

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi atau pengangkutan merupakan suatu bidang layanan jasa yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Perkembangan zaman yang semakin pesat menjadikan transportasi sebagai kebutuhan yang tidak lepas dari kehidupan manusia sejak dulu. Hal ini karena transportasi merupakan suatu hal yang bisa menunjang mobilitas. Mobilitas merupakan perpindahan atau pergerakan yang terjadi dari satu tempat ke tempat lainnya.

Dengan adanya transportasi, jarak antara daerah-daerah di dunia ini dirasakan menjadi lebih dekat, dunia makin transparan dan globalisasi di segala bidang kehidupan semakin berkembang. Posisi alat transportasi menjadi bertambah penting dan telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi di masyarakat. Transportasi tidak lagi dipandang sebagai sector yang memberikan pelayanan semata-mata, tetapi telah menjadi *partner* dari kegiatan-kegiatan ekonomi pada umumnya. Hal ini karena sector ini berperan sebagai sarana penggerak perekonomian daerah untuk mendistribusikan barang, jasa dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Berbagai jenis transportasi yang tersedia tentunya memudahkan masyarakat dalam melaksanakan aktivitas roda kehidupan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Banyak jenis transportasi yang digunakan masyarakat di dalam memenuhi kebutuhan jasa angkutan. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi darat terdiri dari berbagai macam seperti kereta api, angkutan umum, kendaraan pribadi dan lainnya. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Menurut Undang-undang nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, angkutan umum terbagi atas angkutan dalam trayek dan tidak dalam trayek.

Angkutan umum dalam trayek misalnya angkutan Antar Kota Antar Provinsi (9AKAP), Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan Angkutan Kota. Sedangkan angkutan tidak dalam trayek misalnya angkutan taksi dan pariwisata.

Tuntutan transportasi saat ini adalah tersedianya sarana transportasi yang cepat, aman dan nyaman (Panjaitan dkk, 2010). Dari berbagai jenis transportasi yang ada, sarana transportasi umum yang memberikan kenyamanan dan kemudahan yaitu travel. Angkutan antar jemput atau yang biasa disebut travel ini adalah jasa layanan transportasi antar daerah dengan menggunakan minibus. Penumpang tidak harus berdesakan dan tidak harus pergi ke stasiun atau terminal apabila menggunakan travel. Tingginya kebutuhan terhadap jasa transportasi *travel* juga karena ada perpindahan moda transportasi dari kereta api dan bus ke jasa travel sebesar 5% yang dikemukakan oleh Kepala Bagian Humas PT. Kereta Api Daerah Operasi II Bandung Zunerfin.

Menurut Miftah Fadli (2015), bisnis travel merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan. Terdapat banyak keuntungan membuka usaha travel yang membuat wirausaha melirikinya. Beberapa kelebihan bisnis travel bagi pengusaha yaitu: (1) kemudahan mendapatkan mitra bisnis, (2) dinamis/tidak monoton, (3) tidak terpengaruh tren, (4) mudah menggaet karyawan, (5) mudah untuk dijalankan.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Saat ini kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan. Beberapa pendidikan tinggi terkemuka ada di Kota Bandung seperti menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT), tiga universitas terbaik di Kota Bandung, yaitu Institut Teknologi Bandung (ITB), Universitas Padjajaran (UNPAD) dan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Selain dikenal dengan pendidikan tinggi yang terkemuka, Kota Bandung dikenal pula dengan sebutan kota wisata belanja. Ini berkenaan dengan banyaknya tempat belanja dan wisata yang tersebar di seluruh Kota Bandung. Hal ini membuat perusahaan jasa transportasi khususnya travel di Kota Bandung semakin berkembang karena banyak masyarakat yang ingin berkunjung ke Kota Bandung.

Menurut Ketua Himpunan Pengusaha Travel (Hipatra) Bandung tahun 2015, Andrew Aristianto mengatakan, bisnis travel masih tetap dilirik oleh operator transportasi darat seiring dengan pertumbuhan ekonomi, jumlah penduduk serta perkembangan obyek wisata di Kota Bandung. Inilah penyebab dari bisnis pelayanan jasa seperti travel sampai saat ini masih berprospek dengan baik ([www.jabarprov.go.id](http://www.jabarprov.go.id))

Berikut adalah perkembangan bisnis travel di Kota Bandung:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Moda Komuter (Travel) di Kota Bandung**

Tahun	Jumlah Travel	Presentasi
2008	153	6,25
2009	164	7,18
2010	85	-48,17
2015	43	-49,41

*Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung*

Dengan semakin banyaknya perusahaan travel, maka persaingannya pun semakin meningkat. Cara yang paling tepat untuk memenangkan persaingan yang kompetitif yaitu para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanannya dalam upaya menarik minat pelanggan. Ada hubungan erat antara kualitas barang dan jasa dengan kepuasan pelanggan serta profitabilitas perusahaan. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya lebih rendah (Fanjy Tjiptono, 2000). Banyak perusahaan travel di Kota Bandung yang kemudian gulung tikar karena tidak menyediakan standar layanan yang memadai sehingga tidak bisa bersaing dengan travel lainnya yang lebih unggul dalam penyediaan jasa untuk penumpangnya.

Saat ini terdapat 43 perusahaan travel yang dilansir Dinas Perhubungan Kota Bandung pada tahun 2015. Dari 43 perusahaan, jalur/rute yang dilayani serta jumlah kendaraan yang dimiliki berbeda-beda. Perusahaan yang paling banyak memiliki jumlah kendaraan yaitu PT. Citra Maharlika Nusantara Corpora Tbk (atau yang dulu dikenal Cipaganti) dengan total 221 kendaraan yang melayani trayek Bandung-Jakarta, disusul oleh PT Batara Titian Kencana sebanyak 86

kendaraan dan PT Day Trans sebanyak 60 kendaraan. Sedangkan perusahaan dengan jumlah kendaraan paling sedikit yaitu PO. Harumsari dan PO. Bandasari Travel sebanyak 1 kendaraan. Perbedaan jumlah kendaraan ini sangat tergantung dari jumlah permintaan pelanggan. Perusahaan cenderung menambah jumlah kendaraannya apabila jumlah pelanggannya semakin meningkat. Perusahaan-perusahaan travel tersebut saling bersaing dan berlomba-lomba menawarkan paket yang menarik dan murah. Bahkan kebanyakan melancarkan promosi yang bisa dibidang berani dan banting harga di berbagai media dari internet sampai selebaran brosur.

Permintaan konsumen terhadap jasa transportasi travel dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Sadono Sukirno (2014) permintaan adalah berbagai jumlah barang dan jasa yang diminta pada berbagai tingkat harga pada suatu waktu tertentu. Permintaan terhadap suatu barang dan jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor. Wilson Bangun (2010), permintaan suatu barang dan jasa umumnya dipengaruhi oleh harga, harga barang substitusi, pendapatan, jumlah penduduk dan perkiraan harga di masa yang akan datang. Selain hal tersebut, menurut Teddy Herlambang (2002) permintaan dipengaruhi oleh kualitas dan desain produk, pengeluaran iklan untuk produk, saluran distribusi produk (bauran pemasaran produk tersebut) dan factor lain.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Universities of Leeds, Oxford, and Westminster, University College London*, dan *Transport Research Laboratory (TRL) Limited* yang disajikan oleh Paulley et al (2006) membahas transportasi perkotaan di Inggris, tetapi dapat juga digunakan di negara-negara lain. Faktor-faktor yang dikaji adalah penemuan-penemuan yang berhubungan dengan biaya perjalanan atau tarif, kualitas layanan angkutan umum, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan yang merupakan faktor utama yang mempengaruhi permintaan kebutuhan transportasi.

Mencermati fenomena diatas ternyata faktor kualitas dalam layanan terhadap penumpang dan harga sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan jasa travel itu sendiri. Dengan adanya layanan yang nyaman dan menyenangkan dapat

membuat masyarakat enggan berpindah ke travel lain yang mungkin menawarkan harga yang lebih murah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi jumlah permintaan terhadap jasa transportasi travel. Maka judul yang diangkat penulis adalah “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PERMINTAAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL (Survei pada Konsumen Travel di Kota Bandung)”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah didalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana harga, kualitas layanan dan permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung?
- b. Apakah permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung dipengaruhi oleh harga dan kualitas layanan?
- c. Apakah permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung dipengaruhi oleh harga?
- d. Apakah permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung dipengaruhi oleh kualitas layanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Harga, kualitas layanan dan permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung.
- b. Permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung dipengaruhi oleh harga dan kualitas layanan atau tidak.
- c. Permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung dipengaruhi oleh harga atau tidak.
- d. Permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung dipengaruhi oleh kualitas layanan atau tidak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu ekonomi khususnya ilmu mikro ekonomi karena didalamnya terdapat kajian tentang konsep permintaan.

b. Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun kegunaan hasil penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

a) Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi harga dan kualitas layanan terhadap permintaan jasa transportasi travel khususnya bagi manajemen perusahaan semoga dapat menyumbangkan pemikiran yang mungkin berguna bagi perusahaan dalam usaha memecahkan masalah yang dihadapi untuk menyempurnakan kekurangan yang ada.

b) Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat sebagai bahan referensi antara teori yang didapatkan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang memerlukan untuk penelitian lebih lanjut secara luas dan mendalam.