

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya aktifitas manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari, baik untuk bekerja, belanja, ataupun sekedar jalan-jalan untuk melepas rasa lelah. Maka hal ini perlu didukung dengan adanya sarana transportasi yang memadai, baik transportasi milik pribadi ataupun transportasi umum. Karena pada kenyataannya tidak semua masyarakat memiliki kendaraan pribadi. Dengan adanya kebutuhan akan sarana transportasi umum tersebut, maka hal ini mendorong berdirinya perusahaan jasa yang bergerak dibidang transportasi umum. Saat ini terdapat bermacam-macam jasa transportasi umum yang dapat digunakan, salah satunya diantaranya adalah taksi.

Taksi adalah angkutan umum yang menggunakan mobil sedan untuk mengangkut penumpangnya yang dilengkapi dengan radio komunikasi. Perbedaan utama antara taksi dengan angkutan umum darat lainnya seperti bus terletak pada jumlah penumpangnya. Taksi memiliki kapasitas maksimal 4 penumpang dengan 1 pengemudi, yang siap mengantar kemana saja sesuai dengan keinginan penumpang, dan penumpangnya tersebut biasanya berada dalam satu kelompok. Oleh karena itu taksi sering disebut jasa transportasi eksklusif, karena taksi dapat memberikan sisi *privacy* yang lebih dibanding dengan angkutan umum darat lainnya. (Sumber : <http://id.wikipedia.org/.../t/a/k/Taksi.html>)

Taksi hadir di beberapa kota besar di Indonesia, antara lain adalah kota Bandung. Kemajuan kota Bandung beberapa tahun terakhir ini menyebabkan kebutuhan akan taksi pun meningkat. Sayangnya, perusahaan-perusahaan jasa transportasi taksi di Bandung belum dapat memenuhi jumlah taksi sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa taksi.

Taksi Gemah Ripah merupakan salah satu perusahaan taksi di Bandung. Dalam berkarya, manajemen perusahaan taksi Gemah Ripah tak henti-hentinya

berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu mengutamakan kenyamanan bagi pelanggannya. Visi dari perusahaan taksi ini adalah memprioritaskan keselamatan jiwa dan misinya adalah untuk selalu maju dan berkembang dibidang jasa transportasi taksi. Dari hasil wawancara dengan perusahaan Taksi Gemah Ripah, Taksi Gemah Ripah adalah perusahaan taksi di Bandung yang memiliki jumlah armada terbanyak dibandingkan dengan perusahaan taksi lainnya, yaitu 413 armada yang beroperasi 24 jam dan dilengkapi dengan radio komunikasi dan AC. Oleh karena itu, taksi Gemah Ripah memiliki beberapa keunggulan yaitu antara lain kemudahan pelanggan untuk menggunakan taksi karena jumlah armada taksi yang tersedia banyak dan tarif argo yang murah.

Sejak mulai beroperasi di Bandung pada tahun 1994, Gemah Ripah mengalami persaingan yang ketat dengan perusahaan dibidang jasa transportasi yang sama, seperti dengan Bandung Metropolitan, PRIMKOPAU, Kota Kembang, dan lain-lain. Kemudian pada tahun 2005 dengan munculnya pesaing baru, yaitu taksi Blue Bird yang memiliki *image* baik di mata pelanggan, maka hal ini secara tidak langsung menambah ketatnya persaingan diantara perusahaan jasa transportasi taksi. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan, akibat dari tingginya persaingan diantara perusahaan jasa transportasi taksi tersebut, maka hal ini menyebabkan *image* pelanggan terhadap taksi Gemah Ripah mengalami penurunan yang secara tidak langsung berpengaruh juga terhadap penurunan jumlah pelanggan taksi Gemah Ripah. Dilihat dari permasalahan di atas, maka dengan ini penulis tertarik untuk membantu perusahaan dalam mencari solusi permasalahan tersebut, sehingga dapat meningkatkan persepsi kualitas taksi Gemah Ripah kembali, dengan melakukan penelitian dengan topik “ Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Taksi Gemah Ripah Berdasarkan Hasil Perbandingan Persepsi Kualitas Dengan Taksi Lainnya.”

1.2 Identifikasi Masalah

Melalui wawancara dan penelitian pendahuluan dengan menyebar 30 kuesioner ke responden yang mengenal Taksi, maka dapat diketahui masalah yang dihadapi oleh Perusahaan Jasa Transportasi Taksi adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil kuesioner yang telah disebar, maka dapat dibuktikan bahwa jasa transportasi taksi yang paling diingat (*Top of Mind*) oleh responden adalah Blue Bird, sedangkan posisi kedua adalah Gemah Ripah. Hal ini membuktikan bahwa taksi Gemah Ripah masih kurang diingat oleh responden. Padahal taksi Gemah Ripah lebih dahulu muncul dibandingkan taksi Blue Bird sebagai salah satu jasa transportasi taksi di Bandung.

Tabel 1.1
Jasa Transportasi Taksi yang Menjadi *Top Of Mind*

Sebutkan Jasa Transportasi Taksi yang paling Anda ingat saat ini?		
Nama Taksi	Jumlah	Persentase(%)
Blue Bird	21	70
Gemah Ripah	9	30
Total	30	100

Sumber : Kuesioner Pendahuluan, 2007

2. Dilihat dari hasil kuesioner yang telah disebar, maka dapat dibuktikan bahwa sarana transportasi taksi yang disebut setelah disebut pertama kali (*Brand Recall*) oleh responden adalah Gemah Ripah. Namun tetap Gemah Ripah kurang memiliki pelanggan, dilihat data yang menunjukkan jasa transportasi taksi yang paling sering digunakan responden.

Tabel 1.2
Jasa Transportasi Taksi yang Menjadi *Brand Recall*

Sebutkan Jasa Transportasi Taksi lainnya yang Anda ketahui selain yang Anda sebutkan pada pertanyaan no. 1 ?		
Nama Taksi	Jumlah	Persentase(%)
Gemah Ripah	21	45,65
Blue Bird	9	19,57
Bandung Metropolitan	8	17,39
PRIMKOPAU	3	6,52
Kota Kembang	2	4,35
Centris	2	4,35
4848	1	2,17
Total	46	100

Sumber : Kuesioner Pendahuluan, 2007

Tabel 1.3
Jasa Transportasi Taksi yang Sering Digunakan

Jasa Transportasi Taksi apa yang paling Anda sering gunakan?		
Nama Taksi	Jumlah	Persentase(%)
Blue Bird	19	63,33
Gemah Ripah	11	36,67
Total	30	100

Sumber : Kuesioner Pendahuluan, 2007

3. Dilihat dari hasil kuesioner yang telah disebar, maka dapat dibuktikan bahwa masih ada yang tertarik untuk menggunakan taksi Gemah Ripah, namun Gemah Ripah menjadi pilihan kedua setelah Blue Bird, karena jumlah armada Blue Bird terbatas. Selain itu dari data yang didapat melalui wawancara melalui telepon dengan operator layanan telkom 108, maka didapat peringkat jasa transportasi taksi berdasarkan paling banyaknya pelanggan 108 yang menanyakan no telepon taksi.

Tabel 1.4
Ketertarikan untuk Menggunakan Jasa Transportasi Taksi Gemah Ripah

Apakah Anda tertarik untuk menggunakan Jasa Transportasi Taksi GEMAH RIPAH dikemudian hari ?		
Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
Ya	23	77
Tidak	7	23
Total	30	100

Sumber : Kuesioner Pendahuluan, 2007

Tabel 1.5
Peringkat Jasa Transportasi Taksi

Peringkat Jasa Transportasi Taksi dilihat dari paling banyaknya pelanggan 108 yang menanyakan no taksi(periode Desember 2005 - Oktober 2007)	
Peringkat	Nama Taksi
1	Blue Bird
2	Gemah Ripah
3	Bandung Metropolitan

Sumber : Layanan Telkom 108, 2007

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian dilakukan untuk perusahaan jasa transportasi taksi Gemah Ripah yang berkantor di Jalan Gudang Selatan no 22 Bandung. Penelitian dilakukan untuk membandingkan pelayanan perusahaan jasa transportasi taksi Gemah Ripah dengan perusahaan jasa transportasi taksi lainnya yang terdapat di Bandung, khususnya perusahaan jasa transportasi taksi Blue Bird dan Bandung Metropolitan, dilihat dari persepsi kualitas para konsumen jasa transportasi taksi.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen jasa taksi akan kinerja Taksi Gemah Ripah?
2. Bagaimana posisi Taksi Gemah Ripah di mata konsumen jasa taksi dibandingkan dengan perusahaan jasa transportasi taksi lainnya?
3. Usulan-usulan apakah yang perlu meningkatkan kinerja Taksi Gemah Ripah untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumen jasa transportasi taksi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen jasa taksi akan kinerja Taksi Gemah Ripah.
2. Mengetahui posisi Taksi Gemah Ripah di mata konsumen jasa taksi dibandingkan dengan perusahaan jasa transportasi taksi lainnya.
3. Memberikan usulan untuk meningkatkan kinerja Taksi Gemah Ripah untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumen jasa transportasi taksi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 berisi latar belakang masalah yang membahas masalah tentang objek yang diteliti, identifikasi masalah yang membahas masalah yang dihadapi dan faktor-faktor yang menjadi bahan masalah tersebut, pembatasan masalah yang membahas ruang lingkup bahasan penelitian, perumusan masalah yang berisi pertanyaan yang membahas tentang masalah yang akan diselesaikan, tujuan penelitian yang membahas tujuan penelitian yang dibahas dan sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 berisi teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini untuk digunakan sebagai bahan pembanding dengan bahasan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisi langkah-langkah pengerjaan penelitian dari awal hingga akhir dalam bentuk *flowchart* yang dilengkapi dengan keterangan, sehingga penulis dapat dengan sistematika melaksanakan penelitian ini.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab 4 berisi data-data umum dari perusahaan yang diteliti dalam mendukung pengolahan data untuk penelitian ini.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab 5 berisi pengolahan data dari data-data yang telah dikumpulkan. Dari pengolah ini maka diketahui faktor-faktor yang kemudian dianalisa.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang digunakan sebagai usulan perusahaan untuk meningkatkan pelanggan perusahaan.