

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Al Rasyid (2015) Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat manusia berusaha untuk menemukan dan menciptakan peralatan yang dapat mempermudah aktivitas manusia itu sendiri. Sejak jaman dahulu, manusia telah menciptakan berbagai macam alat transportasi untuk mempermudah mobilisasi barang maupun orang. Indonesia merupakan salah satu pasar potensial bagi pencapaian tujuan homogenisasi global. Transportasi dalam kehidupan sekarang ini telah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang sangat penting. Fungsi transportasi dalam aktifitas memiliki peranan penting yang berpengaruh di dalam segala aspek atau sektor kehidupan. Masyarakat pada umumnya sangat membutuhkan transportasi publik di samping kendaraan pribadi sebagai alat penunjang transportasi kegiatan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Iswanto dan Wirawan (2020) Perkembangan transportasi yang semakin maju bertujuan untuk memudahkan dan menyediakan jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, murah serta berkesinambungan untuk mendukung proses perkembangan untuk membangun perekonomian pada wilayahnya. Adanya moda transportasi menjadikan peran utama yang sangat begitu penting khususnya dalam mempersatukan bangsa dan memperlancar proses mobilisasi barang, jasa, maupun sumberdaya manusia untuk berpindah dari wilayah satu ke wilayah lainya. Moda transportasi dijadikan sebagai pilihan masyarakat pada masing-masing individu sesuai dengan kemampuannya dengan berbagai pertimbangan yang menjadikan kriteria masyarakat dalam memilih transportasi. Banyaknya moda transportasi yang telah ada mempunyai beberapa keunggulan dan kekurangan seperti kenyamanan, Keamanan, pelayanan, maupun ketepatan waktu sehingga banyak orang untuk memilih moda transportasi tersebut.

Menurut Kotler, dalam Abidin, dkk (2017) Peningkatan persaingan pasti terjadi didalam usaha penyedia jasa transportasi, usaha yang membuat banyak pelaku usaha ingin mengambil keuntungan di bidang jasa transportasi. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan bisnis jasa transportasi selain peningkatan kualitas dan fasilitas perusahaan juga membutuhkan strategi bersaing yang lebih baik dalam bidang pemasaran.

Menurut Abidin (2017) Keputusan konsumen dipengaruhi oleh seberapa besar pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha, rangsangan pemasaran yang terdapat dalam service marketing mix dengan melakukan keputusan pembelian yang dapat dikendalikan oleh perusahaan dengan menerapkan service marketing mix yang sesuai dengan karakter kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan, keuntungan pada segmen pasar yang diharapkan.

Simatupang, dkk (2016) Salah satu kebutuhan dan keinginan pengguna jasa yaitu kenyamanan. Kenyamanan konsumen menjadi salah satu faktor penting dan utama meningkatkan usaha dalam bidang jasa, Dalam hal kenyamanan jasa angkutan umum pastinya berkaitan dengan sarana utama dan sarana penunjang, setiap penyelenggara pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat. Artinya penyedia jasa harus memberikan sarana dan prasarana yang seimbang dalam hal kenyamanan penumpang yang menggunakan jasa transportasi bus.

Menurut Tumini dan Pratiwi (2016) Faktor kenyamanan juga melihat dari sisi kepercayaan, Kepercayaan adalah pondasi dari bisnis. Membentuk kepercayaan pengguna jasa merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan pengguna jasa. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada perusahaan jasa. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat di percaya. Kepercayaan tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Jika suatu kepercayaan dapat terjadi diantara kedua pihak yang bersangkutan, maka hal tersebut dapat dengan mudah meningkatkan minat para pemakai dalam hal ini pengguna jasa. Jika seorang pengguna jasa dapat percaya dan yakin akan suatu kinerja dari pada perusahaan, maka pengguna jasa akan menggunakan dan menganggap sebuah perusahaan tersebut akan menghasilkan hasil yang positif bagi para penggunanya

Menurut Haqiqi dkk (2017) Ketepatan waktu tempuh perjalanan menjadi faktor penting dalam keputusan pengguna jasa transportasi, Waktu tempuh dari titik berangkat pada suatu ruas jalan merupakan salah satu acuan yang dapat digunakan dalam merencanakan suatu perjalanan. Informasi perkiraan waktu perjalanan sangat berguna bagi pengguna jalan untuk memilih rute perjalanan yang dapat mempermudah untuk sampai ke tujuan. Untuk itu dibutuhkan suatu estimasi waktu perjalanan yang dapat diandalkan, Dalam estimasi waktu perjalanan hendaknya perlu diperhatikan tentang kendaraan delay yang akan berpengaruh

terhadap tundaan waktu perjalanan. Adanya tundaan akan berbanding lurus dengan waktu perjalanan, dalam artian semakin lama tundaan maka akan semakin lama waktu perjalanan yang dibutuhkan, sehingga keberadaan delay harus menjadi perhatian khusus. Pemilihan waktu perjalanan yang merupakan bagian dari proses pergerakan lalu lintas sebagai kelanjutan dari trip distribusi meliputi moda-moda tertentu sesuai tahapan pemilihan moda dan rute, pergerakan moda-moda ini bagi prasarana jalan akan merupakan pembebanan pada rute terpilih yang meliputi seluruh ruas pada jaringan yang tersedia.

Menurut Putranto dkk (2014) Perusahaan Otobus (PO) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat berupa bus yang melayani angkutan penumpang. Usaha ini melayani konsumen yang menginginkan jasa yaitu untuk menggunakan jasa bus yang disediakan sebagai alat transportasi darat apabila konsumen ingin berpergian. Konsumen membutuhkan sebuah pelayanan jasa yang memuaskan, berkualitas, dan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas menjadikan alasan mereka memilih jasa transportasi otobus yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa transportasi di negara ini terus berkembang dan terus bermunculan. Banyak perusahaan jasa transportasi yang terdapat di negara ini. Salah satunya ialah PO Gunung Harta, PO Gunung Harta merupakan perusahaan yang melayani angkutan penumpang antar kota antar provinsi (AKAP) dengan berbagai tujuan kota-kota besar di Indonesia. Pelayanan yang diberikan PO Gunung Harta dalam melakukan perjalanan antar kota antar provinsi menggunakan armada-armada bus baru dengan interior yang mampu memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penumpang serta SDM yang berpengalaman.

Banyaknya persaingan perusahaan Transportasi di Kabupaten Tulungagung membuat Perusahaan jasa bus PO. Gunung Harta pada saat ini menjadi salah satu pilihan masyarakat Tulungagung dalam menggunakan jasa transportasi, Disinilah perlunya manajemen PO. Gunung Harta meningkatkan pelayanannya untuk menyeimbangkan dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen sehingga konsumen merasa puas, Dimana hal itu mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi bus Gunung Harta. maka perlu diteliti lebih lanjut seberapa besar pengaruh kenyamanan, kepercayaan, dan ketepatan waktu tempuh terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO Gunung Harta rute perjalanan Tulungagung-Bali.

Alasan yang mendasari pemilihan objek penelitian ini PO Gunung Harta merupakan salah satu Bus yang menawarkan jasa pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan aspek kualitas pelayanan dan keamanan perjalanan dengan pelayanan yang baik diberikan sehingga pengguna jasa bus Gunung Harta mendapat kepuasan ketika melakukan perjalanan. Penelitian ini mengambil judul

“Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna jasa penumpang bus Gunung Harta (Studi kasus pada PO. Gunung Harta Tulungagung-Bali)

1.2 Rumusan masalah

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut ;

1. Apakah variabel kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO. Gunung Harta rute Tulungagung-Bali?
2. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO. Gunung Harta rute Tulungagung-Bali?
3. Apakah variabel ketepatan waktu tempuh berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO. Gunung Harta rute Tulungagung-Bali?
4. Apakah variabel kenyamanan, kepercayaan, dan ketepatan waktu tempuh berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO. Gunung Harta rute Tulungagung-Bali?

1.3 Tujuan penelitian dan manfaat kegunaan penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO. Gunung Harta rute Tulungagung-Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO. Gunung Harta rute Tulungagung-Bali.
3. Untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu tempuh terhadap keputusan pengguna jasa penumpang bus PO. Gunung Harta rute Tulungagung-Bali.

1.3.2 Manfaat penelitian

Manfaat dalam penelitian yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah proses pembelajaran bagi penulis. Penulis belajar dalam kemampuan menulis dan melakukan sebuah penelitian, sehingga bermanfaat di masa depan yakni ketika penulis telah terjun di dunia kerja yang harus bekerja profesional dan berintegritas tinggi.

2. Bagi Unimar AMNI Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan bagi lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan di masa mendatang diharapkan tidak hanya menekankan pada nilai akademik mahasiswa dan kecerdasan intelegen mahasiswa saja, namun juga menekankan pada pengetahuan dan wawasan dibidang Transportasi yang benar untuk menciptakan pengetahuan baru bagi semua kalangan lembaga pendidikan.

3. Bagi Instansi

Sebagai masukan dalam upaya pengambilan keputusan dan kebijakan dimasa datang untuk meningkatkan pengguna jasa bagi PO. Gunung Harta.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal memilih jasa angkutan yang mengutamakan keselamatan dan kenyamanan.

1.4 Sistematika penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori yang menerangkan tentang Kenyamanan, Kepercayaan, dan Ketepatan waktu tempuh terhadap Keputusan pengguna jasa penumpang bus Gunung Harta. Selain itu juga terdapat kerangka pemikiran teoristis, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang devinisi variabel operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data, metode analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat bdiberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi pembagan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN