

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Gambaran Umum Objek Penelitian

DriverBDG adalah sebuah jasa dalam bidang transportasi yang menawarkan jasa driver dan penyewaan mobil. Jasa transportasi ini berdiri sejak 8 Juni 2011. Perusahaan yang sedang berkembang ini dikenal sebagai tempat penyewaan kendaraan yang memasarkan menggunakan *media social*. Perusahaan yang terbilang unik ini memang berbeda, karena dari awal berdiri DriverBDG hanya fokus pada market “*Social Media*”. Awal berdirinya DriverBDG yakni hanya melayani jasa *driver*, dikarenakan keterbatasan dana yang dimiliki oleh *owner* yang belum mampu menyediakan jasa penyewaan mobil. Seiring berjalannya waktu, permintaan dari para konsumen tidak hanya jasa *driver* saja, namun menyediakan jasa penyewaan mobil sehingga *owner* mengajak rekan satu kampusnya untuk menyediakan unit mobil yang akan disewakan dengan sistem bagi hasil. Sejak saat itu, pada tahun 2010 *owner* memilih untuk memfokuskan bisnisnya dalam bidang jasa driver dan penyewaan mobil yang memiliki keunggulan *driver* “*Young, Friendly, and Good Looking*”.

DriverBDG sebagai penyedia sarana transportasi. Keberadaan jasa ini berpengaruh dalam mendukung segala bentuk aktifitas dan kegiatan untuk *personal user* maupun *corporate*. DriverBDG yang beralamatkan di Jl. Hercules nomor V Sarijadi Bandung ini selalu mencoba menjadi yang terdepan dalam pelayanannya, mengutamakan kebutuhan konsumen, aman, bersih, dan nyaman, serta kondisi armada yang ditunjang dengan perawatan yang rutin. Harga sewa yang kompetitif dan driver yang terpilih serta armada DriverBDG yang mencapai 80% kendaraan terbaru. Produk yang ditawarkan yaitu Jazz, Freed, Vios, City, Fortuner, dan lain-lain. Layanan yang diberikan yaitu untuk penyewaan harian, mingguan dan bulanan. Untuk konsumen yang akan menyewa mobil dapat melakukan pembayaran tunai saat pengambilan mobil ataupun melalui transfer yang dibayarkan sebelum mobil diantar.

DriverBDG sangat menjaga citra perusahaan, sehingga layanan yang diberikan kepada konsumen dilakukan secara professional dan penuh tanggung jawab. Proses transaksi dikerjakan secara cepat, tepat dan ramah dengan memahami kebutuhan para calon konsumen.

DriverBDG juga menawarkan kerjasama dengan mitra yang ingin menitipkan mobil (penyewaan untuk harian) dengan system bagi hasil. Kerjasama yang terjadi antara DriverBDG dan para mitrapun dikelola dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Berikut adalah Visi dan Misi DriverBDG:

A. Visi

Menjadi perusahaan berkelas dan profesional di dalam bidang transportasi darat, serta menjadikan jasa rental mobil yang maju, besar, dan modern

B. Misi

1. Meningkatkan kepuasan konsumen dengan menetapkan kualitas layanan yang terbaik
2. Berusaha meningkatkan kemampuan laba perusahaan
3. Mampu bersaing secara *global* berdasarkan kompetensi, yaitu pengadaan kendaraan dan driver terbaik sesuai dengan motto DriverBDG

Sumber : DriverBdg

I.2 Latar Belakang Penelitian

Gaya hidup yang serba praktis dan padatnya kinerja seseorang menjadikan banyak orang tidak mau lagi dipusingkan oleh beban tambahan seperti rumitnya prosedur dalam pembelian mobil. Harga yang *relative* lebih murah dalam menyewa mobil dibandingkan ketika seseorang membeli mobil baru, terutama bagi seseorang yang belum lama bekerja dan bagi kalangan yang belum berpenghasilan tetap (mahasiswa, pekerja serabutan dll), dan perjalanan wisatawan *local* atau asing yang berkunjung ke kota Bandung. Aktivitas menyewa mobil tersebut sudah menjadi tradisi, tentu dengan berbagai alasan dan pertimbangan. Selain dianggap lebih praktis, untuk mendapatkan mobil sewaan ini memang tergolong mudah, asalkan konsumen dapat memenuhi beberapa persyaratan yang ditentukan oleh perusahaan atau pihak penyewa mobil. Bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap mobil sewaan itu memang telah menjadi fenomena klasik setiap tahunnya, terutama ketika menghadapi lebaran.

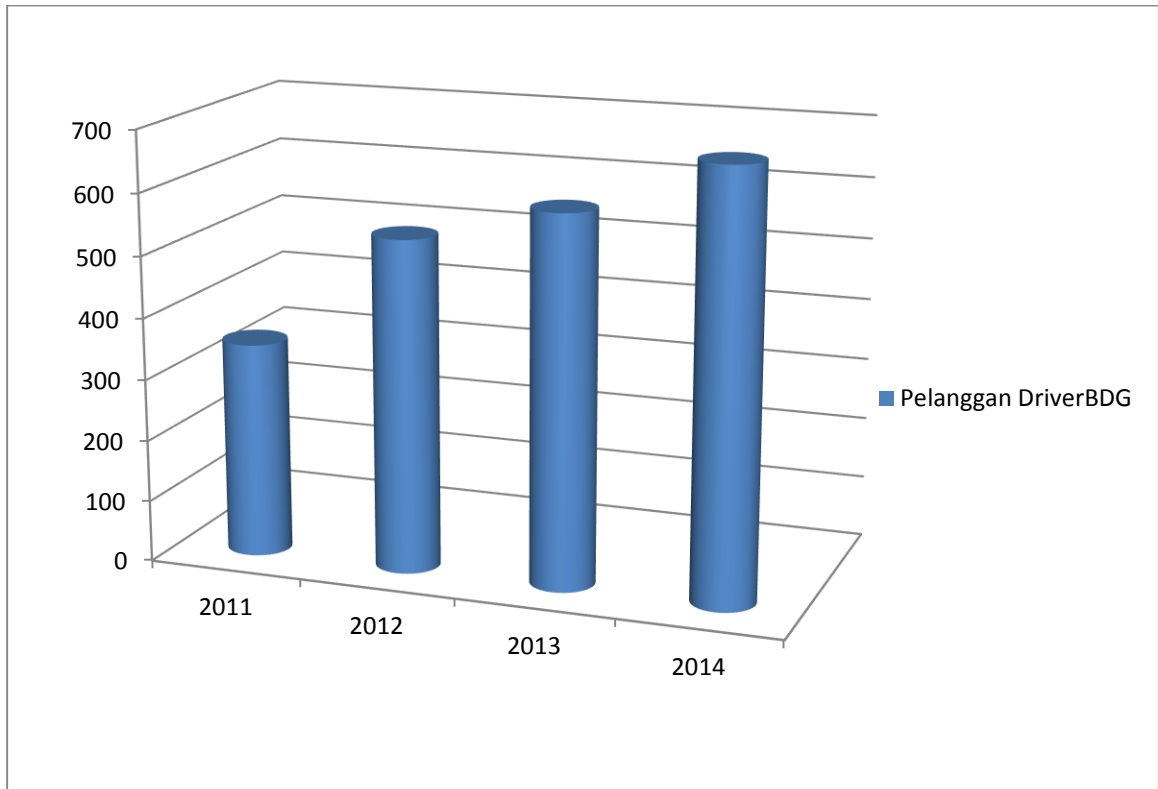
Permintaan masyarakat dalam membutuhkan sewa mobil tersebut yang kemudian menjadikan lahan usaha bagi beberapa kalangan terutama bagi para pelaku bisnis. Permintaan masyarakat yang terus bertambah terhadap mobil sewaan tersebut, tentu telah disikapi para pelaku usaha rental jauh-jauh hari sebelumnya.

Hal ini terlihat dari beberapa perusahaan rental mobil yang meningkat sejak memasuki awal Ramadan. Bahkan, saat ini persediaan mobil nyaris habis karena disewakan. Melihat kondisi tersebut seperti terjadi pada salah satu rental mobil ternama di Jln. Cipaganti Bandung. Sebelum memasuki bulan puasa permintaan sewa mobil di rental tersebut sudah mulai meningkat. Kemudian, mencapai puncaknya dalam beberapa hari menjelang lebaran. "Sebagian besar mobil yang disewakan di sini memang banyak yang sudah dipesan," kata seorang petugas rental. Menurutnya, dikarenakan untuk memenuhi keperluan konsumen dalam menghadapi Lebaran, pihaknya menyewakan mobil secara paket (paket lebaran), rata-rata selama 10 hari atau lebih. Adapun mobil-mobil yang disewakan umumnya adalah jenis niaga seperti Kijang, dengan tarif sewa rata-rata sebesar Rp 3.850.000,00 selama 10 hari. "Kalau konsumen mau pakai sopir, tentu ada tambahan biayanya. Dan harus membayar biaya asuransi sebesar Rp 250.000,00. Kalau mobil sewa selama digunakan tidak terjadi apa-apa, biaya asuransi ini akan dikembalikan lagi ke konsumen," jelasnya. (Sumber : Pikiran Rakyat Oktober 2008).

Semakin banyaknya penyewaan mobil di kota Bandung persainganpun semakin ketat. Untuk dapat menciptakan kemampuan bersaing antar perusahaan, perusahaan harus dapat menawarkan atau memberikan sesuatu yang lebih menarik dibandingkan dengan pesaingnya seperti memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya.

DriverBDG senantiasa selalu ingin memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya. Adapun kualitas pelayanan yang dijanjikan adalah dengan adanya keunggulan Unit Mobil yang jumlahnya cukup banyak serta drivernya yang mempunyai motto "*Young, friendly, and good looking*". Artinya DriverBDG memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap konsumen semaksimal mungkin dan memperkenalkan DriverBDG kepada konsumen baru, serta selalu memperhatikan dan menyesuaikan penampilan para *driver* agar selalu menarik.

Tabel I.I
Jumlah Pelanggan DriverBDG



Sumber: DriverBDG

Dijelaskan berdasarkan tabel diatas bahwa sejak DriverBDG berdiri yaitu tahun 2011-2014 DriverBDG mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang mencapai 10% hingga 15%. Pada tahun 2011 jumlah pelanggan DriverBDG mencapai ± 350 orang, kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2012 jumlah pelanggan DriverBDG mencapai ± 540 orang, pada tahun 2013 jumlah pelanggan DriverBDG juga mengalami peningkatan ± 600 orang dan di tahun 2014 jumlah pelanggan DriverBDG mencapai ± 690 orang

Kegiatan usaha DriverBDG merupakan salah satu usaha rental yang menyewakan mobil di Bandung dengan target pasar *personal user* dan *corporate* yang menyediakan jasa penyewaan mobil harian, mingguan, ataupun bulanan serta menyediakan mobil untuk keperluan *wedding* (acara pernikahan), dan keperluan *shooting film*. Merk mobil yang ditawarkan antara lain:

Tabel I.2
Jenis Mobil yang Disewakan

Jenis Mobil Harian, Mingguan, dan Bulanan	Jumlah Armada (Unit)	Wedding Car	Jumlah Armada (Unit)
Honda Jazz RS Matic	3	Mercedes Benz	1
Honda Freed Matic	1	Toyota Velvire	1
Honda City Matic	2	Toyota Alpard	1
Suzuki Swift	1	Ferrari	1
Toyota Avanza	2	Lamborghini	1
Toyota Yaris Matic	2	Porsche	1
Toyota Vios Matic	1	Jaguar	1
Toyota Fortuner Matic	1	Mini Cooper	1
Nissan Grand Livina	2	Land Rover	1
Nissan Juke	1		

Sumber: DriverBDG

Proses sistem penyewaan kendaraan pada DriverBDGpun cukup mudah dan tidak terlalu rumit. Pelanggan hanya cukup menyiapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan yang paling terpenting pelanggan mempunyai akun *social media* yang aktif. Akun Sosial Media sangat dibutuhkan DriverBDG. Karena sistem yang digunakan pada DriverBDG ini yaitu dengan melihat pergerakan dari sosial media si pelanggan. DriverBDG lebih mudah menganalisis para pelanggan melalui jaringan sosial medianya. Apabila ada pelanggan baru yang tidak memiliki akun sosial media yang aktif maka perusahaan tidak akan memberikan unit mobil yang akan disewa oleh pelanggan. Sistem ini sangat berbeda dengan penyewaan mobil umum lainnya yang rata-rata menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

atau Surat Izin Mengemudi (SIM) kemudian melakukan *survey* tempat tinggal pelanggan baru dan menyiapkan syarat lain seperti mengcopy Slip Gaji, Wawancara dll. Selain itu DriverBDG juga memberikan diskon pada pelanggan yang berprofesi sebagai mahasiswa, dengan cara memberikan fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang masih aktif maka otomatis pelanggan mendapatkan diskon hingga 10%. Perbedaan sistem inilah yang membuat pelanggan baru lebih memilih melakukan penyewaan mobil pada Driver BDG dibandingkan di penyewaan mobil lainnya.

Kesinambungan usaha penyewaan mobil ini tergantung pada kepuasan pelanggannya. Tingginya tingkat jumlah pelanggan sangat mempengaruhi keberadaan suatu usaha termasuk usaha *Penyewaan Mobil atau Rental Mobil*. Adapun target pasar dari DriverBDG adalah mayoritas mahasiswa dan masyarakat umum.

DriverBDG ingin melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah mereka berikan. Dikarenakan masih ada beberapa keluhan permasalahan atau keluhan pelanggan kepada DriverBDG antara lain:

1. Permasalahan pada unit mobil yang terkadang mengalami sedikit masalah seperti mesin
2. Kurangnya pelengkap seperti *Id Card* (Kartu tanda pengenalan karyawan) dan *Card Member* (Kartu pelanggan tetap DriverBDG)
3. Beberapa Fasilitas seperti *Global Positioning System (GPS)*, *Compact Disc CD*, *Speaker* dan *Accessories* lainnya

Sumber: DriverBDG 2014

Dapat dilihat bahwa masih ada beberapa keluhan dari para pelanggan yang belum puas atas kualitas yang diberikan DriverBDG. Sehingga sangat perlu untuk di evaluasi kembali bagaimana kualitas pelayanan tersebut diberikan, agar dapat menciptakan kepuasan yang optimal bagi para pelanggan. Memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu pendekatan dalam segi pemasaran dengan jalan mencari tau bagaimana cara mengatasi keluhan para pelanggan untuk dapat melayani sesuai harapan mereka.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan DriverBDG*".

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang sudah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh DriverBDG?
2. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan DriverBDG?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan DriverBdg?
4. Apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan DriverBDG?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh DriverBDG
2. Untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan DriverBDG
3. Untuk mengetahui kinerja atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh DriverBDG
4. Untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan DriverBDG

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis
 - A. Hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya sehingga berguna untuk pengembangan ilmu
 - B. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata
2. Kegunaan Praktisi
 - A. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan untuk menyusun strategi perusahaan di masa mendatang
 - B. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak DriverBDG dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga berpengaruh untuk perusahaan menjadi lebih baik lagi

I.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJUAN PUSTAKAN DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, meliputi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan metode analisis data yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang analisis tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari analisis serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.