BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

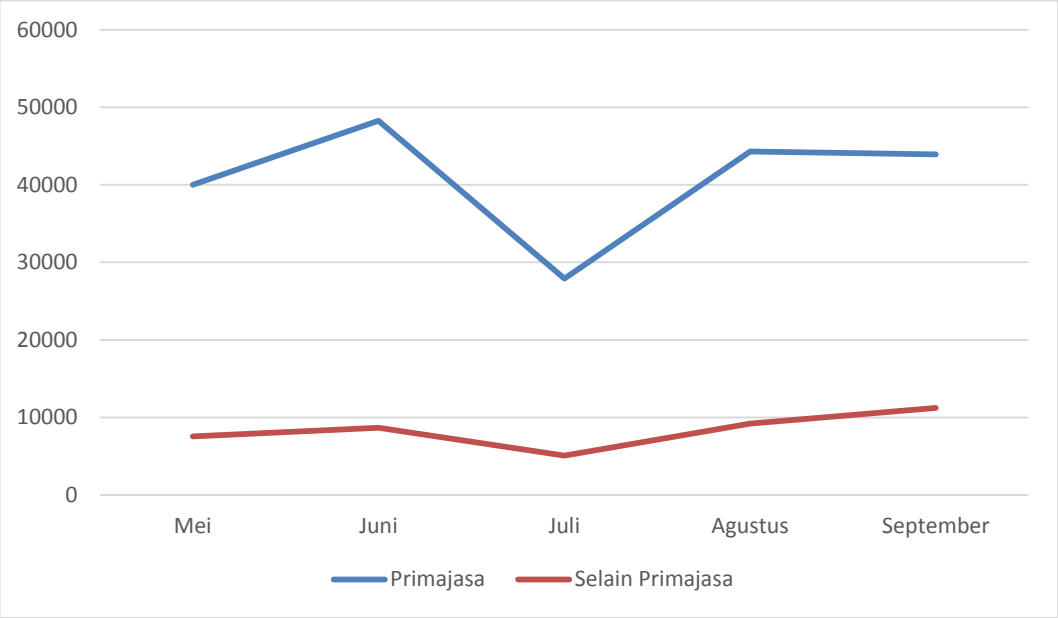
Transportasi merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam aktivitas atau mobilitas masyarakat sehari-hari. Sehingga harus disiapkan dengan baik dan benar karena sangat berpengaruh dalam kegiatan seperti angkutan penumpang dan sebagainya. Transportasi di Indonesia terdiri dari transportasi darat, air dan udara. Dimana transportasi darat merupakan salah satu transportasi yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan juga pengguna jasa transportasi karena harga murah, yang mana transportasi darat sampai saat ini masih menjadi prioritas yang digunakan oleh masyarakat indonesia. Oleh karena itu banyak bermunculan perusahaan jasa transportasi yang berlomba-lomba untuk mendapatkan konsumen dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan sebagainya (Noor & Musdalifah, 2019).

Persaingan antar alat transportasi darat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tidak ada batasnya, sehingga bisa semua alat transportasi bersaing di rute perjalanan yang sama. Perusahaan – perusahaan menawarkan berbagai sarana transportasi seperti travel, bus, kereta api atau taksi. Sebagai salah satu sarana transportasi paling banyak digunakan oleh masyarakat, bus menawarkan berbagai macam rute perjalanan antar kota maupun antar provinsi. Bus Antar Kota Antar Provinsi atau sering disingkat menjadi bus AKAP adalah layanan bus antar kota yang terletak pada provinsi yang berbeda dengan menggunakan kendaraan bus

umum dan terikat dengan trayek angkutan. Rute ke berbagai kota banyak digunakan masyarakat umum baik untuk bekerja maupun wisata. Menghadapi kondisi seperti ini para pengusaha jasa bus harus bisa berusaha memberikan pelayanan yang paling baik dari para pesaingnya , supaya tercipta kepuasan konsumen dan membuat konsumen untuk menggunakan produk jasa yang dimiliki perusahaan. Angkutan perkotaan adalah denyut mobilitas transportasi perkotaan di dunia maju bahkan juga di negara berkembang lainnya, peran angkutan umum perkotaan sangat diperhitungkan. Di Indonesia, subsidi dijamin dalam regulasi transportasi untuk mendorong peran angkutan umum di perkotaan, namun keterbatasan anggaran pemerintah mendorong untuk dikembangkan konsep pembelian layanan melalui metode baru yaitu buy the services (Prayudyanto, 2021).

Di Indonesia transportasi bus memiliki peminat yang lumayan banyak dibandingkan dengan transportasi darat lainnya. Hal ini karena transportasi bus merupakan transportasi yang dinilai praktis bagi masyarakat. Transportasi bus dipandang sarana transportasi untuk semua kalangan masyarakat, bukan hanya untuk kalangan bawah, tetapi transportasi bus juga menyediakan untuk kalangan menengah keatas. Sedangkan di kota Tasikmalaya sendiri perusahaan transportasi bus yang melayani konsumen dari kota Tasikmalaya ke berbagai daerah terdapat beberapa perusahaan bus. Tetapi yang menguasai dan berpengaruh terhadap transportasi bus di Tasikmalaya hari dua perusahaan besar yaitu Primajasa dan Budiman. Karena dua perusahaan itu berdomisili di Kota Tasikmalaya dan mempunyai armada bus yang banyak. Primajasa dan Budiman dapat dikatakan

sebagai dua perusahaan terbesar di Kota Tasikmalaya dikarenakan jumlah pengguna atau penumpangnya yang banyak. Berikut grafik perbandingan jumlah penumpang Primajasa dengan perusahaan bus lainnya.



Sumber : DISHUB Tasikmalaya, 2021

Gambar 1.1
Perbandingan Jumlah Penumpang Bus di Kota Tasikmalaya

Dari hasil grafik di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar penumpang bus lebih memilih menggunakan Bus Primajasa dibandingkan dengan Bus AKAP di Kota Tasikmalaya. lainnya. Dari hasil perbandingan Bulan Mei 2021 dapat dilihat bahwa pengguna Bus Primajasa berjumlah 40.052 sedangkan dari Bus AKAP lainnya hanya berkisar 7.574. Begitu juga dengan bulan berikutnya, pada Bulan Juni pengguna Bus Primajasa berjumlah 48.225, sedangkan dari Bus AKAP lainnya hanya berjumlah 8.680. Perbedaan jumlah yang sangat signifikan ini terjadi karena terdapat perbedaan kualitas pelayanan maupun tarif yang diberikan masing-masing bus.

PT. Primajasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi Bus AKAP di pulau Jawa, salah satunya Trayek dari Tasikmalaya. Primajasa berdiri dan beroperasi sejak tahun 1991, melayani masyarakat dengan menyediakan jasa transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) . PT. Primajasa perdanarayautama menyelenggarakan kegiatan pokok perusahaan yaitu dalam bidang Angkutan Umum *(Public Transportation)* yang meliputi Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). PT. Primajasa Perdanarayautama berafiliasi dengan perusahaan besar yaitu Grup Mayasari Bakti Utama sebagai salah satu pelopor perusahaan Angkutan Umum Bus Kota di Jakarta sejak Tahun 1967.

PT. Primajasa menyediakan layanan jasa yang beroperasi setiap harinya, ini diharapkan mampu memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu tempuh yang lebih singkat, terutama bagi calon konsumen pengguna jasa angkatan darat yang tinggal di kota besar. Di bawah ini harga tiket dari bus Primajasa jurusan dari Tasikmalaya itu sendiri antara lain sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Keberangkatan dan Harga Tiket bus Primajasa dari Tasikmalaya

Jenis Bus	Tujuan	Waktu Keberangkatan	Harga Tiket
AC seat 2-3	Lebak Bulus	03.00 - 22.00	Rp. 90.000
Super Eksekutif	Lebak Bulus	08.00 – 13.00	Rp. 140.000
Ac seat 2-3	Cililitan	04.15 – 20.50	Rp. 90.000
Super Eksekutif	Cililitan	05.00 – 20.30	Rp. 140.000
non AC seat 2-3	Bekasi	03.00 – 16.20	Rp. 70.000
Patas AC seat 2-2	Bekasi	04.20 – 18.30	Rp. 105.000

Sumber : Pol Primajasa Tasikmalaya

Berdasarkan harga tiket dan jurusan yang tersedia. Calon penumpang bisa memilih jenis bus yang ingin mereka gunakan dengan pelayan yang telah disediakan dan kenyamanan yang dimiliki setiap jenis bus tersebut.

Berdasarkan hasil survey kepada supir bus primajasa, dalam proses penjualan tiket ini, bus tidak selalu mendapatkan penumpang penuh sesuai kapasitas yang ada dalam armada bus tersebut disebabkan oleh faktor-faktor lain, yaitu adanya pesaing dari armada bus yang lain hanya waktu tertentu saja bus terisi penuh diantaranya pada hari liburan, pada akhir pekan karena mayoritas penumpang banyak sebagai pekerja, mahasiswa dan lain-lain.

Namun dalam hasil survey kepada beberapa calon penumpang, mereka menyatakan jasa yang ditawarkan oleh pihak armada bus baik, tetapi kurang memuaskan diantaranya perbandingan harga dan fasilitas yang didapatkan selama perjalanan menuju tujuan dirasa masih kurang maksimal. Dimana masih ada supir yang menggunakan telepon selagi sedang mengendarai bus, supir menaikkan dan menurunkan penumpang sembarangan, ada sebagian petugas yang tidak ramah. Selain itu fasilitas yang disediakan untuk penumpang yang terdapat di keberangkatan Pol Primajasa Kota Tasikmalaya kurang memuaskan, dimana toilet yang disediakan sedikit dan toko swalayan yang terdapat di pol keberangkatan kurang terawat. Penulis menemukan fenomena yang terjadi, hal ini bisa dilihat dari adanya fluktuasi jumlah konsumen selama kurun waktu satu tahun terakhir dari bulan Juni 2021 sampai September 2021. Penumpang Primajasa dari bulan Juni 2021 sampai September 2021 menunjukkan jumlah penumpang setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan. kenaikan dan

penurunan ini dikarenakan keputusan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus Primajasa tidak menentu karena diberlakukannya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) oleh pemerintantah, sehingga mempengaruhi konsumen menggunakan Primajasa. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 1.2
Jumlah Pengguna Jasa Transportasi Bus Primajasa Dari Kota Tasikmalaya Periode Bulan Juni 2021 – September 2021

Bulan	Jumlah Penumpang
Juni	48.255
Juli	27.893
Agustus	44.288
September	43.938

Sumber : PT. Primajasa

Keputusan pembelian adalah sebuah tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk serta dalam proses pengambilan keputusan Tjiptono dalam Fuad dan Saino (2021). Pengambilan keputusan tersebut dilakukan konsumen melalui berbagai faktor, seperti harga yang disedia layanan jasa, fasilitas yang ada, dan juga kualitas pelayanan yang diberikan. Keputusan pembelian konsumen sangat penting untuk diteliti sebab ketika menciptakan suatu produk atau jasa, perusahaan ingin mendapatkan konsumen dan pelanggan yang setia menggunakan produk atau jasa tersebut.

Faktor yang pertama adalah harga tiket. Harga adalah suatu hal penting yang harus ada dalam produk atau jasa, karena nantinya akan menentukan keputusan pembelian konsumen. Harga merupakan hal utama dalam setiap transaksi penjualan. Dimana perusahaan penyedia jasa transportasi bus tidak bisa

mematok harga tiket yang terlalu mahal, perusahaan harus bisa mematok harga yang sesuai dan cocok di pasaran agar barang tersebut laku dibeli oleh konsumen. Bagi konsumen harga adalah salah satu yang menjadi pertimbangan dalam memilih produk yang akan digunakan, semakin harga tersebut cocok bagi konsumen maka konsumen akan menggunakan produk tersebut dalam jangka panjang. Menurut Tjiptono (2012:151) harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa." Hal tersebut dibuktikan dari Hendri (2020) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan harga terhadap keputusan pembelian.

Selain harga, kualitas pelayanan merupakan kunci perusahaan jasa transportasi untuk bisa menyakinkan konsumen agar menggunakan jasa mereka. Kualitas pelayanan sebagai usaha dalam mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang bagus dari yang diharapkan. Menurut Tjiptono dalam Prihatini dan Hidayati (2019) "kualitas layanan memerankan peran besar dalam pengambilan keputusan pembelian konsumen, seperti memberikan referensi kepada orang lain". hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jumini dan Realize (2020) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsumen dalam mengambil keputusan menggunakan jasa transportasi bus.

Faktor yang tidak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas merupakan persediaan peralatan fisik yang memberikan kenyamanan bagi konsumen yang melakukan

kegiatannya sehingga terpenuhi kebutuhan dan keinginan mereka (Jumini dan Realize, 2020). Fasilitas dalam usaha jasa harus diperhatikan untuk kenyamanan konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Sebuah penelitian yang dilakukan Hendri (2020) mendukung pernyataan tersebut dengan menyebutkan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis tertarik mengadakan penelitian mengenai "**Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka indentifikasi masalahnya dalam penelitian ini diantaranya :

1. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya ?
2. Bagaimana pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap keputusan konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya ?
3. Bagaimana pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai dengan penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.
2. Untuk Mengetahui pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap keputusan Konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.
3. Untuk Mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap keputusan Konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmlaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, adapun kegunaan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas dalam keputusan pembelian/penggunaan jasa transportasi, baik untuk mahasiswa yang akan membutuhkan bahan acuan untuk penelitian yang sejenis maupun bagi kalangan umum untuk menambah wawasan
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan terhadap perusahaan jasa terutama perusahaan jasa transportasi untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumennya sehingga dapat menata strateginya agar dapat menarik perhatian para konsumen.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Tasikmalaya

1.5.2 Jadwal Penelitian

Pada penelitian ini, jadwal penelitian terhitung sejak awal bulan Oktober 2021 hingga akhir Februari 2022.

Tabel 1.3
Jadwal Peneliti

Keterangan	Bulan/Tahun 2021-2022																											
	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				Mei			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul																												
Penyusunan usulan penelitian																												
Pengajuan usulan penelitian																												
Sidang usulan penelitian																												
Penelitian lapangan																												
Analisis data																												
Penulisan bab IV dan V																												
Sidang komprehensif																												
Revisi																												