

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas menjadi salah satu unsur penting yang harus dipertahankan atau ditingkatkan agar dapat menjamin keberlanjutan usaha dan meningkatkan kepuasan konsumen (Sauerwein et al., 1996). Namun perlu diketahui bahwa kepuasan konsumen tidak bisa dipahami sesederhana itu. Dewasa ini kepuasan konsumen dapat dilihat hanya sebagai konstruksi satu dimensi. Jadi, ketika semakin tinggi kualitas jasa yang dirasakan oleh konsumen, semakin tinggi kepuasan konsumen atau sebaliknya. Padahal, peningkatan atribut kualitas jasa yang dirasakan individu tidak selalu menjamin tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi (Kano, 1984). Salah satu industri yang banyak digunakan saat ini karena mendukung perekonomian Negara adalah sektor industri transportasi (Kreger et al., 2007).

Industri bidang jasa transportasi merupakan industri yang menjanjikan ditengah semakin banyaknya volume kendaraan di jalanan. Namun, persaingan di industri transportasi semakin ketat (Starkie, 2001). Industri jasa transportasi tidak hanya bersaing dengan *brand* industri jasa transportasi lainnya namun juga bersaing dengan kendaraan-kendaraan yang diproduksi oleh produsen kendaraan pribadi. Hal ini juga ditunjang dengan kemudahan yang diberikan pemerintah dan produsen kendaraan pribadi yang membuat konsumen semakin mudah dalam membeli kendaraan pribadi. Dengan persaingan yang semakin ketat ini, tentu akan mendorong masyarakat untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan memanfaatkan jasa transportasi umum (John, 1998).

Jasa transportasi merupakan salah satu sektor yang berpengaruh dalam pergerakan roda perekonomian (Bigne et al., 2003). Hampir semua lini kehidupan negara bergantung pada industri ini yang berperan sebagai penunjang, penggerak, dan pendorong dalam tumbuhnya perekonomian. Melihat pentingnya sektor industri ini, dibutuhkan pengembangan dan penataan secara serius. Apabila sektor ini tidak ditangani secara serius maka dipastikan pembangunan serta pemerataan

ekonomi dan hasil-hasilnya tidak dapat tersebar dan dinikmati secara optimal oleh seluruh masyarakat. Hal ini tentu saja memacu penyedia operator jasa transportasi umum untuk terus meningkatkan dan memberikan pelayanan terbaiknya demi bisa tetap mendapatkan tempat di hati para pelanggan dan menjadi pilihan utama masyarakat dalam bepergian. Di sisi lain, hal tersebut memacu semakin tingginya persaingan antar operator. Hal tersebut akan berdampak pada setiap operator yang semakin banyak menawarkan berbagai macam kemudahan pelayanan dan penambahan fasilitas pada setiap armada yang dimiliki agar tidak kalah bersaing dengan para kompetitornya.

Pelayanan dan fasilitas yang diberikan tersebut merupakan salah satu upaya operator untuk memanjakan dan memuaskan pelanggan. Hal ini dikarenakan apabila kepuasan tersebut tercapai maka akan menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan jasa transportasi umum harus senantiasa melakukan inovasi dan perbaikan serta pengembangan pelayanan agar tetap menjadi pilihan utama pelanggan. Tentunya, salah satu inovasi yang penting dalam kepuasan adalah kualitas dari layanan yang dimiliki.

Menurut Lukman (dalam (Wahyudin, 2018) kualitas merupakan segala sesuatu baik keinginan atau kebutuhan pelanggan yang terpenuhi (*meeting the needs of customers*). Pendapat lain menyatakan bahwa kualitas jasa sulit untuk diukur hal ini dikarenakan mengandung sebuah persepsi antara ekspektasi pelanggan dan performa layanan aktual (S. Hasan, N. Siddique, 2013) dalam Tri Atmaja (2018). Menurut Martin (2016) dalam Atmaja (2018) dalam bisnis jangka panjang ditemukan faktor penting sebagai penentu keberhasilan yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan harus cocok dengan tujuan yang diinginkan untuk setiap konsumen. Semakin tinggi tingkat kecocokan antara harapan dengan kualitas pelayanan yang distribusikan oleh perusahaan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan bertambah maksimal (Permata, 2013) dalam Atmaja (2018).

Sistem transportasi yang ada saat ini patut ditata secara terpadu ke dalam satu kesatuan sistem berskala nasional perhal ini ditujukan untuk terwujudnya jasa transportasi yang wajar dengan biaya yang dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat

sehingga bisa terlaksana keseimbangan antara kesiapan jasa transportasi dengan tingkat kebutuhan atau permintaan masyarakat. Selain itu, sistem transportasi yang baik mewujudkan tujuan untuk membangun infrastruktur dan industri yang berkelanjutan serta membantu perkembangan inovasi. Industri transportasi menjadi industri yang mendukung mobilisasi masyarakat dalam membangun perekonomian. Salah satu industri tersebut adalah industri transportasi darat yang menjadi industri utama dalam mendukung mobilitas masyarakat.

Jika ditelisik lebih lanjut industri jasa transportasi darat dapat dibagi ke dalam beberapa sektor pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang ada antara lain transportasi logistik, transportasi umum, hingga transportasi khusus yang melayani kebutuhan-kebutuhan tertentu salah satunya adalah kebutuhan wisata. Salah satu sektor yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah transportasi khusus yang melayani kebutuhan pariwisata.

Bagi Negara Indonesia, pariwisata merupakan salah satu sektor penting dan hingga saat ini menjadi salah satu sektor penyumbang terbesar bagi devisa Negara Indonesia setelah sawit, batubara, dan migas (minyak dan gas). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2019 tercatat total perjalanan wisatawan Nusantara berjumlah 270.822.003 orang atau wisatawan. Masih menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan Januari-Juni 2020, kunjungan wisatawan mancanegara tercatat mencapai angka 3.089.659.

Angka yang cukup tinggi tersebut tentu tidak terlepas dari peran berbagai pihak dari sektor hulu hingga hilir, mulai dari Pemerintah, penyedia jasa transportasi, penyedia jasa akomodasi (hotel, tempat menginap, dsb), hingga pengelola tempat wisata itu sendiri. Berdasarkan tingginya angka perjalanan wisatawan tersebut, bisa dikatakan bahwa bisnis travel merupakan industri yang sangat menjanjikan dengan bisnis utama menyediakan akomodasi perjalanan serta panduan wisata menuju destinasi yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan. Dengan adanya bisnis travel ini tentu akan semakin memudahkan para konsumen yang akan bepergian menuju destinasi wisata karena para konsumen hanya mengikuti petunjuk dan arahan dari pihak travel tanpa harus kerepotan mengurus akomodasi. Di dalam bisnis travel terdapat banyak macam dan pilihan jasa yang

disediakan yaitu akomodasi hanya untuk perjalanan, akomodasi perjalanan dengan penginapan, dan akomodasi perjalanan, penginapan serta tempat wisata termasuk dengan pemandu wisata. Dengan adanya pilihan jasa tersebut maka para wisatawan akan sangat dimudahkan dalam melakukan perjalanan wisata karena wisatawan tidak perlu lagi mengurus keperluan akomodasi perjalanan, penginapan, serta destinasi yang dituju yang telah di serahkan kepada pihak travel sesuai dengan kesepakatan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya yang menunjukkan angka kebutuhan cukup tinggi di bidang pariwisata ditambah dengan peluang cukup besar memunculkan banyaknya pihak-pihak membuka layanan di sektor ini. Baik operator lama di bidang transportasi yang menambah layanannya ke sektor wisata maupun operator baru yang mulai menjajaki sektor layanan ini. Operator-operator tersebut saling berlomba membuka layanan untuk kebutuhan wisata dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan disesuaikan dengan kebutuhan dari para pengguna.

Salah satu operator atau perusahaan yang bergerak dan melayani sektor transportasi untuk kebutuhan pariwisata adalah CV. Absan Tour & Travel yang sudah memulai operasional usahanya sejak tahun 2008 sehingga dapat dikatakan sebagai operator atau pemain lama di bidang ini. CV. Absan Tour & Travel menyediakan beragam layanan transportasi menggunakan berbagai armada mulai dari mobil, Hiace, Elf Short dan Long, Medium Bus, serta Big Bus. Berlokasi di Sidoarjo, CV. Absan Tour & Travel menyediakan berbagai layanan mulai dari Inbound dan Outbound Tour, persewaan alat transportasi, paket wisata, study tour untuk pelajar dan mahasiswa, hingga perjalanan dinas. Selama ini pihak CV. Absan Tour & Travel melayani pelanggan dengan lancar dan telah mendapatkan kepercayaan dari para pelanggannya. Kepercayaan yang telah didapat dari pelanggan tentu harus dipertahankan oleh CV. Absan Tour & Travel mengingat semakin banyaknya operator baru yang ikut bermain di sektor bidang ini dengan berbagai penawaran fasilitas yang lengkap, layanan yang lebih sistematis dan tertata rapi, serta usia armada kendaraan yang relatif baru. Dengan banyak munculnya

operator baru ini tentu memberikan semakin banyaknya alternatif pilihan bagi para pengguna untuk pemenuhan kebutuhan perjalanan wisata mereka.

Sedangkan pada sudut pandang pihak operator dengan semakin banyaknya pemain di sektor industri ini tentu akan semakin meningkatkan persaingan antar operator baik operator lama dengan operator baru. CV. Absan Tour & Travel selaku salah satu operator lama dalam bidang transportasi wisata turut mengalami dampak tersebut. Dengan munculnya banyak operator baru dengan fasilitas dan usia armada yang cenderung lebih muda, mendorong dan memaksa para operator lama untuk ikut menyesuaikan serta meng-*upgrade* baik dari sisi layanan dan armadanya agar tidak kalah bersaing dengan operator yang memiliki sistem layanan lebih rapi dan usia kendaraan yang lebih muda. Pasalnya banyak dari operator lama yang masih mempertahankan sistem layanan lama dan memiliki usia armada yang cenderung tua. CV. Absan Tour & Travel merupakan salah satu operator yang bisa dibilang masih mempertahankan armada dengan usia yang cenderung lama.

Selain itu berdasarkan kutipan ulasan pada *google review* dari pelanggan yang telah menggunakan jasa dari CV. Absan Tour & Travel masih didapati adanya ketidakpuasan baik dari segi informasi dan pelayanan yang diberikan oleh kru maupun ketidakpuasan dari sisi armada yang digunakan. Secara garis besar, kondisi yang dialami oleh CV. Absan Tour & Travel terjadi mengingat biaya untuk pelatihan para kru dalam melayani penumpang, biaya peremajaan dan pengadaan armada dengan usia kendaraan yang lebih muda terbilang masih tinggi. Ditambah dengan munculnya pandemi dalam 2 tahun terakhir yang berdampak pada sepiunya konsumen hingga beban operasional yang terus membengkak, sementara pendapatan yang masuk hanya sedikit bahkan cenderung tidak ada.

Berbagai upaya dilakukan oleh pihak CV. Absan Tour & Travel untuk meminimalisir dampak tersebut mulai dari memberikan pelatihan kepada kru, memberikan potongan harga hingga mengurangi harga paket perjalanan dari para kompetitor. Selain itu upaya yang dilakukan adalah melakukan inovasi layanan dengan membuka paket *open trip* terbatas seperti wisata dalam kota atau dalam provinsi, hal ini dilakukan sebagai upaya agar operasional perusahaan tetap berjalan dan juga sebagai salah satu strategi untuk menyiasati banyaknya operator baru yang

menawarkan usia kendaraan lebih muda yang turut bermain di sektor transportasi wisata.

Oleh sebab itu, dengan masih adanya ketidakpuasan dari pelanggan kepada CV. Absan Tour & Travel menarik penulis untuk melakukan penelitian dari segi kualitas layanan yang diberikan menggunakan kombinasi 3 metode yaitu Metode Servqual, Model Kano, dan Diagram Fishbone. Digunakannya kombinasi ketiga metode Servqual, Model Kano, dan Diagram Fishbone sebagai *tools* analisis secara garis besar dimaksudkan agar permasalahan ketidakpuasan yang terjadi pada layanan CV. Absan Tour & Travel dapat diketahui lebih rinci dan mudah untuk diterapkan perbaikan ke dalam layanan perusahaan mulai dari atribut layanan mana saja yang masih menjadi kelemahan dan menimbulkan ketidakpuasan, kategorisasi kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan dan bisa diperinci mana saja atribut yang masuk ke dalam prioritas perbaikan, serta yang terakhir berdasarkan kedua metode analisis yang dilakukan sebelumnya didapat atribut layanan mana saja yang menjadi masih kelemahan oleh sebab itu dilakukan analisa lanjutan menggunakan Diagram Fishbone untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi munculnya ketidakpuasan terhadap layanan perusahaan.

Metode Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur gap antara ekspektasi dari pelanggan dengan perspektif layanan (Shahin & Samea, 2010). Selain menggunakan Metode Servqual, penelitian ini juga mengukur kualitas layanan dari CV. Absan Tour & Travel menggunakan Model Kano. Model Kano adalah *tools* yang digunakan untuk mengkategorisasi kebutuhan pelanggan serta mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa (dalam penelitian ini yang dimaksud adalah jasa). Dalam Model Kano kategorisasi dan kepuasan pelanggan digambarkan dalam sebuah matriks, dimana sumbu vertikal menggambarkan semakin ke atas maka pelanggan semakin puas (berlaku sebaliknya), sedangkan sumbu horizontal menunjukkan karakteristik dalam produk atau jasa kita. Semakin ke kanan, karakteristik semakin berfungsi atau tersedia dalam produk atau jasa kita (berlaku sebaliknya).

Diagram Fishbone juga digunakan dalam menganalisis faktor-faktor utama yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada masalah kualitas layanan.

Sehingga dapat ditarik secara garis besar, ketiga metode ini digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara atribut-atribut kualitas apa saja dan bagaimana yang nantinya bisa digunakan sebagai faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas konsumen. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena dapat menambah pemahaman terkait kualitas layanan jasa transportasi darat yang bisa memberikan kepuasan konsumen. Pada akhirnya, pemahaman yang diperoleh diharapkan dapat meningkatkan alur transaksi serta kualitas layanan di industri jasa transportasi darat terkhusus pada sektor transportasi pariwisata.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penulis mengambil judul penelitian “Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Pada CV.Absan Tour & Travel Menggunakan Dimensi Metode *Servqual*, Model Kano, Dan Diagram Fishbone”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis atribut kualitas dan pelayanan di CV. Absan Tour & Travel menggunakan Metode *Servqual*?
2. Bagaimana menganalisis kategori kebutuhan konsumen CV. Absan Tour & Travel menggunakan Model Kano?
3. Bagaimana menganalisis kekurangan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh CV. Absan Tour & Travel dengan analisis Diagram *Fishbone*?
4. Bagaimana usulan yang dapat diberikan atas atribut yang masih menjadi kekurangan dari CV. Absan Tour & Travel berdasarkan Diagram *Fishbone* serta hasil analisis *Servqual* dan Model Kano?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian di atas mengenai perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis atribut kualitas dan pelayanan di CV. Absan Tour & Travel dengan menggunakan Metode *Servqual*.

2. Untuk menganalisis kategori kebutuhan konsumen CV. Absan Tour & Travel menggunakan Model Kano.
3. Untuk menganalisis kekurangan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh CV. Absan Tour & Travel dengan analisis Diagram *Fishbone*?
4. Untuk memberikan usulan perbaikan atas atribut yang masih menjadi kekurangan dari CV. Absan Tour & Travel berdasarkan Diagram *Fishbone* serta hasil analisis *Servqual* dan Model Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik kepada pihak-pihak terkait, yang terdiri dari:

1. Perusahaan
Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan dan saran yang berguna bagi Perusahaan dalam hal ini adalah CV. Absan Tour & Travel untuk meningkatkan kualitas dan operasional pelayanan di bidang layanan jasa yang disediakan oleh CV. Absan Tour & Travel.
2. Akademisi
Peneliti berharap dengan adanya hasil tulisan ini, dapat menambah dan memperluas pengetahuan bagaimana meningkatkan kualitas layanan jasa di CV. Absan Tour & Travel serta diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.
3. Peneliti
Dengan adanya tulisan ini, penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan, pedoman, dan sumber informasi sehingga dapat meningkatkan kompetensi dan menambah khazanah keilmuan bagi para penelitian selanjutnya yang ingin melaksanakan penelitian dengan topik yang serupa.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab, dimana setiap bab saling terhubung satu sama lain.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai hal-hal secara garis besar yang menjadi pengantar pada pokok bahasan dalam skripsi. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teoritis yang mana akan diuraikan tentang teori-teori yang diperoleh penulis dari beberapa jurnal, buku, majalah, dsb. yang sesuai dengan topik untuk dijadikan pedoman dan pembahasan dalam skripsi ini termasuk juga memuat penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan model penelitian yang menjelaskan rumusan masalah yang ada

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian dan langkah-langkah yang digunakan secara detail untuk menganalisis data dalam proses pengerjaan penelitian ini.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum, hasil dari penelitian yang telah dilakukan beserta pembasan berdasarkan hasil akhir proses pengolahan dan analisis data. Secara mendetail di dalamnya akan memuat subjek penelitian, deskripsi statistik, hasil pengujian, interpretasi dari hasil pengujian, dan menjelaskan diskusi hasil yang didasarkan pada hasil pengolahan data.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir dari proses penelitian yang berisi tentang simpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi peneliti selanjutnya, serta simpulan yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak terkait yang memiliki kepentingan.

