

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bus perkotaan merupakan angkutan umum utama diberbagai kota di Indonesia. Kenaikkan kepemilikan kendaraan pribadi harus diimbangi dengan perbaikan angkutan umum, guna mengatasi kemacetan di jalan. Perkembangan tataguna lahan yang kurang didukung oleh pengembangan trayek angkutan umum,serta kemudahan kendaraan pribadi yang dapat melayani dari pintu ke pintu (*doorto door service*) menyebabkan angkutan umum kurang menarik. Efisiensi angkutan umum juga kurang, sehingga tarif cenderung naik yang tidak diimbangi dengan kenaikan pelayanan. Oleh karena itu, dikhawatirkan semakin lama semakin banyak pengguna kendaraan pribadi (Munawar, 2005)

Seiring dengan bertambahnya penduduk dari tahun ke tahun maka kebutuhan terhadap sarana transportasi dengan sendirinya juga akan semakin meningkat. Dilain pihak pertambahan jumlah sarana transportasi tidak dapat mengimbangi laju pertumbuhan penduduk. Selain jumlahnya tidak memadai sarana transportasi yang belum sepenuhnya ada dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa transportasi.

Dari hari ke hari tuntutan terhadap sarana transportasi yaitu angkutan yang cepat, murah, aman, dan nyaman juga semakin berkembang. Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian

masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi.

Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen atau bisa melebihi harapan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan perusahaan.

Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, maka untuk memenangkan persaingan sekaligus agar dapat beratahan, Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya Trans Metro Bandung melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen, baik bersifat *tangible* maupun *reliability*.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dengan adanya integrasi unsur *tangible* dan *reliability* tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan dan membangun kepuasan pelanggan, sedangkan kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas

apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Fandy Tjiptono (2002:124).

Trans Metro Bandung (TMB) adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor Transportasi darat di kawasan perkotaan di Kota Bandung dengan berbasis bus mengganti sistem setoran menjadi sistem pelayanan dengan ciri pemberangkatan bus terjadwal, berhenti pada halte khusus, aman, nyaman, handal, terjangkau dan ramah bagi lingkungan.

Trans Metro Bandung (TMB) bermaksud untuk mereformasi sistem angkutan umum perkotaan melalui manajemen pengelolaan maupun penyediaan sarana angkutan masal sesuai dengan keinginan masyarakat yang aman, nyaman, murah, mudah dan tepat waktu, yang dapat melayani penumpang perkotaan dan penumpang luar Kota Bandung. Adapun tujuan dari penyelenggaraan Bus Trans Metro Bandung adalah sebagai berikut :

1. Perbaiki sistem angkutan umum perkotaan,
2. Perbaiki manajemen pengelolaan angkutan umum perkotaan,
3. Perbaiki pola operasi angkutan umum perkotaan (misalnya berhenti pada halte yang telah ditentukan, standardisasi armada bus),
4. Penghubung simpul transportasi (Terminal Bus, Stasiun KA serta Bandara) dan pusat kegiatan masyarakat dan
5. Penghubung seluruh wilayah perkotaan di Kota Bandung.

Bus Trans Metro Bandung ini melayani rute Cibeureum-Cibiru yang melintas Jl.Rajawali Barat, Jl.Elang, Jl. Jend.Sudirman, Jl.Trs.Pasir Koja, Jl.Leuwi Panjang, Jl.Mohammad Toha, Jl.Buah Batu, Jl.Ibrahim adji dan Jl.Rumah Sakit. Koridornya masih bersih karena selalu dibersihkan oleh petugas, suasananya pun tenang karena tidak terlihat adanya pedagang makanan liar seperti

yang dilihat di bus-bus ekonomi lainnya. Bus Trans Metro Bandung ini hanya berhenti di beberapa halte TMB saja. Maka waktu tempuhnya pun menjadi lebih singkat. Dari sekian banyak nilai plus dari Trans Metro Bandung, terdapat juga beberapa nilai minus dari segi *tangible* dan *reliability*. Hal ini tidak terlalu berdampak pada kinerja Trans Metro Bandung secara keseluruhan, akan tetapi tetap saja mengganggu.

Setelah beberapa tahun beroperasi, fenomena yang terjadi di lapangan, memuaskan, gangguan-gangguan selama perjalanan yang mengurangi kenyamanan konsumen, serta keluhan – keluhan yang berhubungan dengan fasilitas Trans Metro Bandung, beberapa fasilitas bus seperti pintu, AC dan kursi sudah mulai rusak. Beberapa pintu bus tidak dapat menutup dengan baik dan hanya beberapa saja yang masih bekerja dengan baik merupakan bentuk dari faktor *tangible* yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan penumpang. Keadaan ini bukan satu-satunya masalah yang dihadapi oleh Trans Metro Bandung saat ini. Adapun faktor *reliability* yang harus diperhatikan oleh perusahaan seperti masalah jadwal yang tidak tepat merupakan masalah lainnya. Selain itu, Trans Metro Bandung pun sangat diminati, sehingga jumlah penumpang pun dapat melebihi kapasitas yang disediakan. Berikut data tahun 2011 yang diperoleh mengenai jumlah penumpang Trans Metro Bandung.

TABEL 1.1
LAPORAN JUMLAH PENUMPANG
TRANS METRO BANDUNG KORIDOR I (CIBEUREUM-CIBIRU)
TAHUN 2012 – APRIL 2013

No	Tahun	Bulan	Jumlah Penumpang
1	2012	Januari	15.615
2	2012	Februari	10.693
3	2012	Maret	4.057
4	2012	April	1.413
5	2012	Mei	971
6	2012	Juni	816
7	2012	Juli	830
8	2012	Agustus	-
9	2012	September	-
10	2012	Oktober	-
11	2012	November	7.861
12	2012	Desember	12.030
13	2013	Januari	12.278
14	2013	Februari	7.781
15	2013	Maret	6.379
16	2013	April	17.471

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2013

Berdasarkan data tersebut, terjadi fluktuasi dilihat dari pengguna bus Trans Metro Bandung yang khususnya dari bulan Januari 2012 sampai bulan April 2013, dari hasil rekap data jumlah penumpang bus Trans Metro Bandung selama enam belas bulan memang menunjukkan ketidak stabilan, hal ini bisa dilihat dari data pada bulan Januari sampai bulan Juli 2012 mengalami penurunan jumlah penumpang, begitu pula yang terjadi pada bulan Agustus sampai dengan Oktober bus Trans Metro Bandung tidak beroperasi dikarenakan jumlah unit bus berkurang dan belum ada pemenang tender, dan terakhir pada bulan Januari 2013 ke bulan maret 2013. Akan tetapi mengalami kenaikan jumlah penumpang pada bulan November 2012 sampai dengan bulan Januari 2013 dan pada bulan April 2013.

Salah satu hal yang paling penting dalam menciptakan dan mempertahankan konsumen adalah pelayanan yang unggul. Dengan melihat kinerja layanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan Trans Metro Bandung, maka peneliti ingin meneliti fasilitas dan ketepatan waktu bus Trans Metro Bandung khususnya pada koridor I rute Cibeureum-Cibiru.

Dengan meningkatkan jumlah penumpang yang telah ditentukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat percaya terhadap pelayanan transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung, sehingga minat masyarakat terhadap alat transportasi ini meningkat. Namun di sisi lain, masyarakat seringkali memberikan keluhan-keluhan dengan jumlah penumpang yang melebihi kapasitas Trans Metro Bandung yang menyebabkan sebagian penumpang lainnya berdesak-desakan dan tidak kebagian tempat duduk dan hal ini sangat mengganggu kenyamanan dan mengurangi kepuasan penumpang. Selain itu penumpang seringkali dirugikan dan dikeluhkan dengan adanya ketidak tepatannya waktu pemberangkatan.

Ketika konsumen merasakan kepuasan terhadap pemakaian produk maka ia akan cenderung terus menerus memakai produk itu kembali, seperti halnya bus Trans Metro Bandung (TMB) apabila bus tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik maka para penumpang yang memiliki posisi sebagai konsumen cenderung akan kembali memakai jasa atau pelayanan itu kembali. Melihat uraian-uraian di atas, maka menarik untuk dilakukan suatu penelitian dengan judul:“ **PENGARUH TANGIBLE DAN RELIABILITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

YANG MENGGUNAKAN BUS TRANS METRO BANDUNG PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan sebagai pengelola Bus Trans Metro Bandung menunjukkan bahwa :

1. Dengan meningkatnya jumlah penumpang yang telah ditentukan masyarakat seringkali dikeluhkan dengan jumlah penumpang yang melebihi kapasitas Trans Metro Bandung yang menyebabkan sebagian penumpang lainnya berdesak-desakan dan tidak kebagian tempat duduk, serta keluhan-keluhan yang berhubungan dengan fasilitas bus, beberapa fasilitas di dalam bus seperti pintu dan AC yang sudah mulai rusak. Beberapa pintu bus tidak menutup dengan baik dan AC nya pun sudah tidak menyala merupakan bentuk faktor *tangible* yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan penumpang.
2. Keadaan ini bukan satu-satunya masalah yang dihadapi oleh bus Trans Metro Bandung saat ini. Adapun faktor *reliability* yang harus diperhatikan oleh perusahaan seperti masalah jadwal yang tidak tepat merupakan masalah lainnya. dan hal ini sangat mengganggu kenyamanan dan mengurangi kepuasan penumpang. Seharusnya Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengelola bis Trans Metro Bandung, perlu mengambil

kebijaksanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam rencana penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bus Trans Metro Bandung ?
2. Seberapa besar variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bus Trans Metro Bandung ?
3. Seberapa besar variabel *tangible* dan *reliability* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Bus Trans Metro Bandung

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh *tangible* dan *reliability* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota, yang diharapkan dapat menjadi informasi dan landasan untuk menentukan kebijakan mengenai angkutan massal terutama tentang pelayanan kepada pengguna transportasi.
2. Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait, yaitu Dinas Perhubungan Kota Bandung, dalam meningkatkan pelayanan Bus Metro Bandung (TMB).
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dalam penyusunan penelitian selanjutnya atau penelitian-penelitian sejenis.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono (2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Tjiptono (2007).

Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005:133) adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan peneliti hanya memfokuskan dimensi *Tangible* (bukti langsung) dan *Reliability* (kehandalan) menyesuaikan fenomena yang ada dilapangan.

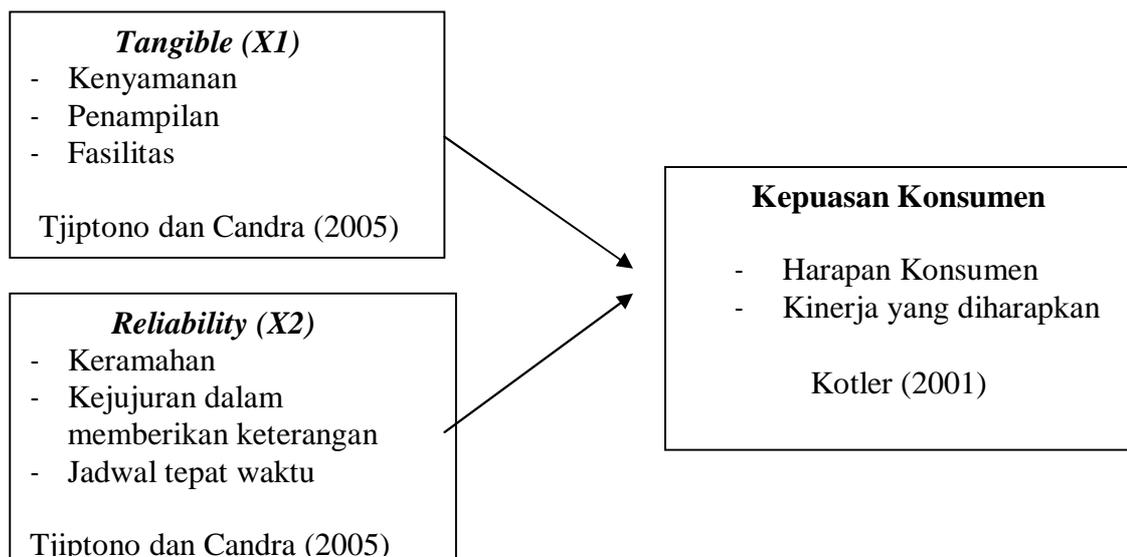
Menurut Tjiptono (2005:133) *Tangible* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen dan *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

Didalam kepuasan konsumen menurut para ahli dapat dirumuskan dimensi kepuasan konsumen ialah harapan konsumen dan kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka variabel didalam penelitian ini adalah *tangible* dan *reliability* sebagai independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Untuk memudahkan dalam penelitian, maka dibuat suatu skema kerangka berpikir yang akan menjadi arahan dalam melakukan pengumpulan data serta analisisnya.

Secara sistematis kerangka berpikir dalam penelitian ini merupakan modifikasi antara Tjiptono dan Candra (2005) dan kotler (2005) maka paradigma yang terjadi adalah terdapat pengaruh antara *Tangible* dan *Reliability* dalam kepuasan konsumen.

GAMBAR 1.1
KERANGKA PEMIKIRAN



TABEL 1.2
RANGKUMAN PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Untung Sriwidodo (Skripsi: 2010)	Pengaruh Dimensi Kualias Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil analisis membuktikan bahwa elemen manusia dalam dimensi kualitas pelayanan jasa perbankan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Ida Manullang (Skripsi: 2008)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan	Kualitas pelayanan yang dilihat dari dari 5 dimensi: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonial Medan.
3	Azis Slamet Wiyono M. Wahyuddin (Jurnal)	Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Dl Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten	Semua variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sigfikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Variabel kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh terbesar kemudian kualitas kenyamanan penunjang medis, dan terkecil kualitas pelayanan medis.
4	Nur Achmad (Skripsi: 2008)	Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap	<i>Tangible</i> berpengaruh signifikan terhadap

		Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Grapari Telkomsel Di Surakarta	kepuasan konsumen Telkomsel di Grapari Surakarta. Bukti langsung (<i>tangible</i>), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, para pegawai, dan sarana komunikasi.
5	Bunga Caecaria Dwihapsari (Skripsi: 2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada <i>Oryza Tour</i>	Semua variabel independen (kualitas pelayanan, persepsi harga dan kemampuan berkomunikasi) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul Arikunto (1998:67). Pada penelitian ini hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Jika asumsi tersebut dihubungkan dengan masalah yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu :

Hipotesis 1

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Tangible* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Tangible* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.

Hipotesis 2

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Reliability* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Reliability* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.

Hipotesis 3

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Tangible* dan variabel *Reliability* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Tangible* dan variabel *Reliability* terhadap kepuasan konsumen bus Trans Metro Bandung.