

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia transportasi seperti yang diketahui terbagi menjadi 3, yaitu: darat, udara dan air. Transportasi darat sendiri merupakan jenis transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan dan menjadi hal yang paling penting dari mobilitas penduduk. Transportasi darat juga tersedia dalam berbagai bentuk seperti kereta api, motor, mobil, bus, serta penyedia jasa travel antar kota.

Persaingan antar penyedia jasa transportasi darat sendiri kian hari kian ketat, salah satu adalah persaingan dalam penyedia jasa travel antar kota. Sehingga tiap penyedia jasa layanan travel pun membuat kebijakan strategis seperti aktivitas promosi yang gencar, membuat promo yang menarik konsumen, serta menyediakan fasilitas yang memadai untuk membuat nyaman konsumen. Semua itu dilakukan demi memenangkan persaingan untuk meningkatkan laba perusahaan.

Dengan tingkat persaingan yang ada saat ini maka setiap perusahaan pun harus berusaha semaksimal mungkin untuk memenangkan persaingan atau pun hanya untuk sekedar bertahan. Pesaing pun bukan hanya dari perusahaan lama, tetapi juga dari perusahaan baru yang masuk ke ruang lingkup bisnis yang sama. Salah satu

lingkup bisnis yang berkembang pesat di Bandung adalah bisnis penyedia layanan jasa travel antar kota.

Jasa travel antar kota adalah sarana yang sangat dibutuhkan masyarakat dan menjadi salah satu pilihan pertama untuk berpergian antar kota. Dengan demikian permintaan atas jasa ini kian hari kian meningkat. Sehingga banyak muncul perusahaan baru di bidang ini yang menyebabkan persaingan semakin ketat.

Lintas merupakan salah satu penyedia jasa travel antar kota yang sudah ada cukup lama yang menguasai bidang jasa travel di kota Bandung. Lintas sendiri selalu berusaha memberikan layanan berkualitas yang memuaskan para konsumen dengan harga yang terjangkau.

Upaya peningkatan kualitas jasa layanan secara sistematis dan berkesinambungan merupakan salah satu cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga perusahaan dapat memberikan jasa terbaik kepada konsumen dan bertahan di lingkup bisnis. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode yang bertujuan untuk merencanakan dan mengembangkan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis pun ingin melakukan penelitian pada layanan jasa travel Lintas dengan menggunakan metode QFD untuk memperbaiki kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Adapun judul penelitian

yang dilakukan adalah “ Analisis *Quality Function Deployment (QFD)* untuk meningkatkan kualitas jasa pada travel Lintas Shuttle BTC Bandung”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun data awal yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Tabel Keluhan Konsumen bulan Oktober 2017**

NO	JENIS KELUHAN	JUMLAH
1	Driver	3
2	Customer Service	1
3	Call Center	15
4	Outlet	0
5	Paket	2
6	Jadwal Keberangkatan	3
7	Pembayaran	7
8	Aplikasi	1
9	Diskon	0
	Total	32

**Sumber: Perusahaan Lintas Shuttle**

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Sehingga berdasarkan latar belakang yang ada dan tabel keluhan konsumen, maka pokok permasalahan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagaimana penilaian konsumen terhadap jasa yang disediakan travel Lintas?

2. Bagaimana penggunaan QFD untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan travel Lintas?

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah konsumen travel Lintas Shuttle Cabang BTC Bandung baik beberapa kali maupun pertama kali menggunakan jasa travel ini.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah pada penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penilaian konsumen terhadap jasa travel yang ditawarkan Lintas
2. Mengetahui penggunaan QFD untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan travel Lintas

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi travel Lintas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan saran untuk bahan pertimbangan dan evaluasi dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanannya

2. Untuk penulis dapat dijadikan sebagai aplikasi teori-teori yang didapatkan dari perkuliahan Manajemen Operasi, sehingga memahami bagaimana teori diterapkan dalam praktek kerja nyata.
3. Bagi akademisi sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan penelitian lanjutan atau sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang masalah yaitu bagaimana pentingnya kualitas jasa bagi perusahaan Lintas Shuttle. Selain itu berisi identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Merupakan konsep teori yang dipakai dalam penelitian ini, dimana dalam bab ini diuraikan teori yang digunakan dan juga kerangka pemikiran.

#### **BAB III : OBJEK & METODE PENELITIAN**

Merupakan metode penelitian yang berisi jenis penelitian, objek atau lokasi penelitian, proses pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Merupakan hasil penelitian yang berisi gambaran umum, penjabaran data dan penjelasan atau uraian tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan kesimpulan yang didapat berdasarkan hasil analisis pembahasan dan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian.

