

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini, minat orang untuk menggunakan jasa travel sedang mengalami banyak kemajuan. Hal ini dapat diakibatkan karena malasnya orang untuk menggunakan kendaraan sendiri karena dengan menggunakan travel lebih praktis dan tidak melelahkan, dapat lebih menghemat dibandingkan dengan membawa kendaraan sendiri jika orang tersebut hanya bepergian satu orang saja, dan adanya sistem antar-jemput yang ditawarkan oleh travel sehingga dapat memudahkan penumpang untuk sampai ke tempat tujuan. Oleh karena itu banyak bermunculan perusahaan jasa travel dengan jurusan ke berbagai kota.

Leman's Travel merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang bergerak di jalur Selatan pulau Jawa, yang berkantor pusat di Bandung. Leman's Travel ini menawarkan jasa travel dan jasa pengiriman barang. Salah satu rute travel ini adalah Bandung - Purwokerto. Seiring dengan munculnya perusahaan jasa travel baru yang memiliki rute yang sama dengan Leman's Travel ini, sehingga terdapat muncul beberapa masalah yang harus dihadapi oleh perusahaan tersebut.

Salah satu masalah yang muncul adalah terjadinya penurunan jumlah penumpang sejak tahun 2004 sehingga jumlah mobil yang dapat diberangkatkan lebih sedikit. Hal ini mengakibatkan tidak terpenuhinya target keberangkatan jumlah mobil. Target untuk jumlah keberangkatan tiap jam keberangkatan sebanyak 4 mobil, sedangkan pada kenyataannya jumlah mobil yang dapat berangkat hanya 2 mobil untuk keberangkatan jam 8 pagi dan jam 8 malam.

Oleh karena adanya penurunan persepsi yang mengakibatkan menurunnya jumlah penumpang, maka penulis ingin membantu Leman's Travel untuk mengetahui sejauh mana persepsi konsumen terhadap Leman's Travel saat ini agar dapat memperbaiki persepsi Leman's Travel dalam rangka menghadapi persaingan dengan perusahaan travel lainnya yang memiliki rute yang sama.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan, baik itu melalui wawancara dengan pihak Leman's Travel maupun melalui kuesioner pendahuluan yang disebar pada bulan Desember 2008 kepada 30 responden diketahui bahwa masalah yang dihadapi Leman's Travel disebabkan oleh:

1. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan diketahui bahwa Leman's Travel kurang diperhitungkan. Hal ini dapat dilihat pada peringkat terakhir pada *Top Of Mind* (Tabel 1.1) sebesar 13,33%.

Tabel 1.1  
*Top Of Mind* Travel Perjalanan di Bandung yang Memiliki Rute Purwokerto-Bandung dan Bandung-Purwokerto

Nama sebuah jasa travel yang pertama kali terlintas dalam pikiran Anda	Jumlah	%
Maju Jaya	11	36.66667
Pamitran	8	26.66667
Hani Jaya	7	23.33333
Leman's	4	13.33333
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2008

2. Bahwa terdapat 30% responden mengenal dan pernah menggunakan Leman's Travel, dan 70% responden mengenal dan tidak pernah menggunakan Leman's Travel. Hal ini dapat dilihat pada *Brand Recognition* (Tabel 1.2).

Tabel 1.2  
*Brand Recognition* Leman's Travel

Apakah Anda mengenal Leman's Travel?	Jumlah	%
Ya, Saya mengenalnya dan pernah menggunakan travel tersebut	9	30
Ya, Saya mengenalnya tetapi tidak pernah menggunakan travel tersebut	21	70
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2008

3. Bahwa sebagian besar responden mengetahui Leman's Travel dari orangtua (76,67%) dan dari teman (16,67%). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3  
Media yang Digunakan dalam Mengenal Leman's Travel

Dari mana anda mengetahui Leman's Travel	Jumlah	%
Orang Tua	23	76.667
Teman	5	16.667
Koran	1	3.333
Tempat tinggal yang dekat	1	3.333
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2008

4. Bahwa dari responden yang pernah menggunakan Leman's Travel 23,33% responden bersedia menggunakan kembali jasa Leman's Travel, tetapi terdapat 76,67% untuk tidak menggunakan kembali Leman's Travel di masa yang akan datang.

Tabel 1.4  
Kesediaan Pengguna Jasa Travel Untuk Menggunakan Leman's Travel di Masa yang Akan Datang

Apakah Anda bersedia untuk menggunakan Leman's Travel di masa yang akan datang?	Jumlah	%
Ya	7	23.333
Tidak	23	76.667
TOTAL	30	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2008

5. Berikut ini adalah hal-hal yang dapat memberikan pengaruh atas penilaian pengguna jasa terhadap sebuah travel (Tabel 1.5).

Tabel 1.5  
Pengaruh Atas Penilaian Dalam Memilih Jasa Sebuah Travel

No	Hal-hal apakah yang anda perhatikan dalam memilih jasa travel	Jumlah	%
1	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan	12	13,333
2	Ketepatan waktu penjemputan	7	7,778
3	Kebersihan mobil	10	11,111
4	Ketersediaan musik dalam mobil	6	6,667
5	Keandalan sistem antar-jemput	14	15,556

Tabel 1.5  
Pengaruh Atas Penilaian Dalam Memilih Jasa Sebuah Travel (Lanjutan)

No	Hal-hal apakah yang anda perhatikan dalam memilih jasa travel	Jumlah	%
6	Keahlian supir dalam menyupir	11	12,222
7	Keamanan barang dalam bagasi	8	8,889
8	Keramahan supir	7	7,778
9	Kesopanan supir	5	5,556
10	Frekuensi mobil mogok dalam perjalanan	2	2,222
11	Keramahan resepsionis	3	3,333
12	kenyamanan selama dalam perjalanan	5	5,556
	TOTAL	90	100

Sumber :Kuesioner Pendahuluan, 2008

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam pengamatan ini perlu dibuat batasan yang jelas agar ruang lingkup permasalahan terarah sehingga dapat dihasilkan suatu analisa yang baik. Batasan masalah disini adalah kuesioner dibagikan kepada responden yang pernah menggunakan atau mengetahui jasa Leman's Travel dan jasa travel dari perusahaan lain, yaitu Pamitran Travel , Maju Jaya Travel, dan Hani Jaya Travel.

### 1.4 Perumusan Masalah

Agar pemecahan permasalahan lebih terarah, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Hal apa saja yang digunakan untuk menentukan persepsi konsumen?
2. Bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap Leman's Travel?
3. Bagaimana posisi Leman's Travel jika dibandingkan dengan pesaing – pesaingnya?
4. Usulan apa saja yang dapat dilakukan oleh Leman's Travel dalam rangka memperbaiki persepsi di mata konsumen?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hal apa saja yang digunakan untuk menentukan persepsi konsumen.

2. Mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap Leman's Travel.
3. Mengetahui posisi Leman's Travel jika dibandingkan dengan pesaing – pesaingnya.
4. Dapat memberikan usulan yang dapat dilakukan oleh Leman's Travel dalam rangka memperbaiki persepsi di mata konsumen.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Bagi pihak Leman's Travel, bisa memberikan koreksi terhadap kekurangan-kekurangan yang ada saat ini melalui variabel yang belum memuaskan sehingga bisa meningkatkan persepsi di mata konsumen.
2. Bagi pihak penulis, bisa menerapkan teori yang telah diajarkan untuk dipraktekkan ke dalam dunia nyata.
3. Bagi pembaca, bisa menjadikan laporan penelitian ini menjadi referensi apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab yang masing-masing saling berkaitan. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah penulisan Tugas Akhir, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah yang digunakan dalam pemecahan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Tugas Akhir.

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

Bab ini berisi tentang dasar teori yang diperoleh dari materi perkuliahan, yang digunakan sebagai dasar untuk memecahkan permasalahan yang ada selama pengamatan.

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

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang ditempuh dalam pengerjaan Laporan Tugas Akhir mulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir yang

dilengkapi dengan flow chart dan keterangan sehubungan dengan flow chart tersebut.

#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data umum perusahaan yang diteliti (alamat, sejarah singkat, struktur organisasi, dan data-data yang diperlukan dalam penelitian).

#### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya. Data yang telah diolah akan dianalisis untuk mendapatkan kinerja pelayanan yang lebih baik, dan untuk menarik kesimpulan.

#### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi rangkuman isi dari bagian analisis, seluruh masalah yang dirumuskan dalam Bab 1 dijawab dengan jelas dan ringkas. Saran berisi kelemahan dari Tugas Akhir yang disusun penulis dan saran perbaikan untuk Leman's Travel.