

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kebutuhan akan penggunaan alat transportasi semakin meningkat. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya peningkatan penggunaan jasa transportasi umum sehingga banyak bermunculan perusahaan penyedia jasa transportasi. Travel merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi darat untuk mengantarkan seseorang dari suatu kota ke kota lain yang biasanya travel tersebut memiliki rute tersendiri yang telah ditentukan.

Baraya Travel adalah salah satu perusahaan travel yang menyediakan layanan transportasi antara Bandung-Jakarta yang menggunakan *shuttle bus* yang telah berdiri sejak tahun 2005. Travel ini juga menawarkan jasa pengiriman barang dan paket wisata. Baraya Travel menggunakan sistem *pool* yaitu dimana pelanggan tidak dijemput dan diantar langsung ke tempat yang dituju sehingga pelanggan harus datang langsung ke *pool* yang diinginkan. Di Bandung, Baraya Travel berpusat di Jl. Surapati dan memiliki 5 *pool* lain yaitu di Jl. Soekarno Hatta, Jl. Dr. Djunjunan, Jl. M. Toha, Jl. Dago, dan Jl. Cihampelas.

Setelah melakukan wawancara dengan pihak manajemen Baraya Travel, pada saat ini terjadi penurunan pelanggan, khususnya pada *pool* Jl. Dago sehingga pendapatan pun menurun. Hal ini karena pihak manajemen tersebut belum mengetahui secara pasti apa yang menjadi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga seringkali dijumpai keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu metode yang tepat untuk mengetahui apa yang sebenarnya menjadi harapan pelanggan dan dicari penyebab dari keluhan pelanggan tersebut sehingga pelanggan merasa puas.

Melihat permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Baraya Travel, Jl. Dago”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel. Setelah melakukan pengamatan dan wawancara kepada *supervisor* Baraya Travel dan pelanggan di Baraya Travel Jl. Dago, maka kemungkinan-kemungkinan yang menjadi penyebab permasalahannya yaitu:

1. Terjadinya keluhan-keluhan pelanggan seperti pelanggan merasa tidak nyaman di dalam mobil (AC tidak berfungsi dan suara berisik pada mesin mobil), ruang tunggu yang tidak nyaman, tidak terdapat penitipan barang untuk pelanggan di ruang tunggu, kurangnya keramahan karyawan yang melayani pelanggan, pelanggan seringkali harus antri pada saat memesan tiket, sering ditemui nomor kursi yang dobel penumpangnya, pelanggan sulit untuk melakukan pemesanan tiket melalui telepon, dan toilet yang kurang bersih.
2. Pihak manajemen Baraya Travel yang belum mengetahui secara pasti apa yang menjadi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Adanya perusahaan yang juga menyediakan jasa travel (pesaing).

Adanya permasalahan tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi atas pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran dan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel agar pelanggan merasa puas.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di Baraya Travel yang berlokasi di Jl. Dago No. 37 Bandung.
2. Penelitian hanya pada rute Bandung-Jakarta.
3. Layanan jasa pengiriman barang dan paket wisata tidak diamati.
4. Masalah persaingan tidak diamati.
5. Penelitian dilakukan dengan metode *Servqual* dengan dimensi kualitas jasa dan pengujian hipotesis yang kemudian dilanjutkan dengan menganalisis

penyebab dari adanya masalah tersebut dengan menggunakan FTA dan FMEA. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang pernah menggunakan jasa di Baraya Travel, manajemen, dan karyawan Baraya Travel.

1.3.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepercayaan 95%
2. Taraf nyata 5%
3. Tingkat ketelitian 10%

1.4 Perumusan Masalah

Berikut ini adalah perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Baraya Travel (Gap 5)?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Baraya Travel (Gap 1)?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan Baraya Travel (Gap 2)?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan Baraya Travel (Gap 3)?
5. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan Baraya Travel?
6. Apa saja faktor penyebab dari variabel-variabel yang menjadi masalah pada Baraya Travel?
7. Bagaimana urutan prioritas masalah yang perlu ditangani terlebih dahulu pada Baraya Travel?
8. Apa saja usulan yang dapat diberikan kepada Baraya Travel berdasarkan variabel yang dianggap penting oleh pelanggannya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa tujuan dari penelitian yang didasarkan pada perumusan masalah. Tujuan penelitian ini:

1. Mengetahui dan menganalisis tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Baraya Travel (Gap 5).
2. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Baraya Travel (Gap 1).
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan Baraya Travel (Gap 2).
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan Baraya Travel (Gap 3).
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan Baraya Travel (Gap 4).
6. Mengetahui dan menganalisis faktor penyebab dari variabel-variabel yang menjadi masalah pada Baraya Travel.
7. Mengetahui urutan prioritas masalah yang perlu ditangani terlebih dahulu pada Baraya Travel.
8. Membantu memberikan usulan yang dapat diberikan kepada Baraya Travel berdasarkan variabel yang dianggap penting oleh pelanggannya untuk mempertahankan/meningkatkan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan langkah-langkah sistematis dalam penyusunan laporan mengenai penelitian yang dilakukan. Langkah-langkah tersebut yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 Pendahuluan ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 Tinjauan Pustaka ini berisi teori-teori yang digunakan oleh penulis sebagai acuan dari penulisan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 Metodologi Penelitian ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi yang dituliskan dalam bentuk *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab 4 Pengumpulan Data berisi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta data-data yang diperoleh dalam penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis berisi mengenai pengolahan data-data dan penganalisaan hasil-hasil yang telah didapatkan dari pengolahan data serta usulan-usulan yang diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 Kesimpulan dan Saran berisi ringkasan dari seluruh penelitian dan merupakan kesimpulan jawaban dari perumusan masalah. Selain itu juga diberikan saran-saran kepada pihak perusahaan.