

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia bisnis barang ataupun jasa sudah sangat banyak, mulai dari perusahaan kecil sampai perusahaan besar sehingga persaingan bisnis semakin kompleks. Banyaknya pengusaha bisnis yang menawarkan produk barang atau jasanya dengan berbagai macam cara agar konsumen tertarik untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa yang dijual.

Salah satu bisnis yang berkembang hingga sekarang adalah bisnis biro perjalanan yang biasa disebut oleh masyarakat yaitu *travel* adalah jasa pelayanan transportasi baik Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) atau Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP). Berdasarkan data yang diperoleh jumlah bisnis biro perjalanan wisata di kota Palembang untuk Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) sebanyak 230 biro perjalanan wisata. (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang 2017).

Kota Palembang merupakan ibu kota dari Sumatera Selatan yaitu tempat sebagai pusat kota yang dikunjungi oleh urbanisasi dari berbagai daerah seperti daerah Prabumulih, Muara Enim, Tanjung Enim, Lahat dan kota atau kabupaten lainnya. Oleh karena itu aktivitas tersebut memerlukan adanya transportasi yang memadai agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan semestinya. Keberhasilan dari suatu biro jasa perjalanan atau *travel* tergantung dari pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan pelanggan ataupun penumpang. Sehingga dapat dikembangkan dan diketahui faktor yang dapat memenuhi kepuasan konsumen atau pelanggan yang bersangkutan seperti faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan (*Service Quality*).

Menurut Tjiptono (2011:198) meliputi faktor Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) Empati (*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangible*). dan apa yang menjadi misi dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Setiap perusahaan dituntut membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik untuk itu perusahaan harus mampu mempertahankan posisi suatu perusahaan di pasar ditengah banyak pesaing dalam biro jasa transportasi, tentu dengan perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpang.

Pelayanan menurut Gronroos, 1990:27 dalam Daryanto dan Ismanto S (2014) ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Agar pelanggan merasa puas dan tujuan perusahaan juga dapat tercapai maka perusahaan perlu lebih memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan. Hal ini perlu diperhatikan karena pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup sebuah perusahaan.

CV Regintan Wisata yang telah ada di Kota Palembang sejak tahun 2011 khususnya di daerah Jl. Kol. Atmo adalah salah satu biro jasa wisata *travel* yang berkembang di daerah Kota Palembang. *Travel* Regintan Wisata melayani pelanggan dengan layanan penjemputan penumpang dan pengantaran penumpang sampai ke tempat tujuan sesuai dengan jurusan yang dilayani.

Dibawah ini terdapat tabel 1.1 yang menunjukkan data jumlah penumpang *Travel* Regintan Wisata selama tiga tahun terakhir terhitung pada tahun 2015 sampai 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Penumpang

No.	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2015	3561
2	2016	3623
3	2017	3514

Sumber: Data Travel Regintan Wisata (2018)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat jumlah penumpang *travel* Regintan Wisata secara tidak terlalu signifikan, penumpang tahun pertama berjumlah 3.561 penumpang dan tahun berikutnya dapat melebihi dengan bertambahnya penumpang 62 orang. Dan pada tahun 2017 terjadi penurunan jumlah penumpang yaitu sebesar 109 penumpang. Selain itu penulis melakukan wawancara dengan pengurus CV Regintan Wisata Palembang terdapat beberapa penyebab yaitu pertama pihak CV Regintan Wisata sering mendapatkan laporan pelanggan tentang keluhan dalam waktu penjemputan yang tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan. Kedua fasilitas tersebut pada CV Regintan Wisata seperti ruang tunggu bagi pelanggan yang tidak sesuai dengan harapan penumpang. Banyaknya *travel* AKAP yang mempunyai banyak pesaing yang juga sama melayani jasa transportasi di berbagai kota dalam Provinsi. Dengan kondisi tersebut dan ketatnya persaingan di bidang bisnis jasa biro perjalanan AKAP, maka diperlukan kualitas pelayanan yang maksimal bagi perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga laporan keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Regintan Wisata Palembang akan berkurang.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat: **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa *Travel* di CV Regintan Wisata Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada pelanggan jasa *travel* di CV Regintan Wisata Palembang?
2. Dimensi apa yang paling dominan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Regintan Wisata Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Untuk memberikan batasan masalah dalam penulisan Laporan Akhir ini agar terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis memberikan ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas yaitu kualitas pelayanan pada pelanggan jasa *travel* di CV Regintan Wisata Palembang Jalan Kol. Atmo No. 59 Samping ATM BCA Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pelanggan jasa *travel* yang diberikan oleh CV Regintan Palembang
2. Untuk mengetahui dimensi yang paling dominan dari kualitas pelayanan pada pelanggan jasa *travel* di CV Regintan Wisata Palembang

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan agar dapat mengetahui penilaian pelanggan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan pada CV Regintan Wisata Palembang, serta sebagai bahan masukan hal yang positif bagi perusahaan mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi untuk membuat atau melakukan penulisan dengan jenis yang serupa seperti analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis melakukan penelitian di CV Regintan Wisata Palembang yang beralamat di Jalan Kol. Atmo No. 59 Samp. ATM BCA. Agar pembahasan dalam Laporan Akhir ini tidak keluar dari pembahasan yang akan dilakukan penulis, maka penulis memberikan ruang lingkup pembahasan yaitu hanya meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa *Travel* di CV Regintan Wisata Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data berdasarkan sumber yang penulis gunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek pengamatan (Sugioyono, 2016). Untuk mendapatkan data primer tersebut penulis membagikan kuesioner kepada pelanggan di CV Regintan Wisata Palembang.
2. Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan dan diolah untuk dijadikan bahan analisa oleh penulis (Sugioyono, 2016). Data ini berupa seperti Sejarah Singkat, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Data Jumlah Penumpang, Data Jumlah *Travel* di kota Palembang serta data yang didapat dari kepustakaan.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

1. Riset Lapangan

Riset lapangan adalah kegiatan pengumpulan data dengan mengadakan penelitian secara langsung ke perusahaan. Adapun teknik pengumpulan data yang dikumpulkan, dilihat dari teknik pengumpulan data berbagai *setting*, sumber dan cara menurut Sugiyono (2016:375),, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Kuesioner

Menurut Sugiyono Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan yang harus dijawab kepada pelanggan CV Regintan Wisata Palembang, guna mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan pada pelanggan jasa *travel* yang diberikan oleh CV Regintan Wisata Palembang yang beralamat di Jalan Kol. Atmo No. 59 Samp. ATM BCA Palembang.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan mengadakan tanya jawab lisan secara langsung mengenai data yang berhubungan dengan data yang diperlukan penulis untuk membuat Laporan Akhir. Penulis melakukan wawancara dengan Pengurus CV Regintan Palembang untuk memperoleh data perusahaan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, dan struktur organisasi.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah bagian dari sebuah proposal penelitian yang berisikan informasi-informasi yang diperoleh dari jurnal, buku dan kertas kerja (Siregar,2013). Metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dan informasi dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Studi ini

digunakan melalui buku-buku Manajemen terutama Manajemen Pemasaran yang berkaitan dalam pembuatan Laporan Akhir.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1.5.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah keseluruhan penumpang yang menggunakan biro jasa *travel* pada CV Regintan Wisata Palembang. Jumlah populasi diukur dari jumlah penumpang satu tahun terakhir yaitu pada tahun 2017 dengan jumlah penumpang 3.514 penumpang.

1.5.4.2 Sampel

Menurut Umar (2013:78) Sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Sampel yang diambil pada penelitian ini merupakan sebagian dari populasi yang ada pada CV Regintan Wisata Palembang, untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, penulis menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :]

n = Sampel

e = Perkiraan tingkat kesalahan

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.514}{1 + (3.514)(0,1)^2} \\ &= 97,232 / 97 \text{ Orang} \end{aligned}$$

Maka didapat jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebanyak 97 sampel.

1.5.5 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Sampling Insidental merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel (Sugiyono, 2016:156). Penulis melakukan pengumpulan data melalui sampel yang dijumpai secara kebetulan di loket CV Regintan Wisata Palembang.

1.5.6 Analisis Data

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dan metode kualitatif menurut Sugiyono (2017:35).

1. Metode Kuantitatif

Analisa data yang diwujudkan dengan angka-angka hasil perhitungan atau pengukuran. Untuk menganalisa jawaban dari setiap responden CV Regintan Wisata Palembang dengan data dapat digolongkan berdasarkan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*. Pada Penulisan laporan ini yang digunakan penulis untuk perhitungan secara presentase jawaban responden dari penumpang CV Regintan Wisata Palembang.

Menurut Riduwan dan Akdon (2013: 18) Rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total skor penelitian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor ideal : skala nilai tertinggi x Jumlah responden

: 5 x 97 orang

: 485

Hasil dari perhitungan presentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti berikut:

Table 1.5.6 Interpretasi Skor atau Angka

Skor atau Angka	Interpretasi
0%-20%	Sangat lemah
21%-40%	Lemah
31%-60%	Cukup
61%-80%	Kuat
81%-100%	Sangat kuat

Sumber: Riduwan dan Akdon (2013:18)

2. Metode Kualitatif

Metode yang digunakan untuk menjelaskan tentang analisis kualitas pelayanan pada pelanggan jasa *travel* yang diberikan oleh CV Regintan Wisata Palembang. Berdasarkan data yang diolah melalui perhitungan diatas maka akan diperoleh jawaban responden dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk menjelaskan apakah kualitas pelayanan yang diberikan CV Regintan Wisata Palembang memberikan penilaian yang baik dari pelanggan.

1.5.7 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran adalah Skala Likert. Menurut Umar (2013:70), Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Adapun Skala Likert yang digunakan sebagai berikut:

Jawaban dari responden:

Sangat Tidak Setuju	skor: 1
Tidak Setuju	skor: 2
Cukup	skor: 3
Setuju	skor: 4
Sangat Setuju	skor: 5