

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk dari desa ke kota, dan meningkatnya aktivitas kegiatan penduduk kota saat ini sehingga menuntut diperlukannya sarana transportasi yang memenuhi syarat kelancaran, kenyamanan dan keamanan. Kondisi yang terjadi pada saat ini adalah meningkatnya permintaan jasa transportasi yang semakin lama semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu pada saat ini banyak bermunculan perusahaan jasa transportasi yang menawarkan kemudahan, kenyamanan bagi masyarakat. Perusahaan-perusahaan tersebut bersaing untuk memperoleh pelanggan dengan memberikan jasa transportasi yang memberikan kualitas pelayanan terbaik pada pelanggannya.

Kehadiran jalan tol Cipularang yang mampu memangkas waktu tempuh Bandung –Jakarta PP semakin meningkatkan mobilitas kunjungan antara kedua kota besar tersebut. Alhasil, kebutuhan akan layanan moda transportasi pun turut meningkat. Peluang ini ditanggapi cepat oleh para pebisnis dengan membuka layanan travel *point to point* atau kerap disebut *shuttle service*. Berbeda dengan travel antar jemput yang lebih dulu dikenal orang, *shuttle service* menerapkan konsep satu titik pemberangkatan ke titik tujuan. (<http://indrakh.wordpress.com/2007/07/26/shuttle-service-alternatif-transportasi-bandung-jakarta-pp/>)

Dalam sebuah artikel yang berjudul: Beradu Prima Manjakan Pelancong Jakarta Ke Kota Kembang (<http://www.rmexpose.com/detail.php?id=2627>) bahwa tingginya arus lalu lintas menuju Bandung tak bisa dilepaskan dari menjamurnya pusat-pusat belanja yang semakin marak di kota kembang, sehingga mendorong terjadinya lonjakan penumpang di akhir pekan. Jasa angkutan umum swasta memang semakin digemari oleh masyarakat Alasannya, kondisi terminal bis di Jakarta yang masih banyak kekurangan, karena belum beranjak dari kondisi sumpek, kotor dan banyak preman. Walaupun penumpang mesti merogoh kocek Rp60 ribu, lebih mahal dari bis antar kota biasa, banyak warga Jakarta memilih berpergian menggunakan jasa travel dengan pelayanan aman, nyaman dan tepat waktu. Sementara itu, jika ingin menggunakan jasa rental mobil, penumpang dikenakan biaya Rp 700 ribu sehari, termasuk biaya 60 liter solar, supir dan tiket masuk tol. Ketepatan waktu merupakan hal yang selalu diminta penumpang.

Menjamurnya sejumlah Factory Outlet (FO) yang menjual pakaian sisa ekspor dengan harga miring, membuat warga Jakarta sering datang mengunjungi ibukota Provinsi Jawa Barat itu. Permintaan penambahan shuttle lainnya juga datang dari mahasiswa yang menginginkan adanya titik di Jatinangor Town Square (Jitos) dan Cihampelas. Menurut data terakhir yang dikeluarkan oleh Depdiknas, mahasiswa Jakarta yang kuliah di Bandung atau sebaliknya sebanyak 1,1 juta pelajar. Dampak dibukanya *shuttle service* pun memberikan berkah beruntun, misalnya saja taksi-taksi yang mangkal di *finish point* Pasteur kebagian rejeki dengan meningkatnya arus penumpang yang melanjutkan perjalanan ke tengah kota.

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

Citi Trans merupakan salah satu institusi bisnis yang terus melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas layanan travel yang ada. Dalam hal ini, penelitian ini akan membahas upaya untuk mengetahui tingkat keinginan konsumen dalam rangka untuk peningkatan mutu pelayanan serta kinerja pada *shuttle services*.

Cukup banyak perusahaan penyedia *shuttle services point to point* yang bisa kita pilih. Sejumlah travel yang sudah dikenal diantaranya: Xtrans, Cipaganti, TELE Trans, Transporter, Daytrans, Transline atau Baraya. Karena itu pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan harus dilakukan dengan baik agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Untuk mengatasi ketatnya persaingan perusahaan perlu memilih suatu strategi untuk dapat meningkatkan hasil penjualan produk atau jasa yang ditawarkannya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan ketepatan waktu transaksi kepada pelanggan. Pelayanan prima yang diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang memberi dampak pada keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, dalam mengantisipasi ketatnya persaingan yang terjadi di masa yang akan datang dan untuk

menjamin keberhasilan perusahaan perlu dilakukan pengidentifikasian dan penyesuaian strategi pemasaran yang telah ada yang berkenaan dengan pelayanan terhadap pelanggan yang mengiringi produk atau jasa yang ditawarkannya. Dengan kata lain, perusahaan yang bersangkutan harus dapat menetapkan suatu sistem pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan. Harapan pelanggan akan membantu perusahaan mengetahui atribut produk atau jasa yang disukai oleh pelanggan.

Penulis memiliki beberapa alasan yang membuat penulis merasa tertarik untuk meneliti perusahaan *Citi Trans Shuttles Services* karena :

1. Meningkatnya permintaan jasa transportasi yang semakin lama semakin dibutuhkan oleh masyarakat modern, sehingga peluang bisnis pada dunia travel sangatlah berpotensi karena menyangkut tentang kebutuhan manusia.
2. Dunia transportasi menarik untuk diteliti, terutama pada pelayanan prima yang diwujudkan dalam kinerja penyampaian jasa pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang memberi dampak pada keberhasilan perusahaan.
3. Banyak perusahaan travel yang semakin lama semakin berkembang dan eksis. Kelangsungan hidup dan persaingan antara perusahaan angkutan tidak terlepas dari jasa yang ditawarkan perusahaan terhadap konsumen. Sebab perusahaan travel merupakan sebuah perusahaan jasa, sehingga jasa yang ditawarkan oleh di perusahaan travel sangat penting dan menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Oleh sebab-sebab tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kinerja Penyampaian Jasa dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Jalan tol Cipularang memang kian ramai untuk berbagai urusan. Ini salah satunya, bisnis angkutan antar jemput yang populer dengan sebutan travel pada dua tahun terakhir menunjukkan perkembangan sangat pesat seiring dibukanya akses jalan darat lewat jalan tol itu. Puluhan perusahaan travel meramaikan persaingan pada jalur tol Cipularang. Masing-masing berusaha merayu konsumen dengan beragam kiat, mulai perang harga, kenyamanan hingga memberikan fasilitas tambahan. Tren moda angkutan ini pun berubah. Jika dahulu travel identik dengan antar jemput dari rumah ke rumah, sekarang kecenderungannya point to point. Penumpang naik dan turun di tempat yang sudah ditentukan oleh perusahaan travel. Meskipun jumlah perusahaan travel point to point terus bertambah, mereka nyatanya tak pernah kekurangan penumpang. Boleh jadi, karena mereka punya pasar sendiri-sendiri.

Dalam penelitian tentang *shuttle services* Citi Trans ini, penulis akan membahas kinerja penyampaian jasa dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Peranan yang ingin dilihat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan *shuttle services* pada Citi Trans. Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja penyampaian jasa pada Citi Trans *shuttles services*?

2. Bagaimana hubungan kinerja penyampaian jasa terhadap kepuasan pelanggan Citi Trans *shuttles services*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka tujuan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja penyampaian jasa pada Citi Trans *shuttles services*.
2. Untuk mengetahui hubungan antara kinerja penyampaian jasa dengan kepuasan pelanggan pada Citi Trans *shuttles services*.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan, hasilnya diharapkan bisa bermanfaat bagi:

1. Perusahaan

Sebagai masukan atau input yang berguna bagi perusahaan untuk memberikan gambaran dan pengetahuan tentang hubungan antara kinerja penyampaian jasa dengan kepuasan pelanggan.

2. Akademis

- Menambah wawasan dalam kinerja penyampaian jasa
- Untuk memberi manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya dalam memahami penyampaian jasa guna menunjang efektifitas pemasaran serta dapat juga digunakan sebagai bahan referensi jika diperlukan.