**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Di zaman yang serba maju sekarang ini, alat transportasi di Indonesia menjadi peran penting terhadap perkembangan media penghubung yang dapat memperlancar dan menunjang seluruh kegiatan manajemen pembangunan bangsa dan negara. Transportasi merupakan kebutuhan dasar dan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, sehingga dengan semakin banyaknya jumlah penduduk maka perkembangan transportasi semakin pesat seperti dalam hal jumlah, jenis dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki moda transportasi. Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat pembeli konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi.

Kebijaksanaan pembangunan transportasi pada dasarnya untuk menjamin pertumbuhan dan memenuhi kebutuhan angkutan bagi masyarakat. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Sarana transportasi harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang aman, nyaman, memadai dan cepat bagi para calon konsumen yang hendak melakukan perjalanan, misal dengan menggunakan transportasi bus, kapal laut, kereta api, pesawat, travel, maupun kendaraan pribadi.

Travel merupakan produk jasa yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi dan wisata. Semakin maraknya persaingan antar bisnis travel sekarang ini, hal ini bisa dilihat dengan semakin maraknya jumlah perusahaan-perusahaan travel di berbagai tempat yang saling berdekatan antara satu dengan yang lain, apalagi di era sekarang yang semakin bertambahnya jasa-jasa travel

online seperti grab, taxi online dan sebagainya, juga maraknya jasa travel gelap yang tanpa perizinan beroperasi tentunya sangat berdampak pada sebuah usaha travel. Harga merupakan faktor yang utama di dalam suatu bisnis, dengan harga yang murah, pelayanan yang mudah untuk konsumen, para konsumen akan dihadapkan dengan berbagai pertimbangan-pertimbangan didalam melakukan keputusan membeli. Sehingga pesaing antar perusahaan akan semakin tambah sulit dan ketat yang memaksa perusahaan agar mampu mencapai keunggulan yang kompetitif sehingga bisa menang didalam persaingan untuk mempertahankan pelanggan dan bisa bersaing di bisnis global.

Tempat yang strategis merupakan akses yang paling penting di dalam menjalankan suatu usaha, menetapkan tempat usaha sangat penting sekali agar masyarakat mengenal terhadap suatu usaha, tempat usaha yang strategis maksudnya adalah tempat dan letak suatau usaha dalam melakukan aktivitas pemasaran dan penjualan barang dan jasa yang dapat memberikan keuntungan besar dikarenakan tempat usaha adalah tempat dimana perusahaan melakukan kegiatan usaha ditetapkan untuk mendukung lancarnya kegiatan pemasaran dan penjualan dari usaha tersebut.

Joglosemar Travel adalah singkatan dari Jogja, Solo, Semarang. Dari nama tersebut joglosemar travel melayani trayek/rute Jogja, Solo, Semarang. Joglosemar Travel tidak hanya melayani angkutan reguler saja, Joglosemar juga melayani pengiriman paket dan carteran ke berbagai kota tujuan. Joglosemar melayani jadwal keberangkatan setiap satu jam setiap harinya. Pemberangkatan pertama mulai pukul 05.00 WIB dan terakhir pukul 21.00 WIB. Harga yang diberlakukan Joglosemar tergolong relatif murah untuk ukuran standar transportasi jenis travel, ssebesar Rp. 85.000,\_ per orang untuk sekali jalan. Pemesanan tiket Joglosemar juga dapat dilakukan secara online.

**Tabel 1.1**

**DATA PENUMPANG JOGLOSEMAR TRAVEL**

**TAHUN 2019-2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BULAN** | **TAHUN** | |
|  | **2019** | **2020** |
| Januari | 1.751 | 1.569 |
| Februari | 1.698 | 1.427 |
| Maret | 1.931 | 1.538 |
| April | 1.949 | 1.403 |
| Mei | 1.768 | 1.276 |
| Juni | 1.998 | 1.368 |
| Juli | 2.132 | 1.249 |
| Agustus | 1.932 | 1.314 |
| September | 1.852 | 1.330 |
| Oktober | 1.916 | 1.438 |
| November | 1.796 | 1.378 |
| Desember | 1.883 | 1.270 |
| TOTAL | 22.606 | 16.556 |
| **Jumlah Total Penumpang (2019-2020)** | **39.162** | |

Sumber : Joglosemar Travel, 2019-2020.

Berdasarkan tabel diatas jumlah penumpang 2019 berjumlah 22.606 orang turun sebesar 6.050 atau 26,7% pada tahun 2020. Dengan kata lain, jumlah penumpang dari 2019- 2020 mengalami penurunan yang cukup beragam. Dari kenaikan jumlah penumpang yang stabil hingga penurunan yang signifikan pada tahun 2020. Joglosemar Travel mengalami kenaikan yang pesat pada periode 2019, serta kestabilan dalam mempertahankan jumlah penumpang, dimana indeks angkanya terus naik dari tahun sebelumnya. Mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2020 dimana indeks angka anjlok hingga 6.050 penumpang. Hal ini tentu dipengaruhi oleh faktor - faktor baik dari dalam perusahan maupun dari sisi konsumen dan dikarenakan adanya pandemi covid-19, peneliti ini penulis tertarik mengambil judul :

**“PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Joglosemar Travel Rute Semarang-Jogja)”.**

* 1. **Rumusan Masalah**

Pada latar belakang masalah telah disebutkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian terhadap joglosemar travel. Diantara yang mempengaruhi keputusan pembelian tersebut adalah seorang calon penumpang akan mempunyai keputusan yang positif atau pun negative tergantung dari pelayanan yang ditunjukan oleh Joglosemar travel kepada penumpang dan pengalaman pribadi maupun informasi yang didapat oleh penumpang.

Permasalahan yang dihadapi sehubungan dengan “pengaruh harga, kepercayaan, promosi terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus Joglosemar Travel) yaitu :

1. Apakah faktor harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Joglosemar Travel Rute Semarang-Jogja?
2. Apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Joglosemar Travel Rute Semarang-Jogja?
3. Apakah faktor promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Joglosemar Travel Rute Semarang-Jogja?
   1. **Tujuan Kegunaan**
      1. **Tujuan Penelitian**

Sebelum melakukan penelitia, maka harus ditentukan terlebih dahulu tujuan dari penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dalam melakukan penelitian tidak kehilangan arah sehingga disamping penelitian dapat berjalan lancar juga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh harga pada studi kasus Joglosemar Travel Rute semarang-Jogja terhadap keputusan pembelian.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pada Joglosemar Travel Rute Semarang-Jogja terhadap keputusan pembelian.
3. Untuk menganalisis pengaruh promosi pada studi kasus Joglosemar Travel Rute Semarang-Jogja terhadap keputusan pembelian.

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitiam diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori - teori yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, sehingga dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta wawasan penulis akan masalah - masalah yang terjadi dalam Joglosemar travel, khususnya yang berhubungan dengan meningkatkan loyalitas penumpang.

1. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan baik kalangan mahasiswa terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI SEMARANG berkaitan dengan harga tiket, kepercayaan, promosi terhadap keputusan pembelian tiket travel Joglosemar Rute Semarang-Jogja.

1. Bagi Joglosemar Travel

Penelitian ini dapat diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan.

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana yang bermanfaat bagi pembaca.

* 1. **Sistematika Penulisan**

Sistematis penulisan penelitian ini sebagai berikut :

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu pengertian harga, kepercayaan dan promosi terhadap keputusan pembelian tiket travel Joglosemar, penelitian terdahulu, hipotesis kerangka pemikiran teoritis.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

**BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang Deskripsi Penelitian dan Pembahasan serta implikasi manajerial.

**BAB 5 PENUTUP**

Berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**