

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Nasution 2011:5).

Transportasi darat merupakan moda transportasi yang paling diminati oleh banyak penumpang, salah satunya bus. Transportasi darat ini memiliki kapasitas yang banyak untuk mengangkut penumpang. Apalagi jika bus ini melayani trayek yang dibutuhkan masyarakat (hubdat.dephub.go.id).

Saat ini transportasi merupakan salah satu faktor yang sangat vital dalam membantu mempermudah mobilitas masyarakat Indonesia, terutama membantu mobilitas masyarakat di dan antar kota-kota besar di Indonesia. Tersedianya transportasi yang memadai dapat mempermudah kebutuhan masyarakat akan efektifitas dan kenyamanan dalam menggunakan jasa transportasi, sehingga dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari dapat dilakukan dengan efektif, nyaman dan tepat waktu. Orang yang mempunyai kendaraan pribadi tidak akan mendapatkan kesulitan dalam aktivitasnya sehari-hari baik dalam bekerja maupun keperluan lainnya. Tetapi, bagi yang tidak mempunyai kendaraan sendiri maka transportasi umum yang akan menjadi sarana bagi setiap aktivitasnya (Supriyanto, 2002).

Setiap harinya seseorang melakukan kegiatan transportasi dalam aktivitasnya, untuk pergi ke kantor, sekolah, tempat perbelanjaan, pulang dan sebagainya. Dalam berpegian tentunya butuh sarana perhubungan sebagai alat transportasi atau berpindah tempat (Widiyowati,2015). Ketersediaan transportasi yang baik, akan mendukung seseorang dalam menjalankan aktivitasnya.

Jakarta sebagai ibukota Republik Indonesia merupakan pusat segala kegiatan termasuk pusat kegiatan bisnis yang menjadikan mobilitas manusia ke dan dari Jakarta menjadi sangat tinggi. Salah satu penunjang kelancaran mobilitas

ke dan dari Jakarta adalah dibangunnya prasarana jalan Tol baik dari Jakarta yang ke arah Barat, Timur maupun Selatan. (wikipedia.org)

Salah satu jalan Tol yang telah dibangun adalah Tol Cipularang, guna melancarkan dan mempercepat akses dari Bandung ke Jakarta dan sebaliknya. Tingginya trafik kendaraan yang melewati Tol Cipularang dapat dilihat dari tabel 1.1.

Tabel 1.1
Volume Kendaraan Yang Melalui Tol Cipularang Tahun 2015

Jumlah Kendaraan Tahun 2015					
Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
528.879	468.069	531.352	522.796	557.744	507.151
Jumlah Kendaraan Tahun 2015					
Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
493.178	525.139	503.689	531.225	498.473	527.661

Sumber: <http://www.jasamarga.com/en/company-performance/volume-lalu-lintas.html>
[2 Februari 2016-21.12WIB](#)

Dari tabel diatas terlihat bahwa trafik kendaraan yang melewati Tol Cpularang sangat tinggi. Dengan semakin lancarnya transportasi darat dari Bandung ke Jakarta, maka usaha transportasi menjadi sangat berkembang, yang pada gilirannya persaingan usaha di bidang ini menjadi sangat ketat. Melihat hal tersebut banyak bermunculan perusahaan travel yang menyediakan layanan *shuttle* (Selasar,2015) Persaingan ini bukan saja untuk menjaring penumpang dari bandung ke kota Jakarta namun juga dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta. Persaingan usaha dari Bandung menuju Bandara Soekarno Hatta membuat semakin banyak pilihan bagi masyarakat dalam memilih moda transportasinya. Masyarakat dapat memilih jasa ataupun perusahaan transportasi sesuai dengan kebutuhannya. Tuntutan akan kenyamanan, keamanan, kecepatan, jadwal keberangkatan yang tepat dan juga tarif yang lebih murah menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku bisnis transportasi dalam memikat calon penumpang. Daftar perusahaan travel Bandung Jakarta dapat dilihat dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Daftar Travel Bandung Jakarta

No.	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	JUMLAH KENDARAAN	Nama Travel
1	PT. Cipaganti Citra Graha	Jl. Gatot Subroto, Bandung	262	Cipaganti
2	PT. Batara Titian Kencana	Jl. Cihampelas Bandung	110	X – Trans
3	PT. Nurrachmadi Bersama	Jl. Surapati	60	Baraya
4	PT. Vetiga Nadi	(bergabung dengan Cipaganti)	68	V – 3 Trans
5	PT. Metromoda Travelatama	Jl. Pasir Kaliki No. 15	9	
6	PT. Purabaya Pancasakti	Jl. Babakan Sari II No. 10 Kota. Bandung	26	
7	PT. Transline	Jl. Surya Sumantri No. 86 Kota. Bandung	16	Transline
8	PT. Heri Surya Putra	Jl. Cihampelas	10	Transpoter
9	CV. Citra Tiara Transport	Jl. Dipati Ukur No. 53	75	City Trans
10	CV. Panca Jaya Utama	Komplek Banyubiru Blok C Kota. Bandung	10	
11	PT. Lintas Media Karya	Jl. Otto Iskandarinata No. 17 Kota. Bandung	10	
12	PT. Day Trans	Jl. Cihampelas	70	Daytrans
13	PT. Star Line	Ruko MTC Blok. I No. 5 Margahayu Raya	14	Star Line
14	PT. Disa Pratama Mandiri	Jl. Soekarno Hatta No. 62 / 172 Kota Bandung	40	Primajasa
15	PT. Tele Trans	Jl. Surapati, Dapenpos	5	Tele Trans
16	PT. Sarana Margabakti Utama	Jl. Buahbatu	5	Transtol
17	CV. Safa	Jl. Setia Budhi	14	Safa Trans
18	CV. 4848	Jl. Kebon Kawung	5	4848

Sumber: <http://data.go.id/dataset/4de7fdfd-0065-42bd-8f46-86850342acf8/resource/5376b6f2-e4cf-4edb-913f-98765d8f2f04/download/datatravelbandungjakarta.csv> 10 februari 2016-21.00WIB

Tabel diatas memperlihatkan banyaknya pelaku bisnis yang memanfaatkan peluang tingginya arus penumpang antara Bandung Jakarta. Primajasa sebagai salah satu pelaku bisnis transportasi membuat trayek bukan hanya Bandung Jakarta tetapi juga trayek Bandung Bandara Soekarno Hatta.

1.1.1 Angkutan Pemandu Moda Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta

Salah satu perusahaan yang ikut ambil bagian dalam mengambil segmen penumpang dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta adalah Primajasa. Sejak tahun 2006 Primajasa mulai mengoperasikan Bus jurusan Bandung ke Bandara Soekarno Hatta, berbeda dengan perusahaan transportasi lain yang memakai minibus berkapasitas 10-11 penumpang, maka Primajasa menggunakan bus besar berkapasitas 36 penumpang. Lokasi *shelter* bus Primajasa khusus untuk

transportasi Bandung Bandara Soekarno Hatta sejak tahun 2011 berada di kawasan Pasar Modern Batununggal Bandung, yang sebelumnya sejak mulainya beroperasi tahun 2006 berada di kawasan Trans Studio Mall jalan Gatot Soebroto Bandung.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Rian pada tanggal 05 Februari 2016 selaku Humas Primajasa, kepindahan *shelter* dari lokasi jalan Gatot Soebroto ke lokasi kawasan Pasar Modern Batununggal adalah sesuai dengan instruksi dari Kementerian Perhubungan. Lokasi yang baru ini berada jauh ke dalam dari jalur angkutan umum, penumpang bus otomatis harus menggunakan antaran mobil pribadi atau taxi untuk ke lokasi tersebut.

Lebih jauh Bapak Rian mengungkapkan bahwa okupansi penumpang pada setiap keberangkatan Bus adalah antara 24-25 kursi terisi dari 36 kursi yang tersedia atau rata-rata terisi 65% dari kapasitas. Jumlah penumpang Bus Primajasa dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3

Jumlah Penumpang Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta

BULAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI
2011	66.534	58.849	63.295	64.387	62.034	60.378
2012	66.657	58.051	59.476	59.871	64.655	66.352
2013	55.831	40.320	46.690	46.006	51.929	61.122
2014	51.902	41.906	42.193	41.149	47.508	54.737
2015	49.182	38.693	45.316	45.356	49.763	47.121
TOTAL	290.106	237.819	256.960	256.758	275.889	289.610

(bersambung)

(sambungan)

BULAN	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	TOTAL
2011	71.228	54.416	73.617	61.792	62.888	66.351	765.669
2012	60.131	69.629	61.404	52.517	52.756	56.553	728.052
2013	52.212	75.894	53.698	55/695	55.055	56.575	651.027
2014	52.056	63.742	45.616	51.516	50.465	54.275	597.055
2015	67.080	57.941	45.740	47.747	49.023	58.366	601.317
TOTAL	302.707	321.622	280.075	269.267	270.180	292.120	

Sumber : Primajasa 12 Feb 2016-13.30WIB

Tabel jumlah penumpang diatas memperlihatkan jumlah penumpang Shuttle Bus Primajasa dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta relatif stabil. Hal tersebut menunjukkan bahwa Primajasa mampu terus bertahan ditengah semakin maraknya jumlah perusahaan jasa tranportasi penumpang Bandung – Bandara Soekarno Hatta.

Keberangkatan bus dijadwalkan setiap 30 menit, hal ini dimaksudkan agar penumpang lebih leluasa memilih keberangkatannya. Jadwal keberangkatan Bus Primajasa dari shelter Batununggal dapat dilihat pada tabel 1.4.

Tabel 1.4

Jadwal Keberangkatan Bus Dari Pasar Modern Batununggal

23:00	00:05	00:30	01:00	01:30	02:00	02:30	03:00	03:30	04:00
04:30	05:00	05:30	06:00	06:30	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00
09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00
14:30	15:00	16:00	17:00						

Sumber : Primajasa 9 feb 2016 10:20WIB

Dari tabel tersebut terlihat bahwa ada jam kosong untuk pemberangkatan yaitu antara jam 17.00 sampai dengan jam 23.00. Hal ini disebabkan moda transportasi Primajasa dipadukan dengan keberangkatan pesawat dari bandara Soekarno Hatta, dengan estimasi waktu tempuh malam adalah 2,5 sampai 3 jam dan siang 4 jam.

Banyak pilihan transportasi dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta namun Primajasa tetap optimis untuk tetap bisa beroperasi dan terus tumbuh di tengah persaingan yang ketat. Upaya Primajasa agar tetap diminati penumpang menurut Bapak Rian adalah dengan memasang tarif yang rendah dan mengutamakan keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang. Tabel tarif penumpang untuk *top brand* travel dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta dapat dilihat pada tabel 1.5.

Tabel 1.5

Daftar Harga Tiket Bandung-Bandara Soekarno Hatta

Nama travel	Tarif ke bandara	Estimasi perjalanan	Kapasitas penumpang	Lokasi / poll
Primajasa	Rp.115.000,00	4 jam	36	Pasar modern Batununggal.
Citi Flyer a. Executive b. Premium	Rp.180.000,00 Rp.210.000,00	5 jam	11 8	-Dipati Ukur -TSM (Trans Studio Mall)
Cipaganti	Rp.150.000,00	5 jam	7	BTC
X – Trans	Rp.140.000,00	.5 jam	10	Jl. Cihampelas-Bumi- Xtrans
Travel Prabu	Rp.150.000,00	5 jam	11	Door to door

Sumber : data diolah dan diperoleh dari perusahaan jasa transportasi Bandung-Bandara Soeta 9 feb 2016-10.00WIB

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa posisi Primajasa dalam penerapan tarif merupakan pilihan termurah bagi penumpang dengan waktu estimasi perjalanan paling singkat yaitu 4 jam untuk siang hari. Estimasi tersebut diterapkan kepada penumpang untuk mengambil jam keberangkatan paling lambat dari Bandung dengan memperhatikan waktu *check-in* di bandara. Tentu saja setiap penumpang harus memberitahukan kepada petugas loket jam keberangkatan pesawat, sehingga petugas akan memberikan batasan waktu paling lambat dari Bandung adalah 5 jam sebelum pesawat *take off* (4 jam estimasi waktu tempuh Bandung – Jakarta, ditambah 1 jam waktu *check-in* sebelum pesawat terbang). Selain itu untuk memberikan pelayanan kepada penumpang, dalam tiket tercantum

nomor terminal Bandara tempat penumpang turun dari Bus sesuai dengan maskapai penerbangan yang akan digunakan.

Fasilitas yang diberikan Primajasa kepada penumpang dimulai dari reservasi tiket yang bisa dibeli langsung dari loket Batununggal, *go show* maupun booking melalui telepon. Untuk kenyamanan selama menunggu penumpang diberi fasilitas *shelter* yang dilengkapi ruang tunggu, kios makanan dan minuman serta fasilitas toilet. Sedangkan dalam perjalanan penumpang diberi air mineral, fasilitas bagasi maksimal 20 kg per penumpang serta fasilitas toilet dalam Bus

Dalam akhir penjelasannya Bapak Rian mengungkapkan bahwa Primajasa akan terus melakukan upaya peningkatan kinerja pelayanannya untuk memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas kenyamanan dan keamanan pengguna jasa Primajasa.

Untuk mengetahui sejauh mana upaya-upaya yang telah dilakukan Primajasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, peneliti disamping melakukan wawancara dengan Humas Primajasa bapak Rian juga melakukan observasi langsung di lapangan. Dari hasil observasi serta pengalaman peneliti dalam menjalani sebagai penumpang dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta peneliti merasakan beberapa hal yang dirasakan masih kurang seperti lokasi *shelter* Pasar Modern Batununggal yang lumayan jauh dari jalan raya, tempat penyimpanan tas di atas tempat duduk bus yang kecil sehingga tas bawaan harus disimpan di pangkuan atau dibawah tempat duduk. Namun demikian jumlah penumpang yang peneliti amati relatif penuh mengisi hampir seluruh tempat duduk yang tersedia.

Banyak aspek yang harus diperhatikan pelaku bisnis khususnya dalam perusahaan jasa transportasi, upaya pemenuhan harapan pelanggan agar selalu setia memakai jasa perusahaannya adalah mutlak dibutuhkan. Oleh karena itu seperti dijelaskan Horovitz (2000), bahwa produsen harus mengetahui kebutuhan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga harapannya dapat tercapai.

Aspek penting lainnya dalam perusahaan jasa transportasi adalah kualitas pelayanan, pelaku bisnis akan berusaha semaksimal mungkin agar pelanggan merasa puas menikmati pelayanan yang disajikan. Christina (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif pelanggan terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Selain aspek kualitas pelayanan, aspek harga juga merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan puas atau tidaknya pengguna jasa. istilah harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (nonmoneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa (Tjiptono 2007).

Aspek selanjutnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan selain pemenuhan harapan, kualitas pelayanan dan harga adalah citra merek. Kottler (2009) menyebutkan bahwa para pembeli/pengguna mungkin mempunyai tanggapan berbeda terhadap citra perusahaan/tempat.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang kepuasan pelanggan Primajasa dengan mengambil judul “Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi *shuttle* Bus Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta”.

1.2 Perumusan Masalah

Mengingat semakin meningkatnya persaingan dibidang transportasi para pelaku usaha menyadari dan merumuskan strategi dalam memelihara dan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Pentingnya akan kepuasan konsumen dapat menjadi acuan bagi para pelaku usaha dalam memposisikan dan mengembangkan inovasi dalam konteks “*customer retention*”.

Dari uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah untuk diteliti dan dianalisa adalah

1. Bagaimana pengaruh harapan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa Bandung bandara Soekarno Hatta?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa Bandung bandara Soekarno Hatta
3. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa Bandung bandara Soekarno Hatta?
4. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa Bandung bandara Soekarno Hatta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Pengaruh harapan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa Bandung bandara Soekarno Hatta
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa Bandung bandara Soekarno Hatta
3. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa Bandung bandara Soekarno Hatta
4. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* bus Primajasa. Bandung bandara Soekarno Hatta

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah

1. Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang manfaat kepuasan pelanggan, serta dapat mengambil hasil penelitian tersebut sebagai sumber referensi mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Indonesia dalam bisnis industri transportasi khususnya.

2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan masukan bagi Pelaku Bisnis *Jasa Transportasi* khususnya Primajasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1.1 Lokasi obyek penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandung dengan objek penelitian pelanggan pada bus Primajasa jurusan Bandung – Bandara Soekarno Hatta. Penelitian tersebut dilakukan di *Shuttle* bus Primajasa di Kawasan Pasar Modern Batununggal Indah Bandung.

1.5.1.2 Waktu dan periode penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan sesuai dengan periode penulisan penelitian ini.

1.6 Sitematika Penulisan

Bab 1 : Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi kajian pustaka dan uraian umum tentang teori-teori yang digunakan serta *literature* yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

Bab 4 : Analisis Data

Bab ini menguraikan dan menjelaskan analisis, pengolahan dan pembahasan sesuai perumusan masalah dengan metode yang telah ditetapkan.

Bab 5 : Kesimpulan dan Saran

Akhir dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan dan saran yang nantinya diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Primajasa jurusan Bandung – Bandara Soekarno Hatta.

