

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin pesatnya pertumbuhan bisnis di Indonesia terutama bisnis dibidang *tour & travel* membuat persaingan semakin ketat. Hal tersebut dapat dilihat diberbagai kota termasuk daerah-daerah yang kini telah banyak *tour & travel* yang siap untuk saling bersaing demi mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Sejalan dengan pesatnya persaingan bisnis mengharuskan para pelaku bisnis terutama dibidang *tour & travel* untuk melakukan upaya peningkatan kinerja agar mampu mengikuti persaingan di pasar. Para pelaku bisnis dibidang ini harus mampu melakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk mengetahui titik mana saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai orientasi dan tujuan agar dapat memenangkan persaingan. Secara sederhana, kepuasan pelanggan adalah kondisi perasaan seseorang dimana harapan terhadap suatu produk atau jasa tertentu sesuai dengan kenyataannya. Jika kenyataan yang diperoleh pelanggan melebihi dari tingkat harapannya, tentu saja pelanggan tersebut merasa puas, akan tetapi jika harapan pelanggan berada dibawah kenyataan yang di dapat, tentu saja pelanggan merasa tidak puas atau bahkan menimbulkan kekecewaan.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan secara terus menerus. Dengan adanya peningkatan kualitas diharapkan konsumen akan terus menerus kembali menggunakan jasa dari *tour & travel* tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri pun tidak menutup kemungkinan akan membutuhkan biaya, baik itu biaya untuk memperbaiki fasilitas-fasilitas maupun aktivitas-aktivitas pendukungnya. Perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan akan membuat perusahaan

tersebut dapat mempertahankan pelanggannya atau bahkan memperoleh pelanggan baru yang berdampak pada meningkatnya keuntungan perusahaan.

Dalam hal ini Rumah *Ticketing* yang beralamat di Jl. Nuri No 26A Pik Gondang, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, menilai bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap usaha yang digeluti, sehingga mereka mempunyai kemauan untuk menggunakan kembali jasa Rumah *Ticketing* di lain waktu. Persaingan yang dihadapi oleh Rumah *Ticketing* sebagai jasa *tour & travel* di Yogyakarta sangat ketat. Sehingga perusahaan harus dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi untuk dapat mewujudkan kepuasan konsumen. Sebagai penyedia jasa *tour & travel*, Rumah *ticketing* terhitung masih baru, yang berdiri pada tanggal 1 November 2011 tentunya memiliki banyak kendala dan persoalan. Menurut penulis hal yang perlu di perhatikan yaitu tentang fasilitas dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Dalam hal ini informasi tentang kualitas pelayanan jasa Rumah *Ticketing* diperoleh dari konsumen, yang kemudian akan diolah. Kemudian ditarik kesimpulan untuk menentukan langkah selanjutnya yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

Dengan *Importance and Performance Analysis* dapat diketahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang sudah diberikan dalam diagram Kartesius, dilanjutkan dengan metode PGCV (*Potential Gain In Customer Value*) yang akan menunjukkan nilai gap antara kepuasan maksimum yang mungkin diterima konsumen dengan kenyataan yang diterima sehingga dapat menegaskan kesimpulan atribut-atribut yang akan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang

optimal terhadap konsumen yang nantinya akan memberikan keuntungan bagi *tour & travel* tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) konsumen terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan yang diberikan oleh Rumah *Ticketing* sudah sesuai dengan keinginan konsumen ?
2. Atribut apakah yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Index PGCV pada Rumah *Ticketing* ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian supaya pembahasan yang dilakukan dan penarikan kesimpulan akan lebih terarah. Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Rumah *Ticketing Tour & Travel*
2. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup yang jawabannya sudah disediakan.
3. Kuisisioner disebar secara acak kepada pelanggan Rumah *Ticketing*.
4. Dimensi Kualitas Pelayanan yang diukur adalah 5 dimensi kualitas jasa, yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Melakukan analisis untuk melihat tingkat kesesuaian antara kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) pelanggan terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan yang diberikan oleh Rumah *Ticketing*.
2. Mengetahui Atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Index PGCV pada Rumah *Ticketing*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi perusahaan dalam memperbaiki kualitas pelayanan terus menerus untuk menjawab harapan para pelanggan dan dapat mengetahui seberapa besar keuntungan yang akan didapat perusahaan dengan adanya pengaplikasian peningkatan kualitas tersebut
2. Penulis memperoleh pengetahuan dengan adanya hasil integrasi disiplin ilmu yang diterapkan dari penelitian ini.
3. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar penelitian ini mudah dimengerti dan memenuhi persyaratan, maka penulisannya dibagi menjadi beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pengantar permasalahan yang akan dibahas seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tinjauan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahannya, landasan teori yang langsung mendukung pelaksanaan penelitian dan juga menjadi landasan / pedoman dalam pembahasan pemecahan masalah yang berhubungan dengan analisis yang dilakukan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, variabel dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan bagian alir penelitian.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi uraian tentang gambaran umum perusahaan, data – data yang diperlukan dalam pemecahan masalah dan pengolahan data dari hasil penelitian.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Berisi pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran – saran bagi perusahaan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.