

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan dijelaskan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi dalam penelitian.

1.1 Latar Belakang

Mobilisasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang dalam beraktivitas. Seseorang akan melakukan beragam aktivitas seperti bekerja, menempuh pendidikan, rekreasi dan saling berkunjung dalam memenuhi hajat hidup dan meningkatkan kualitas hidupnya. Sarana dan prasarana transportasi yang lancar merupakan hal utama yang dapat memudahkan mobilisasi masyarakat. Sarana dan prasarana tersebut berupa alat transportasi dan infrastruktur transportasi.

Sarana transportasi merupakan hajat hidup masyarakat luas, sehingga pemerintah telah mengatur dan memfasilitasi sarana transportasi berupa angkutan umum. Warpani (1990) menyebutkan bahwa angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar, contoh angkutan kota (bus, minibus, dsb), angkutan air dan angkutan udara. Sarana transportasi tersebut difungsikan sesuai dengan jarak dan kebutuhannya. Pada jarak tempuh yang cukup jauh seperti Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) maupun Antar Kota Antar Pulau transportasi umum yang masih cukup populer adalah bus.

Bus merupakan angkutan umum yang dalam pengoperasiannya pemerintah bekerjasama dengan industri penyedia jenis transportasi ini. Bagong *Transport* merupakan Perusahaan Otobus (PO) yang melayani bus antar kota dalam provinsi. PO Bagong menyediakan bus dengan tujuan Malang-Jombang, Malang-Jombang-Tuban, Malang-Kediri dengan total 191 trayek di Terminal Landungsari.

Kota Malang, sebagai kota besar kedua di Jawa Timur menjadi tarikan kuat dalam berkembangnya lalu lintas. Malang merupakan kota pendidikan dengan tiga PTN besar yang menjadi tarikan kuat bagi mahasiswa luar daerah untuk melakukan perjalanan ke Malang termasuk Jombang. Pertumbuhan penduduk kabupaten Jombang mengalami peningkatan tiap tahunnya dengan laju pertumbuhan penduduk 0.66 persen/tahun. Menurut Warpani (1990) jarak dari Pusat Kegiatan Kota (PKK) dan maksud perjalanan adalah faktor penentu

bangkitan pergerakan lalu lintas. Hal ini dapat menjadi indikasi kebutuhan transportasi yang meningkat tiap tahunnya dari Malang-Jombang, namun berdasarkan data yang didapatkan dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Terminal Landungsari, jumlah penumpang bus trayek Malang-Jombang mengalami penurunan. Penumpang bus tercatat sebanyak 30.384 pada Januari 2017 menjadi 26.850 pada Juli 2017. Tabel 1.1 menjelaskan mengenai data jumlah penumpang dari bulan Januari-Juli 2017.

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Bus Malang-Jombang Tahun 2017

No	Bulan	Penumpang/bulan		Total
		Naik	Turun	
1	Januari	15.383	15.001	30.384
2	Februari	13.313	12.498	25.802
3	Maret	12.821	14.853	27.674
4	April	14.176	13.878	28.054
5	Mei	12.519	14.926	27.445
6	Juni	12.197	14.655	26.852
7	Juli	12.117	14.733	26.850

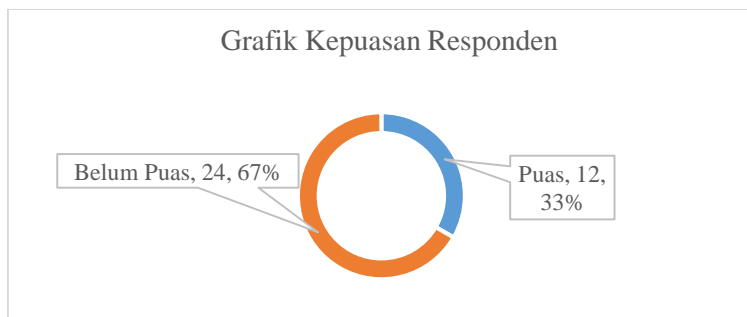
Kemintaan penumpang adalah hal krusial bagi industri angkutan umum dalam mempertahankan eksistensinya. Penurunan minat penumpang terhadap bus ini menyebabkan banyak trayek tidak dapat beroperasi, dari total 52 trayek tersedia, kurang lebih hanya 27 trayek yang beroperasi. Pengertian trayek menurut PP No. 41 Th. 1993 adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal. Daftar trayek yang masih beroperasi dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Daftar Trayek yang Beroperasi

No	No-Pol	No	No-Pol	No	No-Pol	No	No-Pol
1	N 7478 UD	8	N 7806 UD	15	N 7805 UD	22	N 7341 UE
2	N 7397 UD	9	N 7807 UD	16	N 7406 UD	23	N 7363 UE
3	N 7703 UD	10	N 7533 UD	17	N 7397 UE	24	N 7125 UK
4	N 7915 UD	11	N 7804 UD	18	N 7360 UE	25	N 7382 UA
5	N 7527 UD	12	N 7883 UD	19	N 7448 UE	26	N 7115 UK
6	N 7852 UD	13	N 7547 UD	20	N 7338 UE	27	N 7056 UA
7	N 7714 UD	14	N 7548 UD	21	N 7395 UE		

Trayek yang tidak beroperasi dikarenakan bus sedang turun mesin atau sopir berhenti karena tidak mendapat penumpang dalam jumlah yang optimal, sehingga bus dikandangkan atau dibawa ke pertambangan di Kalimantan. Hasil *interview* terhadap beberapa sopir, jumlah penumpang tidak stabil, yaitu rendah pada hari normal dan meningkat drastis pada hari libur. Pada hari normal, tak jarang PO Bagong hanya mengangkut 5-10 orang dalam satu rit. Pada hari libur, penumpang akan mengalami peningkatan yang pesat, bahkan sampai berdesak-desakan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan survei pendahuluan terhadap 50 anggota Ikatan Mahasiswa Jombang (IMJ) Universitas Brawijaya. Dari 50 responden, 36 responden menggunakan bus dan 14 sisanya menggunakan kendaraan lain. Gambar 1.1 menjelaskan tingkat kepuasan 36 responden pengguna bus.



Gambar 1.1 Grafik kepuasan responden kuesioner pendahuluan

Gambar 1.1 menunjukkan dari 36 responden 33% menyatakan puas dan 67% menyatakan belum puas. Adapun 14 responden lain menyampaikan alasan tidak menggunakan bus yang dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3

Alasan Responden Menggunakan Kendaraan Selain Bus.

No	Asalan	Jumlah Keluhan
1	Bosan menunggu	1
2	Harga lebih mahal dibanding bahan bakar untuk motor	1
3	Pelayanan buruk	2
4	Tidak nyaman (desak-desakan)	7
5	Tidak nyaman, terlalu lama, sempit	1
6	Kurang merasa aman	1
7	Panas	1

Kepuasan penumpang merupakan hal penting yang seharusnya menjadi perhatian dari PO Bagong. Kepuasan dapat berimbas pada loyalitas. Meskipun PO Bagong memonopoli pasar di Terminal Landungsari, sehingga konsumen tidak mendapatkan pilihan bus lain apabila ingin melakukan perjalanan ke Jombang dari Terminal Landungsari, akan tetapi sebenarnya penumpang tetap memiliki alternatif lain apabila ingin melakukan perjalanan ke Jombang menggunakan bus, yaitu dapat melalui Terminal Arjosari menuju Terminal Purabaya kemudian menuju Jombang. Bus dari Terminal Purabaya menuju Jombang bervariasi, penumpang dapat memilih bus AKAP seperti Mira atau bus AKDP seperti Harapan Jaya. Meskipun jalan yang ditempuh lebih jauh, akan tetapi dari segi tarif tidak berbeda jauh dengan tarif bus Malang- Jombang dari Terminal Landungsari.

Persaingan terhadap suatu produk atau jasa adalah tidak terbatas pada persaingan diantara kompetitor yang telah ada akan tetapi terdapat pula ancaman dari substitusinya atau dari pesaing baru, hal ini dikemukakan oleh Porter (2008) dalam strategi *five competitive*

forcesnya. Substitusi atau alternatif pengganti adalah produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan dasar yang sama dengan produk atau jasa tersebut dengan cara yang berbeda. Bahkan karena alternatif pengganti bukan rival langsung, membuat produk/jasa substitusi sulit untuk diantisipasi (Magretta, 2012). Bus Bagong memiliki pesaing substitusi yang harus diwaspadai yaitu kendaraan pribadi dan travel. Kemudahan kepemilikan kendaraan pribadi khususnya motor seperti uang muka yang rendah membuat masyarakat lebih memilih menggunakan alat transportasi pribadi dibanding dengan kendaraan umum sehingga dapat mematikan angkutan umum, hal ini diungkapkan Djoko Setijowarno seorang pengamat transportasi yang dikutip dari artikel Liputan 6 (2014).

Salah satu nawacita adalah membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan yang dilakukan dengan membangun infrastruktur fisik, pembangunan jalan tol di nusantara adalah salah satunya. Salah satu pembangunan jalan tol yaitu di Mojokerto-Jombang yang baru diresmikan September 2017. Beroperasinya jalan tol ini dapat lebih memudahkan akses transportasi ke daerah Jombang. Jalur tol dapat menjadi alternatif jalur bagi sopir travel dan kendaraan pribadi beroda empat. Alternatif ini dapat menjadi pilihan menarik bagi penumpang yang tidak menyukai jalan berliku apabila melewati Batu. Beroperasinya jalan tol mempunyai risiko akan dibukanya jalur baru trayek tol panjang menuju Jombang dan sekitarnya dari Terminal Arjosari yang dapat menjadi pesaing baru bagi PO Bagong. Selain itu risiko PO lain mengisi trayek Malang-Jombang dan Malang-Jombang-Tuban/Bojonegoro di Terminal Landungsari merupakan ancaman pesaing baru yang mungkin dihadapi PO Bagong.

Sebelum PO Bagong memonopoli pasar di Terminal Landungsari, PO Puspa Indah yang menguasai pasar. PO Bagong mulai melayani trayek Malang-Jombang pada tahun 2015. Sempat bersaing sengit, pada akhirnya PO Puspa Indah harus menyerah dan diakuisisi oleh PO Bagong pada awal 2017 yang merupakan pesaing baru.

Menurut Elly Sinaga, Direktur Bina Sistem Transportasi Perkotaan (BSPT) Ditjen Perhubungan Darat kementerian Perhubungan yang dikutip dari artikel yang dipublikasikan departemen perhubungan tahun 2011, angkutan umum perkotaan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) harus diterapkan agar angkutan umum mampu memiliki daya tarik tinggi bagi pengguna kendaraan pribadi. Dinas perhubungan telah menetapkan SPM untuk angkutan umum yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua moda angkutan umum tidak terkecuali PO Bagong. SPM ini dapat digunakan untuk menilai kinerja layanan dari PO Bagong, apabila terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa kinerja PO Bagong sudah

bagus. Kinerja Layanan yang bagus nantinya diharapkan dapat menarik minat para penumpang untuk menggunakan PO Bagong.

Berdasarkan kondisi tersebut maka perlu dilakukannya suatu penelitian terkait analisis pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penumpang. Kinerja layanan sesuai dengan SPM dinas perhubungan terbagi dalam enam variabel yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis pengaruh menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Pemilihan metode ini dikarenakan metode ini adalah metode yang fleksibel yaitu distribusi data bebas dan dapat digunakan pada sampel kecil dan mampu menguji model penelitian yang kompleks secara simultan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini masalah yang teridentifikasi oleh penulis.

1. Jumlah penumpang bus mengalami penurunan yang bertolak belakang dengan laju pertumbuhan penduduk kabupaten Jombang yang mencapai 0.66 persen/tahun.
2. Keminatan penumpang menurun menyebabkan penurunan jumlah trayek yang dapat beroperasi yaitu 27 trayek dari total 52 trayek tersedia.
3. Penurunan keminatan penumpang dapat menjadi indikasi menurunnya loyalitas penumpang yang dapat disebabkan rendahnya tingkat kepuasan penumpang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi maka berikut ini rumusan masalah dari penelitian ini.

1. Apakah kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Bagong?
2. Apakah kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang bus Bagong?
3. Kriteria indikator kinerja pelayanan mana yang direkomendasikan untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang bus Bagong?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan adalah fokus penelitian pada PO Bagong yang beroperasi dari terminal Landungsari yaitu bus antar kota dalam propinsi trayek Malang-Jombang.

1.5 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Peraturan dan kebijakan pemerintah tetap selama penelitian dilakukan.
2. Tidak ada perbedaan kelas dalam trayek Malang-Jombang.

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus Bagong.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas penumpang bus Bagong.
3. Untuk mengetahui kinerja pelayanan mana yang sebaiknya diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang bus Bagong.

1.7 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu Teknik Industri yang didapatkan di bangku kuliah khususnya pada bidang manajemen kualitas jasa transportasi.

2. Bagi Perusahaan

Dapat mengetahui variabel SPM dinas perhubungan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan dan dijaga kinerjanya agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat menambah referensi dan literatur pada bidang keilmuan teknik industri tentang kinerja pelayanan dan manajemen kualitas pada bidang industri jasa transportasi umum.