

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, transportasi telah mengalami perubahan dan perkembangan yang cepat dan pesat dari masa ke masa. Keadaan tersebut menyebabkan banyak orang membutuhkan penggunaan akan transportasi. Transportasi telah menjadi sesuatu yang penting bagi kehidupan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya transportasi membantu manusia dalam mempersingkat waktu untuk menempuh perjalanan ke suatu tempat, baik dalam lingkup wilayah, desa, kota atau bahkan lintas negara. Terdapat 3 jenis transportasi yaitu transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara namun transportasi darat banyak digunakan oleh manusia dibandingkan dengan transportasi laut dan transportasi udara. Hal ini menyebabkan bisnis dibidang transportasi darat berkembang pesat. Adapun transportasi di darat tersebut ialah bergerak di jasa angkutan darat, salah satunya adalah Travel.

PO Persada berdiri pada tahun 2000 dan menjalani bisnis bus umum dan bus pariwisata namun perusahaan ini terus mengembangkan bisnisnya dengan membuka agen travel pada tahun 2010. Rute yang ditawarkan oleh Travel Persada adalah Pekalongan-Yogya, Yogya-Pekalongan, Pekalongan-Solo, Solo-Pekalongan, Pekalongan-Semarang, Semarang-Pekalongan.

Menurut pemilik dari Travel Persada terdapat penurunan jumlah penumpang di tahun 2012-2015 pada Rute Pekalongan-Yogya. Berikut adalah data penumpang :

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Tavel Persada 2010-2015

Tahun	Jumlah Penumpang					
	Pekalongan-Yogya	Yogya-Pekalongan	Pekalongan-Solo	Solo-Pekalongan	Pekalongan-Semarang	Semarang-Pekalongan
2010	38560	40963	19867	19859	*	*
2011	42771	44831	19308	19564	14379	13279
2012	37630	40649	19568	19832	13495	12975
2013	33860	38348	20086	20867	15734	15935
2014	31500	36890	20245	21470	15269	15439
2015	30942	37280	21850	21640	14863	14925

Keterangan :

* Pada Tahun 2010 rute Pekalongan-Semarang belum dibuka sehingga tidak adanya data.

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa rute Pekalongan-Yogya mengalami penurunan yang cukup signifikan, namun tidak halnya dengan rute-rute lainnya yang banyak mengalami kenaikan misalnya rute Pekalongan - Solo, Solo - Pekalongan, Pekalongan – Semarang, Semarang – Pekalongan. Oleh sebab itu penelitian akan dilakukan pada rute Pekalongan-Yogya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari penelitian pendahuluan yang telah di lakukan, maka diperoleh faktor-faktor penyebab dari permasalahan yang terdapat pada Travel Persada antara lain adalah:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Travel Persada belum memuaskan penumpang.
2. Travel Persada belum mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang dalam memilih Travel.
3. Travel Persada belum tepat menetapkan *segmentation, targeting, positioning*.
4. Travel Persada belum mampu bersaing dengan pesaing yang sama bergerak dibidang travel.
5. Adanya transportasi alternatif lain selain Travel seperti Bus, dan Kereta Api.

6. Travel Persada belum mengetahui perilaku penumpang dalam memilih dan menggunakan jasa Travel Persada dan keputusan pembelian penumpang Travel Persada.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar topik yang akan dibahas pada penyusunan tugas akhir ini tidak meluas dan menjadi lebih terarah, maka peneliti melakukan beberapa pembatasan masalah antara lain:

1. Tidak dilakukan penelitian terhadap transportasi lain seperti Bus dan Kereta Api.
2. Tidak ditelitinya tentang perilaku penumpang dan teori keputusan pembelian.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang dipentingkan oleh penumpang dalam memilih travel?
2. Bagaimana tingkat kepentingan penumpang dan tingkat kinerja dari Travel Persada?
3. Bagaimana posisi Travel Persada jika dibandingkan pesaingnya?
4. Apa saja variabel yang menjadi kepuasan dan ketidakpuasan penumpang terhadap Travel Persada?
5. Bagaimana *segmentation, targeting, positioning*?
6. Apa saja upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Travel Persada agar dapat meningkatkan jumlah penumpang untuk rute Pekalongan-Yogya?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan penumpang dalam memilih travel.

2. Untuk mengetahui tingkat tingkat kepentingan penumpang dan tingkat kinerja dari Travel Persada menurut penumpang.
3. Untuk mengetahui posisi Travel Persada jika dibandingkan pesaingnya.
4. Untuk mengetahui variabel-variabel yang menjadi kepuasan dan ketidakpuasan penumpang terhadap Travel Persada.
5. Untuk mengetahui *segmentation, targeting, positioning* Travel Persada.
6. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Travel Persada agar dapat meningkatkan jumlah penumpang untuk rute Pekalongan-Yogya.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah susunan laporan tugas akhir :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan secara singkat latar belakang masalah mengapa dilakukan penelitian ini, identifikasi masalah yang ada di Po. Persada travel, pembatasan masalah yang digunakan untuk membatasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan perbandingan teori-teori , prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan materi Tugas Akhir yang dilakukan dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam bentuk *flowchart* yang disertai keterangan yang menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir mulai dari awal sampai dengan akhir guna untuk membantu pembaca dalam memahami isi laporan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisikan data umum perusahaan dan data yang didapat dari hasil penyebaran kuisioner, dan data-data lainnya yang kemudian dijadikan dasar bagi pengolahan data yang akan dilakukan pada bab 5.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisikan tentang pengolahan data yang telah dikumpulkan penulis dengan menggunakan metode yang telah di tentukan dan menganalisa hasil pengolahan data tersebut. Diharapkan penulis dapat menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penulisan tugas akhir ini.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan untuk menjawab perumusan masalah yang didapat dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, serta saran yang diberikan untuk penelitian lebih lanjut dalam mengatasi masalah yang terjadi pada Travel Persada.