

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah ibu kota Jakarta. Kota pahlawan ini mengalami perkembangan pesat terutama di daerah Surabaya Barat dan Surabaya Timur. Hal ini terjadi karena kemajuan Kota Surabaya terutama dalam bidang ekonomi menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang ada di sekitarnya. Sejalan dengan perkembangan zaman yang sudah semakin maju dan dengan pertumbuhan penduduk di wilayah Indonesia yang semakin pesat, kebutuhan manusia pun akan meningkat pula dalam segala hal. Dengan melihat dan memperhatikan kebutuhan manusia maka diperlukan suatu sarana penunjang untuk memudahkan manusia mendapatkan kebutuhan yang diperlukan. Sarana penunjang tersebut adalah sarana transportasi.

Transportasi sendiri merupakan bagian penting dalam hidup masyarakat. Transportasi berasal dari kata lain yaitu *transportare*, di mana *trans* berarti seberang atau sebelah dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Selain itu, transportasi juga digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Sarana transportasi merupakan komponen dari kebutuhan manusia yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain. Dengan adanya transportasi, manusia akan mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan suatu kegiatan maupun pekerjaan.

Dalam perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan transportasi dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini, dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan diantara sekian banyak perusahaan taksi.

Peranan taksi sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting, yang

secara langsung mendukung bisnis. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan taksi adalah kepuasan pelanggan atau penumpang agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pimpinan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap (performance) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk/jasa yang mutunya lebih baik, harganya terjangkau dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingannya.

Kepuasan pelanggan atau penumpang ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Saat ini transportasi publik sangatlah dibutuhkan untuk menunjang mobilitas masyarakat pada umumnya. Penyelenggaraan pelayanan transportasi untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Dinas Perhubungan yang merupakan unit organisasi fungsional di bidang transportasi umum.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan transportasi, dalam hal ini dengan makin tingginya tingkat pendidikan, mobilitas dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan transportasi juga tampak makin meningkat pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut. tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan transportasi yang sebaik - baiknya.

Sebagai perusahaan transportasi yang bermisi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, orenz taxi ini telah berperan dalam melayani dan menyediakan jasa transportasi umum di masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap orenz taxi tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat. Terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang transportasi maka orenz taxi dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggannya.

Pelayanan yang telah diterapkan di orenz taxi yaitu dengan memberikan standard grooming senyum, salam, sapa (3S) kepada setiap pelanggan yang menggunakan jasa orenz taxi, memberikan pelayanan yang baik pada setiap pelanggan yang menggunakan jasa orenz taxi, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pelanggan terhadap kejahatan maupun ancaman yang membahayakan pengguna transportasi, khususnya taxi. Serta memberi layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pelanggan.

Adanya bentuk pelayanan pelanggan yang diberikan oleh orenz taxi ini diharapkan pelanggan akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Orenz taxi tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pelanggan akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pelanggan untuk menggunakan jasa orenz taxi dan ini akan menyebabkan pelanggan mempunyai image negatif terhadap orenz taxi, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pelanggan, akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya penyedia jasa layanan transportasi taxi yang ada di Surabaya menyebabkan orenz taxi Surabaya harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran

disatusisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pelanggan menjadi tantangan manajerial orenz taxi. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen orenz taxiseacara keseluruhan. Maka konsep orenz taxiperlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan transportasi yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Sehingga dapat di katakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas.

Terkadang masalah tidak dapat dihindari. Beberapa kendala yang paling sering di alami adalah masalah pada waktu penjemputan, yang memang tidak semua driver paham wilayah Surabaya. Dan beberapa situasi jalan yang memang sangat padat di beberapa titik jalan kota Surabaya menyebabkan waktu penjemputan menjadi lama. Saat ini orenz taxisendiri telah memakai teknologi MDT dan GPS.

Pemasangan teknologi tersebut pada setiap unit orenz taxitidak lain adalah sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Kelebihan lain dari teknologi tersebut adalah bisa dengan mudah menemukan barang tertinggal dengan teknologi recording data unit GPS.

Kasus barang tertinggal juga menjadi masalah yang sering terjadi,hal ini disebabkan karena beberapa faktor dari pelanggan yang dikarenakan terburu-buru saat turun dan pengemudi yang lupa membantu untuk memeriksa kembali unitnya untuk memastikan tidak ada barang bawaan pelanggan yang tertinggal didalam unit. Didukung dengan teknologi MDT dan GPS tersebut menjadi kunci informasi jika driver tidak menyadari bahwa barang pelanggan tertinggal di dalam unit orenz taxi.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi dan transportasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa orenz taxi, disini akan dibuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan orenz taxidengan membagikan kuesioner secara langsung kepada pelanggan orenz taxiMeskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya surabaya, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi sumber daya manusia, manajemen orenz taxidan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh orenz taxisurabaya dapat diterima oleh semua pelanggan yang menggunakan jasa orenz taxitersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Orenz Taxi Di Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya?

2. Apakah kehandalan (*realibility*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya?
3. Apakah daya tanggap (*responsive*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya?
5. Apakah kepedulian (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya?
6. Manakah dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menegaskan hal-hal yang ingin diteliti dalam kalimat pernyataan. Pada dasarnya tujuan penelitian sama seperti rumusan masalah, namun jika rumusan masalah ditulis dalam kalimat pertanyaan, tujuan penelitian ditulis dalam kalimat pernyataan. Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kehandalan (*Realibility*) terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya tanggap (*Responsive*) terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya.

5. Untuk mengetahui pengaruh kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya.
6. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan orenz taxi Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kalimat yang menunjukkan kegunaan dari penelitian tersebut bagi pihak-pihak yang terlibat. Manfaat ditulis 3 Aspek, yaitu :

1. Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa di bidang pemasaran, khususnya analisa perilaku konsumen dan dapat memperkaya temuan – temuan yang sudah ada. Serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang

2. Perusahaan

Memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam rangka memperbaiki kualitas kinerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya.

3. Penulis

Untuk memahami ilmu pemasaran baik secara teori maupun praktik yang berkaitan dengan pemasaran jasa khususnya jasa transportasi umum.