



**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur, Kota Surabaya memiliki mobilitas penduduk yang sangat tinggi dan perlu menyediakan sarana transportasi umum yang memadai untuk menjamin kelancaran aktivitas sehari-hari. Tersedia berbagai pilihan transportasi umum, mulai dari angkot atau bemo yang lebih dikenal dengan len, becak, taksi, hingga ojek online. Penyediaan angkutan umum tidak hanya sebagai upaya untuk mengurangi kemacetan jalan akibat penumpukan penggunaan mobil pribadi, tetapi juga menjadi alternatif bagi masyarakat yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk dapat menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Pertumbuhan dan perkembangan penduduk yang pesat ditandai dengan aktivitas penduduk yang tinggi. Pada tahun 2015 terdapat 2.126.168 (Dua Juta Seratus Dua Puluh Ribu Seratus Enam Puluh Delapan) kendaraan bermotor di jalan-jalan kota Surabaya. Bahkan, sepanjang tahun 2017, Pemerintah Kota Surabaya mencatat sebanyak 14.691.572 (Empat Belas Juta Enam Ratus Sembilan Puluh Satu Ribu Lima Ratus Tujuh Puluh Dua) jiwa keluar melalui Terminal Purabaya, dan 16.158.310 (Enam Belas Juta Seratus Lima Puluh Delapan Ribu Tiga Ratus Sepuluh) jiwa masuk ke Terminal Purabaya. Data volume aktivitas ini belum termasuk data aktivitas Terminal Tambak Osowilangun, Pelabuhan Tanjung Perak, dan Bandara Internasional Juanda yang jika dihitung artinya puluhan juta orang yang keluar masuk Kota Surabaya.

Dengan puluhan juta orang yang keluar masuk setiap tahunnya untuk beraktivitas, kota ini jelas memiliki peran strategis sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. Masyarakat inilah yang membutuhkan pelayanan angkutan umum yang memadai agar setiap saat menggunakan fasilitas angkutan umum dan menahan laju pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi agar tidak membuat jalanan Kota Surabaya semakin padat.

Dalam rangka mewujudkan fasilitas angkutan umum, pemerintah pusat memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan sarana angkutan umum. Beberapa kota besar di Indonesia telah meluncurkan inovasi seperti *Mass Rapid Transit/Moda Raya Terpadu (MRT)* dan *Light Rail Transit (LRT)* di Kota Jakarta. Keduanya dipilih karena memiliki kapasitas penumpang yang besar sehingga lebih efisien dalam mengangkut banyak orang.

Tidak terkecuali, bus masih menjadi alternatif memadai yang dipilih sebagai sarana transportasi umum Kota Surabaya. Selain memiliki kapasitas penumpang yang besar, bus ini juga dinilai ideal karena selain muda, murah dan dapat mencapai tujuan dengan tepat penumpang melalui halte dan titik pemberhentian yang tidak lagi memerlukan fasilitas penunjang khusus karena dapat berhenti di mana saja layaknya angkot atau bemo.

Pada tahun 2018 Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan inovasi layanan transportasi umum publik konvensional yakni Suroboyo Bus. Melayani 8 (Delapan) koridor/rute yang diantaranya rute dari selatan ke utara yakni dari dan ke Terminal Purabaya dari dan ke Tanjung Perak yang kemudian diberi

kode R1 - R2, serta dari barat ke timur yakni mulai dari dan ke UNESA Lidah hingga ITS yang kemudian diberi kode R3 - R4.

Rute ini rencananya akan dilayani sebanyak 150 unit Suroboyo Bus. Namun, demi penghematan anggaran dari biaya operasional dan dan perawatan, Pemerintah Kota Surabaya dan memberikan kesempatan kepada swasta untuk turut serta memberikan layanan transportasi umum berspesifikasi bus yang sama dengan Suroboyo Bus. Hingga di Tahun 2021 melalui gabungan 3 konsorium operator bus ternama yakni Kalisari, Tentrem, dan Harapan Jaya bekerja sama dengan mendirikan PT. Seduluran Bus Suroboyo untuk menghadirkan Trans Semanggi yang kemudian bus ini melayani perjalanan koridor R3 s.d. R4 (UNESA Lidah-ITS).

#### 1. *Product* (Bus Trans Semanggi)

Bus yang diperkenalkan pada tahun 2021 in berjumlah 17 unit dengan rincian 15 unit sebagai armada utama dan 2 unit sebagai armada cadangan. Bus ini beroperasi mulai pukul 05.00 WIB hingga pukul 21.00 WIB dengan kapasitas 67 penumpang, diharapkan mampu menjadi layanan transportasi yang diunggulkan guna mengurangi penggunaan kendaraan pribadi oleh masyarakat Kota Surabaya. Fasilitas berupa pendingin udara dan *stock contact* disediakan secara gratis di dalam bus yang bisa digunakan langsung tanpa perlu membawa *adaptor*.

Pemberian perhatian Pemerintah Kota Surabaya juga terwujud dari sama persisnya fasilitas yang ada untuk setiap armada Trans Semanggi berupa pemantauan CCTV demi keamanan dan kenyamanan penumpang selama

perjalanan dan penggunaan pangkalan (*Pool*) dalam perawatan dan pengecekan dari unit Bus Trans Semanggi di Eks Terminal Kedung Cowek.

## 2. *Price* (Tarif Bus Trans Semanggi)

Untuk menggunakan transportasi ini masyarakat dikenai tarif Rp5.000,00/orang untuk sekali perjalanan jauh dekat yakni dalam 1 *loop* (putaran) rute.

## 3. *Place* (Rute Bus Trans Semanggi)

Sedangkan rute yang dilalui bus ini yakni mulai dari UNESA Lidah Wetan – Jl. Raya Babatan – Jl. Meyjen Yono Suwoyo – Jl. HR. Muhammad – Jl. Meyjen Sungkono – Jl. Kutai – Jl. Bengawan – Jl. Raya Darmo – Jl. Urip Sumoharjo – Jl. Basuki Rahmat – Jl. Gubernur Suryo – Jl. Yos Sudarso – Jl. Walikota Mustajab – Jl. Gubeng Pojok – Jl. Meyjend Prof Dr. Moestopo – Jl. Dharmahasada – Jl. Kertajaya – Jl. Manyar Kertoajo – Jl. Raya Kertajaya Indah – Bundaran ITS – Jl. Raya ITS – Jl. Raya Kejawan Putih Tambak. Kemudian kembali ke Jl. Raya ITS – Bundaran ITS – Jl. Raya Kertajaya Indah – Jl. Manyar Kertoajo – Jl. Kertajaya – Jl. Dharmahasada hingga menuju UNESA Lidah Wetan kembali.

## 4. *Promotion* (Promosi)

Bus Trans Semanggi memiliki akun media sosial Instagram yang bernama *transsemanggisbs.official* sebagai media komunikasi kepada masyarakat umum. Bus Trans Semanggi mengundang JTV untuk melakukan peliputan saat peluncuran pertama kali (*Launching*).

Data yang diperoleh penulis dari PT. Seduluran Bus Suroboyo selaku pengelola Bus Trans Semanggi, dalam 2 bulan berjalan ini telah mengangkut 5187 (Lima Ribus Seratus Delapan Puluh Tujuh) penumpang dengan waktu tempo 1 unit armada beroperasi sebanyak 5 kali putaran dalam rute sehari.

Kehadiran moda transportasi ini sangat menarik untuk dikaji mengingat tidak adanya pesaing yang sejenis dalam jasa layanan transportasi umum pada rute tersebut, sehingga penulis akan menganalisis bauran pemasaran 4P (*Product, Price, Place, Promotion*) pada Bus Trans Semanggi, yakni kenyamanan Bus Trans Semanggi (*Product*), kesesuaian tarif terhadap layanan yang didaat pengguna jasa transportasi Bus Trans Semanggi (*Price*), kepopuleran Bus Trans Semanggi oleh penumpang (*Promotion*), dan keterjangkauan rute Bus Trans Semanggi (*Place*).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fasilitas yang tersedia di dalam Bus Trans Semanggi mampu memberikan kenyamanan para penumpang?
2. Apakah tarif yang dikenakan untuk menggunakan transportasi Bus Trans Semanggi dirasa terjangkau oleh penumpang?
3. Apakah rute yang dilalui dianggap telah mampu menjangkau lokasi tujuan penumpang Bus Trans Semanggi?
4. Apakah penumpang pernah melihat iklan Bus Trans Semanggi baik melalui media elektronik, poster, maupun media sosial?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Bus Trans Semanggi dalam meningkatkan jumlah penumpang berdasarkan *Marketing Mix* (Bauran Pemasaran 4P).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam ruang lingkup Program Studi Administrasi Bisnis yang berkaitan dengan *Marketing Mix* (Bauran Pemasaran 4P). Serta memberikan sumbangan kepuastakaan sebagai informasi tambahan yang berguna bagi pembaca, juga memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang memiliki permasalahan serupa atau hendak melaksanakan penelitian lebih lanjut.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Kedepannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan kepada PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam merancang strategi pemasaran jasa transportasi Bus Trans Semanggi.