BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman yang semakin maju ini manusia baik tua-muda, besar-kecil, pria maupun wanita pasti melakukan berbagai aktifitas misalnya saja seperti ke sekolah atau ke kampus, berangkat ke kantor, ataupun hanya sekedar jalan-jalan saja. Aktifitas tersebut akan melelahkan jika dilakukan secara rutin oleh karena itu manusia menggunakan alat transportasi untuk memudahkan dalam melakukan aktifitas tersebut.

Sarana transportasi sangat beragam mulai dari transportasi darat, laut maupun udara. Sarana yang digunakan disesuaikan dengan kebutuhan akan aktifitas yang akan dilakukan namun yang paling sering digunakan adalah transportasi darat baik milik pribadi maupun umum antara lain ; mobil, motor, bus, kereta, taxi, dan lain-lain. Begitu banyak pilihan sarana transportasi umum sehingga para penggunanya harus selektif sehingga tidak merugikan diri sendiri karena pada angkutan atau transportasi umum angka kriminalitas masih cukup tinggi. Oleh karena itu dibutuhkan sarana transportasi umum yang nyaman juga aman sehingga sampai dengan tujuan dengan selamat.

Salah satu jenis tranportasi yang nyaman dan aman yaitu dengan menggunakan agen perjalanan atau *travel agent.* Salah satu *travel agent* di Bandung yang sudah terkenal yaitu Cipaganti *travel*.

Cipaganti *travel* merupakan salah satu jasa dari PT. Cipaganti Citra Graha yang kantor pusatnya terletak di Jl. Jend. Gatot Subroto No. 94, Bandung. Cipaganti *travel* didirikan pada tahun 2002, dengan jurusan perdana Bandung-Bogor, kemudian Bandung-Jakarta, Bandung-Bandara Soekarno Hatta, Bandung-Tasikmalaya dan Bandung-Cirebon.

Jasa yang ditawarkan oleh Cipaganti *travel* cukup banyak, sehingga konsumen dapat memilih jasa mana yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan. Walaupun jasa yang ditawarkan memliki varian yang banyak, itu tidak

menutup kemungkinan adanya ancaman dari luar misalnya para pesaing yang semakin hari semakin bertambah.

Banyaknya *travel agent* mengakibatkan persaingan yang semakin ketat. Agar bisa bertahan Cipaganti *travel* perlu meningkatkan kepercayaan konsumen agar tetap menggunakan jasa yang ditawarkan. Melihat adanya permasalahan tersebut membuat penulis termotivasi untuk membuat sebuah media yang dapat meningkatkan pengguna jasa Cipaganti *travel*.

I.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian tersebut maka dapat disimpulkan masalah yang dihadapi Cipaganti *travel* adalah :

a. Sebagai pelopor dalam bidang jasa, Cipaganti *travel* sudah banyak mempunyai konsumen namun banyak pula pesaing yang bermunculan.
b. Untuk menjaga eksistensinya, Cipaganti *travel* perlu meningkatkan kepercayaan para pelanggannya.

I.3 Fokus Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah maka permasalahan yang ada difokuskan pada hal berikut ini :

"Bagaimana cara meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap Cipaganti *travel"*.

I.4 Tujuan Perancangan

Adapun tujuan dari perancangan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Mampu meningkatkan kepercayaan konsumen sehingga terus menggunakan jasa Cipaganti *travel*.
b. Dapat menjadi ciri khas pada Cipaganti *travel* sehingga bisa bertahan dalam persaingan bisnis jasa *travel*.