

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Jumlah penduduk kota Palembang mengalami pertumbuhan tiap tahunnya. Pada perhitungan terakhir Juni 2011-Mei 2012 jumlah penduduk Kota Palembang sebanyak 1,523,310 jiwa. Menurut Kepala BPS Kota Palembang Chairinnita melalui Kasi Statistik Sosial Muhammad Dedi menilai meningkatnya pertumbuhan penduduk ini ditandai bertambahnya penduduk setiap tahun sekitar 1%-2%, dengan rata-rata dalam rumah tangga terdapat empat orang. Banyaknya jumlah penduduk Kota Palembang diikuti oleh daya beli masyarakat Kota Palembang di atas rata-rata angka kemiskinan sebesar Rp 636,390. Sehingga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Palembang sangat mampu untuk membeli barang – barang mewah dalam memenuhi kebutuhan.

Kepadatan Kota Palembang tidak semata pada permukiman, tetapi juga di jalan raya. Arus lalu lintas mulai timbul kemacetan di berbagai titik. Hingga awal Desember 2010, misalnya, setidaknya terdapat 10 titik kemacetan parah di Kota Palembang. Itu tersebar, antara lain, di Simpang Patal, Simpang Plaju-Jakabaring, Simpang Tiga Demang Lebar Daun, kawasan Radial, Simpang 26 Ilir, Simpang Rajawali, Jalan Bangau, Simpang RS Charitas, dan Bundaran Air Mancur. Hal ini disebabkan akibat dari banyaknya jumlah kendaraan pribadi yang tidak seimbang dengan ruas jalan yang ada. Selain itu juga akibat dari angkutan umum yang sembarangan menaikkan dan menurunkan penumpang juga angkutan umum sering ugal-ugalan.

Kebutuhan mendasar yang diperlukan oleh masyarakat pada saat ini adalah tersedianya transportasi yang cepat agar segala kegiatan masyarakat saat ini yang semakin cepat dapat berjalan dengan baik. Hal ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas setiap orang. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, dimana pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Dalam situasi ini penduduk Kota Palembang lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan jasa angkutan umum yang telah ada. Hal ini terjadi akibat dari sisi kecepatan waktu yang diinginkan oleh penumpang dalam melakukan aktifitas kerja. Angkutan umum sering ngetem terlalu lama dalam menunggu penumpang. Selain itu juga sering terjadinya kejahatan dalam angkutan umum yang membuat takut penumpang untuk menggunakan jasa angkutan umum. Kenyamanan penumpang terhadap angkutan umum diperparah dengan seringnya supir kebut-kebutan untuk merebut penumpang tanpa mempedulikan orang yang didalam mobil.

Salah satu unit jasa yang ada di Palembang adalah Bus Trans Musi. PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya berdasarkan surat Wali Kota Palembang tanggal 22 Oktober 2009 No.551-2/002394 /Dishub ditunjuk untuk pengoperasian Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi Palembang baik pengadaan APBD tahun 2009 maupun bantuan Kementerian Perhubungan, dibawah Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Palembang (UPTD Angkutan Massal). Tujuan dikembangkannya Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang baik kepada masyarakat dengan menciptakan suatu sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas, dan berkelanjutan, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar

serta dapat diandalkan. Secara resmi, operasional BRT Trans Musi di launching pada 22 Februari 2010. Melihat kesuksesan Trans Musi, pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Perhubungan memberikan 5 buah bus ukuran besar pada 1 Mei 2010. SP2J pun kemudian menambah 60 bus berukuran sedang dan melakukan soft launching pada 23 Februari 2011 lalu.

**Tabel 1.1**

**Data Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi**

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Satuan</b>	<b>Total</b>	<b>Keterangan</b>
1	Jumlah Bus Operasi	Unit	120	
2	Launching			
	a. Launching I	Unit	20	22 Februari 2010
		Unit	5	01 Mei 2010
	b. Launching II	Unit	60	23 Februari 2011
	c. Grand Launching	Unit	35	21 Mei 2012
3	Kapasitas Bus			
	a. Bus Besar	Orang	45	
	b. Bus Kecil	Orang	33	
	Jumlah dan Ukuran Bus			
	a. Bus Mercy	Unit	30	
	b. Bus Besar Hino	Unit	10	
	c. Bus Sedang Hyundai	Unit	40	
	d. Bus Sedang Mitshubishi	Unit	40	
4	Jumlah Bus Per Koridor			
	a. Koridor 1	Unit	26	
	b. Koridor 2	Unit	25	
	c. Koridor 3	Unit	20	
	d. Koridor 4	Unit	12	
	e. Koridor 5	Unit	5	
	f. Koridor 6	Unit	10	
	g. Aglomerasi	Unit	2	
	h. Aglomerasi	Unit	5	
	i. Angkutan Khusus	Unit	15	
5	Round Trip/hari	Putaran	6	
6	HeadWay	Menit	5	

			sampai
			10
7	Load Faktor rata-rata	%	75
8	Kinerja Operasional	%	
9	Panjang Round Trip		
	a. Koridor 1	Km	28 Alang-Alang Lebar - Ampera
	b. Koridor 2	Km	35 Sako - PIM
	c. Koridor 3	Km	28 Plaju - PS Mall
	d. Koridor 4	Km	29 Glora Sriwijaya - Karya Jaya
	e. Koridor 5	Km	14 Bandara - Alang-Alang Lebar
	f. Koridor 6	Km	22 PUSRI - PS Mall
	g. Aglomerasi	Km	50 Karya Jaya - Indralaya (OI)
	h. Aglomerasi	Km	90 Alang-Alang Lebar - Pangkalan Balai ( banyuaasin )
	i. Angkutan Khusus	Km	70 Unsri - Indralaya
10	Jumlah Halte	Unit	275
11	Jarak Halte	Meter	300 - 400
12	Jam Operasional	WIB	06.00 - 22.00
13	Jumlah Pramugara	Orang	272
14	Jumlah Pengemudi	Orang	258
15	Harga Tiket		
	a. Dalam Kota	Rupiah	4000
	b. Aglomerasi	Rupiah	7000

Sumber : data operasional BRT

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah yang bus yang beroperasi sebanyak 120 unit yang terdiri dari Bus Besar Mercy (30 Unit), Bus Besar Hino (10 Unit), Bus Sedang Hyundai (40 Unit), Bus Sedang Mitshubishi (40Unit). Jumlah koridor yang telah dibangun sebanyak 9 koridor yang terdiri dari :

1. Koridor 1 (26 unit Bus) dengan trip Alang-alang Lebar – Ampera
2. Koridor 2 (25 unit Bus) dengan trip Sako – PIM
3. Koridor 3 (20 unit Bus) dengan trip Plaju – PS Mall
4. Koridor 4 (12 unit Bus) dengan trip Glora Sriwijaya – Karyajaya
5. Koridor 5 (5 unit Bus) dengan trip Bandara – Alang-alang Lebar
6. Koridor 6 (10 unit Bus) dengan trip PUSRI – PS Mall
7. Aglomerasi (2 unit Bus) dengan trip Karya Jaya – Indralaya
8. Aglomerasi (5 unit Bus) dengan trip Alang-Alang Lebar – Pangkalan Balai (banyuasin)
9. Angkutan Khusus (15 unit Bus) dengan trip Unsri – Indralaya

Jumlah halte yang telah dibangun berjumlah 275 unit dengan jarak tiap halte sekitar 200-300 meter. Jumlah pengemudi Trans Musi berjumlah 258 orang dengan pramugara berjumlah 272 orang. Adapun harga tiket yang ditetapkan seharga Rp 4000 ( dalam kota ) dan Rp 7000 ( luar kota ).

Trans Musi Dikembangkan dalam rangka menyediakan pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemanfaatan jaringan jalan secara optimal sehingga mengurangi kemacetan lalu lintas, menarik pengguna kendaraan pribadi sehingga menggunakan angkutan umum, memberikan dampak positif terhadap lingkungan dan pemanfaatan jaringan jalan secara optimal sehingga mengurangi kemacetan lalu lintas. Salah satu keuntungan jika menggunakan BRT Trans Musi adalah keamanan. Karena Trans Musi memberikan jaminan keamanan yang lebih baik kepada penggunanya, karena selain dilengkapi dengan pintu keluar/masuk yang hanya dibuka/tutup oleh pengemudi. Kenyamanan sudah pasti, karena bus dengan kapasitas 22 tempat duduk (untuk bus medium) dan 15 untuk

berdiri namun tidak berdesak-desakan ini dilengkapi dengan penyejuk udara (AC). Untuk menjamin kepastian layanan kepada pengguna, operasional Trans Musi diatur sedemikian rupa dengan jam keberangkatan yang selalu tepat waktu setiap 10-15 menit sekali di setiap terminal keberangkatan maupun di halte-halte yang telah disediakan. Dengan kata lain, bus tidak pernah ngetem sehingga perjalanan lebih singkat.

Selain kenyamanan sarana yang disediakan, PT SP2J juga sangat selektif dalam memilih pengemudi dalam mengoperasikan Trans Musi. Menurut Manager BRT Trans Musi Palembang, Aries Rachmansyah, selain harus lolos tes kesehatan dan bebas dari psikotropika, calon pengemudi akan mendapatkan pelatihan disiplin, pelatihan fisik dan etika mengemudi sebanyak dua kali dalam sebulan dengan pihak Kepolisian dan Kodam. Juga dilatih bagaimana menangani kecelakaan bilamana terjadi dengan Dinas Kesehatan. Melalui serangkaian tes dan pelatihan itu nantinya pengemudi akan mendapatkan Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum (SPAU) sebagai bukti kelulusan. Saat mengoperasikan Trans Musi, pengemudi Trans Musi tidak bisa leluasa mengebut atau menyalip bus di depannya. Karena semuanya diawasi dan di monitor dari kantor pusat melalui alat Global Positioning System (GPS) yang di letakkan di seluruh bus. Kalaupun harus menyalip bus di depannya harus mendapat izin dari pusat. Alasannya pun harus kuat, yaitu karena bus didepannya mengalami kerusakan. Bila terjadi kejahatan dalam Trans Musi, pengemudi Trans Musi bisa memberikan isyarat dan kemudian menginformasikan kepada pusat pengendali operasi bahwa telah terjadi tindak kejahatan di dalam bus yang dioperasikannya. Dengan informasi tersebut, pusat kendali akan menginformasikan kepada jajarannya yang ada di halte selanjutnya untuk bersiap-siap

melakukan tindakan pengamanan. Karena Trans Musi tidak bisa menurunkan di sembarang tempat melainkan harus di halte-halte yang telah disediakan.

Keberadaan Bus Rapit Transit (BRT) Transmusi bagi masyarakat Kota Palembang merupakan bentuk upaya Pemerintah Kota (Pemkot) Palembang mewujudkan pelayanan terbaik di bidang transportasi. Bidang angkutan umum yang satu ini merupakan salah satu program Pemkot Palembang dalam penyelenggaraan green transportation atau transportasi hijau karena Transmusi merupakan *moda angkutan berbahan bakar gas*. Sistem transportasi hijau dari Transmusi ini sesuai dengan keputusan wali kota untuk menjadikan Palembang sebagai kota yang bermoto Green,Clean, and Blue.

Untuk itu, Pemkot Palembang menargetkan keberadaan angkutan bus kota tidak boleh beroperasi lagi di ruas jalan protokol kota paling lambat akhir tahun 2013. Salah satu strateginya tidak memperpanjang lagi trayek bus kota tapi dan memperbanyak jumlah unit Transmusi. Ini merupakan kewajiban pemerintah untuk menyediakan angkutan umum dengan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

**Tabel 1.2**

**Standar pelayanan Minimal Bus Trans Musi**

<b>Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Musi</b>
1. Bus Beroperasi tiap hari Pk.06.00 – 22.00 Wib
2. Jumlah Penumpang maksimum tiap Bus: a. Bus Besar : duduk 33 orang berdiri 15 orang b. Bus Sedang : duduk 23 orang berdiri 10 orang
3. Kecepatan Bus : 20-40 km/jam —
4. Headway : 5 – 10 Menit
5. Bus berhenti tiap halte : 0,5 – 1 menit —
6. Awak bus tidak makan didalam bus, tidak aktifkan handphone didalam bus —

7. Bebas asap rokok
8. AC dalam Bus 23 – 25 °C
9. Audio System : maksimal level 4 dari 10 level —
10. Tarif Penumpang Rp. 4.000,- (dalam kota), Rp. 7.000,- (luar kota) —
11. Tarif termasuk transit antar trayek

Tujuan pengembangan angkutan perkotaan adalah bagaimana angkutan umum menjadi pilihan dan idola masyarakat dalam bertransportasi. Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan – keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen dan mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Trans Musi di Kota Palembang**”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Rata-rata persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dan bagaimana pula rata-rata kepuasan konsumen?
2. Bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen?
3. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen?
4. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen?
5. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen?
6. Bagaimana pengaruh *empathy* terhadap kepuasan konsumen?



### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan dan kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan konsumen.
6. Untuk menganalisis pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan konsumen.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian adalah :

1. Bagi Perusahaan Bis Trans Musi  
Memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan dan masukan kepada pihak Petugas Trans Musi agar selalu memperhatikan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan sehingga penumpang tetap merasa puas.
2. Bagi Penulis  
Sebagai pengetahuan dan pengalaman mengenai bagaimana cara mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan sehingga pelanggan tetap puas.
3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan penelitian ini ditulis dalam lima bab, masing-masing bab terbagi dalam beberapa sub bab yang intinya mempunyai hubungan erat antara satu dengan yang lainnya. Sistematika dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab awal ini akan dikemukakan dasar dan alasan penyusunan penelitian sehingga terlihat jelas mengapa dan bagaimana penulisan penelitian ini akan dilaksanakan. Dalam bab ini terkandung uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Di dalam bab ini akan diuraikan tentang teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan penelitian ini. Secara garis besar landasan teori ini meliputi pengertian pemasaran, strategi pemasaran, kualitas layanan, kepuasan konsumen, pengertian jasa dan bauran pemasaran.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab pada bagian ini memaparkan tentang Metode Penelitian yang dilakukan dalam penelitian.

### **4. BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai analisis dan penelitian yang telah dilakukan melalui kuisioner dan wawancara. Analisis ini merupakan

pengumpulan data yang disebar, regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas untuk menentukan suatu data valid dan terakhir pembahasan mengenai data yang sudah diolah.

## 5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari pembuatan skripsi ini. Hal-hal yang diuraikan berhubungan dengan penarikan simpulan dari data yang ada serta analisis yang dilakukan terhadap data pada bab sebelumnya. Selanjutnya akan diberikan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi sebuah perusahaan agar produknya dapat lebih diminati konsumen dan dapat lebih berkembang.