

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, peta persaingan bisnis semakin meningkat tajam dan perilaku pelanggan berubah, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Perusahaan-perusahaan semakin sulit melakukan diferensiasi produk-produk fisiknya sehingga banyak perusahaan berpindah ke diferensiasi jasa. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan.

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2001:18), pengertian dari jasa adalah segala aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu kelompok kepada yang lainnya, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak berakibat pada kepemilikan apapun.

Sektor jasa semakin lama semakin luas diantaranya jasa pertanian, jasa transportasi, jasa komunikasi, jasa telekomunikasi, jasa perbankan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, jasa perhotelan, jasa rekreasi dan lain-lain. Akan tetapi dari banyak jenis jasa yang ada, terdapat satu jasa yang perlu kita perhatikan yaitu jasa transportasi atau jasa pengangkutan.

Jasa transportasi atau pengangkutan berfungsi untuk mengangkut barang-barang dari suatu daerah ke daerah lainnya, agar barang itu dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Demikian pula manusia yang seringkali berpergian, dari satu daerah ke daerah lainnya maka jasa transportasi dapat membantu manusia untuk memenuhi kebutuhannya, seperti mencari pekerjaan, menjual/membeli barang, berkunjung ataupun hanya pergi rekreasi.

Negara kita terdiri dari pulau-pulau yang terbentang dari sabang sampai merauke. Untuk mencapai daerah-daerah tersebut, sangat dibutuhkan alat transportasi. Sebelum meninjau macam-macam alat transportasi yang ada di negara kita, maka sebaiknya kita harus mengetahui apa yang dimaksud dengan transportasi atau pengangkutan ini. Menurut Buchari Alma (2004), pengangkutan merupakan kegiatan pemindahan barang-barang dan manusia dari satu tempat ke tempat tujuan.

Masalah mengangkut dan berpindah-pindah ini memang sudah ada sejak jaman nenek moyang kita dahulu. Hanya cara mengangkutnya dengan mempergunakan alat-alat yang berbeda seperti delman, becak, ojeg motor, kereta api, bus, travel, taxi, kapal laut, pesawat udara dan lain-lain yang satu sama lainnya saling bersaing dengan tujuan untuk menarik konsumen supaya menggunakan jasa transportasi mereka.

Jasa transportasi yang semakin transparan dan berkembang pesat, menjadi salah satu unsur yang dapat mendukung perkembangan ekonomi di Indonesia. Perkembangan sektor jasa transportasi memberikan peluang bisnis bagi pengusaha untuk mendirikan sebuah industri jasa travel transportasi sebagai transportasi massal.

Industri travel di Indonesia mempunyai peranan penting dimana jasa transportasi travel (transportasi massal) membantu masyarakat untuk mempersingkat waktu perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan, ini dikarenakan semakin banyak masyarakat yang khususnya tinggal diperkotaan yang sibuk melakukan aktivitasnya seperti bekerja, berkunjung ke tempat keluarga, pergi berekreasi dan lain-lain.

Sejak adanya jalan tol Cipularang yang menghubungkan antara kota Bandung-Jakarta yang membuat waktu perjalanan menjadi lebih cepat sekitar 2 jam untuk sampai di tempat tujuan, dibandingkan dengan menggunakan jasa kereta api yang selama perjalanan menghabiskan waktu sekitar 3 jam, hal ini membuat banyak masyarakat untuk menggunakan kendaraan mobil atau bus yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.

Adanya sebuah fenomena yang terjadi mendorong para pengusaha untuk mendirikan sebuah industri jasa travel transportasi sebagai transportasi massal, karena pengusaha menganggap bahwa dengan mendirikan sebuah industri jasa travel transportasi dapat memberikan keuntungan yang besar. Sehingga banyak kota-kota besar di Indonesia khususnya kota Bandung yang membuka usaha jasa travel transportasi.

Salah satu industri jasa travel transportasi yang terdapat di Bandung adalah Primajasa Tour, melalui pelayanan jasa Tour & Travel yang diberikan Primajasa Tour mendukung kegiatan pariwisata di kota Bandung dan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sibuk melakukan aktivitas seperti bekerja dan

bepergian ke luar kota. Primajasa Tour merupakan bidang usaha yang bertumpu pada kualitas pelayanan, oleh karena itu Primajasa Tour memiliki komitmen untuk selalu mengedepankan layanan prima yang bermuara pada kepuasan pelanggan.

Travel Primajasa Tour menyediakan *service point to point* atau pelayanan dari terminal/*pool* ke tempat tujuan dan *service door to door* jenis pelayanan antar-jemput penumpang dari dan ke tempat tujuan. Jenis transportasi yang dimiliki Travel Primajasa Tour adalah Travel Max dipergunakan untuk *service point to point* dan mobil Inova dipergunakan untuk *service door to door*. Pada saat ini Travel Primajasa Tour dalam satu hari (24 jam) *service point to point* melakukan 83 kali pemberangkatan setiap 1 jam sekali sedangkan *service door to door* melakukan 16 kali pemberangkatan setiap 1 jam sekali. *Service point to point* melayani rute perjalanan Bandung-Jakarta seperti Bandung-Bandara Soekarno Hatta, Bandung-Ratu Plaza, Bandung-Jatiwaringin, dan Bandung-Pancoran. Sedangkan *service door to door* melayani rute perjalanan seperti Bandung-Tasik, Bandung-Bogor, dan Bandung-Bandara Soekarno Hatta.

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang hubungan seperti itu memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dalam rangka mempertahankan kelangsungan bisnis maka Primajasa Tour harus meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen dengan cara memaksimalkan kepuasan pelanggan dan meminimumkan ketidakpuasan pelanggan. Hal yang harus diperhatikan dari Primajasa Tour adalah pelayanan tiket, karena pelayanan tiket merupakan sebagai pelayanan pertama dan terdepan yang diberikan Primajasa Tour. Sehingga kelebihan atau kekurangan dari pelayanan tiket memberikan pengaruh kepada konsumen selama menggunakan jasa travel yang diberikan oleh Primajasa Tour pada pelayanan yang berikutnya. Apabila konsumen merasa puas atas pelayanan tiket yang diberikan oleh Primajasa Tour konsumen akan menjadi pelanggan. Sebaliknya apabila konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan berpindah atau mencari perusahaan lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Primajasa Tour Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pemakai Jasa Travel Primajasa Tour Jurusan Bandung-Jakarta".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan tiket yang diberikan Travel Primajasa Tour bagi para pelanggannya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dari Travel Primajasa Tour?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tiket yang diberikan oleh Travel Primajasa Tour terhadap tingkat kepuasan pelanggan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan tiket yang diberikan Primajasa Tour terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa Travel Primajasa Tour Jurusan Bandung-Jakarta.

Maksud dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan data dan informasi penting yang berhubungan dengan kegiatan usaha yang dilakukan oleh Primajasa Tour sebagai bahan untuk membantu penyusunan penulisan skripsi ini.
2. Untuk menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat guna memenuhi sidang sarjana pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Dan tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan tiket yang diberikan Travel Primajasa Tour bagi para pelanggannya?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dari Travel Primajasa Tour?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tiket yang diberikan oleh Travel Primajasa Tour terhadap tingkat kepuasan pelanggan?

1.4 Kegunaan Penelitian

Adanya penelitian ini penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini untuk membantu perusahaan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, dengan memberikan masukan berupa hasil data dan informasi yang penting bagi perusahaan di waktu masa yang akan datang untuk membuat pelanggan merasa puas dan meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaan.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan dan memberikan wawasan luas bagi pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian yang berikutnya yang dilakukan oleh pihak lain.

3. Bagi penulis

- Penelitian ini untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

- Penelitian ini untuk menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat guna memenuhi sidang sarjana pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha