

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang berperan penting dalam mendukung mobilitas serta kelancaran berbagai aktivitas, baik di bidang pendidikan, ekonomi, maupun sosial. Keberadaan transportasi umum menjadi alternatif bagi masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa, yang belum memiliki kendaraan pribadi. Oleh karena itu, penyediaan transportasi umum yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan kesejahteraan masyarakat. Kepedulian, sikap perhatian dan kesediaan pengemudi dalam membantu serta memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Menurut *Collins et al.*, (2024) sistem transportasi publik yang efektif, aman, dan terjangkau berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta mewujudkan transportasi yang berkelanjutan. Di Indonesia, angkutan kota masih menjadi salah satu moda transportasi yang banyak digunakan masyarakat karena memiliki tarif yang relatif terjangkau dan mampu menjangkau berbagai wilayah perkotaan. Meskipun demikian, layanan angkot masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti ketidaktepatan waktu, kondisi kendaraan yang kurang nyaman, serta aspek keamanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Kondisi tersebut juga ditemukan di Kota Tanjungpinang, khususnya pada mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH). Bagi sebagian besar mahasiswa, angkutan masih menjadi sarana transportasi utama untuk menunjang aktivitas perkuliahan maupun kegiatan sehari-hari. Berdasarkan data Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH, seluruh anggota aktif yang berjumlah 100 mahasiswa masih menggunakan angkutan sebagai moda transportasi selama berada di Kota Tanjungpinang

**Tabel 1.1**  
**Data Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH Penggunaan Angkutan Umum**

| No. | Keterangan                                      | Jumlah |
|-----|-------------------------------------------------|--------|
| 1.  | Jumlah anggota Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH | 100    |
| 2.  | Mahasiswa yang menggunakan angkutan             | 100    |

*Sumber : Data diolah (2026)*

Data tersebut menunjukkan bahwa angkutan masih menjadi sarana transportasi yang penting bagi mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas layanan angkutan perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa transportasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu layanan. Menurut Kotler dan Keller (2021), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapan pengguna. Pendapat tersebut sejalan dengan *Expectation Disconfirmation Theory* yang dikemukakan oleh Oliver (1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja akan menimbulkan ketidakpuasan.

Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pengguna angkutan, peneliti melakukan pra-survei terhadap 35 mahasiswa anggota Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra-Survei Kepuasan Mahasiswa Penggunaan Angkutan Umum**

| NO. | Pernyataan                                                                          | Puas | Tidak Puas | Persentase Tidak Puas |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|-----------------------|
| 1.  | Pelayanan yang diberikan pengemudi angkutan sesuai dengan harapan saya.             | 13   | 22         | 62,9%                 |
| 2.  | Saya merasa puas dengan kondisi dan pelayanan angkutan di Kota Tanjungpinang.       | 11   | 24         | 68,6%                 |
| 3.  | Saya bersedia terus menggunakan angkutan karena merasa puas dengan pelayanannya     | 15   | 20         | 57,1%                 |
| 4.  | Saya bersedia merekomendasikan penggunaan angkutan kepada teman atau keluarga saya. | 13   | 22         | 62,9%                 |
| 5.  | Saya merasa senang dan nyaman selama menggunakan layanan angkutan ini.              | 15   | 20         | 57,1%                 |

Sumber : Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1.2, sebagian besar responden menyatakan belum puas terhadap layanan angkutan. Persentase ketidakpuasan tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa pelayanan angkutan belum memenuhi harapan, yaitu sebesar 68,6%. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan layanan yang diterima. Berdasarkan *Expectation Disconfirmation Theory*, kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja layanan belum

mampu memenuhi harapan pengguna sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan fenomena tersebut, kepuasan mahasiswa pengguna angkutan diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna angkutan.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna angkutan adalah kualitas pelayanan. Dalam layanan transportasi umum, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan penyedia jasa dalam mengantarkan penumpang ke tujuan, tetapi juga dari ketepatan waktu, keramahan pengemudi, kejelasan informasi, serta kondisi kendaraan yang digunakan. Pelayanan yang baik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna sehingga dapat menciptakan kepuasan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan angkutan. Sebagian mahasiswa menyampaikan bahwa pengemudi sering menunggu hingga kendaraan penuh sebelum berangkat sehingga waktu keberangkatan menjadi tidak menentu. Selain itu, terdapat pengemudi yang kurang tanggap dalam merespons kebutuhan penumpang serta kondisi beberapa kendaraan yang dinilai kurang terawat. Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa harus menunggu lebih lama dan berpotensi mengganggu ketepatan waktu mereka dalam mengikuti kegiatan perkuliahan.

Pendapat tersebut didukung oleh Tjiptono (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui layanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, empati, serta didukung bukti fisik yang memadai. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar peluang terciptanya kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian Maulana & Putranto, (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada transportasi umum dipengaruhi oleh ketepatan waktu, ketersediaan tempat duduk, kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta informasi layanan yang diberikan kepada penumpang.

Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Kota Tanjungpinang.

Selain kualitas pelayanan, kenyamanan merupakan faktor yang diduga memengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna angkutan. Dalam layanan transportasi umum, kenyamanan mencerminkan kondisi yang dirasakan pengguna selama perjalanan, baik yang berkaitan dengan fasilitas fisik kendaraan maupun suasana perjalanan. Tingkat kenyamanan yang baik akan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan sehingga dapat meningkatkan penilaian pengguna terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH, masih ditemukan beberapa kondisi yang mengurangi kenyamanan selama menggunakan angkot. Pada jam keberangkatan

maupun jam pulang kuliah, jumlah penumpang sering melebihi kapasitas tempat duduk sehingga sebagian mahasiswa harus duduk berhimpitan, bahkan pada kondisi tertentu terpaksa duduk di lantai kendaraan. Selain itu, kondisi ruang kendaraan yang relatif sempit, sirkulasi udara yang kurang baik, serta kebersihan beberapa armada yang belum terjaga secara optimal menyebabkan perjalanan terasa kurang nyaman.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kondisi kenyamanan yang dirasakan mahasiswa belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka sebagai pengguna transportasi umum. Berdasarkan penelitian, Lovelock dan Wirtz (2022) menyatakan bahwa kenyamanan merupakan salah satu unsur penting dalam kualitas layanan jasa karena berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa menciptakan lingkungan yang mendukung kebutuhan pengguna selama menerima layanan. Semakin baik tingkat kenyamanan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian Ananda & Siti, (2023) juga menunjukkan bahwa kenyamanan merupakan salah satu indikator utama dalam pelayanan transportasi umum yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kondisi tempat duduk, kebersihan kendaraan, sirkulasi udara, dan kapasitas penumpang menjadi aspek yang paling sering memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan transportasi. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian natanael dan mahda, (2025) yang menyatakan bahwa kenyamanan pengguna angkutan umum dipengaruhi oleh kondisi fisik kendaraan, kebersihan, serta suasana perjalanan yang dirasakan selama menggunakan transportasi.

Berdasarkan uraian tersebut, kenyamanan diduga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna angkot. Oleh karena itu, variabel kenyamanan perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Kota Tanjungpinang.

Selain kualitas pelayanan dan kenyamanan, keamanan juga merupakan faktor yang diduga memengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna angkutan. Keamanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perlindungan kepada pengguna dari berbagai risiko selama perjalanan, sehingga pengguna dapat melakukan perjalanan dengan rasa aman dan tenang.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH, masih terdapat beberapa kondisi yang menimbulkan kekhawatiran selama menggunakan angkutan. Sebagian mahasiswa menyampaikan bahwa pengemudi terkadang mengemudikan kendaraan dengan kecepatan yang relatif tinggi, melakukan pengereman secara mendadak, serta menaikkan dan menurunkan penumpang di lokasi yang kurang aman. Kondisi tersebut menimbulkan rasa khawatir karena berpotensi membahayakan keselamatan penumpang selama perjalanan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan masih menjadi perhatian mahasiswa dalam menggunakan angkutan sebagai sarana transportasi. Menurut Mangkunegara (2021), keamanan merupakan salah satu kebutuhan dasar pengguna jasa yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan. Rasa aman yang

diberikan kepada pengguna akan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan dan mendorong terbentuknya kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Luluk *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa keamanan merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengguna akan memberikan penilaian yang lebih baik terhadap suatu layanan apabila merasa terlindungi dari berbagai risiko selama menerima pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, keamanan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna angkutan. Oleh karena itu, variabel keamanan perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Kota Tanjungpinang.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, terdapat kesenjangan penelitian bahwa sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji kepuasan pengguna transportasi umum secara umum dengan fokus pada kualitas pelayanan dan kenyamanan, sedangkan penelitian yang mengkaji secara bersamaan aspek kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna angkot pada konteks daerah kepulauan masih terbatas. Selain itu, terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum.

Penelitian ini memiliki urgensi karena angkutan masih menjadi salah satu sarana transportasi utama bagi mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH dalam mendukung aktivitas akademik di Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang memengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna angkot. Adapun kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH serta pengujian tiga variabel secara bersamaan, yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Penggunaan Angkutan Umum (Studi pada Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Tanjungpinang).”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam penggunaan angkutan kota oleh Perkumpulan Mahasiswa Nias Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) di Kota Tanjungpinang yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan angkutan belum optimal, ditunjukkan oleh ketidaktepatan waktu keberangkatan, sopir yang sering menunggu penumpang terlalu lama, serta kurangnya kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada pengguna.
2. Kenyamanan angkutan belum optimal, terlihat dari kondisi fisik kendaraan yang kurang layak, kursi yang sempit, serta kapasitas penumpang yang sering melebihi batas.
3. Keamanan perjalanan belum terjamin sepenuhnya, karena masih terdapat pengemudi yang mengemudi dengan kecepatan tinggi, berhenti mendadak, dan kurang memperhatikan keselamatan penumpang.

4. Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna angkutan umum ketidakkepuasan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna transportasi umum.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang?

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis membatasi permasalahan pada:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang, khususnya mahasiswa Universitas

Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) yang tergabung dalam Perkumpulan Mahasiswa Nias.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk Mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang.
3. Untuk Mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang.
4. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan di Kota Tanjungpinang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmu manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran jasa dan perilaku konsumen, dengan menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna transportasi umum di kalangan mahasiswa.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengemudi dan pengelola angkutan di Kota Tanjungpinang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan sehingga mampu menciptakan layanan transportasi yang memuaskan dan berkelanjutan.

### **3. Manfaat Akademik**

Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan dalam penelitian sejenis yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan jasa transportasi umum, khususnya di lingkungan mahasiswa.

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan mudah dipahami, penulis menyusun sistematika penulisan skripsi ini ke dalam lima bab, dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini menjelaskan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian serta arah dari penelitian yang dilakukan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan penelitian, meliputi teori-teori tentang kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan. Selain itu juga

mencakup hasil penelitian terdahulu yang mendukung, kerangka berpikir, serta hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan rancangan penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data, analisis hasil penelitian, serta pembahasan yang menjelaskan hubungan antara temuan penelitian dengan teori dan hasil penelitian terdahulu.

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

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait, baik untuk pengelola angkot, mahasiswa pengguna, maupun peneliti selanjutnya.