

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingginya mobilitas masyarakat berimbas pada peningkatan bisnis jasa angkutan baik darat, laut maupun udara. Jasa angkutan darat masih memegang peranan yang sangat signifikan untuk melayani perjalanan masyarakat. Hal ini sebagai dampak pembangunan jalan tol antar provinsi yang semakin banyak. Diprediksi bisnis angkutan darat semakin berkembang pesat apalagi dengan dicanangkan *Visit Indonesia Year 2008*.

Dengan adanya tol Cipularang waktu jarak tempuh antara kota Bandung dan Jakarta menjadi lebih cepat, sehingga mengakibatkan persaingan penyedia jasa travel Jakarta-Bandung semakin ramai, hal ini yang membuat pemilik V-3 Trans Bapak Idham Fauzi membuka bisnis jasa travel ini yang secara resmi beroperasi secara resmi pada tanggal 9 Oktober 2006.

Target jumlah penumpang yang ingin dicapai oleh pemimpin perusahaan dalam satu kali perjalanan V-3 Trans minimal 7 orang dalam satu kali perjalanan Jakarta ↔ Bandung, namun pada kenyataannya jumlah penumpang hanya dibawah 7 orang. Sedangkan pada hari Sabtu-Minggu-Senin dan hari raya besar target penumpang dapat tercapai dengan baik, bahkan sering melebihi target yaitu 15 orang. Sejak beroperasi sampai sekarang target jasa travel V-3 Trans yang ditetapkan oleh pemimpin perusahaan tidak tercapai secara optimal.

1.2 Identifikasi Masalah

Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. V-3 Trans masih tergolong baru dalam usaha jasa travel Jakarta ↔ Bandung sehingga belum terlalu dikenal oleh masyarakat sekitar.
2. Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen untuk menggunakan jasa travel Jakarta ↔ Bandung belum diketahui.

3. Kelemahan dan kelebihan V-3 Trans dibandingkan dengan para pesaingnya belum diketahui secara pasti yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan jumlah konsumen sehingga meningkatkan profit
4. Kepuasan konsumen V-3 Trans belum diketahui secara pasti, yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian lebih terinci dan jelas maka diperlukan batasan. Adapun batasan yang digunakan:

1. Jasa travel yang diamati adalah rute Jakarta-Bandung
2. Pengamatan dilakukan di V-3 Trans Terusan Pasteur Bandung.
3. Pesaing-pesaing yang diamati adalah Baraya Travel dan V Trans Travel (berada pada satu area)

1.4 Perumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah dan setelah dibatasi oleh pembatasan masalah maka diketahui permasalahan yang harus dijawab. Adapun perumusan masalah tersebut adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen untuk menggunakan jasa travel Jakarta-Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen travel V-3 Trans sudah tercapai?
3. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* travel V-3 Trans?
4. Apa yang menjadi kelemahan dan kelebihan dari travel V-3 Trans dibandingkan para pesaingnya?
5. Apa saja upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing jasa travel V-3 Trans?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa travel Jakarta-Bandung.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen travel V-3 Trans.
3. Mengetahui *segmenting*, *targeting* dan *positioning* travel V-3 Trans.
4. Mengetahui kelemahan dan kelebihan dari travel V-3 Trans dibandingkan para pesaingnya.
5. Mengetahui upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing jasa travel V-3 Trans.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari penelitian ini seperti : latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dan studi literatur yang mendukung dalam penelitian dan pemecahan masalah yang sedang diteliti.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian secara prosedural mulai dari penentuan topik sampai penarikan kesimpulan dan saran, dengan memuat langkah-langkah mengenai teknik penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis pengolahan data.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi data umum perusahaan dan menguraikan cara-cara pengumpulan data yang diperoleh dari survei lapangan dan hasil wawancara.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya kemudian dilakukan analisis dengan cara membandingkan antara teori yang ada dengan hasil yang didapat sehingga hasilnya dapat digunakan untuk membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Mengemukakan kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang didapat dengan memecahkan masalah dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.