

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini jasa transportasi di Indonesia sangat berkembang dengan pesat. Sejak dibukanya Tol Cipularang pada tahun 2006, maka akses antar Kota Bandung dan Kota Jakarta atau sebaliknya menjadi sangat terbuka. Faktor ini pula membuat jasa transportasi di Kota Bandung dan Kota Jakarta berkembang pesat. Banyaknya pengunjung yang berpergian dari Kota Jakarta menuju Kota Bandung dan sebaliknya menyebabkan jasa travel sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai sarana perjalanan mereka. Bentuk jasa yang ditawarkan salah satunya adalah *shuttle service* atau bisa disebut *point to point*.

Jumlah *shuttle service* yang telah mendapatkan izin trayek sesuai dengan *database* perizinan angkutan AJAP (Antar Jemput Antar Provinsi) Direktorat LLAJ adalah 18 perusahaan yang terdaftar pada dasarnya tetap dialokasikan sebagai angkutan AJAP Bandung – Jakarta dengan rincian seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Perusahaan Angkutan AJAP Bandung – Jakarta

| No | Nama Perusahaan                  |
|----|----------------------------------|
| 1  | PT Vertiga Nadi                  |
| 2  | PT Sarana Margabhakti Utama      |
| 3  | PT Batara Titian Kencana         |
| 4  | PT Cipaganti Citra Graha         |
| 5  | PT 4848 Irawan Sarpingi          |
| 6  | PT Sinar Jaya Megah Langgeng     |
| 7  | PT Lintas Media Karya            |
| 8  | PT Transportasi Lintas Indonesia |
| 9  | CV Citra Tiara Transport         |
| 10 | PT Nur Rachmadi Bersama          |
| 11 | CV Panca Jaya Utama              |
| 12 | PT Heri Surya Putra              |
| 13 | PT Purbaya Pancasakti            |

Dilanjutkan

Tabel 1.1 Perusahaan Angkutan AJAP Bandung – Jakarta (Lanjutan)

| No | Nama Perusahaan         |
|----|-------------------------|
| 14 | PT Disa Pratama         |
| 15 | PT Tele Trans           |
| 16 | PT Multimoda Traveltama |
| 17 | PT Star Line            |
| 18 | PT Day Trans            |

Sumber: Direktorat LLAJ, 2016

Perusahaan-perusahaan pada Tabel 1.1 tentunya memiliki keunggulan dan inovasi tersendiri untuk menarik minat pelanggan. Diantaranya memperhatikan dari segi harga dan pelayanan yang mampu bersaing dengan pesaingnya. Semakin baik perusahaan menerapkan faktor-faktor tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan travel perlu memperhatikan dan berusaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen agar lebih baik daripada perusahaan pesaing lainnya sehingga dapat menarik minat masyarakat menggunakan jasa travel yang ditawarkan.

PT Nur Rachmadi Bersama adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang bisnis travel dengan nama Baraya Travel. Baraya Travel telah berdiri sejak tahun 2006. Agar dapat bersaing dan tetap diminati oleh pelanggannya, oleh karena itu perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan dan posisi kepuasan pelanggan agar penyedia jasa dapat mengetahui bagaimana penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel di mata konsumen. Hal tersebut yang melatarbelakangi penelitian ini dilakukan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian meliputi:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan saat ini (persepsi) terhadap pelayanan yang diberikan Baraya Travel?
2. Bagaimana layanan harapan dan layanan minimum yang masih dapat diterima oleh pelanggan terhadap pelayanan Baraya Travel?

3. Apa atribut pelayanan dan kriteria pelayanan yang belum memenuhi dan telah memenuhi harapan pelanggan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah untuk memetakan kualitas pelayanan harapan, persepsi, dan kualitas pelayanan minimum yang diberikan oleh Baraya Travel dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance* (ZOT). Hasil pemetaan selanjutnya dilakukan analisis kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan kemudian dirancang usulan perbaikan terhadap seluruh atribut pelayanan yang belum memenuhi kepuasan pelanggan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Baraya Travel, sehingga dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan Baraya Travel agar tercapainya pelayanan transportasi di bidang *shuttle travel* yang memuaskan. Selain itu, bagi pihak akademisi, penelitian ini dapat berguna sebagai bahan rujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan transportasi yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini meliputi:

1. Data penelitian yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dengan cara survei langsung di lapangan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner).
2. Atribut – atribut kualitas pelayanan berdasarkan Zeithaml et al., serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 dan PM 29 Tahun 2015.
3. Diasumsikan bahwa kualitas pelayanan di seluruh *outlet* dianggap sama.
4. Lokasi penyebaran kuesioner dilakukan di *outlet* Baraya Travel Surapati I dan Surapati II.
5. Pengamatan yang dilakukan adalah memetakan posisi layanan yang diberikan oleh pihak Baraya Travel dengan menggunakan metode Zona Toleransi.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian tugas akhir ini, sistematika penulisan yang disusun meliputi:

### 1. Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### 2. Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori dan metode yang digunakan dalam penelitian.

### 3. Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian secara terperinci, meliputi skema prosedur penelitian mulai dari tahap persiapan hingga tahap penyelesaian penelitian.

### 4. Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini menguraikan tentang bagaimana pengolahan data dan pembahasan dilakukan meliputi pengujian data, perhitungan, serta hasil analisis data yang dilakukan.

### 5. Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis penelitian, serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk Baraya Travel, khususnya pelanggan *shuttle travel* dan pembaca dalam menilai pelayanan transportasi antarprovinsi berbasis *shuttle travel*.