

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah Negara yang sedang berkembang, berbagai kota besar berada dalam tahap pertumbuhan urbanisasi yang tinggi akibat laju pertumbuhan ekonomi yang pesat sehingga kebutuhan penduduk untuk melakukan pergerakan pun menjadi semakin meningkat. Tantangan bagi pemerintah yang sedang berkembang, dalam hal ini instansi dan departemen terkait serta para perencana transportasi perkotaan adalah masalah kemacetan lalu lintas serta pelayanan angkutan umum perkotaan. Masalah kemacetan ini biasanya timbul pada kota-kota yang penduduknya lebih dari 2 juta jiwa, yang sampai tahun 1996 telah dicapai oleh beberapa kota di Indonesia, seperti DKI Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung dan Yogyakarta (Tamin, O.Z.2000).

Kota adalah suatu permukaan dengan batas-batas wilayahnya yang tertentu, dimana di dalamnya terdapat konsentrasi (pemusatan) penduduk beserta berbagai kegiatan ekonomi, sosial, administrasi pemerintahan dan politik. Fungsi utama kota-kota besar adalah menyediakan lapangan kerja yang cukup, menyelenggarakan sistem transportasi yang lancar, dan menyediakan fasilitas reaksi bagi penduduk perkotaan (Adisasmita, Rahardjo. 2011)

Angkutan umum adalah salah satu fasilitas yang semestinya disediakan oleh pemerintah yang dapat melayani semua lapisan masyarakat sesuai dengan kemampuannya. Pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Pengelolaan, dan pemeliharaan fasilitas pendukung lalu lintas dan angkutan jalan dapat bekerja sama dengan pihak swasta (Undang-Undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2009 :pasal 46). Kebijakan ini seharusnya didampingi dan didukung dengan membuat berbagai kriteria kinerja yang harus dimiliki oleh setiap pihak perusahaan angkutan umum sehingga tercipta suatu standarisasi yang harus dipenuhi oleh supir dan pemilik perusahaan jasa angkutan umum.

Tinggi rendahnya permintaan jasa tergantung pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada pengguna jasa. Jadi semakin baik kualitas pelayanan yang

diberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang (*repeated buying*), terciptanya loyalitas konsumen (*customer loyalty*) dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Handro Tumpal. 2012). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, jadi sebuah perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik. Kualitas dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (Nanda Atsalada dan Mudiantono, 2012).

Tingkat pelayanan angkutan umum adalah kualitas dan kuantitas yang disediakan oleh sarana transportasi, termasuk di dalamnya adalah karakteristik yang dapat dikuantifikasikan keamanan, waktu perjalanan, frekuensi, biaya perjalanan, banyaknya transfer serta karakteristik yang sukar dikuantifikasi seperti kenyamanan, ketersediaan, kemudahan. Pengguna angkutan umum pada dasarnya menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan transportasi perkotaan bagi masyarakat serta fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Hal kemungkinan dapat meningkatkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang akan mengakibatkan banyak masalah lalu lintas seperti kemacetan, masalah perpajakan, peningkatan polusi, peningkatan tingkat kecelakaan dan sebagainya. (Amirotul, 2006)

Kenyataannya pelayanan seperti di atas belum sepenuhnya terpenuhi secara keseluruhan. Keluhan-keluhan dari pengguna angkutan umum khususnya bus umum menurut hasil wawancara oleh salah satu penumpang angkutan umum (Risman, 32 tahun) bahwa keluhan yang sering dijumpai seperti pengemudi yang ugal-ugalan, tidak tepat waktu sampai tujuan, waktu tunggu penumpang yang lama, jumlah kendaraan yang beroperasi sedikit dan lain-lain. Keluhan-keluhan tersebut tentunya akan mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan jasa angkutan umum.

Kota Medan ibukota propinsi Sumatra Utara merupakan satu diantara kota-kota besar di Indonesia, sehingga banyak membutuhkan sarana transportasi yang baik dalam memenuhi kebutuhan aktifitas masyarakat. Pelayanan transportasi kota Medan di dukung oleh sistem angkutan umum, salah satunya adalah CV Batang Pane Baru. CV Batang Pane Baru dihadapkan dengan peluang yang menantang pada kualitas pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya pengguna angkutan dari hari ke hari karena peningkatan aktifitas dengan pola tata guna lahan yang semakin bervariasi.

Analisis regresi linear berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini akan digunakan model regresi linear berganda untuk menentukan hubungan dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada CV Batang Pane Baru.

Kepuasan pelanggan/penumpang merupakan hal penting dalam mempertahankan pelanggan itu sendiri. Terdapat beberapa faktor yang perlu di perhatikan. Faktor utama yaitu kualitas layanan. Menurut Tjiptono(2008), kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat ekspektasi yang disampaikan perusahaan di bandingkan ekspektasi pelanggan. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen/penumpang yaitu fasilitas, perlengkapan, kehandalan petugas, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, empati, dan keamanan yang di berikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

Sarana transportasi saat ini sedang berkembang di berbagai kota-kota besar di Indonesia. Banyaknya pilihan sarana transportasi saat ini, membuat masyarakat semakin mudah dalam menggunakan sarana transportasi sesuai keinginan dan kebutuhan. Saat ini juga banyak perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan akan jasa transportasi yang akhirnya menyebabkan persaingan antar moda transportasi semakin ketat. Hal ini seakan menuntut setiap perusahaan jasa transportasi untuk menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Peluang pasar tersebut diperlukan pembenahan-pembenahan, terlebih dalam meningkatkan kualitas pelayanannya mengingat pada rute trayek yang

ditinjau atau yang dilewati. Untuk mengetahui faktor apa yang sangat berpengaruh pada angkutan ini untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka diperlukan analisis yang diharapkan dapat memberikan penjelasan akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga banyak pengguna jasa angkutan umum menggunakan CV Batang Pane Baru.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun permasalahan yang ditemukan:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang CV Batang Pane Baru jika ditinjau dari faktor fasilitas fisik, perlengkapan, keefektifan waktu, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum sebagai variabel penelian ini?
2. Variabel manakah dari fasilitas fisik, perlengkapan, keefektifan, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah terumuskan diatas dan karena luasnya permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi pembahasan masalah yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan ialah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dari segi fasilitas fisik, perlengkapan, keefektifan waktu, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak CV Batang Pane Baru, dan empati pihak CV Batang Pane Baru.
2. CV Batang Pane Baru Jl. Sisingamangaraja KM.7,5 Medan.
3. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.
4. Software yang digunakan adalah SPSS

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh positif yang ditinjau dari variable fasilitas fisik, perlengkapan, keefektipan waktu, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak CV Batang Pane Baru terhadap kepuasan penumpang.
2. Untuk mengetahui variable yang paling berpengaruh dari variable fasilitas fisik, perlengkapan, keefektipan waktu, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak CV Batang Pane Baru, dan empati pihak CV Batang Pane Baru.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat umum:

Memberikan sumbangsih untuk kegiatan akademis pada bidang ilmu statistik untuk manajemen seperti kualitas jasa pelayanan angkutan umum.

2. Manfaat bagi penulis:

Memberikan sumbangsih kepada para pihak pengelola angkutan umum khususnya CV Batang Pane Baru guna meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum sehingga penumpang angkutan umum dapat merasa puas dan meningkat jumlah penumpang CV Batang Pane Baru.