

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan jasa travel memiliki peran yang sangat strategis untuk memperlancar kegiatan masyarakat untuk berpergian dari suatu wilayah, Kota Padang adalah destinasi kota yang paling sering dikunjungi oleh masyarakat Rimbo Bujang. Karena banyaknya orang Rimbo Bujang yang memutuskan untuk melanjutkan pendidikan dan bekerja di kota Padang, Oleh karena itu hal tersebut mendorong perkembangan bisnis jasa travel.

Masyarakat sekarang banyak yang menggunakan jasa transportasi untuk itu pengiriman barang ataupun berpergian menggunakan jasa travel. Yang baik harus mampu mengerti keinginan dan harapan dari konsumen mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang lebih dari perusahaan karena kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kemampuan perusahaan bersaing dengan perusahaan sejenis. Pelanggan akan memilih travel ini karena setiap masalah dari konsumen akan dipecahkan oleh pihak jasa travel banyaknya travel berkompetisi untuk memberi pelayanan terbaik.

Transportasi travel menjadi pilihan satu – satunya transportasi yang digunakan oleh masyarakat Rimbo Bujang untuk pergi ke Padang. Maka dari itu pihak travel harus bisa memberikan pelayanan terbaiknya yaitu: tepat waktu, ramah, dan ekonomis. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expected performance*). Oleh karenanya evaluasi maupun perbaikan kualitas produk jasa menjadi sangat penting

Pelayanan dalam perusahaan travel dapat ditingkatkan untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan perusahaan travel. Tetapi ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan travel. Dalam memulai peningkatan pelayanan perusahaan harus mengetahui permasalahan yang terjadi yang akan menghambat atau memperlambat proses pelayanan terhadap pelanggan.

CV. Mandiri Ceria Travel merupakan salah satu biro perjalanan di Rimbo Bujang yang menyediakan pelayanan pemesanan tiket dan memberikan informasi

kepada pelanggan mengenai jadwal keberangkatan penumpang yang menggunakan jasa transportasi travel. Dalam upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaan agar tujuan yang ditetapkan dan mengembangkan perusahaan agar tujuan yang di tetapkan dapat tercapai.

CV. Mandiri Ceria Travel berdiri sejak tahun 2009 yang berada di jalan terminal baru unit 2 Rimbo Bujang dengan rute Rimbo Bujang – Padang perusahaan ini memiliki 5 unit armada dengan mobil yang digunakan yaitu mobil avanza dan inova. Rimbo Bujang terdapat beberapa biro perjalanan yaitu Vadia Travel, dan Rimbo Trans Wisata dan untuk CV. Mandiri Ceria Travel itu sendiri dengan adanya beberapa biro perjalanan ini sudah pastinya ada persaingan antar travel tersebut untuk itu dalam mempertahankan pelanggan, Pihak travel memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan melakukan promosi CV. Mitra Ceria Travel kepada palanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka menganalisis permasalahan kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan melalui *service quality* yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) pada jasa transportasi travel CV. Mandiri Ceria Travel. Untuk itu perlu diketahui dimensi apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi travel Rimbo Bujang dan untuk mengetahui posisi CV. Mandiri Ceria Travel dengan travel lainnya. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan akan menentukan apakah pelayanan travel selama ini sudah mampu memberikan kepuasan pada pelanggan atau belum. Dari kuadran *service quality* akan dilihat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi. Penelitian ini menggunakan QFD karena gap yang tertinggi akan menjadi VOC (*Voice Of Costumer*) dalam pembentukan HOQ pada metode QFD. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan pendekatan sistematika yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam desain teknis, *manufacturing*, dan perencanaan produksi yang tepat. Dalam pengambilan metode ini untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah Penelitian terdahulu sudah

membahas metode QFD ini seperti: Arif Wibowo, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengidentifikasi variabel dimensi kualitas pelayanan pada travel Rimbo Bujang.
2. Menentukan spesifikasi pelayanan Travel Mandiri Ceria Travel dengan metoda QFD.

1.4 Batasan Masalah

Batasan – batasan masalah dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada konsumen travel CV. Mandiri Ceria, CV. Vadia Travel, dan CV. Rimbo Trans Wisata.
2. Data yang didapat berada pada periode Desember.
3. Variabel kuesioner awal menggunakan kuesioner semi terbuka yaitu variabel dari jurnal Arif Wibowo, Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen dan responden diberi kesempatan untuk menambah variabel kuesioner yang dibutuhkan

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 masalah yang dihadapi 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