

BAB I

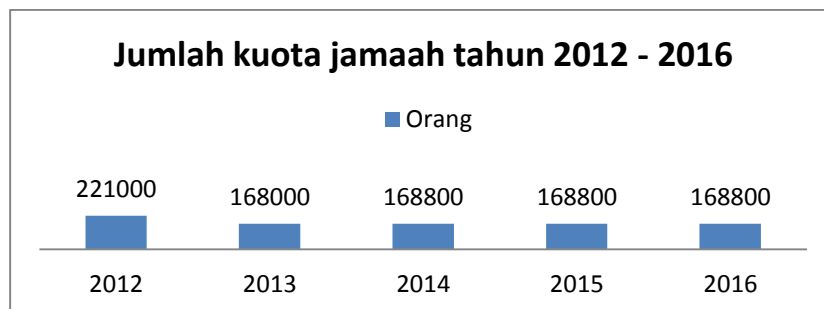
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2015 penduduk negara Indonesia mencapai 255.461.700 jiwa, dari jumlah penduduk sebesar itu sebanyak 88,1% beragama islam. Hal ini yang menempatkan Indonesia pada posisi pertama dalam daftar 10 (sepuluh) negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar didunia dengan presentase 13,1% dari penduduk islam dunia, dimana jumlahnya mencapai angka 255.061.757 jiwa.

Sejalan dengan kepadatan muslim di Indonesia animo masyarakat dalam melaksanakan ibadah ke tanah suci baik haji maupun umrah juga sangat besar sehingga hal tersebut membuat daftar tunggu jamaah calon haji menjadi salah satu hal yang menjadi perhatian. Masalah mengenai jumlah kuota haji di tiap negara juga menjadi salah satu yang mewarnai masalah perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Konferensi Tingkat Tinggi Organisasi Konferensi Islam (KTT-OKI) di Aman Jordania Tahun 1987 memustuskan bahwa jumlah jemaah haji untuk masing-masing negara ditetapkan secara seragam sebesar satu permil dari jumlah penduduk yang beragama Islam suatu negara. Kuota dasar haji Indonesia sebesar 211.000 pada tahun 2011. Ada tambahan 10.000 pada tahun 2012 hingga menjadi 221.000. Berikut ini merupakan data jamaah yang melakukan ibadah haji dan umrah selama 5 periode terakhir tahun 2012 - 2016.

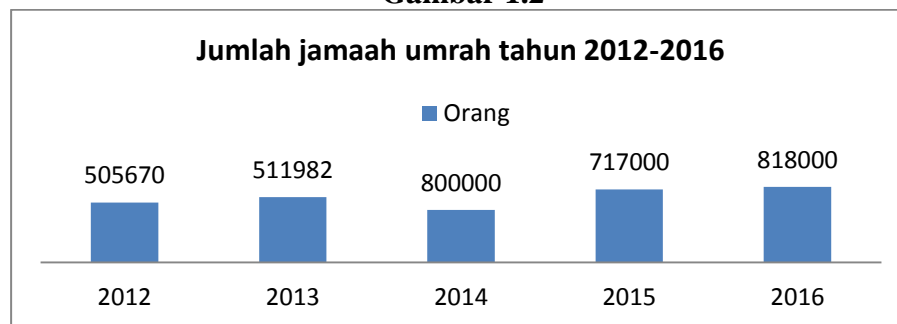
Gambar 1.1



Sumber : <http://Republika.co.id>,2017

Jika dilihat dari grafik diatas, banyaknya jemaah ibadah haji asal Indonesia yang mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan ibadah di tanah suci Mekah. Ada sebanyak 221.000 orang jemaah yang menunaikan ibadah haji di tahun 2012. Jumlah ini sudah mengalami peningkatan dimana negara Arab Saudi hanya memberikan kuota haji Indonesia sebesar 211.000 orang pada tahun 2010-2011. Sedangkan untuk tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 kuota jemaah haji Indonesia hanya sebesar 168.000 orang saja hal ini dikarenakan adanya pemangkasan kuota dasar sebesar 42.200 orang karena proyek perluasan Masjidil Haram. Hingga kuota haji Indonesia menjadi 168.800.

Gambar 1.2



Sumber: Statistik jemaah umrah, 2017

Jika dilihat dari grafik diatas, jumlah jemaah umrah asal Indonesia yang mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan ibadah di tanah suci Mekah. Ada sebanyak 505.670 orang jemaah yang menunaikan ibadah umrah di tahun 2012. Jumlah ini sudah mengalami peningkatan ditahun 2013 sebesar 511.982 orang pada tahun 2014 kembali meningkat menjadi 800.000 di tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 717.000 orang dan ditahun 2016 kembali meningkat menjadi 818.000 orang. Penurunan di tahun 2015 bukan dikarenakan animo masyarakat yang berkurang tetapi hal tersebut dikarenakan pemerintah Arab Saudi menerapkan kebijakan pembatasan penerbitan Visa umrah.

Banyaknya animo masyarakat membuat industri jasa tour and travel haji dan umrah memiliki peluang yang tinggi. Sehingga banyak bermunculan biro-biro perjalanan yang menimbulkan ketatnya persaingan antara satu dengan yang lainnya. Dimana hal tersebut memnyebabkan masing-masing biro

perjalanan berusaha memberikan kualitas yang terbaik pada konsumen agar dapat memberikan kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2009:139) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan Produk/hasil terhadap ekspektasi mereka. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut.

Salah satu biro perjalanan haji dan umrah adalah PT. Bunda Asri Lestari yang berlokasi di Jl. Teuku Umar No.90 C Bandar Lampung. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji & umrah yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia. PT. Bunda Asri Lestari menyelenggarakan khusus untuk umroh dan haji khusus yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah.

PT. Bunda Asri Lestari menyadari begitu banyaknya persaingan yang ada, maka biro jasa pelayanan haji dan umrah PT. Bunda Asri Lestari terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, yang beranggapan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena saat ini konsumen lebih cerdas dalam memilih biro jasa pelayanan haji dan umrah yang memiliki suasana nyaman, aman dan tentunya memberikan kepuasan pada diri konsumen. Tetapi pada kenyataannya hal yang berbeda dirasakan oleh konsumen PT. Bunda Asri Lestari yang merasakan kinerja dan kualitas pelayanan yang ada tersebut berada di bawah harapan, sehingga munculnya rasa ketidakpuasan. Kurangnya kepuasan yang dicapai oleh PT. Bunda Asri Lestari memunculkan berbagai macam keluhan, antara lain :

Tabel 1.1
Daftar keluhan pelayanan PT. Bunda Asri Lestari

No	Keluhan	Jumlah
1	Fasilitas yang yang di janjikan tidak sesuai dengan yang didapatkan	8
2	Paket umrah kurang bervariasi	7
3	Pemotongan pembatalan keberangkatan terlalu besar	5
4	Pemandu yang diberikan terbatas sehingga pelayanan kurang maksimal	10
Total		30

Sumber : Keluhan Konsumen PT. Bunda Asri Lestari melalui wawancara langsung, 2017

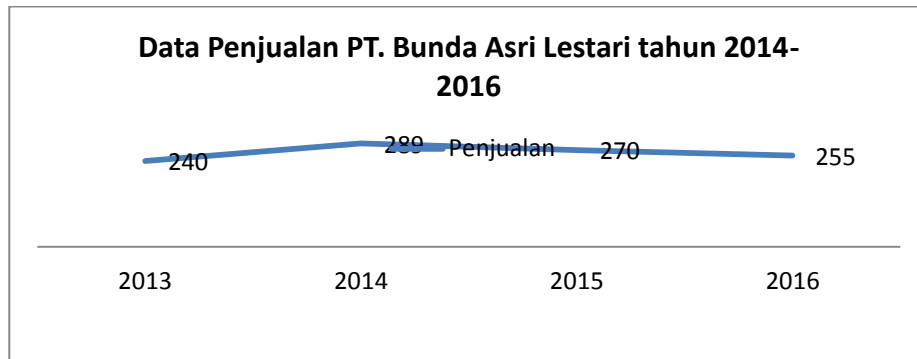
Table 1.1 menunjukkan dari 5 (lima) variabel dimensi kualitas yaitu : bukti fisik,keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan tanggapan dari para konsumen masih banyak konsumen yang mengeluhkan pelayanan yang ada mengenai “Fasilitas yang yang di janjikan tidak sesuai dengan yang didapatkan” ada sebanyak 8 orang, sebanyak 7 orang yang mengeluhkan “Paket umrah yang kurang bervariasi”, keluhan mengenai “Pemotongan pembatalan keberangkatan terlalu besar” sebanyak 5, Keluhan tertinggi yaitu sebanyak 10 orang mengenai masalah “Pemandu yang diberikan terbatas sehingga pelayanan kurang maksimal”.

Keluhan-keluhan tersebut mencerminkan belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh PT. Bunda Asri Lestari baik dari manajemen perusahaan yang kurang baik ataupun tenaga kerja yang tidak kompeten, kondisi ini perlu di evaluasi kembali dalam penelitian lanjutan. Dalam hal ini keluhan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan PT. Bunda Asri Lestari harus segera ditindaklanjuti agar perusahaan tersebut dapat terus beroperasi dalam membantu proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Berdirinya PT. Bunda Asri Lestari siap melayani para jamaah dengan memberikan pelayanan untuk para jamaah haji secara profesional dengan konsep kekeluargaan serta berusaha untuk dapat memenuhi setiap komitmen

dan janji yang sudah diberikan dalam program haji dan umrah. Berikut ini merupakan data penjualan PT. Bunda Asri Lestari tahun 2014-2016.

Gambar 1.3



Sumber : PT. Bunda Asri Lestari tahun,2017.

Berdasarkan data grafik penjualan diatas, dijelaskan bahwa penjualan PT. Bunda Asri Lestari selama 4 (empat) tahun terakhir cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2013 ada sebanyak 240 orang yang menggunakan jasa tour and travel PT. Bunda Asri Lestari dan meningkat menjadi 289 orang ditahun 2014 namun, ditahun 2015 mengalami penurunan menjadi 270 orang dan terus berlanjut hingga tahun 2016. Alasan penurunan jumlah konsumen yang menggunakan jasa PT.Bunda Asri Lestari dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan masih kurang optimal yang tercermin dari masih banyaknya masalah yang dikeluhkan oleh konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa jika keluhan – keluhan para konsumen tersebut tidak langsung ditindak lanjuti maka konsumen yang akan menggunakan jasa PT.Bunda Asri Lestari akan terus menurun dan perusahaan akan sulit bersaing dengan para pesaingnya. Karena perusahaan dapat dinilai berhasil apabila jasa yang disampaikan telah memenuhi atau melebihi dari yang diharapkan jamaah. Oleh karena itu, biro tersebut harus berusaha menanggapi keluhan dan keinginan dari para jamaah dan dapat meningkatkan kualitas jasa, sehingga dapat menciptakan kepuasan dari para konsumennya.

Untuk menciptakan nilai kepuasan bagi konsumen dalam usaha pengendalian kualitas jasa, ada lima atribut untuk mengukur kepuasan konsumen atas pelayanan yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan),

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: ”**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT. BUNDA ASRI LESTARI** (Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan PT. Bunda Asri Lestari ?”.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah variabel apa yang paling dominan yang perlu ditingkatkan oleh PT. Bunda Asri Lestari dan tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bunda Asri Lestari yang beralamatkan di Jl. Teuku Umar No.90 C Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan September 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen pemasaran, yang membahas tentang kepuasan konsumen atas pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah “Untuk mengetahui hasil analisis kepuasan konsumen atas pelayanan PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung”.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan adalah :

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, terutama pengetahuan mengenai kepuasan konsumen pada pelayanan PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung menggunakan metode IPA *Importance Performance Analysis* dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau bahan kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya supaya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

2. Bagi perusahaan

Bagi PT. Bunda Asri Lestari, diharapkan dapat menjadi bahan usulan yang konstruktif dalam menentukan langkah strategi pelayanan konsumen dan dapat memberikan kontribusi positif dalam rangka meningkatkan pangsa pasar sekaligus pelayanan sebagai penyedia perusahaan jasa biro perjalanan umroh dan haji.

3. Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang berkaitan pada penelitian yang berjudul Analisis kepuasan konsumen pelayanan PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung. (Menggunakan Metode IPA *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*).

BAB II :LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang mendukung penelitian yaitu tentang pemasaran jasa, perilaku konsumen atas pelayanan dan kerangka pikir.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi Operasional Variabel dan Metode Analisis Data.

BAB IV:HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai analisis kepuasan konsumen pada pelayanan PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran-sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi peneliti selanjutnya dari hasil penelitian ini yang berjudul Analisis kepuasan konsumen pada pelayanan PT. Bunda Asri Lestari di Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN