

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring meningkatnya jumlah kendaraan pribadi, masalah polusi udara dan kemacetan lalu lintas juga mengalami peningkatan yang berpotensi menghambat pertumbuhan ekonomi. Kemacetan merupakan masalah umum yang sering terjadi di beberapa kota besar di Indonesia, salah satunya yaitu kota Yogyakarta. Tingginya mobilitas penduduk dan pendatang baik yang tinggal sementara maupun hanya untuk berwisata, menyebabkan terjadinya kemacetan. Untuk mengurangi kemacetan perlu mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi dan meningkatkan penggunaan transportasi umum. Pemerintah Provinsi Yogyakarta bekerja sama dengan Dinas Perhubungan DIY berupaya untuk mengurangi dampak kemacetan tersebut dengan menyediakan moda transportasi umum yang baik, nyaman, modern dan terjangkau yang dikenal dengan Bus Trans Jogja (Lesmana, 2013).

Minat masyarakat untuk menggunakan Bus Trans Jogja untuk beraktivitas masih rendah. Termasuk para pelajar dari 250 siswa SMP/SMA Negeri terdapat 71.6% siswa yang hampir tidak pernah menggunakan transportasi umum (Yumita, et al., 2020). Kendaraan pribadi khususnya sepeda motor masih menjadi moda transportasi yang lebih menarik, bahkan ada sebagian siswa yang belum bisa mengendarai sepeda motor lebih suka diantar menuju sekolah menggunakan sepeda motor daripada menggunakan angkutan umum (Leliana dan Widyastuti, 2019). Berbagai studi telah banyak melakukan evaluasi pelayanan angkutan umum (Sari, et al., 2019; Sundari, 2016) dan menemukan bahwa kepuasan terhadap suatu pelayanan angkutan umum sangat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan angkutan tersebut pada masa yang akan datang (Abenzoza et al., 2019). Tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi individu selama perjalanan.

Kajian tentang pelayanan transportasi umum yang dilakukan Borjesson dan Rubensson (2019) menemukan bahwa waktu tempuh dan frekuensi adalah faktor terpenting dalam kepuasan masyarakat menggunakan angkutan umum di swedia. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Joewono, et al (2017) yaitu *Identifying Characteristics of Brt-lite System*, penelitian tersebut menemukan aspek waktu tempuh, waktu menunggu, dan lokasi halte penting menjadi perhatian operator. Adapun investigasi kepuasan dapat ditinjau dengan berbagai dimensi yang menyusunnya yang dipengaruhi oleh pengalaman saat melakukan perjalanan pada pelayanan yang ditawarkan baik angkutan umum (Wijaya, T., 2018) maupun angkutan pribadi (Rizki et al., 2019). Hal ini penting dilakukan untuk menginvestigasi dimensi pelayanan yang signifikan mempengaruhi kepuasan sehingga dapat dilakukan peningkatan kualitas agar dapat meningkatkan penggunaan angkutan umum.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan Bus Trans Jogja terus dikaji dalam rangka untuk meningkatkan daya tarik atau minat masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Jogja. Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* telah dilakukan secara luas dan menunjukkan hasil yang cukup baik untuk mengetahui dan mengungkap variabel yang mempengaruhi kepuasan (Prasetyanto, et al, 2021). Menurut Wijanto (2008), pemodelan persamaan struktural atau disebut *Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan metode pengembangan dari analisis multivariat, SEM mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang melibatkan banyak persamaan linier dengan menghasilkan model pengukuran dan sekaligus model struktural. Berbeda dengan regresi berganda, dimana pada umumnya model regresi merupakan hubungan sebab akibat antar variabel-variabel yang teramati, sedangkan pada SEM hubungan sebab akibat yang dispesifikasikan terjadi antar variabel-variabel laten.

Structural Equation Modelling dibagi menjadi dua yaitu SEM berbasis kovarian dan SEM berbasis varian. Analisis SEM berbasis kovarian memerlukan landasan teori yang kuat dan terdefinisi dengan jelas. Model ini menyaratkan sampel besar dengan asumsi bahwa data harus berdistribusi normal. Seringkali data dilapangan

menunjukkan pola data yang tersebar tidak normal, sehingga diperlukan suatu metode yang bebas distribusi. Metode SEM alternatif untuk menangani model tersebut adalah SEM berbasis varian yang sering disebut dengan *Partial Least Square* (PLS). Asumsi dasar PLS adalah untuk tujuan prediksi dan eksplorasi model (Vinzi et al., 2010).

Hasil dari PLS-SEM yaitu hanya mengungkap hubungan linear antara indikator dengan variabel laten dan variabel laten dengan variabel laten. Untuk mengungkap hipotesis yang belum teruji, maka peneliti akan menambahkan metode *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA). IPMA berguna untuk memperluas hasil dari PLS-SEM. IPMA juga untuk menghasilkan pengetahuan tentang variabel laten mana yang harus diprioritaskan untuk mencapai target kepentingan yang akan dimasukkan dalam diskusi dan saran. Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dengan pendekatan *Partial Least Square* pada pemodelan persamaan struktural dan untuk memperluas hasil temuan PLS maka peneliti menggunakan metode *Importance Performance Map Analysis*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan yang dapat diuraikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variabel laten yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Membuat persamaan model pengukuran dan model struktural.
3. Menentukan variabel laten mana yang paling signifikan terhadap kepuasan.
4. Menentukan variabel laten mana yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan Bus Trans Jogja.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan sebelumnya maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Populasi yang diambil adalah pelanggan Bus Trans Jogja tanpa memperhatikan umur dan jenis kelamin.
2. Data pengisian kuisioner diambil dari website Kaggle yang berskala linkert.
3. Model pengukuran menggunakan indikator reflektif.
4. Software yang digunakan Rstudio

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana pengembangan PLS-SEM pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan Bus Trans Jogja?
2. Variabel apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan Bus Trans Jogja?
3. Bagaimana cara untuk memetakan skala prioritas variabel laten dengan menggunakan IPMA?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang disebutkan, tujuan dari penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengembangkan model PLS-SEM pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan Bus Trans jogja.
2. Untuk mengetahui variabel laten yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan Bus Trans Jogja
3. Untuk memetakan skala prioritas variabel laten dengan mengimplementasikan model IPMA.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan keilmuan dalam implementasi dari metode PLS-SEM dan IPMA.

2. Dapat menjadikan referensi untuk penelitian penerapan model matematika, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu bahan literatur bagi mahasiswa yang akan mempelajari mengenai PLS-SEM dan IPMA.
3. Penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Provinsi dalam mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan pelayanan Bus Trans Jogja.