

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

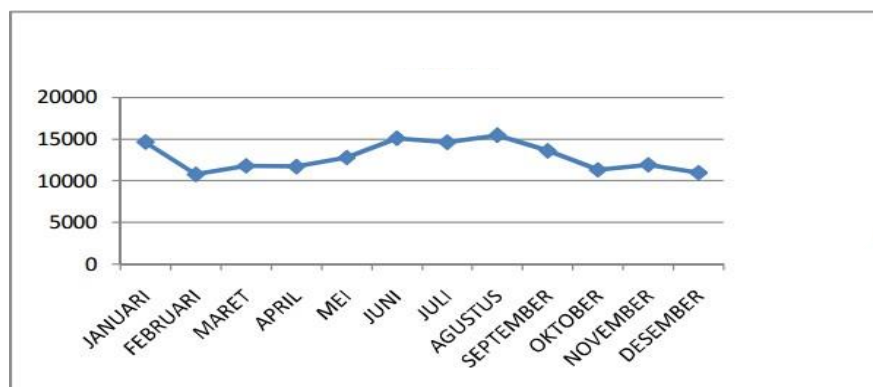
Perekonomian mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah kebutuhan manusia berbagai hal salah satunya adalah transportasi. Manusia sudah lama mengenal transportasi. Kemajuan transportasi berkaitan erat dengan perkembangan ekonomi dan kemajuan kebudayaan manusia. Keinginan untuk berpergian ke daerah yang lebih jauh guna untuk mencari bahan pangan dan sumber kehidupan yang lebih baik telah mendorong manusia menciptakan berbagai peralatan yang dapat di pakai untuk mewujudkan tujuan tersebut. Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi.

Seiring berjalannya waktu transportasi darat memiliki beberapa layanan dalam pengangkutan penumpang seperti Travel, Shuttle Bus, Bus AKDP/AKAP. Perbedaan diantara ketiganya yaitu Travel adalah alat transportasi door to door, dengan menjemput para penumpang dari depan rumah atau lokasi yang di inginkan penumpang dan kemudian mengantar ke alamat yang dituju. Shuttle adalah alat transportasi point to point, dari tempat ke tempat, hanya memberangkatkan dan menurunkan penumpang di tempat tertentu. Sedangkan layanan bus antarkota dibagi menjadi dua, yakni layanan bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) dan layanan bus Antarkota Antar provinsi (AKAP). Layanan bus AKDP adalah layanan bus antarkota di dalam satu provinsi, sementara layanan bus AKAP adalah layanan bus antarkota yang beroperasi di lebih dari satu provinsi.

Seiring dengan tuntutan pengguna jasa layanan dan keinginan masyarakat akan penyelenggaraan transportasi yang aman, nyaman, cepat dan tepat waktu, yang didukung perkembangan teknologi, maka dibutuhkan adanya inovasi pelayanan angkutan umum yang memenuhi harapan tersebut dengan harga yang wajar. Salah satu inovasi yang muncul dalam bidang transportasi ini adalah penyediaan layanan shuttle bus. Shuttle bus adalah salah satu jenis kendaraan

umum yang didesain untuk melayani penumpang bolak-balik dari satu titik ke titik yang lain secara cepat dan tepat waktu. Shuttle bus mempunyai frekuensi perjalanan yang cukup tinggi dengan sistem operasional seperti layaknya angkutan bus. Sebagai pendatang baru dalam bidang layanan angkutan umum, shuttle bus harus mempunyai kompetitif advance dibandingkan moda yang lain yang sebelumnya sudah ada. Dengan keunggulan dan sistem pelayanan yang ditawarkan ini, diharapkan shuttle bus dapat menjadi salah satu solusi dari masalah – masalah transportasi yang ada. Perkembangan shuttle bus saat ini di wilayah Indonesia, terutama di wilayah Pulau Jawa sangatlah pesat

Berikut gambar yang menunjukkan jumlah konsumen yang menggunakan jasa Shuttle bus Sumber Alam bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2019 adalah sebagai berikut :



Sumber: Data PO. Sumber Alam (2019)

Gambar 1.1

Grafik Penumpang Jasa Shuttle Bus Sumber Alam (2019)

Dalam riteratur pemasaran, retensi pelanggan dipandang sebagai salah satu masalah yang paling penting. Para peneliti maupun para perusahaan telah terlibat banyak untuk mengidentifikasi dan memetakan antecenden untuk menjelaskan retensi pelanggan. Dengan demikian persepsi nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan umumnya dikaitkan dengan retensi, pembelian Kembali dan kinerja keuangan perusahaan. Retensi pelanggan berperan penting untuk memengaruhi profitabilitas perusahaan. Persepsi nilai pelanggan diartikan sebagai penilaian keseluruhan dari konsumen terhadap utilitas suatu produk berdasarkan persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan.

Bagi pelanggan, merek mampu menyediakan manfaat emosional dan pengalaman manfaat ini penting untuk membangun`ekuitas merek yang kuat. Ekuitas merek didefinisikan sebagai perangkat asset dan kewajiban terkait dengan merek apakah akan menambah atau mengurangi nilai suatu produk atau jasa terhadap perusahaan dan/atau pelang. Selain itu, merek juga dapat memikat pelanggan sehingga hubungan antara pelanggan dan merek dapat berkembang sehingga suatu citra merek yang berharga bagi perusahaan.

Dalam persepsi kualitas juga dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa atau layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Karena persepsi kualitas merupakan persepsi dari pelanggan maka tidak dapat ditentukan secara objektif. Persepsi pelanggan akan melibatkan apa yang penting bagi pelanggan karena setiap pelanggan memiliki kepentingan yang berbeda-beda terhadap produk atau jasa.

Maka suatu produk yang baik harus mempunyai kemampuan untuk menarik minat pelanggan. Minat pelanggan adalah sesuatu yang diperoleh dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Minat ini menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benaknya dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasi apa yang ada dalam benaknya. Berikut data penumpang dimasing-masing *home base* :

Table 1.1
Data Penumpang Shuttle Bus Sumber Alam

Bulan	Jumlah Penumpang				
	Smg	Magelang	Purworejo	Cilacap	Total
Januari	7.669	2.641	3.494	858	14.662
Februari	5.132	2.373	2.593	688	10.786
Maret	6.242	2.354	2.672	537	11.805
April	6.047	2.374	2.528	765	11.714

Mei	6.424	2.710	2.689	975	12.798
Juni	7.357	2.847	3.362	1.545	15.111
Juli	7.020	2.759	3.260	1.593	14.632
Agustus	6.657	3.160	3.674	1.987	15.478
September	6.394	2.512	3.335	1.369	13.610
Oktober	5.714	2.351	2.470	795	11.330
November	6.043	2.417	2.609	874	11.943
Desember	6.687	1.879	1.889	532	10.987
TOTAL	77.386	30.377	34.575	12.518	154.856

Sumber: Data PO. Sumber Alam (2019)

Pada tabel 1.1 terlihat jumlah pengguna Bus Sumber Alam dari bulan Januari sampai dengan Bulan Desember tahun 2019 paling banyak berada di rute Semarang yaitu sebanyak 77.386 orang, sedangkan pengguna yang paling rendah adalah rute cilacap sebanyak 12.518 orang. Pengguna Bus Sumber Alam di rute perworejo juga cukup banyak yaitu 34.575 orang, sedangkan pengguna rute magelang tidak terlalu banyak yaitu sebesar 30.377 orang. Pengguna terbanyak yaitu pada bulan Agustus sebesar 15.478 orang dan pengguna paling rendah yaitu pada bulan Februari sebesar 10.786 orang.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah : **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENUMPANG MEMILIH SARANA TRANSPORTASI UMUM SHUTTLE BUS SUMBER ALAM SEBAGAI PILIHAN DENGAN TRAYEK SEMARANG-MAGELANG”**

1.2 Rumusan masalah

Permasalahan yang dihadapi Shuttle Bus Sumber Alam adalah seiring dengan meningkatnya jumlah penyedia jasa transportasi yang ada membuat persaingan maka perusahaan dituntut untuk menyesuaikan orientasi pasar dan pemasaran sehingga menarik keinginan para penumpang dan bagaimana dapat mempengaruhi

minant penumpang tersebut agar memilih sarana transportasi umum seperti Shuttle Bus Sumber Alam sebagai pilihan utama bagi para penumpang. Untuk mencapai target yang telah ditentukan maka perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan para penumpang agar merasatertarik untuk mencoba dan secara berkelanjutan untuk selalu menggunakan jasa Shuttle Bus Sumber Alam.

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah pengaruh nilai pelanggan terhadap minat penumpang pada Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang ?
- b. Bagaimanakah pengaruh citra merek terhadap minat penumpang pada Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang ?
- c. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penumpang pada Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang ?
- d. Bagaimanakah pengaruh persepsi harga terhadap minat penumpang pada Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang ?
- e. Apakah nilai pelanggan, citra merek, persepsi kualitas dan persepsi harga secara simultan berpengaruh terhadap minat penumpang pada Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang ?

1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap minat penumpang Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang.
- b. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap minat penumpang Shuttle Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang.
- c. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas terhadap minat penumpang Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang.
- d. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap minat penumpang Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang.

- e. Untuk menganalisis nilai pelanggan, citra merek, persepsi kualitas dan persepsi harga secara simultan terhadap minat penumpang pada Shuttle Bus Sumber Alam jurusan Semarang-Magelang ?

1.3.2 Kegunaan penelitian

- a. Bagi penulis

Sebagai tambahan informasi yang bermanfaat bagi setiap pihak yang terkait dan berkepentingan, dan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut bagi penulis selanjutnya khususnya tentang pengaruh dari nilai pelanggan, citra merek, dan persepsi kualitas dalam meningkatkan minat penumpang.

- b. Bagi UNIMAR “AMNI”

Dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan mengetahui perkembangan perusahaan di bidang jasa khususnya perusahaan jasa Shuttle Bus Sumber Alam.

- c. Bagi perusahaan Shuttle Bus Sumber Alam

Penelitian ini semoga bermanfaat dan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan Shuttle Bus Sumber Alam yang mengelola jasa angkutan publik dalam melihat minat penumpang, agar bisa di jadikan acuan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

1.4 Sistematika penulisan

Untuk memberi gambaran secara jelas tentang penelitian yang akan dilakukan, dibuat sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai hal-hal yang akan dibahas tiap bab. Sistematika penelitian ini sebagai berikut:

BAB 1 : pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

BAB 2 : tinjauan pustaka

Berisi tujuan pustaka mengenai nilai pelanggan, citra merek, persepsi kualitas, minat penumpang, tinjauan penelitian terdahulu, serta berisi kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB 3 : Metodologi penelitian

Berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data serta metode analisis data.

BAB 4 : Hasil pembahasan

Membahas tentang penelitian serta pembahasan hasil penelitian dan pembahasan masalah.

BAB 5 : Yaitu penutup berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.