

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena transportasi berkontribusi besar pada kehidupan dalam kaitannya dengan aktivitas manusia sehari-hari. Di era modern ini, kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat lebih banyak dan semakin beragam jenisnya. Untuk menunjang berbagai aktivitas tersebut transportasi memainkan peranannya untuk menunjang kebutuhan perpindahan dari satu tempat ketempat lain. Dengan adanya transportasi maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai daerah baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh yang umumnya tidak dapat ditempuh dengan berjalan kaki. Majunya kegiatan perekonomian dan meningkatnya kebutuhan masyarakat mendorong tingginya keinginan masyarakat untuk bepergian baik dalam rangka keperluan bisnis, keperluan keluarga, liburan, ataupun yang lainnya.

Seiring perkembangan dunia usaha sekarang ini, pertumbuhan di bidang perekonomian baik jasa ataupun sektor industri berkembang dengan sangat pesat. Persaingan di bisnis travel makin terfragmentasi karena hadirnya pemain – pemain swasta dengan permodalan yang cukup dan strategi penetrasi bisnis yang

brilian. Khususnya munculnya pemain – pemain baru yang amat percaya diri dan cukup sukses mengambil positioning. Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat maka bisnis biro perjalanan semakin marak di berbagai kota besar. Berbagai pelaku bisnis jasa ini kemudian bersaing untuk dapat menarik konsumen menggunakan jasa travel masing-masing. Dalam menarik konsumen, pemilik bisnis berusaha sebaik mungkin memberikan segala yang terbaik untuk memenuhi kepuasan konsumen. Salah satu kenyataan hidup dalam dunia bisnis adalah terjadinya persaingan yang ada kalanya makin tajam. Salah satu penyebab terjadinya persaingan yang semakin tajam adalah makin banyak perusahaan yang menghasilkan dan memasarkan produk yang serupa atau sejenis atau makin banyaknya perusahaan yang mampu menawarkan produk kepada konsumen dengan manfaat yang relatif sama. Sifat, bentuk dan intensitas persaingan yang terjadi dan cara yang ditempuh oleh pengambil keputusan mempengaruhi tingkat keuntungan suatu perusahaan.

Dalam kondisi demikian, manajemen perusahaan akan berusaha untuk melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus perusahaannya. Adanya persaingan yang semakin ketat, menuntut kemampuan perusahaan untuk dapat menentukan strategi yang cocok bagi jalannya perusahaan, sehingga dapat tetap bertahan dalam persaingan. Dengan tetap memakai prinsip ekonomi yakni membuka usaha dengan modal tertentu dengan tujuan menghasilkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Wirausaha merupakan salah satu bentuk implementasi dalam memenuhi kesejahteraan. Menguntungkan dari segi ekonomi, selain itu juga menguntungkan bagi masyarakat luas yang berperan sebagai pemenuh kebutuhan baik secara langsung maupun tidak. Agar bisa mencapai tingkat perkembangan dan

keuntungan usaha yang optimal, seseorang sebaiknya mengkaji terlebih dahulu bidang usaha yang akan dimasukinya melalui Studi Kelayakan Bisnis. Hal ini bukan saja berguna bagi investor tetapi juga berguna dalam mengantisipasi kegagalan atau kendala yang mungkin akan terjadi. Salah satu usaha yang banyak kita jumpai adalah usaha travel. Di tengah kesibukan pekerjaan saat ini, dan bisingnya rutinitas yang terjadi di kota metropolitan, rekreasi atau berwisata di akhir pekan bersama kerabat adalah peluang bagi usaha travel untuk menjawab permasalahan tersebut. Dengan modal yang cukup serta kemauan untuk sukses yang besar, setiap orang mampu menjalankan usaha ini. Usaha sederhana ini pun bisa dijalankan bersamaan dengan rutinitas kebanyakan orang. Dengan pertimbangan tersebut tentunya investor tidak perlu berpikir lama dalam memutuskan menggeluti bidang usaha travel ini.

RAMA Trans adalah salah satu usaha yang memanfaatkan peluang tersebut. Kantor utama yang berlokasi di Jl. M.S Batubara Kupang Teluk Betung Bandar Lampung berdiri di tengah lingkungan masyarakat yang membutuhkan produsen yang melayani perjalanan sebagai sarana bepergiannya. Sebagai usaha travel dengan nama usaha CV Rasya Mandiri Trans yang sudah berjalan selama 5 tahun dan punya pengalaman baik dalam bidang pelayanan jasa travel, RAMA Trans cukup berpotensi untuk dapat menjawab kebutuhan masyarakat. RAMA Trans berdiri sejak 20 maret 2010, dan diawal pendiriannya, RAMA Trans hanya memiliki 5 unit armada L 300 untuk melayani rute Bandar Lampung Jakarta, dalam perkembangannya, usaha travel RAMA Trans sudah memiliki 14 unit L 300, 11 unit KIA Travello, 5 unit Isuzu Elf, 2 unit Isuzu Big Elf dan saat ini melayani rute Bandar Lampung Jakarta serta Bandar Lampung Palembang.

Kondisi persaingan usaha dihadapi produsen travel di Lampung, karena banyaknya saingan pasar maka semua usaha travel di Lampung berusaha mencari strategi yang terbaik untuk menembus pangsa pasar seperti yang dilakukan RAMA Trans. Banyak sekali usaha travel yang melayani rute Lampung – Jakarta ataupun Lampung – Palembang, namun RAMA Trans tidak berjalan ditempat seiring saat ini sudah semakin banyak travel-travel yang muncul, dengan keluaran armada terbaru dari RAMA Trans, yaitu armada Mitsubishi L300 dan KIA Travellonya, RAMA Trans semakin diminati oleh konsumen. Sekarang sudah ada total 33 armada yang dari semua itu sudah tidak diragukan lagi akan kebersihan dan kenyamanannya sehingga menjadi unggul dalam persaingan. Berikut adalah daftar usaha travel yang ada di Lampung yang melayani rute perjalanan Lampung ke Jakarta dan Lampung ke Palembang.

Tabel 1

Daftar nama usaha travel tujuan Lampung – Jakarta, Lampung - Palembang

No	Nama Travel	Jumlah armada
1	RAMA Trans	33
2	Gaya Baru Sejahtera	30
3	Karno Putro	22
4	Purnagama	28
5	Bintang Mas	12
6	Ceria Travel	10

Sumber : Didapat dari masing-masing kantor travel tersebut

Berbeda dengan travel pesaing, RAMA Trans melayani carter mobil serta paket kirim barang sehari sampai, dengan melakukan strategi differensiasi, RAMA Trans semakin maju dalam hal bersaing dengan usaha travel lainnya. Ditengah persaingan antar usaha travel yang semakin ketat, banyak upaya yang dilakukan travel-travel tak terkecuali RAMA Trans. Sebagai salah satu perusahaan travel di Lampung, RAMA Trans masih stabil dalam bersaing dengan usaha tavel lainnya. Yaitu dalam mencari, menarik dan mempertahankan pelanggan untuk memuaskan pengguna jasanya, terutama melalui sisi performa pelayanannya. Dilihat dari volume penumpangnya, RAMA Trans selalu naik di setiap bulannya pada tahun 2014. Berikut adalah table volume penumpang jasa travel yang melayani rute Lampung Jakarta tahun 2014 :

Tabel 2
Volume penumpang jasa travel tahun 2014

Nama Travel	Volume Penumpang												Jumlah
	Bulan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
RAMA Trans	2230	1954	1899	1956	2013	1687	1778	1988	2354	2004	1984	2179	24026
GBS Travel	2225	2352	1856	1856	1878	1545	1752	1562	1542	1862	2142	2006	22578
Karno Putro	1452	1562	1488	1244	1321	1399	1325	1297	1652	1745	1365	1722	17572
Purnagama	2341	1986	1587	1648	1694	1654	1672	1554	1653	1644	1853	1943	21229
Bintang Mas	586	862	754	723	795	744	649	675	642	954	974	568	8926
Ceria Travel	495	457	562	248	377	356	568	547	868	659	648	696	6481

Sumber : Didapat dari masing-masing kantor travel tersebut

Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dimana pelaksanaan kinerja jasa yang dilakukan haruslah sesuai dengan

tingkat kepentingan serta harapan konsumen. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, Perusahaan travel perlu melakukan penambahan fasilitas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini dilakukan RAMA Trans agar tidak kalah dalam persaingan atas fasilitas dan pelayanan yang dilakukan usaha travel lainnya.

RAMA Trans melayani pelanggan dari berbagai segmen dengan melakukan survey yang melibatkan pelanggan mengetahui kebutuhan dan keinginan mereka. Misalnya: memberikan makanan ringan, majalah. Dengan adanya fasilitas yang seperti itu RAMA Trans akan memberikan kemudahan bagi konsumen. Kemudian kemudahan pemesanan tiket, RAMA Trans menyediakan pemesanan tiket dengan menelpon kantor langsung dan sms booking. Calon penumpang pun tidak perlu bersusah payah, cukup pesan melalui telpon atau sms booking, RAMA Trans akan menjemput pelanggan dirumahnya.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui hasil kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pemberian pelayanan terbaik terjadi bila perusahaan mampu menjaga serta meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan, oleh karena itu perusahaan harus dapat terus membaca apa yang menjadi kebutuhan konsumen guna mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Sekarang ini sudah semakin banyak usaha travel yang memasang tarif dengan harga yang murah, tetapi di harga yang murah tersebut, konsumen akan

dikenakan biaya tambahan yaitu biaya cas (antar sampai tujuan, jumlah barang yang dibawa). Berbeda dengan travel RAMA Trans yang memang sudah menerapkan tarif normal, dalam hal ini konsumen tidak akan dikenakan biaya-biaya tambahan tersebut. Di dalam armada juga terdapat kotak saran yang nantinya untuk mengkritisi mengenai pelayanan RAMA Trans itu sendiri baik dari segi kenyamanan dan lain-lain. Inilah yang membuat RAMA Trans berbeda dengan travel lain. Berikut adalah tarif dari RAMA Trans :

Tabel 3
Tarif dari RAMA Trans

Dari Tujuan	Tarif
Bandar Lampung – Jakarta	Rp. 250.000
Bandar Lampung - Palembang	Rp. 220.000
Metro - Jakarta	Rp. 285.000
Metro Palembang	Rp. 250.000
Bandar Jaya - Jakarta	Rp. 285.000
Bandar Jaya - Palembang	Rp. 220.000
Pringsewu - Jakarta	Rp. 265.000
Pringsewu - Palembang	Rp. 230.000
Daya Murni – Jakarta	Rp. 290.000
Daya Murni – Palembang	Rp. 250.000

Sumber : Kantor RAMA Trans

Usaha transportasi khususnya travel tentunya tidak hanya berupa produk saja yang ditawarkan, melainkan juga service atau pelayanannya. Produk yang berupa rute perjalanan serta armada yang digunakan yang tentunya harus berkualitas

harus diimbangi oleh *service* yang memusakan. *Service* ini dapat berupa keramahtamahan, ketelitian, kecermatan, sopan santun, dsb. Perbedaan antara RAMA Trans dibanding travel lainnya dapat dilihat dari semua armadanya, RAMA Trans memiliki armada terbaru dan jauh lebih bagus dibanding pesaingnya. Kemudian dapat juga dilihat dari aspek pelayanan antar jemputnya, proses pelayanan antar jemput dari RAMA Trans tidaklah bertele-tele, selama itu masih cakupan venue yang sudah ada di rute, tidak ada penambahan uang atau tip untuk kantor RAMA Trans itu sendiri. Dan dilihat dari segi promosinya RAMA Trans pun unggul seperti pemasangan iklannya di media cetak, internet serta di radio. Promosi yang seperti ini tidak dilakukan oleh usaha travel lainnya.

Oleh karena itu banyak perusahaan travel berlomba-lomba untuk memperbaiki kinerjanya agar dapat bersaing dalam meraih pangsa pasar. Strategi pengelola kualitas jasa dirasakan sangat penting, karena semua unsur dalam organisasi terlibat secara total dalam perbaikan yang berkesinambungan, guna memenuhi keinginan dan harapan konsumen, dan dalam pengelola kualitas jasa tersebut didalamnya tergabung budaya kerja yang dapat memacu naik atau turunnya nilai keunggulan kerja perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Berdasarkan hal di atas, maka penelitian ini diberi judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEUNGGULAN BERSAING PADA USAHA TRAVEL (Studi pada Usaha Travel RAMA Trans di Lampung)"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada masalah penelitian pada latar belakang diatas, maka selanjutnya dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah diferensiasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing RAMA Trans di Lampung ?
2. Apakah diferensiasi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing RAMA Trans di Lampung ?
3. Apakah diferensiasi citra berpengaruh terhadap keunggulan bersaing RAMA Trans di Lampung ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini, penulis bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk terhadap keunggulan bersaing RAMA Trans di Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing RAMA Trans di Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi citra terhadap keunggulan bersaing RAMA Trans di Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak seperti:

1. Bagi IPTEK

Untuk bahan informasi dalam pelaksanaan suatu pengkajian yang berkaitan dengan penelitian ini di masa yang akan datang.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan khususnya mengenai strategi bersaing perusahaan.

3. Bagi CV. RAMA Trans

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi CV. RAMA Trans selaku perusahaan dalam jasa travel, mengenai strategi bersaing perusahaan, sehingga dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dalam mengembangkan strategi dimasa yang akan datang.