

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Kota Palembang salah satu kota besar di Sumatra Selatan. Pada pertengahan 2013 berdasarkan perhitungan Badan Pusat Statistik Kota Palembang, jumlah penduduk Kota Palembang berkisar 1.535.000 jiwa dengan luas wilayah sebesar 358,55 km². Dengan jumlah penduduk yang terhitung besar, tentu saja tingkat aktivitas dari setiap penduduk cenderung tinggi. Salah satu hal yang penting dalam menunjang setiap aktivitas yang akan dilakukan masyarakat setiap harinya adalah transportasi.

Transportasi pada dasarnya adalah kegiatan perpindahan atau pemindahan manusia dan barang atau sumber daya lainnya dari satu tempat atau tempat asal ke suatu tempat lainnya atau tempat tujuan dengan menggunakan alat angkut (Majid, 2011:23). Transportasi merupakan alat yang digunakan manusia untuk memindahkan barang atau manusia itu sendiri dari satu tempat ke tempat lainnya. Dengan adanya transportasi dapat memudahkan berbagai aktivitas manusia. Fungsi utama dari transportasi adalah melancarkan arus barang dan manusia. Ada tiga jenis transportasi yang digunakan oleh masyarakat yaitu, transportasi darat contohnya mobil, motor, kereta api, bus, transportasi laut contohnya kapal, perahu, rakit dan transportasi udara contohnya, pesawat terbang dan helikopter. Berdasarkan penggunaannya transportasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu, transportasi yang digerakan secara manual dengan tenaga manusia atau hewan dan transportasi yang digerakan dengan tenaga mesin.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi, sekarang telah banyak disediakan transportasi publik untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berpergian atau melancarkan arus barang, dimana masyarakat tidak perlu menggunakan kendaraannya sendiri. Salah satu transportasi publik yang sedang berkembang saat ini adalah transportasi berjenis Bus Rapid Transit (BRT). Ada beberapa kota besar yang telah menerapkan sistem

transportasi berjenis Bus Rapid Transit ini dengan nama yang berbeda-beda, diantaranya Transjakarta di kota Jakarta, Trans Jogja di kota Yogyakarta, Bus Trans Pakuan di kota Bogor, Batik Solo Trans di kota Surakarta, Trans Semarang di kota Semarang, Trans Metro Bandung di kota Bandung, Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru dan Trans Musi di kota Palembang.

Transmusi adalah sistem transportasi berjenis BRT (Bus Rapid Transit) di Kota Palembang yang dikelola oleh PT Sarana Pembangunan Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Palembang. Trans Musi beroperasi sejak Januari 2010 melalui penyebaran bus Trans Musi dari Departemen Perhubungan sebanyak 15 unit. Saat pertama beroperasi, Trans Musi hanya memiliki dua koridor yaitu, koridor 1 (Ampera – Alang-alang Lebar) dan koridor 2 (Terminal Sako – Palembang Indah Mall). Hingga 2014 transmisi memiliki armada BRT Trans Musi sebanyak 150 unit dan memiliki 6 Koridor regular yaitu koridor 1 (Ampera – Alang-alang Lebar), koridor 2 (Sako – PIM), koridor 3 (Plaju – PS Mall), koridor 4 (Gloria Sriwijaya – Karya Jaya), koridor 5 (Bandara – Alang-alang Lebar), koridor 6 (Pusri – PS Mall), 2 koridor Aglomerasi (Luar Kota) yaitu Karya Jaya – Indralaya (OI) dan Alang-alang Lebar – Pangkalan Balai (Banyuasin) serta satu Angkutan Khusus yaitu Unsri – Indralaya.

Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi merupakan sebuah unit usaha yang memiliki tujuan 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 dan dapat diandalkan. Unit usaha ini tentunya berusaha untuk memberikan jasa dengan kualitas terbaik kepada pelanggannya.

Menurut Wyckof dalam Lovelock (Tjiptono, 2004:59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kualitas jasa yang baik dapat menarik konsumen untuk terus menggunakan jasa serta memberikan citra positif dimata konsumen atas jasa yang ditawarkan. Citra kualitas jasa yang baik

bukanlah berdasarkan sudut pandang dari penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004:61).

Persepsi adalah proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia (Schiffman dan Kanuk, 2008:137). Perusahaan hendaknya dapat menciptakan persepsi yang baik atas jasa yang mereka tawarkan. Pelanggan dari BRT Trans Musi tentunya memiliki persepsinya masing-masing atas kualitas jasa yang ditawarkan BRT Trans Musi. Melalui persepsi dari pelanggan BRT Trans Musi, Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi dapat mengevaluasi serta meningkatkan kualitas jasa mereka. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA PADA UNIT USAHA TRANSPORTASI BRT TRANS MUSI (Studi Kasus: BRT Trans Musi Koridor III)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa berdasarkan dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) pada Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi khususnya di koridor III?
2. Dimensi kualitas jasa manakah yang paling dominan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pembahasan laporan ini supaya tidak menyimpang dari pokok masalah yang ada, maka ruang lingkup dalam pembahasan laporan akhir ini hanya mengenai:

1. Tingkat persentase persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa Transportasi BRT Trans Musi di Koridor III berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu:
 - a. Kehandalan (*Reliability*)
 - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- c. Jaminan (*Assurance*)
 - d. Empati (*Emphaty*)
 - e. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Dimensi kualitas jasa yang belum memenuhi harapan pengguna BRT Trans Musi di koridor III, dapat dilihat dari:
- a. Persentase persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa
 - b. Kriteria interpretasi skor

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

- a. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pada unit usaha transportasi BRT Trans Musi khususnya di koridor III.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa mana yang harus di evaluasi dan ditingkatkan.

1.4.2 Manfaat

- a. Bagi penulis
Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian khususnya pada bidang perilaku konsumen dan manajemen pemasaran jasa.
- b. Bagi perusahaan
Diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada unit usaha transportasi BRT Trans Musi dimasa yang akan datang.
- c. Bagi Pihak lain
Diharapkan laporan ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lainnya dalam melakukan penelitian.

1.5 METODELOGI PENELITIAN

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian ini, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian dilakukan di BRT Trans Musi Koridor III. Objek penelitian ini adalah pengguna BRT Trans Musi khususnya di Koridor III.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:101) data adalah kumpulan angka, fakta, fenomena atau keadaan atau lainnya yang disusun menurut logika tertentu merupakan hasil pengamatan, pengukuran atau pencacahan dan sebagainya terhadap variabel dari suatu objek kajian, yang berfungsi dapat digunakan untuk membedakan objek yang satu dengan yang lainnya pada variabel yang sama.

Ada dua jenis sumber data yang digunakan dalam laporan ini (Yusi dan Idris, 2009:103), yaitu:

a. Data Primer

Data primer (*Primary data*) merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Dimana dalam laporan ini respondennya merupakan pelanggan jasa transportasi BRT Trans Musi pada Koridor III.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder yang digunakan dalam laporan ini diperoleh dari Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi.

1.5.3 Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel perlu dilakukan dalam melakukan penelitian untuk mempermudah dalam penyebaran kuisisioner, supaya hasil yang diperoleh benar.

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:115). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pelanggan BRT Trans Musi. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:115).

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengguna BRT Trans Musi selama satu minggu. Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi, jumlah rata-rata pengguna BRT Trans Musi dalam satu bulan sebanyak 137.283 penumpang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2009:116).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2009:122), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan BRT Trans Musi di koridor III (Plaju – PS Mall).

Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus dari Slovin (Umar, 2002:146) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Peneliti menetapkan kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{137.283}{1 + 137.283(0,10)^2}$$

$$n = \frac{137.283}{1.373,83}$$

$$n = 99,9272107903$$

$$n = 100 \text{ pengguna.}$$

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir ini yaitu:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

1. Observasi (Pengamatan)

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya (Umar, 2002:169). Penulis melakukan observasi untuk melihat objek yang diteliti yaitu BRT Trans Musi.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain (Umar, 2002:169).

Penulis melakukan wawancara dengan karyawan dari BRT Trans Musi untuk mengetahui dan memperoleh informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian

3. Kuisisioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2009:199) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisiensi bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Penulis menyebarkan kuisisioner untuk mendapatkan informasi dan data dari pelanggan BRT Trans Musi. Kuisisioner disebar selama satu minggu (Senin – Minggu), agar dapat mewakili hari biasa/kerja dan hari libur.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan mengumpulkan data dan informasi yang teoritis dari berbagai referensi atau literatur yang digunakan sebagai panduan atau pedoman dalam membantu menyelesaikan dan mencari solusi dari suatu permasalahan.

1.5.5 Analisis Data

Analisa data dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisa inilah data yang ada akan Nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir (Subagyo, 2006:104-105).

Dalam menganalisis data pada laporan ini dilakukan dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

a. Analisis Kualitatif

Menurut Subagyo (2006:106) analisis kualitatif dilakukan terhadap data baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Terhadap data kualitatif dalam hal ini dilakukan terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun menguatkan suatu gambaran yang sudah ada dan sebaliknya. Jadi bentuk analisis ini dilakukan merupakan penjelasan-penjelasan, bukan berupa angka-angka statistik atau bentuk angka lainnya.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis data yang dilakukan dengan membandingkan antara beberapa pendapat kemudian memperoleh jumlah dari masing-masing pendapat dan akhirnya untuk mendapatkan gambaran angka dalam bentuk jumlah presentase untuk kemudian dijelaskan kembali ke dalam bentuk kalimat atau uraian penjelasan (Subagyo, 2006:106).

Penulisan laporan akhir ini menggunakan metode yang akan dianalisis dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert. Menurut Sugiyono (2009:132), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun dalam skala likert, tingkat kebaikan responden terhadap suatu pertanyaan dalam angket diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Sangat Baik (SB) = 4
2. Baik (B) = 3
3. Tidak Baik (TB) = 2
4. Sangat Tidak Baik (STB) = 1

Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator sebagai titik tolak untuk menyusun item instrument yang berupa pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Menurut Yusi dan Idris (2009:79), untuk menghitung persentase jumlah jawaban digunakan suatu pendekatan statistikal yang menggambarkan jumlah persentase jawaban.

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

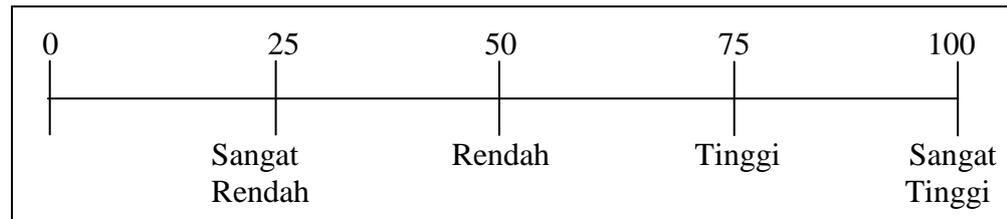
IS = Interpretasi Skor

$\sum Skor Penelitian$ = Jumlah rata-rata skor penelitian

$\sum Skor Ideal$ = Jumlah rata-rata skor ideal

$$\sum Skor Ideal = Skala tertinggi \times jumlah responden$$

Setelah menentukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor (Yusi dan Idris, 2009:80). Adapun kriteria interpretasi skor dalam penelitian laporan akhir ini adalah:



Keterangan:

Skor 0% - 25% = Sangat Rendah

Skor 26% - 50% = Rendah

Skor 51% - 75% = Tinggi

Skor 76% - 100% = Sangat Tinggi