

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dunia pada umumnya dan khususnya rakyat Indonesia akan keadaan keamanan di Indonesia, membuat sektor pariwisata kembali membaik. Dengan membaiknya sektor pariwisata, mengakibatkan bermunculan perusahaan-perusahaan penyedia jasa travel yang menyediakan berbagai macam jasa baik untuk perjalanan wisata maupun perjalanan bisnis. Perusahaan-perusahaan penyedia jasa travel rata-rata menawarkan jasa yang hampir sama. Sehingga persaingan yang terjadi pun sangat ketat. Oleh karena itu jika ingin memenangkan persaingan, maka perusahaan-perusahaan penyedia jasa travel tidak bisa hanya memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya saja. Pada kondisi tersebut perusahaan tidak lagi membicarakan tentang kebutuhan dan kemauan, karena kedua hal ini dianggap harus dipenuhi dan jika perusahaan hanya memenuhi kedua hal itu saja maka kemungkinan besar akan ditinggalkan konsumen. Hal ini dikarenakan pesaing telah mengetahui juga tentang deskripsi *needs* dan *wants* itu. Oleh karena itu suatu perusahaan harus mencari tahu tentang *expectation* atau harapan konsumen. Suatu yang lebih halus dan punya tingkat yang lebih tinggi dari sekedar *needs* dan *wants*.

PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services* sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa travel, percaya bahwa hanya perusahaan yang bersifat pro-aktif, *customer oriented* yang dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan global sekarang ini. Dengan banyak munculnya perusahaan sejenis dan meningkatnya persaingan yang terjadi saat ini, mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mencari penyebabnya. Selain karena faktor diluar perusahaan, perusahaan juga harus mencari penyebab yang berasal dari dalam perusahaan. Jika ingin menang dalam persaingan tersebut maka perusahaan harus mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa

yang dirasakan oleh pelanggan dalam menggunakan jasa perusahaan, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan melakukan survey kepuasan pelanggan maka perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan.

PT. Bayu Buana Tbk. *Travel Services* adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang biro perjalanan yang menawarkan solusi perjalanan yang lengkap baik untuk perjalanan wisata maupun perjalanan bisnis, salah satu cabangnya terletak di jalan R.E. Martadinata no.123 Bandung. PT. Bayu Buana Tbk. *Travel Services* merupakan perusahaan jasa travel pertama yang membentuk CRM (*Customer Relationship Management*) untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan CRM pelanggan selalu mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang ditawarkan perusahaan.

Atas dasar uraian diatas maka dirasakan perlu untuk melakukan suatu penelitian tentang faktor-faktor penting apa yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel, dengan judul **“Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services*. “**

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah maka dapat diidentifikasi beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya masalah yang mungkin terjadi pada perusahaan yaitu :

- Faktor eksternal
 1. Banyaknya perusahaan penyedia jasa travel memungkinkan pelanggan menggunakan perusahaan lain.
 2. Dengan menggunakan fasilitas internet pelanggan dapat langsung melakukan reservasi untuk pemesanan tiket dan pemesanan kamar hotel.
- Faktor internal

Dalam faktor internal ini merupakan faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan sehingga pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan lain atau mengurusnya sendiri, faktor-faktor tersebut adalah :

1. Dari segi tampilan fisiknya terkesan kurang rapi dan acak-acakan. Hal ini terlihat dari kurang tertatanya file-file, penataan meja dan kursi yang terkesan sempit, serta meja yang terlihat berantakan oleh kertas-kertas formulir dan alat-alat pendukung administrasi lainnya.
2. Terkadang antrian yang terjadi dapat mengakibatkan pelanggan akan menilai kesigapan karyawan kurang baik.
3. Lahan parkir yang kurang memadai dapat mengakibatkan sebagian pelanggan tidak jadi menggunakan jasa perusahaan dan menggunakan perusahaan lain.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penyusunan tugas akhir ini lebih terarah, maka penulis melakukan beberapa pembatasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian hanya akan dilakukan di salah satu perusahaan biro perjalanan yaitu PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services*.
2. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah menjadi member PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services*.
3. Penelitian hanya mengukur tingkat kepuasan pelanggan PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services* cabang Bandung saja.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan variabel yang diambil dari konsep bauran pemasaran yaitu : *product, place, promotion, price, dan people*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor penting apa saja yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel ?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan PT Bayu Buana Tbk. ?

3. Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan perusahaan setelah mengetahui faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumennya ?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui faktor-faktor penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel terbaik.
2. Mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan PT Bayu Buana Tbk.
3. Menggunakan informasi-informasi hasil pengukuran sebagai usulan yang dapat digunakan perusahaan agar pelaksanaan pemasaran dapat lebih baik.

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

- Bagi peneliti, yaitu dapat memberikan tambahan ilmu dan pengetahuan serta wawasan yang berkaitan dengan pelayanan jasa pada perusahaan travel, terutama terhadap peningkatan pelayanan yang diberikan.
- Bagi perusahaan, yaitu dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam melakukan peningkatan pelayanannya.

1.6 Sistematika Penulisan

- Bab 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

- Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan yang ada. Teori-teori yang digunakan dapat menjelaskan variabel yang akan diteliti. Tinjauan pustaka bertujuan

untuk menjadi dasar yang kokoh bagi penelitian ini agar penelitian yang dilakukan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*)

- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini serta uraian dari tiap langkah tersebut.

- Bab 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data yang diperoleh dari tempat penelitian, berupa data umum perusahaan dan data lainnya. Bab ini juga berisi tentang data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner.

- Bab 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan cara-cara pengolahan data disertai analisis yang didapatkan dari hasil pengolahan data tersebut. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji kesenjangan dan metode analisis *importance-performance* (IPA) untuk menganalisis hasil dari kuesioner yang didapat.

- Bab 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diambil dari hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini. Pada bab ini juga terdapat masukan berupa saran-saran yang dapat digunakan perusahaan.