

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan urat nadi pembangunan nasional untuk melancarkan arus manusia, barang maupun informasi sebagai penunjang tercapainya pengalokasian sumber-sumber perekonomian secara optimal. Untuk itu jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau daya beli masyarakat. Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi dan pemerataan penduduk suatu negara. Untuk tiap tingkatan perkembangan ekonomi dari suatu negara diperlukan kapasitas ekonomi yang optimum dengan tetap memperhatikan bahwa penentuan kapasitas yang dimaksud dan tingkatan investasi tidaklah mudah.

Tiap negara, bagaimanapun tingkatan perkembangan ekonominya, dalam rangka menyusun sistem transportasi nasional atau dalam menetapkan kebijakan transportasi harus menentukan terlebih dahulu tujuan-tujuan mana yang membutuhkan jasa angkutan dalam sistem transportasi nasional. Tujuan yang ingin dicapai dengan pengembangan ekonomi adalah untuk meningkatkan pendapatan nasional, meningkatkan jenis dan jumlah barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan para konsumen, industri serta pemerintah, mengembangkan

industri nasional yang dapat menghasilkan devisa, menciptakan dan memelihara tingkatan kesempatan kerja bagi masyarakat.

Menurut Abbas Salim (2002: 15), kebutuhan akan jasa transportasi ditentukan oleh penumpang yang akan diangkut dari satu tempat ke tempat lain. Untuk mengetahui permintaan akan jasa angkutan perlu dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pertumbuhan penduduk di Indonesia sangat pesat. Hal ini akan membawa pengaruh terhadap jumlah jasa angkutan yang dibutuhkan baik dalam perdagangan, pertanian, perindustrian dan sebagainya.
2. Transmigrasi dan penyebaran penduduk ke seluruh daerah di Indonesia salah satu faktor *demand* (permintaan) yang menentukan banyaknya jasa-jasa angkutan yang harus disediakan oleh perusahaan angkutan. Selain itu juga harus diperhatikan segi keamanannya, ketepatan waktu, keteraturan, kenyamanan, dan kecepatan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa transportasi.

Dilihat dari faktor-faktor tersebut, maka jasa transportasi memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan-tujuan penyebaran penduduk secara merata dan pengembangan ekonomi. Pengembangan ekonomi dalam sektor transportasi dilakukan di seluruh pelosok tanah air. Salah satunya adalah di Provinsi Jawa Barat. Jumlah armada transportasi di Jawa Barat dapat dikatakan sangat padat sehingga arus lalu lintas di Jawa Barat pada titik-titik tertentu sering mengalami kemacetan. Di bawah ini pada tabel 1.1 dapat dilihat jumlah armada di Provinsi Jawa Barat.

Tabel 1.1
Jumlah Armada di Jawa Barat
Tahun 2009-2010

Jenis angkutan	Satuan	2009	2010	Rata-rata Pertumbuhan(%)
Mobil penumpang	Unit	377.644	389.339	3.09
Bis	Unit	94.431	98.189	3.97
Mobil truk	Unit	221.734	239.259	7.90
Sepeda Motor	Unit	1.237.775	1.285.648	3.86
Jumlah	Unit	1.931.584	2.012.434	4.19

Sumber: Ditjen Hublat (Dit.UAJ) Kota Bandung : data diolah kembali

Dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa adanya peningkatan jumlah armada dari masing-masing sarana transportasi yang tersedia di Provinsi Jawa Barat. Persentase kenaikan jumlah armada terbesar terjadi pada mobil truk yaitu sebesar 7,90% , sedangkan persentase kenaikan terkecil terjadi pada mobil penumpang yaitu sebesar 3,09%. Semua transportasi di atas memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem mobilisasi masyarakat dan pembangunan di negeri ini.

Selain dari mobil penumpang dan mobil truk, bis juga memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan persentase jumlah armada bis sebesar 3,97 % setiap tahunnya. Peningkatan persentase tersebut relatif kecil namun mempunyai potensi untuk meningkat terus dimasa mendatang seiring dengan perbaikan sarana jalan, fasilitas dan terutama terdapatnya penumpang yang semakin tinggi arus mobilitasnya.

Di Provinsi Jawa Barat, pengusaha di industri transportasi terhitung banyak jumlahnya. Para pengusaha memberikan layanan transportasi kepada para

penumpang yang membutuhkan fasilitas perjalanan antar kota dalam provinsi maupun antar kota antar provinsi. Daerah-daerah kota hingga pelosok di Provinsi Jawa Barat bisa terjangkau oleh sarana transportasi yang ada dikarenakan para pengusaha di industri transportasi memiliki trayek layanan yang menjangkau wilayah-wilayah tersebut. Pada Tabel 1.2 ini, menunjukkan jumlah perusahaan jasa angkutan bis yang ada di Provinsi Jawa Barat.

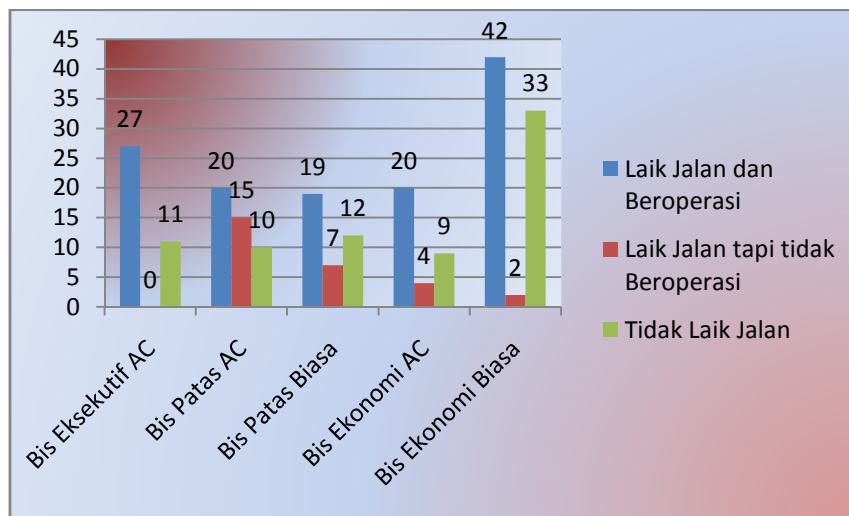
Tabel 1.2
Daftar Perusahaan Bis di Provinsi Jawa Barat
Tahun 2011

NO	NAMA PERUSAHAAN BIS	LOKASI	NO	NAMA PERUSAHAAN BIS	LOKASI
1.	PO. Harum	Bandung	15	PO. Sahabat	Cirebon
2	PO. MGI	Bandung	16	PO. Karunia Bakti	Garut
3	PO. Gardena	Bandung	17	PO. Intan	Garut
4	PO. Gagak Rimang	Bandung	18	PO. Diana Prima	Garut
5	PO. Patriot	Bandung	19	PO. Primajasa	Tasikmalaya
6	PO. Jaya langit	Bandung	20	PO. Doa Ibu	Tasikmalaya
7	PO. Purbajaya	Bandung	21	PO. Budiman	Tasikmalaya
8	PO. Bhineka	Bandung	22	PO. Suka	Tasikmalaya
9	PO. Gunung Sembung	Bandung	23	PO. Sakura	Tasikmalaya
10	PO. Dewi Sinta	Bandung	24	PO. Aladin	Ciamis
11	PO. Langgeng Jaya	Sukabumi	25	PO. Merdeka	Ciamis
12	PO. Maya Raya	Sumedang	26	PO. Satria Darma	Ciamis
13	PO. Medal Sekarwangi	Sumedang	27	PO. Gapuraning Rahayu	Ciamis
14	PO. Sangkuriang	Cirebon	28	PO. Bahagia	Ciamis

Sumber: Ditjen Hublat (Dit.UAJ) Kota Bandung 2011

Bermunculannya para pengusaha di industri transportasi jasa angkutan bis ini menyebabkan persaingan yang terjadi semakin ketat. Dalam hal ini tentunya menuntut perusahaan untuk memperbaiki kinerjanya dari berbagai aspek manajemen, sehingga mampu bersaing dan mempertahankan keberadaannya.

PO. Merdeka merupakan perusahaan bis tertua di daerah ciamis yang sudah beroperasi kurang lebih 60 tahun. Perusahaan transportasi ini terbentuk pada 21 April 1951 dan berlokasi di Ciamis. Perusahaan ini memiliki armada yang melayani berbagai trayek baik antar kota dalam provinsi ataupun antar kota antar provinsi. Namun dengan berjalannya waktu bertepatan pada saat negara ini mengalami krisis moneter pada tahun 1998, PO. Merdeka juga merasakan dampak yang sangat besar dari kondisi perekonomian tersebut. Lambat laun PO. Merdeka mengalami beberapa kemunduran dalam usahanya. Kemunduran tersebut bisa dilihat dari berbagai aspek seperti berkurangnya jumlah armada yang beroperasi dikarenakan armada sudah tidak laik jalan (tabel 1.3), jumlah trayek yang ada hanya dapat dipenuhi dengan beberapa unit armada saja (tabel 1.4), mulai berkurangnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi PO. Merdeka.



Sumber: Divisi Administrasi+Inventaris PO. Merdeka 2011

Gambar 1.1
Jumlah Armada dan Kondisi Armada PO. Merdeka Tahun 2011

Data pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa armada yang dimiliki PO. Merdeka tidak semuanya laik jalan. Ada sekitar 14% armada yang laik jalan namun tidak dioperasikan. Manajemen PO. Merdeka mengambil keputusan untuk tidak mengoperasikan armadanya walaupun kondisi armada yang bersangkutan laik jalan dikarenakan kurangnya penumpang yang menggunakan armada bis PO. Merdeka, sehingga apabila tetap dioperasikan akan menambah beban biaya sedangkan pendapatannya minim. Pada grafik di atas, terlihat bahwa terdapat sekitar 37 % armada yang tidak dapat dioperasikan karena kondisinya tidak laik jalan.

Telah disebutkan sebelumnya bahwa transportasi bis yang terdapat di Provinsi Jawa Barat melayani mobilitas penumpang ke berbagai daerah baik antar kota dalam provinsi maupun antar kota antar provinsi. Begitupun halnya dengan PO. Merdeka. Armada yang dimiliki oleh PO. Merdeka memiliki beberapa trayek

untuk melayani masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Sampai dengan tahun 2011 ini, terdapat kurang lebih 80 trayek yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Pusat kepada PO. Merdeka yang harus dipenuhi dengan armada yang laik jalan. Berikut daftar trayek yang dimiliki PO. Merdeka beserta jumlah armada yang tersedia.

Tabel 1.3
Trayek PO. Merdeka Tahun 2011

NO	JURUSAN	JUMLAH TRAYEK	JUMLAH ARMADA YANG MEMENUHI TRAYEK YANG ADA (UNIT)		
			2008	2009	2010
ANTAR KOTA DALAM PROVINSI					
1	PANGANDARAN – BOGOR	1	2	2	2
2	BANJAR – DEPOK	2	4	4	4
3	TASIKMALAYA – BEKASI	6	6	6	6
4	BANJAR – BEKASI	2	4	4	4
5	BANJARSARI – BEKASI	1	2	2	2
6	PANGANDARAN – SUKABUMI	1	2	2	2
ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI					
1	BANJAR – MERAK	9	18	18	14
2	SUMATERA – BANJAR	1	4	4	4
3	PANGANDARAN – TANGGERANG	1	2	2	2
4	CILACAP – MERAK	2	4	4	4
5	BANJARSARI – RAMBUTAN	3	6	6	4
6	BANJAR – RAMBUTAN	5	10	10	8
7	TASIK– PULOGADUNG	16	32	30	28
8	TASIK– RAMBUTAN	30	60	54	44
	JUMLAH	80	156	148	128

Sumber: Divisi Operasional PO. Merdeka 2011

Data-data trayek di atas, memberikan gambaran bahwa terjadi penurunan pemenuhan armada untuk mengisi trayek yang dimiliki oleh PO. Merdeka dalam

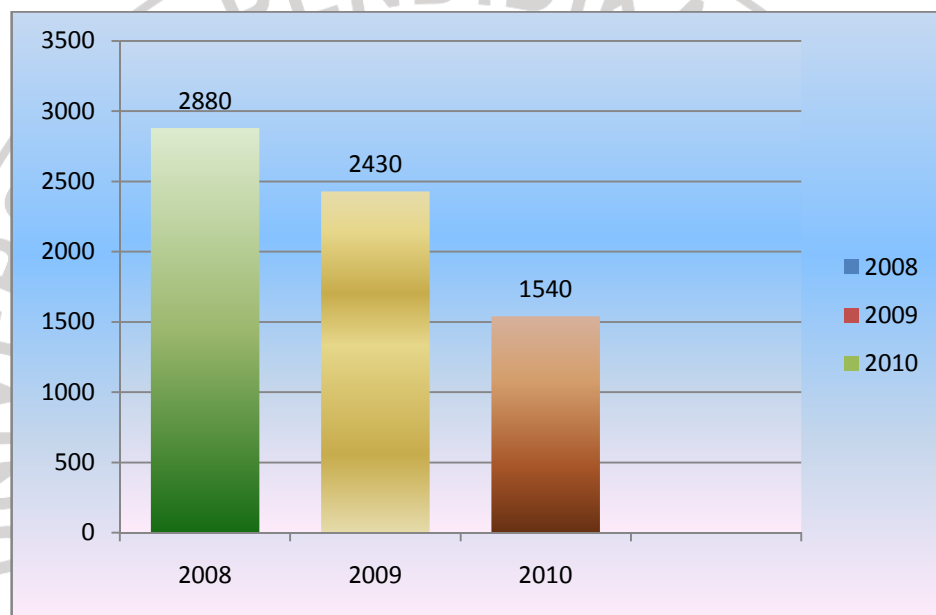
kurun waktu tiga tahun berturut-turut yaitu rata-rata sebesar 10%. Penurunan pemenuhan armada pada trayek-trayek tertentu yang terjadi selama tiga tahun terakhir ini sangat sulit dihindari. Hal ini diputuskan oleh manajemen PO. Merdeka itu sendiri walaupun sebenarnya armada yang ada masih laik jalan. Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada tim manajemen PO. Merdeka, faktor utama yang menjadi pemicu atas penetapan keputusan tersebut adalah bahwa telah terjadi penurunan pengguna jasa layanan transportasi PO. Merdeka atau dengan kata lain, penumpang bis PO. Merdeka mulai menurun.

Dari data di atas, kita bisa melihat bahwa penurunan jumlah armada yang dioperasikan dikarenakan dampak dari terjadinya penurunan jumlah penumpang. Penurunan tersebut tidak terjadi pada semua jurusan yang ada, tetapi hanya pada beberapa jurusan saja yaitu jurusan Banjar-Merak, Banjarsari-Rambutan, Tasikmalaya-Pulogadung, dan Tasikmalaya-Rambutan. Dari ke-4 jurusan tersebut di atas, yang paling terlihat sangat drastis adalah menurunnya jumlah armada yang dioperasikan untuk memenuhi jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta.

PO. Merdeka selalu mengharapkan tempat duduk bis setiap harinya diisi oleh penumpang yang menggunakan jasa mereka, namun pada kenyataannya tidak setiap hari tempat duduk itu terisi penuh oleh penumpang. Di tahun 2008, terjadi *loading factor* sebesar 81,36% dimana penumpang rata-rata harian untuk jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta sebesar 2.880 penumpang, tahun 2009 *loading factor* sebesar 76,27% dengan jumlah penumpang sebanyak 2.430 penumpang, dan pada tahun 2010 *loading factor* sebesar 59,32 dengan jumlah

penumpang sebanyak 1.540 penumpang. Hal ini merupakan permasalahan yang harus dicari titik sumbernya sehingga perusahaan tidak mengalami penurunan jumlah penumpang secara terus-menerus.

Untuk lebih jelasnya, bisa dilihat rata-rata harian jumlah penumpang bis PO. Merdeka untuk jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta pada gambar 1.3 di bawah ini :



Sumber : Pengurus PO. Merdeka bagian *ticketing* atau kontrol tahun 2011

Gambar 1.3
Jumlah Penumpang Bis PO. Merdeka
Jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta
Rata-rata Per Hari

Dari gambar 1.3 di atas, terlihat jelas bahwa penurunan penumpang terjadi secara berturut-turut dengan persentase penurunan sekitar 15,6% pada tahun 2008 ke tahun 2009, dan sebesar 36,6% pada tahun 2009 ke tahun 2010. Pada prinsipnya, keputusan manajemen PO. Merdeka dalam mengurangi jumlah armada untuk melayani jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta

merupakan tindakan yang tepat. Jika kondisi ini terus menerus terjadi tanpa dilakukannya perubahan sistem dari aspek yang lain, maka lambat laun PO. Merdeka akan kehilangan sebagian besar penumpang setianya.

Fenomena tersebut mempunyai makna bahwa perusahaan harus mengevaluasi kinerja bauran pemasaran jasa yang telah dijalankan selama ini, karena pada dasarnya keputusan menggunakan jasa dapat diperoleh apabila strategi bisnis dikembangkan perusahaan dapat dijalankan dengan baik dan terarah. Pentingnya bauran pemasaran jasa tidak terbatas pada situasi-situasi penumpang dapat melakukan kontak dengan perusahaan. Pada kenyataannya, yang paling relevan dan menarik adalah adanya penerapan pemikiran mengenai bauran pemasaran jasa dalam mempengaruhi proses keputusan menggunakan jasa para penumpang atau konsumen.

Peningkatan kualitas pelaksanaan bauran pemasaran jasa dan ditunjang oleh aspek manajemen dari pihak perusahaan yang baik, diharapkan dapat menciptakan serta meningkatkan proses keputusan menggunakan jasa para penumpang atau konsumen. Walaupun banyak perusahaan transportasi lain yang menawarkan perjalanan atau pemberangkatan dengan jurusan dan fasilitas yang sama, PO. Merdeka tetap mampu mempertahankan penumpang atau pelanggan yang membuat mereka tetap bertahan di tengah-tengah penawaran pesaing yang lainnya.

Keadaan tersebut menyebabkan para pemasar harus menghadapi keputusan penetapan bauran pemasaran jasa di tahap awal yang krusial. Efektifitas pengaruh program bauran pemasaran jasa terhadap proses keputusan

menggunakan jasa dapat diketahui dari tanggapan dan sikap para penumpang untuk melakukan penilaian terhadap nilai dan manfaat yang diperoleh penumpang melalui program bauran pemasaran jasa yang dilakukan perusahaan transportasi bis PO. Merdeka. Apabila sebagian besar penumpang merasa puas, maka ada kemungkinan penumpang akan melakukan penggunaan jasa transportasi bis ulang untuk melakukan pemberangkatan ke jurusan yang sama ataupun jurusan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan para penumpang.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa perlu untuk meneliti strategi pemasaran jasa yaitu program pemasaran jasa untuk memelihara dan meningkatkan keputusan menggunakan jasa. Penulis akan memfokuskan penelitian mengenai bagaimana kinerja program bauran pemasaran jasa dalam mempengaruhi proses keputusan menggunakan jasa transportasi bis PO. Merdeka terutama jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta. Adapun judul yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Proses Keputusan Menggunakan Jasa Bis PO. Merdeka (Survei Pada Penumpang Bis PO. Merdeka Jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta)”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Melihat fenomena yang ada, perusahaan transportasi bis PO. Merdeka yang terus menerus mengalami penurunan jumlah penumpang terutama pada jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta selama tahun 2008 sampai

dengan 2010, diduga perlu untuk senantiasa menerapkan strategi pemasaran melalui bauran pemasaran jasa dengan menciptakan hubungan jangka panjang dan saling menguntungkan dengan pelanggan dalam rangka meningkatkan proses keputusan menggunakan jasa, sehingga tercipta keunggulan bersaing untuk menciptakan serta mempertashankan keputusan menggunakan jasa para penumpang bis PO. Merdeka.

Bauran Pemasaran Jasa yang belum maksimal menyebabkan menurunnya keputusan menggunakan jasa para penumpang transportasi bis PO. Merdeka terutama jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta yang bisa dilihat dari proses keputusannya. Situasi ini mengakibatkan perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan dan mempengaruhi proses keputusan menggunakan jasa para penumpang tersebut atas layanan transportasi bis PO. Merdeka dengan memperbaiki program bauran pemasaran jasa yang dilakukan PO. Merdeka.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran bauran pemasaran jasa yang dilakukan oleh perusahaan menurut penumpang bis PO. Merdeka jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta.
2. Bagaimana gambaran proses keputusan penumpang atau konsumen dalam menggunakan jasa bis PO. Merdeka.

3. Seberapa besar pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap proses keputusan menggunakan jasa bis PO. Merdeka baik secara parsial maupun secara simultan.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun pada perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui gambaran bauran pemasaran jasa yang dilakukan perusahaan menurut penumpang bis PO. Merdeka jurusan Tasikmalaya-Kampung Rambutan Jakarta.
2. Mengetahui gambaran proses keputusan konsumen dalam menggunakan jasa bis PO. Merdeka.
3. Mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap proses keputusan menggunakan jasa transportasi bis PO. Merdeka baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Memperkuat pandangan bahwa pengembangan kekuatan bauran pemasaran dalam usaha transportasi benar-benar dibutuhkan guna pencapaian kemaksimalan penumpang atau konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan jasa transportasi tersebut.

- b. Memberikan masukan teoritis bagi perkuliahan ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran, mengembangkan ilmu yang didapatkan serta menambah pengetahuan dan wawasan pembaca yang berkaitan dengan bahasan penelitian ilmiah, yaitu mengenai bauran pemasaran jasa khususnya pengaruhnya terhadap proses keputusan menggunakan jasa.

2. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan jasa transportasi akan teridentifikasi proses keputusan menggunakan jasa para penumpang atau konsumen bis yang dipengaruhi oleh bauran pemasaran jasa, dan memberikan masukan berharga bagi perdagangan dan pengelolaan usaha transportasi mengenai pentingnya pengembangan kekuatan bauran pemasaran jasa untuk mencapai kemaksimalan keputusan menggunakan jasa.