

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia transportasi di Indonesia pada saat ini sangat pesat, baik transportasi darat, laut maupun udara. Perkembangan ini diiringi dengan semakin tingginya mobilitas masyarakat. Pada transportasi darat, sebagian masyarakat tidak hanya menggunakan jasa bis antar kota ataupun kereta api saja, akan tetapi pada saat ini masyarakat mulai beralih dan tertarik menggunakan jasa travel dengan segala fasilitas dan kelebihan yang ditawarkan.

Travel banyak memberikan kemudahan bagi para konsumen. Diantaranya para calon penumpang tidak perlu berdesak – desakan di terminal ataupun di stasiun kereta api, karena pool ataupun ruang tunggu tempat pemasaran tiket travel tergolong nyaman dan sejuk, calon penumpang tidak lagi menempuh jalur antrian yang cukup panjang untuk pemesanan tiket karena pemesanan bisa dilakukan dengan cara telepon ataupun dengan cara *on line*. Oleh karena banyaknya kemudahan yang diberikan oleh pihak travel, maka animo masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi ini, semakin meningkat maka meningkat pula pertumbuhan atau pendirian perusahaan travel pada saat ini. Hal ini pulalah yang menyebabkan persaingan di antara perusahaan travel semakin ketat. Perusahaan-perusahaan travel yang ada dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan demikian konsumen akan merasa puas, dan secara tidak langsung perusahaan travel dapat

memperluas pasarnya karena semakin banyak orang yang mengenal perusahaannya.

Dari sekian banyak perusahaan travel saat ini di Kota Bandung, salah satunya adalah Travel Citi Trans. Travel Citi Trans berdiri pada tanggal 7 oktober 2005 di Bandung. Lokasinya terletak di Jln Dipati Ukur No. 53 Bandung, jasa yang ditawarkan oleh Citi Trans yaitu *shuttle executive*, dimana travel ini memiliki fasilitas dengan *single sit* pada setiap armadanya. Travel ini hanya melayani perjalanan dari Bandung dengan tujuan Jakarta. Setelah melakukan *interview* dengan pihak Citi Trans diketahui bahwa pada beberapa bulan terakhir ini telah terjadi sedikit penurunan penjualan tiket. Dengan adanya sedikit penurunan ini maka pada kesempatan kali ini peneliti mencoba untuk menganalisa hal – hal apa saja yang diperkirakan berpengaruh terhadap terjadinya penurunan penjualan tiket tersebut dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Correspondence Analysis* (CA). Dimana dengan metode ini kita dapat mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap kinerja ataupun pelayanan yang telah diberikan. Sehingga diperoleh tolak ukur yang relevan dan mengetahui hal – hal apa saja yang dianggap penting dan sangat berpengaruh untuk kepuasan konsumen.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode deskriptif kualitatif – kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja suatu instansi atau perusahaan. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan

letak faktor – faktor atau unsur – unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana dalam diagram kartesius tersebut faktor – faktor akan dijabarkan dalam empat kuadran. Dimana sumbu mendatar (X) dalam diagram memuat nilai rata – rata skor kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata – rata skor kepentingan (*importance*).

Correspondence Analysis (CA) adalah suatu ilmu yang mempelajari hubungan dua atau lebih variabel kualitatif dan merupakan bagian dari analisis data multivariat. CA bertujuan untuk menggambarkan posisi dari sebuah obyek penelitian (perusahaan) terhadap obyek yang lainnya (pesaingnya) dalam bentuk pembuatan grafik (map), berdasarkan kemiripan (*similarity*) dari obyek-obyek tersebut. Sedemikian sehingga dapat diketahui bagaimana posisi perusahaan yang sedang diteliti bila dibandingkan dengan perusahaan pesaingnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Budi selaku pimpinan HRD Citi Trans yang berlokasi di Bandung, diduga bahwa beberapa masalah yang timbul saat ini dikarenakan:

1. Semakin meningkatnya persaingan dengan munculnya travel-travel lain tujuan Bandung-Jakarta.
2. Pihak Citi Trans belum dapat mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting, yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Pihak Citi Trans belum mengetahui secara pasti tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan selama ini.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian kali ini peneliti melakukan pembatasan masalah dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya. Adapun pembatasan yang dilakukan meliputi beberapa hal berikut ini :

1. Penelitian ini hanya membahas pelayanan travel Citi trans
2. Penelitian tidak bermaksud membandingkan kualitas yang sebelumnya dengan yang sekarang.
3. Mengaplikasikan metode yang cocok untuk permasalahan yang dibahas.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah yang akan dibahas disini dirumuskan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih travel berdasarkan tingkat kepentingannya?
2. Prioritas perbaikan apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak Citi Trans dalam memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis dan Correspondance Analysis*?
3. Bagaimana keunggulan dan kelemahan Citi Trans bila dibandingkan dengan pesaing dimata konsumen menurut analisis pada metode *Importance Performance Analysis dan Correspondance Analysis*?

4. Upaya perbaikan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Citi Trans berdasarkan hasil yang ditampilkan oleh metode *Importance Performance Analysis dan Correspondance Analysis*?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih travel yang ingin digunakan
2. Mengetahui prioritas perbaikan apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak Citi Trans dalam memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan tampilan dan analisis pada *Importance Performance Analysis dan Correspondance Analysis*
3. Mengetahui keunggulan dan kelemahan yang dimiliki travel Citi Trans dibandingkan travel pesaing dimata konsumen, dari hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis dan Correspondance Analysis*
4. Mengetahui upaya perbaikan terhadap pelayanan Citi Trans untuk meningkatkan kepuasan konsumen, berdasarkan tampilan dari metode *Importance Performance Analysis dan Correspondance Analysis*

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang masalah yang terjadi, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Pada bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dan digunakan sebagai dasar pemikiran penulis dalam memecahkan permasalahan dan memberi solusi.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi langkah-langkah penelitian yang sistematis untuk menuntun selama melakukan penelitian dimulai hingga selesai.

Bab 4 Pengumpulan Data

Pada bab ini berisi data-data yang telah dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data.

Bab 5 Pengolahan Data Dan Analisis

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai pengolahan data sesuai dengan data-data yang sudah diperoleh pada bab sebelumnya serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

Bab 6 Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data yang telah dianalisis, juga berisi saran-saran kepada pihak perusahaan.