

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Transportasi merupakan suatu kegiatan memindahkan atau mengangkut barang juga manusia dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kegiatan transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan manusia, selalu melekat dalam perekonomian dan pembangunan juga sangat penting dalam setiap kegiatan manusia yang sangat erat kaitannya dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi dari kegiatan manusia. Kemajuan dalam bidang transportasi memberi kemungkinan perubahan dalam cara hidup masyarakat (Adisasmita, 2011). Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kebutuhan sehari-hari, hal ini sesuai dengan fungsinya yaitu memindahkan objek dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan alat pengangkutan. Sehingga harus dipersiapkan dengan baik dan aman karena sangat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang dan sebagainya.

Kebutuhan sarana transportasi umum merupakan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sesuai dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat. Masyarakat sangat membutuhkan sarana transportasi umum seperti pesawat, kapal laut, ASDP (Angkutan Sungai, Danau dan Perairan), juga transportasi darat yang paling banyak dijumpai seperti kereta api, bus, angkutan kota, ojek, taksi, dan lain-lain. Salah satu transportasi yang banyak diminati masyarakat adalah sarana transportasi darat seperti bus. Hal ini disebabkan karena transportasi darat sangat mudah diakses dan sering dijumpai, apalagi transportasi darat berjenis bus. Bus sendiri juga memiliki banyak jenis mulai dari bus trayek dalam kota, bus AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi), bus pariwisata, bus AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) (Fermansah, Hari dan Widiartanto, 2015).

Bus AKAP merupakan bus yang melayani berbagai macam trayek antar kota antar provinsi seperti PO. Safari Dharma Raya jurusan Temanggung – Jakarta. Ada banyak sekali jenis bus AKAP yang menawarkan jasa yang

sama untuk trayek antar kota antar provinsi yang mengakibatkan persaingan dalam bisnis angkutan transportasi ini semakin meningkat. Dengan adanya berbagai macam varian bus yang ada konsumen dihadapkan oleh berbagai macam pilihan untuk memilih yang cocok guna mencapai tujuan. Setiap perusahaan pasti memiliki cara agar bisa menarik konsumen untuk menggunakan jasa rute otobus tersebut, salah satunya dengan menjaga kepercayaan pelanggan.

Mowen (2002) dalam Maharama dan Noor (2018) menyatakan bahwa kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Maksud dari objek disini adalah berupa produk atau jasa, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Kepercayaan dapat diwujudkan apabila sebuah produk atau jasa telah memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dimana konsumen akan puas terhadap produk tersebut. Kepercayaan akan timbul apabila konsumen telah merasakan kepuasan karena telah mengkonsumsi atau menggunakan produk dengan merek tertentu. Konsumen yang merasa nyaman dan percaya karena sebuah produk, tidak akan mudah meninggalkan atau mengganti produk tersebut dengan produk merek lain.

Semua perusahaan tentu ingin tetap eksis dan menjadi yang lebih unggul. Untuk tetap bertahan didunia bisnis maka sebuah perusahaan harus mampu menetapkan strategi dan teknik yang tepat. Langkah penting untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa agar lebih unggul salah satunya harus dapat menyediakan jasa yang berkualitas. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan karena konsumen akan loyal terhadap jasa yang diberikan dan memutuskan melakukan pembelian secara terus-menerus (Zulian, 2005 dalam Rositawati, Untung dan Retno, 2016).

Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk suatu perusahaan, sehingga konsumen merasa puas dan terdorong untuk setia memakai produk yang sama dan pada akhirnya mencapai loyalitas. Untuk itu perusahaan PO. Safari Dharma Raya sebagai salah satu perusahaan otobis selalu melakukan evaluasi dengan harapan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan. PO. Safari Dharma Raya selain menyediakan pelayanan pembelian tiket di kantor juga menyediakan pembelian tiket melalui *online* dengan menyediakan beberapa kelas seperti non AC, Patas, *Excektive* dan Super *Excektive* sehingga calon penumpang dapat memilih kelas tiket sesuai kemampuan mereka.

Selain itu, perusahaan selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan di sepanjang perjalanan di dalam bus seperti menyediakan bantal dan selimut, pengemudi yang ramah dan profesional serta siap membantu penumpang untuk mengangkut barang bawaannya ([www.safaridharmasakti.com](http://www.safaridharmasakti.com) diakses 28 April 2020).

Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen PO. Safari Dharma Raya berusaha menerapkan kualitas pelayanan yang memuaskan serta memberikan fasilitas yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dengan cara memenuhi keinginan konsumen bahkan melebihi harapan konsumen mengenai mutu jasa. Harapan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran orang lain dan iklan yang disampaikan oleh perusahaan jasa. Setelah menikmati jasa tersebut, konsumen akan membandingkan dengan apa yang mereka harapkan, apabila dimensi-dimensi kualitas jasa yang diberikan itu baik akan menyebabkan konsumen puas dan apabila konsumen puas maka akan melakukan pembelian ulang atas jasa yang pernah digunakannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas. Adapun fasilitas yang diberikan armada reguler yang eksklusif mulai dari kelas Super Executive, Executive Class, Patas Class dan Non AC Class. Selain itu PO. Safari Dharma Raya juga menyediakan bus wisata dengan jenis Executive Van, Medium Bus dan Big Bus PO. Safari Dharma Raya juga menyediakan Paket Cepat untuk tujuan Jawa, Bali dan Nusa Tenggara Barat. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas sehingga minat pelanggan dalam menggunakan bus PO. Safari Dharma Raya akan meningkat.

Menurut Fathurohman dan Sulistyorini (2012) Minat adalah kecenderungan jiwa yang relative menetap pada diri seseorang dan biasa disertai perasaan senang. Minat merupakan salah satu aspek psikologis yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan apa yang mereka lakukan. Untuk meningkatkan minat pelanggan dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya tentunya perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penumpang

dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya jurusan Temanggung – Jakarta dengan mengacu pada kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penumpang Bus PO. Safari Dharma Raya**  
**Tahun 2020**

Bulan	Tahun	
	2019	2020
Januari	1.360	1.364
Februari	840	840
Maret	1.209	899
April	1.020	450
Mei	1.240	372
Juni	1.320	-
Juli	1.364	-
Agustus	1.360	-
September	1.290	-
Oktober	806	-
November	900	-
Desember	1.360	-
TOTAL	322.791	3.925

Sumber: Data PO. Safari Dharma Raya (2020)

Pada table 1.1 terlihat jumlah pengguna Bus PO. Safari Dharma Raya dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2019 paling banyak berada di bulan juli yaitu sebanyak 1.364 orang, sedangkan penumpang yang paling rendah pada bulan Oktober sebanyak 806 orang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penumpang Dalam Memilih Bus PO. Safari Dharma Raya Jurusan Temanggung – Jakarta”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat penumpang seperti kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan fasilitas. Oleh karena itu, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penumpang dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya Jurusan Temanggung – Jakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penumpang dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya Jurusan Temanggung – Jakarta?
3. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penumpang dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya Jurusan Temanggung – Jakarta?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kepercayaan pelanggan terhadap minat penumpang dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya Jurusan Temanggung – Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap minat penumpang dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya Jurusan Temanggung – Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari fasilitas terhadap minat penumpang dalam memilih bus PO. Safari Dharma Raya Jurusan Temanggung – Jakarta.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi penulis

Sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman, dan pengetahuan penulis akan masalah – masalah yang terjadi pada kegiatan transportasi khususnya transportasi darat.

2. Bagi Lembaga UNIMAR AMNI Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan informasi penelitian bagi mahasiswa UNIMAR AMNI Semarang, khususnya bagi mahasiswa jurusan SI Transportasi mengenai topik ini.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan minat penumpang untuk memilih bus PO. Safari Dharma Raya.

#### 4. Bagi pembaca

Menambah wawasan serta pengetahuan dan memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini diusahakan secara sistematis sehingga mudah untuk di pahami oleh pembaca. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

#### **Bab 1 : Pendahuluan**

Membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **Bab 2 : Tinjauan Pustaka**

Membahas tentang pengertian minat penumpang, faktor minat penumpang, kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, fasilitas, penelitian terdahulu, hipotesa, serta kerangka pemikiran.

#### **Bab 3 : Metodologi Penelitian**

Membahas tentang definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan pembahasan.

#### **Bab 4 : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Merupakan analisis data dan pembahasan yang menguraikan deskripsi obyek penelitian dan hasil – hasil pengolahan data baik secara deskriptif maupun kuantitatif yang disertai dengan interpretasi data dan implikasi manajerial.

#### **Bab 5 : Penutup**

Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang didasarkan atas hasil penelitian.