

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT Bayu Buana Tbk merupakan salah satu travel yang menyediakan berbagai macam jasa perjalanan seperti penyediaan tiket, penyediaan paket tour, pemesanan hotel dan lain sebagainya. Pada saat ini PT Bayu Buana Tbk berlokasi di Jalan Siliwangi no 23a, Bogor .

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi travel PT Bayu Buana Tbk adalah pihak cabang mendapatkan teguran dari pihak kantor pusat karena target penjualan tidak tercapai oleh kinerja dari kantor cabang saat ini.. Oleh karena itu penulis membuat penelitian mengenai kualitas jasa pada PT Bayu Buana Tbk dengan metoda Servqual dengan harapan dapat membantu PT Bayu Buana Tbk dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat juga memberikan saran dan usulan yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya bagi konsumen untuk PT Bayu Buana Tbk pada masa yang akan datang.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan penulis, terdapat hal-hal yang mengakibatkan PT Bayu Buana Tbk kurang bersaing dengan dengan travel sejenis. Hal ini dapat disebabkan oleh :

1. Pihak manajemen belum menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan-harapan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari :
  - Jumlah line telepon kurang banyak sehingga konsumen yang ingin memesan melalui telepon sering menunggu lama.
  - Kurangnya kerjasama dengan maskapai penerbangan atau hotel yang membuat alternative konsumen dalam memilih jasa penerbangan atau hotel menjadi lebih sedikit.

2. Kinerja karyawan yang kurang memuaskan konsumen, antara lain :
  - Sikap staf travel yang kurang ramah yang mengurangi kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi
  - Staf yang kurang tanggap dalam melayani pelanggan.
  - Sikap staff travel yang kurang jujur dalam memberikan informasi mengenai jasa yang akan diberikan kepada konsumen.
3. Janji-janji yang terlambat dipenuhi seperti konsumen merasa dipersulit saat ingin melakukan perpindahan jadwal karena kerumitan prosedur, terlambat memberikan informasi saat kamar hotel penuh dan lainnya.
4. Informasi-informasi yang diberikan tidak akurat seperti informasi mengenai jasa-jasa yang diberikan, dimana karyawan cenderung mengarahkan konsumen untuk memilih maskapai penerbangan atau hotel yang memberikan diskon atau bonus yang besar bagi travel.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, teori dan kemampuan dari penulis, maka penelitian ini difokuskan kepada meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan PT Bayu Buana Tbk serta upaya-upaya yang dilakukan untuk memenuhi harapan konsumen untuk masa yang akan datang. Dari hal-hal tersebut di atas maka penulis mengadakan pengamatan untuk mengetahui hal-hal yang menyebabkan hal tersebut, yaitu kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Setelah dilakukan penelitian maka diharapkan dapat diketahui hal apa saja yang dapat menyebabkan kesenjangan tersebut sehingga diharapkan PT Bayu Buana Tbk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di masa yang akan datang.

Masalah yang dihadapi dibatasi pada jasa pemesanan tiket dan pemesanan hotel. Untuk jasa lain yang diberikan travel seperti paket tour dan lainnya tidak dilakukan penelitian karena kesulitan dalam melakukan pengumpulan data.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Masalah–masalah yang dihadapi perusahaan dapat dirumuskan sebagai berikut :

- Apa saja harapan konsumen pada sebuah perusahaan travel ?
- Bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan PT Bayu Buana Tbk saat ini ?
- Hal apa saja yang menyebabkan travel kurang diminati oleh pelanggan ?
- Usulan apa saja yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan travel ?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui harapan konsumen terhadap sebuah perusahaan travel.
2. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap pelayanan travel saat ini.
3. Untuk mengetahui hal yang membuat travel kurang diminati oleh pelanggan.
4. Memberikan saran dan usulan kepada pihak perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya untuk masa yang akan datang.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 yang berisi tentang latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan dan tujuan penelitian yang dilakukan, maka sistematika untuk bab–bab selanjutnya antar lain :

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori–teori yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah–langkah penelitian agar penelitian dapat terstruktur dan terarah dengan baik.

### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum dan struktur perusahaan dan data–data yang diperlukan dalam penelitian ini.

### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data–data yang telah dikumpulkan dan analisis dari hasil yang diperoleh melalui pengolahan data, serta memberikan usulan untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

### BAB 6 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil akhir penelitian juga berisi saran–saran yang ditujukan untuk perusahaan yang diamati untuk pengembangan lebih lanjut.