

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Taksi Putra terdiri dari PT Citra Transport Nusantara dan PT Putra Transport Nusantara, adalah perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam jasa angkutan umum, khususnya dalam pengelolaan taksi meter. Mulai beroperasi secara bertahap sejak 12 Januari 1996, dengan wilayah operasi Jakarta (Jabodetabek) 1120 unit dibagi terdiri dari empat pool diantara lain pool Tanjung Barat (191 unit), pool Cibubur (314 unit), pool Pajajaran (409 unit), dan pool Kalimantan (206 unit), Makassar (Mamminasata) 205 unit dan Bandung 255 unit. Total kendaraan taksi yang dioperasikan hingga saat ini di bawah manajemen PT Citra Transport Nusantara dan PT Putra Transport Nusantara sebanyak 1580 unit.

Taksi PUTRA menggunakan *system owner operator* yaitu sistem pengelolaan yang memberikan kesempatan kepada pengemudi untuk memiliki kendaraan taksinya dalam kurun waktu tertentu melalui mekanisme setoran harian. Dengan demikian pola hubungan antara perusahaan dan pengemudi merupakan pola kemitraan yang diatur dalam tata tertib pengoperasian taksi.

Pilihan atas sistem pengelolaan ini dilandasi dengan berbagai alasan diantaranya memberi kesempatan kepada pengemudi untuk turut dalam proses peningkatan kesejahteraan, karena sistem ini dapat menjamin peningkatan kesejahteraan pengemudi setelah masa cicilan selesai. Dengan sistem *owner operator*, motivasi kerja dan rasa memiliki pengemudi atas armada taksinya akan tinggi, sehingga para pelanggan akan senantiasa memperoleh pelayanan terbaik, aman dan nyaman. Filosofi organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Visi

Menjadi perusahaan taksi yang tangguh dan terdepan.

### 2. Misi

- A. Kompetitif dan *profitable* berdasar semangat egaliter.
- B. Penyedia jasa taksi terpercaya dan pilihan utama.
- C. Wahana peningkatan kesejahteraan ekonomi dan sosial bagi pengemudi dan karyawan.

Armada Taksi PUTRA siap melayani pelanggan dengan pengemudi berpengalaman untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan. Saat ini, armada Taksi PUTRA menggunakan kendaraan Hyundai Exel II, Proton Wira, Proton Waja, Proton Gen2 Pesona, Toyota Limo, Toyota Vios E dan Toyota Vios G rata – rata armada Taksi Putra berkapasitas mesin 1.500cc. Armada Taksi PUTRA memiliki warna *body* Blue Langkawi dengan mahkota atau *taxi-sign* khas berwarna kuning cerah. Selain itu, interior taksi PUTRA selalu terjamin kebersihan dan kesejukannya.

Untuk menjaga kualitas layanan taksi PUTRA maka sistem rekrutmen pengemudi adalah hal yang menjadi perhatian utama, selain seleksi kesehatan fisik, psiko-test, pengetahuan tentang jalan juga tentang latar belakang pengemudi. Pengemudi taksi PUTRA merupakan pengemudi berpengalaman, karena syarat menjadi pengemudi taksi PUTRA memiliki pengalaman sebagai pengemudi taksi minimal dua tahun yang dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan dan pengetahuan pengemudi tentang alamat tujuan pelanggan.

Taksi PUTRA juga membangun sistem *database* berisi informasi detail tentang pengemudi, keluarga dan kerabatnya. Sistem ini bertujuan untuk menjamin bahwa seluruh data dan informasi mengenai pengemudi taksi PUTRA dimiliki oleh perusahaan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan. Dalam taksi Putra pengemudi dibagi dua golongan, yakni Pengemudi Peserta Kredit (PK) dan Pengemudi Cadangan (PC) dimana satu armada terdiri dari satu PK dan satu PC.

Salah satu cara yang harus ditempuh PT. Putra Transport Nusantara dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi supaya dapat bertahan ditengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya yaitu:

1. Pelayanan terhadap konsumen yang lebih baik dan sistem pembinaan pengemudi yang berkala, peningkatan kualitas dan kuantitas armada, serta jaminan keamanan dan kepuasan konsumen.
2. Organisasi yang dinamis melalui efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem teknologi informasi dan pemanfaatan peluang pengembangan usaha.

3. Pelayanan pengemudi yang lebih baik melalui peningkatan kualitas perawatan dan perbaikan armada, pool, radio komunikasi, informasi keuangan serta kesejahteraan pengemudi.

Terdapat beberapa pesaing yang merupakan perusahaan – perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang sama di Bandung:

1. Gemah Ripah (PT. Tara Megah Muliatama)
2. Primkopau (Koperasi TNI AU)
3. Blue Bird (Blue Bird Group)
4. Putra (PT. Putra Transport Nusantara)
5. Cipaganti (PT. Cipaganti Citra Graha)
6. Rina Rini (CV Rina Rini)
7. Kota Kembang

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Pada saat ini industri jasa transportasi taksi semakin marak di Indonesia khususnya di kota Bandung. Perusahaan PT. Putra Transport Nusantara dan Blue Bird merupakan badan usaha yang mengkonsentrasikan salah satu bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu taksi. PT. Putra Transport Nusantara hadir menjadi penyedia jasa transportasi darat taksi setelah beberapa Perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat taksi khususnya di kota Bandung diantaranya Taksi Gema Ripah, dan Taksi Primkopau. Perusahaan penyedia jasa transportasi darat taksi yang hadir bersamaan dan setelah taksi Putra diantaranya ialah taksi Blue Bird, taksi Cipaganti, taksi Rina Rini, taksi Kota Kembang dan taksi AA.

Armada taksi di Bandung menurut Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung, baru 60 persen diantara perusahaan taksi yang mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) taksi. Sementara sisanya belum memenuhi SPM taksi. SPM yang dimaksudkan tentang pembaharuan armada taksi, kelengkapan armada taksi dengan *air conditioner* (AC), mesin argo, pengemudi yang ramah serta ketaatan menetapkan sistem argo dalam operasinya.

PT. Putra Transport Nusantara adalah salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi taksi yang ada di kota Bandung dengan memiliki data konsumen sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**Data Konsumen**

**PT. Putra Transport Nusantara (Cabang Bandung)**

<b>Bulan</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Januari	5754	8674	8357
Februari	5226	8372	8265
Maret	5857	9022	7249
April	5029	9725	8506
Mei	6191	10404	9132
Juni	6182	9783	9975
Juli	6100	11707	8419
Agustus	6454	11114	6370
September	5775	12788	6910
Oktober	6876	11570	7127
November	6635	12812	8404
Desember	7927	12535	8337
<b>Total</b>	<b>74006</b>	<b>128506</b>	<b>97051</b>

*Sumber : Bagian Operasi PT. Putra Transport Nusantara*

Dari Tabel 1.1 mengenai data konsumen taksi Putra menunjukkan terjadi penurunan jumlah konsumen pada tahun 2012 dibandingkan dengan tahun 2011. Terjadinya penurunan jumlah konsumen dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk menyusun langkah baru, yaitu perbaikan strategi marketing dalam hal kualitas jasa pelayanan kepada konsumen untuk memastikan perusahaan mendapatkan konsumen baik dari konsumen tetap maupun konsumen yang baru.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi taksi, PT Putra Transport Nusantara mempunyai standar pelayanan dalam operasinya, yang diantaranya hampir sama dengan standar pelayanan minimal Pemerintah Kota

Bandung dan standar pelayanan ini apabila pengemudi tidak memenuhi atau melanggar standar pelayanan yang telah ditetapkan akan dikenakan sanksi tegas dari PT. Putra Transport Nusantara.

1. Mesin Argo
  - a. Mesin argometer harus selalu digunakan pada saat beroperasi.
  - b. PT. Putra Transport Nusantara tidak melakukan perawatan secara periodik, perawatan akan dilakukan apabila terjadi kesalahan dalam mesin argo.
  - c. Sanksi untuk pengemudi apabila tidak menggunakan mesin argo pada saat beroperasi akan dikenakan sanksi berhenti operasi selama tiga bulan dan apabila pengemudi melakukan kecurangan dalam mesin argo maka akan dikenakan sanksi pemutusan hubungan kerja.
2. *Air conditioner* (AC)
  - a. AC harus selalu digunakan pada saat beroperasi demi kenyamanan konsumen yang menggunakan jasa taksi Putra.
  - b. PT. Putra Transport Nusantara melakukan perawatan AC secara berkala enam bulan sekali untuk mengganti oli kompresor, mengisi ulang Freon AC, dan membersihkan *blower* AC.
  - c. Sanksi apabila pengemudi tidak menggunakan AC dalam operasinya ialah berhenti operasi selama satu sampai dua bulan.
3. Atribut pada armada taksi Putra
  - a. Atribut untuk setiap armada adalah identitas pengemudi, nomor pintu armada, dan beberapa informasi lainnya (*call center* dan larangan untuk merokok dalam armada taksi Putra).
  - b. *Call center* dapat diakses oleh konsumen apabila dalam pelayanan pengemudi taksi Putra kurang baik dan apabila ada barang konsumen tertinggal dalam armada taksi Putra.
4. Pelayanan *call center*
  - a. Melayani konsumen dalam pemesanan armada taksi Putra dengan mempunyai waktu 15 menit untuk mengantarkan atau mengarahkan pengemudi ke lokasi konsumen.
  - b. Menerima keluhan dari konsumen atas pelayanan yang kurang baik.

c. Menghubungi konsumen atau menyimpan barang konsumen yang tertinggal di armada taksi Putra.

Namun pemenuhan standar pelayanan minimum taksi Putra belum sepenuhnya terlaksana, dengan adanya beberapa keluhan yang diterima perusahaan. Seperti yang tertera di dalam tabel keluhan yang diberikan PT Putra Transport Nusantara kepada penulis dibawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Laporan Keluhan Konsumen**  
**PT. Putra Transport Nusantara (Cabang Bandung)**

Jenis Keluhan	Tahun		
	2010	2011	2012
Borongan (tidak pakai argo)	63	55	40
Penolakan Penumpang	27	24	20
Sikap Kurang Sopan	17	18	10
Tamu tidak terjemput	17	15	12
Lama waktu tunggu	15	15	9
Lain – Lain	26	25	15
Jumlah	165	152	106

*Sumber : Bagian Operasi PT Putra Transport Nusantara*

Tabel 1.2 menunjukkan lebih dari 50% keluhan yang dilaporkan kepada PT. Putra Transport Nusantara pada tahun 2012 mengenai masih banyak pengemudi menggunakan tarif borongan atau tidak menggunakan mesin argo pada saat melayani konsumen.

Hasil keluhan ternyata sesuai dengan hasil observasi awal penulis dengan melakukan wawancara kepada 25 konsumen pengguna jasa transportasi darat taksi Putra sebelum mengambil topik permasalahan yang terdapat pada PT. Putra Transport Nusantara yang dimana konsumen pengguna jasa transportasi darat taksi mengatakan bahwa pada saat menggunakan jasa transportasi darat taksi PT. Putra Transport Nusantara masih tidak menggunakan mesin argo dalam arti lain menggunakan tarif borongan, tidak menggunakan *air conditioner* (AC), memilih

rute perjalanan yang jauh dan lamanya waktu menunggu pada saat melakukan pemesanan taksi Putra melalui *Call Center* pada PT Putra Transport Nusantara dalam operasi. Tentunya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen tentang taksi yang merupakan alat transportasi taksi argo, sehingga dapat dikatakan kualitas jasa yang tidak sesuai dengan janji, dan memberikan dampak negatif bagi perusahaan dengan membuat konsumen kecewa terhadap pelayanan minimum taksi Putra.

Keluhan konsumen mengindikasikan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas jasa taksi Putra. Meskipun jika melihat dari pendapat Kotler (2008:285) bahwa pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Salah satu cara untuk menempatkan hasil pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien dan cepat.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan mengenai standar pelayanan minimal Pemerintah Kota Bandung dan standar pelayanan operasi dan aturan pada PT. Putra Transport Nusantara serta keluhan konsumen terhadap PT. Putra Transport Nusantara di atas penulis tertarik untuk membahas masalah kepuasan konsumen dibidang usaha jasa transportasi taksi ini. Penyedia jasa transportasi taksi yang dipilih penulis sebagai objek penelitian adalah perusahaan taksi Putra untuk periode 2012 di Kota Bandung. Untuk itu judul yang di pilih oleh penulis adalah :

**“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Taksi Putra”.**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang tersebut di atas, maka masalah pokok yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas jasa transportasi taksi PT Putra Transport Nusantara Cabang Bandung ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen taksi PT Putra Transport Nusantara Cabang Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada taksi PT Putra Transport Nusantara ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas jasa transportasi taksi khususnya pada PT Putra Transport Nusantara Cabang Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dari taksi PT Putra Transport Nusantara Cabang Bandung.
3. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dari penyedia jasa transportasi taksi khususnya pada PT Putra Transport Nusantara Cabang Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat diambil terutama, sebagai berikut

1. Bagi Penulis  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan sekaligus sebagai aplikasi salah satu teori manajemen pemasaran dibidang jasa transportasi.
2. Bagi Pihak Perusahaan PT Putra Transport Nusantara  
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu masukan berupa sumbangan pemikiran yang mungkin bermanfaat dalam membantu mengevaluasi kegiatan pemasaran serta dapat digunakan sebagai alat bantu perencanaan strategi pemasaran dimasa mendatang.
3. Bagi Pihak Akademis Institut Manajemen Telkom  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi keilmuan dibidang manajemen pemasaran, khususnya yang terkait dengan masalah penerapan manajemen pemasaran dibidang jasa transportasi.
4. Bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana konsep manajemen pemasaran dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.



## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **Bab I Pendahuluan**

Berisi terdiri dari Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, serat Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **Bab II Tinjauan Pustaka Dan Lingkup Penelitian**

Berisi terdiri dari Tinjauan Pustaka Penelitian, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian, serta Ruang Lingkup Penelitian.

### **Bab III Metode Penelitian**

Berisi tentang Jenis Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Realiabilitas, serta Teknik Analisis Data.

### **Bab IV Penelitian dan Pembahasan.**

Berisi deskripsi tentang obyek penelitian, analisis data dan pembahasan

### **BAB V Penutup**

Berisi tentang simpulan dan saran.