

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan primer bagi setiap masyarakat dalam melakukan mobilitas. Transportasi yang digunakan masyarakat antara lain yaitu transportasi konvensional dan transportasi online. Transportasi konvensional adalah salah satu sarana transportasi yang digunakan masyarakat secara massal serta penggunaannya akan dikenakan tarif. Salah satu contoh transportasi konvensional adalah Bus Rapid Transit. Bus Rapid Transit pertama kali beroperasi di Indonesia yaitu di wilayah DKI Jakarta, dengan sebutan *Busway*. Kini hampir di setiap daerah memiliki Bus Rapid Transit seperti Trans Jakarta, Trans Banyumas, Batik Trans Solo, Trans Mataram, serta masih banyak lagi Bus Rapid Transit yang beroperasi di beberapa wilayah di Indonesia (Nirmala dkk., 2019). Pengoperasian Bus Rapid Transit sendiri diharapkan mampu memberikan mobilitas dengan waktu yang cepat dan tepat, kenyamanan penumpang, serta biaya yang terjangkau bagi penumpang. Hal tersebut tentunya akan menarik minat penumpang dalam penggunaan transportasi sebagai kebutuhan mobilitas.

Berkembangnya teknologi yang ada saat ini, kini kebutuhan mobilitas menggunakan transportasi dapat dengan mudah diakses melalui *smartphone*. Berawal dari berdirinya perusahaan GO-JEK pada 13 Oktober 2010, yang merupakan pelopor pertama angkutan online di Indonesia. Perkembangan jumlah angkutan online sangatlah pesat, sehingga sangat cepat memasuki daerah perkotaan di seluruh wilayah Indonesia (Khaer, H dan Syarkawi, 2020). Banyaknya transportasi online juga tidak terlepas dari peran Perusahaan penyedia aplikasi layanan dan jasa angkutan online, diantaranya adalah Go-jek, Grab, dan Maxim yang tersedia pada *smartphone*. Dimana untuk aplikasi Go-jek dan Grab sendiri masing-masing telah terunduh lebih dari 100 juta unduhan, serta lebih dari 50 juta unduhan pada aplikasi Maxim. Hal tersebut membuktikan bahwa banyak masyarakat yang menggunakan jasa transportasi online untuk kepentingan mobilitas. Banyaknya minat masyarakat untuk menggunakan transportasi online didasari oleh faktor keamanan dan kenyamanan (Yusuf dkk., 2022).

Pada akhir tahun 2021 di Kota Purwokerto sudah mulai dioperasikan Bus Trans Banyumas dengan total armada 47 bus yang akan beroperasi penuh melayani 3 koridor. Keberadaan Bus Trans Banyumas diharapkan mampu memenuhi kebutuhan transportasi di Kota Purwokerto mengingat di Kota Purwokerto sendiri sebagian besar adalah wilayah komersil. Di Kota Purwokerto sendiri terdapat stasiun kereta, mall, pertokoan, daerah wisata, serta perguruan tinggi sebanyak 10 universitas. Hal tersebut tentunya menjadikan mobilitas di Kota Purwokerto menjadi sangat tinggi (Septiansyah dkk., 2017). Dengan tingginya mobilitas di Kota Purwokerto maka keberadaan Bus Trans Banyumas dan juga angkutan online diharapkan mampu memenuhi mobilitas masyarakat maupun mahasiswa. Namun perlu diketahui bahwa pada setiap moda transportasi baik angkutan konvensional maupun angkutan online pasti memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Kendala atau masalah yang sering terjadi diantaranya; Banyak kekosongan penumpang pada Bus Trans Banyumas, Pemberhentian yang tidak sesuai tujuan pada Bus Trans Banyumas karena hanya berhenti pada halte yang tersedia, Kendala konektivitas pada saat penggunaan aplikasi jasa angkutan online, Kendala pengoprasian aplikasi jasa angkutan online pada masyarakat yang sudah berusia lanjut.

Faktor-faktor yang mengalihkan penggunaan kendaraan umum perlu diketahui, seperti keamanan, kenyamanan, biaya, waktu perjalanan, dan kemudahan. Hal ini akan mempengaruhi seseorang dalam memilih moda transportasi (Kwanto dkk., 2016). Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda, berbagai alternatif dan kebijakan dapat dipertimbangkan untuk mengoptimalkan sistem transportasi umum baik transportasi umum online maupun transportasi umum konvensional. "Analisis Pemilihan moda Transportasi Berbasis Online dan Konvensional di Kota Baubau" (Shell dkk., 2022). Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang dalam pemilihan moda baik itu transportasi konvensional maupun transportasi online, transportasi online lebih banyak memperoleh moda lebih besar dibandingkan transportasi konvensional. Menurut penelitian dengan judul "Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Konvensional" (Andresta dan Sulistiyorini, 2018), mereka menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi

pemilihan moda transportasi antara taksi konvensional dan online menuju Bandara Radin Inten II Lampung Selatan antara lain tarif, kemudahan mendapat moda, cepat mendapat moda dan kapasitas mendapat moda. Berdasarkan skenario pemilihan moda dapat dilihat bahwa taksi online memiliki kecenderungan yang lebih besar dibandingkan taksi konvensional. Untuk menganalisis keputusan penunjang dalam memilih layanan transportasi baik konvensional maupun online menggunakan metode SEM.

Penelitian ini akan menghubungkan empat variabel yang berkaitan dengan keputusan konsumen yaitu harga, keamanan, kenyamanan, kemudahan akses untuk melihat apakah keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap keputusan konsumen atau tidak. Oleh karena itu, salah satu metode yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis varians yaitu Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang analisis faktor yang menjadi penentu keputusan penumpang jasa layanan transportasi baik konvensional maupun online di Kota Purwokerto. Maka penelitian ini saya mengambil dengan judul "Analisis Faktor Penentu Keputusan Konsumen Dalam Memilih Trans Banyumas Dan Transportasi Online". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebenaran konsep teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen (Rensya Siwalette dkk., 2022).

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka diperoleh rumusan masalah penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut, meliputi:

1. Apa karakteristik penumpang yang dalam memilih penggunaan Trans Banyumas atau transportasi online?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih Trans Banyumas dan transportasi online Kota Purwokerto?
3. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dari hasil pengolahan data bagi pihak Trans Banyumas dan angkutan online?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan di Kota Purwokerto ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik penumpang dalam penentuan penggunaan Trans Banyumas dan transportasi online.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membedakan pilihan penumpang terhadap penggunaan jasa transportasi di Kota Purwokerto dengan Trans Banyumas dan angkutan online.
3. Untuk merekomendasi pihak Trans Banyumas dan angkutan online agar dapat meningkatkan pelayanan secara maksimal

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan berkaitan dengan penelitian, penulisan, dan penyusunan penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan yaitu sebagai bahan perbandingan atau tolak ukur sejauh mana peserta didik dalam menerapkan teori yang didapat selama mengikuti proses Pendidikan dan pelatihan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
2. Bagi Pengelola Bus Trans Banyumas dan perusahaan penyedia jasa angkutan online yaitu sebagai sarana evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pengoperasian pelayanannya.
3. Bagi Taruna/Taruni politeknik Keselamatan Transportasi Jalan yaitu menjadi salah satu tolok ukur taruna/taruni Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan guna meningkatkan sistem pembelajaran yang lebih baik dan dapat dijadikan bahan analisis dan kajian pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan.

I.5 Batasan Masalah

Permasalahan pada penelitian ini hanya dibatasi pada:

1. Moda yang diteliti adalah transportasi umum konvensional yaitu Bus Trans Banyumas jurusan Purwokerto-Banyumas dan transportasi umum online

yaitu yang menggunakan aplikasi online yaitu Gojek dan Grab.

2. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan evaluasi terhadap pelayanan jasa transportasi Bus Trans Banyumas dan angkutan online.
3. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para penumpang transportasi umum konvensional maupun transportasi umum online.

I.6 Penelitian Yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian faktor-faktor yang menjadi perbandingan dalam memilih jasa layanan transportasi baik konvensional maupun online sebagai berikut:

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	ISI PENELITIAN	PERBANDINGAN PENELITIAN
1.	Mitahul Khaer, St Maryam H, Mukhtar Thahir Syarkawi tahun 2020	Analisis karakteristik penumpang transportasi umum di Kota Makassar	Analisis karakteristik penumpang transportasi umum di Kota Makassar jumlah penumpang wanita lebih banyak dari penumpang laki-laki, sementara itu yang banyak melakukan perjalanan yang berumur antara 15-25 tahun, berdasarkan latar belakang pendidikan adalah SMA sederajat, dan dari segi pekerjaan, yang paling banyak	Pada penelitian ini karakteristik responden dalam memilih transportasi yaitu mahasiswa/mahasiswi Unsoed.

			<p>melakukan perjalanan adalah pekerjaan yang tidak disebutkan/lain – lain, untuk penumpang yang memakai kendaraan umum didominasi oleh mereka yang belum memiliki tanggungan keluarga, strata dalam keluarga yang paling banyak menggunakan transportasi umum adalah anak, serta penumpang yang memiliki kendaraan didominasi oleh kendaraan motor</p>	
2.	Pratiwi Aprilia	Analisis Pemilihan Moda Transportasi di Tondano	<p>Berdasarkan hasil uji <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pemilihan moda transportasi yang ada di Tondano yaitu biaya perjalanan, jarak tempuh dan kemudahan mendapat moda. Dimana</p>	Menentukan uji SEM-PLS untuk menentukan keputusan responden dalam memilih layanan jasa transportasi.

			<p>nilai CR biaya perjalanan terhadap kondisi kendaraan sebesar 4,654, nilai CR jarak tempuh terhadap kemudahan mendapat moda sebesar 5,286 dan nilai CR kemudahan mendapat moda terhadap transportasi online sebesar 4,654, ojek konvensional sebesar 4,654, kendaraan pribadi sebesar 4,122 dan bendi sebesar 3,846.</p>	
3.	<p>M Vikry M Septiansyah, Kevin Jorgi Airlangga dan Febby Fadillah Akbar</p>	<p>Faktor yang mempengaruhi pemilihan taksi (konvensional dan online) di DKI Jakarta</p>	<p>Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi perjalanan, dapat diketahui kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) yang menjadi pertimbangan responden adalah kesopanan supir (<i>assurance</i>), waktu tunggu kedatangan taksi (<i>responsiveness</i>), kepedulian</p>	<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan responden pada penelitian ini adalah harga, kenyamanan, keamanan dan kemudahan akses.</p>

			<p>supir (<i>emphaty</i>), waktu supir mengkonfirmasi pesanan (<i>reliability</i>) dan penggunaan GPS (<i>tangibles</i>). Berdasarkan hasil analisis elastisitas, diketahui bahwa faktor yang paling sensitif mempengaruhi probabilitas pemilihan taksi adalah faktor <i>assurance</i>, yang dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai kesopanan supir.</p>	
4.	Ralf Latumen dk	<p>Penggunaan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) Untuk Menganalisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh beberapa hasil yang telah diperoleh nilai <i>T-Value</i> untuk variabel laten citra bank (CB) sebesar 0,42 (< 1,96). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel citra bank mempunyai</p>	<p>Pengujian SEM-PLS pada penelitian ini dapat mempengaruhi faktor terlemah dan tertinggi pada keputusan konsumen dalam memilih jasa layanan transportasi.</p>

			<p>pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan nilai <i>T-Value</i> untuk variabel laten kepuasan nasabah (KN) adalah 2,84 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel laten kepuasan nasabah tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.</p>	
5.	Shinta Kurnia Dewi dkk	Validitas dan reabilitas kuesioner pengetahuan, sikap dan perilaku pencegahan demam berdarah	<p>Uji validitas pada daftar pertanyaan variabel sikap didapatkan hasil 14 pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,361, selain itu juga adanya 6 pertanyaan yang tidak valid karena tidak memenuhi kriteria, dimana 6 item tersebut menunjukkan nilai korelasi kurang dari 0,361. Uji validitas pada daftar pertanyaan variabel perilaku di</p>	<p>Pada penelitian ini uji validitas digunakan untuk menentukan hasil kuesioner sebanyak 200 kuesioner yang akan disebarakan untuk mengetahui ke validtan kuesioner.</p>

			<p>peroleh hasil 17 pertanyaan yang dikatakan valid dan 3 pertanyaan yang tidak valid. Pada uji reliabilitas variabel pengetahuan, sikap dan perilaku didapatkan hasil reliabel atau konsisten karena masing-masing dari uji reliabilitas didapatkan nilai <i>Cronbach's alpha</i> >0,60 dimana nilai reliabilitas pada uji coba variabel pengetahuan hasilnya 0,706, variabel sikap hasilnya 0,699, dan variabel perilaku hasilnya 0,751 yang artinya daftar pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan konsisten.</p>	
--	--	--	--	--

I.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan serta pemahaman, dimana uraian yang dimuat dalam penulisan ini dapat dengan mudah dimengerti maka penulisan ini dibagi dalam 5 (lima) bab, pembagian yang dimaksud antara lain sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Terdiri dari tinjauan pustaka atau landasan teori yang digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai studi ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari kriteria pemilihan lokasi, pengumpulan data, peralatan yang digunakan, penyajian data, proses perhitungan, metodologi yang digunakan.

BAB 4 HASIL & PEMBAHASAN

Terdiri dari hasil kondisi eksisting dari kinerja pelayanan, kendala pada kinerja pelayanan, dan evaluasi kinerja pelayanan pada Bus Trans Banyumas dan Angkutan Online di Kota Purwokerto.

BAB 5 KESIMPULAN & SARAN

Terdiri dari kesimpulan dari hasil evaluasi kinerja angkutan Bus Trans Banyumas dan angkutan online, serta rekomendasi dari kendala yang terjadi pada kondisi eksisting.

DAFTAR PUSTAKA

Terdiri dari sumber – sumber referensi yang digunakan penulis untuk mendukung penyusunan skripsi. Sumber – sumber tersebut berupa jurnal, e-book dan website pendukung lainnya.

LAMPIRAN

Terdiri dari instrumen penelitian yang digunakan penulis dalam Menyusun skripsi berupa formulir survei, gambar, tabel dan dokumentasi kegiatan yang dilakukan pada saat pelaksanaan penelitian.