

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan zaman dan peradaban manusia akhir-akhir ini semakin terasa. Kemajuan di berbagai aspek kehidupan manusia semakin terlihat jelas, mulai dari teknologi, pekerjaan, sampai pola hidup manusia semakin berkembang dan kompleks. Manusia dahulu hanya beraktivitas dalam lingkungannya seperti bertani, berkebun lalu pulang ke rumah, namun kini ruang lingkup kerja manusia semakin luas sehingga terjadi mobilitas yang sangat luar biasa. Bahkan ada orang yang dalam sehari dapat menempuh jarak ratusan sampai ribuan kilometer dalam beraktivitas. Berbicara tentang mobilitas, rasanya tidak bisa lepas dari adanya alat transportasi karena tidaklah mungkin manusia dapat menempuh jarak yang begitu jauh tanpa adanya alat transportasi. Dahulu nenek moyang kita berlayar dengan menggunakan kapal untuk menjelajah dunia hingga pada akhirnya berbagai alat transportasi modern mulai ditemukan, mulai dari sepeda, becak, sepeda motor, mobil, kereta api, hingga pesawat terbang.

Alat transportasi sangatlah penting dalam menunjang kehidupan manusia untuk beraktivitas karena membantu manusia menempuh jarak yang jauh dengan waktu yang singkat. Di zaman modern seperti ini rasanya sudah menjadi kewajiban bagi manusia untuk menggunakan alat transportasi kebutuhan setiap orang ternyata menjadi ladang usaha baru yang cukup potensial untuk menggerakkan roda perekonomian di Indonesia. Banyak alat transportasi umum

yang kini melayani orang-orang untuk beraktivitas. Alat transportasi yang kini menjadi. Selain itu, transportasi umum banyak diminati karena lebih hemat biaya dan dapat mengangkut banyak orang sekaligus sebagai upaya mencegah kemacetan. Banyak alat transportasi umum yang kini beroperasi, salah satunya ialah bus umum. Kehadiran bus umum sebenarnya sangat bermanfaat jika saja dikelola dengan benar. Bus umum menjadi salah satu alat transportasi yang hemat biaya, praktis, dan efektif bagi masyarakat.

Bus umum banyak beroperasi di kota-kota besar Indonesia seperti di Semarang. Semarang merupakan kota dengan penduduk yang padat sehingga dibutuhkan alat transportasi umum yang memadai. Setiap jam kerja selalu terlihat kepadatan di jalan raya yang dipenuhi dengan orang yang beraktivitas. Di kota Semarang banyak bus umum beroperasi melayani masyarakat baik dengan rute dalam kota, antar kota hingga antar provinsi. Bus umum yang beroperasi di kota Semarang kebanyakan merupakan bus-bus yang dimiliki oleh perusahaan swasta. Ada pula armada bus milik badan usaha pemerintah seperti BRT Trans Semarang meskipun jumlahnya masih minim jika dibandingkan dengan armada bus milik perusahaan swasta.

Trans Semarang merupakan layanan angkutan massal berbasis BRT (*Bus Rapid Transit*) yang beroperasi di Kota Semarang guna mengurangi kemacetan yang semakin meningkat. Trans Semarang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang pada 2 Mei 2009 bertepatan dengan hari jadi Kota Semarang yang ke-462. Pengelola BRT Trans Semarang adalah Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang yang sebelumnya dikelola oleh UPTD Terminal Mangkang

(dikarenakan UPTD Terminal Mangkang adalah milik Kemenhub RI). Kantor pusatnya berada di Jalan Tambak Aji Raya No. 5 Kode Pos 50185, Kota Semarang. Hal yang membedakan Trans Semarang dengan bus kota lainnya adalah pintu otomatis yang terletak lebih tinggi, sehingga penumpang hanya dapat naik di halte BRT yang juga dikenal dengan sebutan *shelter*. Hal ini yang membuatnya sama dengan konsep *busway* Trans Jakarta.

Saat ini Trans Semarang memiliki enam koridor, yaitu Koridor I jurusan Terminal Mangkang — Terminal Penggaron, Koridor II jurusan Terminal Terboyo — Terminal Sisemut Ungaran, Koridor III jurusan Pelabuhan Tanjung Emas — Akademi Kepolisian, Koridor IV Terminal Cangkiran — Bandara Ahmad Yani — Stasiun Tawang, Koridor V jurusan Meteseh — PRPP, dan Koridor VI jurusan Undip Tembalang — Unnes Sekaran.

Peminat bus umum di kota Semarang cukup besar terbukti dengan selalu berdesak-desakannya penumpang di dalam bus pada saat jam-jam kerja, namun pada akhir-akhir ini banyak masyarakat yang beralih lebih memilih menggunakan alat transportasi pribadi dibandingkan alat transportasi umum sehingga menyebabkan jalanan menjadi penuh dengan kendaraan pribadi hingga terjadi kemacetan yang sulit terurai. Konsumsi bahan bakar kendaraan pribadi sangatlah besar sehingga kerap kali menimbulkan masalah persediaan bahan bakar minyak menjadi langka. Penggunaan kendaraan pribadi juga dapat merusak alam dikarenakan adanya gas buang hasil pembakaran mesin yang besar.

Masyarakat lebih memilih menggunakan alat transportasi pribadi dibandingkan alat transportasi umum dikarenakan fasilitas dan pelayanan yang dimiliki alat transportasi umum di kota Semarang kurang memuaskan serta masih belum bisa menjangkau ke sebagian wilayah. Akses masyarakat pada alat transportasi umum masih rendah seperti waktu tunggu yang lama, ketersediaan armada, jarak yang jauh serta dibutuhkan biaya tinggi untuk dapat menikmati pelayanan dari alat transportasi umum. Sulit mudahnya akses terhadap suatu objek dapat dinyatakan dengan aksesibilitas. Artinya, semakin mudah akses terhadap objek tersebut dapat dikatakan semakin tinggi pula aksesibilitas yang ada dan begitu juga sebaliknya. Ukuran aksesibilitas yang umum digunakan pada transportasi ialah jarak, waktu tempuh, kemudahan, serta biaya yang dibutuhkan.

Pelayanan pelanggan oleh karyawan seperti sopir, kondektur dan petugas tiket juga menjadi faktor lain yang menyebabkan masyarakat kurang meminati alat transportasi umum di Indonesia. Pelayanan yang diberikan karyawan seringkali masih dibawah standar. Pengemudi sering ugal-ugalan, kurang memperhatikan standar keselamatan, melanggar peraturan lalu lintas, mengangkut penumpang dengan berlebihan serta sering berbicara kasar sehingga membuat penumpang tidak puas dengan layanan lalu beralih memilih menggunakan alat transportasi pribadi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Jahanshahi, dkk (2011) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan pelanggan terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan.. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan akan

semakin meningkatkan kepuasan penumpang dan berdampak pada kesetiaan penumpang dalam menggunakan layanan bus umum.

Jumlah penumpang bus Trans Semarang beberapa tahun belakangan mulai meningkat. Berikut ini adalah data penumpang bus Trans Semarang 4 tahun terakhir :

Tabel 1. 1

Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang

Tahun	Jumlah Penumpang
2014	6 juta
2015	8 juta
2016	7,7 juta
2017	9,1 juta

Sumber : Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang, 2018

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang BRT Trans Semarang cenderung mengalami kenaikan dari tahun ke tahun meskipun terjadi penurunan sebesar 300.000 penumpang pada tahun 2016.

Penelitian tentang pengaruh aksesibilitas dan pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya. Namun ditemui perbedaan-perbedaan hasil penelitian yang telah ada (*research gap*).

Perbedaan hasil penelitian-penelitian sebelumnya (*research gap*) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2

Perbedaan Hasil Penelitian (Research Gap)

No	Variabel	<i>Research Gap</i>
1	Aksesibilitas	Jannang dan Jabid (2016) mengemukakan tingkat aksesibilitas mempengaruhi kesetiaan pelanggan melalui kepuasan yang dirasakan pelanggan. Pelanggan enggan berpindah pada pusat perbelanjaan lain karena akan menambah beban seperti biaya, waktu dan usaha ekstra.
		Jannang (2010) bahwa aksesibilitas dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan. Aksesibilitas dapat mendorong loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Lokasi strategis dapat berkontribusi menciptakan tingginya pembelian kembali oleh pelanggan, rekomendasi pelanggan kepada keluarga, tetangga dan teman dan pelanggan tidak terpengaruh oleh kenaikan harga.
2	Pelayanan Pelanggan	Penelitian yang dilakukan oleh Jahanshahi, dkk (2011) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan pelanggan terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan.
		Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kursunluoglu (2011) pelayanan pelanggan yang baik dapat menambah kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan walaupun pengaruh tersebut bernilai kecil yakni sebesar 13,9% dari varians dalam kepuasan pelanggan, dan 12,5% dari varians dalam loyalitas pelanggan.

Sumber : Disarikan dari berbagai sumber

Dari tabel tersebut diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh Jahanshahi, dkk (2011) menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sedangkan dalam penelitian Kursunluoglu (2011) membuktikan bahwa pelayanan pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya (*Research Gap*) dan data fluktuasi jumlah penumpang BRT Trans Semarang, memberikan ketertarikan penulis untuk melakukan

penelitian lanjutan mengenai kesetiaan pelanggan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti berusaha menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan penumpang bus Trans Semarang yang meliputi aksesibilitas, pelayanan pelanggan, dan kepuasan penumpang. Sehingga penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “PENINGKATAN KESETIAAN PELANGGAN MELALUI AKSESIBILITAS DAN PELAYANAN PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI (STUDI KASUS PADA BRT Trans Semarang)”.

1.2. Rumusan masalah

1. Bagaimana pengaruh aksesibilitas terhadap kesetiaan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang?
3. Bagaimana pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang?

1.3. Tujuan penelitian

1. Mengetahui dan menguji pengaruh aksesibilitas terhadap kesetiaan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang.
2. Mengetahui dan menguji pengaruh pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang.
3. Mengetahui dan menguji pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang.
4. Mengetahui dan menguji pengaruh pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan bus Trans Semarang di kota Semarang.
5. Mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan penumpang bus Trans Semarang di kota Semarang.

1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi penyedia jasa bus Trans Semarang di kota Semarang, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan guna meningkatkan kepuasan penumpang yang akan berimbas pada kesetiaan penumpang dengan cara memperbaiki pelayanan yang meliputi aksesibilitas dan pelayanan pelanggan.
2. Bagi peneliti, melalui penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah pengetahuan dengan mempelajari, menganalisis dan mendalami variabel-variabel dan indikator yang dapat meningkatkan kesetiaan penumpang bus Trans Semarang di kota Semarang.