

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini usaha di sektor jasa telah berkembang pesat sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Salah satu bentuk usaha di sektor jasa ialah bidang transportasi, jasa angkutan. Kehadiran sarana transportasi memberikan manfaat yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat. Transportasi merupakan salah satu sarana yang digunakan dalam pemerataan hasil pembangunan sehingga pemerintah perlu memberikan perhatian khusus agar usaha dalam bidang transportasi ini dapat berjalan lancar.

Sektor usaha transportasi merupakan sektor usaha yang penting dan mampu menggerakkan perekonomian negara. Transportasi merupakan suatu wadah perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ketempat lainnya. Dalam hal ini, konsumen cenderung memilih alat transportasi yang efektif dan efisien untuk pemenuhan kebutuhan aktivitasnya. Peranan transportasi tidak hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia, tetapi juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal.

Keberadaan sarana transportasi khususnya transportasi darat untuk daerah Kalimantan Barat sudah dapat dilihat cukup memadai. Perusahaan Umum (Perum) DAMRI sebagai salah satu angkutan darat milik pemerintah sudah cukup dikenal oleh masyarakat luas. Perum DAMRI

adalah salah satu sarana transportasi yang sedang berkembang pesat baik dari segi transportasi maupun sebagai angkutan paket (*logistic*). Perum DAMRI menyediakan jasa transportasi yang lebih lengkap dan dianggap mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Angkutan darat ini terdiri dari dua kelas, yaitu kelas *executif* dan *super executif* dengan jam keberangkatan pagi-pagi 08.00, malam 19.00 dengan *rute* Pontianak – Sintang.

Perum DAMRI senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang prima untuk kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), mengutamakan keamanan penumpang (*level of safety*) serta meningkatkan kualitas pelayanan (*level of service*). Hal ini dilakukan agar kepercayaan pelanggan pada Perum DAMRI tidak berkurang dan permintaan pelanggan akan jasa angkutan darat ini akan semakin bertambah. Peningkatan pelayanan pada konsumen merupakan langkah yang sangat penting, dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas terhadap penggunaan sarana transportasi.

Banyaknya angkutan darat yang beroperasi menimbulkan berbagai kendala bagi perusahaan, terutama yang menyangkut kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Akibatnya timbul persaingan yang ketat. Dalam kegiatannya Perum DAMRI memiliki saingan dari beberapa perusahaan angkutan darat lain yang beroperasikan bus dengan jurusan yang sama serta mempunyai fasilitas, pelayanan dan harga yang tidak kalah bersaing. Hal ini terlihat dengan adanya pesaing untuk angkutan transportasi selain Perum DAMRI (AKDP), dengan *rute* yang sama.

Tabel 1.1
Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika
Data Angkutan Darat Jurusan Pontianak - Sintang
Tahun 2014 - 2016

No.	Tahun		
	2014	2015	2016
1	Perum DAMRI	Perum DAMRI	Perum DAMRI
2	CV. ANEKA BERLIAN 2	CV. ANEKA BERLIAN 2	PT. MAJU TERUS
3	PT. ARMINTA	PT. ARMINTA	KOPERASI JASA BORNEO
4	PT. ADAU KAPUAS	PT. ADAU KAPUAS	PT. ADAU KAPUAS
5	CV. SINAR MATAHARI SELATAN	CV. SINAR MATAHARI SELATAN	PT. BORNEO TRANS MANDIRI
6	CV. SETIA JIWANA SAKTI	CV. SETIA JIWANA SAKTI	-
7	CV. MAJU TERUS	CV. MAJU TERUS	-
8	CV. MUDAH	CV. MUDAH	-
9	CV. SINAR INDAH	CV. SINAR INDAH	-
10	CV. TRI MULYA	CV. TRI MULYA	-
11	PRIMKOPAD YONIF 643	PRIMKOPAD YONIF 643	-

Sumber: Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (2016)

Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Perum DAMRI memiliki pesaing dengan *route* perjalanan yang sama yaitu: Pontianak – Sintang. Namun hal ini tarif yang diinformasikan pada penumpang berbeda-beda. Data dapat dilihat pada Tabel 1.2

Table 1.2
Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika
Data Bus Rute Pontianak – Sintang Dengan Jenis Pelayanan
Tahun 2016

No	Nama Perusahaan	Rute	Jenis Pelayanan
1	PERUM DAMRI	Pontianak - Sintang	Non Ekonomi
2	PT. MAJU TERUS	Pontianak (Bt Layang) – Sintang	Non Ekonomi
3	KOPERASI JASA BORNEO	Terminal Sungai Ambawang – Sintang	Non Ekonomi
4	PT. ADAU KAPUAS	Pontianak (Bt Layang) – Sintang	Eksekutif
5	PT. BORNEO TRANS MANDIRI	Terminal Sungai Ambawang - Sintang	Non Ekonomi

Sumber : Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (2016)

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa bus Perum DAMRI memiliki saingan dengan *rute* yang sama dan jenis pelayanan yang hampir sama. Tabel 1.4 berikut ini menyajikan realisasi penjualan pada bus DAMRI jurusan Pontianak – Sintang dari Tahun 2014 sampai dengan tahun 2016.

Tabel 1.3
Perum DAMRI
Data Penjualan Tiket Bus
Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)
Periode Tahun 2014 - 2016

Tahun	Penjualan Tiket	Persentase Kenaikan
2014	188.832	-
2015	239.684	26,92%
2016	272.016	13,48%

Sumber : Perum DAMRI (2016)

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa dari tahun 2014 sampai dengan Tahun 2016 jumlah penjualan tiket bus DAMRI Pontianak – Sintang mengalami peningkatan. Hal ini terbukti pada tahun 2014 jumlah penjualan tiket sebesar 188.832 tiket, sedangkan untuk tahun 2015

kenaikan penjualan sebesar 26,29%, dan pada Tahun 2016 juga mengalami kenaikan sebesar 13,48% dari kapasitas yang tersedia.

Wisnubroto (2016) dalam penelitiannya mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penumpang bus AKAP jurusan Yogyakarta – Semarang dalam meningkatkan penjualan menyatakan bahwa faktor kultur dan sub kultur, kelas sosial dan kelompok acuan, peranan status, usia dan tahap daur hidup, kepribadian dan konsep diri, motivasi dan persepsi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan penjualan. Penelitian ini menggunakan metode *survey*. Sampel penelitian ini bersifat homogen yaitu dengan jumlah sampel 86 orang.

Nurindah dan Retno (2016) dalam penelitiannya mengenai pengaruh perilaku konsumen terhadap proses keputusan pembelian jasa transportasi DAMRI unit angkutan bus kota Bandung menyatakan bahwa faktor budaya dan faktor sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan pembelian, sementara faktor pribadi dan faktor psikologis berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan pembelian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif dengan sampel sebanyak 270 responden.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Perilaku Penumpang

Terhadap Pengambilan Keputusan Dalam Memilih Jasa Angkutan Darat Perum DAMRI (AKDP) Bus Jurusan Pontianak – Sintang”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Perilaku Penumpang Terhadap Pengambilan Keputusan Dalam Memilih Jasa Angkutan Darat Perum DAMRI (AKDP) Bus Jurusan Pontianak – Sintang”.

C. Pembatasan Masalah

Agar analisis dan pembahasan yang akan dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Perilaku konsumen yang terdiri dari: faktor internal (pribadi), faktor eksternal, dan faktor situasional.
2. Proses pengambilan keputusan konsumen yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi berbagai alternative, keputusan pembelian, dan perilaku pascapembelian.
3. Penumpang bus Perum DAMRI (AKDP), *rute* Pontianak – Sintang

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku penumpang terhadap pengambilan keputusan dalam memilih jasa angkutan darat Perum DAMRI (AKDP) *rute* Pontianak – Sintang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat memberikan manfaat dalam penerapan ilmu pengetahuan, mengembangkan dan menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama di bangku kuliah dengan praktek di lapangan guna membawa wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman pada bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Perusahaan Umum DAMRI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan atau informasi bagi pihak Perum DAMRI khususnya dalam menentukan kebijakan dalam pemberian pelayanan, fasilitas dan kenyamanan yang memuaskan penumpang, sehingga permintaan akan jasa angkutan darat akan lebih meningkat serta diikuti oleh peningkatan laba yang maksimal bagi perusahaan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi salah satu tambahan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai permasalahan yang sama.

F. Kerangka Pemikiran

Engel *et al* dalam Sangadji dan Sopiah (2013:7), “Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan,

pengonsumsiannya, dan penghabisan produk/jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan ini”. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terdiri dari: faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasional.

- 1) Faktor internal terdiri dari : persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia, dan gaya hidup.
- 2) Faktor eksternal terdiri dari : budaya, kelas sosial, dan keanggotaan dalam suatu kelompok.
- 3) Faktor situasional terdiri dari : lingkungan fisik dan waktu.

Kotler dan Keller (2007:214), “Proses pengambilan keputusan merupakan proses psikologis dasar yang memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian”. Proses pengambilan keputusan diawali dengan adanya kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Pemenuhan kebutuhan ini terkait dengan beberapa alternatif sehingga perlu dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk memperoleh alternatif terbaik dari persepsi konsumen. Dalam keputusan pembelian konsumen melakukan tahap: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pascapembelian.

Berdasarkan konsep di atas, maka skema dari kerangka pemikiran ini dapat dijelaskan pada Gambar 1.1.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

1. X= Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Bebas
2. Y= Pengambilan Keputusan Dalam Memilih Jasa Angkutan Darat Sebagai Variabel Terikat

Penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Variabel bebas adalah perilaku konsumen (X)
2. Variabel terikat adalah pengambilan keputusan (Y)

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang sedang diteliti berdasarkan fakta-fakta dan data-data yang ada.

Menurut Darmadi (2014 : 186), “Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

- 1) Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung disini penulis melakukan pengamatan dengan cara pengamatan secara langsung yaitu konsumen bus DAMRI jurusan Pontianak – Sintang. .
- 2) Kuesioner, yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk di jawab.
- 3) Wawancara, yaitu penulis melakukan wawancara langsung kepada karyawan Bus DAMRI untuk memperoleh informasi atau data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data ini merupakan data yang berhubungan secara langsung dengan penelitian yang dilaksanakan dan bersumber dari Perum DAMRI Cabang Pontianak. Penelitian ini didapat dari dokumen-dokumen perusahaan yang erat kaitannya dengan permasalahannya yang akan dibahas dalam penelitian ini

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2012:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas

dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dikemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang bus Perum DAMRI jurusan Pontianak – Sintang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116): “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik sampling yang digunakan peneliti dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya dan penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Adapun karakteristik sampel yang digunakan adalah penumpang yang sudah bekerja, berusia minimal 15 tahun dan telah melakukan perjalanan dengan Bus DAMRI sebanyak dua kali pertahun.

Oleh karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui maka pengambil sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut: (Hussein 1997:66)

$$n = \left[\frac{Z_{1/2,0,05}}{0.20} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{1.96}{0.20} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

$$n = 100$$

Keterangan :

$E = 0,20$ (*error of estimate*)

$\alpha = 0,05$

$Z^{1/2} =$ Tabel distribusi normal sampel

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014 : 363), “Uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dioperasikan oleh peneliti”. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi yaitu mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut benar-benar valid atau tidak yaitu dengan melihat antara nilai tiap item pernyataan dengan nilai total uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *software SPSS Statistic 19.0 for Windows*.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas instrument dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan nilai *corrected itemtotal correlation* dan membandingkan dengan r tabel.

2) Uji Reliabilitas

Arikunto (2006 : 154), “Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan koefisien *cronbach's alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *cronbach's alpha* sama dengan 0,60 atau lebih.

3) Uji Normalitas

Normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi masing-masing variabel normal atau tidak. Teknik uji normalitas yang digunakan adalah grafik, *Normal P-P Plot*, dengan bantuan software program SPSS.

b. Rata-Rata Hitung (*mean*)

Rata-rata hitung (*mean*) digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen memilih bus Perum DAMRI jurusan Pontianak-Sintang. *Mean* adalah nilai rata-rata dari observasi suatu variabel dan merupakan jumlah semua observasi

dibagi jumlah responden. Adapun untuk menghitung *mean* (nilai rata-rata) dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 \dots + x_n}{n}$$

Diminta :

\bar{X} = Rata-rata hitung

x = Nilai sampel

n = Jumlah sampel

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan analisis pengaruh yang melibatkan variabel bebas (*independent*), yaitu Perilaku konsumen (X) dengan variabel terikat/tidak bebas (*dependent*) dan Pengambilan keputusan (Y). Padakeduavariabeltersebut akan dicari bentuk pengaruhnya dengan tujuan prediksi mengenai nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang diketahui atau ditentukan. Adapun persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

Dimana :

Y : variabel terkait (Pengambilan Keputusan)

X : variabel bebas (Perilaku Konsumen)

a : konstanta

d. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dan variabel dengan teknik statistik korelasi *person product moment* adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (n\sum Y^2) - (n\sum Y^2 - (n\sum Y)^2)}}$$

n : jumlah data (responden)

X : variabel bebas (Perilaku Konsumen)

Y : variabel terikat (Keputusan Pembelian)

Sedangkan untuk melihat dan mengetahui kuat atau tidak kuat pengaruh (korelasi) menggunakan skala sebagai berikut :

Tabel 1.4
Pedoman dan Interpretasi Nilai r
Terhadap Koefisien Korelasi

No.	Koefisien	Skala Pengaruh
1	0,95 – 1,00	Sangat kuat
2	0,75 – 0,94	Kuat
3	0,50 – 0,74	Sedang
4	0,25 – 0,49	Lemah
5	0,00 – 0,24	Sangat lemah

Sumber : Siregar (2012 : 337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) dengan rumus :

$$R^2 = \frac{ES}{TSS}$$

$$R^2 = \frac{\sum(Y_1 - Y)^2}{\sum(Y_1 - Y)^2}$$

Dimana :

ESS = Jumlahkuadrat yang dijelaskan

TSS = Jumlahkuadrat total

f. Uji Kelayakan Model

Pada tahapan ini dilakukan pengujian untuk menentukan model dan regresi sederhana layak atau tidak digunakan untuk memprediksi variabel pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh variabel perilaku konsumen taraf nyata yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan *Ramsey Test*.

1) Jika T hitung > F tabel maka Ho di tolak.

2) Jika T hitung < F tabel maka Ho diterima

Sehingga dapat dilihat bahwa dari variabel terikat model regresi dapat digunakan untuk memprediksi dari nilai variabel pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh variabel perilaku konsumen.

Ho: Model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel perilaku konsumen yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Ha: Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel perilaku konsumen yang dipengaruhi keputusan pembelian.