

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman yang semakin maju saat ini berdampak pada pertumbuhan bisnis yang begitu pesat. Saat ini berbagai bisnis banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satu contohnya adalah bisnis jasa transportasi. Jasa transportasi merupakan suatu sarana yang tidak dipisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pada kehidupan sehari-hari. Umumnya masyarakat memakai kendaraan pribadi atau memakai alternatif lainnya sebagai alat transportasinya untuk mengantarkan mereka ke tempat tujuan. Saat ini banyak perusahaan transportasi yang menawarkan kepada konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi. Oleh karena perusahaan transportasi membutuhkan pengetahuan sikap konsumen atas jasa yang diberikan untuk bertahan dalam persaingan.

Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari dalam berperilaku dengan cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu objek tertentu, Sikap mencerminkan penilaian yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap objek sebagai kecenderungan yang dipelajari, sikap dapat mendorong konsumen ke arah perilaku tertentu atau menarik konsumen ke perilaku tertentu. Fenomena sikap yang timbul tidak saja ditentukan oleh keadaan objek yang sedang dihadapi tetapi juga dengan kaitannya dengan pengalaman-pengalaman masa lalu dan harapan-harapan untuk masa yang akan datang (Schiffman, 2007, p.222).

Kota Bandar Lampung merupakan pusat aktivitas jasa maupun perdagangan di Provinsi Lampung. Saat ini Kota Bandar Lampung mulai menghadapi situasi dimana kemacetan lalu lintas yang mulai menjadi masalah publik. Ada beberapa fenomena kemacetan di Kota Bandar Lampung Pertama, kemacetan di jalan-jalan utama kota seperti Jalan R.A. Kartini, Jalan Raden Intan, Jalan Ahmad Yani, Jalan Teuku Umar, dan Jalan Zainal Abidin

Pagaralam. Kedua, kemacetan di akhir pekan dimana Kota Bandar Lampung menerima arus masuk kendaraan dari berbagai kabupaten sekitarnya maupun dari luar propinsi. Ketiga, kemacetan di jalan-jalan seputar pusat perbelanjaan, hal ini dapat dilihat pada kesemrawutan lalu lintas angkutan kota yang dapat dilihat saat memasuki kawasan pusat perbelanjaan di Tanjung Karang Pusat terlihat angkutan umum belum terintegrasi dengan baik, oleh karena itu dibutuhkan transportasi umum yang dapat menampung masyarakat dengan kapasitas besar untuk mengatasi masalah kemacetan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Melihat permasalahan kemacetan di Kota Bandar Lampung yang semakin hari semakin bertambah dikarenakan tingkat mobiltas masyarakat di Kota Bandar Lampung yang hingga, pemerintah Provinsi Lampung berinisiatif menyediakan jasa transportasi umum yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengurangi kemacetan di kota Bandar Lampung. Bus Trans Lampung merupakan alat transportasi umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Lampung. Saat ini Bus Trans Lampung yang dikelola oleh PT. Lampung Jasa Utama merupakan perusahaan BUMD Lampung dan berada di bawah koordinasi Dinas Perhubungan Provinsi Lampung. Dalam memaksimalkan kinerja pelayanan Bus Trans Lampung kepada masyarakat pemerintah Provinsi Lampung menyediakan armada yang cukup banyak sehingga program transportasi ini dapat tumbuh dan berkembang ditengah-tengah persaingan. Berikut tabel jumlah armada untuk berbagai trayek perjalanan:

**Tabel 1.1 Jumlah Armada Bus Trans Lampung**

No	Trayek	Jumlah Armada
1	Unila – Itera	21 bus
2	Bandara Raden Intan II – Bandar Lampung	10 bus
3	Bandara Raden Inten II- Pringsewu	9 bus
<b>Jumlah Armada</b>		40 bus

Sumber: PT Lampung Jasa Utama, 2017

Jumlah armada Bus Trans Lampung untuk berbagai trayek berjumlah 40 armada dimana, masing-masing trayek yaitu: Unila-Itera sebanyak 21 armada, Bandara Raden Intan II-Bandar Lampung sebanyak 10 armada, dan Bandara Raden Intan II-Pringsewu sebanyak 9 armada. Banyaknya armada yang dimiliki oleh Bus Trans Lampung dan guna mencapai pelayanan maksimal, setiap armada Bus Trans Lampung di lengkapi dengan AC yang dingin serta music nonstop yang bertujuan untuk menghibur penumpang, dengan kapasitas tempat duduk berjumlah 16 pasang terlihat bersih dan rapih dan dilengkapi petugas Polisi Pamong Praja yang melakukan pengawalan keamanan. Keunggulan lain dimana 3 rute trayek Bus Trans Lampung melewati jalan utama sehingga masyarakat dapat dengan mudah menikmati keberadaan Bus Trans Lampung. Berikut adalah tabel rute trayek Trans Lampung:

**Tabel 1.2 Rute Trayek Bus Trans Lampung**

No	Trayek	Rute
1	Unila – Itera	Unila – Jl.Soekarno Hatta –Poltekkes – Jl. Soekarno Hatta – Terusan Jl.Sultan Agung – ITERA – Kota Baru
2	Bandara Raden Intan II – Bandar Lampung	Halte Graha Wangsa – Jl.Laks Malahayati-Jl.Jenderal Sudirman – Jl.Ahmad Yani – Jl. Kartini/Jl. Raden Intan– Stasiun Tanjung Karang – Jl. Teuku Umar – Jl. ZA Pagar Alam – Jl. Raya Natar – Bandara Raden Intan II
3	Bandara Raden Inten II- Pringsewu	Pringsewu Halte Pendopo – Gedong Tataan– Jl. Raden Gunawan – (BLPP)-Bundaran Tugu R.Intan – Jl. Raya Natar- Bandara Raden Intan II

Sumber: PT Lampung Jasa Utama, 2017

Berdasarkan Prasurvey (2017), permasalahan pada Bus Trans Lampung terjadi dikarenakan kurangnya animo masyarakat terhadap bus Trans Lampung sebagai contoh minimnya jumlah penumpang bus trayek dengan koridor Raden Intan II- Pringsewu, yang saat ini tidak beroperasi lagi disebabkan jumlah penumpang tidak sebanding dengan biaya operasional ([lampung.tribunnews.com](http://lampung.tribunnews.com)). Berikut data lengkap jumlah penumpang bus Trans Lampung untuk berbagai trayek sejak bus Trans Lampung beroperasi:

**Tabel 1.3 Jumlah Penumpang Bus Trans Lampung**

Tahun	Bulan	Jumlah Penumpang		
		Unila- Itera Penumpang	Bandara Raden Intan II- Bandar Lampung Penumpang	Bandara Raden Intan II – Pringsewu Penumpang
2016	Agustus	465	434	<b>434</b>
	September	465	403	<b>201</b>
	Oktober	434	403	<b>102</b>
	November	403	341	<b>30</b>
	Desember	341	403	<b>0</b>
	Jumlah	1.643	1.984	<b>767</b>
<b>Total Jumlah Penumpang 2016</b>			<b>4.394</b>	
2017	Januari	341	434	<b>0</b>
	Februari	434	341	<b>0</b>
	Maret	434	434	<b>0</b>
	April	341	372	<b>0</b>
	Jumlah	1.550	1.581	<b>0</b>
<b>Total Jumlah penumpang 2017</b>			<b>3.131</b>	
<b>Jumlah Penumpang Trayek 2016 -2017</b>		<b>3.193</b>	<b>3.565</b>	<b>767</b>

Sumber : PT. Lampung Jasa Utama (2017)

Banyaknya armada Bus Trans Lampung yang beroperasi tidak sebanding dengan jumlah penumpang Bus Trans Lampung yang setiap bulan mengalami penurunan. Berdasarkan tabel diatas jumlah penumpang pada Trayek Unila-Itera dari bulan Agustus sampai dengan bulan Desember tahun 2016 sebanyak 1.643 penumpang, mengalami penurunan dibulan januari sampai dengan april tahun 2017 menjadi 1.550 penumpang, Pada trayek Bandara Raden Intan II-Bandar Lampung dibulan Agustus sampai dengan bulan Desember tahun 2016 sebanyak 1.984 penumpang mengalami penurunan pada bulan januari sampai dengan april tahun 2017 menjadi 1.581 penumpang. Pada Trayek Bandara Raden Intan-Pringsewu pada bulan Agustus sampai dengan Desember tahun 2016 sebanyak 767 penumpang dan mengalami penurunan di bulan Januari sampa dengan April tahun 2017 sampai 0 penumpang. Total keseluruhan jumlah penumpang Bus Trans Lampung pada Agustus sampai dengan

Desember tahun 2016 sebanyak 4.934 mengalami penurunan pada januari sampai dengan april tahun 2017 menjadi 3.131 penumpang.

Sikap konsumen sangat penting bagi proses bisnis, hal ini disebabkan karena sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat bervariasi bergantung pada orientasinya. Menurut Jati (2012, p.35), sikap konsumen akan pelayanan jasa angkutan bus dilihat dari tujuh indikator, yaitu tarif atau harga tiket, waktu kedatangan bus, ketersediaan petugas didalam bus, fasilitas didalam bus, keamanan didalam bus, kebersihan didalam bus dan jumlah armada yang dimiliki oleh perusahaan pengelola bus tersebut. Pengelola Bus Trans Lampung perlu mengetahui karakteristik konsumen dan mengkaji sikap konsumen terhadap Bus Trans Lampung untuk mendapatkan informasi mengenai sikap positif ataupun sikap negatif konsumen terhadap bus Trans Lampung dalam membantu menyelesaikan masalah pada Bus Trans Lampung. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, sehingga penulis mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Sikap Konsumen Terhadap Bus Trans Lampung**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana sikap konsumen terhadap Bus Trans Lampung ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Subyek**

Ruang lingkup subyek dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai penumpang yang pernah menggunakan jasa transportasi bus Trans Lampung.

### **2. Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah sikap konsumen terhadap Bus Trans Lampung.

### **3. Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di bus Trans Lampung trayek Bandara Raden Intan II – Bandar Lampung serta trayek Unila – Itera.

### **4. Ruang Lingkup Waktu**

Waktu penelitian akan dilaksanakan selama 5 bulan yaitu dari bulan April 2017 sampai dengan bulan Agustus 2017.

#### 5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah manajemen pemasaran yang meliputi konsep perilaku konsumen dan dan keputusan pembelian konsumen.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui sikap konsumen terhadap Bus Trans Lampung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Penulis**

Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

#### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Hasil analisis ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi PT. Lampung Jasa Utama serta Dinas Perhubungan Provinsi Lampung sehingga dapat mengetahui sikap masyarakat sebagai pengguna terhadap Bus Trans Lampung.

#### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi bagi fakultas Bisnis dan Ekonomi IBI Darmajaya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap Bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “sikap konsumen terhadap Bus Trans Lampung”

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Sikap konsumen, Jasa, dan Atribut Transportasi kerangka pikir dan penelitian terdahulu.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi oprasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai sikap konsumen terhadap ‘Bus Trans Lampung’.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai sikap konsumen terhadap Bus Trans Lampung.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.