

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis transportasi yang sangat pesat, menimbulkan persaingan pasar yang cukup ketat. Semakin tahun muncul pelaku bisnis transportasi yang mengenalkan bisnisnya dengan kreativitas dan inovasi baru sehingga persaingan pasar pun tidak bisa dihindari. Jika pelaku usaha tidak berusaha menjadi diri yang kreatif dan inovatis, usahanya akan tersingkir dari persaingan pasar. Kreatif dalam menjalankan bisnis menjadi salah satu kunci sukses sebuah perusahaan untuk menciptakan produk yang siap bersaing di pasaran.

Di dalam dunia bisnis transportasi strategi pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam tahap pembentukan kesadaran dan pemahaman konsumen. Dengan demikian sebuah perusahaan transportasi membutuhkan perencanaan strategi yang tepat agar dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat. Strategi yang dilakukan oleh perusahaan transportasi pun beraneka ragam, seperti menawarkan perjalanan yang nyaman, pelayanan yang memuaskan biaya yang lebih murah serta kendaraan yang bagus dan baru. Selain itu pemasangan yang berbentuk iklan di sejumlah media. Berbagai strategi pemasaran tersebut tidak hanya digunakan untuk mengenalkan keberadaan suatu perusahaan transportasi, melainkan juga memberikan pengetahuan sedikit mengenai perusahaan

transportasi tersebut sehingga tercipta keinginan dari konsumen untuk menggunakan perusahaan transportasi tersebut.

Dunia bisnis bergerak dalam berbagai bidang usaha, diantaranya bidang kuliner, jasa, konstruksi, dan lain sebagainya. Untuk bisnis jasa atau usaha transportasi terdiri dari beberapa jenis, tergantung minat dari pendiri usaha itu sendiri. Ada yang menawarkan transportasi bentuk penyewaan kendaraan penumpang, pelayanan perjalanan wisata, penyewaan kendaraan konstruksi. Terdapat sesuatu yang menarik dalam usaha transportasi, yakni dalam hal tour dan travel. Usaha ini cukup menjanjikan karena hampir setiap hari ada kegiatan baik kegiatan yang bersifat study tour, maupun yang bersifat tour, sehingga jasa transportasi ini sangat dibutuhkan.

Jasa tour and travel ini merupakan bisnis yang sedang populer, dimana saat ini sudah ribuan perusahaan penyewaan transportasi yang berdiri, baik yang berskala kecil dengan beberapa armada maupun yang sudah berskala besar dengan berbagai jenis armada kendaraan. Dalam beberapa tahun terakhir bisnis ini semakin berkembang pesat, karena dengan mudahnya konsumen mencari informasi maupun mencari tempat wisata yang ingin dituju hanya dengan menggunakan gadget.

Indonesia yang merupakan Negara kepulauan memiliki potensi yang cukup besar dalam bisnis jasa transportasi. Negara Indonesia juga memiliki ribuan tempat yang menarik untuk dikunjungi oleh masyarakat. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia juga mulai berkembang, dimana banyak masyarakat yang mulai menyukai perjalanan wisata. Ada banyak perusahaan transportasi yang sudah

begitu lama berdiri dan banyak pula yang baru. Salah satu perusahaan yang menarik di teliti adalah PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA.

Banyaknya Perusahaan penyedia jasa transportasi Tour dan travel yang ada di Jawa Timur, khususnya di kota-kota besar seperti Malang, Sidoarjo, Surabaya menyebabkan daya saing yang ketat. Dengan banyaknya konsumen yang membutuhkan jasa transportasi tour and travel. Peneliti sangat tertarik dengan PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA yang merupakan salah satu penyedia jasa transportasi tour and travel yang berkembang pesat. Ini terjadi karena adanya inovasi dalam pemberian pelayanan kepada konsumen, mulai dari armada bus yang baru, promo-promo yang ditawarkan ataupun dengan memberikan harga yang lebih murah dengan penyedia jasa tour dan travel yang lain.

Di dunia bisnis diperlukan sebuah manajemen untuk mengelola dan mengatur perkembangan bisnis, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk pengelolaan perusahaan. Beda halnya dengan PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA, tidak membutuhkan waktu yang lama PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA mampu berkembang dan dapat dikenal oleh masyarakat, ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah konsumen pengguna jasa tour and travel PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA.

Langkah dan strategi pun kerap dilakukan dalam pencapaian pelayanan yang sesuai dengan harapan dan impian pendirinya yang ingin menjadi pengusaha sukses. Hambatan-hambatan dalam menjalankan usaha menjadi hal yang krusial, karena jika tidak segera ditanggulangi dan mendapatkan solusi dalam menghadapi permasalahan yang ada, bisa saja mematikan usaha yang ditekuninya. Kesiapan

mental untuk menghadapi berbagai tantangan dalam sebuah usaha merupakan modal awal bagi seseorang yang ingin terjun ke dunia bisnis. Selain itu dalam sebuah pemasaran harus bisa mengkoordinasi antara pemimpin dan anggota-anggotanya agar bisa bekerjasama dengan baik, serta bersungguh-sungguh dan bekerja keras dalam menjalankan usaha.

Salah satu cara agar sebuah perusahaan bisa mengalami kemajuan atau peningkatan adalah adanya konsumen dari perusahaan itu. Dimana konsumen menjadi penunjang kelangsungan suatu perusahaan, karena tanpa adanya konsumen maka suatu perusahaan akan mengalami kebangkrutan yang disebabkan tidak adanya konsumen yang menggunakan atau bekerjasama sama dengan perusahaan tersebut.

Dalam mencari konsumen banyak perusahaan-perusahaan yang menggunakan berbagai cara untuk menjaring konsumen sebanyak-banyaknya guna meningkatkan usaha dan menambah pemasukan bagi usaha tersebut. Salah satu caranya dalam mencari pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga pelanggan tersebut akan terus menggunakan jasa atau perusahaan tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan fasilitas dan promo-promo yang diharapkan oleh konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan senang dengan PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA.

Dari penjelasan singkat diatas tergambar bahwa PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA adalah sebuah perusahaan yang menarik untuk diteliti.

Perkembangan perusahaan yang terjadi di PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA membuat peneliti ingin mengetahui strategi yang digunakan. Oleh sebab itu, peneliti mengangkatnya dengan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Pemasaran PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang didasari dari perkembangan PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA yang pesat sehingga membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA bisa berkembang dengan pesat dimana dalam perkembangannya di dasari dari banyaknya pelanggan. Sehingga dapat dirumuskan bahwa yang menjadi pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi pemasaran yang digunakan oleh PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA dalam meningkatkan kepuasan pelanggan”, dari pokok permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- Untuk menjelaskan strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka diharapkan bahwa penelitian ini berguna sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis, hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi keilmuan khususnya pada komunikasi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Serta memberikan wawasan bagi peneliti mengenai strategi yang baik digunakan untuk menjalankan sebuah usaha.
- b. Secara Praktis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi PT. KANIGARA JAYA RAYA SURABAYA sebagai tolak ukur penerapan strategi komunikasi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Juga bagi masyarakat umum dalam menentukan strategi komunikasi pemasaran yang akan diterapkan dalam menjalankan perusahaan yang hendak dibangun.