

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK OBSERVASI**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA didirikan pada tanggal 6 September 1991, dipimpin oleh H. Amir Mahpud, SE. sebagai Direktur Utama. PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA menyelenggarakan kegiatan pokok perusahaan yaitu dalam bidang Angkutan Umum (*Public Transportation*) yang meliputi Angkutan Kota Antar Propinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP), Taksi, Pariwisata dan Angkutan Karyawan.

PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA berafiliasi dengan perusahaan besar yaitu Group Mayasari Bhakti Utama sebagai salah satu pelopor perusahaan Angkutan Umum Bus Kota di Jakarta sejak tahun 1967 dan yang terbesar sampai dengan sekarang, dipimpin oleh H. Mahpud sebagai Presiden Direktur. Perusahaan yang tergabung didalamnya antara lain :

1. PT. Mayasari Bhakti Utama (Holding).
2. PT. Mayasari Bhakti. (Bus Kota).
3. PT. Primajasa Perdanarayutama. (Bus Luar Kota, Taksi)
4. Pariwisata, Angkutan Karyawan.
5. PT. Mayasari Utama (Karoseri).
6. PT. Maya Perdana Abadi (Vulkanisir Ban).
7. PT. Maya Perkasa Abadi (Ekspedisi).
8. PT. Maya Graha Indah (Dealer).
9. PT. Mayaraya Transportama (Bus Luar Kota).
10. PT. Maya Graha Perdana Jaya (Kontraktor).
11. PT. Putra Cakra Parahiyangan (Dealer).
12. PT. Karunia Bhakti (Bus Luar Kota).
13. PT. Doa Ibu (Bus Luar Kota).
14. PT. Himpurna (Bus Kota).
15. PT. Dehatex (Tekstil).
16. PT. Hudaya Maju Mandiri (Dealer).
17. PT. Trans Batavia (Bus Way).

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

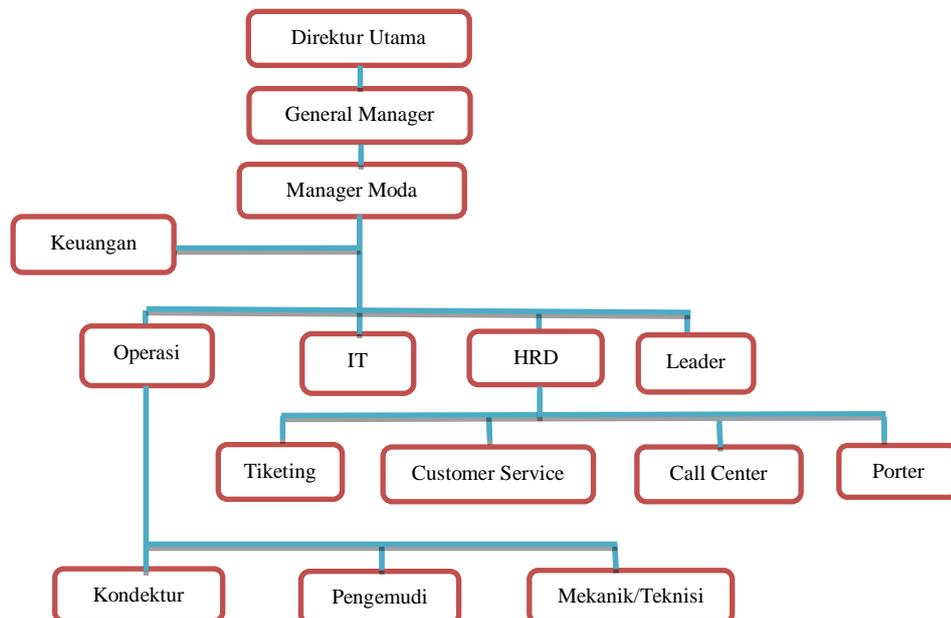
Adapun visi dan misi PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA adalah sebagai berikut :

1. Prima dalam kerja
2. Terdepan dalam pelayanan

### 1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam suatu perusahaan sangat diperlukan adanya struktur organisasi untuk menunjang kinerja perusahaan kedepannya, karena struktur organisasi berperan sebagai pelaksana dari semua kebijakan mulai dari yang bersifat strategis hingga teknis yang diambil organisasi. PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA yang telah diperbarui pada Januari 2010, maka struktur organisasi dari perusahaan dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Struktur Organisasi PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA**



(Sumber : Dokumen Perusahaan, 2010)

## 1.2 LATAR BELAKANG OBJEK OBSERVASI

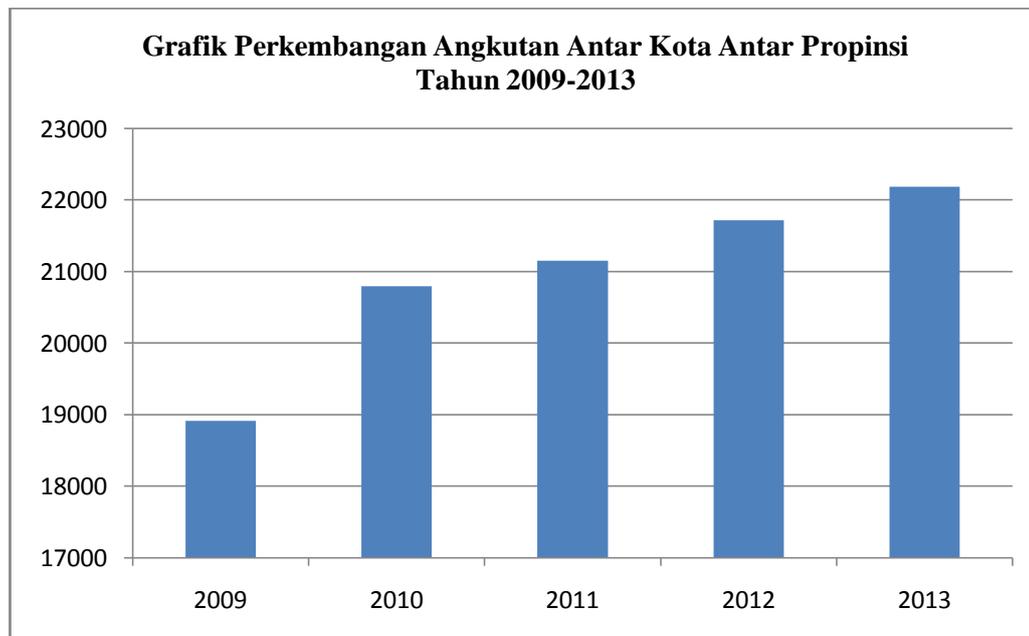
Transportasi merupakan pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam

melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi juga berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan wisata dan alat bergerak selama berada di daerah tujuan wisata tersebut (Ismayanti, 2010:123).

Kebutuhan akan transportasi sangat beragam, terutama kebutuhan terhadap kemudahan dan kecepatan dalam melakukan perjalanan yang setiap tahunnya meningkat. Dalam kaitan dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan signifikan dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan pertahanan keamanan. Sistem transportasi memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung pergerakan masyarakat tersebut dan juga dalam aktivitas pekerjaan, dimana masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang efektif dan efisien. Tanpa adanya sistem transportasi yang memadai dengan baik maka pergerakan yang terjadi tidak dapat berjalan dengan lancar dan kota akan berkembang dengan kondisi yang tidak teratur.

Berikut adalah data perkembangan angkutan antar kota antar provinsi di Indonesia yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**Gambar 1.2**  
**Grafik Perkembangan Angkutan Antar Kota Antar Propinsi**  
**Tahun 2009-2013**



*Sumber :www.dephub.go.id*

Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Salah satu prasarana transportasi yang sangat penting saat ini adalah transportasi darat (jalan raya), mengingat akan besarnya kebutuhan manusia terhadap mobilisasi transportasi di darat. Peningkatan prasarana transportasi ini memicu permintaan akan moda transportasi yaitu meningkatnya jumlah permintaan angkutan darat sehingga menimbulkan berbagai masalah lalu lintas seperti kemacetan, kecelakaan, tundaan, dan polusi udara yang semakin memperparah keadaan lalu lintas.

Transportasi darat merupakan segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Secara garis besar transportasi darat dibagi menjadi 2 yaitu, transportasi umum atau kendaraan umum dan transportasi pribadi. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran (langsung maupun tidak langsung). Sedangkan transportasi pribadi atau kendaraan pribadi adalah setiap kendaraan yang dipergunakan oleh pribadi tanpa dipungut biaya apapun.

Transportasi darat saat ini sudah menjadi kebutuhan tersendiri untuk sebuah kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Medan dan lain-lain. Aktivitas manusia semakin beragam dan mereka membutuhkan kecepatan mobilitas. Transportasi memang merupakan faktor utama penunjang kegiatan bisnis. Tanpa transportasi tidak mungkin manusia mencapai tempat yang dituju. Karena itulah, bisnis transportasi sama pentingnya dengan bisnis makanan, karena tanpa transportasi maka segala kegiatan distribusi akan tersendat. Bisnis transportasi sesungguhnya adalah bisnis jasa layanan (*service*) dimana konsumen dapat merasakan langsung jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan. Maka perusahaan tersebut harus mampu mengikat konsumen dengan produk berupa jasa yang menarik dan memikat.

Saat ini salah satu transportasi umum yang cukup sering digunakan oleh masyarakat adalah bus, dimana bus dipilih oleh masyarakat sebagai alat transportasi umum yang nyaman dan aman untuk menuju suatu tempat yang diinginkan khususnya tempat wisata. PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa transportasi yang berlokasi di Perumahan Batununggal Indah Bandung, dimana perusahaan

memberikan pelayanan kepada konsumen dengan mengantarkan penumpang dari Perumahan Batununggal Bandung langsung ke Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya. Strategi pemasaran yang telah diterapkan oleh perusahaan berbeda dari jasa transportasi yang lain yaitu beberapa diantaranya, memberikan pelayanan & fasilitas terbaik kepada konsumen, serta harga yang kompetitif.

Namun karena semakin tingginya perekonomian di Indonesia dengan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menaikkan harga bahan bakar minyak serta naiknya harga dolar di Indonesia. Maka PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA pun dengan terpaksa menaikkan harga tiket penumpang yang pada mulanya seharga Rp 75.000 per tiket kemudian naik menjadi Rp 90.000 per tiket. Alasan perusahaan menaikkan harga bukan semata-mata ingin mendapatkan keuntungan lebih, namun untuk menyesuaikan dengan harga-harga lain seperti bahan bakar minyak yang saat ini sedang naik.

Seperti yang telah dikatakan Bapak Rian selaku Kepala Wilayah Operasional Bandung di perusahaan PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA, dimana perusahaan tidak memberikan diskon atau potongan harga dikarenakan perusahaan sudah menetapkan harga yang tidak terlalu tinggi daripada pesaing lainnya yang menetapkan harga diatas Rp 100.000. Namun meskipun harga tiket masih dibawah harga Rp 100.000 ternyata ada sebagian konsumen yang merasa bahwa harga tiket tersebut terlalu mahal. Sehingga dengan naiknya harga tiket tersebut maka penjualan tiket bus PRIMAJASA PERDANAUTAMA menjadi turun kurang lebih 5%.

Berikut terdapat beberapa data pembandingan harga tiket bus pada rute Bandung – Bandara Soekarno Hatta yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

No	Nama Perusahaan	Harga Tiket
1	Cipaganti	Rp 130.000
2	Xtrans	Rp 120.000
3	Cititrans	Rp 120.000

*Sumber :dikembangkan oleh penulis*

Disini penulis tidak membahas mengenai seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian namun akan membahas mengenai tingkat perbedaan sebelum dan sesudah harga tiket dinaikkan, dimana kedua perlakuan tersebut akan mengalami perbedaan yang signifikan atau tidak, kemudian penulis juga ingin mengetahui bagaimana bauran pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan konsumen yang sudah ada maupun konsumen baru dengan naiknya harga tiket dipasaran.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas mengenai “Analisis Bauran Pemasaran Jasa di PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA Tahun 2014”.

### **1.3 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka terdapat beberapa masalah yang akan dibahas yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana bauran pemasaran jasa di PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA terhadap keputusan pembelian?
2. Bagaimana tingkat perbedaan sebelum dan sesudah penetapan harga tiket di PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA terhadap keputusan pembelian?

### **1.4 TUJUAN OBSERVASI**

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk mencari jawaban atas pemahaman yang telah dirumuskan diatas, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bauran pemasaran jasa di PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA terhadap keputusan pembelian.
2. Untuk mengetahui tingkat perbedaan sebelum dan sesudah penetapan harga tiket di PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA terhadap keputusan pembelian.

### **1.5 KEGUNAAN OBSERVASI**

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dapat diuraikan mengenai kegunaan observasi ini yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan bagi PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian.

## 2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi pelajaran untuk menerapkan teori yang telah dipelajari ke dalam situasi yang sebenarnya.

## 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi para pembaca mengenai perusahaan jasa transportasi yang ada di Indonesia khususnya PT. PRIMAJASA PERDANAUTAMA.

### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam mendapatkan gambaran keseluruhan dari laporan Tugas Akhir ini, maka diberikan sistematika penulisan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum objek observasi, latar belakang objek observasi, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi, dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai tinjauan teori yang mendukung proses pemecahan masalah yang akan dibahas. Teori-teori ini diambil dari berbagai buku dan informasi melalui internet yang digunakan untuk mendukung penelitian serta untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan yang diinginkan, beberapa penelitian terdahulu serta metode penelitian yang akan digunakan.

#### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.