

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini alat transportasi sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Hal ini terbukti dengan semakin tingginya tingkat pembelian transportasi disetiap tahunnya. Jumlah pengguna transportasi pun semakin banyak, sehingga hal ini dapat menciptakan peluang bisnis yang terbuka lebar bagi jasa rental kendaraan. Seiring berjalannya waktu, pelaku bisnis jasa rental bermunculan dengan berbagai macam harga dan fasilitas pendukung, yang memberikan pilihan bagi konsumen dalam menggunakan jasa rental kendaraan tersebut.

Perkembangan rental kendaraan di Indonesia sangat meningkat tajam dan berkembang, keuntungan yang diperoleh dari usaha rental kendaraan ini pun dapat dikatakan cukup menjanjikan. Pertumbuhan perusahaan rental kendaraan di Indonesia pada umumnya memang mengalami pertumbuhan yang sangat besar ini terlihat dari hal nyata meningkatnya tempat rental kendaraan yang bersifat *corporate* atau bersifat pribadi. Pertumbuhan bisnis ini tentu saja mengacu pada kebutuhan orang yang semakin hari semakin mengalami peningkatan dalam hal ingin memperoleh layanan yang maksimal. Hal ini juga menggambarkan betapa di Indonesia saat ini tengah mengalami pertumbuhan yang pesat pada industri perusahaan sewa kendaraan.

Rental kendaraan merupakan jenis usaha yang bergerak dibidang jasa yaitu sistem penyewaan berbagai transportasi. Produk jasa adalah aktivitas atau manfaat yang oleh suatu badan usaha ditawarkan pada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu (kolter, 2007:548). Bisnis jasa rental kendaraan terus tumbuh dan berkembang. Banyak rental kendaraan baru bermunculan dengan menawarkan beragam kelebihan. Hal ini menandakan jika bisnis rental kendaraan punya tempat yang khusus di hati masyarakat luas terutama konsumennya. Dari banyak pilihan itu, rental kendaraan tentunya juga bersaing untuk urusan biaya. Dari satu rental ke rental lainnya, harga dan tarif tidak akan jauh berbeda. Tapi, yang membedakan adalah kualitas dan *personal approach* kepada konsumen. Komunikasi antara pengelola rental kendaraan dengan konsumennya juga terbilang penting.

Semakin hari persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Terkadang banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kepuasan pelanggannya. Sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa harus mengutamakan nilai kepuasan pelanggannya terhadap jasa pelayanan yang telah mereka berikan. Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan

kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan pikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Musanto, 2004:125). Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Nasution, 2004:415). Pelayanan dianggap sebagai salah satu dasar terciptanya kepuasan konsumen dibidang jasa.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan itu sendiri. Karena apabila ada satu saja pelanggan yang tidak merasa puas maka ia dapat mempengaruhi calon pelanggan lainnya, oleh karena itu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa harus lebih mengutamakan pelayanan yang baik, baik dari segi keamanan, kenyamanan serta fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri yang dapat membuat pelanggan merasa sangat puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk penyewaan ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Banyak cara yang dilakukan perusahaan jasa dalam memuaskan pelanggannya seperti memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hubungan seperti ini dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan peroleh dengan layanan yang mereka harapkan/inginkan. Oleh karena itu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada penelitian Mayang Delima dan Diana Puspitasari (2015) yang meneliti tentang Analisis Kepuasan Pelanggan pada Bengkel CS Knalpot Semarang dengan Metode *Servqual* (*tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*) menunjukkan bahwa didapatkan nilai rata-rata *gab* skor sebesar -0,02. Karena nilai *gab* kurang dari nol (bernilai negatif) maka dapat diartikan bahwa bengkel CS knalpot belum dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan-perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama dilihat dari dimensi *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy* agar dapat memenuhi bahkan melebihi ekspektasi konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2000: 126) mengungkapkan lima dimensi yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu: (1) bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi, (2)

kehandalan (*reability*) sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (3) daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap, (4) jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, dan (5) empati (*empathy*) sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan” yang dapat diukur dengan instrument *SERVQUAL*. Hasil pengukuran dengan instrument tersebut dapat memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pemberian kepuasan kepada para konsumen adalah strategi pertahanan yang paling baik untuk melawan para pesaing bisnis. Perusahaan yang berhasil menjaga para konsumennya selalu merasa puas, akan memperoleh keunggulan bersaing dan hampir tidak terkalahkan dalam bisnis. Kepuasan konsumen pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau kepuasan konsumen kepada perusahaan.

Di Jember bisnis rental kendaraan sudah semakin menjamur. Para pemilik transportasi banyak menawarkan jasa rental kendaraan mulai dari mobil, *pick up*, bus pariwisata, travel, bahkan sepeda motor. Keuntungan yang dihasilkan dari usaha rental kendaraan ini diperoleh cukup besar terutama pada hari-hari libur, baik itu *weekend*, hari besar dan hari raya, karena biasanya pada hari-hari tersebut banyak konsumen yang menggunakan jasa rental kendaraan ini untuk berlibur atau mudik dan juga dapat digunakan untuk kepentingan pribadi, liburan ke tempat wisata, armada untuk pengantin, wisuda, *drop-off* atau kepentingan lainnya sesuai kebutuhan dari konsumen. Berikut data rental kendaraan yang terdapat di Kabupaten Jember tahun 2018.

Tabel 1.1: Data Rental Kendaraan di Kabupaten Jember 2018

No.	Nama	Alamat
1.	Mandiri Rent Car	Jl. Sumatra no 80B, Tegal Boto, Jember
2.	Vaio Trans Jember	Jember Kiduk, Kaliwates
3.	Wisata Tour Travel Jember.com	Jl. Basuki Ahmad gang Remaja no. 21, Muktisari, Jember
4.	Gund Rock Travelling	Jl. Darmawangsa D51, Jember
5.	Surya Arie Jaya	Jl. Klanceng Putih, Ajung, Jember

6.	CV. Trajekline Jember	Perum Gunung Batu blok EE48, Jember
----	-----------------------	-------------------------------------

Sumber: Data Primer diolah 2018

Salah satu jasa rental kendaraan yang terdapat di kabupaten Jember adalah CV. Trajekline Jember. Seiring dengan bertambahnya jasa rental kendaraan maka jasa rental ini berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Kepuasan konsumen menjadi orientasi dari jasa rental kendaraan ini karena dengan konsumen puas maka akan mudah dalam memajukan perusahaan. Rental kendaraan ini menawarkan pelayanan yang berbeda dengan rental lainnya yaitu seperti buka 24 jam, siap antar jemput kendaraan yang disewakan serta melayani sewa perjam. CV. Trajekline Jember ini memiliki *event organizing* yaitu: program ojek online gratis pada hari jum'at (*booking* H-3), privat mengemudi gratis jum'at dan sabtu (pukul 15.00-17.00 WIB), dan BBR (bagi-bagi rezeky pada hari jum'at). Selain itu guna memberikan kepuasan yang lebih terhadap pelanggan, rental ini juga dengan senang hati menerima keluhan-keluhan guna memperbaiki pelayanan dan juga rental ini memberikan *discount* untuk konsumen yang telah order dari batas minimum. Namun permasalahan yang timbul adalah jumlah pelanggan rental kendaraan ini mengalami fluktuasi pada setiap bulannya. Hal ini menandakan bahwa ada perubahan terhadap kepuasan konsumennya. Berikut data konsumen selama tahun 2018.

Tabel 1.2: Jumlah Konsumen CV. Trajekline Jember
(Selama 6 bulan terakhir)

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Maret	127
2.	April	131
3.	Mei	114
4.	Juni	122
5.	Juli	129
6.	Agustus	118

Sumber: CV. Trajekline Jember

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat dipahami bahwa konsumen CV. Trajekline Jember mengalami pasang surut setiap bulannya. Fluktuasi tersebut dimungkinkan karena beberapa keadaan seperti tingginya pesaing, buruknya pelayanan yang menyebabkan konsumen tidak puas dan tidak kembali melakukan sewa transportasi di rental ini, sehingga peneliti melakukan "Penilaian Kepuasan Konsumen pada CV. Trajekline Jember dengan menggunakan Metode Servqual"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh CV. Trajekline Jember ini adalah jumlah konsumen yang mengalami fluktuasi dalam beberapa bulan. Hal ini dimungkinkan terjadi karena kurangnya pelayanan yang diberikan oleh rental ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penilaian Kepuasan Konsumen pada CV. Trajekline Jember dengan menggunakan Metode Servqual?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah “Untuk mengetahui penilaian kepuasan konsumen pada CV. Trajekline Jember dengan menggunakan metode servqual”..

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, sebagai penerapan atas ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama dalam bangku pendidikan tinggi.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat sebagai dasar pemikiran didalam menjalankan kebijaksanaan serta mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan misi yang diembannya.
- c. Bagi akademisi, penelitian ini berguna sebagai literatur serta sebagai pelengkap bahan pustaka.
- d. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat berguna sebagai bahan perbandingan didalam membahas permasalahan yang sama.