

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensinya. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan menjadi faktor terpenting untuk bersaing, karena pelanggan semakin kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan.

Untuk dapat memenangkan persaingan dalam dunia bisnis, hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan harus mampu menyediakan produk/jasa sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Oleh karena itu dalam bisnis jasa, perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas produk maupun jasa yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan konsumen atau nilai kualitas akan suatu perusahaan. Penilaian kualitas produk relatif lebih mudah dilakukan, karena karakteristik produk yang dapat dilihat secara langsung. Berbeda dengan jasa yang tidak memiliki wujud (*intangible*), sehingga penilaian kualitas suatu jasa baru dapat dirasakan setelah dikonsumsi. Penilaian setiap individu mengenai kualitas jasa yang diterima mungkin dapat berbeda-beda, tergantung bagaimana jasa tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Inilah yang menjadi kesulitan

bagi banyak perusahaan jasa untuk dapat mengukur keseluruhan tingkat kepentingan konsumen yang sangat subjektif tersebut secara keseluruhan.

Dalam skripsi ini, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan perusahaan jasa transportasi Gemah Ripah, yang merupakan salah satu perusahaan taksi di Bandung yang melayani angkutan penumpang dalam kota. Jasa transportasi saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat perkotaan. Dengan bertambahnya penduduk dan kompleksitas kehidupan yang semakin meningkat, kebutuhan akan jasa transportasi semakin meningkat pula dan salah satu sarana yang dapat digunakan adalah taksi. Setiap perusahaan taksi berusaha memberikan layanan terbaik dengan pelayanan dan fasilitas yang memadai untuk memuaskan konsumennya. Saat ini di kota Bandung terdapat banyak perusahaan taksi yang beroperasi antara lain (<http://aneka-daftar.blogspot.com/2010>) :

1. Gemah Ripah, PT. Tara Megah Muliatama, 412 unit.
2. Kota Kembang, CV. Surya Pratama Mandiri, 387 unit.
3. Blue Bird, PT. Blue Bird, 200 unit.
4. PRIMKOPAU, Koperasi AU, 108 unit.
5. Centris, PT. Centris Bandung Raya, 81 unit.
6. 4848, PT. 48484, 70 unit.
7. Bandung Metropolitan, PT. Suyra Pratama Mandiri, 60 unit.
8. KUAT, Koperasi KUAT, 34 unit.
9. CITRA, PT. Citra Pratama Intibuana, 20 unit.
10. OI, Otong Idi, 18 unit.

Dengan banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa taksi tersebut, Gemah Ripah perlu melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan agar dapat bersaing dan menjaga pelanggannya tetap setia.

Dalam meningkatkan pelayanan jasa, perusahaan harus dapat menjabarkan faktor-faktor penting apa saja yang harus ditingkatkan dan diperhatikan agar sesuai dengan keinginan pelanggan dan membandingkannya dengan kenyataan. Dalam hal ini, metode *servqual* seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al (1990) dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Berdasarkan kajian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"PERANAN METODE *SERVQUAL* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA TAKSI GEMAH RIPAHAH"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan dapat diidentifikasi beberapa masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan taksi Gemah Ripah saat ini berdasarkan metode *servqual* ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan taksi Gemah Ripah tersebut ?
3. Apa usulan yang dapat diberikan kepada taksi Gemah Ripah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan taksi Gemah Ripah saat ini berdasarkan metode *servqual*.
2. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan taksi Gemah Ripah tersebut.
3. Memberikan usulan kepada Gemah Ripah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha dan untuk memperoleh pengalaman yang cukup berharga dalam mengimplementasikan berbagai teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak Gemah Ripah dalam hal meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Bagi pihak lain serta mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menjadi bahan pengetahuan tambahan yang bermanfaat dalam bidang manajemen operasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.