

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi umum memiliki fungsi yang sangat krusial bagi warga perkotaan, khususnya sebagai tulang punggung pergerakan masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Secara mendasar, transportasi merupakan kebutuhan mendasar yang tidak bisa dilepaskan dari rutinitas manusia, terutama bagi mereka yang berdomisili di lingkungan perkotaan. (Permini & Junaedi, 2023). Di tengah meningkatnya urbanisasi dan kepadatan penduduk kota, keberadaan transportasi publik yang efisien, aman, dan terjangkau menjadi beberapa indikator penting dalam menciptakan kota yang berkelanjutan. Sistem transportasi yang terintegrasi tidak hanya membantu mengurangi kemacetan lalu lintas dan emisi kendaraan bermotor, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Di Indonesia, penyediaan transportasi umum yang memadai masih menjadi tantangan besar di banyak kota besar. Salah satu kota yang mengalami dinamika tersebut adalah Surabaya, kota metropolitan terbesar kedua setelah Jakarta. Dengan jumlah penduduk lebih dari 3,1 juta jiwa (BPS Kota Surabaya, 2023), kebutuhan akan sistem transportasi publik yang layak semakin mendesak. Meskipun memiliki peran strategis sebagai pusat perekonomian dan industri di kawasan timur Indonesia, infrastruktur dan pelayanan transportasi publik di kota ini masih jauh dari kata ideal.

Tabel 1. 1 Data Penumpang

Jumlah Unit dan Penumpang Suroboyo Bus			
Tahun	Jumlah Suroboyo Bus	Jumlah Suroboyo Bus yang Beroperasi	Jumlah Penumpang Per Tahun
(1)	(2)	(3)	(4)
2018	20	17	513.142
2019	20	17	1.123.177
2020	28	17	823.13
2021	28	22	926.971
2022	28	22	1.605.729
<b>2023</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>1.729.758</b>

Berdasarkan (BPS Kota Surabaya, 2023), tabel di atas salah satu bentuk upaya penyediaan layanan transportasi massal adalah melalui pengoperasian Suroboyo Bus. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 1.729.758 penumpang menggunakan layanan ini, sementara jumlah unit Suroboyo Bus yang beroperasi hanya sebanyak 20 unit dari total 28 unit yang tersedia. Data ini menunjukkan tingginya permintaan terhadap layanan angkutan umum tersebut, meskipun dengan jumlah armada yang terbatas, sehingga mempertegas pentingnya peningkatan kapasitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan transportasi publik di Surabaya.

Untuk menjangkau lebih banyak wilayah dan memfasilitasi mobilitas masyarakat, Suroboyo Bus mengoperasikan berbagai rute strategis yang menghubungkan pusat-pusat aktivitas kota. Beberapa rute utama yang dilayani antara lain Terminal Purbaya-Rajawali, Unesa-ITS, Gunung Anyar-Kenjeran Park, Terminal Intermoda Joyoboyo-Mayjend Yono Suwono. Keberadaan rute-rute ini menunjukkan upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam menyediakan transportasi publik yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat dan kawasan. Namun,

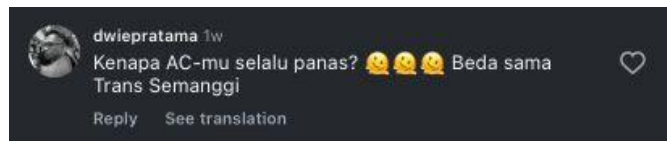
keterbatasan jumlah armada dan kapasitas operasional masih menjadi tantangan utama dalam mengoptimalkan pelayanan Suroboyo Bus secara menyeluruh.

Suroboyo Bus merupakan inovasi transportasi publik di Kota Surabaya yang tidak hanya menyediakan layanan mobilitas, tetapi juga mendukung upaya pengurangan sampah plastik melalui sistem pembayaran menggunakan botol plastik bekas. Masyarakat dapat menukarkan botol plastik untuk mendapatkan tiket naik bus, sehingga mendorong partisipasi aktif dalam pengelolaan limbah. Inisiatif ini sejalan dengan beberapa tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs), seperti SDG 11 (kota berkelanjutan), SDG 12 (konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab), SDG 13 (penanganan perubahan iklim), dan SDG 17 (kemitraan untuk mencapai tujuan), yang mencerminkan komitmen Surabaya dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan melalui pendekatan inovatif dan kolaboratif.

Namun, meskipun ide Bus Suroboyo dinilai inovatif dan mendapat perhatian nasional, dalam implementasinya di lapangan masih banyak ditemukan kendala. Sejumlah keluhan datang dari masyarakat terkait berbagai aspek layanan, seperti kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, waktu tunggu yang lama, fasilitas halte yang tidak layak, hingga sistem pelacakan bus melalui aplikasi GoBis yang sering mengalami gangguan teknis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan transportasi umum yang ideal dengan kenyataan yang mereka alami saat menggunakan Bus Suroboyo. Permasalahan tidak hanya terletak pada aspek operasional bus, tetapi juga pada kualitas infrastruktur pendukung seperti halte. Banyak halte Suroboyo Bus yang hanya berupa plang

tanpa atap, tempat duduk, penerangan, ataupun informasi jadwal, sehingga menurunkan kenyamanan dan rasa aman pengguna.





Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Suroboyo Bus

Sumber: Instagram Suroboyobus

Gambar di atas menampilkan sejumlah keluhan pengguna terhadap layanan Bus Suroboyo yang mencerminkan permasalahan pada variabel kualitas pelayanan dan aksesibilitas. Dari segi kualitas pelayanan, pengguna mengeluhkan sopir yang ugal-ugalan, bus yang tidak berhenti tepat di halte, serta pelayanan awak bus yang kurang ramah dan tidak responsif. Selain itu, penumpang diminta berdiri penuh sesak sampai tujuan, namun tetap tidak boleh naik bila dianggap melampaui kuota, yang menandakan inkonsistensi kebijakan di lapangan. Dari aspek aksesibilitas, banyak yang menyebut jumlah armada sangat kurang, jarak antarbus (*headway*) terlalu jauh, halte tidak memadai (tidak ada atap atau tidak berada di lokasi strategis), serta AC yang tidak berfungsi dengan baik. Dari aspek citra merek, dapat dilihat dari menurunnya pembayaran menggunakan botol plastik yang menyebabkan berkurangnya karakteristik dari Suroboyo Bus. Kondisi ini menyebabkan pengguna kesulitan menjangkau dan menggunakan layanan bus secara nyaman dan efisien, terutama pada jam-jam sibuk. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya peningkatan baik dalam jumlah armada, pelatihan staf, maupun perbaikan infrastruktur halte untuk meningkatkan kepuasan dan kemudahan akses layanan Bus Suroboyo.

Tabel 1. 2 Pra Survei Penumpang Suroboyo Bus

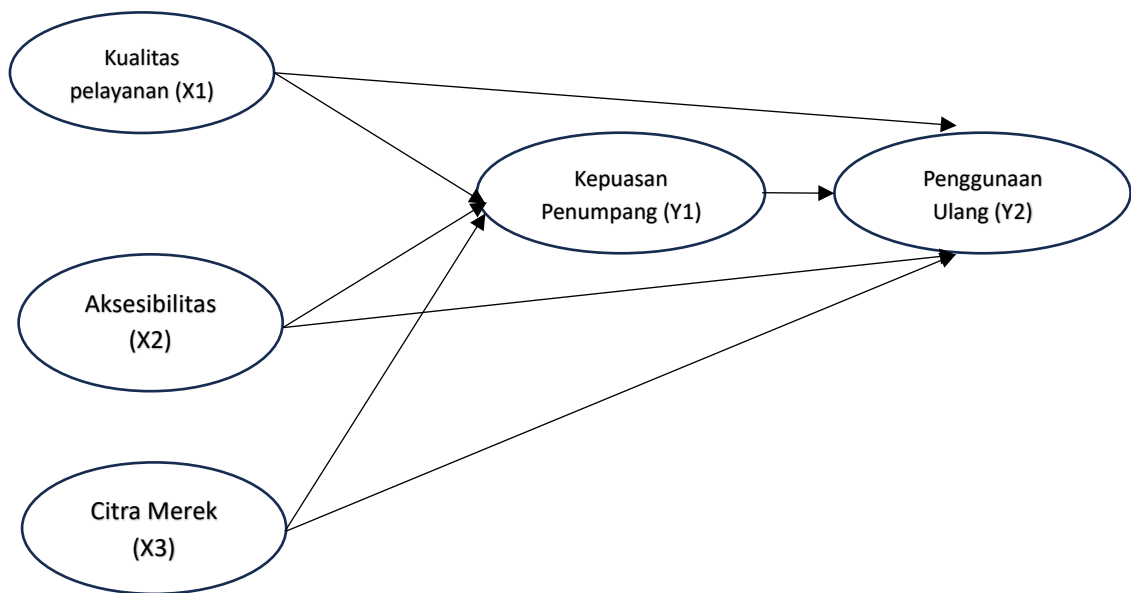
No	Pernyataan	Tidak	Ya	% Tidak	% Ya
1	Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Suroboyo Bus sudah memuaskan saya sebagai penumpang.	8	7	53%	47%
2	Suroboyo Bus mudah saya akses dan gunakan untuk kebutuhan perjalanan sehari-hari.	9	6	60%	40%
3	Perubahan sistem pembayaran botol plastik yang tidak bisa dilakukan langsung di dalam bus memengaruhi citra Suroboyo Bus di mata saya.	8	7	53%	47%

Sumber: Data Primer Kuesioner Diolah Sementara (2026)

Berdasarkan hasil survei terhadap 15 responden pengunjung merasa masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra merek. Seperti pada hasil pernyataan pertama memperlihatkan sebanyak 8 orang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan pada Suroboyo Bus dan sebanyak 7 orang merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Suroboyo Bus. Namun survei tersebut tidak mewakili minat penggunaan ulang pada Suroboyo bus secara keseluruhan. Meski demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang masih harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi oleh Suroboyo Bus.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan, aksesibilitas, serta citra merek menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang dan niat mereka untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dipilih sebagai metode analisis karena menurut Ghozali dalam (Haryono & Wardoyo, 2020) *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah salah satu teknik analisis multivariat generasi kedua yang memberi kemampuan bagi peneliti dalam menelaah keterkaitan yang kompleks di antara berbagai variabel. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan adanya kajian yang mendalami faktor-faktor penyebab rendahnya kepuasan dan minat masyarakat terhadap

penggunaan bus umum di Surabaya, khususnya Suroboyo Bus, dengan menggunakan pendekatan SEM. Penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pengaruh X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Aksesibilitas), dan X3 (Citra Merek) terhadap Y1 (Kepuasan Penumpang), serta dampak lanjutannya pada Y2 (Penggunaan Ulang), sehingga kebijakan dan langkah intervensi dapat dirancang dan diarahkan secara lebih tepat sasaran.



Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual Penelitian

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y1) Bus Suroboyo?
2. Bagaimana pengaruh Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y1) Bus Suroboyo?

3. Bagaimana pengaruh Citra Merek (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y1) Bus Suroboyo?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap Penggunaan Ulang (Y2) Bus Suroboyo?
5. Bagaimana pengaruh Aksesibilitas (X2) terhadap Penggunaan Ulang (Y2) Bus Suroboyo?
6. Bagaimana pengaruh Citra Merek (X3) terhadap Penggunaan Ulang (Y2) Bus Suroboyo?
7. Bagaimana pengaruh Kepuasan Penumpang (Y1) terhadap Penggunaan Ulang (Y2) Bus Suroboyo?
8. Bagaimana model persamaan struktural yang terbentuk?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian hanya melibatkan penumpang aktif Bus Suroboyo minimal penggunaan 2 kali yang bersedia mengisi kuesioner.
2. Penyebaran kuisisioner menggunakan *Google Form* melalui sosial media.
3. Penelitian ini hanya membahas dan menganalisis empat rute utama Suroboyo Bus, yaitu: Terminal Purabaya – Rajawali, UNESA – ITS, Gunung Anyar – Kenjeran Park, Terminal Intermoda Joyoboyo – Mayjend Yono Suwono

#### **1.4 Asumsi – Asumsi**

Adapun asumsi-asumsi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Para responden diharapkan dapat memahami setiap pertanyaan yang diberikan dan mengisi kuesioner dengan jawaban yang jujur sesuai kondisi sebenarnya.
2. Data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner dianggap mewakili perilaku konsumen Bus Suroboyo.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bus Suroboyo.
2. Mengetahui pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang.
3. Mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Penumpang.
4. Mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Penggunaan Ulang Bus Suroboyo.
5. Mengetahui pengaruh Aksesibilitas terhadap Penggunaan Ulang.
6. Mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap Penggunaan Ulang.
7. Mengetahui pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Penggunaan Ulang.
8. Mengetahui model persamaan yang terbentuk.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

### **a) Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan di bidang pemasaran, khususnya dalam studi ini dapat menambah literatur mengenai hubungan antara persepsi layanan, aksesibilitas, dan citra merek dengan pengalaman dan jangka panjang pengguna, mendukung model perilaku konsumen dalam transportasi. Dengan merujuk pada temuan dalam tinjauan literatur sistematis yang menunjukkan faktor-faktor kunci seperti kualitas pelayanan dan aksesibilitas memengaruhi kepuasan dan sikap terhadap transportasi publik.

### **b) Praktis**

Secara langsung, hasil penelitian dapat memberikan pedoman berbasis bukti bagi pengambil kebijakan di Dinas Perhubungan Surabaya dan operator Bus Suroboyo untuk merancang intervensi yang tepat sasaran dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan penggunaan kembali moda ini. Dengan memahami aspek layanan yang paling dirasakan memuaskan oleh penumpang serta hambatan akses dan tantangan mekanisme pembayaran sebagaimana diungkap dalam studi evaluasi Suroboyo Bus yang menyoroti pentingnya perbaikan fasilitas halte, kesiapan armada, dan digitalisasi layanan.

## 1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi-asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang metode yang digunakan dalam penelitian dan teori lain yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian. Teori tersebut akan menjelaskan konsep pemikiran dalam penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi variabel operasional, serta langkah pemecahan masalah (*flowchart* penelitian).

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis, serta evaluasi data yang telah diolah untuk menyelesaikan masalah.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian sebagai masukan untuk pengelola Suroboyo Bus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**