

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab satu pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

#### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Zaky (2020), sektor pariwisata pada saat ini sedang diunggulkan oleh pemerintah Indonesia, bahkan sudah menjadi salah satu gaya hidup untuk masyarakat Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah perjalanan wisatawan nusantara terus mengalami peningkatan dari tahun 2020-2023 yaitu dari 2020 jumlah wisnus sebesar 126.676.862, 2021 jumlah wisnus sebesar 158.616.085, 2022 jumlah wisnus sebesar 198.913.339, 2023 jumlah wisnus sebesar 204.698.436.

Pariwisata bukan hanya mengacu kepada objek lokasinya saja yang menjadi tujuan pariwisata, dari situ akan muncul juga faktor-faktor pendukung lainnya dari adanya pariwisata ini seperti hotel, transportasi, pusat pembelanjaan dan oleh-oleh. Melihat peluang tersebut maka bermunculan perusahaan PO Bus khususnya dengan trayek pariwisata untuk melayani kebutuhan mobilisasi ke tempat pariwisata melalui darat baik dari dalam kota, dalam provinsi, maupun antar provinsi dan antar kota. Perusahaan PO Bus pariwisata ada untuk melayani masyarakat di bidang pariwisata khususnya transportasi darat. Perusahaan PO Bus harus memiliki keunggulan yang didukung dengan suatu kualitas pelayanan yang baik dari perusahaan. Kualitas pelayanan dapat membuat penumpang merasa puas jika mereka telah mendapatkan suatu pelayanan yang baik atau pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Tirta Komara et al., 2021).

PO Djoko Kendil Putra salah satunya yang menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi khususnya transportasi darat yaitu alat transportasi Bus. PO Djoko Kendil Putra berdiri sejak tahun 2019 yang berlokasi di Jl Joko Kendil, Sumber Gayam, Kecamatan Puri, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. PO Djoko Kendil Putra memiliki 7 unit bus dengan jenis 5 unit *big bus* dengan kapasitas 65 kursi dan 3 unit *medium bus* dengan kapasitas 42 kursi. Fasilitas yang terdapat dalam bus yang dimiliki PO Djoko Kendil Putra seperti AC, lampu baca yang ada

diatas kursi setiap penumpang, toilet, bagasi, *Phone Charger*, *Water Dispenser*, Karaoke, *recleaning seat*, dan *LED TV*.

Tabel 1.1 keluhan penumpang PO Djoko Kendil Putra

| No | Bentuk Keluhan                                                                                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Petugas bus tidak membantu penumpang menurunkan barang dari bagasi                                                |
| 2  | Waktu penjemputan ditempat tidak sesuai dengan perjanjian atau telat.                                             |
| 3  | Supir dan kernet bus tidak ramah.                                                                                 |
| 4  | Tujuan wisata tidak sesuai dengan perjanjian, diganti tanpa ada konfirmasi dari pemilik bus dengan rombongan bus. |
| 5  | Aroma kurang sedap dari toilet yang tercium dari dalam bus.                                                       |
| 6  | Petugas tiba-tiba meminta tarif tambahan ditengah perjalanan                                                      |

Tabel 1.1 merupakan tabel keluhan penumpang PO Djoko Kendil Putra. Keluhan diatas didapatkan berdasarkan wawancara kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa PO Djoko Kendil Putra. Wawancara dilakukan kepada 5 narasumber yang merasa tidak puas dan tidak nyaman saat menggunakan jasa PO Djoko Kendil Putra. Berdasarkan permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment*.

Menurut Febrianti et al., (2021), *Service Quality* merupakan metode yang digunakan perusahaan untuk membantu dalam menganalisis tentang masalah kualitas pelayanan. Metode *Service Quality* berguna untuk melihat kualitas pelayanan yang berdasarkan 5 dimensi, yaitu nyata (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emparhy*). Metode *Service Quality* berfungsi untuk mengetahui sejauh mana perbedaan antara realita dan ekspektasi dari layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Menurut Wahyuni (2020), metode *Importance Performance Analysis* adalah untuk menunjukan suatu informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang penting menurut pelanggan sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang kurang dan menurut pelanggan harus ditingkatkan karena belum memuaskan. Analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* digunakan diagram kartesius untuk mengetahui posisi

kuadran tiap atribut. *Quality Function Deployment* merupakan sebuah metode pengembangan dan perencanaan suatu jasa atau produk yang terbentuk secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas tentang kebutuhan dan harapan tersebut dan untuk mengevaluasi kemampuan dari jasa atau produk dengan sistematis untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian tugas akhir sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan PO Djoko Kendil Putra?
2. Apa saja atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan ?
3. Bagaimana usulan perbaikan pelayanan di PO Djoko Kendil Putra berdasarkan prioritas perbaikan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian tugas akhir sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan PO Djoko Kendil Putra.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.
3. Mengetahui usulan perbaikan pelayanan di PO Djoko Kendil Putra berdasarkan prioritas perbaikan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan PO Djoko Kendil Putra untuk mengetahui informasi tentang apa saja keluhan yang dirasakan oleh penumpang, sehingga perusahaan senantiasa meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dan menambah teori-teori yang baru untuk penelitian yang sejenis.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab, yang dimana setiap bab berisi penjelasan dari hasil yang dilakukan selama penelitian. Sistematika penulisan sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab satu pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab dua tinjauan pustaka berisi tentang landasan-landasan teori tentang penelitian prioritas perbaikan pelayanan PO Djoko Kendil Putra terhadap persepsi penumpang.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab tiga berisi tentang jenis penelitian, waktu, tempat penelitian, variabel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah, langkah-langkah penelitian, dan *flowchart* penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab empat hasil dan pembahasan berisi tentang pengumpulan data yang telah dilakukan, hasil dan analisa dari metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab lima berisi kesimpulan dan saran yang menjawab dari tujuan penelitian tugas akhir dan saran dari peneliti sebagai masukan untuk PO Djoko Kendil Putra.