

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, aktivitas manusia telah banyak berubah karena kemajuan teknologi dan informasi yang pesat. Proses modernisasi telah membuka banyak peluang dan cara untuk terus memenuhi kebutuhan manusia. Terciptanya sarana transportasi yang terus dimodifikasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan manusia merupakan salah satu dampak dari modernisasi yang mendapat perhatian. Ketersediaan infrastruktur transportasi memudahkan anggota masyarakat untuk berpindah-pindah dan mengunjungi berbagai daerah untuk keperluan bisnis, liburan, dan pendidikan.

Menurut Diskominfo, layanan *travel* adalah bentuk transportasi antar kota yang paling umum digunakan oleh masyarakat umum. Selain kenyamanan, layanan *travel* juga dianggap lebih cepat dan aman (Diskominfo, 2020). Penduduk Depok dan Jakarta sering bepergian ke Bandung, sehingga hal ini mendorong berdirinya agen-agen perjalanan yang menawarkan jasa transportasi ke Bandung.

Berkembangnya jumlah layanan transportasi darat saat ini merupakan fenomena yang jelas terlihat, mulai dari perjalanan dengan bus dan mobil. Telah terjadi lonjakan yang mencolok dalam industri perjalanan di kota-kota besar di Indonesia. Banyak orang meluncurkan agen perjalanan dengan berbagai desain yang dipamerkan. Sektor bisnis sangat bangga dengan hal-hal seperti ini. Kata "perjalanan" mengacu pada proses penyediaan layanan transportasi darat dan penetapan biaya terkait. Jarak tempuh yang jauh dari tempat tujuan merupakan keistimewaan dari *travel*. Contohnya Depok, Jakarta, dan Bandung. (Ingrid & Langkanae, 2020).

Sebuah perusahaan yang menawarkan keahlian pengemudi profesional dan layanan transportasi bernama PT Bina Sarana Sakti. PT. Bina Sarana Sakti merupakan peningkatan dari CV. Bina Sarana yang telah berdiri dari tahun 2006 dan telah memiliki badan hukum di Indonesia. Perusahaan ini beralamat di Jl. Raya Muchtar, Sawangan Lama, Kec. Sawangan, Kota Depok, Jawa

Barat. Layanan perjalanan antar kota hingga antar provinsi merupakan salah satu produk yang disediakan oleh PT Bina Sarana Sakti. Rute-rute yang dilayani adalah dari Depok ke Jakarta ke Bandung dan sebaliknya. Selain itu, layanan lain termasuk pengiriman paket, pengurusan dokumen, dan penyewaan mobil untuk wisatawan juga disediakan. Bisnis yang menawarkan layanan mengemudi profesional dan terlibat dalam industri transportasi.

Sebagai agen perjalanan, *travel* Bina Sarana Sakti memiliki armada yang bervariasi yang mencakup Toyota Innova yang dapat menampung enam penumpang dan Toyota Hi Ace yang dapat menampung sepuluh orang atau lebih. Mayoritas armada dimiliki oleh perusahaan, terutama untuk armada Toyota Innova yang dapat mengangkut sepuluh hingga lima belas penumpang. Selain itu, *Travel* Bina Sarana Sakti dikenal sebagai penyedia jasa *travel* dengan armada yang lebih besar dan masih tergolong baru di pasar jasa transportasi di kota Depok.

Travel Bina Sarana Sakti memiliki potensi yang sangat besar untuk dapat berkembang dan bersaing dengan biro-biro perjalanan yang sudah mapan dan sudah dikenal oleh para pelanggan (PT Bina Sarana Sakti, 2021). Mempertimbangkan keadaan tersebut, pelanggan terutama mempertimbangkan kualitas layanan saat memilih penyedia layanan perjalanan. Layanan yang diharapkan dan diterima konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap evaluasi mereka terhadap kualitas layanan tertentu.

Kepuasan konsumen terhadap layanan yang diterima akan dipengaruhi oleh kapasitas perusahaan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan mengenai kualitas layanan. Pendapat pelanggan tentang layanan yang mereka terima merupakan evaluasi menyeluruh, dan sebagai hasilnya, kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut lagi dipengaruhi oleh seberapa puas mereka dengan kualitas layanan yang mereka terima (Kotler & Amstrong, 2012).

Sebagaimana informasi dari internal perusahaan menurut Didik Prasetyo selaku Dirktur PT. Bina Sarana Sakti ada beberapa faktor yang

menyebabkan pelanggan kecewa sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan salah satunya faktor layanan, kualitas layanan yang kurang baik membuat pelanggan kecewa sehingga menyebabkan banyak pelanggan yang komplain dan merasa tidak puas dengan pelayanan pada *travel* tersebut.

Jenis komplain atau permasalahan akan kualitas layanan yang kurang dan terjadi di *Travel Bina Sarana Sakti* yang didapatkan dari data internal perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan antara lain seperti keberangkatan tidak tepat waktu, pegawai tidak ramah, *Driver* mengemudi kendaraan dengan ceroboh atau dengan kecepatan tinggi., pengemudi menyalakan musik dengan volume yang berlebihan, kebersihan dan kerapian penampilan karyawan, kebersihan mobil, kurang cepat tanggap admin dalam merespon pelanggan (*Via Whatsapp*). Kualitas layanan pelanggan adalah faktor utama dalam keluhan yang diterima oleh *Travel Bina Sarana Sakti*. Keluhan-keluhan ini berasal dari fakta bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh layanan yang mereka terima.

Keluhan yang diterima *Travel Bina Sarana Sakti* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perusahaan masih memerlukan perbaikan. Dalam industri perjalanan yang sangat kompetitif, kemampuan perusahaan untuk berkembang dan mengungguli pesaingnya sangat bergantung pada kualitas layanan yang ditawarkannya. Bisnis dapat memastikan bahwa pelanggan akan dapat menggunakan layanannya lagi dan lagi dengan memberikan layanan berkualitas tinggi. Selain itu, pelanggan yang puas lebih cenderung menyarankan pelanggan lain untuk menggunakan layanan perjalanan.

Dunia usaha harus memberikan layanan berkualitas tinggi agar dapat berkembang dan menjaga kepercayaan pelanggannya. Menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa manfaat antara lain terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumen, pelanggan akan melakukan pembelian berulang untuk membentuk loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan (Gofur, 2018).

Travel Bina Sarana Sakti terus berupaya memberikan layanan yang

memenuhi permintaan dan harapan pelanggannya. Namun demikian, upaya lebih lanjut masih diperlukan karena upaya *Travel* Bina Sarana Sakti untuk memastikan kesan pelanggan mengenai kepuasan terhadap kualitas layanannya masih jauh dari harapan.

Berdasarkan penjelasan uraian diatas, oleh karena itu peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul: “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Travel PT. Bina Sarana Sakti Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis)**”.

1.2 Pembatasan Penelitian

Dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan yaitu dimensi fisik dan dimensi non fisik. Dengan tujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang ada di PT. Bina Sarana Sakti berdasarkan tingkat kinerja layanan pada *Travel* Bina Sarana Sakti jurusan Depok-Jakarta- Bandung yang telah diberikan berdasarkan prioritas layanan yang diinginkan pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Travel* Bina Sarana Sakti yg dirasakan oleh pelanggan?
2. Apa atribut yang harus ditingkatkan *Travel* Bina Sarana Sakti untuk memenuhi kebutuhan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan *Travel* Bina Sarana Sakti yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Menganalisis atribut yang harus ditingkatkan *Travel* Bina Sarana Sakti untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan untuk kalangan mahasiswa dan masyarakat serta juga bisa dijadikan pijakan atau referensi bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian berhubungan dengan kualitas pelayanan. Bagi perusahaan penelitian ini bisa digunakan untuk mengevaluasi agar bisa memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini merupakan sarana peneliti untuk meningkatkan kemampuan berfikir sekaligus memperluas wawasan dan untuk mempergunakan ilmu atau teori-teori yang peneliti terima dibangku perkuliahan program studi Manajemen Institut Teknologi Ahmad Dahlan Jakarta. Diharapkan hasil akhir penelitian ini bisa mampu digunakan sebagai bahan evaluasi dan saran untuk pihak-pihak yang bekepentingan.

