pun masih minim,

yaitu hanya Lubuk Buaya ke Pasar Raya Padang yaitu dengan kapasitas penumpang sebanyak 40 orang dengan rician ada orang yang duduk dan ada orang yang berdiri dengan bepegangan tangan. Selain itu bus Trans Padang ini juga dilengkapi dengan tempat duduk yang akan memprioritaskan para penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penumpang yang berkebutuhan khusus.

Menurut data dari Profilbaru.com (2023), Trans Padang setiap harinya mulai beroperasi mulai dari pukul 06.00 WIB hingga 20.00 WIB, dengan pembelian karcis dapat dilakukan oleh konsumen langsung di atas bus Trans Padang. Adapun tarif yang disediakan oleh Trans Padang yaitu berkisaran antara Rp 1.500 untuk pelajar dan Rp 3.500 untuk umum, tarif ini berlaku untuk perjalanan jauh maupun perjalanan dekat.

Pengelolaan Trans Padang awal mula berdirinya berada dibawah naungan UPT Trans Padang. Kemudian pada tahun 2021, pengelolaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Padang ini sudah dialihkan ke Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri (Prumda PSM). Dengan adanya peralihan ini, terjadinya perubahan operasional atau pengurangan operasional pada bus Trans Padang dimana yang awal mulanya beroperasi mulai dari jam 06.00 WIB hingga 21.00 WIB, kini menjadi pukul 06.00 WIB hingga 19.00 WIB. Akibat peralihan pengelolaan bus Trans Padang ini, maka terjadi juga penambahan jalur koridor Trans Padang, dimana yang awalnya hanya memiliki 4 jalur koridor, kini Trans Padang sudah menyebarkan jalurnya menjadi 6 koridor. Adapun trayek yang ditempuh oleh Trans Padang saat ini yaitu koridor 1 Lubuk Buaya sampai Pasar Raya, koridor 2 Bungus sampai Pasar Raya, koridor 3 Air Pacah hingga Pasar

Raya, koridor 4 Teluk Bayur sampai Anak Air, koridor 5 Indarung sampai Pasar Raya, dan koridor 6 Limau Manis (Unand) sampai Pasar Raya. Berikut adalah beberapa jumlah koridor, jumlah halte, dan jumlah armada Trans Padang saat ini :

Tabel 1.1
Rincian Jalur, Jumlah Halte dan Armada Trans Padang 2023

Koridor	Rute	Riancangan Jalur	Jumlah Halte	Jumlah Unit
I	Lubuk Buaya – Pasar Raya	Batas kota – Jalan Adinegoro – Terminal Anak Air – Jalan Adinegoro – Jalan Prof. Dr. Hamka – Jalan Khatib Sulaiman – Jalan Rasuna Said – Jalan Jenderal Sudirman – Jalan Bagindo Aziz Chan – RTH Imam Bonjol (PP)	71	20 Unit
II	Bungus – Pasar Raya	Belum Beroperasi	-	-
III	Air Pacah – Pasar Raya		-	-
IV	Teluk Bayur – Anak Air	Teluk Bayur (Bukit Putus) – Jalan Padang Bypass – Jalan Anak Air – Terminal Anak Air (PP)	42	10 Unit
V	Indarung – Pasar Raya	Semen Padang – Jalan Raya Indarung – Jalan Aru – Jalan Dr. Soetomo – Jalan Sawahan – Jalan Agus Salim – Jalan Bagindo Aziz Chan – RTH Imam Bonjol – Jalan Proklamasi – Jalan Dr. Wahidin – Jalan Sisingamangaraja – Jalan Dr. Soetomo – Jalan Aru – Jalan Raya Indarung – Semen Padang	60	10 Unit
VI	Limau Manis – Pasar Raya	Universitas Andalas – Pasar Baru – Sawahan – By Pass – Andalas – Sawahan – Pasar Raya Padang – Jalan Permindo – Belakang Olo – Jalan Damar – Jalan A. Yani – Sawahan	67	10 Unit
Total			240 Halte	50 Unit

Sumber : Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri (Perumda

PSM)

Pada table 1.1 diatas data dari Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri (Perumda PSM) meyakini bahwa jumlah armada Trans Padang pada saat ini yaitu berjumlah 50 unit armada dengan total 240 halte, dimana jumlah unit yang paling banyak yaitu pada koridor satu yaitu dengan 20 unit armada. Trans Padang memiliki enam koridor, empat diantaranya sudah beroperasi sedang dua koridor lainnya yaitu koridor dua dan tiga masih dalam tahap perencanaan. Menurut Kabid Angkutan Dinas Perhubungan (Dishub) kota Padang Satrios dalam *Padek.jawapos.com*, mengatakan terkait koridor dua dan tiga bus Trans Padang yang masih belum beroperasi hingga saat ini karena masih dalam progres pengadaan yang masih berlanjut (Pratama, 2024). Dimana Satrios, menjelaskan bahwa koridor dua dengan rute pusat kota menuju Bungus sedang dalam tahap pendaftaran dan penyeleksian operator yang akan berlangsung hingga minggu kedua di bulan Oktober 2023, sedangkan untuk koridor 3 dengan rute pusat kota menuju Naggalo, Padang Barat, Padang Utara hingga Aie pacah sudah dalam tahap pengadaan bus yang akan diperasikan oleh operator yang berada di koridor tiga (Pratama, 2024).

Tabel 1.2
Jumlah Penumpang Bus Trans Padang Tahun 2018-2022

Tahun	Penumpang		Jumlah
	Pelajar	Umum	
2018	792.910	810.183	1.603.093
2019	582.913	702.748	1.285.661
2020	431.356	520.034	951.389
2021	676.820	711.366	1.388.186
2022	1.305.461	817.352	2.122.813
Total	3.789.460	3.561.683	7.351.142

Sumber : *Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri (Perumda PSM)*

Berdasarkan table 1.2 diatas data yang diambil dari Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri (Perumda PSM) menjelaskan bahwa jumlah penumpang pada tahun 2018 yaitu 1.603.093 penumpang dan pada tahun 2019 yaitu 1.285.661 penumpang. Sedangkan pada tahun 2020 terjadi penurunan yang sangat signifikan, dimana hal ini diakibatkan adanya pandemi Covid-19 yang mengakibatkan pemerintah mengeluarkan peraturan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), hal ini menganjurkan masyarakat Indonesia terutama Kota Padang untuk tetap dirumah, akibatnya dampak bagi pengoperasian transportasi Trans Padang yang menyebabkan pengurangan pada jumlah penumpang, dan pembatasan jam operasional transportasi. Hal ini berlangsung sampai tahun 2021, tetapi jumlah penumpang Trans Padang sudah mulai mengalami peningkatan dari jumlah sebelumnya dimana jumlah penumpang pada tahun 2021 yaitu 1.388.186 penumpang.

Pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 1.2 terjadi peningkatan yang drastis, dimana pada tahun 2022 ini sudah memasuki era *new normal*. Penerapan *new normal* ini diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 20 Tahun 2022 Tentang Protokol Kesehatan Pada Pelaksanaan Kegiatan Berskala Besar dalam Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19). Pada masa *new normal* ini semua masyarakat termasuk pelajar sudah boleh melakukan kegiatan diluar rumah seperti sebelum terjadinya pandemi Covid-19. Menurut Albert (2023) dalam *radarsumbar.com*, mengatakan bahwa peningkatan ini terjadi akibat pembukaan jalur baru yaitu koridor 5 dan koridor 6 pada akhir tahun 2022, dimana koridor

jalur koridor 5 Indarung ke Pasar Raya dan jalur koridor 6 yaitu dari Unand ke Pasar Raya. Akibatnya dari penambahan jalur koridor ini, maka terjadilah peningkatan dan apresiasi dari masyarakat terhadap produk unggulan (porgul) Wali Kota Padang sehingga masyarakat sudah paham akan transportasi massal yang nyaman dan dengan standar layanan yang baik. Selain itu, menambahkan jalur koridor ini merupakan jalur yang padat dari dulu, sehingga sebelum Trans Padang muncul jalurnya sudah mengalami kepadatan. Dengan penambahan pembukaan koridor baru bagi penataan angkutan umum Trans Padang ini agar dapat merekayasa lalu lintas untuk memperlancar pergerakan orang dan barang. Dengan adanya penambahan ini, maka semakin luas masyarakat atau calon konsumen untuk menikmati layanan dari Trans Padang.

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan perpaduan berbagai karakteristik dari suatu layanan yang menjadi penentu sejauh mana layanan tersebut dapat ditawarkan dan disampaikan oleh perusahaan dalam memenuhi harapan atau kebutuhan konsumen (Lupiyoadi, 2013). Dalam memberikan kualitas layanan yang baik bagi penumpang, Trans Padang menyediakan berbagai fasilitas yang akan menumbuhkan rasa nyaman bagi dirinya saat berkendara menggunakan angkutan umum. Hal ini juga berkaitan dengan dedikasi konsumen terhadap kualitas layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan, yang dapat menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis, terutama disektor jasa.

Trans Padang ini adalah salah satu transportasi yang banyak dibutuhkan oleh mahasiswa, pelajar, dan masyarakat lainnya dalam berpergian, sehingga kualitas layanan yang akan diterima oleh mahasiswa dan pelajar ini akan tetap

mengalokasikan bus Trans Padang sebagai sarana transportasi yang utama, dengan begitu layanan yang akan diberikan oleh pihak Trans Padang pun akan terus menarik minat dari konsumen mahasiswa atau pelajar, dan juga dapat menarik konsumen lainnya (Dina et al., 2016).

Kehadiran layanan Trans Padang ini di beberapa koridor yang masih minim dengan adanya angkutan umum dimana masyarakat hanya mengandalkan kendaraan pribadi, hal ini juga akan menimbulkan persepsi pelanggan akan pentingnya layanan ini dihadirkan dengan peningkatan pelayanan angkutan umum sehingga dapat mengurangi dampak terjadinya kemacetan lalu lintas (Zayu, 2017). Pada tahun 2018, layanan Trans Padang ini juga sempat mengalami perdebatan dikalangan masyarakat, karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Padang tidak memenuhi kepuasan pada konsumen, kemudian menyebabkan timbulnya permasalahan, dimana konsumen tidak diberikan karcis setelah melakukan pembayaran, kurang jelasnya informasi yang didapatkan oleh penumpang, supir Trans Padang yang ugal-ugalan, dan pramugara atau pramugari yang kurang ramah dalam melayani penumpang (Wicaksono & Trinanda, 2020). Oleh sebab itu, pentingnya perusahaan dalam melakukan atau meningkatkan kepuasan dari seorang atau sekelompok konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pada pelayanannya agar bisa meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Hal ini juga berkaitan dengan tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan metode pembayaran menggunakan *cashless (consumer confidence)* pada transportasi Trans Padang. Dimana *consumer confidence* ini merupakan keyakinan

atau kepercayaan dari seorang konsumen terhadap suatu merek, dimana merek ini dapat diposisikan sebagai suatu merek yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga perusahaan dapat menarik simpati dari masyarakat dan membuat masyarakat tersebut berani menaruh kepercayaan pada merek tersebut (Anggraini & Rahmidani, 2019). Kepercayaan konsumen (*consumer confidence*) ini erat kaitannya dengan kualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen, dimana kualitas ini dapat berupa kualitas terhadap layanan yang akan memuaskan pelanggan. Layanan yang akan memuaskan yaitu layanan yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai kepada tingkat yang sama atau melebihi harapan, maka tingkat kepuasan akan layanan tersebut juga akan memberikan kepercayaan bagi konsumen.

Menurut Wardi (2016), dalam membangun kepercayaan pengguna layanan jasa merupakan inti dari sebuah pencapaian profabilitas jangka panjang. Profabilitas jangka panjang ini agar dapat di capai oleh penyedia jasa, maka perusahaan harus mampu menciptakan sebuah kepuasan bagi pengguna jasanya. Selain itu, dalam membangun kepercayaan ini, kualitas layanan pada bidang elektronik (*e-service quality*) akan menciptakan persepsi yang positif dimana akan mempengaruhi terhadap pembelian ulang akan jasa yang ditawarkan. Trans Padang dalam membangun kepercayaan konsumen (*consumer confidence*) akan layanan yang diberikan yaitu dengan menciptakan atau mengubah metode pembayaran tiket yang awalnya hanya menggunakan uang tunai, namun sekarang sudah berkembang dengan menggunakan teknologi BRIZZI sebagai alat pembayaran karena lebih dianggap efisien dan ekonomis. BRIZZI merupakan

uang elektronik berbasis non tunai yang dikeluarkan oleh bank BRI sebagai alat pembayaran pada transportasi umum Trans Padang (Putri & Rino, 2023). Kebijakan ini dikeluarkan langsung oleh Pemerintah kota Padang dalam meningkatkan kepuasan penumpang untuk pembayaran tiket Trans Padang dan juga dapat menghindari terjadinya kejahatan seperti memperkecil korupsi dan penyelewengan uang setoran, serta lebih menjamin keamanan dan efisien waktu bagi konsumen. Tidak hanya itu, menurut Susanto et al. (2016), dalam menciptakan kepercayaan akan layanan Trans Padang memberikan kepuasan bagi konsumen dengan cara memperhatikan kualitas pada pelayanannya dengan menerapkan ketepatan, kemudahan serta kecepatan.

Kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas Trans Padang merupakan pemenuhan kebutuhan dan juga keinginan dari konsumen sehingga dapat mengimbangi harapannya. Dengan adanya kepuasan dari konsumen atas kualitas pada pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan konsumen (*consumer confidence*) akan timbul (Prayitno, 2016). Penggunaan metode pembayaran non tunai (*cashless*) pada bus Trans Padang, transportasi ini pernah mendapatkan keluhan dari masyarakat terkait kurangnya sosialisasi dari instansi terkait tentang metode pembayaran non tunai, dimana yang seharusnya Trans Padang dapat membantu dalam kemajuan dibidang pelayanan metode pembayaran non tunai (*cashless*) semakin baik (Takdir et al., 2022). Dimana hal ini disebabkan kurangnya strategi yang dipilih oleh pemerintahan, sehingga menyebabkan kepercayaan bagi konsumen kurang dalam pengguna metode pembayaran menggunakan non tunai (*cashless*). Oleh karena itu, penting bagi penyedia

layanan jasa seperti Trans Padang untuk memenuhi kebutuhan konsumen, agar layanan ini dapat diyakini atau dipercaya oleh konsumen maupun calon konsumen.

Dalam memberikan kualitas layanan (*service quality*) yang baik untuk membangun sebuah kepercayaan bagi konsumen (*consumer confidence*), Tran Padang pada tahun 2015 muncul dengan inovasi baru yaitu menyediakan pembelian tiket dengan menggunakan *cashless (non-cash)* atau pembayaran menggunakan non-tunai (*cashless payment*). *Cashless payment* merupakan pembayaran non-tunai yang mengacu kepa pengaturan ekonomi, dimana barang dan jasa yang dibeli dibayar menggunakan sistem pembayaran non-tunai atau transfer elektronik (Tee & Ong, 2016). Pemerintah kota Padang menggandeng salah Bank yang ada di Indonesia yaitu Bank BRI dengan tujuan memperkenalkan kartu *e-Money BRIZZI* dalam metode pembayaran *e-money* dan *E-ticketing* di bus Trans Padang. Munculnya kartu *e-Money BRIZZI* di latar belakang oleh peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 sebagai salah satu pendorong agenda Bank Indonesia untuk menciptakan (*Less Cash Society*) di Indonesia. Salah satu gerakan Nasional *non-cash* penggunaan uang elektronik *e-Money* yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri, BRIZZI yang dikeluarkan oleh Bank BRI, dan BNITapCash yang dikeluarkan oleh bank BNI. Menurut Latumaerissa (2011), adanya pergeseran dalam penggunaan *paper ased instrument* seperti cek dan *bilyet giro* ke *card based* dan *electronic based instrument*, membuat masyarakat akan semakin terbiasa dalam menggunakan alat pembayaran seperti kartu kredit, kartu ATM atau debit, transfer dalam bentuk elektronik melalui

kliring dan *Real Time Gross Settlement (RTGS)*, *Scriptles Securities Settlement System (SSSS)*, uang elektronik baik yang berbentuk kartu *card based* maupun *serverbased*, pembayaran melalui saluran internet banking mobile payment dan fitur pembayaran lainnya. Hal ini juga dapat mengubah sistem pembayaran dalam hal apapun, salah satunya transportasi BRT (*Bus Rapid Transit*) seperti Trans Padang.

Perkembangan metode pembayaran non-tunai (*cashless payment*) khususnya berbasis kartu dan elektronik di Indonesia dari tahun ke tahun semakin berkembang. Masyarakat semakin dimudahkan dengan adanya pertumbuhan infrastruktur alat pembayaran non tunai, dimana dalam masyarakat dalam memanfaatkan metode pembayaran non tunai ini semakin dimudahkan dalam mengakses keunggulan bertransaksi menggunakan sistem non tunai dibandingkan dengan uang tunai (Rahmahdian et al., 2020). Menurut Sunariani & Ariwangsa (2016), Pihak bank sebagai penerbit alat pembayaran non tunai, selain mengikuti tren dan kemajuan teknologi, *less cash society* ini akan menjadi salah satu strategi untuk memperkokoh daya saing antar bank, memperluas pasar, memberikan layanan tambahan kepada nasabah, serta meningkatkan *fee based income*.

Pembayaran non tunai (*cashless*) dilakukan dengan cara transfer antar bank ataupun transfer intra bank melalui jaringan. Pembayaran non tunai (*cashless*) juga dapat dilakukan dengan menggunakan alat pembayaran yang berbasis kartu atau aplikasi (*e-wallet*), misalnya yang berbentuk kartu dapat menggunakan kartu ATM, kartu debit, kartu kredit dan *e-Money*. Sedangkan dalam bentuk aplikasi dapat menggunakan aplikasi DANA, OVO, ShopeePay, Gopay, Link Aja, dan

lainnya. Beberapa negara selain Indonesia telah menemukan dan menggunakan produk pembayaran elektronik atau non tunai (*cashless*) yang akan membuat seorang pengguna lebih praktis.

E-money merupakan alat pembayaran non tunai yang berbasis kartu (chip) dan elektronik (server) yang tergolong alat pembayaran yang sangat mudah dan cepat digunakan oleh masyarakat (Syamsu et al., 2022). *E-wallet* atau dompet elektronik merupakan salah satu bentuk dari finansial teknologi yang berbasis aplikasi, dimana seorang pengguna memanfaatkan internet sebagai alternative dalam metode pembayaran (Saraswati & Purnamawati, 2020). *E-wallet* memungkinkan setiap pelanggan yang telah melakukan pendaftaran untuk melakukan pembayaran online dengan nyaman, aman dan tanpa mengungkapkan data keuangan pribadi yang dimiliki oleh pengguna.

Menurut Pakar Transportasi Universitas Andalas (Unand) dalam *langgam.id*, Trans Padang harus memiliki metode pembayaran yang beragam tidak hanya pembayaran *cash* yang diutamakan, karena sebagaimana transportasi pelayanan publik untuk semua kalangan masyarakat, semua konsep dalam angkutan umum juga harus memenuhi semua lapisan masyarakat tersebut. Beralihnya metode pembayaran Trans Padang dari tunai ke non tunai dengan menggunakan kartu BRIZZI merupakan salah satu pilihan pemerintah menuju *smart city*, karena bagian dari *smart city* sehingga tidak akan terjadi penyelewengan atau pembayaran dari konsumen yang tidak masuk ke dalam kas pemerintah, dengan adanya pembayaran melalui BRIZZI ini semua pendapatan dari transportasi Trans Padang ini akan tercatat dengan baik, sehingga Pemerintah

tahu berapa banyak masyarakat kota Padang yang naik menggunakan transportasi Trans Padang (Langgam.id, 2023). Sistem pembayaran Trans Padang ini tidak hanya bisa dilakukan dengan BRIZZI, tetapi Trans Padang juga menyediakan atau membolehkan penumpang membayar dengan *E-money* lainnya selain BRIZZI seperti *Flazz*, *Mandiri e-Money*, *BNI TapCash*, *Mega Cash*, *Debit Card*, dan lainnya. Selain itu, Trans Padang juga menyediakan sistem pembayaran melalui *E-wallet* seperti *ShopeePay*, *Gopay*, *DANA*, *Link Aja*, *OVO*, *QRIS*, dan lainnya.

Adanya kualitas layanan (*service quality*), kepercayaan pelanggan (*consumer confidence*) dan pembayaran non-tunai (*cashless payment*) terhadap layanan Trans Padang, maka hal ini juga akan berkaitan dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Penggunaan *E-money* (BRIZZI) atau sistem non tunai (*cashless*) dalam metode pembayaran Trans Padang, menurut Putri & Rino (2023), mengamati bahwa masih banyak konsumen yang belum puas atas kecepatan layanan yang diberikan pramugara Trans Padang pada saat bertransaksi menggunakan *E-money* (BRIZZI). Hal ini disebabkan terjadinya kendala pada mesin EDC saat transaksi pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Kurangnya kecepatan pada layanan yang diberikan oleh pihak Trans Padang, menyebabkan berbagai faktor yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap keamanan sistem informasi dari kartu BRIZZI tersebut.

Sangat penting peran kualitas dalam pelayanan sebuah perusahaan, dimana pelayanan tersebut akan sangat berpengaruh pada perkembangan suatu perusahaan dalam meningkatkan potensi yang dimiliki. Transaksi menggunakan metode non tunai (*cashless*) pada Trans Padang, ini mempengaruhi kepuasan konsumen dalam

hal keamanan sistem informasi dari kartu atau aplikasi pembayaran non tunai (*cashless*) (Putri & Rino, 2023). Dimana konsumen mengharapkan keamanan pada sistem pembayaran non tunai (*cashless*) dapat memberikan rasa aman ketika konsumen menggunakannya untuk bertransaksi. Apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Padang baik dalam penggunaan *cashless* sebagai metode pembayaran, maka kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang dirasakan oleh konsumen pun akan baik. Oleh karena itu, Trans Padang harus meningkatkan kualitas pada pelayanan dalam hal elektronik, kecepatan pada pelayanan, dan fasilitas yang akan membantu kepuasan pada konsumen terutama dalam penggunaan *cashless* agar mampu meminimalkan ataupun meniadakan pengalaman yang buruk bagi konsumen, sehingga konsumen juga dapat menciptakan loyalitas atau kepuasan terhadap pelayanan jasa Trans Padang.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh dari *e-service quality* dan *consumer confidence* terhadap *customer satisfaction*. Oleh sebab itu, penulis mengambil judul “ **Pengaruh *Service Quality*, *Consumer Confidence* dan *Cashless Payment* Terhadap *Customer Satisfaction* Trans Padang (Survei Pada Pengguna Bus Trans Padang)**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yang berkaitan dengan *Service Quality*, *Consumer Confidence* dan *Cashless Payment* terhadap *Customer Satisfaction* Trans Padang sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dalam layanan yang diberikan bus Trans Padang?
2. Bagaimana pengaruh *Consumer Confidence* terhadap *Customer Satisfaction* dalam layanan yang diberikan bus Tras Padang?
3. Bagaimana pengaruh *Cashless Payment* terhadap *Customer Satisfaction* dalam layanan yang diberikan bus Trans Padang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dalam layanan yang diberikan Trans Padang.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Consumer Confidence* terhadap *Customer Satisfaction* dalam layanan yang diberikan Trans Padang.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Cashless Payment* terhadap *Customer Satisfaction* dalam layanan yang diberikan Trans Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta wawasan bagi pembaca dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Serta penelitian ini diharapkan bisa diterapkan secara

praktek maupun teori terutama mengenai *Service Quality*, *Consumer Confidence*, *Cashless Payment* dan *Customer Satisfaction*.

2. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan penulis dan kesiapan penulis untuk terjun ke dunia kerja terutama mengenai *Service Quality*, *Consumer Confidence*, *Cashless Payment* dan *Customer Satisfaction*.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh *Service Quality*, *Consumer Confidence* dan *Cashless Payment* terhadap *Customer Satisfaction* Trans Padang. Penelitian ini dilakukan kepada konsumen Trans Padang.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman pada penelitian ini, maka disusun sistematika penulisan penelitian yang memuat 5 (lima) bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Pada bagian ini membahas mengenai landasan teori sebagai landasan penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan

kerangka pemikiran atau model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdapat desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengambilan data, defenisi operasional dan pengukuran variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pembahasan tentang hasil penelitian, terdiri dari gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden dan deskripsi variabel.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran atas hasil yang ditunjukkan kepada pihak yang berkepentingan dan berkelanjutan yang dilanjutkan dengan bagian akhir penelitian yaitu daftar rujukan.

