

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan transportasi yang ada di Indonesia, saat ini penggunaan travel untuk berpergian dari satu kota ke kota lainnya banyak digunakan oleh masyarakat luas. Travel dinilai praktis sebagai alat transportasi umum. Adanya ketertarikan konsumen dalam menggunakan travel sebagai alat transportasi membuat para pengusaha berlomba-lomba membuka usaha travel dengan inovasi yang beragam. Salah satu usaha travel yang bernama Andi's Travel dengan jurusan Bandung – Indramayu, Bandung – Cirebon, Bandung – Kuningan, Bandung – Tegal dan Bandung – Pekalongan.

Pada jurusan Bandung – Indramayu, Andi's Travel hanya bersaing dengan bus damri yang merupakan alat transportasi lain dari Indramayu menuju Bandung, dan Andi's Travel hanya satu-satunya travel dengan jurusan Indramayu- Bandung saat itu, namun pada Maret tahun 2013 salah satu usaha travel Cipaganti memperluas jangkauan area ke Indramayu, sehingga saat ini Andi's Travel memiliki kompetitor yang sama-sama bergerak di bidang transportasi Indramayu- Bandung dalam jenis travel.

Menurut pihak Andi's Travel semenjak kemunculan Cipaganti Travel yang bergerak dengan jurusan Indramayu –Bandung muncul masalah dengan adanya penurunan jumlah penumpang. Dalam 1 hari ada 6 jadwal keberangkatan yaitu pada pukul 03.00, 07.00, 10.00, 14.00, 17.00 dan 20.00 dengan isi penumpang sebanyak 7 orang di 1 armada. Armada yang bergerak pada jam 03.00 pagi sebanyak 2 buah armada sedangkan untuk jadwal lain hanya 1 armada, oleh karena itu dalam 1 hari ada 7 buah armada yang bergerak. Biasanya dalam 1 hari Andi's bisa mendapatkan rata-rata 40 orang, namun semenjak kemunculan Cipaganti Travel terdapat penurunan penumpang menjadi sekitar 25-30 orang.

Tabel 1.1
Data Penurunan Jumlah Penumpang Jurusan Bandung - Indramayu

Tahun / Bulan		Jumlah Penumpang
2012	Agustus	1547
	September	1376
	Oktober	1477
	Nopember	1384
	Desember	1426
2013	Januari	1503
	Februari	1084
	Maret	987
	April	726
	Mei	770
	Juni	827
	Juli	708
	Agustus	1146
	September	864
Oktober	872	

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kondisi pasar yang terjadi setelah kemunculan pesaing, dimana terjadi penurunan penumpang, maka Andi's Travel perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang ada untuk dapat kembali meningkatkan penjualan. Berikut beberapa kemungkinan penyebab terjadinya penurunan penumpang di Andi's Travel :

1. Adanya ketidakpuasan konsumen Andi's Travel.
2. Tidak diketahui apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih jasa travel
3. Andi's travel tidak mampu bersaing dengan kompetitor baru,yaitu Cipaganti Travel yang sama-sama bergerak pada jurusan Indramayu – Bandung & sebaliknya.
4. Belum diketahuinya *Segmentation, Targeting, Positioning* dari Andi's Travel yang tepat.
5. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Andi's Travel kurang tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian ini diberikan pembatasan masalah dan asumsi agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan lingkup pembahasan. Pembatasan masalah dan asumsi tersebut adalah :

1. Persaingan yang akan dibahas adalah persaingan antara Andi's Travel dengan Cipaganti yang bergerak pada jurusan Indramayu-Bandung & Bandung- Indramayu.
2. Persaingan dengan angkutan jasa lain seperti bus atau kereta api tidak dibahas dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang akan dilakukan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih jasa travel?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja Andi's Travel dari hasil penelitian yang dilakukan?
3. Bagaimanakah kelebihan dan kelemahan dari Andi's Travel dibandingkan dengan pesaingnya?
4. Bagaimana *Segmentation, Targeting, Positioning* Andi's Travel dari hasil penelitian?
5. Usulan strategi pemasaran yang bagaimana yang akan diberikan kepada pihak Andi's Travel agar dapat menarik kembali minat pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Setelah menentukan perumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih jasa travel.
2. Mengetahui kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap kinerja yang diberikan Andi's Travel.

3. Mengetahui hasil dari *Segmentation, Targeting, Positioning* Andi's Travel dari hasil penelitian.
4. Mengetahui kelebihan serta kelemahan dari Andi's Travel dibandingkan dengan pesaingnya.
5. Mengetahui usulan perbaikan strategi pemasaran seperti yang akan diberikan kepada pihak Andi's Travel agar dapat menarik kembali minat pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi gambaran mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi konsep-konsep yang dapat dijadikan acuan teoritis dalam menyelesaikan suatu masalah. Tinjauan pustaka ini berisikan definisi dan metode-metode yang digunakan dalam usaha pencarian solusi pemecahan masalah pada penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah sistematis dalam melakukan penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*, dimulai dari penelitian pendahuluan hingga akhir penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis. Selain itu, pada bab ini juga akan diberikan saran perbaikan bagi perusahaan yang diteliti untuk memecahkan masalah yang dihadapi.