

# **Bab 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan sektor transportasi menjadi suatu kebutuhan masyarakat khususnya jasa *travel* dan *city tour*. Pada saat ini banyak masyarakat yang membutuhkan akan jasa transportasi *city tour*, maka dari itu tak heran banyak para pelaku usaha yang berlomba-lomba mendirikan suatu usaha yang bergerak di bidang transportasi wisata. Salah satu pelaku usaha transportasi wisata yaitu PO Zaffina Trans yang beralamat di Jalan Cikutra No.328 B kota Bandung. PO Zaffina Trans merupakan suatu perusahaan otobus yang bergerak dibidang jasa penyewaan transportasi bus pariwisata di kota Bandung yang melayani wisata dalam kota ataupun luar kota dan propinsi.

Perkembangan produsen pada saat ini semakin banyak seiring dengan perkembangan teknologi, ekonomi, dan pendidikan. Salah satunya yaitu produsen jasa transportasi. Transportasi merupakan alat untuk mengantarkan seseorang dari titik penjemputan ke titik tujuan. Hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan jasa transportasi adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa guna untuk mendapatkan konsumen yang loyal pada perusahaan jasa transportasi tersebut. Hal ini mendorong para produsen jasa transportasi berlomba-lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

PO Zaffina Trans menerapkan sistem pelayanan yang nyaman. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan memberikan fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman, karaoke, ac dan pengemudi yang baik dan ramah. Namun sistem yang diberikan oleh PO Zaffina Trans tidak semata-mata telah sesuai dengan persepsi

dan harapan oleh konsumen, sehingga perlu dikaji apakah pelayanan yang diterapkan PO Zaffina Trans apakah sudah sesuai dengan yang dirasakan dan diharapkan konsumen, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan ideal, baik atau buruk.. Dari hasil wawancara yang dilakukan di PO Zaffina Trans. Sesuai dengan visinya yaitu selalu mengutamakan kepuasan konsumen, selama ini PO Zaffina Trans selalu memberikan pelayanan terbaik namun perusahaan belum mengetahui seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Maka dari itu perusahaan ini ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan apakah sudah sesuai dengan persepsi dan harapan konsumen.

Salah satu metode yang digunakan untuk dapat mengkaji sistem pelayanan ini adalah metode Servqual (*Service Quality*). Tujuan dari metode *Service quality* ini adalah menilai kualitas jasa sesuai dengan persepsi konsumen dan dapat mengetahui harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Maka berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penelitian ini berjudul **ANALISIS KUALITAS JASA BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN DI PO ZAFFINA TRANS** Dari hasil penelitian ini diharapkan PO Zaffina Trans dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang telah diberikan, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

- a. Bagaimana variabel yang ada pada penelitian ?
- b. Bagaimana tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan PO Zaffina Trans *and travel* ?
- c. Bagaimana tingkat yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PO Zaffina Trans kepada konsumen ?
- d. Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP 5) yaitu antara tingkat yang dirasakan dan tingkat harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PO Zaffina Trans?

- e. Bagaimana korelasi (hubungan) antara tingkat harapan konsumen dengan tingkat yang dirasakan konsumen ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

- a. Merancang variabel yang ada pada penelitian.
- b. Mengidentifikasi tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan PO Zaffina Trans.
- c. Mengidentifikasi tingkat persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PO Zaffina Trans.
- d. Mengidentifikasi tingkat kesenjangan (GAP 5) yaitu gap antara tingkat persepsi terhadap tingkat harapan yang diberikan oleh PO Zaffina Trans.
- e. Mengidentifikasi tingkat korelasi (hubungan) antara tingkat harapan konsumen dengan tingkat yang dirasakan konsumen.

### **1.4. Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah waktu penelitian hanya dilakukan pada bulan Mei - Juni 2019.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam memberikan gambaran pada penyusunan laporan penelitian yang dibuat, penulis membuat gambaran sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah serta sistematika penulisan.

#### **Bab II Landasan Teori**

Berisikan tentang materi yang dipakai dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

### Bab III Metodologi Penelitian

Berisikan tentang *flow chart* penelitian dan langkah pemecahan masalah.

### Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan dan pengolahan data bab 4 terdiri dari penyusunan kuesioner dan hasil kuesioner, data tersebut diolah dengan teori yang berkaitan pada pengolahan data.

### Bab V Analisis

Berisikan analisis dan pembahasan pada hasil yang didapat pada data di bab 4.

### Bab VI Kesimpulan dan Saran

Berisikan hasil akhir dari penelitian yang dibuat dan saran yang diberikan kepada perusahaan yang mengacu pada tujuan penelitian yang ditentukan di bab I.