

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pada saat seperti ini persaingan dibidang usaha terutama dibidang jasa semakin kompetitif. Hal ini dibuktikan dengan banyak munculnya perusahaan yang bergerak pada sektor industri jasa, terutama pada sektor jasa angkutan/transportasi. Persaingan yang terjadi pada sektor jasa transportasi tidak hanya sebatas banyaknya jenis angkutan yang ditawarkan, tetapi lebih menitik beratkan pada persaingan kualitas dan ragam fasilitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan jasa transportasi tersebut.

Sektor jasa dalam beberapa tahun terakhir ini perkembangan sangat pesat khususnya transportasi darat. Di Indonesia terasa semakin penting. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi darat dimana didalamnya tersedia berbagai fasilitas baik pelayanan terhadap layanana fisik maupun pelayanan jasa penumpang (*passenger*). Sektor jasa transportasi merupakan sektor yang dipandang sangat berperan dan sangat dibutuhkan untuk menunjang mobilitas kegiatan manusia yang beragam. Keberhasilan dalam bidang jasa transportasi, ditujukan dengan kualitas perusahaan transportasi itu sendiri dan kepuasan dari pelanggan jasa transportasinya. Kualitas jasa transportasi yang baik akan mampu memberikan suatu pelayanan dan jaminan yang setidaknya mampu memberikan rasa aman dan rasa puas bagi pelanggannya.

Dikatakan pakar transportasi UGM Prof. Dr.-Ing.Ir. Ahmad Munawar, M.Sc, setelah pemberlakuan masa uji coba mulai tanggal 18 Februari 2008 lalu, bus trans jogja dinilai memiliki daya tarik tersendiri di hati pelaku perjalanan. dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, bus trans jogja memiliki kelebihan, diantaranya nyaman, aman, tertib, harga tiket dan tepat waktu.

Evaluasi yang dilakukan UGM bersama Project HiLink, Kyushu University dan Pemerintah Provinsi DIY serta Pemkot Yogyakarta melalui survey wawancara menyebutkan, pengguna bus trans jogja tidak hanya dilakukan pengguna angkutan umum saat ini, melainkan pula para pengguna kendaraan pribadi. Hasil wawancara terhadap 360 responden (60 orang x 6 trayek) pada tanggal 18 & 19 februari 2008 menyebutkan, 40% pengguna bus trans jogja saat uji coba merupakan pengguna angkutan umum sebelumnya. Sedangkan, terbanyak 51% adalah pengguna sepeda motor. Bahkan 3% dari keseluruhan responden mengaku bila mereka biasanya menggunakan mobil pribadi. pertanyaan mengenai kemungkinan menggunakan bus trans jogja sesudah masa uji coba, hanya 3% yang menyatakan tidak, selebihnya menyatakan kadang-kadang (66%), sering (24%) dan selalu (7%). Yang cukup menarik adalah responden yang sebelumnya pengguna sepeda motor, setelah mencoba bus trans jogja 16% menyatakan kedepan akan sering menggunakan bus trans jogja dan 79% menyatakan kadang-kadang akan menggunakan sarana angkutan umum yang baru itu, ungkap Prof. Ahmad Munawar, Jum'at (22/2) di kampus UGM. Lebih tegas, kata Prof. Munawar, 3% pengguna

sepeda motor menyatakan akan berpindah menggunakan bus trans jogja. Jumlah ini (3%) jauh meningkat dibandingkan hasil survey sebelum uji coba, yaitu sebesar 1,7%.

Penuh harapan, bahwa sesudah dikenakan tarif normal, pengguna bus trans jogja tidak akan berkurang 50% dari saat masa uji coba, harap Dosen Teknik Sipil FT UGM ini. Terkait rencana pemberlakuan tiket berlangganan, kata Prof. Munawar, yang paling menarik adalah pemberlakuan tiket harian. Yaitu tiket yang dapat dipergunakan sehari penuh tanpa memandang berapa kali digunakan. 49% dari keseluruhan responden minat dengan tiket berlangganan ini, disusul tiket bulanan (19%), tiket mingguan (14%) ungkapnyanya lagi. Pemberlakuan harga tiket Rp 1000 saat uji coba, sebagian besar responden (65%) menyatakan murah.

Sementara untuk tiket normal (Rp 3000 untuk umum dan Rp 2000 untuk pelajar), 14 % responden menyatakan murah, 50% menyatakan cukup dan 36% menyatakan mahal. Mengenai halte, sebagian besar menyatakan bentuk, fasilitas dan pelayanan sudah cukup baik. Hanya mengenai ukuran dan jumlah halte sebagian besar menyatakan kurang. Para responden juga memberikan usul-usul mengenai halte tambahan. pelayanan di bus, 94% responden menyatakan crew sudah cukup baik. Terkait mengenai penggunaan tiket, sebagian besar (95%) tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan tiket.

Tidak hanya itu, Yogyakarta merupakan kota yang lama dikenal sebagai kota pelajar. Banyak orang dari berbagai daerah mengunjungi kota

Yogyakarta dengan berbagai tujuan, salah satunya adalah menuntut ilmu. Hal ini tidak jauh berbeda dengan kesibukan para calon pelajar yang ingin menuntut ilmu di kampus dengan menggunakan jasa angkutan kota karena dengan kendala belum/ tidak memiliki kendaraan pribadi.

Yogyakarta juga bukan hanya dikenal sebagai kota pelajar, tapi juga dikenal sebagai kota pariwisata, jadi tidak heran jika banyak orang dari berbagai daerah maupun manca Negara yang ingin menikmati dan menjelajahi kota Yogyakarta, ini juga tidak luput dari penggunaan jasa angkutan kota bagi mereka yang ingin mengakses tempat- tempat yang mereka ingin kunjungi.

Bus Trans Jogja disediakan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat dikawasan perkotaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Trans jogja disediakan sebagai solusi atas masalah layanan transportasi dalam kota yang selama ini dirasakan masih kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yogyakarta. Inovasi dan perbaikan layanan yang dikembangkan diantaranya adalah waktu operasi bus yang lebih panjang, fasilitas kenyamanan kendaraan, ketepatan waktu tempuh, penggunaan sistem halte dan tiket elektronik yang menyediakan mekanisme transit dan model tiket berlangganan. Inilah inovasi transportasi publik trans jogja, dan tidak ada inovasi dan perubahan yang dapat terwujud tanpa adanya kerjasama dan dukungan dari semua pihak yang terlibat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan obyek penelitian dilakukan di bus Trans Jogja.

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian dari Danupranata (2007) dengan judul "Citra Perguruan Tinggi dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pendidikan di Yogyakarta". Penelitian ini juga replikasi dari penelitian Handayani (2006) dengan judul "Analisis Citra Perguruan Tinggi dan Pengaruhnya Terhadap Pengambilan Keputusan Studi Oleh Calon Mahasiswa"(studi pada Calon Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta). Penelitian kedua ini masih layak dikaji karena semakin banyak pula yang menggunakan atau membutuhkan lembaga bimbingan di Yogyakarta karena pendidikan sudah sangat penting dan menjadi suatu kebutuhan dalam kehidupan seseorang pada zaman sekarang.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan riset replikasi dari penelitian Danupranata (2007) yang meliputi citra pengguna, citra fasilitas, citra harga citra kualitas, dan citra lokasi dan penelitian Handayani (2006) dengan judul "**Citra Trans Jogja Dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Di Yogyakarta**".

## **B. Rumusan Masalah**

Hubungan antara citra dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen dalam penelitian ini mencakup beberapa variabel yang dikemukakan oleh Danupranata (2007) dan penelitian Handayani (2006) yaitu variabel independent yang terdiri dari: Citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra pelayanan, citra kualitas. Variabel dependent yaitu perilaku konsumen dalam

menggunakan jasa angkutan. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat di susun adalah sebagai berikut :

1. Apakah citra pengguna berpengaruh terhadap perilaku konsumen?
2. Apakah citra fasilitas berpengaruh terhadap perilaku konsumen?
3. Apakah citra harga berpengaruh terhadap perilaku konsumen?
4. Apakah citra pelayanan berpengaruh terhadap perilaku konsumen?
5. Apakah citra kualitas berpengaruh terhadap perilaku konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dapat di susun dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh citra pengguna terhadap perilaku konsumen.
2. Menguji pengaruh citra fasilitas terhadap perilaku konsumen.
3. Menguji pengaruh citra harga terhadap perilaku konsumen.
4. Menguji pengaruh citra pelayanan terhadap perilaku konsumen.
5. Menguji pengaruh citra kualitas terhadap perilaku konsumen.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapatkan, dari hasil penelitian ini :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk dipertimbangkan dalam keputusan peningkatan kualitas pelayanan.

## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman peneliti tentang teori-teori yang telah diperoleh di perkuliahan dengan membandingkannya dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan publik.

## 3. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk tambahan pandangan bagi penelitian yang akan datang.