

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha di Indonesia mulai mengalami peningkatan cukup pesat dengan ditandai tumbuhnya industri dalam berbagai sektor, salah satunya adalah dalam sektor jasa. Jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2009:36). Saat ini berbagai jenis bisnis di bidang jasa banyak ditemui dalam kehidupan masyarakat, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi.

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Andriansyah, 2015:1). Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu menyediakan jasa angkutan penumpang, atau barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan alat angkutan melalui darat, air maupun udara dengan mendapat balas jasa. Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan bisnis yang dijalani, terutama dalam pelayanan akses dari tempat asal ketempat tujuan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan konsumen yang maksimal, selain itu juga mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan transportasi lain dan konsumen akan melakukan pembelian secara berkelanjutan.

Di dalam industri jasa transportasi kita mengenal tiga jenis transportasi, yaitu transportasi darat, transportasi udara dan transportasi laut. Salah satu jenis transportasi darat adalah bus, dimana bus yang beroperasi di Indonesia memiliki tiga jenis tipe transportasi yang didasarkan pada daerah dan wilayah yang dilaluinya, yaitu : Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan Pariwisata. Jasa transportasi bus merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari satu tempat asal ke tempat tujuan dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama berada di perjalanan. Saat ini bus yang beroperasi di Indonesia sangat banyak dari berbagai macam perusahaan jasa transportasi bus milik Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan bus Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

PO (Perusahaan Otobus) PT. Bintang Utara 1968 merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa transportasi darat. Berawal dari angkutan kota di sekitar Tapanuli Utara Sumatra Utara yang dirintis oleh Alm. MT.Sibarani sejak tahun lima puluhan. Sejak tahun 1968 Bintang Utara berkembang menjadi sebuah jasa pelayanan transportasi antar kota dalam provinsi yang melayani jurusan Medan-Sibolga, Medan-Padang Sidempuan, Medan-Penyabungan.

Pada Tahun 1984 seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat atas layanan jasa transportasi, Bintang Utara mulai melakukan perluasan layanannya menjadi jasa bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP), khususnya jalur transportasi Pangkalan Brandan – Medan – Dumai dan Pekanbaru. Berikut merupakan tabel jenis bus yang di miliki oleh PT. Bintang Utara 1968 tujuan Medan – Dumai.

Tabel 1.1 Jenis Class Bus PT. Bintang Utara 1968 Tujuan Medan Dumai

No	Jenis Bus	Fasilitas	Kapasitas
1	<i>Economy Class</i>	<i>Audio visual</i>	40-45 Penumpang
		<i>TV</i>	
		<i>Reclining seat</i>	
		<i>Toilet</i>	
		Setelan Bangku	
2	<i>AC Toilet Class</i>	<i>Audio visual</i>	32 Penumpang
		<i>TV</i>	
		<i>AC</i>	
		<i>Toilet</i>	
		<i>Smoking Area</i>	
		Setelan Bangku	
3	<i>Super Exclusive Class</i>	<i>Audio visual</i>	18 Penumpang
		<i>TV</i>	
		<i>AC</i>	
		<i>Toilet</i>	
		<i>Smoking Area</i>	
		Selimut	
		Air Mineral	
		<i>Karaoke</i>	
		<i>Snack</i>	
		Setelan Bangku	
<i>Karaoke</i>			

Sumber: PO PT. Bintang Utara 1968, 2017

Pada tabel tersebut menjelaskan bahwa PO PT. Bintang Utara 1968 memiliki 3 jenis *Class* bus yang di tawarkan. Pada setiap jenis bus yang ditawarkan memiliki tarif yang berbeda, untuk tujuan Medan – Dumai dikenakan tarif sebesar Rp 150.000, untuk kelas ekonomi, Rp 200.000 kelas *AC Toilet*, dan Rp 250.000 untuk kelas *Super Executive*.

Tabel 1.2 Perusahaan Otobus Tujuan Medan – Dumai Class AC Toilet

No	Nama Bus	Harga Tiket	Tujuan
1	PT. Bintang Utara 1968	Rp 200,000	Medan-Dumai
2	CV. Makmur	Rp 220.000	Medan-Dumai

Sumber: Data Primer, 2017

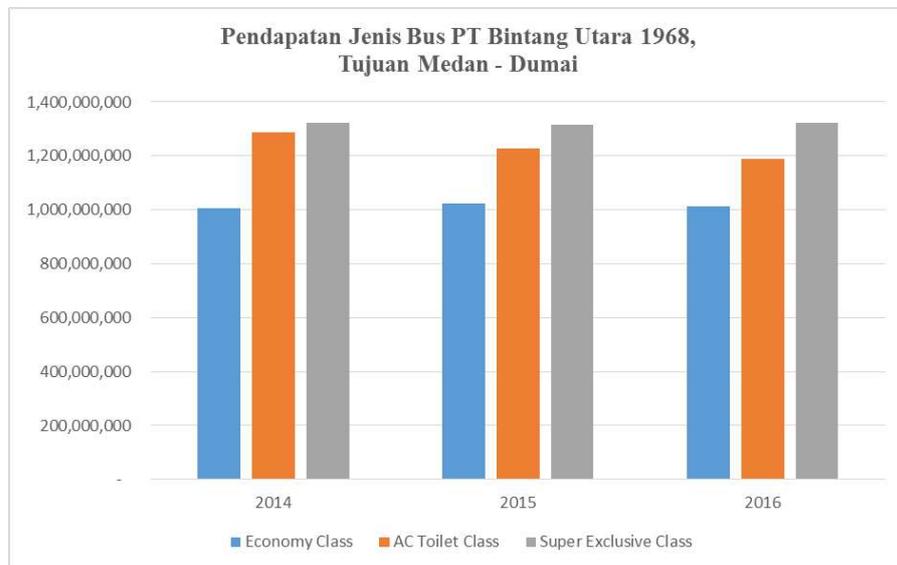
Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa bus dengan tujuan Medan – Dumai *Class AC Toilet* sebanyak 2 perusahaan otobus. Dan harga tiket yang di tawarkan sebesar Rp 200.000 untuk PT. Bintang Utara 1968 dan Rp 220.000 untuk CV. Makmur Dengan tarif yang berbeda berdampak kepada persaingan diantara perusahaan. Perusahaan berlomba – lomba merebut konsumen dengan menawarkan harga yang bersaing dan kualitas pelayanan terbaik.

**Tabel 1.3 Penjualan PO PT. Bintang Utara 1968,tahun 2014 – 2016
(dalam rupiah) Tujuan Medan – Dumai**

Pendapatan Jenis Bus PT Bintang Utara 1968 Tujuan Medan - Dumai				
No	Jenis Bus	2014	2015	2016
1	<i>Economy Class</i>	1,007,280,000	1,024,000,000	1,011,080,000
2	<i>AC Toilet Class</i>	1,286,750,000	1,228,300,000	1,189,385,000
3	<i>Super Exclusive Class</i>	1,323,405,000	1,316,305,000	1,321,305,000

Sumber: PO PT. Bintang Utara 1968, 2017

**Grafik 1.1 Grafik Penjualan Jenis Bus PT.Bintang Utara 1968,
Tahun 2014 – 2016**



Sumber: PT. Bintang Utara 1968, 2017

Berdasarkan pada tabel data penjualan di atas, diketahui bahwa terjadi penurunan penjualan pada Bus *AC Toilet Class* dari tahun 2014 hingga tahun 2015 sebesar Rp.58.450.000 atau sekitar 4,5%, pada tahun 2015 hingga tahun 2016 mengalami penurunan sebesar Rp.38.915.000 atau sekitar 3,2%. Dari data diatas, perusahaan Bintang Utara mengalami penurunan setiap tahunnya. Dan masalah yang dihadapi oleh perusahaan ini layak untuk diteliti.

(Mariaji, 2014) Menyatakan bahwa konsumen merupakan elemen penting dalam perilaku konsumen, sehingga dalam usaha memasarkan suatu produk, manajer pemasar harus memahami, mempelajari, dan menganalisa perilaku konsumen yang dituju, sehingga diperoleh pandangan yang lebih mendalam tentang konsumen dan dapat menilai kembali kebutuhan serta menanggapi dengan cepat kebutuhan tersebut.

Pemasar harus memahami perilaku konsumen yang dituju. Respon dari konsumen apabila mendukung suatu produk atau jasa, maka sikapnya positif

sebaliknya apabila konsumen sikapnya negatif, maka konsumen akan mengabaikan produk atau jasa yang ditawarkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi proses keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen adalah harga dan kualitas pelayanan.

Kegiatan penentuan harga juga memegang peranan penting saat proses bauran pemasaran, karena dengan penentuan harga berkaitan langsung dengan pendapatan yang diterima oleh sebuah perusahaan. Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Menurut (Christopher, 2010:123), sebuah produk layanan terdiri dari seluruh elemen kinerja layanan yang menciptakan nilai bagi pelanggan, dan hal ini terdiri dari produk inti yang digabung dengan berbagai elemen layanan tambahan dan proses pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan meneliti tentang "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Pada PT. Bintang Utara 1968 di Medan (Studi Pada Penumpang Bus *AC Toilet Class* Tujuan Medan – Dumai)"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, permasalahan yang akan dikaji dalam usulan penelitian skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian menggunakan bus PT. Bintang Utara 1968 *AC Toilet Class* Tujuan Medan – Dumai ?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian menggunakan bus PT. Bintang Utara 1968 *AC Toilet Class* Tujuan Medan – Dumai ?
3. Apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian menggunakan bus PT, Bintang Utara 1968 *AC Toilet Class* Tujuan Medan – Dumai ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PO PT. Bintang Utara 1968 *Class AC Toilet* Tujuan Medan - Dumai.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan informasi yang terkait dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

b. Bagi Akademisi

Bahan informasi dan rujukan untuk penelitian yang terkait dengan persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan

c. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mempraktekkan ilmu yang telah di pelajari selama di bangku perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan tentang masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

d. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dalam mengkaji suatu masalah yang ada di lapangan sesuai dengan ilmu pengetahuan khususnya bagi kegiatan pemasaran

1.5. Batasan dan Ruang Lingkup Masalah

Terdapat fokus pada tujuan penelitian maka penulis membatasi ruang lingkup skripsi ini. Adapun yang menjadi ruang lingkup adalah sebagai berikut:

a. Penulis melakukan penelitian ini hanya pada PT. Bintang Utara 1968 yang berlokasi di Kota Medan.

b. Penulis hanya membahas mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT. Bintang Utara 1968 *AC Toilet Class* Tujuan Medan - Dumai.