

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan dari penelitian yang dilakukan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi berhasil mendorong perubahan yang cukup besar bagi aktivitas manusia saat ini. Modernisasi yang terjadi menyebabkan terbukanya banyak peluang dan sarana untuk dapat terus memenuhi kebutuhan hidup manusia. Salah satu dampak modernisasi yang ikut menjadi sorotan ialah perkembangan sarana transportasi yang terus disesuaikan agar mampu memenuhi kebutuhan manusia yang beragam. Adanya sarana transportasi memperlancar mobilitas masyarakat untuk dapat melakukan perjalanan dan mengakses berbagai daerah baik dengan tujuan wisata, pendidikan maupun pekerjaan.

Menurut Diskominfo, layanan *travel* menjadi fasilitas transportasi antar kota yang paling diminati masyarakat. Selain karena faktor kenyamanan, layanan *travel* juga dianggap lebih cepat dan aman (Diskominfo, 2020). Kota Padang merupakan salah satu destinasi perjalanan terbanyak yang dilakukan oleh penduduk kota Sarolangun sehingga Kondisi ini berhasil memicu perusahaan-perusahaan tertentu untuk mendirikan jasa *travel* yang memberikan layanan transportasi dengan tujuan kota Padang sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 1.1.**

Tabel 1.1 Perusahaan *Travel* Rute Sarolangun - Padang

No	Perusahaan <i>Travel</i>	Layanan yang Ditawarkan	Tahun Berdiri	Alamat
1	Family <i>Travel</i>	<i>Travel</i> antar kota	1996	Jalan Lintas Tengah Sumatera No.12 Kel. Aur Gading, Sarolangun
2	Sokan Jaya	<i>Travel</i> antar kota, pengiriman dokumen & paket, <i>tour</i> pariwisata	2004	Jalan Perintis Kel. Sukasari, Sarolangun
3	Berkah <i>Tour & Travel</i>	<i>Travel</i> antar kota dan pengiriman paket	2009	Jalan Haji Kamil Kel. Pasar Sarolangun
4	Sumatrans <i>Travel</i>	<i>Travel</i> antar kota, pengiriman dokumen & paket, <i>tour</i> pariwisata	2016	Jalan Lintas Sumatera Km.02 Kel. Aur Gading, Sarolangun



Gambar 1.1 Logo Perusahaan



Gambar 1.2 Tampilan Loket Sumatrans *Travel*

Sumatrans *Travel* merupakan salah satu dari perusahaan jasa *travel* di kota Sarolangun yang telah berdiri sejak 2016. Perusahaan ini beralamat di Jalan Lintas Sumatra Km.02 kota Sarolangun. Perusahaan yang berada dibawah naungan PT Transvirgo Lestari ini menawarkan produk utama yaitu jasa *travel* antar kota hingga antar provinsi dengan rute Sarolangun - Padang. Selain itu juga, jasa lain yang ikut ditawarkan berupa penyewaan angkutan untuk pariwisata hingga jasa

pengiriman dokumen dan paket. Sebagai sebuah biro perjalanan, Sumatrans *Travel* hadir dengan armada yang beragam mulai dari *unit* Toyota Avanza dan *unit* Toyota Innova yang berkapasitas 6 penumpang hingga unit Toyota Hi Ace yang mampu menampung hingga 10 penumpang. *Unit* armada yang dimiliki sebagian besar disediakan oleh perusahaan terlebih untuk armada yang memuat 10 penumpang dan armada jenis Toyota Innova. Selain itu juga, Sumatrans *travel* dikenal sebagai penyedia jasa *travel* kelas eksekutif pertama dengan penyediaan armada yang lebih besar dan masih terhitung baru dalam industri pelayanan transportasi di kota Sarolangun. Sumatrans *travel* memiliki potensi yang cukup besar untuk dapat terus berkembang dan bersaing dengan perusahaan-perusahaan *travel* yang telah lebih dahulu hadir dan akrab di telinga konsumen. Sebagaimana yang tertulis dalam nama perusahaan, Sumatrans *travel* memiliki cita-cita menjadi agen pelayanan *travel* antar kota yang dapat menghubungkan masyarakat dari seluruh kota yang ada di pulau Sumatra (Sumatrans, 2021).

Berdasarkan kondisi yang terjadi saat ini, hal utama yang menjadi tolak ukur konsumen dalam memilih sebuah jasa *travel* ialah kualitas layanan yang diberikan. Dua hal penting yang mempengaruhi penilaian konsumen atas kualitas sebuah jasa ialah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan persepsi konsumen akan ikut menciptakan kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap jasa yang digunakan. Persepsi konsumen terhadap pelayanan yang didapat merupakan penilaian secara menyeluruh sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk menggunakan kembali jasa tersebut (Kotler & Amstrong, 2012).

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan terkait kepuasan dan keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Sumatrans *travel*, didapati sebanyak 44 responden yang pernah menggunakan jasa ikut memberikan tanggapan. Sebanyak 35 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Sumatrans *Travel* masih belum memuaskan dan belum sesuai

ekpektasi para konsumen dan sebanyak 9 responden mengungkapkan mendapat pelayanan yang memuaskan dari Sumatrans *Travel*.

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Berdasarkan Layanan

Layanan	Jumlah Keluhan
<i>Travel</i> Antar Kota	26
Pengiriman Dokumen/Paket	6
Penyewaan <i>Tour</i> /Pariwisata	3

(Sumber: Survey Pendahuluan)

Sebagaimana yang disajikan pada **Tabel 1.1**, sesuai dengan hasil survey pendahuluan yang dilakukan fasilitas pelayanan yang paling banyak mendapatkan keluhan ialah fasilitas pelayanan *travel* antar kota sebesar 26 keluhan. Kemudian, disusul oleh layanan pengiriman dokumen/paket sebesar 6 keluhan dan layanan penyewaan *tour*/pariwisata. Secara garis besar, keluhan-keluhan yang diterima pihak Sumatrans *Travel* berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Keluhan tersebut muncul sebagai akibat tidak sesuainya pengalaman jasa yang diterima oleh konsumen dengan harapan yang diinginkannya. Adapun keluhan-keluhan terhadap kualitas pelayanan Sumatrans *Travel* disajikan pada **Tabel 1.2**.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Sumatrans *Travel*

Keluhan	Jumlah
Keberangkatan tidak tepat waktu	6
Pengemudi tidak dapat mengantarkan penumpang sesuai lokasi tujuan	3
Tempat duduk yang tidak sesuai dengan pesanan	3
Kendaraan tidak mampu memuat barang bawaan	2
Waktu penjemputan yang lama	3
Paket tidak diantar ke alamat	4
Pengemudi menyetir dengan kecepatan tinggi atau ugal-ugalan	5
Harga tidak sesuai dengan kualitas pelayanan	5
Sempit dan tidak nyaman	2
Pegawai tidak ramah	1
Tidak ada promo	1
Jumlah	35

(Sumber: Survey Pendahuluan)

Adanya keluhan-keluhan yang didapat pihak *Sumatrans Travel* menunjukkan masih diperlukannya perhatian lebih terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam kondisi persaingan antar perusahaan *travel* yang begitu ketat, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi poin utama bagi perusahaan agar dapat unggul dan bersaing dengan perusahaan *travel* lain. Dengan pelayanan yang berkualitas, pihak perusahaan dapat menjamin para konsumen untuk dapat terus dan mengulang menggunakan jasanya. Bahkan terlebih, dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen juga akan terdorong untuk merekomendasikan jasa *travel* tersebut kepada konsumen lain .

Sumatrans Travel terus melakukan tindakan untuk dapat memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Namun, upaya *Sumatrans Travel* dalam mengenali persepsi konsumen terhadap kepuasan dalam kualitas layanan jasanya belum berjalan maksimal dan diperlukan tindakan lebih lanjut. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Travel terhadap Kepuasan Konsumen**” agar dapat diketahui atribut-atribut kualitas dari layanan *Sumatrans Travel* yang perlu dikembangkan dan mencapai kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi perusahaan untuk dapat terus melakukan perbaikan dalam memenuhi harapan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian latar belakang dan penelitian pendahuluan yang dilakukan, rumusan masalah pada penelitian ini ialah bagaimana kualitas pelayanan jasa *Sumatrans Travel* terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dirincikan sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan *Sumatrans Travel* yang dirasakan oleh konsumen.
2. Mengetahui apa saja prioritas atribut pelayanan yang perlu dikembangkan untuk mencapai kepuasan konsumen.
3. Menentukan rekomendasi perbaikan atribut pelayanan yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan.

1.4 Batasan Masalah

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini dibatasi pada pelayanan *travel* dengan rute Sarolangun-Padang dan responden merupakan pengguna jasa dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan penelitian:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, *Servqual*, *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) serta *tools* yang perlu diketahui dalam menyelesaikan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang tahap-tahap dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan agar penelitian dapat berjalan dengan sistematis. Pada bagian metodologi penelitian akan membahas tentang studi pendahuluan, perumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini membahas tentang pengumpulan dan pengolahan data dimana pengolahan data dilakukan dengan 4 tahap, yaitu uji reliabilitas dan

validitas, penentuan tingkat kepuasan pelanggan, penentuan tingkat kepentingan atribut pelayanan, dan penentuan prioritas perbaikan perbaikan layanan

BAB V ANALISIS

Pada bab ini akan membahas tentang analisis penentuan tingkat kepuasan pelanggan, analisis penentuan tingkat kepentingan atribut pelayanan, analisis penentuan prioritas perbaikan perbaikan layanan dan analisis perbaikan layanan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan membahas tentang ringkasan dari penelitian yang dilakukan sedangkan saran berikan masukan untuk peneliti selanjutnya.

