

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman maka persaingan dalam dunia industri jasa pun sudah tidak dapat dihindarkan. Agar suatu perusahaan jasa tetap bisa bersaing dengan perusahaan-perusahaan jasa lainnya didalam situasi perekonomian yang ketat maka diperlukan inovasi terus menerus serta pelayanan yang optimal bagi para konsumennya. Hal itu dikarenakan para konsumen pada zaman sekarang ini bersikap kritis terhadap jasa yang akan mereka gunakan, sehingga kualitas pelayanan dalam industri jasa merupakan sesuatu yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak perusahaan.

Jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan oleh pihak perusahaan jasa maka dikhawatirkan dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi para konsumennya. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh kegagalan pelayanan yang berarti dalam industri jasa dapat didefinisikan sebagai cacat yang harus diperbaiki agar omset perusahaan tidak menurun karena jika pelanggan telah kecewa atas jasa yang mereka rasakan maka mereka akan menceritakan pengalaman buruknya kepada teman maupun keluarganya 8 hingga 10 orang (*Service Management*, Fandy Tjiptono,2008).

Dengan demikian jelas sangat berbahaya bagi perusahaan karena apabila 8 hingga 10 orang tersebut belum merasakan pelayanan dari perusahaan jasa tersebut tetapi telah diceritakan pengalaman buruk oleh satu orang maka besar kemungkinan mereka akan percaya meskipun belum pernah merasakannya. Bisa dibayangkan jika lebih dari 1 orang pelanggan yang merasakan kegagalan pelayanan tersebut menceritakannya kepada teman atau keluarganya maka bisa merugikan perusahaan jasa yang bersangkutan. Sehingga dengan demikian pihak perusahaan perlu mengetahui apa saja yang menjadi *Critical To Quality* (Atribut-atribut yang sangat penting dan bisa memuaskan konsumen) dari para penumpangnya agar harapan penumpang dan persepsi perusahaan bisa sejalan.

Hal tersebut pun berlaku bagi perusahaan travel yang juga termasuk dalam industri jasa transportasi.

Primajasatour&Travel merupakan salah satu travel jurusan Bandung-Tasik yang selalu ingin melayani para penumpangnya dengan optimal sehingga dengan terwujudnya pelayanan yang optimal tersebut kepuasan penumpang akan terpenuhi dan sekaligus akan menjadikan pilihan utama para pengguna travel jurusan Bandung-Tasik.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner pendahuluan dan wawancara yang dilakukan kepada para penumpangnya, diketahui Primajasatour&Travel masih belum bisa memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan para penumpangnya. Oleh karena itu, diperlukannya penelitian lanjutan untuk mencari kegagalan pelayanan yang menjadi penyebab ketidakpuasan layanan yang diterima penumpang. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan usulan-usulan yang berguna bagi Primajasatour&Travel untuk menghilangkan kegagalan pelayanan atau dalam industri jasa disebut cacat agar dapat diminimasi atau bahkan dihilangkan, sehingga pelayanan optimal yang diberikan oleh Primajasatour&Travel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang telah dilakukan penulis melalui penyebaran kuesioner pendahuluan (dapat dilihat pada lampiran 1) beserta wawancara dengan para penumpangnya maupun pihak perusahaan travel itu sendiri, penulis mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi Primajasatour&Travel, yaitu :

1. Adanya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para penumpangnya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Primajasatour&Travel, seperti :
 - Waktu penjemputan tidak tepat waktu,
 - Waktu tiba ditempat tujuan tidak tepat waktu,
 - Kapasitas bagasi yang tidak memadai,
 - Terkadang operator *call center* salah dalam menuliskan alamat ataupun nomor telepon dari penumpang,

- Fasilitas yang tertera pada tiketnya tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya (Seperti: kadang kala AC tidak dinyalakan selama perjalanan),
 - Kesulitan menghubungi *call center* pada saat akan melakukan pemesanan tempat,
 - Terkadang ada sopir yang tidak ramah serta tidak tanggap terhadap kebutuhan penumpangnya (Misalnya:membantu mengangkat barang penumpang dari bagasi).
2. Kendaraan yang digunakan mungkin untuk sebagian orang lebih cocok digunakan sebagai kendaraan pribadi, karena jarak tempat duduk yang cenderung berdekatan sehingga beberapa orang merasa tidak nyaman apabila duduk terlalu berdekatan dengan orang yang tidak dikenalnya.
 3. Pada saat ini Primajasatour&Travel belum menjadi "*Brand Image*" untuk travel jurusan Bandung-Tasik jika dibandingkan dengan travel pesaingnya yang telah menjadi "*Brand Image*".
 4. Pihak Primajasatour&Travel sendiri kadang mempunyai persepsi berbeda tentang apa yang diharapkan oleh penumpangnya dengan pihak perusahaan.
 5. Persaingan industri transportasi darat yang semakin hari semakin berkembang membuat Primajasatour&Travel harus selalu memberikan pelayanan yang optimal serta memberikan penawaran dan promosi yang baru secara berkala.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Penggunaan pembatasan masalah dan asumsi pada penelitian ini bertujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian sehingga dapat dilakukan dengan lebih fokus dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang akan diteliti.

1.3.1 Pembatasan Masalah

Dengan mempertimbangkan kemampuan penulis dan keterbatasan waktu yang ada serta mencegah timbulnya persepsi yang berbeda, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

- ❖ Masalah-masalah yang diteliti, yaitu :
Kegagalan-kegagalan yang dilakukan oleh Primajasa kepada para penumpangnya yang menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh Primajasa tidak optimal.
- ❖ Masalah-masalah yang tidak diteliti, yaitu :
 1. Tidak membahas *investasi* kendaraan yang dimiliki oleh pihak Primajasa.
 2. Tidak membahas *Brand Image* yang dimiliki Primajasa jika dibandingkan dengan travel lainnya.
 3. Tidak mengukur persepsi penumpang travel jurusan Bandung-Tasik terhadap travel yang ada saat ini.
 4. Tidak membahas persaingan yang terjadi antara perusahaan travel yang satu dengan yang lainnya.

1.3.2 Asumsi

Pada penelitian ini, penggunaan asumsi bertujuan untuk mempermudah penelitian yang dilakukan. Adapun asumsi-asumsi yang digunakan, yaitu :

1. Penelitian menggunakan tingkat kepercayaan 95%.
2. Penelitian menggunakan tingkat kesalahan 10%.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas lebih lanjut, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan pendapat atau pandangan penumpang Primajasatour&Travel. Kelompokan layanan yang diberikan perusahaan ke dalam pengkategorian KANO?
2. Berdasarkan data kegagalan pelayanan yang terjadi, kegagalan pelayanan manakah yang menjadi prioritas utama Primajasatour&Travel untuk meningkatkan keuntungan?
3. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan pelayanan pada proses penyampaian layanan travel?

4. Usulan apakah yang diberikan kepada perusahaan berdasarkan hasil penelitian untuk mengurangi kegagalan pelayanan yang terjadi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *preferensi* konsumen dari setiap layanan yang diberikan agar sudut pandang konsumen dengan sudut pandang perusahaan sejalan.
2. Menentukan prioritas kegagalan pelayanan yang terlebih dahulu diperbaiki.
3. Menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan pelayanan terjadi.
4. Untuk memberikan usulan-usulan kepada pihak perusahaan agar dapat mengurangi kegagalan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar diperlukannya penelitian lanjutan, identifikasi masalah yang terjadi pada objek penelitian, perumusan masalah yang akan diselesaikan melalui penelitian lanjutan, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan untuk mempermudah penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini, dan sistematika laporan penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan dasar-dasar teori yang akan digunakan untuk melakukan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi *flowchart* penelitian yang sistematis dari awal sampai penelitian berakhir dan tujuan penelitian telah terpenuhi.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi pengumpulan data hasil penelitian yang mencakup penentuan variabel-variabel penelitian, penentuan skala pengukuran kuesioner, penentuan teknik sampling, dan penentuan jumlah sampel.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data penelitian yang telah dikumpulkan beserta analisis untuk menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan-kesimpulan secara garis besar yang diperoleh dari perumusan masalah dan juga pemberian usulan kepada perusahaan yang diamati terkait dengan masalah-masalah yang terjadi.