

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan transportasi yang ada di Indonesia, saat ini penggunaan jasa travel untuk berpergian dari satu kota ke kota lainnya banyak digunakan oleh masyarakat luas. Travel ini dinilai praktis oleh masyarakat sebagai alat transportasi umum. Adanya ketertarikan masyarakat dalam menggunakan jasa travel sebagai alat transportasi umum membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk membuka usaha jasa Travel dengan inovasi yang beragam. Salah satu usaha travel yang bernama Raka Travel dengan jurusan Bandung-Jakarta, Bandung Tangerang, Bandung-Bogor, dan Bandung Merak.

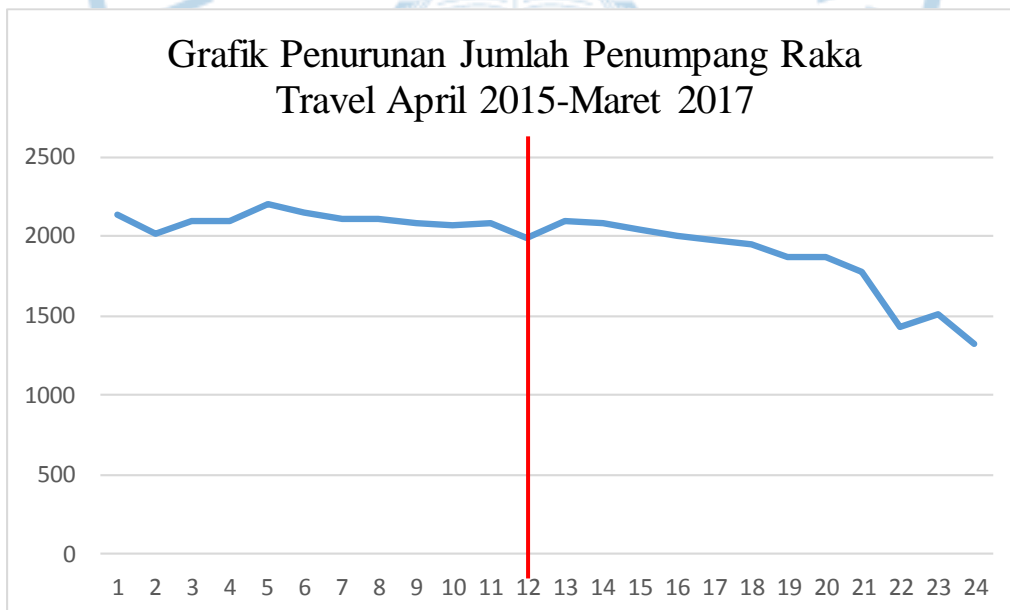
Pada jurusan Bandung-Merak, Raka Travel hanya bersaing dengan Bus ARIMBI dan BIMA SUCI yang merupakan alat transportasi lain dari Merak menuju Bandung, dan Raka Travel hanya satu-satunya travel dengan jurusan Merak-Bandung pada saat itu, namun pada Maret tahun 2016 salah satu perusahaan jasa transportasi Travel M'GO *Shuttle Premium* (Cipaganti) memperluas jangkauan area ke Merak, sehingga saat ini Raka Travel memiliki kompetitor yang sama-sama bergerak di bidang transportasi jurusan Merak-Bandung dalam jenis travel.

Berdasarkan pengamatan langsung dan melakukan wawancara dengan pihak Raka Travel semenjak kemunculan M'GO *Shuttle Premium* yang bergerak dengan jurusan Merak-Bandung mengakibatkan munculnya masalah dengan adanya penurunan jumlah penumpang. Biasanya dalam 1 bulan Raka Travel bisa mendapatkan rata-rata 2100 orang penumpang, namun semenjak kemunculan M'GO *Shuttle Premium* terdapat penurunan jumlah penumpang menjadi sekitar 1300 orang penumpang per bulannya.

Tabel 1.1  
Data Penurunan Jumlah Penumpang Jurusan Bandung-Merak

Tahun/Bulan		Jumlah Penumpang	Persentase Penurunan
2015	1	April	2137
	2	Mei	2018
	3	Juni	2099
	4	Juli	2094
	5	Agustus	2203
	6	September	2146
	7	Oktober	2111
	8	November	2103
	9	Desember	2076
2016	10	Januari	2068
	11	Februari	2077
	12	Maret	1984
	13	April	2091
	14	Mei	2087
	15	Juni	2043
	16	Juli	2007
	17	Agustus	1981
	18	September	1948
	19	Oktober	1873
	20	November	1866
21	Desember	1778	
2017	22	Januari	1432
	23	Februari	1505
	24	Maret	1327

37.90%



Gambar 1.1  
Grafik Data Penurunan Jumlah Penumpang Bulan April 2015 – Maret 2017

Berdasarkan data penurunan jumlah penumpang diatas, dapat dihitung bahwa rata-rata penurunan jumlah penumpang sebelum *M'GO Shuttle Premium* masuk menjadi pesaing dan setelah *M'GO Shuttle Premium* masuk menjadi pesaing dari Raka Travel terdapat penurunan jumlah penumpang sebesar 37.90%. Dan berdasarkan grafik penurunan jumlah penumpang, garis merah ke kiri menandakan penurunan jumlah penumpang sebelum *M'GO Shuttle Premium* masuk menjadi pesaing dan garis merah ke arah kanan menunjukkan penurunan jumlah penumpang setelah *M'GO Shuttle Premium* masuk menjadi pesaing. Dan setelah *M'GO Shuttle Premium* masuk menjadi pesaing, Raka Travel mengalami penurunan jumlah penumpang yang cukup signifikan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan kondisi Raka Travel pada saat ini, maka faktor-faktor yang menjadi penyebab masalah dari Raka Travel tersebut antara lain adalah :

1. Konsumen Raka Travel merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pihak Raka Travel belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih jasa travel.
3. Performansi yang dilakukan oleh pihak Raka Travel masih belum baik.
4. Raka Travel belum mampu bersaing dengan kompetitor baru, yaitu *M'GO Shuttle Premium* yang sama-sama bergerak pada jurusan Bandung-Merak dan sebaliknya.
5. Pihak Raka Travel belum mengetahui *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat untuk diterapkan di Raka Travel.
6. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Raka Travel belum tepat.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian ini diberikan pembatasan masalah dan asumsi agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan lingkup pembahasan. Pembatasan masalah dan asumsi tersebut adalah :

1. Jenis jasa transportasi yang dianggap sebagai kompetitor dari Raka Travel hanya jasa transportasi yang sejenis saja, yaitu jasa transportasi travel yang bergerak pada jurusan Bandung-Merak dan Merak-Bandung.
2. Persaingan dengan jasa transportasi umum seperti bus AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) dan Kereta Api.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang akan dilakukan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Raka Travel saat ini?
2. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih jasa transportasi jenis travel?
3. Bagaimana tingkat performansi yang dilakukan oleh pihak Raka Travel?
4. Apa saja kelebihan dan kelemahan dari Raka Travel dibandingkan dengan kompetitornya pada saat ini?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya diterapkan oleh Raka Travel?
6. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh Raka Travel agar dapat bersaing dengan kompetitornya pada saat ini?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Setelah menentukan perumusan masalah, maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Raka Travel.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih jasa travel
3. Untuk mengetahui tingkat performansi yang dilakukan oleh pihak Raka Travel.

4. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Raka Travel dibandingkan dengan kompetitornya.
5. Untuk mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Raka Travel.
6. Mengetahui strategi pemasaran yang cocok untuk diterapkan oleh pihak Raka Travel.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengolahan, penganalisisan serta pemecahan masalah dengan lebih terstruktur, maka penulisan laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi gambaran mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi konsep-konsep yang dapat dijadikan acuan secara teoritis dalam menyelesaikan suatu masalah. Tinjauan pustaka ini berisikan definisi dan metode-metode yang digunakan dalam usaha pencarian solusi pemecahan masalah pada penelitian ini.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi langkah-langkah sistematis dalam melakukan penelitian yang digambarkan dalam bentuk flowchart, dimulai dari penelitian pendahuluan hingga akhir penelitian.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti. Selain itu, pada bab ini juga akan diberikan saran perbaikan bagi perusahaan yang diteliti untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

