

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

ANDI'S Travel merupakan salah satu biro jasa transportasi yang melayani rute Bandung-Cirebon PP. Perusahaan ini berkantor di Jalan Padjadjaran No 103 Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan berjudul "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan ANDI'S Travel Dan Paket Kilat" yang telah dilakukan oleh Lena Mariana. Di dalam penelitian itu, disimpulkan bahwa penumpang ANDI'S Travel masih merasa belum puas atas layanan yang diberikan. Di dalam analisis mengenai penyebab Gap 4 dikatakan bahwa Gap 4 terjadi karena faktor pesaing cenderung memberi janji yang sukar dipenuhi oleh pihak ANDI'S Travel. Selain itu, diketahui pula bahwa harapan pelanggan terbentuk dari layanan yang mereka peroleh dari Travel lainnya yang pernah mereka gunakan.

Guna menindaklanjuti kesimpulan penelitian yang telah dilakukan Lena Mariana bahwa pemakai masih belum puas atas layanan yang diberikan oleh ANDI'S Travel maka penulis ingin melihat sampai sejauh mana perbedaan kinerja perusahaan-perusahaan pesaing yang bergerak di rute yang sama dengan ANDI'S Travel. Untuk mempertahankan pelanggan, ANDI'S Travel harus memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan pesaing walaupun pelanggan belum merasa puas atas kinerja ANDI'S Travel.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam menindaklanjuti usulan meneliti kualitas pelayanan ANDI'S Travel dari sisi persaingan penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan 30 pengguna jasa ANDI'S Travel pada jalur Bandung-Cirebon dan sebaliknya. Dari hasil kuesioner yang ada maka diperoleh banyak keluhan mengenai kinerja ANDI'S Travel jalur Bandung-Cirebon PP, yaitu:

- Ketepatan waktu penjemputan serta ketepatan waktu dalam pengantaran pada ANDI'S Travel lebih buruk daripada Cipaganti. Hal ini agak kurang tepat untuk diperbandingkan karena ANDI'S Travel menggunakan sistem *feeder* (antar jemput), sementara Cipaganti menggunakan sistem *point to point* hingga ketepatan waktu berangkat dan waktu sampai ke tujuan relatif lebih pasti. Walaupun demikian, pengguna tetap saja memperbandingkan kedua perusahaan Travel ini dan menyatakan bahwa Cipaganti relatif lebih tepat waktu daripada ANDI'S Travel. Meskipun demikian, perusahaan-perusahaan travel yang lain seperti Transline dan 4848 masih menggunakan sistem *feeder* (antar jemput).
- Terkait dengan sistem penjemputan yang digunakan, maka kinerja konsistensi waktu perjalanan pada ANDI'S Travel dianggap lebih buruk daripada Cipaganti.
- Pelanggan juga mengeluhkan kurangnya daya tanggap serta keandalan supir pada ANDI'S Travel terutama jika dibandingkan dengan supir-supir Transline.
- Pelanggan pun mengeluhkan akomodasi serta pemilihan tempat istirahat di tengah perjalanan yang kurang menyajikan makanan sesuai selera, tidak seperti 4848 yang dapat berhenti di tempat yang diinginkan mayoritas penumpang.

Jika kelemahan-kelemahan menghadapi pesaing itu tidak segera dikenali dan diatasi, maka *image* yang diberikan masyarakat terhadap ANDI'S Travel akan menjadi lebih buruk dibandingkan pesaing. Hal ini akan mempengaruhi tingkat pemilihan ANDI'S Travel untuk bepergian dari Bandung ke Cirebon atau sebaliknya.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Untuk menganalisis tinjauan perbandingan kinerja ANDI'S Travel jika dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya, maka dibutuhkan identifikasi pesaing yang akurat. Banyak perusahaan travel yang saat ini melayani rute Bandung

Cirebon PP selain ANDI'S Travel. Tetapi menurut pemilik ANDI'S Travel, perusahaan dengan pemberangkatan lebih dari dua kali per hari hanyalah Cipaganti, Transline, dan 4848. Keempat perusahaan ini memiliki armada lebih dari 10 mobil yang melayani rute Bandung Cirebon.

1.3.2 Asumsi

Dalam hal pengujian hipotesis, tingkat kepercayaan yang digunakan ialah 95% dengan tingkat ketelitian 10%. Sementara itu, dalam hal pengumpulan data digunakan tingkat kepercayaan 90% untuk perhitungan jumlah sampel.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain :

1. Apa saja yang menjadi harapan pengguna jasa ANDI'S Travel?
2. Bagaimana tingkat *Perceived Quality* ANDI'S Travel jika dilihat dari sudut pandang konsumen dan sudut pandang pesaing?
3. Usulan apakah yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja ANDI'S Travel dalam menghadapi persaingan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, selanjutnya penulis menentukan tujuan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan penelitiannya adalah:

1. Mengetahui hal-hal yang menjadi harapan pengguna jasa ANDI'S Travel.
2. Mengetahui tingkat *Perceived Quality* jika dilihat dari sudut pandang konsumen dan sudut pandang pesaing.
3. Memberikan usulan guna meningkatkan kinerja ANDI'S Travel

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah bab ini, yang menguraikan Latar Belakang Permasalahan, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, dan Tujuan Penelitian, maka bab-bab selanjutnya dibagi ke dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang bersumber dari buku-buku yang berkaitan dengan masalah persepsi kualitas.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dari awal sampai akhir penelitian yang dilengkapi dengan diagram alir dan penjelasannya.

BAB 4: PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi, dan data isian kuesioner.

BAB 5: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data yang diperoleh dalam penelitian, analisis terhadap hasil pengolahan data, serta pengembangan usulan.

BAB 6: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis dan saran untuk meningkatkan persepsi kualitas ANDI'S Travel di mata masyarakat.