

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Blue Bird Group adalah kelompok usaha yang melayani segala kebutuhan transportasi mulai dari taksi, kontainer serta alat berat. Bagi banyak warga Bandung dan kota-kota besar di Indonesia, Blue Bird Group bukan hanya sekedar perusahaan taksi tetapi menjadi bagian dari gaya hidup. Jika New York terkenal dengan *Yellow taksi* dan London dengan *Black Cab*, maka Bandung dengan Blue Bird armada taksi biru yang selalu menghiasi jalan-jalan kota kembang yang ramai setiap waktu (www.bluebirdgroup.com).

Bermula dari hanya 25 taksi di tahun 1972, kini armada Blue Bird Group telah mencapai 26.000 yang tersebar di sejumlah kota besar di Indonesia. Kini Blue Bird Group menjadi pilihan layanan transportasi masyarakat di kota Bandung dan sekitarnya, Jakarta, Bali, Banten, Batam, Lombok, Manado, Medan, Pekanbaru, Palembang, Semarang, Solo, Surabaya, Yogyakarta, dan juga di jantung pusat bisnis dan tujuan wisata di seluruh Indonesia dengan pemesanan sistem yang terkomputerisasi, layanan 24 jam. (www.bluebirdgroupgroup)

Melayani lebih dari 8,5 juta penumpang setiap bulannya, Blue Bird Group telah memperluas jenis layanannya, mulai dari eksekutif (*Silver Bird*), layanan limousine dan penyewaan mobil (*Golden Bird*), bus carter (*Big Bird*), Logistik (*Iron Big Logistic*), Industri (*Restu Ibu Pustaka-Karoseri Bus & Pusaka Niaga Indonesia*), Properti (*Holiday Resort Lombok & Pusaka Bumi Mutiara*), Layanan Pendukung (Hermis Consulting-IT SAP, Pusaka Integrasi Mandiri-EDC, Pusaka GPS, Pusaka Buana Utama-SPBU) dan Alat Berat (Pusaka Andalan Perkasa & Pusaka Bumi Transportasi).

Awalnya, Blue Bird didirikan untuk menyediakan alternatif jasa transportasi berkualitas yang memang belum ada pada waktu itu. Blue Bird menjadi pelopor pengenalan tarif taksi berkualitas yang memang belum ada pada waktu itu. Blue Bird

menjadi pelopor pengenalan tarif taksi berdasarkan sistem argo, serta melengkapi seluruh armadanya yang memiliki *Air Conditioner (AC)* dengan radio berkomunikasi. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, perusahaan membangun sejumlah bengkel khusus untuk merawat armadanya.

Untuk kemudahan pembayaran, blue bird menyediakan metode pembayaran selain *cash* dengan *Corporate* dan *Personal Credit Voucher* dan *EDC electronic payment* untuk pembayaran melalui kartu kredit / debit mandiri dan visa dan master card, dan juga sebuah aplikasi pemesanan taksi secara mobile khusus untuk smartphone dengan platform iPhone, android, blackberry, windows phone dan nokia asha.

Visi Dan Misi Perusahaan Blue Bird:

- Visi
“Menjadi Perusahaan yang mampu bertahan dan mengedepankan kualitas untuk memastikan kesejahteraan yang berkelanjutan bagi para *sakeholder*”
- Misi
“Tujuan adalah tercapainya kepuasan pelanggan dan mengembangkan serta mempertahankan diri sendiri sebagai pemimpin pasar di setiap kategori yang kita masuki. Dalam transportasi darat, menyediakan layanan yang handal, dan berkualitas tinggi dengan penggunaan sumber daya yang efisien dan kita melakukannya sebagai satu tim yang utuh”



**BLUE BIRD
GROUP**

Gambar 1.1

Logo taksi Blue Bird Group

Sumber: www.bluebirdgroup.com

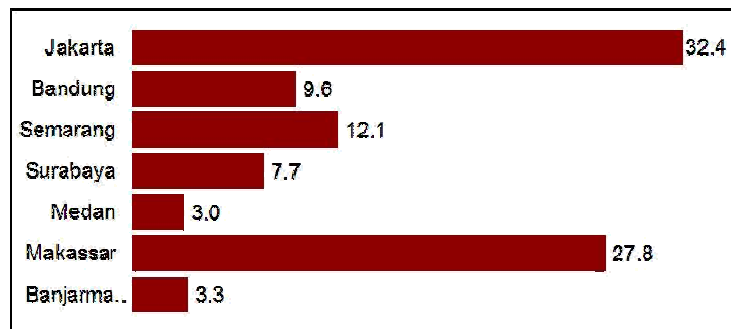
1.2 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan jasa transportasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan persaingan yang tinggi. Banyak jasa transportasi yang menyewakan berbagai macam fasilitas yang bagus, murah, dan berbagai macam kendaraan. Taksi merupakan salah satu jasa transportasi yang saat ini banyak digunakan oleh pelanggan jasa transportasi. Saat ini perusahaan taksi semakin bertambah dan beberapanya sudah tersebar di Wilayah Indonesia terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Semarang, Bali Medan, dan lain-lain. Sekitar bulan November 2005, Blue Bird mulai menjamah kota Bandung dengan 75 armada taksi regulernya. Meskipun dengan jumlah armada yang masih sedikit, Bandung Taksi ini mendapatkan pertentangan yang cukup keras dari operator-operator taksi lainnya di Bandung. Harus diakui jika reputasi dan brand image yang telah diposisikan oleh Blue Bird Group, cukup menjadi ancaman terhadap operator taksi lainnya. (<https://qyut.wordpress.com>)

Dalam eksistensinya sebuah kota, taksi dibutuhkan sebagai pilihan sarana angkutan umum yang menawarkan Pribadi, fleksibilitas, dan kenyamanan yang lebih tinggi. Bahkan bagi pengunjung yang berasal dari luar kota, yang tidak menggunakan kendaraan pribadi, jasa taksi terikat trayek menjadi pilihan praktis. Selain melayani konsumen, taksi juga menjadi awal yang mengenalkan pengunjung pada karakteristik dan identitas sebuah kota. Taksi menjadi salah satu potret bagaimana sebuah kota melayani warganya. Berikut ini merupakan data pangsa pasar pengguna taksi di Indonesia.

Dari Gambar 1.2 dijelaskan bahwa pangsa pasar taksi di Indonesia didominasi oleh Jakarta di urutan pertama sebesar 32,4%, di urutan kedua Makassar sebesar 27,8%, di urutan ketiga Semarang sebesar 12,1%, di urutan ke empat Bandung sebesar 9,6%, kemudian disusul oleh Surabaya sebesar 7,7%, Banjarmasin sebesar 3,3% dan Medan sebesar 3,0%. Di kota-kota besar di Indonesia, taksi sudah menjadi angkutan umum yang digunakan oleh kalangan atas, menengah dan bahkan masyarakat kalangan ekonomi bawah pun sudah tidak asing lagi menggunakan

taksi. Hal ini dikarenakan taraf pendapatan masyarakat yang meningkat dan kebutuhan akan transportasi yang aman dan nyaman.



Gambar 1.2

Tujuh Kota Besar Pengguna Taksi di Indonesia Tahun 2012 (dalam %)

Sumber: <http://newsletter.marsindonesia.com/2013/05/10/bisnis-taxi-regular/>

Bandung adalah salah satu kota besar yang juga memiliki pengguna taksi yang terbanyak. Walaupun demikian, beberapa tahun yang lalu kualitas layanan taksi di kota ini sangat memprihatinkan. Sebanyak 40% taksi di kota Bandung pada saat itu belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) taksi (www.info-pikiran-rakyat.com). Pada tanggal 31 Agustus 2010 pemerintah kota Bandung mengancam akan mencabut izin oprasional taksi yang tidak mampu memenuhi SPM dalam jangka waktu maksimal setahun Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung Prijo Soebianto mengatakan, di Bandung saat itu terdapat sekitar 1.560 armada taksi. Namun, baru 60% diantaranya yang mampu memenuhi SPM.

Untuk memperbaiki layanan taksi, Gubernur Jawa Barat mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Nomor 551.23/2989/sarek, tanggal 29 Agustus 2005 (www.pikiran-rakyat.com). Melalui SK tersebut taksi di kota Bandung diharuskan menggunakan argometer sesuai tarif yang telah ditentukan dan ditera ulang instansi berwenang. Syarat keamanan pun ditetapkan. Perusahaan harus mengoprasikan armada taksi yang layak jalan dengan usia maksimal tujuh tahun, bersih, dan terpelihara. Selain itu, taksi

juga harus dilengkapi fasilitas pendukung seperti AC, radio komunikasi, lampu tanda bahaya, dan sabuk keselamatan.

Dengan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyudin, 2007).

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Taksi Blue Bird, perusahaan harus mampu membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan terhadap atribut-atribut pelayanan jasa yang diberikan. Jika pelayanan jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap konsumennya.

Untuk melihat kualitas pelayanan Taksi Blue Bird peneliti melakukan *pretest* yang dilakukan melalui wawancara kepada 30 konsumen Taksi Blu Bird untuk mengetahui sejauhmana pelayanan yang diberikan berdasarkan 5 dimensi dari teori Tjiptono diatas sebagai berikut:

Tabel 1.1

Hasil Wawancara dengan PelangganTaksi Blue Bird yang Berjumlah 30 Orang Terkait Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Taksi Blue Bird.

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Keluhan	Jumlah (Orang)	Presentase
1	<i>Tangibles</i>	Pengemudi tidak memasang AC ketika membawa penumpang.	3	10%
2	<i>Empathy</i>	Keramahan supir taksi yang masih kurang untuk para konsumen.	9	30%
3	<i>Reliability</i>	Pengemudi mengambil rute yang lebih jauh dari rute seharusnya	5	16,7%
4	<i>Responsiveness</i>	Keterlambatan pesanan taksi yang di pesan penumpang	2	6,7%
5	<i>Assurance</i>	Pengemudi mengendarai kendaraan dengan ugal-ugalan dan Masih adanya supir taksi menggunakan handphone (Hp) ketika sedang mengendarai taksi.	11	36,7%
Total			30	100%

Sumber: Penelitian Pendahuluan, 2015

Dari Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan taksi blue bird di kota Bandung diantaranya seperti:

1. Pengemudi yang tidak memasang AC ketika membawa penumpang. Ada dua faktor yang menyebabkan pengemudi taksi tidak memasang AC ketika membawa penumpang.
 - Pertama, keadaan mobil taksi blue bird yang mengalami masalah teknis mesin mobil dan menyebabkan AC tidak bisa digunakan ketika membawa penumpang.
 - Kedua, penghematan Bahan Bakar Minyak atau BBM agar ketika taksi beroperasi mobil tidak terlalu boros dalam menggunakan bbm. Keramahan supir taksi yang masih kurang untuk para konsumen. Menurut hasil survey wawancara terhadap konsumen taksi blue bird di kota bandung, para supir tidak mempunyai keramahan seperti sapaan setiap memasuki taksi, lalu mengingatkan penumpang saat turun dari taksi untuk mengecek kembali barang bawaan yang dibawa penumpang, menunjukkan sikap yang tidak sopan ketika tau jarak tempuh yang dituju sangat dekat.
2. Pengemudi mengambil rute yang lebih jauh dari rute seharusnya. Penyebab pengemudi mengambil rute yang lebih jauh supaya ketika penumpang membayar taksi menjadi mahal. Bila memakai rute yang lebih dekat maka harga argo di dalam taksi akan menjadi sedikit atau menjadi murah.
3. Keterlambatan pesanan taksi yang dipesan penumpang. Menurut hasil survey wawancara terhadap management taksi blue bird, penyebab keterlambatan pemesanan diakibatkan banyaknya yang memesan taksi ketika para taksi blue bird sedang melayani konsumen yang mengakibatkan kekurangan mobil taksi untuk melayani konsume lainnya.
4. Pengemudi mengendarai kendaraan dengan ugal-ugalan. Penyebab pengemudi mengendarai kendaraan dengan ugal-ugalan karena timer jam kerja sudah habis dari pihak management taksi blue bird yang sudah ditentukan. Oleh karena itu para supir taksi mengemudi dengan ugal-ugalan dengan kecepatan tinggi agar setoran yang dikasih sesuai dengan timer jam kerja yang telah

ditetapkan.

5. Masih adanya supir taksi menggunakan handphone (Hp) ketika sedang mengendarai taksi. Oleh sebab itu keluhan pelanggan seperti yang di tunjukan dari hasil wawancara diatas terhadap kualitas pelayanan yang masih kurang baik menurut pelanggan adalah masalah utama yang akan diteliti dalam penelitian ini, untuk melihat bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa transportasi taksi, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2004). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Dilihat dari segi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna Taksi Blue Bird bahwa masih terdapat permasalahan perihal pelayanan yang diberikan seperti Pengemudi yang tidak memasang AC ketika membawa penumpang, Keramahan supir taksi yang masih kurang untuk para konsumen, Pengemudi mengambil rute yang lebih jauh dari rute seharusnya, keterlambatan pesanan taksi yang dipesan penumpang dan Kekurangan supir taksi Blue Bird yang belum mengetahui jalan-jalan di kota Bandung, pengemudi mengendarai kendaraan dengan ugal-ugalandan. Masih adanya supir taksi menggunakan handphone (Hp) ketika sedang mengendarai taksi yang merupakan keluhan-keluhan yang sering dirasakan oleh penumpang selaku pengguna jasa Taksi Blue Bird dari hal-hal tersebut seharusnya pihak perusahaan sadar bahwa perlu diadakannya evaluasi terhadap penyebab-penyebab utama dari permasalahan tersebut guna untuk memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan dan meningkatkan jasa pelayanan yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada setiap konsumen yang menggunakan jasa transportasi Taksi Blue Bird.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa masih banyak pelanggan yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan dalam hal ini lebih

kepada sikap para oknum pengemudi taksi yang tidak bertanggung jawab atas keluhan-keluhan yang dirasakan pengguna Taksi Blue Bird dan hal tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan dapat merugikan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi : bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan (Hutasoit, 2011: 68). Definisi Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011: 164) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Ada Lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu (Kresnamurti & Sinambela, 2011: 114-115): Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles

Kemudian untuk melihat bagaimana *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* taksi Blue Bird di kota Bandung dapat dilihat dari data jumlah penumpang pada tahun 2012 – 2014 sebagai berikut:

Tabel 1.2

Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional Taksi Blue Bird Group Mengenai Jumlah Pelanggan pada Tahun 2012-2014.

Tahun	Jumlah Penumpang
2012	669.346
2013	468.542
2014	506.723

Sumber: Management Taksi Blue Bird.

Dari data tabel 1.2 Jumlah pengunjung taksi Blue Bird tahun 2012-2014 dapat diketahui bahwa terdapat pelanggan yang tidak loyal terhadap taksi Blue Bird, pada tahun 2013 terjadi penurunan yang signifikan yang disebabkan beroperasinya AA Taksi sebagai pesaing baru Taksi Blue Bird dan menambah jumlah pesaing yang beroperasi di Bandung, Taksi AA mulai beroperasi dikota Bandung pada tanggal 6 Februari 2013 yang berdampak langsung pada jumlah pelanggan Taksi Blue Bird, sepanjang tahun 2013 total jumlah penumpang Taksi Blue Bird mengalami penurunan sekitar 30% dari tahun sebelumnya. Dari uraian diatas dapat diasumsikan bahwa tingkat loyalitas pelanggan Taksi Blue Bird mengalami penurunan pada tahun 2013 dikarenakan datangnya pesaing baru yaitu AA Taksi yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dimata pelanggan.

Dengan demikian, manajemen Taksi Blue Bird terpacu untuk berusaha memperbaiki kualitas dari segi pelayanan dan fasilitasnya dengan diadakannya perbaikan dari tiap armada yang beroperasi, pengecekan seluruh fasilitas kendaraan dan kerapihan pengemudi setiap pagi sebelum taksi berangkat beroperasi serta diberikannya sanksi keras seperti pemutusan hubungan kerja kepada setiap pengemudi atau karyawan yang melanggar peraturan dan tata tertib perusahaan dan melakukan *system recruitment* secara intensif oleh pihak manajemen Taksi Blue Bird demi menghindari hal-hal yang dapat merugikan perusahaan. Dan terbukti pada tahun 2014 setelah masuknya AA Taksi di kota Bandung mulai terjadi kenaikan kembali jumlah penumpang Taksi Blue Bird. Dengan adanya fakta tersebut memberi indikasi awal bahwa ada pelanggan merasa yang tidak mendapatkan kepuasan dari aspek kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh manajemen Taksi Blue Bird. Dalam jangka panjang, ketidakpuasan pelanggan akan memberikan dampak buruk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi perusahaan tersebut.

Berdasarkan kondisi di atas penulis tertarik untuk membahas masalah *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di bidang usaha jasa transportasi taksi ini.

Penyedia jasa transportasi taksi yang dipilih penulis sebagai objek penelitian adalah Blue Bird Group. Untuk itu judul yang dipilih oleh penulis adalah **“Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Taksi Blue Bird di Kota Bandung”**

1.3 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *service quality* taksi Blue Bird di kota Bandung?
2. Bagaimana *customer satisfaction* taksi Blue Bird di kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh secara parsial kualitas pelayanan taksi Blue Bird terhadap kepuasan pelanggan di kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh secara simultan kualitas pelayanan taksi Blue Bird terhadap kepuasan pelanggan di kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* taksi Blue Bird terhadap pengguna Taksi Blue Bird di kota Bandung sebagai bahan masukan untuk dianalisis dan diinterpretasikan sehingga dapat memperoleh gambaran tentang objek yang diteliti.

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana *service quality* taksi Blue Bird di kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana *customer satisfaction* taksi Blue Bird di kota Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial kualitas layanan taksi Blue Bird terhadap kepuasan pelanggan di kota Bandung.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara simultan kualitas layanan taksi Blue Bird terhadap kepuasan pelanggan di kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian:

1. Teoritis

Sebagai tambahan bagi pihak institusi yang ingin mengetahui dan memperdalam masalah ini untuk penelitian, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Praktis

a. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi taksi Blue Bird untuk mengetahui standar kualitas yang di harapkan oleh masyarakat kota Bandung sehingga menimbulkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b. Bagi penulis

Dapat meningkatkan ilmu dan pengetahuan serta wawasan penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai obyek penelitian, latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, lingkup penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Hasil

kajian digunakan untuk menguraikan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan cara pengumpulan data melalui kuesioner yang telah disebar dan telah diisi oleh responden serta pengolahannya dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya dan dijelaskan mengenai analisa dari hasil pengolahan data berdasarkan data yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan analisa persoalan tersebut yang selanjutnya dikemukakan saran-saran berkaitan dengan hasil penelitian.