

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah cara utama untuk membantu semua aktivitas manusia secara konsisten, sehingga harus diatur dengan baik dan aman karena sangat kuat dalam aktivitas seperti ekonomi, pengangkutan administrasi atau barang, transportasi wisatawan dan lain-lain. Untuk menjawab permasalahan daerah setempat dalam memanfaatkan transportasi darat sebagai pergerakan, angkutan, taksi dan persiapan dan kereta api.

Transportasi travel saat ini menjadi pilihan sebagian besar masyarakat Mukomuko dengan urusan dan keperluan masing – masing masyarakat untuk pergi ke Padang. Pertimbangan bagi pengguna travel adalah biaya yang hemat ketika pergi sendirian dan menjamin kenyamanan penumpang dari keberangkatan sampai tujuan. Adanya pemesanan tiket travel setiap hari yang merupakan transportasi utama yang lebih cepat dan dinamis. Perusahaan travel dikatakan berhasil jika memperoleh pelanggan dengan jumlah banyak yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (*Customer Satification*) dengan memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada saat ini masyarakat tengah menghadapi kasus pandemi covid-19 yang menjadikan kekhawatiran dalam menggunakan jasa transportasi, tidak hanya memikirkan keselamatan, aman dan nyaman tetapi mengenai aspek kesehatan menjadi perhatian khusus dalam bertransportasi. Dalam pendekatan yang dilakukan Pemprov terkait Covid-19, khususnya dengan melaksanakan contoh mengemudi dan tugas transportasi bergantung pada PM No 41 Tahun 2020 tentang perubahan pedoman PM No 18 Tahun 2020 tentang pengendalian transportasi dengan Dalam rangka pencegahan penyebaran COVID-19 (Corona Virus Disease 2019), mengingat angkutan umum untuk jenis kendaraan pemudik dan angkutan dengan membatasi jumlah pemudik dari batas tempat duduk dan menjaga jarak antar pemudik.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu usaha dalam memenuhi keperluan sekaligus keinginan pelanggan agar dapat

memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Dengan memberikan servis kepada pelanggan yang baik maka sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

CV. Alfar Travel adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi jasa yang berdiri sejak 2016 yang berada di Jl. Koto Jaya Samping SMA 1 Mukomuko dan memiliki cabang di Padang dengan rute perjalanan mukomuko-Padang. Perusahaan ini memiliki 8 unit armada dengan mobil yang digunakan yaitu mobil Panther dan Innova. Di Mukomuko terdapat beberapa biro perjalanan yaitu Bumi Indah Lestari (BIL), PATRA Travel, Trisakti Transport (TST), Gilang Travel dan Alfar Travel itu sendiri. Dengan beberapa biro perjalanan ini sudah pastinya adanya persaingan antar Travel tersebut. Untuk mempertahankan pelanggan pihak Travel memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dan pada masa pandemi ini konsumen memiliki ketakutan dalam melakukan perjalanan. Untuk itu perusahaan memberikan pelayanan dalam pemesanan tiket melalui telepon dan mengikuti protokol kesehatan yang diterapkan pada penumpang. Dimana pada masa ini ongkos travel mengalami kenaikan dan pengurangan penumpang, untuk hari biasa penumpang 1 mobil sebanyak 6 orang. Apabila pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan CV. Alfar Travel ini, sehingga pelanggan tetap loyalitas pada perusahaan berhubungan baik dan mempromosikan travel tersebut kepada orang lain yang dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Untuk situasi ini mengevaluasi loyalitas konsumen dapat menggunakan teknik Servqual (*service quality*). Keuntungan dari penggunaan teknik ini adalah kemampuan untuk memperoleh informasi emosional dengan mengumpulkan informasi yang diambil melalui jajak pendapat dan faktor-faktor yang membedakan yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan loyalitas konsumen, sehingga organisasi dapat menemukan kantor apa yang dibutuhkan dan mempengaruhi administrasi perjalanan untuk memenuhi pemenuhan. Sesuai Parasuraman et al (1988), ada 5 unsur kualitas administrasi yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik. Jadi perusahaan dapat menemukan mana dari lima pengukuran dimensi yang paling berpengaruh pada loyalitas konsumen pada travel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, peneliti ingin menganalisis masalah yang akan menjadi masalah utama yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi CV. Alfar Travel. Dimensi apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Alfar Travel. Upaya peningkatan pelanggan akan menentukan apakah pelayanan selama ini mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau belum. Dengan ini, pendekatan Servqual digunakan untuk menyajikan informasi tentang kepuasan pelanggan, tingkat persepsi, harapan, dan kualitas layanan maka peneliti perlu dilakukan penelitian mengenai **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Travel Pada CV. Alfar Travel”**.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi variabel dimensi kualitas pelayanan jasa pada CV. Alfar Travel.
2. Untuk menilai kualitas jasa pelayanan yang berdasarkan diagram kartesius.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terfokus kearah tujuan yang ingin dicapai, maka perlu batasan masalah dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada travel dengan sampel yang diambil yaitu pelanggan CV. Alfar Travel dengan populasi para pelanggan yang berkisar ± 150 Penumpang tiap bulannya.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang digunakan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan CV. Alfar Travel menggunakan *google form*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian tugas akhir akan dibagi ke dalam 6 (enam) bab dimana dari masing – masing bab secara garis besar dapat digambarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan mengemukakan studi pustaka mengenai teori – teori yang akan mendukung dalam pemecahan permasalahan yang akan dialami perusahaan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisa data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini mengidentifikasi data dari hasil penelitian selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang menganalisis hasil pengolahan data dan pembahasan penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN