

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Transportasi publik merupakan bagian integral dari sistem infrastruktur kota yang mendukung mobilitas penduduk, konektivitas wilayah, dan pertumbuhan ekonomi. Seiring dengan meningkatnya laju urbanisasi, kebutuhan masyarakat akan sistem transportasi massal yang efisien, aman, dan terjangkau semakin mendesak. Di kota besar seperti Semarang, ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi telah menciptakan berbagai persoalan seperti kemacetan, tingginya konsumsi bahan bakar, serta peningkatan emisi karbon. Maka dari itu, kehadiran sistem transportasi publik yang inklusif dan berkelanjutan menjadi solusi strategis dalam mengatasi berbagai tantangan perkotaan tersebut.

Menurut (Ambarwati & Indriastuti, 2019), merosotnya kinerja angkutan umum di kota-kota besar mendorong meningkatnya pemakaian kendaraan pribadi. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan warga atas layanan publik dengan kenyataan yang mereka rasakan. Oleh sebab itu, diperlukan sistem transportasi yang bukan hanya menjadi sarana berpindah, melainkan juga menghadirkan pengalaman layanan bermutu yang berpihak pada kebutuhan masyarakat.

Sebagai respon terhadap persoalan tersebut, Pemerintah Kota Semarang menginisiasi sistem *Bus Rapid Transit (BRT)* Trans Semarang sejak tahun 2009. Sistem ini dirancang untuk menyediakan transportasi publik dengan tarif terjangkau, jangkauan wilayah yang luas, serta jadwal yang relatif teratur. Dengan rute yang menghubungkan pusat kota, kawasan pendidikan, kawasan industri, dan daerah permukiman, Trans Semarang berperan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat serta mengurangi tekanan terhadap jaringan jalan kota. Selain itu, implementasi sistem pembayaran elektronik dan penjadwalan yang terstandar menjadikan Trans Semarang sebagai moda transportasi yang semakin relevan di era digital.

Namun demikian, pertumbuhan kuantitas pengguna tidak serta-merta mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Menurut (Yulita & Wijaya, 2020), kepuasan pengguna layanan publik sangat ditentukan oleh kesesuaian antara harapan pengguna dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima. Jika kinerja layanan melebihi ekspektasi, maka akan terbentuk loyalitas dan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai harapan, maka akan memicu keluhan, penurunan penggunaan, dan bahkan penolakan terhadap sistem yang telah disediakan pemerintah.

Jika dibandingkan dengan sistem transportasi publik lain di Indonesia, seperti Trans Jakarta dan Trans Jogja, maka Trans Semarang dapat dipandang berada pada posisi *intermediatif* dibanding sistem lain, di mana Trans Jakarta lebih maju secara infrastruktur (Susilo et al., 2007) sedangkan TransJogja masih menghadapi kendala layanan (Suharto, 2015). Penelitian (Kurniawan & Yulianto, 2018) menunjukkan bahwa Trans Semarang lebih tertib dibanding Trans Jogja, meski belum setara Trans Jakarta. Tiap sistem punya keunggulan dan kekurangannya sendiri yang bisa menjadi bahan pembelajaran kontekstual untuk mengevaluasi sekaligus membenahi mutu layanan Trans Semarang.

Trans Jakarta, sebagai sistem BRT pertama di Indonesia yang beroperasi sejak tahun 2004, telah mengalami ekspansi besar-besaran baik dari sisi koridor layanan maupun integrasi moda. Sistem ini kini memiliki jaringan yang mencakup lebih dari 250 rute dan terhubung secara fungsional dengan moda transportasi lainnya seperti MRT, LRT, dan KRL Commuter Line. Keunggulan utama Trans Jakarta terletak pada luasnya jangkauan layanan, kapasitas armada yang besar, serta komitmen terhadap integrasi transportasi urban. Namun, seiring dengan tingginya volume penumpang khususnya pada jam sibuk, Trans Jakarta menghadapi berbagai tantangan serius. Kepadatan ekstrem di halte maupun di dalam bus, headway yang sering tidak sesuai jadwal, serta gangguan operasional karena kemacetan yang terjadi meskipun berada di jalur khusus, menjadi persoalan utama yang berdampak langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna. Selain itu, meskipun telah dilakukan digitalisasi layanan, seperti sistem *tap-in* dan pelacakan bus secara *real-*

*time* melalui aplikasi, konsistensi pelayanan antar koridor masih belum merata. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun Trans Jakarta unggul dalam skala, kualitas layanan tetap menjadi titik kritis yang harus dijaga secara berkelanjutan.

Sementara itu, Trans Jogja, yang mulai beroperasi pada tahun 2008, menonjol dalam aspek keramahan petugas, sistem pembayaran yang sederhana dan stabil, serta kenyamanan dalam pelayanan. Citra positif yang dimiliki Trans Jogja banyak dipengaruhi oleh interaksi interpersonal antara petugas dengan pengguna, serta tingkat kedisiplinan pengemudi dalam berkendara. Tarif tetap yang sangat terjangkau juga menjadikan sistem ini inklusif dan ramah bagi pelajar, wisatawan, serta masyarakat menengah ke bawah. Namun demikian, Trans Jogja memiliki sejumlah keterbatasan, seperti cakupan rute yang terbatas, terutama pada wilayah pinggiran dan kawasan strategis wisata yang belum semuanya terjangkau oleh koridor aktif. Selain itu, waktu tunggu antarbus dapat mencapai lebih dari 30 menit di luar jam sibuk, yang secara langsung menurunkan efisiensi waktu perjalanan pengguna. Kurangnya informasi digital seperti pelacakan bus secara *real-time* juga menjadi kelemahan tersendiri dalam era mobilitas berbasis teknologi informasi.

Dalam konteks tersebut, Trans Semarang memiliki posisi dan potensi strategis yang unik. Sebagai sistem BRT yang relatif lebih muda dan berada dalam fase pertumbuhan, Trans Semarang memiliki kesempatan untuk menyerap best practices dari Trans Jakarta dalam hal integrasi sistem dan jangkauan rute, sekaligus meniru kelebihan Trans Jogja dalam aspek keramahan pelayanan dan keterjangkauan. Dengan manajemen yang adaptif dan evaluasi rutin terhadap indikator performa layanan, Trans Semarang berpeluang besar menjadi model BRT regional yang unggul dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keunggulan sementara Trans Semarang saat ini terletak pada kondisi armada yang relatif tertib dan tidak terlalu padat, rute yang mulai menjangkau wilayah pendidikan, perumahan, dan pusat ekonomi, serta digitalisasi sistem informasi layanan melalui aplikasi yang memungkinkan pengguna memantau posisi dan jadwal kedatangan bus secara langsung.

Penelitian ini memilih Trans Semarang sebagai objek kajian dengan beberapa pertimbangan mendasar. Pertama, Kota Semarang termasuk salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Tengah dengan tingkat urbanisasi yang cukup tinggi, sehingga mutu transportasi publik berpengaruh besar terhadap mobilitas serta kegiatan masyarakat sehari-hari (Ismiyati et al., 2019). Kedua, Trans Semarang masih berada dalam fase pengembangan aktif, sehingga penelitian ini dapat memberikan masukan yang relevan dan berbasis bukti bagi perbaikan layanan ke depannya. Ketiga, Trans Semarang telah mengadopsi teknologi digital melalui aplikasi informasi layanan yang memungkinkan penumpang memantau jadwal dan posisi bus secara *real-time*. Fitur ini belum banyak dimiliki oleh sistem transportasi publik di kota-kota lain di Indonesia (Aryasih et al., 2024). Dari perspektif akademis, kajian empiris mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang masih terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan memberi sumbangan berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan kebijakan transportasi publik yang lebih inklusif serta berkelanjutan.

Untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan Trans Semarang secara sistematis, penelitian ini menggunakan pendekatan *Key Performance Indicators (KPIs)* sebagai kerangka dasar pengukuran. KPIs merupakan seperangkat indikator terukur yang digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan transportasi publik secara objektif. Pendekatan ini banyak digunakan dalam evaluasi kinerja transportasi massal di berbagai kota di dunia, termasuk dalam studi (Eboli & Mazzulla, 2009) yang menekankan pentingnya pengukuran aspek seperti keandalan, kenyamanan, keselamatan, serta cakupan layanan sebagai tolok ukur kepuasan pengguna.

Dengan mengacu pada kelima indikator tersebut, penelitian ini berupaya memperoleh potret yang utuh dan menyeluruh atas persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Trans Semarang. Lewat pengukuran indikator-indikator tersebut, evaluasi yang dihasilkan akan menjadi pijakan kokoh bagi pembenahan layanan serta perumusan kebijakan yang lebih berpihak pada pengguna dan bertumpu pada data empiris yang akurat.

Pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat menjadi sesuatu yang amat penting dalam ranah pelayanan publik, sebab berperan sebagai penanda akuntabilitas dan keterbukaan kinerja pemerintah serta penyelenggara layanan. Dalam layanan transportasi publik seperti Trans Semarang, evaluasi berbasis kepuasan pengguna bukan hanya merefleksikan seberapa baik layanan tersebut diterima oleh masyarakat, melainkan juga menjadi landasan objektif untuk menyusun kebijakan perbaikan yang tepat sasaran. Seperti dijelaskan oleh (Firdaus, 2019) dalam studi tentang kepuasan pelayanan transportasi antarkota, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat merupakan bagian dari mekanisme pengawasan publik dan evaluasi periodik sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Isu loyalitas pengguna merupakan salah satu tantangan mendasar yang dihadapi oleh sistem transportasi publik di Indonesia, termasuk Trans Semarang. Loyalitas pengguna transportasi publik dapat didefinisikan sebagai kecenderungan pengguna untuk secara konsisten memilih dan menggunakan kembali layanan yang sama, merekomendasikannya kepada orang lain, serta memiliki kepercayaan yang kuat terhadap kualitas layanan tersebut (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pelayanan publik, loyalitas bukan sekadar perilaku penggunaan berulang, melainkan juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan berkelanjutan. Loyalitas yang tinggi terhadap transportasi publik berkontribusi langsung terhadap penurunan penggunaan kendaraan pribadi, pengurangan kemacetan, dan peningkatan keberlanjutan lingkungan perkotaan.

Data penggunaan Trans Semarang menunjukkan tren yang cukup dinamis. Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Semarang, jumlah penumpang Trans Semarang mencapai 13.146.318 orang pada tahun 2023 dan 13.135.009 orang pada tahun 2024. Meskipun jumlah penumpang relatif stabil secara absolut, angka ini belum tentu mencerminkan loyalitas pengguna yang tinggi, mengingat sebagian besar pengguna adalah penumpang yang menggunakan layanan secara insidental atau sesekali. Hal ini diperkuat oleh temuan data penelitian ini, di mana 78,6%

responden menggunakan Trans Semarang hanya sesekali (kadang-kadang). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengguna Trans Semarang belum sepenuhnya menjadikan layanan ini sebagai pilihan transportasi utama dalam aktivitas sehari-hari, yang menunjukkan adanya persoalan loyalitas pengguna yang patut memperoleh perhatian serius dari para pemangku kepentingan.

Rendahnya tingkat loyalitas pengguna transportasi publik erat kaitannya dengan kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Beragam kajian memperlihatkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama yang membentuk loyalitas pengguna transportasi umum. Penelitian Yulita dan Wijaya (2020) menegaskan bahwa kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima merupakan penyebab pokok rendahnya loyalitas pengguna, yang pada akhirnya mendorong masyarakat kembali menggunakan kendaraan pribadi. Dalam konteks Trans Semarang, sejumlah permasalahan layanan yang masih ditemukan di lapangan seperti ketidakkonsistenan jadwal kedatangan bus, keterbatasan armada pada jam sibuk, kondisi halte yang belum merata, dan gaya berkendara pengemudi yang kurang disiplin berpotensi melemahkan loyalitas pengguna. Karena itu, penelitian ini berusaha menelaah secara empiris sejauh mana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang, agar mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan berbasis data dan berorientasi pada peningkatan loyalitas pengguna secara berkelanjutan.

Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, transportasi publik bukan sekadar infrastruktur teknis, melainkan merupakan wujud nyata dari fungsi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab konstitusional pemerintah daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas dari penyelenggara layanan publik, termasuk di bidang transportasi. Oleh karena itu, mengkaji kualitas layanan transportasi publik tidak hanya relevan dari sudut pandang manajemen jasa, tetapi juga merupakan bagian integral dari evaluasi kinerja pemerintahan daerah dalam memenuhi hak-hak dasar warga.

Lebih jauh, loyalitas pengguna terhadap layanan transportasi publik dapat dipandang sebagai *proxy indicator* dari kepercayaan publik terhadap kapasitas pemerintah daerah. Ketika warga memilih untuk secara konsisten menggunakan dan merekomendasikan Trans Semarang, hal itu secara tidak langsung mencerminkan kepercayaan mereka terhadap kemampuan Pemerintah Kota Semarang dalam menyediakan layanan yang layak dan berkelanjutan. Sebaliknya, rendahnya loyalitas mengindikasikan adanya defisit kepercayaan yang perlu segera direspons melalui kebijakan perbaikan layanan yang berbasis bukti empiris.

Pengelolaan Trans Semarang melalui skema *Public Service Obligation* dan penerapan prinsip *good governance*; transparansi kinerja, survei kepuasan, dan pelibatan masyarakat dalam evaluasi menjadikan sistem ini sebagai studi kasus yang relevan bagi kajian Ilmu Pemerintahan. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perhubungan yang menetapkan alokasi subsidi angkutan massal BRT minimal 5% dari APBD semakin menegaskan dimensi kebijakan publik dalam pengelolaan transportasi. Dengan alokasi subsidi sebesar Rp260,39 miliar pada tahun 2025, pertanyaan mengenai efektivitas belanja publik dalam menghasilkan kepuasan dan loyalitas warga menjadi pertanyaan pemerintahan yang harus dijawab secara empiris.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kebijakan yang berbasis data kepada Pemerintah Kota Semarang, khususnya Dinas Perhubungan dan pengelola BRT Trans Semarang. Melalui identifikasi aspek-aspek layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat seperti ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, keterjangkauan tarif, dan kemudahan akses pemerintah dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih berdaya guna serta tanggap pada kebutuhan nyata pengguna di lapangan. Dengan cara ini, layanan transportasi dinilai bukan hanya dari segi teknis, melainkan juga dari persepsi dan pengalaman pengguna yang merupakan tolok ukur utama keberhasilan pelayanan publik.

Pada akhirnya, penelitian ini memiliki relevansi praktis dan strategis dalam pembangunan sistem transportasi publik yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

Kajian ini diharapkan mampu menjawab sejauh mana Trans Semarang telah memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai moda transportasi publik yang ideal. Tak hanya itu, temuan penelitian ini pun bisa menjadi acuan penting bagi kota-kota lain di Indonesia yang sedang atau akan mengembangkan sistem *Bus Rapid Transit (BRT)* maupun moda transportasi publik lainnya. Dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai parameter utama, sistem transportasi publik diharapkan tidak hanya fungsional secara operasional, tetapi juga mendukung kualitas hidup masyarakat dan pembangunan kota yang berorientasi pada warga.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah mengkaji bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitiannya adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis :

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan literatur terkait loyalitas pengguna transportasi umum, khususnya *Bus Rapid Transit (BRT)*.

2. Manfaat Praktis :

- a. Memberikan rekomendasi kepada pengelola BRT Trans Semarang untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian.
- b. Membantu pemerintah kota Semarang dalam merumuskan kebijakan transportasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Manfaat Sosial :

Mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan layanan transportasi yang lebih baik, ramah lingkungan, dan efisien.

## 1.5. Kerangka Teori

### 1.5.1 Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory)

Penelitian ini berlandaskan Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima (*perceived performance*) (Kotler & Keller, 2016). Apabila kinerja layanan setara atau melampaui harapan, pengguna akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerjanya berada di bawah harapan, ketidakpuasan pun timbul. Pada ranah transportasi publik, kepuasan penumpang menjadi salah satu ukuran penting untuk menilai keefektifan kebijakan pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang andal, terjangkau, serta inklusif.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan Trans Semarang diukur menggunakan pendekatan *Key Performance Indicators (KPIs)*. Pendekatan tersebut dipilih sebab dipandang sanggup memberikan gambaran terukur tentang faktor-faktor yang paling memengaruhi pengalaman pengguna saat memakai layanan transportasi publik. Adapun dimensi KPIs yang digunakan terdiri dari lima aspek utama. Pertama, ketepatan waktu, yang menunjukkan kemampuan layanan bus hadir sesuai jadwal dan konsisten dalam operasional sehari-hari. Kedua, ketersediaan layanan, yang mencakup jumlah armada, rute yang disediakan, serta frekuensi perjalanan yang mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Ketiga, kenyamanan, yang meliputi kondisi armada, kebersihan, fasilitas pendukung di halte maupun di dalam bus, serta suasana perjalanan yang dirasakan penumpang. Keempat, keamanan, yang berkaitan dengan perlindungan penumpang baik dari sisi keselamatan perjalanan, perilaku pengemudi, maupun potensi gangguan selama perjalanan. Kelima, aksesibilitas, yang merujuk pada kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan, termasuk lokasi halte, keterhubungan dengan kawasan strategis, serta ketersediaan fasilitas bagi kelompok rentan seperti difabel, anak-anak, dan lansia.

Dengan menggunakan KPIs tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis secara lebih sistematis bagaimana kualitas layanan Trans Semarang berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Setiap indikator tidak hanya berdiri sendiri, tetapi juga saling memengaruhi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Misalnya, ketepatan waktu tanpa didukung kenyamanan dan aksesibilitas yang baik belum tentu menghasilkan kepuasan, begitu pula kenyamanan yang tinggi akan berkurang nilainya jika layanan sering terlambat atau jumlah armada terbatas. Oleh karena itu, integrasi dari seluruh indikator KPI menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang Trans Semarang.

Dalam konteks Trans Semarang, teori kepuasan pelanggan yang dipadukan dengan KPIs sangat relevan mengingat layanan ini merupakan salah satu moda transportasi utama yang terus berkembang di Kota Semarang. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Trans Semarang dapat menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang efektif. Apabila indikator-indikator KPI terpenuhi dengan baik, maka masyarakat akan menilai kualitas layanan tinggi dan membentuk loyalitas terhadap penggunaan transportasi publik. Sebaliknya, apabila indikator KPI menunjukkan kelemahan, seperti keterlambatan jadwal, armada yang kurang memadai, atau akses halte yang sulit dijangkau, maka tingkat kepuasan akan menurun dan berpotensi mendorong masyarakat kembali menggunakan kendaraan pribadi.

Dengan demikian, teori kepuasan pelanggan yang dipadukan dengan kerangka KPIs tidak hanya memberikan dasar konseptual untuk memahami hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, tetapi juga menghadirkan alat ukur praktis yang dapat diaplikasikan langsung dalam penelitian ini. Hasil analisis yang diperoleh diharapkan menyumbang kontribusi akademik bagi pengembangan kajian transportasi publik sekaligus masukan praktis bagi pengambil kebijakan untuk memperbaiki layanan Trans Semarang supaya lebih responsif, inklusif, dan berkelanjutan.

### **1.5.2 Teori Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas pelanggan merupakan konsep sentral dalam kajian pemasaran jasa dan pelayanan publik. Oliver (1999) mendefinisikan loyalitas sebagai komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali terhadap produk atau jasa secara konsisten di masa depan, meskipun pengaruh situasional berpotensi menyebabkan peralihan perilaku. Oliver mengemukakan bahwa loyalitas terbentuk melalui empat tahapan hierarkis; loyalitas kognitif (keyakinan bahwa layanan lebih baik dari alternatif), loyalitas afektif (keterikatan emosional berdasarkan pengalaman memuaskan), loyalitas konatif (niat kuat untuk terus menggunakan), dan loyalitas tindakan (perilaku penggunaan yang konsisten). Keempat tahapan ini relevan untuk memahami mengapa sebagian pengguna Trans Semarang memiliki sikap positif namun belum terwujud dalam penggunaan rutin. Mereka mungkin berada pada tahap kognitif atau afektif, namun belum mencapai tahap konatif dan tindakan.

Griffin (2005) mengidentifikasi empat karakteristik pelanggan yang loyal; (1) melakukan pembelian secara teratur; (2) membeli di luar lini produk utama; (3) merekomendasikan kepada orang lain; dan (4) menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik pesaing. Sementara Dick dan Basu (1994) mengklasifikasikan loyalitas berdasarkan kombinasi sikap relatif dan perilaku berulang; loyalitas sejati (sikap positif + perilaku tinggi), loyalitas laten (sikap positif + perilaku rendah karena faktor situasional), loyalitas semu (sikap rendah + perilaku tinggi karena ketiadaan alternatif), dan tanpa loyalitas.

### **1.5.3 *Social Exchange Theory* (Teori Pertukaran Sosial)**

Teori Pertukaran Sosial yang dikemukakan oleh Blau (1964) dan Homans (1958) memberikan perspektif tambahan dalam memahami loyalitas pengguna transportasi publik. Teori ini memandang interaksi sosial termasuk hubungan antara penyedia layanan dan pengguna sebagai proses pertukaran di mana masing-masing pihak berupaya memaksimalkan manfaat (*rewards*) dan meminimalkan biaya (*costs*). Dalam konteks Trans Semarang, pengguna secara terus-menerus mengevaluasi perbandingan antara manfaat yang diterima dari

layanan seperti kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan dengan biaya yang dikeluarkan, baik biaya finansial (tarif) maupun biaya non-finansial seperti waktu tunggu, ketidakpastian jadwal, dan ketidaknyamanan fisik.

Menurut kerangka pertukaran sosial, loyalitas terbentuk ketika pengguna merasa bahwa manfaat yang diperoleh dari penggunaan Trans Semarang secara konsisten melampaui biaya yang harus ditanggung. Sebaliknya, ketika biaya terutama biaya non-finansial seperti keterlambatan dan ketidaknyamanan dipersepsikan terlalu tinggi dibandingkan manfaatnya, pengguna akan cenderung beralih ke alternatif transportasi lain.

## **1.6. Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1.  $H_0$ : Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang.
2.  $H_a$ : Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang.

## **1.7. Definisi Konsep**

### **1. Kualitas Layanan**

Dalam penelitian ini, kualitas layanan dipahami sebagai tingkat pencapaian kinerja Trans Semarang yang diukur melalui lima indikator utama berdasarkan pendekatan *Key Performance Indicators (KPIs)*, yaitu ketepatan waktu, ketersediaan layanan, kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas.

### **2. Loyalitas Pengguna**

Loyalitas pengguna dimaknai sebagai kecenderungan seseorang untuk terus memakai layanan, menganjurkannya kepada orang lain, serta menaruh kepercayaan terhadap layanan tersebut.

### **3. Trans Semarang**

Trans Semarang adalah sistem *Bus Rapid Transit (BRT)* yang beroperasi sejak tahun 2009 dan dikelola oleh Pemerintah Kota Semarang. Layanan ini dirancang untuk menyediakan transportasi publik yang terjangkau, teratur, aman, nyaman, dan terintegrasi. Dengan jaringan rute yang menghubungkan

pusat kota, kawasan pendidikan, industri, hingga permukiman, Trans Semarang berfungsi sebagai tulang punggung transportasi massal di Kota Semarang sekaligus instrumen penting dalam mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

### **1.8. Definisi Operasional**

1. Kualitas Layanan : Diukur berdasarkan standar layanan transportasi publik oleh *Key Performance Indicators (KPIs)* untuk transportasi umum, seperti ketepatan waktu (*punctuality*), ketersediaan layanan (*availability*), kenyamanan (*comfort*), keamanan (*safety*), dan aksesibilitas (*accessibility*) melalui kuesioner yang diberikan kepada penumpang.
2. Loyalitas Pengguna : Diukur menggunakan skala Likert berdasarkan persepsi pengguna terhadap kecenderungan penggunaan ulang layanan, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, preferensi terhadap Trans Semarang dibandingkan moda transportasi lain, serta tingkat kepercayaan terhadap layanan Trans Semarang.

### **1.9. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna Trans Semarang. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif berdasarkan data numerik dari kuesioner, serta memungkinkan analisis statistik untuk menarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### **1.10. Populasi dan Sampel**

#### **1.10.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan BRT Trans Semarang. Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Semarang, jumlah penumpang Trans Semarang tercatat sebanyak 13.146.318 perjalanan pada tahun 2023 dan 13.135.009 perjalanan pada tahun 2024. Angka ini merepresentasikan jumlah perjalanan, bukan jumlah individu unik.

Jumlah sampel sebanyak 70 responden ditetapkan berdasarkan tiga pendekatan perhitungan. Pendekatan pertama menggunakan rumus Tabachnick dan Fidell (2013) untuk analisis regresi:  $N \geq 50 + 8m$ , di mana  $m$  adalah jumlah variabel independen. Dengan satu variabel independen (kualitas layanan), kebutuhan minimum adalah  $N \geq 50 + 8(1) = 58$  responden. Pendekatan kedua menggunakan rekomendasi Hair et al. (2014) yang mensyaratkan rasio minimal 15 hingga 20 observasi per variabel independen dengan satu variabel, kebutuhan minimum adalah 15 hingga 20 responden. Pendekatan ketiga mengacu pada Roscoe (1975) dalam Sekaran dan Bougie (2016) yang menyatakan ukuran sampel yang layak berkisar antara 30 hingga 500 responden.

Dengan mempertimbangkan ketiga pendekatan tersebut, serta kebutuhan kecukupan data untuk delapan indikator operasional penelitian (7 dimensi KPI + 1 variabel loyalitas) yang memerlukan rata-rata 8-9 responden per indikator, jumlah 70 responden dipandang telah memenuhi persyaratan statistik minimum dan melampaui ambang batas Tabachnick dan Fidell secara memadai.

Peneliti menyadari bahwa dengan populasi perjalanan sebesar 13 juta per tahun, sampel 70 secara proporsional tergolong kecil. Namun, karena populasi individu unik tidak dapat diidentifikasi dan penelitian menggunakan *non-probability sampling*, penetapan jumlah sampel tidak didasarkan pada proporsi populasi melainkan pada kecukupan statistik untuk analisis regresi. Keterbatasan ini diakui secara eksplisit sebagai salah satu limitasi penelitian.

Peneliti menyadari bahwa dengan populasi perjalanan sebesar 13 juta per tahun, idealnya jika menggunakan pendekatan proporsional 10 hingga 20 persen dari estimasi pengguna unik, sampel yang dibutuhkan akan jauh lebih besar. Namun demikian, karena penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dan populasi individu unik tidak dapat diidentifikasi, penetapan jumlah sampel tidak didasarkan pada proporsi populasi melainkan pada kecukupan statistik untuk analisis regresi.

Keterbatasan ini diakui secara eksplisit dan menjadi salah satu rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.10.2 Sampel**

Teknik penentuan sampel menggunakan non-random sampling dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Teknik ini dipilih karena tidak tersedia kerangka sampling (*sampling frame*) yang memuat daftar seluruh pengguna Trans Semarang secara individual, sehingga pendekatan probabilistik tidak dimungkinkan.

Kriteria inklusi responden dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut: (1) Responden adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan BRT Trans Semarang minimal tiga kali, sehingga memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan secara memadai; (2) Responden berasal dari berbagai kelompok usia tanpa batasan umur tertentu, guna memperoleh gambaran kepuasan yang menyeluruh dari berbagai lapisan masyarakat; (3) Responden berasal dari berbagai latar belakang sosial-ekonomi, pelajar, mahasiswa, pekerja, dan masyarakat umum untuk merepresentasikan keragaman kebutuhan pengguna transportasi publik; dan (4) Responden menggunakan layanan Trans Semarang pada berbagai koridor dan rute, sehingga data yang diperoleh mencerminkan variasi kondisi layanan di lapangan.

Perlu dicatat bahwa kriteria minimal tiga kali penggunaan diterapkan sebagai ambang batas pengalaman minimum agar responden memiliki basis perseptual yang memadai untuk menilai kualitas layanan. Kriteria ini bersifat *self-reported* dan diverifikasi melalui pertanyaan penyaring (*screening question*) di awal kuesioner. Peneliti menyadari bahwa kriteria ini tidak menjamin homogenitas frekuensi penggunaan antar-responden, namun dipandang cukup untuk memastikan bahwa setiap responden telah memiliki pengalaman langsung yang memadai dengan berbagai aspek

layanan Trans Semarang mulai dari menunggu di halte, menggunakan bus, berinteraksi dengan petugas, hingga tiba di tujuan.

## **1.11. Jenis dan Sumber Data**

### **1.11.1 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa hasil kuesioner yang berisi penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang menurut indikator penelitian. Keseluruhan data diolah dalam wujud angka sehingga bisa dianalisis secara statistik. Data kuantitatif berupa hasil skor kuesioner. Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini ialah data kuantitatif, yakni data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan diperoleh dari pengukuran atas jawaban responden melalui kuesioner. Data kuantitatif dimanfaatkan untuk menganalisis pengaruh layanan terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan.

### **1.11.2 Sumber Data**

1. Data Primer : Diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner *google form* yang diisi oleh pengguna layanan Trans Semarang.
2. Data Sekunder : Diperoleh dari laporan resmi BRT Trans Semarang, dokumen Dinas Perhubungan Kota Semarang, serta literatur akademik berupa jurnal dan buku yang relevan.

## **1.12. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert empat tingkat. Skala Likert dimanfaatkan untuk mengukur persepsi, sikap, dan penilaian responden terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang. Pada penelitian ini dipakai empat kategori jawaban guna menghindari jawaban netral, sehingga responden diharapkan memberi penilaian yang lebih tegas.

Kategori jawaban yang digunakan ialah sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Tidak Setuju (TS) = 2
3. Setuju (S) = 3
4. Sangat Setuju (SS) = 4

### **1.13. Teknik Pengumpulan Data**

Data di kumpulkan melalui metode survei dengan kuesioner terstruktur dan disebar kepada responden sesuai kriteria penelitian. Penyebaran kuesioner bisa dilakukan secara langsung di halte maupun dalam bus Trans Semarang pada jam operasional normal, ataupun dengan cara lain yang relevan menyesuaikan kondisi lapangan. Selain itu, peneliti turut mendokumentasikan sebagian data sekunder yang tersedia, seperti laporan resmi, dokumen kebijakan, serta publikasi ilmiah yang dipandang relevan untuk menunjang penelitian ini.

### **1.14. Teknik Analisis**

Teknik analisis data pada penelitian ini dijalankan memakai pendekatan analisis statistik deskriptif kuantitatif yang ditunjang perangkat lunak pengolah data statistik. Tahapan analisis datanya mencakup:

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan kelengkapan dan kejelasan jawaban responden.
2. *Coding*, yaitu pemberian kode numerik pada setiap jawaban responden
3. *Tabulating*, yaitu penyusunan data ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase.
4. Uji Validitas, yaitu pengujian untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti.
5. Uji Reliabilitas, yaitu pengujian untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan instrumen penelitian.
6. Analisis Deskriptif, yaitu pengolahan data untuk menggambarkan pengaruh layanan terhadap loyalitas pengguna berdasarkan masing-masing indikator penelitian.

Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.