

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penduduk kota Surakarta terus mengalami kenaikan yang cukup signifikan tiap tahunnya. Badan Pusat Statistik Jawa Tengah (2018) mencatat jumlah penduduk kota Surakarta pada tahun 2017 mencapai 516.102 orang, dengan laju pertumbuhan penduduk per tahun sebesar 0,45% pada 2010-2017. Kenaikan jumlah penduduk akan berdampak pada kenaikan tingkat kepadatan penduduk. Dinas Perhubungan Kota Surakarta mencatat tingkat kepadatan penduduk Kota Surakarta pada tahun 2017 mencapai 12.780 jiwa/km<sup>2</sup>. Tingkat kepadatan penduduk yang tinggi akan meningkatkan tingkat aktifitas dan jumlah perjalanan baik orang maupun barang.

Guna menunjang aktifitas penduduk seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktifitas lainnya tentu dibutuhkan moda transportasi milik pribadi maupun transportasi umum. Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) mencatat pada tahun 2016 jumlah kendaraan bermotor di Surakarta meningkat 22.535 unit dengan rata-rata jumlah penambahan setiap bulannya 2.000 unit (Suharsih, 2017). Peningkatan jumlah kendaraan bermotor menjadi tantangan terbesar bagi pengelolaan moda transportasi umum yang diupayakan Pemerintah Kota Surakarta (Aosgi, 2019). Terdapat beberapa jenis moda transportasi umum yang tersedia di Kota Surakarta yaitu ojek, becak, taksi, angkutan kota, dan bus. Tetapi penggunaan transportasi umum di Surakarta masih belum optimal, penduduk kota Surakarta lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi sehingga menimbulkan kepadatan lalu lintas. Pemerintah kota Surakarta bertindak proaktif untuk menanggulangi kepadatan lalu lintas melalui pembenahan moda transportasi umum. Salah satu moda transportasi umum yang digalakkan pengaturannya oleh pemerintah kota adalah Bus Batik Solo Trans (BST) (Rumawi, 2017).

Bus Batik Solo Trans adalah angkutan cepat yang menaikkan dan menurunkan penumpang di lokasi yang sudah ditentukan atau pada halte di area kota Surakarta. Bus Batik Solo Trans sudah beroperasi sejak 1 September 2010 dengan operasional awal sebanyak 2 koridor. Pada saat ini operasional BST sudah mencapai 8 koridor dengan rute seperti yang tercantum pada Tabel 1.1. Pengelolaan BST diserahkan kepada 2 perusahaan yaitu Perum DAMRI dan PT. Bengawan Solo

Trans. Perum DAMRI bertanggungjawab untuk mengelola koridor 1 dan 4, sedangkan koridor lainnya dikelola oleh PT. Bengawan Solo Trans. Pada tahun 2018 Perum DAMRI menyatakan mundur sebagai pengelola BST karena terus mengalami kerugian. Koridor 1 BST sebagai jalur pionir bus kota terintegrasi itu kini dialihkan pengelolaannya kepada PT Bengawan Solo Trans (Aosgi, 2019).

Tabel 1.1. Rute Koridor Bus Batik Solo Trans

Koridor	Rute
1	Bandara Adisoemarmo-Terminal Kartasura-Jl. Ahmad Yani-Jl. Slamet Riyadi-Jl. Jendera Sudirman-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Kol. Sutarto-Jl. Ir Sutami-Terminal Palur.
2	Terminal Kartasura – UMS – Solo Square – Stasiun Purwosari – Gendengan – Lap. Kota Barat – Mall Solo Paragon – Monumen Pers – Stasiun Balapan – RS Triharsi (Jl. Monginsidi)- SD Cemara 2 – SMAN 1 – Hotel Asia – RSUD dr. Moewardi – UNS – Jurug – Terminal Palur.
3	Terminal Palur-Jl. KH Maskur-Jl. Ki Hajar Dewantara-Jl. Kol. Sutarto-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Jenderal Sudirman-Pasar Klewer-Jl. Radjiman-Jongke-Makamhaji (Jl. Slamet Riyadi Kartasura)-Terminal Kartasura.
4	Terminal Kartasura-Jl. Adi Sucipto-Jl. Dr. Moewardi-Jl. Yosodipuro-Jl. Gajah Mada-Jl. Honggowongso-Jl. Veteran-Jl. Brigjen Sudiarto-Jl. KH Wahid Hasyim-Bundaran Pandawa Solo Baru.
5	Mojosongo-Jl. Brigjen Katamso-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Mayor Sunaryo-Jl. Kapten Mulyadi-Jl. Veteran-Jl. Yos Sudarso-Bundaran Pandawa Sulo Baru.
6	Subterminal Kadipiro-Jl. Kol Sugiono-Jl. Kapten Tendean-Jl-Ahmad Yani-Jl. S. Parman-Stasiun Balapan-Jl. Gajah Mada-Jl. Honggowongso-Jl. Veteran-Jl. Kyai Mojo-Subterminal Semanggi.
7	Terminal Palur-Jl. Ir Sutami-Jl. HOS Cokroaminoto-Jl. Surya-Jl. Urip Sumoharjo (dihilangkan)-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Ranggawarsita-Jl. Yos Sudarso-Jl. Veteran-Jl. Brigjen Sudiarto-Jl. KH Wahid Hasyim-Bundaran Pandawa Solo Baru.

Tabel 1.1. Rute Koridor Bus Batik Solo Trans (lanjutan)

Koridor	Rute
8	Terminal Kartasura-Jl. Adi Sucipto-Jl. MT Haryono-Jl. Ahmad Yani-Terminal Tirtonadi-Jl. S. Parman-Jl. Monginsidi-Perempatan Panggung-RS Dr. Oen-Jl. Tentara Pelajar-Jl. Ki Hajar Dewantara-Hl. KH Maskur-Terminal Palur.

Rute telah disusun melalui penyediaan koridor-koridor Batik Solo Trans (BST) guna memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi tingkat penggunaan BST masih tergolong rendah. Tingkat penggunaan suatu alat transportasi dapat diukur dengan menggunakan *load factor* yaitu perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dalam satu kendaraan dengan jumlah kapasitas tempat duduk yang tersedia dalam kendaraan pada periode waktu tertentu (Jason, 1982). Nilai rata-rata *load factor* BST tahun 2017 hanya sebesar 46,60% (Rumawi, 2017). Standar *load factor* yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat melalui Surat Keterangan nomor 687/AJ 206/DRJD/2002 adalah 70% dari kapasitas tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan BST masih jauh dibawah standar. Rendahnya tingkat penggunaan BST inilah yang menyebabkan kerugian dan mengancam keberlangsungan bisnis pengelola.

Merebaknya jasa transportasi berbasis daring di kota Surakarta juga turut mengancam operasional BST. Mereka menawarkan jasa transportasi dengan kendaraan baru dengan ongkos transportasi yang terjangkau. Semakin banyaknya pesaing, maka pengelola BST perlu melakukan perbaikan agar tetap dapat beroperasi. Pemerintah Kota Surakarta sebagai pengawas BST berkomitmen untuk menyediakan sarana dan prasarana yang aman, nyaman, dan terjangkau. Peremajaan armada digalakkan Pemkot karena kondisi yang ada saat ini sudah cukup tua sehingga tidak nyaman dan berbahaya (Hardiyanto, 2018). Selain armada bus, Pemkot juga melakukan peremajaan pada halte sebagai sarana penunjang BST. Peremajaan dilakukan untuk menggantikan halte portabel dan halte permanen yang kondisinya sudah tidak layak. Hal ini dilakukan karena ada beberapa halte yang keberadaannya justru membahayakan masyarakat (Aosgi, 2017). Melalui penyediaan armada baru dan halte yang layak diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan BST.

Kondisi halte dan armada bus termasuk dalam bukti fisik (*servicescape*) dari perusahaan jasa transportasi BST. *Servicescape* mencakup kondisi ambien seperti suhu dan music, obyek yang membantu perusahaan dalam melaksanakan tugasnya, seperti perabotan dan peralatan bisnis, dan bukti fisik lainnya seperti tanda, simbol, dan artefak pribadi. *Servicescape* di sekitar layanan tersebut digunakan oleh konsumen untuk menilai layanan perusahaan jasa secara obyektif (Hoffman & Bateson, 2010). Melalui perawatan *servicescape* yang baik, maka akan mempengaruhi penilaian konsumen terhadap perusahaan jasa tersebut.

Guna menciptakan penilaian yang baik dari konsumen, perusahaan jasa memerlukan rencana perawatan *servicescape* dengan baik. Perawatan *servicescape* di BST tentunya memerlukan biaya yang tidak sedikit, oleh karena itu pengelola memerlukan pemasukan yang sumber utamanya dari penumpang. Oleh karena itu, penilaian dari penumpang merupakan hal yang sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan. Tetapi pada kenyataannya, layanan BST dinilai belum memuaskan bagi penumpangnya (Kusumaningrum, 2012). Ketidakpuasan dapat terjadi karena layanan dari suatu perusahaan tidak memenuhi harapan dari penumpangnya. Dalam penelitian Kusumaningrum (2012) menyatakan bahwa layanan BST dinilai belum memuaskan karena keterlambatan armada bus dan kurang layaknya armada bus maupun halte penumpang. Guna mengatasi keterlambatan armada, Pemerintah Kota melakukan penambahan armada dan penegakan SOP. Masalah kelayakan armada dan halte penumpang juga menjadi perhatian bagi Pemerintah Kota, oleh karena itu peremajaan dan perawatannya selalu rutin dilakukan guna meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen tentunya akan memberikan manfaat besar bagi pengelola. Perusahaan jasa transportasi berlomba-lomba untuk memuaskan konsumennya melalui berbagai cara termasuk penataan *servicescape* yang baik. *Servicescape* yang baik akan mendorong kepuasan konsumen terhadap produk maupun perusahaan jasa tersebut. Ketika kepuasan konsumen tercipta, maka dapat berdampak terhadap loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen memiliki banyak manfaat bagi perusahaan, konsumen lama bisa dipertahankan dan semakin sering melakukan pembelian berulang sehingga pemasukan perusahaan juga akan meningkat. Konsumen yang loyal juga sering memberikan rekomendasi maupun dorongan kepada orang lain sehingga konsumen baru dapat bertambah. Perusahaan

dapat menghemat biaya pemasaran melalui konsumen yang loyal. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi loyalitas konsumen maka semakin tinggi tingkat keuntungan perusahaan (Edvardsson *et al.*, 2000). Selain dari sisi keuntungan pengelola, penumpang yang sudah loyal juga akan lebih memilih untuk menggunakan BST dibanding kendaraan pribadi sehingga kepadatan lalu lintas di Kota Surakarta juga dapat terurai. Oleh karena itu, peneliti akan menuangkannya di dalam sebuah karya tulis ilmiah yang berbentuk tesis dengan judul:

**“Analisis Pengaruh *Servicescape* Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Penumpang (Studi Empirik: Armada Bus dan Halte Batik Solo Trans Koridor I)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *servicescape* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang Batik Solo Trans Koridor I?
2. Apakah *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Batik Solo Trans Koridor I?
3. Apakah kepuasan penumpang memiliki pengaruh terhadap loyalitas penumpang Batik Solo Trans Koridor I?
4. Apakah variabel kepuasan penumpang memediasi variabel *servicescape* dan loyalitas penumpang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi pengaruh *servicescape* terhadap loyalitas penumpang Batik Solo Trans Koridor I.
2. Mengidentifikasi pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan penumpang Batik Solo Trans Koridor I.
3. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas penumpang Batik Solo Trans Koridor I.
4. Mengidentifikasi peran mediasi dari variabel kepuasan penumpang di antara variabel *servicescape* dan loyalitas.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini harapannya dapat memberikan manfaat, yaitu:

#### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi terkait bukti fisik guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen Batik Solo Trans.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas konsumen di Batik Solo Trans. Selain itu juga dapat mengidentifikasi dimensi dalam *servicescape* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Dengan mengetahui dimensi tersebut, pengelola BST dapat merancang bukti fisik Batik Solo Trans dengan lebih baik.