

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini persaingan antar perusahaan jasa semakin ketat. Salah satu perusahaan jasa yang ada adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi. Mengingat pentingnya sarana transportasi terutama di kota-kota besar seperti Bandung, transportasi sudah menjadi suatu kebutuhan. Bagi kebanyakan orang yang memiliki kendaraan pribadi, hal tersebut bukanlah sesuatu yang sulit. Tetapi untuk yang tidak memiliki kendaraan, memilih kendaraan umum merupakan suatu masalah, apalagi untuk kebutuhan bepergian ke luar kota.

Mereka harus memilih transportasi yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang terjamin. Untuk itulah, salah satunya mereka memanfaatkan jasa perusahaan travel yang memberikan pelayanan antar jemput dari satu kota ke kota lainnya. Umumnya orang lebih memanfaatkan jasa travel karena alasan keamanan atau kenyamanan, walaupun dengan begitu mereka harus mengeluarkan biaya yang relatif lebih mahal daripada angkutan umum lainnya.

Transline merupakan salah satu perusahaan jasa travel dengan jurusan Bandung-Jakarta dan Jakarta-Bandung. Pada saat ini, di Bandung cukup banyak jasa travel yang memberikan pelayanan antar jemput dengan jurusan Bandung-Jakarta yang serupa dengan Transline. Menyadari hal tersebut, memberikan kemungkinan alternatif pilihan yang banyak kepada konsumen untuk lebih teliti dalam memutuskan pilihan yang terbaik.

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa serupa dengan Transline, maka persaingannya pun semakin ketat. Perusahaan menyadari bahwa pelayanan yang diberikan saat ini masih kurang memuaskan konsumennya. Hal ini dirasakan karena masih ada keluhan-keluhan yang diterima dari konsumen yang pernah menggunakan jasa Transline. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, Transline perlu mengetahui hal-hal apa saja yang diharapkan oleh konsumen dengan suatu metode pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan

konsumen, dan mengetahui penyebab yang menimbulkan ketidakpuasan tersebut. Dengan begitu, apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka konsumen tersebut akan terus-menerus menggunakan jasa Transline setiap akan melakukan perjalanan.

Dengan melihat permasalahan yang terjadi dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, maka penulis melakukan penelitian dengan topik "Analisis Kualitas Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Travel Transline Bandung)"

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen yang pernah menggunakan jasa Transline dan observasi langsung, maka terdapat beberapa keluhan yang dapat diidentifikasi untuk penelitian ini, meliputi :

### 1. Kebersihan ruang tunggu

Konsumen merasa kebersihan ruang tunggu di Transline belum cukup baik, dikarenakan lantainya dialasi karpet sehingga debu mudah menempel.

### 2. Kenyamanan ruang tunggu

Untuk tempat duduk di ruang tunggu kurang memadai terutama di hari-hari yang ramai, sehingga kadang-kadang mereka harus berdiri sambil menunggu keberangkatan. Selain itu apabila sedang ramai, sirkulasi udara di ruang tunggu kurang baik.

### 3. Adanya keterlambatan waktu keberangkatan

Konsumen menilai masih sering terjadi keterlambatan waktu keberangkatan seperti yang telah diinformasikan sebelumnya.

### 4. Tempat *pool* keberangkatan yang kurang strategis

Konsumen merasa tempat *pool* di Bandung kurang strategis untuk dijangkau, terutama untuk mereka yang tinggal di tengah kota Bandung, selain itu papan nama Transline yang tidak terlihat jelas, sehingga mereka tidak mengetahui keberadaan travel di lokasi tersebut.

5. Kapasitas penumpang yang kadang-kadang dipaksakan banyak  
Menurut pengalaman beberapa konsumen, kadang-kadang kapasitas kursi dipaksakan banyak. Misalnya pada saat bagasi penuh, barang penumpang disimpan di kursi tempat duduk penumpang, sedangkan kapasitasnya tidak dikurangi. Sehingga tempat duduk penumpang menjadi sempit.
6. Kenyamanan tempat duduk dalam kendaraan  
Konsumen merasa tidak puas dengan tempat duduk dalam kendaraan, yang mengakibatkan konsumen merasa tidak nyaman selama melakukan perjalanan. Misalnya karena tidak semua kursi memiliki sandaran kepala.
7. Kondisi mobil yang masih suka mogok  
Konsumen menilai selama melakukan perjalanan dengan mobil travel, masih suka terjadi mogok, sehingga mereka terlambat tiba di tujuan.

Dari keluhan-keluhan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Transline saat ini belum cukup memuaskan konsumennya. Sementara itu, persaingan antara perusahaan jasa travel semakin ketat, sehingga semakin banyak alternatif pilihan bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi, sehingga Transline dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

#### **1.3.1 Pembatasan Masalah**

Pada penelitian Tugas Akhir ini, masalah yang akan dibahas dibatasi agar hasil yang diharapkan lebih jelas dan terarah, yang meliputi:

- Penelitian dilakukan di perusahaan jasa Transline yang berlokasi di Jl. Suria Sumantri No.8C Bandung.
- Perusahaan ini melayani jasa travel, sewa mobil, keberangkatan ke bandara, paket pengiriman barang, serta reservasi hotel. Analisis kualitas pelayanan dibatasi hanya pada jasa travel dengan jurusan Bandung- Jakarta saja, karena pelayanan ini yang masih banyak mendapat keluhan dari konsumen.

- Terdapat dua jenis mobil yang digunakan di Transline, yaitu jenis *Pregio* untuk travel, dan jenis *Espass* untuk *feeder*. Penelitian hanya ditujukan pada jenis mobil *Pregio* yang digunakan untuk tujuan *pool* ke *pool*.
- Konsumen yang dijadikan responden dalam penelitian adalah orang-orang yang pernah menggunakan jasa travel Transline minimal 2 kali.

### 1.3.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- Tingkat kepercayaan yang digunakan 95 %
- Tingkat ketelitian yang digunakan 10 %
- Tidak terjadi perubahan atau perbaikan kondisi yang berarti di Transline selama penelitian.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berikut ini adalah perumusan masalah yang dapat dilakukan dari penelitian ini, meliputi :

1. Variabel-variabel apa saja yang menurut konsumen penting dalam memilih suatu jasa travel ?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi konsumen terhadap harapan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan Transline ?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen terhadap persepsi manajemen atas pelayanan yang telah diberikan Transline ?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah diberikan Transline ?
5. Bagaimana kesenjangan antara persepsi spesifikasi kualitas jasa dan cara penyampaian jasa atas pelayanan yang telah diberikan Transline ?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal atas pelayanan yang telah diberikan Transline ?
7. Usulan-usulan perbaikan dan prioritas perbaikan apa saja yang dapat diberikan kepada Transline dalam mengatasi kesenjangan yang terjadi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini berdasarkan perumusan masalah di atas, yaitu :

1. Untuk mengetahui variabel-variabel yang menurut konsumen penting dalam memilih suatu jasa travel.
2. Untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi konsumen terhadap harapan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan Transline.
3. Untuk menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen terhadap persepsi manajemen atas pelayanan yang telah diberikan Transline.
4. Untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah diberikan Transline.
5. Untuk menganalisis antara persepsi spesifikasi kualitas jasa dan cara penyampaian jasa atas pelayanan yang telah diberikan Transline.
6. Untuk menganalisis kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal atas pelayanan yang telah diberikan Transline.
7. Untuk memberikan usulan-usulan perbaikan dan prioritas perbaikan kepada Transline dalam mengatasi kesenjangan yang terjadi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab Pendahuluan, membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka berisi kumpulan teori mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan jasa. Selain itu juga berisi teori-teori lainnya yang diperlukan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian ini.

#### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi Penelitian berisi tentang tahap-tahap yang dilakukan dalam melakukan penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis, sampai pada penarikan kesimpulan.

**BAB 4. PENGUMPULAN DATA**

Pada bagian ini, berisi mengenai data umum perusahaan yang diamati, struktur organisasi, penentuan variabel-variabel yang digunakan dalam menyusun pertanyaan untuk kuesioner, serta data-data lainnya yang diperlukan untuk diolah.

**BAB 5. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi pengolahan data dari kuesioner yang disebarkan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengukur gap1-5, Pengujian Hipotesis untuk gap 1, 4, dan 5, serta metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Selain itu juga berisi analisis terhadap hasil pengolahan untuk masing-masing metode yang digunakan, dan usulan-usulan perbaikan yang dapat diberikan bagi perusahaan untuk mengatasi kesenjangan yang ada.

**BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bagian ini, berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran penulis yang ditujukan untuk pihak perusahaan dan penelitian selanjutnya.