

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Tujuan pembangunan ekonomi Indonesia salah satunya adalah meningkatkan pendapatan nasional disertai dengan distribusi yang merata diantara penduduk, bidang-bidang usaha dan daerah-daerah. Sejalan dengan itu untuk mengantisipasi tuntutan globalisasi, pemerintah berusaha untuk memanfaatkan sektor-sektor usaha yang memiliki kontribusi yang besar untuk meningkatkan pendapatan negara. Menurut Salim (1993 :1) dan Abubakar (2000 :12) mengemukakan, sektor yang sangat berperan adalah sektor angkutan atau transportasi, karena tanpa adanya sektor ini sebagai sarana penunjang, tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi dari suatu negara, sehingga sektor-sektor lain pun akan mengalami hambatan yang sangat berarti.

Transportasi salah satu kegiatan manusia dalam melakukan mobilitas. Berbagai jenis transportasi tersedia guna membantu manusia dalam kegiatan mobilitasnya atau sering disebut sarana angkutan. Diantara jenis transportasi itu adalah: transportasi darat, laut dan udara. Dari ketiga jenis transportasi tersebut masing-masing jenis memiliki andil yang sangat besar dalam kegiatan transportasi, yang ketiganya terkadang saling berkaitan satu sama lain. Salim (1993:15) menyatakan pula bahwa, untuk mengetahui potensi permintaan jasa angkutan sebenarnya (*actual demand*) perlu dianalisis permintaan jasa-jasa tersebut dengan mengamati pertumbuhan penduduk, pembangunan wilayah dan

daerah, perdagangan ekspor dan impor, industrialisasi, migrasi dan penyebaran penduduk.

Berbagai jenis angkutan yang ikut andil dalam kehidupan manusia tersedia dalam nama dan kegunaan yang berbeda-beda. Ini ada dalam angkutan darat, laut maupun udara, misalnya saja di angkutan darat ada yang dinamakan bis AKAP (Bis antar kota antar propinsi) dan AKDP (Angkutan Kota Dalam Propinsi).

Bis antar kota antar propinsi (AKAP) adalah sarana angkutan Bis untuk mengangkut penumpang dari satu kota suatu propinsi ke kota yang ada di propinsi lain, sehingga operasinya tidak menarik penumpang dari kota-kota atau daerah-daerah yang dilalui sebelum kota/ daerah tujuan di propinsi lain, dan dilengkapi dengan 3 (tiga) fasilitas tambahan, yaitu AC, Recleaning Seat, dan Toilet, (Data Angkutan Jalan, Departemen Perhubungan, 2008).

Berdasarkan laporan hasil survei Departemen Perhubungan, rendahnya jumlah penumpang Bis AKAP (Antar Kota Antar Propinsi) di Jawa Barat adalah merupakan indikasi dari cukup banyaknya para penumpang Bis AKAP di Jawa Barat menuju lokasi tertentu beralih memakai sarana angkutan lain pada saat bepergian ke lokasi yang sama, diantaranya angkutan lain yang menjadi pilihan penumpang jasa travel, kereta api, dan sewa mobil selain itu adanya persaingan antara perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam jasa angkutan bis membuat para pemilik bis AKAP harus mampu bersaing dengan bis lain.

Fenomena tersebut menggambarkan terjadinya persaingan antara jenis moda transportasi darat yang ada, guna melayani kegiatan transportasi manusia. sehingga ada moda transportasi yang sangat diminati, cukup diminati atau bahkan

tidak diminati oleh masyarakat.

Akibat adanya persaingan antara moda transportasi darat, pada jenis moda bis mengalami penurunan dalam hal jumlah penumpang yang disebabkan oleh turunnya minat masyarakat terhadap penggunaan jasa angkutan bis. Diantara alasannya karena faktor biaya yang mahal akibat kenaikan harga BBM, waktu yang lama bila menggunakan bis, serta pelayanan yang mereka dapatkan dan masih banyak alasan lain. Ini tidak bisa dibiarkan jika masyarakat mulai tidak berminat menggunakan jasa angkutan bis. Akan banyak perusahaan organda yang mengalami kesulitan dalam mengembangkan perusahaannya bahkan kearah kebangkrutan jika tidak diambil tindakan untuk memulihkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan bis.

Peluang bisnis di sektor transportasi ini masih terbuka lebar, karena masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa angkutan bis sebagai sarana transportnya. Ini bisa dilihat dari jumlah penumpang Bis AKAP (Antar Kota Antar Propinsi) di perusahaan otobis yang ada di Kabupaten Garut Trayek Garut-Jakarta dalam tiga tahun terakhir. Hal tersebut dapat terlihat dalam tabel di bawah ini

Tabel 1.1  
Jumlah Penumpang Bis AKAP Trayek Garut-Jakarta

Nama P.O (Perusahaan Otobis)	Periode ( Dalam satuan orang / Tahun )		
	2006	2007	2008
<b>PO. PRIMAJASA</b>	924.470	1.193.141	1.369.484
<b>PO. KARUNIA BAKTI</b>	925.464	1.016.792	1.143.527
<b>P.O SALUYU</b>	273.600	254.902	250.251

Sumber: Po.Primajasa, Karunia bakti, Saluyu (Tahun 2009)

Tabel 1.1 menggambarkan persaingan industri jasa angkutan P.O (Perusahaan Otobis) di Kabupaten Garut khususnya trayek Garut - Jakarta, terlihat dari data pengguna jasa angkutan Perusahaan Otobis tersebut. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat tiga perusahaan otobis (P.O) yang menyediakan jasa angkutannya khususnya trayek Garut-Jakarta (AKAP). Hal ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan otobis (P.O) harus memiliki strategi untuk mempengaruhi konsumen/calon penumpang dalam keputusan penggunaan jasa angkutan bis.

Persaingan antara perusahaan otobis (PO) di Kabupaten Garut yang terjadi khususnya bis AKAP trayek Garut-Jakarta, mengakibatkan ada perusahaan yang mengalami kenaikan jumlah penumpang tapi ada juga yang mengalami penurunan jumlah penumpang karena kalah bersaing dengan perusahaan lain. Hal tersebut dapat dilihat dari di bawah ini yang menunjukkan Peringkat bis AKAP di Kabupaten Garut berdasarkan jumlah penumpangnya.

Tabel 1.2  
Peringkat Bis AKAP berdasarkan Jumlah Penumpang  
Dalam waktu 3 tahun terakhir  
(Trayek Garut -Jakarta)

<b>Peringkat</b>	<b>Nama P.O (Perusahaan Otobis)</b>	<b>Jumlah Penumpang 3 Tahun Terakhir</b>
<b>1</b>	<b>P.O PRIMAJASA</b>	<b>3.487.095 Orang</b>
<b>2</b>	<b>P.O KARUNIA BAKTI</b>	<b>3.085.783 Orang</b>
<b>3</b>	<b>P.O SALUYU</b>	<b>778.753 Orang</b>

Sumber: Po.Primajasa, Karunia bakti, Saluyu (Tahun 2009)

Tabel 1.2 menunjukkan P.O Primajasa dalam hal jumlah penumpang ada di peringkat pertama dengan jumlah penumpang dalam tiga tahun terakhir sebanyak 3.487.095 orang, sedangkan di peringkat kedua P.O Karunia Bakti dengan jumlah penumpang dalam tiga tahun terakhir sebanyak 3.085.783 orang, disusul di

peringkat ke tiga P.O Saluyu dengan jumlah penumpang dalam tiga tahun terakhir sebanyak 778.753 orang.

Berbagai cara telah dilakukan oleh perusahaan-perusahaan bis AKAP untuk mempertahankan para penumpangnya agar tetap menggunakan jasanya, dari hasil survei ke perusahaan bis AKAP bahwa perusahaan melakukan penggantian moda bis yang digunakan. Selain itu melakukan perenovasian secara menyeluruh di semua moda yang ada.

**TABEL 1.3**  
**REKAPITULASI ARMADA BIS YANG BEROPERASI BIS AKAP**  
**DI KAB GARUT**  
**(TRAYEK GARUT -JAKARTA)**

Perusahaan Otobis (P.O)	Jml Moda Bis
PRIMAJASA	30
KARUNIA BAKTI	51
SALUYU	19

Sumber: Po.Primajasa, Karunia bakti, Saluyu, (Tahun 2009)

Ada beberapa alasan para penumpang menggunakan bis untuk tujuan ke garut atau ke jakarta, ini dapat dilihat dari tabel 1.4 yang merupakan hasil pra penelitian di terminal guntur Garut.

**TABEL 1.4**  
**ALASAN PENUMPANG MENGGUNAKAN BIS DARI GARUT KE**  
**JAKARTA**

ALASAN	JUMLAH
PEKERJAAN	47%
KUNJUNGAN KELUARGA	16%
HIBURAN	8%
DINAS	13%
SEKOLAH	11%
LAIN-LAIN	5%

Sumber: Hasil Pra Penelitian, Desember 2008

Tabel 1.4 menunjukkan berbagai macam alasan penumpang dalam menggunakan bis untuk tujuan garut atau jakarta, alasan orang pergi ke Garut atau

Jakarta karena pekerjaan sebesar 47%, kunjungan keluarga sebesar 16%, karena hiburan sebesar 8%, dinas sebesar 13%, untuk alasan sekolah sebesar 11%, dan lain-lain sebesar 5%.

Tanggapan para penumpang terhadap kondisi moda bis AKAP trayek Garut – Jakarta dapat dilihat dari tabel hasil survei berikut

**TABEL 1.5**  
**TANGGAPAN PENUMPANG TERHADAP KONDISI BIS AKAP**  
**TRAYEK GARUT – JAKARTA**

Bis AKAP	Tidak layak jalan	Layak jalan	Sangat layak jalan
PRIMAJASA	-	45 %	55 %
KARUNIA BAKTI	-	65 %	35 %
SALUYU	-	70 %	30 %

Sumber: Hasil Pra Penelitian, Desember 2008

Alasan para penumpang dalam memilih bis untuk digunakan sebagai jasa angkutannya beraneka ragam, Tabel 1.6 memperlihatkan alasan para penumpang bis AKAP trayek Garut-Jakarta dalam memilih bis yang mereka gunakan yang merupakan hasil pra penelitian

**TABEL 1.6**  
**ALASAN PENUMPANG DALAM MEMILIH BIS AKAP**  
**TRAYEK GARUT-JAKARTA**

No	Pernyataan	Jumlah
1	Pelayanan	4%
2	Merk	6%
3	Pembelian tiket	4%
4	Iklan	2%
5	Tarif	9%
6	Karyawan	9%
7	Kenyamanan	17%
8	Desain	17%
9	Jaminan	7%
10	Kelengkapan peralatan	17%
11	Warna	8%

Sumber: Hasil Pra Penelitian, Desember 2008

Dalam tabel 1.6 dijelaskan hasil pra penelitian bahwa alasan penumpang dalam memilih bis AKAP trayek Garut-Jakarta bervariasi alasan penumpang atas pelayanan sebesar 4%, merk 6%, Kemudahan dalam pembelian tiket sebesar 4%, iklan sebesar 2%, alasan karena tarif sebesar 9%, kemudian karena karyawan dalam hal ini sopir dan kondektur sebesar 9%, kenyamanan Bis yang meliputi: cara mengemudi sopir, kebersihan, keamanan sebesar 17%, sementara desain bis yang meliputi, susunan tempat duduk, tempat barang, warna interior sebesar 17%, jaminan yang meliputi: asuransi, rasa akan keselamatan sebesar 7%, sementara untuk kelengkapan peralatan bis seperti: sarana keamanan, hiburan, AC, toilet dan pengharum ruangan sebesar 17%, dan untuk warna bis sebesar 8%.

Dari pernyataan di atas, yang merupakan hasil pra penelitian maka alasan penumpang memilih bis AKAP di pengaruhi oleh beberapa faktor yang dominan yaitu kenyamanan sebesar 17%, desain sebesar 17%, kelengkapan peralatan sebesar 17%, dan warna bis sebesar 8%. Faktor-faktor tersebut masuk kedalam *physical evidence (bukti fisik)* dalam bauran pemasaran jasa. Yazid (2005 :20) mengemukakan, *physical evidence (bukti fisik)* adalah lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen tangible memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Karena jasa itu intangible sehingga sulit untuk dievaluasi, maka *physical evidence (bukti fisik)* memberi tanda-tanda, misalnya kualitas jasa. *physical evidence (bukti fisik)* jasa mencakup semua hal yang tangible berkenaan dengan suatu jasa seperti peralatan atau fasilitas. Jadi *physical evidence (bukti fisik)* merupakan elemen substantif dalam konsep jasa. Oleh karena itu para pemasar jasa semestinya

terlibat dalam proses *desain, perencanaan dan pengawasan physical evidence* (bukti fisik).

Bagi perusahaan bis AKAP *physical evidence (bukti fisik)* sangat berpengaruh dalam pemasaran jasanya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh para calon penumpangnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh physical evidence terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan**". (Survei Pada Penumpang bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pertumbuhan bisnis yang bersifat jasa yang tinggi dalam beberapa tahun terakhir menyebabkan persaingan dalam bisnis tersebut dirasakan semakin ketat. Hal tersebut ditandai dengan banyak berdirinya perusahaan-perusahaan angkutan jasa yang seakan-akan berlomba merebut pasar/konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya guna mendapatkan tanggapan yang baik dari masyarakat.

Rendahnya jumlah penumpang Bis AKAP (Antar Kota Antar Propinsi) di Jawa Barat adalah merupakan indikasi dari cukup banyaknya para penumpang Bis AKAP di Jawa Barat menuju lokasi tertentu beralih memakai sarana angkutan lain pada saat bepergian ke lokasi yang sama, diantaranya angkutan lain yang menjadi pilihan penumpang jasa travel, kereta api, dan sewa mobil selain itu adanya persaingan antara perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam jasa

angkutan bis membuat para pemilik bis AKAP harus mampu bersaing dengan bis lain.

Hasil pra penelitian menggambarkan alasan penumpang memilih bis AKAP di Kabupaten Garut di pengaruhi oleh beberapa faktor yang dominan yaitu *kenyamanan* sebesar 17%, *desain* sebesar 17%, *kelengkapan peralatan* sebesar 17%, dan *warna bis* sebesar 8%. Faktor-faktor tersebut masuk kedalam *physical evidence (bukti fisik)* dalam bauran pemasaran jasa. Yazid (2005 :20) mengemukakan, *physical evidence (bukti fisik)* adalah lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen tangible memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Karena jasa itu intangibel sehingga sulit untuk dievaluasi, maka *physical evidence (bukti fisik)* memberi tanda-tanda, misalnya kualitas jasa. *physical evidence (bukti fisik)* jasa mencakup semua hal yang tangible berkenaan dengan suatu jasa seperti peralatan atau fasilitas. Jadi *physical evidence (bukti fisik)* merupakan elemen substantif dalam konsep jasa. Oleh karena itu para pemasar jasa semestinya terlibat dalam proses *desain, perencanaan dan pengawasan physical evidence (bukti fisik)*.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan penumpang terhadap kondisi *physical evidence* yang dirasakan para penumpang bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut.
2. Bagaimana tanggapan penumpang terhadap Keputusan penggunaan bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut.
3. Seberapa besar pengaruh *physical evidence* dengan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) yang di ambil oleh para penumpang bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggapan terhadap *physical evidence* yang dirasakan para penumpang bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut.
2. Untuk mengetahui tanggapan penumpang terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan Bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan Bis AKAP di terminal Guntur

Kabupaten Garut.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Penulisan penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat kegunaan akademis maupun praktis.

#### 1. Kegunaan akademis

- a. Bagi pengembangan ilmu dapat memperluas kajian ilmu pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan *physical evidence* sebagai manfaat yang didapat oleh konsumen (penumpang), sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi penelitian dalam mengembangkan ilmu manajemen pemasaran.
- b. Sebagai informasi bagi penelitian lanjutan dalam bidang pemasaran jasa transportasi bis, khususnya *physical evidence*.

#### 2. Kegunaan praktis

Dapat memberikan masukan dalam program manajemen pemasaran jasa melalui *physical evidence* dan memberikan informasi perusahaan melalui promosi dalam upaya menciptakan keputusan penggunaan jasa.