

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perekonomian di Indonesia dewasa ini telah membawa pengaruh yang sangat pesat terhadap persaingan dunia usaha dalam memperluas pangsa pasar dari hasil produksinya. Khususnya dalam era kompetitif yang penuh dengan situasi politik dan ekonomi yang tidak menentu seperti sekarang ini. Selain itu, perkembangan teknologi juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian. Keadaan ini selain mempengaruhi keinginan masyarakat yang semakin kompleks dan bervariasi, juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan bidang pemasaran, khususnya pemasaran jasa.

Dalam bidang pemasaran jasa, pengelola jasa harus selalu berhadapan langsung dengan pemakai jasa sehingga perusahaan jasa dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen dengan tetap mengutamakan mutu dan kualitas jasa yang diberikan. Karena mutu pelayanan dari suatu perusahaan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka konsumen cenderung menggunakan penyedia jasa itu lagi. Jadi, kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan konsumennya tergantung pada sejauh mana perusahaan itu menyampaikan nilai kepada konsumen mereka.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa adalah perusahaan transportasi. Dalam era pembangunan dimana tingkat perekonomian yang semakin meningkat, maka semakin banyak orang yang melakukan perjalanan baik

untuk keperluan bisnis, pribadi, maupun wisata. Tingginya mobilitas masyarakat ini mendorong tumbuhnya perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa, salah satunya adalah PO. Safari Dharma Raya.

PO. Safari Dharma Raya merupakan salah satu angkutan umum antar kota antar propinsi yang cukup terkenal di Yogyakarta. Selain menyediakan sarana bus malam PO. Safari Dharma Raya juga menyediakan bus pariwisata. Selain itu PO. Safari Dharma Raya tidak hanya melayani satu trayek atau jurusan saja, tetapi melayani lebih dari satu jurusan. Diantaranya adalah trayek Yogyakarta – Mataram pulang pergi.

Untuk trayek ini, PO. Safari Dharma Raya hampir tiap hari beroperasi memberangkatkan armada busnya, dimana bus yang diberangkatkan adalah bus malam eksekutif.

Dengan tersedianya jasa angkutan umum antar kota antar propinsi dapat memberi kemudahan bagi konsumen untuk melakukan segala kegiatannya dengan lancar dan aman, baik dari efisien dan waktu. Untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen tersebut, maka pihak perusahaan harus bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan serta kehendak konsumen sehingga konsumen bisa merasa puas.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan usahanya sangat tergantung pada kenyamanan, keamanan, pelayanan, kebersihan, dan fasilitas yang kesemuanya itu merupakan bagian dari atribut yang ditawarkan. Oleh karena itu, atribut suatu produk menjadi salah satu masalah yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Selain itu, di tengah kondisi yang sangat kompetitif seperti saat ini hanya perusahaan yang berorientasi pada keinginan konsumen yang dapat berkembang. Karena banyaknya perusahaan jasa transportasi yang menawarkan produknya, maka konsumen akan banyak melakukan pertimbangan dalam memutuskan jasa transportasi mana yang akan dipilih. Untuk itu peran manajer pemasaran sangat penting. Mereka dituntut agar dapat memahami perilaku konsumen, sehingga mampu menerapkan dan mengembangkan eksistensinya pada kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu pemahaman tentang pengertian perilaku konsumen secara konseptual harus dimiliki oleh staff operasional PO. Safari Dharma Raya.

Adapun definisi tentang perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Schiffman dan Kanuk (1994, hlm. 7) mendefinisikan

Perilaku konsumen sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.

Perubahan perilaku konsumen yang mempengaruhi lingkungan perusahaan menyebabkan manajer pemasaran selalu dituntut untuk memperbaharui pengenalan terhadap konsumennya, dengan menilai berbagai kebutuhan dimasa sekarang dan masa yang akan datang. Faktor- faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terdiri dari faktor ekstern dan faktor intern.

- Faktor ekstern, yaitu faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri, faktor ini terdiri dari : kebudayaan, kelas sosial, kelompok sosial, keluarga serta kelompok referensi.

- Faktor intern yaitu faktor yang berasal dari individu itu sendiri, seperti : motivasi, persepsi, kepribadian, konsep diri, teori belajar, dan sikap individu.

Perilaku konsumen sangat mempengaruhi berbagai lapisan masyarakat diman ia dilahirkan dan dibesarkan. Ini berarti konsumen yang berasal dari lapisan masyarakat atau lingkungan yang berbeda akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap, dan selera yang berbeda-beda.

Dari hal diatas, maka dapat diketahui bahwa sikap merupakan salah satu faktor intern yang mempengaruhi minat konsumen dalam menempatkan seseorang pada satu kerangka berpikir untuk menyukai atau tidak menyukai. Adapun sikap sendiri merupakan suatu proses evaluatif seorang konsumen berdasar pengetahuan yang dimilikinya dan persepsi abadi dari seorang individu yang berkenaan dengan suatu obyek atau penemuan.

Dapat pula dikatakan bahwa sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsekuen. Sikap menurut Engel, Blackwell dan Minard (1993) merupakan sikap yang menunjukkan apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh konsumen.

Sikap terhadap produk tentu saja hanyalah salah satu dari banyak jenis sikap yang berbeda yang harus menjadi perhatian produsen, sikap tersebut bisa positif maupun negatif. Dengan demikian, sikap yang dipegang oleh konsumen terhadap berbagai atribut produk memainkan peranan dalam menentukan sikap produk.

Dari menganalisa faktor tersebut dan mengingat pentingnya masalah perilaku konsumen berdasarkan alasan-alasan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “ **Analisis Sikap Konsumen Terhadap Jasa Transportasi PO. Safari Dharma Raya Trayek Yogyakarta-Mataram.**”

## **I.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pada uraian diatas maka dapat dikumpulkan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sikap konsumen terhadap jasa transportasi PO. Safari Dharma Raya?
2. Apakah ada perbedaan sikap konsumen pada produk jasa transportasi PO. Safari Dharma Raya pada atribut pelayanan, keamanan, kenyamanan, fasilitas?

## **I.3 BATASAN MASALAH**

1. Sikap yang dimaksud yaitu sikap konsumen terhadap produk jasa transportasi pada PO. Safari Dharma Raya yang diukur dari beberapa atribut produk, adapun beberapa atribut tersebut adalah :
  - a. Pelayanan : meliputi pelayanan saat pembelian tiket sampai pelayanan kondektur kepada penumpang.
  - b.Keamanan : berhubungan dengan perlindungan kru terhadap penumpang maupun barang yang dibawa penumpang.

c. Kenyamanan : meliputi kebersihan baik itu ruangan, tempat duduk maupun tempat penyimpanan barang, serta kenyamanan tempat duduk penumpang.

d. Fasilitas : meliputi fasilitas hiburan, selimut, restorasi, dan toilet.

2. Konsumen atau responden yang diteliti adalah setiap orang yang memakai jasa bus Safari Dharma Raya.
3. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 responden.

#### 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Bertitik tolak pada rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji sikap konsumen terhadap jasa transportasi PO. Safari Dharma Raya.
2. Untuk menentukan sikap konsumen terhadap produk jasa pada PO. Safari Dharama Raya berdasarkan atribut pelayanan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas.

#### 1.5 MANFAAT PENELITIAN

- 1 Manfaat bagi Perusahaan

Hasil ini dapat bermanfaat untuk menentukan kebijaksanaan dimasa yang akan datang dan diharapkan dapat memberikan pertimbangan didalam pemecahan masalah yang dihadapi dan digunakan untuk mengevaluasi segala kebijaksanaan yang dapat meningkatkan kualitas produknya sesuai dengan keinginan konsumen.

## 2. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk mengetahui bagaimana menerapkan ilmu pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah pada praktek perusahaan sesungguhnya.

## 3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai sumber informasi bagi penelitian lebih lanjut.

