

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor jasa pada saat sekarang ini telah mengalami peningkatan seiring dengan berkembangnya waktu dan kondisi perekonomian yang terjadi di Indonesia. Perusahaan banyak melakukan inovasi atau perkembangan di dalam perusahaannya untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin pesat dan ketat. Peningkatan ini dapat dilihat dari kondisi perekonomian di dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua per tiganya. Kontribusi ini dapat dilihat dari segi pendapatan maupun kemampuannya menyerap sebagian supply tenaga kerja. Perkembangan yang terjadi di dalam sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri seperti perbankan, asuransi, penerbangan, transportasi darat, telekomunikasi, pariwisata, jasa konsultan, pengacara, kantor akuntan, jasa klining servis, salon, dan lain sebagainya. Selain itu maraknya juga organisasi nirlaba seperti lembaga pemerintah, rumah sakit, universitas dan lain-lain yang kini semakin menyadari perlunya peningkatan orientasi kepada pelanggan atau konsumen. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, dan perumahan semakin meningkat. Begitu pula dengan mengkonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat semakin meningkat pula. Dimana di era globalisasi ini sangat diperlukan alat transportasi untuk menunjang kelangsungan hidup sebagian masyarakat, karena alat transportasi

secara tidak langsung membantu banyak masyarakat untuk melakukan kegiatan perekonomiannya.

Jasa travel pada zaman sekarang ini sangat berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh banyaknya orang yang melakukan hubungan bisnis antar kota, banyaknya orang yang bekerja tidak di kotanya masing-masing, pengiriman barang-barang dari satu daerah ke daerah lainnya banyaknya masyarakat yang ingin mengenyam pendidikan di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Semarang dan lain sebagainya. Dengan kondisi seperti ini maka transportasi sangatlah diperlukan untuk mempermudah hubungan di kalangan masyarakat. Untuk melakukan hubungan antar kota ini maka diperlukan jasa transportasi seperti travel. Dengan semakin banyaknya hubungan transportasi yang dilakukan ini maka kegiatan perekonomian pun semakin meningkat.

Di dalam rangka pembangunan negara kita masa kini dan masa yang akan datang, maka faktor pengangkutan atau transportasi memegang peranan yang sangat penting. Barang-barang harus diangkut dari suatu daerah ke daerah lainnya, agar barang itu dapat memenuhi kebutuhan manusia. Demikian juga manusia pada zaman sekarang ini seringkali bepergian, dari satu daerah ke daerah lainnya guna memenuhi kebutuhannya seperti mencari pekerjaan, menjual atau membeli barang, berkunjung ataupun hanya sekedar pergi rekreasi, dan lain sebagainya. Hal ini memiliki hubungan yang sangat ketat dengan sarana transportasi. Transportasi sangatlah penting karena menunjang dalam pembangunan negara seperti membantu melakukan kegiatan bisnis dan pemasaran di dalam suatu perusahaan.

Bisnis travel semakin berkembang dan menjamur di setiap daerah, sebagai contoh kota Bandung saja sudah terdapat banyak usaha travel seperti Cipaganti Travel, Maju Jaya Travel, Saptaji Travel and Rental, City Trans Travel dan lain sebagainya. Bisnis travel cukup berkembang karena ditunjang dengan kebutuhan hidup masyarakat pada zaman sekarang ini yang sangat memerlukan alat transportasi. Semakin meningkatnya permintaan konsumen atas jasa angkutan maka semakin banyak pula bisnis di bidang transportasi ini untuk memenuhi keinginan konsumen. Proses kemajuan alat angkut ini telah berjalan secara evolusi. Proses pengiriman barang lewat travel dari berukuran kecil sampai ukuran besar dapat dilakukan. Demikian pula dengan kebutuhan setiap manusia yang bepergian baik untuk rekreasi ke berbagai daerah maupun untuk melakukan bisnis.

Semakin maraknya bisnis travel maka akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat dalam usaha yang sejenis untuk memperebutkan pelanggan. Oleh karena itu Maju Jaya Travel yang berlokasi di Batunggunaal ini memiliki beberapa strategi untuk menarik konsumen baik itu konsumen yang baru maupun konsumen yang sudah lama atau pelanggan tetap. Pelanggan Maju Jaya Travel ini bervariasi karena kepribadian setiap orang yang berbeda-beda dalam menginginkan pelayanan travel. Untuk menanggulangi hal tersebut maka Maju Jaya Travel cenderung menerima kritik dan saran dari setiap pelanggan yang datang baik melalui telepon maupun melalui surat untuk dapat selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pengaruh harga yang sangat mempengaruhi terhadap reaksi konsumen, dan terhadap kepercayaan yang dirasakan oleh konsumen. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan Maju Jaya Travel yang menyediakan mobil pengiriman dalam

bentuk mini bus yang dapat memuat 7 orang penumpang sekaligus dengan tujuan yang sama. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Maju Jaya Travel kepada pelanggan seperti supir-supir yang berhadapan langsung dengan pelanggan, karena pelayanan supir sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan dengan cara berkomunikasi yang ramah dengan pelanggan, cara mengemudi mobil yang dapat menimbulkan kenyamanan kepada pelanggan seperti tidak ngebut dalam menyupir mobil. Selain supir ada pula karyawan dalam seperti operator yang melayani konsumen lewat telepon maupun tatap muka secara langsung. Operator harus cekatan dalam memberikan jawaban kepada konsumen dengan ramah. Karyawan pula harus mengatur setiap rute yang akan dilalui sehingga konsumen dapat lebih cepat memperoleh jawaban hari dan jam yang akan ditetapkan. Kondisi alat angkutan yang dijaga agar tidak mogok dalam melakukan perjalanan dan kondisi dalam mobil seperti tempat duduk, keadaan AC, dan kenyamanan lainnya.

Sistem penyampaian jasa yang diberikan Maju Jaya Travel adalah perhubungan Bandung – Purwokerto, Purwokerto-Yogyakarta, dan Purwokerto-Semarang sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen lebih spesifik. Ada berbagai macam nilai jasa yang diberikan oleh perusahaan seperti kantor yang terdapat di Bandung dan Purwokerto yang dapat memudahkan untuk pengiriman barang maupun antar jemput pelanggan.

Kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan sangatlah penting untuk membuat perusahaan menjadi lebih eksis di bidangnya, karena mengingat sifat jasa yang tidak tampak dan hanya dapat dirasakan. Konsumen Maju Jaya Travel cenderung berfariatif, karena Maju Jaya Travel memiliki konsumen tetap, konsumen

yang pindah ke travel lainnya, konsumen baru, konsumen yang tidak menentu menggunakan jasa Maju Jaya travel. Berdasarkan kondisi konsumen dapat dilihat bahwa perilaku konsumen untuk menggunakan jasa Maju Jaya Travel sangatlah bervariasi dan berubah-ubah. Hal ini disebabkan kepercayaan pelanggan yang berbeda-beda terhadap perusahaan tersebut ataukah faktor lainnya seperti konsumen yang ingin mencoba jasa travel lainnya untuk dibandingkan dengan travel yang biasa ia pakai. Kepercayaan pelanggan sangatlah penting bagi Perusahaan Maju Jaya Travel karena kepercayaan pelanggan merupakan modal dasar kemajuan perusahaan tersebut. Sistem penyampaian jasa yang diberikan oleh perusahaan sangatlah penting karena berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang "Sistem Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pelanggan Maju Jaya Travel di Bandung".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dengan mengamati latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang memiliki hubungan antara sistem penyampaian jasa terhadap kepercayaan pelanggan yang dirancang perusahaan. di Maju Jaya Travel. Karena kepercayaan pelanggan dalam perusahaan jasa travel sangatlah penting untuk memperoleh profit di dalam perusahaan tersebut. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan maka perusahaan perlu mengelola sistem penyampaian jasa dengan sebaik-baiknya.

Dalam melaksanakan penelitian ini timbul beberapa masalah dan dapat diidentifikasi, sebagai berikut :

1. Bagaimana penyampaian jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan ?
2. Bagaimana kepercayaan pelanggan atas keadaan pelayanan yang diberikan oleh Maju Jaya Travel ?
3. Bagaimana hubungan sistem penyampaian jasa terhadap kepercayaan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka tujuan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyampaian jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan.
2. Untuk mengetahui kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Maju Jaya Travel.
3. Untuk mengetahui hubungan sistem penyampaian jasa terhadap kepercayaan pelanggan di Maju Jaya Travel.

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 kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Akademis

- Menambah wawasan dalam pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen.
- Untuk memberi manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya dalam memahami pelayanan jasa guna mempertahankan konsumen dan loyalitas yang diberikan oleh konsumen serta dapat juga digunakan sebagai bahan referensi jika diperlukan.