BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Day Trans Executive Shuttle

Day Trans merupakan perusahaan penyedia pelayanan jasa transportasi darat, pengantaran barang ringan dan travel yang diakuisisi oleh PT. Panorama Transportasi, Tbk. pada Oktober 2009. Bermula dari 10 unit armada dengan 36 keberangkatan/hari, kini kami mengoperasikan lebih dari 80 armada yang mampu melayani 280 Jadwal keberangkatan setiap hari dengan total kapasitas lebih dari 2.200 penumpang/hari. Day Trans Executive Shuttle menyediakan layanan antar harian dengan *pick up* dan *drop off service* yang berlokasi strategis. Lokasi *counter* Day Trans terletak di jantung kota Jakarta dan distrik pusat perbelanjaan yang terkenal di Bandung. Untuk kenyamanan para pelanggan Day Trans, Day Trans berangkat setiap jam meskipun dengan 1 orang keberangkatan. Day Trans Executive Shuttle juga tersedia di Jawa Tengah meliputi Yogyakarta - Semarang - Salatiga - Jepara/ Kudus dan kedepannya di Tegal, Pekalongan dan Purwokerto. Selain melayani antar *pick up* dan *drop off service*, Day Trans Executive Shuttle juga menawarkan pelayanan travel, dan pengantaran paket.

1.1.2 Visi dan Misi Day Trans Executive Shuttle Travel

1.1.2.1 Visi

1. Menjadi pemimpin industri sejati di semua bidang usaha yang kami lakukan
2. Memiliki kehadiran dan daya saing yang kuat di tingkat lokal dan global
3. Mensinergikan segenap sumberdaya yang dimiliki untuk memaksimalkan manfaat kepada para pemangku kepentingan (Pelanggan, Rekanan, Karyawan, Pemilik Perusahaan, danLingkungan)
4. Ikut serta dalam menciptakan nilai-nilai yang bermanfaat secara berlanjutan bagi kehidupan manusia

1.1.2.2 Misi

1. Kami adalah sebuah kelompok perusahaan terintegrasi yang bergerak di bidang Pariwisata, Transportasi, 'Hospitality', dan bidang usaha terkait lainnnya.
2. Dengan handal dan sepenuh hati memberikan pengalaman-pengalaman unik yang menyenangkan melalui layanan inovatif dan prima
3. Memberikan kepuasan kepada para pemangku kepentingan (Pelanggan, Rekanan, Karyawan, Pemilik Perusahaan, dan Lingkungan) dengan pertumbuhan dan manfaat yang berkelanjutan

1.1.3 Logo Day Trans Executive Shuttle

Gambar 1.1Logo Day Trans Executive Shuttle

Sumber: whitehorse.co.id (2016)

1.2 Latar Belakang

Mobilitas menjadi sangat tinggi di era globalisasi, seiring dengan semakin banyak aktifitas yang dilakukan oleh manusia, menyebabkan kebutuhan yang meningkat terhadap jasa/sarana transportasi. Transportasi darat umumnya sering kali digunakan dalam melakukan hubungan luar kota (Kota Bandung dalam angka, 2014:183).

Pembangunan jalan tol Cipularang pada tanggal 12 Juli 2005 merupakan salah satu berntuk pembangunan nasional oleh pemerintah dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk melakukan mobilitas. Dengan adanya Jalan Tol Cipularang maka permintaan akan usaha jasa transportasi terutama untuk rute Bandung-Jabodetabek pun meningkat. Keadaan tersebut tentu menjadi peluang yang sangat baik bagi

penyedia jasa alat transportasi umum khususnya yang beroperasi di darat untuk menyediakan layanan jasa transportasi seperti *shuttle travel* di Kota Bandung. Terdapat beberapa perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi yang menawarkan *shuttle travel* di Kota Bandung. Diantaranya yaitu X Trans, Day Trans, Citi Trans, Day Trans Premium Shuttle dan Baraya (infobdg, 2015). Layanan yang diberikan oleh masing-masing perusahaan diatas dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Layanan Yang Diberikan Oleh Masing-Masing *Shuttle Travel*

Nama Travel	Layanan yang diberikan
Citi Trans	Menyediakan layanan *executive shuttle*, *premium shuttle* dengan *personal seat* yang luas, lampu baca, menggunakan mobil mewah untuk *premium shuttle* dengan *Airbag, AC* dan fitur lainnya*, online booking*, menyediakan Citi Trans *Card* untuk memudahkan pembayaran, dan layanan *pool to pool.* (Citi Trans, 2016)
X Trans	Memberikan layanan Barket, menyediakan layanan shuttle dari *pool* ke *pool*, reservasi *online*, *call center*, *ontime shuttle*, Mobil berAC, *Reclining Seat* dan *Free Hotspot.*(X Trans, 2016)
Day Trans	Memilih nomor kursi sesuai privasi, mobil berAC dilengkapi dengan *seatbelt*, *GPS Tracking System*, menyediakan *online booking*, dan menyediakan Day Trans bioskop saat perjalanan. (Daytrans, 2016)
Baraya	Menyediakan layanan *pool to pool* dengan mobil berAC, *online booking*. (Baraya, 2016)
MGO Premium Shuttle	Menyediakan angkutan darat yang menghubungkan antar kota atau antar provinsi (one way trip) dengan jarak tempuh maksimal 150 km, Layanan berkelas premium dengan konsep point to point (outlet ke outlet), rute yang tetap dan terjadwal secara reguler, *online booking.* (DAY TRANS, 2016)

Sumber : Data olahan peneliti

Dengan banyaknya alternatif pilihan layanan yang disajikan oleh setiap perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa *shuttle travel* pada tabel 1.1, maka tanggapan setiap konsumen atas kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan penyedia *shuttle travel*-pun berbeda-beda.

Day Trans Executive Shuttle adalah perusahaan *shuttle travel* yang merupakan salah satu dari beberapa perusahaan pelopor di bidang jasa transportasi shuttle travel. Dalam menyediakan jasa transportasi *shuttle travel* untuk masyarakat Bandung-Jakarta, Day Trans Executive Shuttle merupakan perusahaan shuttle travel yang berdiri pada tahun 2004, dan merupakan perusahaan yang paling lama berdiri dibandingkan dengan kompetitornya.

Hal ini merupakan hal yang menarik dan menimbulkan pertanyaan, apakah Day Trans mampu memberikan *customer satisfaction,* terhadap konsumen, sebagai pelopor di bidang jasa transportasi.

Atribut mana saja yang harus dipertahankan dan atribut mana saja yang harus ditingkatkan sesuai dengan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan konsumen Day Trans Executive Shuttle. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk Day Trans Executive Shuttle dalam melakukan evaluasi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada setiap konsumennya. Selain itu, penulis juga menggunakan analisis *customer satisfaction index,* sebagai indikator tambahan dari tanggapan atau respon konsumen terhadap kualitas jasa Day Trans. Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur.

Oleh karena itu disini penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Jasa Day Trans Executive Shuttle Travel Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*".**

1.3 Perumusan Masalah

Banyaknya alternatif pilihan layanan yang disajikan oleh setiap perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa *shuttle travel*, maka kualitas dari jasa yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan jasa *shuttle travel* pun berbeda-beda. Day Trans

Executive Shuttle merupakan salah satu perusahaan *shuttle travel* yang merupakan pelopor dalam pelayanan jasa *shuttle service*, setelah Cipaganti. Disini penulis akan menganalisis tentang kualitas jasa yang diberikan oleh Day Trans Executive Shuttle dan memetakan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan menggunakan pemetaan IPA dapat menghasilkan penilaian pada setiap atribut yang ada pada dimensi kualitas jasa oleh para konsumen dari Day Trans Executive Shuttle.Kualitas JasaDay Trans Executive Shuttle harus dianalisis lebih dalam menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut mana saja dari setiap dimensi kualitas layanan yang harus dipertahankan dan atribut mana saja yang harus ditingkatkan sesuai dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap kepuasan konsumen Day Trans Executive Shuttle. Peneliti juga menggunakan analisis *customer satisfaction index,* untuk dijadikan indikator penilaian terhadap tanggapan atau respon konsumen Day Trans terhadap kualitas jasa yang mereka terima.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat di tarik pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa tingkat persepsi pelayanan yang dialami dan dinilai oleh konsumen pada jasa transportasi Day Trans Executive Shutle ?
2. Berapa tingkat ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen pada jasa transportasi Day Trans Executive Shuttle ?
3. Berapa tingkat *gap* yang muncul antara persepsi dan ekspektasi konsumen Day Trans Executive Shuttle ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, dapat ditarik tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat persepsi konsumen Day Trans Executive Shuttle.
2. Untuk mengetahui tingkat ekspektasi konsumen Day Trans Executive Shuttle.

3. Mengetahui *gap* yang terjadi pada konsumen Day Trans Executive Shuttle.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu teoritis agar dapat memperluas teori dan konsep dalam kualitas layanan serta hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi perusahaan dalam melakukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan setiap konsumen dari Day Trans Executive Shuttle.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang diambil oleh penulis adalah Day Trans Executive Shuttle yang dimana lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis bertempat pada Jl. Cihampelas No.210, Cipaganti, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Adapun periode penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu bertepatan pada Bulan Juni dan Juli 2016. Pengumpulan data dilakukan sebanyak enam kali pada Bulan Juni 2016, yaitu pada tanggal 1 Juni 2016, 2 Juni 2016, 3 Juni 2016, 7 Juni 2016, 8 Juni 2016, dan 9 Juni 2016.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang kajian kepustakaan yang mencakup tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang hasil analisis dan hasil olah data yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi perusahaan ataupun untuk penelitian selanjutnya.