

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi atau Angkutan 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 kehidupan 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 akan 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 Garuda Mas rute Purwodadi – 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 minat konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan otobus rute tersebut. Data penjualan tiket penumpang Bus po garuda mas 2021 dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data penjualan tiket penumpang

Tahun	Januari	februari	Maret	April
2021	4183	4176	4198	3824

Sumber : data penjualan tiket po garuda mas di terminal godong

Menurut (Wahyuni & Waloejo, 2020) “Keputusan Penggunaan merupakan proses menggunakan yang mengacu pada hal yang bersifat konsisten khususnya yang berfokus pada kebutuhan sehari-hari yang dilakukan dengan cara yang bijaksana serta dapat dilakukan dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan konsumen setelah melauai berbagai tahapan antara lain pengenalan kebutuhan, mencari informasi, dan mengevaluasi alternatif sesudah digunakan. Menurut (Argitama, 2020) “keputusan penggunaan merupakan sebuah seleksi atau pemilihan terhadap berbagai pemilihan alternatif atau dengan kata lain, merupakan suatu keharusan bagi setiap konsumen dalam melaksanakan sebuah keputusan penggunaan yang benar-benar dibutuhkan oleh konsumen itu sendiri”. Sedangkan menurut (Dahlan, 2019) “Keputusan penggunaan merupakan berbagai tahapan-tahapan yang harus dihadapi oleh customer untuk menentukan pilihan tentang produk ataupun jasa yang hendak dibeli baik untuk harga yang bernilai jual rendah (low-involment) yaitu sebuah proses pengambilan keputusan yang dilakukan dengan mudah dan untuk harga yang bernilai jual tinggi (hightinvolment) yaitu proses pengambilan keputusan yang terjadi secara matang dan telah dipertimbangkan dengan sebaik-baiknya.

Kotler&Amstrong (2016:324) mendefinisikanbahwa: “Harga adalah jumlahuang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan, atau jumlah nilai yang ditukar pelanggan dengan manfaat atau memiliki atau menggunakan produk

atau layanan”. Oleh karena itu dalam hal ini harga tiket merupakan suatu indikator utama bagi konsumen dalam melakukan pengambilan keputusan untuk memilih perusahaan penyedia jasa. Sehingga harga mempunyai peran yang sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa transportasi. Hal tersebut dikarenakan bahwa harga dapat menjadi penentu keberhasilan suatu perusahaan serta mampu menjadi penentu keuntungan dalam jangka panjang. Maka dalam penentuan harga, perusahaan harus memperhatikan kondisi perekonomian serta kemampuan pengguna jasa. Seperti pada saat ini harga menjadi factor utama tolak ukur perusahaan dikarenakan daya beli masyarakat yang cenderung menurun akibat kondisi pandemi Covid-19.

Menurut (Saud&Naqvi, 2020) “Kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan penyampaiannya yang akurat untuk mengimbangi harapan pelanggan dan dapat diketahui dengan cara membuat perbandingan antara para konsumen dengan pelayanan yang diterima secara nyata terhadap atribut pelayanan yang diberikan”. Sehingga kualitas pelayanan merupakan penentu akhir bagi para pengguna jasa untuk memilih perusahaan pengguna jasa transportasi.

Inovasi layanan merupakan suatu upaya perusahaan dalam pengembangan bisnis perusahaan terkait dengan tujuan untuk mempermudah bagi calon para pengguna jasa dan tercapainya suatu tujuan (target) perusahaan tersebut. Sehingga inovasi layanan adalah suatu kegiatan pembaharuan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan serta menghasilkan layanan baru (Batu , 2020). Maka dengan adanya inovasi layanan tersebut, mampu meningkatkan ketertarikan minat bagi para calon penggunajasa. Serta dapat menjaga citra perusahaan terkait. Didalam melakukan inovasi layanan harus di sertai dengan kesesuaian harga dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada calon pengguna jasa.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik menulis penelitian dengan judul **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENGGUNA JASA DALAM MENGGUNAKAN BUS PO GARUDA MAS RUTE PURWODADI - JAKARTA DI TERMINAL GODONG PADA MASA PANDEMI COVID 19.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Maka terdapat rumusan masalah pada penelitian sebagaiberikut:

1. Apakah harga tiket berpengaruh signifikan pada keputusan pengguna jasa PO GARUDA MAS pada masa pandemi Covid-19 ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan pada keputusan pengguna jasa PO GARUDA MAS pada masa pandemi Covid-19 ?
3. Apakah Inovasi Layanan berpengaruh signifikan pada keputusan pengguna jasa PO GARUDA MAS pada masa pandemi Covid-19 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor harga tiket terhadap pengambilan keputusan pengguna jasa.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas layanan terhadap pengambilan keputusan pengguna jasa.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor inovasi layanan terhadap keputusan pengguna jasa.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini di harapkan mempunyai manfaat dan dapat di gunakan oleh berbagai pihan khususnya :

1. Bagi PO garuda mas
Penelitian ini di harapkan akan dapat di gunakan sebagai tambahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.
2. Bagi Peneliti
Penelitian ini merupakan salah satu pelatihan dan cara mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah untuk memecahkan suatu permasalahan melalui metode berpikir dan sistematika yangdapat di pertanggung jawabkan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna jasa.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana di setiap bab dapat di gambarkan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian tinjauan pustaka mengenai teori teori yang menjadi permasalahan , penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, jenis-jenis sumber data, metode pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, tahapan pelaksanaan penelitian dan metode analisis data serta diagram alir penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran-saran yang merupakan hasil analisis data.

