

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transportasi di Indonesia saat ini sangat pesat, membuat persaingan dalam penyediaan jasa transportasi menjadi lebih tajam dan ketat. Salah satunya adalah penyediaan jasa transportasi bagi masyarakat luas, agar tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, dalam menggunakan jasa transportasi maka pihak penyedia transportasi mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Salah satu jasa yang mempunyai peranan besar dalam perkembangan suatu transportasi adalah jasa penerbangan. Jasa penerbangan memberikan suatu kelebihan dalam hal waktu mencapai suatu tujuan dibandingkan jasa darat maupun jasa laut. Perkembangan jasa penerbangan di Indonesia saat ini cukup baik, hal ini ditandai dengan adanya penambahan beberapa jalur penerbangan langsung oleh beberapa maskapai penerbangan, dapat dilihat dari kota Batam saja pada tahun 2015 dan 2016 perusahaan penerbangan maskapai PT Citilink Indonesia membuka jalur baru penerbangan langsung dari Batam menuju Bandung, Batam menuju Pontianak, dan perusahaan maskapai Lion Air membuka jalur baru dari Batam menuju Bali, Batam menuju Dumai dan Batam menuju Banda Aceh. Dengan tingginya permintaan masyarakat akan penggunaan jasa penerbangan akhir-akhir ini, maka hal ini juga menumbuhkan persaingan pada perusahaan-perusahaan sejenis.

Sebagai salah satu penyedia jasa tiket pesawat munculnya beberapa jasa agen perjalanan wisata membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam mendapatkan atau menggunakan jasa transportasi penerbangan, dalam hal ini adalah untuk mendapatkan tiket pesawat dengan harga murah dan cepat, hal ini dikarenakan agen perjalanan wisata juga bekerja sama langsung dengan pihak penyedia transportasi penerbangan.

Indonesia adalah Negara yang luas dengan kekayaan alam yang besar, dimana transportasi penerbangan sangat dibutuhkan. Perkembangan pariwisata di Indonesia yang semakin pesat membuat banyak munculnya agen perjalanan wisata baru, agen perjalanan merupakan badan usaha yang memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan.

Di Pulau Batam jasa agen perjalanan wisata dapat dikatakan sudah berkembang dengan pesat, hal ini dapat dilihat dari begitu banyak perusahaan agen perjalanan wisata dan sistem *online* tiket pesawat yang mudah kita temukan. Seiring meningkatnya jumlah agen perjalanan wisata yang ada di kota Batam maka persaingan sesama pelaku bisnis akan semakin meningkat. Hal ini menyadarkan para pelaku bisnis di bidang agen perjalanan wisata, bahwa produk dengan harga yang murah saja tidak cukup karena terdapat banyak para kompetitor yang juga dapat memberikan harga yang sama atau lebih murah.

Pelanggan menyadari bahwa dengan begitu banyak pelaku bisnis di bidang agen perjalanan wisata, maka dengan mudah mereka bisa mendapatkan produk dengan harga yang murah. Sekarang bukan lagi hanya soal harga murah yang menjadi penentu seseorang untuk membeli tetapi juga tentang lokasi dan kualitas pelayanan terbaik yang dapat diterima oleh pelanggan dari suatu perusahaan agen perjalanan wisata.

Dalam praktiknya tidak mudah untuk mencapai tujuan tersebut, faktor penyebabnya adalah masih rendahnya mutu tenaga pelayan atau penjual dalam memahami dan melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima dan terbatasnya lokasi usaha PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*, hal ini menyebabkan beberapa keluhan yang disampaikan pelanggan kepada karyawan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* terhadap lokasi dan pelayanan yang diberikan dimana terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi harga, kesalahan tanggal berangkat dalam mencetak tiket pesawat, dan juga tempat parkir yang terbatas sehingga pelanggan menjadi sulit untuk memarkirkan kendaraannya.

PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* yang berlokasi di Jln. Imam Bonjol, Komp. Bumi Indah blok B No 1 & 2 Nagoya Batam, merupakan salah satu perusahaan agen perjalanan wisata yang telah lama berdiri yaitu pada tanggal 29 Desember 1994 dan juga telah memiliki cukup banyak pelanggan, dengan berdiri selama 22 tahun PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*, dapat dikatakan bahwa dalam proses pemasarannya perusahaan ini telah memiliki nama dan kepercayaan di mata pelanggan sehingga banyak pelanggan yang tertarik dan menggunakan jasa PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* dalam hal ini adalah pembelian tiket pesawat, akan tetapi telah terjadi penurunan penjualan tiket pesawat pada periode dua tahun terakhir. Data jumlah tiket pesawat yang terjual dari periode Januari 2014 sampai Desember 2015 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Data Penjualan Tiket pesawat Tahun 2014 - 2015

Bulan	2014	2015
Januari	3524	3465
Februari	3250	3224
Maret	3010	2969
April	2973	3038

May	3658	3620
Juni	4689	4654
Juli	3611	3506
Agustus	2912	2915
September	2707	2814
Oktober	2925	2878
November	3624	3536
Desember	3593	3410
Total	40476	40029

Sumber : PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*, 2016.

Berdasarkan tabel dan grafik diatas dapat terlihat bahwa penjualan tiket pesawat pada PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* mengalami penurunan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Penjualan pada tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 447 tiket dari penjualan tahun 2014. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan maupun lokasi dari perusahaan itu sendiri. Pihak perusahaan juga harus mampu memahami keinginan-keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2007 : 34) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Lokasi dan Kualitas pelayanan dibidang jasa, khususnya untuk perusahaan di bidang agen perjalanan wisata tentu menjadi prioritas yang utama agar pelanggan merasa puas dan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan, hal ini dikarenakan lokasi dan kualitas pelayanan jasa dirasa mampu untuk meningkatkan pangsa pasar perusahaan kedepannya.

Pelanggan yang merasa puas akan kembali datang dengan sendirinya bila jasa yang perusahaan jual sesuai dengan keinginan pelanggan. Begitu juga dengan kekecewaan pelanggan yang timbul jika perusahaan melakukan kesalahan apapun, hal ini akan menimbulkan akibat yang buruk bagi suatu perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: “Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Batam Lintas Indo *Tour and Travel*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penyusunan laporan tugas akhir pada PT Batam Lintas *Indo Tour and Travel* meliputi:

1. Terbatasnya lokasi tempat usaha PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*.
2. Semakin banyak pesaing di bidang usaha agen perjalanan wisata.
3. Menurunnya tingkat penjualan tiket pesawat dari tahun 2014 - 2015.
4. Munculnya sistem online untuk pembelian tiket pesawat.
5. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal.
6. Adanya beberapa keluhan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penulisan skripsi dapat memberikan pemahaman yang terarah sesuai dengan yang diharapkan. Batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah hanya terbatas pada pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pembelian tiket pesawat perusahaan domestik pada PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour And Travel* ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour And Travel* ?
3. Apakah lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour And Travel* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tentang pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang nantinya dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Aspek Teoritis

- a. Dapat memberikan pemahaman mengenai pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Dapat memberikan pemahaman mengenai kualitas pelayanan yang diterapkan di PT. Batam Lintas Indo *Tour and Travel*.
- c. Dapat menambah khasanah pustaka dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai variabel lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6.2 Aspek Praktis

- a. Dapat memberikan manfaat Sebagai bahan informasi bagi pemimpin perusahaan untuk mempertimbangkan kebijakan khususnya dalam penetapan lokasi.
- b. Memberikan manfaat kepada staff PT. Batam Lintas Indo *Tour and Travel* semoga dapat memberikan masukan agar pelayanan semakin efektif dan efisien.
- c. Memberikan wawasan kepada pembaca penelitian ini dan tertarik untuk mengembangkan lebih lanjut mengenai indikator-indikator lain diluar dari penelitian ini.