

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia transportasi di Indonesia saat ini, baik transportasi darat, laut, dan udara menjadikan persaingan di bidang transportasi semakin meningkat. Dimana perkembangan ini dipacu oleh kebutuhan masyarakat akan transportasi. Pada dasarnya transportasi darat tidak hanya menggunakan bus antar kota maupun jasa kereta api. Dengan perkembangan transportasi darat tersebut muncul sebuah transportasi alternatif yang bagus yang berbentuk *travel*. *Travel* banyak memberikan kemudahan bagi para konsumen. Hal ini dapat dirasakan langsung oleh calon penumpang karena calon penumpang tidak perlu berdesak-desakan dalam antrian yang panjang di terminal. Karena kebutuhan yang sangat besar akan *travel* sehingga saat ini banyak berdiri perusahaan *travel* yang menawarkan berbagai kemudahan seperti pembelian tiket *on line* dan antar jemput ke tempat konsumen. Hal ini yang menyebabkan terjadinya persaingan antara perusahaan *travel* yang satu dengan yang lain. Dengan persaingan yang sangat ketat saat ini perusahaan *travel* dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para penumpang.

Dari sekian banyak perusahaan *travel* saat ini di Bandung, salah satunya adalah Citi trans. Citi trans berdiri pada tanggal 7 oktober 2005 di Bandung dengan jumlah mobil yang dioperasikan pada saat itu sebanyak 4 unit mobil. Setelah beberapa tahun beroperasi, hingga saat ini Citi trans telah memiliki 59 unit mobil *Isuzu elf* dengan 6 *pool* yang tersedia, dimana 2 *pool* berada di Bandung dan 4 *pool* lainnya di Jakarta yang berlokasi di Bintaro, Fatmawati, Sudirman dan Kelapa Gading. Lokasi *pool* yang berada di Bandung salah satunya terletak di Jln Dipati Ukur No. 53, Bandung. Jasa yang ditawarkan oleh citi trans yaitu *shuttle executive*. Dimana *shuttle*

executive ini menawarkan jasa berupa pelayanan eksklusif dengan tempat duduk 6 orang yang menggunakan *Isuzu elf*. Setelah dilakukan *interview* dengan pimpinan HRD dari Citi trans diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah penjualan tiket semenjak pertengahan tahun 2008 sebesar 12%.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Budi selaku pimpinan HRD Citi trans yang berlokasi di Bandung, kemungkinan penyebab masalah timbul pada saat ini dikarenakan:

1. Banyaknya pesaing yang bergerak di bisnis *travel* saat ini
2. Kualitas pelayanan kalah bersaing dengan perusahaan *travel* lainnya.
3. Pihak Citi trans belum mengetahui kelebihan dan kekurangannya bagi penumpang.
4. Pihak Citi trans belum mengetahui faktor yang perlu untuk meningkatkan kualitas/kepuasan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini dilakukan pembatasan dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya yang bertujuan untuk membatasi lingkup penelitian yang dilakukan. Adapun pembatasan yang dilakukan meliputi:

- Peneliti hanya mengamati *shuttle executive* pada *travel* yang akan dijadikan pesaing. Hal ini dikarenakan Citi Trans hanya memiliki kelas *executive* dan tidak memiliki kelas *regular*.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor apa yang perlu ditingkatkan Citi Trans untuk meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Apa kelebihan dan kelemahan Citi Trans dibandingkan pesaing?
3. Upaya apa yang perlu dilakukan Citi Trans untuk meningkatkan kepuasan konsumen?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui faktor apa yang perlu ditingkatkan Citi trans untuk meningkatkan kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan Citi trans dibandingkan pesaingnya saat ini
3. Untuk mengetahui upaya apa yang perlu dilakukan Citi trans untuk meningkatkan kepuasan konsumen

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, maksud dan tujuan dari penelitian ini, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Membahas tentang semua teori yang berhubungan dan digunakan pada penelitian ini.

BAB 3 SISTEMATIKA PENELITIAN

Membahas tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan saat mengadakan pengamatan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi data umum perusahaan, struktur organisasi dan data-data yang telah dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai pengolahan data sesuai dengan data-data yang sudah diperoleh pada bab sebelumnya serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisa–analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, juga berisi saran-saran kepada pihak perusahaan.