

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transline merupakan salah satu usaha jasa travel yang bergerak di bidang alat transportasi darat. Transline memberikan pelayanan secara menyeluruh dan kenyamanan kepada para pelanggannya dengan menggunakan sistem *feeder* (antar-jemput). Transline memperkenalkan usaha jasanya melalui penyebaran brosur dan dari usaha mulut ke mulut (*Word Of Mouth*).

Salah satu tujuan yang melatarbelakangi penelitian mengenai persepsi kualitas jasa dari Transline dengan Jurusan Bandung-Jakarta PP ini adalah karena semakin banyaknya persaingan penyedia jasa transportasi darat sebagai akibat adanya tol Cipularang, sehingga waktu Bandung-Jakarta pp lebih cepat. Adanya tol Cipularang ini mengakibatkan persaingan tersebut semakin ketat karena semakin banyak alternatif perusahaan penyedia jasa transportasi darat dengan rute Jakarta-Bandung. Persaingan ini membuat Transline harus mampu memberikan sesuatu yang lebih baik dibandingkan pesaingnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah dilakukan studi pendahuluan, baik itu melalui wawancara dengan pihak Transline maupun melalui kuesioner pendahuluan yang disebar pada bulan Oktober 2006 kepada 30 orang yang pernah menggunakan jasa travel Transline diketahui bahwa masalah persaingan yang dihadapi Transline disebabkan oleh:

1. Penilaian terhadap travel Transline oleh pengguna jasanya berdasarkan *Total Customer Value* masih belum dapat memberikan keyakinan bahwa *Total Customer Value* yang diberikan oleh travel Transline ini lebih besar ataupun lebih baik daripada travel lain (pesaing) yang memiliki rute perjalanan yang sama. Sehingga apabila harga yang ditawarkan oleh travel Transline sama dengan pesaingnya maka pengguna jasanya akan

lebih memilih travel yang mampu memberikan persepsi dengan nilai yang lebih tinggi daripada travel Transline. Berdasarkan kuesioner pendahuluan yang disebarakan kepada para pengguna jasanya maka dapat diketahui hal-hal yang dapat memberikan pengaruh atas penilaian pengguna jasa terhadap sebuah travel (Tabel 1.1).

Tabel 1.1
Pengaruh Atas Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Sebuah Travel

No.	Hal-hal apakah yang anda perhatikan saat memilih sebuah travel perjalanan yang memiliki rute perjalanan Jakarta-Bandung dan Bandung-Jakarta?	Jumlah	%
1	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan	7	8.4337
2	Ketepatan waktu keberangkatan dari <i>pool</i> (terminal)	5	6.0241
3	Kebersihan didalam mobil	4	4.8193
4	Kebersihan ruang tunggu	1	1.2048
5	Kenyamanan tempat duduk didalam mobil (empuk)	3	3.6145
6	Kerapatan jarak antar tempat duduk	2	2.4096
7	Kualitas pelindung sinar matahari	1	1.2048
8	Ketersediaan fasilitas didalam mobil (TV Portable,VCD/DVD Player)	1	1.2048
9	Ketersediaan <i>snack</i>	1	1.2048
10	Keandalan sistem antar-jemput	13	15.663
11	Tersedianya pelayanan pemesanan tiket selama 24 jam	3	3.6145
12	Keandalan peralatan P3K	2	2.4096
13	Keahlian supir dalam menyetir	1	1.2048
14	Keamanan barang penumpang yang disimpan didalam bagasi	3	3.6145
15	Ketersediaan <i>seat belt</i>	1	1.2048
16	Kesesuaian harga tiket dengan layanan	3	3.6145
17	Keramahan pegawai resepsionis	2	2.4096
18	Keramahan supir	1	1.2048
19	Kesopanan resepsionis	2	2.4096
20	Kesopanan supir	2	2.4096
21	Kecepatan pelayanan dari resepsionis	3	3.6145
22	Daya tanggap resepsionis terhadap konsumen	3	3.6145
23	Daya tanggap supir terhadap permintaan konsumen	3	3.6145
24	Kemampuan supir mengetahui rute perjalanan tercepat	5	6.0241
25	Penampilan supir travel	2	2.4096
26	Penampilan resepsionis travel	2	2.4096
27	Terdapatnya beberapa pilihan rute perjalanan	1	1.2048
28	Kestrategisan lokasi <i>pool</i> keberangkatan	2	2.4096
29	Kestrategisan lokasi <i>pool</i> kedatangan	2	2.4096
30	Fleksibilitas pilihan waktu keberangkatan	1	1.2048
31	Frekuensi mobil mogok dalam perjalanan	1	1.2048
	Total	83	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2006

2. Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner pendahuluan (Tabel 1.3) diketahui bahwa keinginan pengguna jasa Travel Transline untuk mencoba menggunakan travel ini kebanyakan karena diberitahu oleh temannya. Hal ini menunjukkan bahwa travel Transline ini belum terlalu dikenal oleh pengguna jasanya karena hanya sedikit yang memiliki keinginan untuk mencoba sendiri menggunakan jasa travel Transline. Walaupun hasil kuesioner pendahuluan bahwa *Top Of Mind* (Tabel 1.2) dan *Brand Recall* (Tabel 1.5) menunjukkan bahwa Transline merupakan penyedia jasa yang cukup diperhitungkan, tetapi harus diingat bahwa kuesioner tersebut diedarkan di *pool* (terminal) Transline sehingga tidak mencerminkan persepsi masyarakat secara umum.

Tabel 1.2
***Top Of Mind* Travel Perjalanan di Bandung yang Memiliki Rute Jakarta-Bandung dan Bandung-Jakarta**

Travel perjalanan di kota Bandung yang memiliki rute perjalanan Jakarta-Bandung dan Bandung-Jakarta yang pertama kali terlintas dalam pikiran anda :	Jumlah	%
Transline	20	66.67
Cipaganti	6	20
4848	2	6.667
Baraya	1	3.333
Buah Batu	1	3.333
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2006

Tabel 1.3
Media yang Digunakan dalam Mengenal Sebuah Travel

Darimana anda mengetahui travel Transline?	Jumlah	%
Teman	21	70
Koran	4	13.3
Saudara	2	6.67
Atasan	1	3.33
Pengalaman Pribadi (Keinginan untuk mencoba sendiri)	1	3.33
Jarak yang dekat dengan tempat tinggal	1	3.33
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2006

Tabel 1.4
Brand Recognition Travel Transline

Apakah anda mengenal travel Transline?	Jlh	%
Ya, saya mengenalnya dan telah menjawab di pertanyaan no.1 dan 2	25	83.3
Ya, saya mengenalnya setelah membaca pertanyaan no.3 ini	5	16.7
Tidak mengenalnya sama sekali	0	0
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2006

Tabel 1.5
Brand Recall Sebuah Travel

Jenis travel perjalanan lain yang memiliki rute perjalanan Jakarta-Bandung dan Bandung-Jakarta yang anda ketahui di kota Bandung selain yang telah disebutkan pada no.1	Jumlah	%
X-Trans	18	25
Cipaganti Travel	13	18.1
4848	7	9.72
Transline	7	9.72
City Trans	5	6.94
Saptadji	4	5.56
Day Trans	3	4.17
Buah Batu	2	2.78
Indo Trans	2	2.78
Dian Travel	1	1.39
Prima Jasa	1	1.39
Surya Putra	1	1.39
Mega Trans	1	1.39
ABC Trans	1	1.39
Farameta	1	1.39
Safe Travel	1	1.39
Trijaya	1	1.39
Andi's Travel	1	1.39
Dewa	1	1.39
Baraya	1	1.39
TOTAL	72	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2006

3. Kemampuan travel Transline dalam mempertahankan kesetiaan pengguna jasanya cukup baik (seperti yang terdapat dalam Tabel 1.6) namun masih ada juga pengguna jasa yang menolak untuk menggunakan jasa travel ini pada waktu yang akan datang sehingga perlu diketahui hal-hal yang

menjadikan seseorang mau menggunakan jasa yang ditawarkan agar dapat diaplikasikan pada waktu yang akan datang.

Tabel 1.6
Kesediaan Pengguna Jasa Travel Untuk Menggunakan Kembali Travel Transline

Apakah anda bersedia untuk menggunakan jasa travel Transline ini di waktu yang akan datang :	Jumlah	%
Ya	19	63.3
Tidak	11	36.7
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2006

4. Mengingat ketatnya persaingan travel yang memiliki rute perjalanan dari Bandung-Jakarta ataupun Jakarta-Bandung, maka Transline perlu melakukan beberapa tindakan yang akan dijadikan prioritas agar dapat memenangkan persaingan dan juga memiliki pengguna jasa yang setia menggunakan jasa travelnya. Selain itu juga, agar tetap diingat oleh pengguna jasanya maka Transline perlu memberikan bukan hanya yang lebih baik dari pesaingnya, tetapi juga sesuatu yang berbeda dan istimewa.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, cakupan yang akan diamati oleh penulis lebih dikhususkan kepada masalah penentuan prioritas tindakan yang akan dilakukan, terutama berhubungan dengan pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa travel ini dilihat dari segi persepsi kualitasnya.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- a. Target apakah yang perlu diberikan untuk menentukan prioritas perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Travel Transline?

- b. Usulan apakah yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja travel Transline berdasarkan target yang diperoleh dari prioritas perbaikan untuk mempertahankan pengguna jasa Travel Transline?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yakni :

- a. Mengetahui target yang perlu diberikan untuk menentukan prioritas perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Travel Transline
- b. Mengetahui usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja travel Transline berdasarkan target yang diperoleh dari prioritas perbaikan untuk mempertahankan pengguna jasa Travel Transline

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan ini terbagi atas 6 bab. Dengan Bab 1 ini yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan maka bagian-bagian selanjutnya dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Untuk bab 2 ini yang dibahas adalah teori-teori yang mendasari penelitian terhadap masalah yang dihadapi. Teori-teori ini akan digunakan untuk membantu penulis dalam membuat kerangka berpikir dan dasar yang sesuai atas penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Untuk bab 3 ini yang dibahas adalah langkah-langkah serta penjelasan yang dilakukan penulis untuk melakukan penyusunan Tugas Akhir ini dari awal sampai akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Untuk bab 4 berisi mengenai data umum perusahaan yang sedang diamati serta struktur organisasi dan data-data lainnya yang dibutuhkan penulis untuk melakukan penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Untuk bab 5 ini dilakukan pengolahan atas data yang telah dikumpulkan sehingga dapat digunakan untuk mengetahui keinginan-keinginan pelanggan serta analisis yang dapat menggambarkan spesifikasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari travel Transline itu sendiri terhadap pengguna jasanya.

Bab 6 PENUTUP

Untuk bab yang terakhir ini, yaitu bab 6 merupakan hasil kesimpulan secara keseluruhan dari pengamatan yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan untuk dapat dipergunakan dalam meningkatkan pelayanan jasa yang akan diberikan kepada pengguna jasanya oleh travel Transline ini.