

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latarbelakang Masalah

Dengan dibukanya jalan tol Cipularang maka transportasi darat dari Bandung ke Jakarta dan sebaliknya semakin cepat. Demikian pula perkembangan jasa transportasi didukung oleh majunya kegiatan perekonomian dan meningkatnya kebutuhan masyarakat sehingga menyebabkan tingginya keinginan masyarakat untuk bepergian baik dalam rangka kegiatan bisnis, keperluan keluarga maupun tujuan rekreasi. Hal ini memerlukan penyediaan transportasi yang memadai agar aktivitas yang dilakukan dapat berjalan semestinya. Salah satu jasa transportasi darat yang menjadi alternatif bagi masyarakat adalah jasa travel. Travel lebih dipilih oleh masyarakat karena dengan menggunakan travel, penumpang tidak harus berdesak-desakan mengantri karcis seperti di stasiun kereta api ataupun di terminal bus.

Travel 4848 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa travel yang mulai berdiri sejak 4 Agustus tahun 1960 dan mulai resmi menjadi badan usaha Perseroan Terbatas (PT) pada 8 April 1971, di Jalan Trunojoyo No.20, Bandung dan menjadi pelopor sistem ‘door to door’. Pada awal berdirinya, travel 4848 memiliki 10 unit kendaraan dan hanya melayani rute Bandung – Jakarta. Seiring perkembangannya travel 4848 menambahkan armadanya dan mengembangkan rute nya sampai ke wilayah Sumatera dan Jawa Tengah dan beroperasi selama 24 jam setiap harinya, serta mengembangkan jenis usahanya juga dengan melayani jasa pengiriman barang ke luar kota. Pada awal nya sistem angkutan penumpang ‘door to door’ (penumpang dijemput dan diantar dari tempat asal ke tempat tujuan) yang diterapkan oleh travel 4848 sangat diminati oleh penumpang, namun pada saat sekarang sistem ini sudah kurang diminati karena dianggap kurang efektif, penumpang lebih menyukai sistem ‘shuttle to shuttle’ atau

'*point to point*' (penumpang berangkat dari *pool* asal ke *pool* tujuan) terutama untuk tujuan Bandung – Jakarta karena dengan sistem ini dirasa lebih menghemat waktu perjalanan terutama bagi penumpang golongan profesional dan *businessman*, oleh sebab itu hampir semua perusahaan travel yang melayani rute Bandung – Jakarta menggunakan sistem '*point to point*'. Pada tahun 2005 setelah Tol Cipularang selesai dibangun, usaha jasa transportasi travel mulai banyak bermunculan dan berkembang sangat pesat terutama untuk rute Bandung – Jakarta. Tetapi travel 4848 justru mengalami kemunduran sehingga orang lebih mengenal travel yang baru seperti Xtrans, Cipaganti, Cititrans, dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa manajemen travel 4848 terlambat dalam mengadaptasi perkembangan bisnis yang dijalankan, misalnya dalam peremajaan kendaraan, peremajaan jasa yang diberikan. Meskipun demikian manajemen travel 4848 mencoba mempertahankan bisnisnya. Pada tahun 2011 travel 4848 hanya memiliki 8 unit kendaraan jenis Daihatsu Luxio yang beroperasi setiap harinya untuk rute Bandung – Jakarta. *Pool* yang ada di Bandung terletak di jalan Suniaraja dan di jalan Buah Batu sedangkan di Jakarta terletak di daerah Kwitang (Tugu Tani) dan di daerah Mangga dua.

Masalah yang dihadapi travel 4848 sekarang ini adalah terjadinya penurunan jumlah penumpang yang cukup signifikan pada tahun 2011 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya untuk rute Bandung – Jakarta, seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1  
Data Penurunan Konsumen Travel 4848 Rute Bandungg – Jakarta

Tahun	2009	2010	2011
<b>Total Penumpang (orang)</b>	28895	15033	10428
<b>Penurunan (orang)</b>		13862	4605
<b>Penurunan (%)</b>		47,97	30,63

Rata-rata penurunan = 39,3 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2009 total penumpang travel 4848 sebanyak 28.895 penumpang. Pada tahun 2010 total penumpang turun sebanyak 13.862 penumpang atau sebesar 47,94% menjadi 15.033 penumpang, dan pada tahun 2011 total penumpang turun lagi sebanyak 4.605 penumpang atau sebesar 30,63% menjadi 10.428 penumpang. Karena terjadi penurunan jumlah penumpang yang cukup drastis setiap tahunnya maka timbul pertanyaan apakah bisnis ini masih layak untuk dipertahankan. Terlebih biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan ini tidaklah sedikit maka hal ini menjadi sangat penting untuk dibahas karena jika dibiarkan terus-menerus dapat menyebabkan bangkrutnya perusahaan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di travel 4848, maka dapat diidentifikasi kemungkinan penyebab masalah yang ada, yaitu :

1. Strategi bisnis yang diterapkan belum jelas.
2. Banyaknya pesaing yang bergerak dibidang yang sama.
3. Pemilihan lokasi pool yang kurang tepat.
4. Kesesuaian harga tiket dengan jasa yang diberikan.
5. Keterbatasan armada.
6. Keterbatasan modal.
7. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen masih kurang memuaskan.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk membahas masalah yang ada agar lebih mendalam maka dilakukan pembatasan masalah, yaitu :

1. Tidak membahas tentang permodalan.
2. Tidak membahas masalah persaingan.
3. Penelitian dilakukan dilakukan pada perusahaan *travel* 4848 yang berada di Jl. Suniaraja Timur no. 39, Bandung.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas, yaitu :

1. Variabel-variabel apa saja yang dianggap penting oleh konsumen pengguna *travel* 4848 jurusan Bandung - Jakarta ?
2. Apa yang menjadi persepsi dan harapan konsumen berdasarkan bauran pemaaran ?
3. Prioritas perbaikan apa saja yang perlu dilakukan ?
4. Bagaimana pandangan manajemen berdasarkan SWOT terhadap bisnis ini ?
5. Upaya-upaya perbaikan apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan penjualan ?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen pengguna *travel* 4848 jurusan Bandung - Jakarta.
2. Untuk mengetahui yang menjadi persepsi dan harapan konsumen berdasarkan bauran pemaaran.
3. Untuk mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan.
4. Untuk mengetahui pandangan manajemen berdasarkan SWOT terhadap bisnis ini.
5. Untuk mengetahui upaya-upaya perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan penjualan.

#### 1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah pengukuran, penganalisisan, serta pemecahan masalah dengan lebih terstruktur, maka penulisan laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

**Bab 1 : Pendahuluan**

Pada Bab ini diuraikan secara singkat mengenai latar belakang mengapa dilakukan penulisan ini, Identifikasi dari masalah yang terdapat dalam *travel* 4848, pembatasan yang digunakan untuk membatasi penulisan laporan ini, perumusan masalah yang dijadikan acuan dalam penulisan ini, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab 2 : Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini diuraikan mengenai teori – teori yang berhubungan dengan Manajemen Pemasaran yang dapat membantu memecahkan masalah dalam penulisan laporan penelitian ini.

**Bab 3 : Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah penyusunan laporan penelitian mengenai Usulan Strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing di *travel* 4848 ini mulai dari penelitian pendahuluan, penelitian, sampai kesimpulan dan saran.

**Bab 4 : Pengumpulan Data**

Pada bab ini berisi pengumpulan data yang telah didapat dari hasil survey. Data ini kemudian untuk menjadi dasar bagi pengolahan data yang akan dilakukan pada bab 5.

**Bab 5 : Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini berisi pengolahan data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan dan analisa dari hasil pengolahan data tersebut. Analisa dilakukan agar diperoleh kejelasan mengenai hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah dilakukan analisa diharapkan penulis dapat menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan ini.

**Bab 6 : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan dengan berpedoman pada tujuan dan manfaat penelitian. Di samping itu, dikemukakan beberapa saran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa dan untuk penelitian yang akan dilakukan lebih lanjut.