

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan hal-hal penting yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaannya. Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Seluruh alat transportasi dimana penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraannya sendiri tergolong kepada transportasi umum/publik. Transportasi publik umum termasuk kereta dan bis juga termasuk pelayanan penerbangan, feri, taxi, dan lain-lain (Sukarto, 2006). Konsep transportasi publik tidak dapat dilepas dari konsep kendaraan umum. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan kendaraan umum, kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung.

Dari sistem transportasi, kota-kota selalu mengalami sebuah permasalahan baru. Secara umum, kota-kota besar di Negara berkembang sangat bergantung pada transportasi darat. Pada kota-kota yang bergantung pada transportasi darat, pertumbuhan jumlah masyarakat dan penggunaan kendaraan bermotor menyebabkan masalah sosial dan ekonomi. (Tolba, 2008). Memperhatikan perkembangan dan kemajuan kota berdasarkan pertumbuhan penduduk yang kurang seimbang dengan ketersediaan layanan angkutan umum. Persoalan transportasi merupakan suatu persoalan yang cukup memprihatinkan karena pertumbuhan kota akan meningkatkan kebutuhan akan transportasi. Layanan transportasi umum yang tidak memadai meningkatkan penggunaan kendaraan pribadi dan berdampak pada borosnya penggunaan bahan bakar, kerusakan lingkungan, dan isu kesenjangan sosial yang mempengaruhi keseimbangan tatanan hidup (Schipper, Lilliu dan Gorham, 2000).

Pada transportasi perkotaan, fenomena kemacetan dan polusi adalah salah satu masalah utama masyarakat. Di negara maju, masyarakatnya cenderung menggunakan angkutan umum dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi sebagai salah satu tindakan untuk meminimalisir fenomena tersebut. Dengan kata lain, kendaraan umum merupakan salah satu pemecah masalah kemacetan yang dihadapi hampir semua kota besar di dunia.

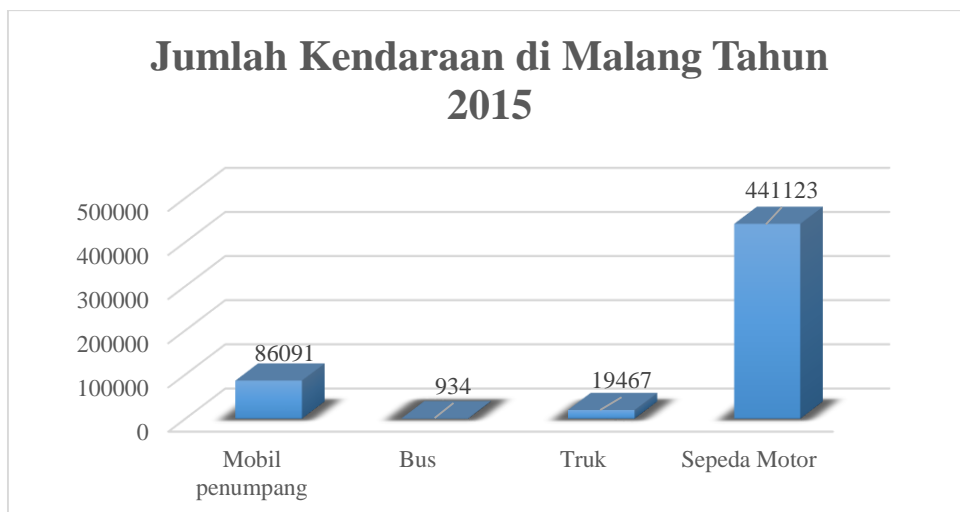
Akan tetapi, menurut Siswoyo (2008) di kota-kota berkembang penggunaan kendaraan pribadi cenderung lebih tinggi. Hal ini disebabkan kondisi pelayanan angkutan umum yang buruk dan kurang nyaman. Tahir (2005) mengungkapkan bahwa sistem pelayanan angkutan umum di negara kita jika dibandingkan dengan kota-kota besar di negara maju masih sangat tertinggal dan cukup memprihatinkan.

Perencanaan serta pengelolaan kota yang berpihak kepada warga tidak dapat dipisahkan dari upaya memajukan sistem transportasi secara layak dan terintegrasi dengan cepat, aman, dan mudah didapatkan atau terjangkau. Perencanaan serta pengelolaan kota yang berpihak kepada warga cenderung mengutamakan penggunaan sarana transportasi umum dengan prinsip pembangunan berkesinambungan sambil mengatur penggunaan kendaraan pribadi (BKTRN, 2003). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mempergunakan angkutan umum sebagai pilihan utama transportasi.

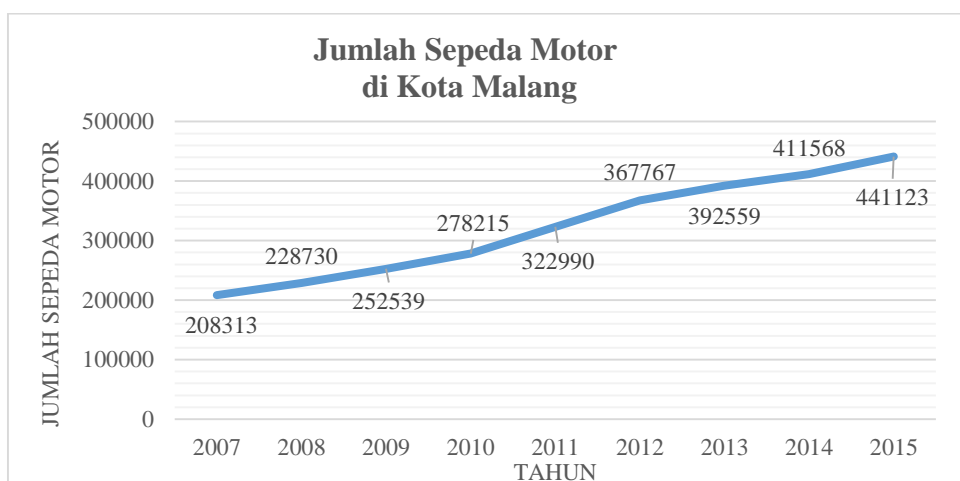
Keseimbangan antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan serta semakin kecilnya *gap* antara hal tersebut merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar mampu menyediakan layanan berkualitas. Semakin kecil *gap* yang terjadi maka kualitas layanan yang diberikan semakin baik. Menurut para akademisi, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Oliver, 1980). Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan (Caruana, 2002).

Keputusan suatu instansi melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti keluhan konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005).

Kota Malang yang notabene sebagai salah satu kota di negara berkembang juga memiliki kecenderungan penggunaan kendaraan pribadi yang tinggi. Pelayanan transportasi di Kota Malang didukung oleh angkutan umum salah satunya adalah angkutan kota atau yang lebih sering disebut angkot. Dari katalog BPS 1102001.3573 Malang Dalam Angka Tahun 2015, diketahui bahwa kendaraan di Kota Malang mencapai 547 ribu kendaraan yang didominasi oleh kendaraan roda dua yang mencapai 441 ribu unit, sedangkan yang paling sedikit jumlahnya adalah jenis bus dan sejenisnya, yaitu hanya 0,2 persen.



Gambar 1.1 Grafik jumlah kendaraan di Kota Malang
Sumber: Malang dalam Angka 2015 diolah



Gambar 1.2 Grafik jumlah sepeda motor di Kota Malang
Sumber: Malangkota.bps.go.id (diakses 10 November 2016) diolah

Dari data daerah yang diolah, dapat diketahui bahwa setiap tahunnya di Kota Malang terjadi peningkatan terhadap jumlah kendaraan jenis sepeda motor. Kepadatan lalu lintas kendaraan bermotor di jalan-jalan dalam Kota Malang semakin meningkat sehingga sering menimbulkan kemacetan lalu lintas, terutama di jalan-jalan protokol dan jalan-jalan utama lainnya. Meningkatnya kendaraan bermotor bisa disebabkan oleh dua hal yaitu semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang bersifat pribadi dan tidak nyaman angkutan kota. Kondisi ini mendorong masyarakat lebih memilih untuk memiliki kendaraan pribadi dengan berbagai kondisi. Hal ini diperkuat dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa 19 dari 30 orang pengguna jasa angkutan kota menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang ada. Dengan adanya fenomena tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan yang bersifat negatif antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh pengguna angkutan kota.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dari transportasi umum yang ada di Kota Malang dari tingkat kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu membantu pihak pengelola transportasi umum dalam penerapan kualitas layanan dan memberikan informasi berupa atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena belum memuaskan. Selanjutnya dilakukan analisis *gap* untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan, salah satu permasalahan yang menjadi tantangan dalam perkembangan kota dan peningkatan jumlah penduduk yaitu:

1. Meningkatnya kepadatan lalu lintas di Kota Malang.
2. Semakin tidak nyaman angkutan kota di Kota Malang.
3. Belum ada upaya untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap angkutan kota di Kota Malang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi umum di Kota Malang?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi para pengguna jasa?
3. Bagaimanakah kualitas layanan transportasi umum di Kota Malang ditinjau dari tingkat kepuasan pengguna jasa?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi para pengguna jasa.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

3. Analisis kualitas layanan transportasi umum di Kota Malang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk membantu menyediakan layanan transportasi umum yang semakin mendekati ekspektasi pengguna jasa.
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum di Kota Malang.
3. Untuk menekan peningkatan penggunaan kendaraan pribadi.

1.6 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan dan kejelasan data yang dibahas dan dikumpulkan, maka penulis menggunakan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada moda transportasi umum jenis angkutan kota. Untuk jenis transportasi umum lain seperti taksi dan angkutan *online* tidak termasuk di dalamnya.
2. Penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan hanya sebatas mencari tingkat kesesuaian dengan kualitas layanan.
3. Penelitian dilakukan pada 15 rute angkot di Kota Malang yaitu LDG, LG, ADL, GL, ASD, AMG, GA, GML, JPK, JDM, ABG, AT, AG, AL, dan AJG.

1.7 Asumsi

1. Setiap angkutan kota memiliki fasilitas yang sama. Tidak ada perbedaan fasilitas antara satu armada dengan armada yang lain.
2. 15 rute angkot yang dipergunakan dianggap mampu untuk mewakili keseluruhan rute angkot yang ada di Kota Malang.

Halaman ini sengaja dikosongkan