BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dunia usaha dihadapkan pada persaingan yang semakin tajam. Guna mengantisipasi hal tersebut, setiap pelaku usaha dituntut untuk merumuskan strategi yang tepat, sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat diraih.

Suatu hal yang banyak menarik perhatian manusia dewasa ini adalah masalah-masalah dalam bidang ekonomi, karena menyangkut dalam kehidupan manusia baik secara individu maupun secara keseluruhan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam munculah berbagai jenis perusahaan.

Di Indonesia saat ini banyak terdapat variasi bisnis, salah satunya adalah bisnis jasa yang dirasakan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan. Kondisi tersebut dapat menciptakan peluang usaha ditandai dengan banyak berdirinya perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi.

Dalam memenuhi kehidupan sehari-hari, seseorang tidak lepas dari sarana transportasi untuk memperlancar aktivitas, sedangkan kenyataannya tidak semua orang memiliki sarana transportasi seperti kendaraan roda dua, kendaraan roda empat, bus dan lainnya. Oleh karena itu semakin banyak peluang perusahaan yang bergerak di bidang transportasi, karena tingginya kebutuhan masyarakat yang ingin menggunakan khususnya jasa rental mobil dalam jangka waktu tertentu.

Sebuah perusahaan jasa transportasi dapat memenangkan persaingan jika dapat memberikan pelayanan yang baik dibandingkan dengan pesaingnya dan yang lebih tinggi dari harapan pelanggan.

Saat ini pengetahuan pelanggan semakin meningkat dengan mudahnya mendapat informasi dari berbagai media cetak maupun media elektronik. Sehingga menyebabkan tingkat selektifitas yang tinggi dalam pemilihan jasa, dimana kualitas pelayanan menjadi salah satu pertimbangan utama pelanggan sebelum mereka menggunakan jasa yang diinginkan.

Bastian Rental Mobil Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi. Dalam kegiatan bisnisnya, Bastian Rental Mobil Bandung berusaha selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik. Pelayanan ini terbentuk dengan adanya fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan meliputi kondisi kendaraan yang prima, asuransi *komprehensif*, kendaraaan pengganti, *emergency assistance, driver* yang berpengalaman, dan kendaraan beragam dengan harga yang wajar. Walaupun berbagai fasilitas telah disediakan, namun masih saya dapatkan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Apabila pelayanan dapat dijalankan dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan terbentuk dan akan memberikan manfaat baik langsung maupun tidak langsung terhadap perusahaan. Manfaat yang terbentuk antara lain terciptanya kepuasan pelanggan dalam penggunaan sarana transportasi. Sehingga pelanggan yang merasa puas akan memberikan informasi kepada masyarakat atau pelanggan yang lain.

Berikut ini adalah data pelanggan yang menyewa mobil selama 6 bulan terakhir :

Tabel 1.1
Data Pelanggan Bastian Rental Mobil
Per Januari - Juni 2012

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	19 orang
Februari	28 orang
Maret	19 orang
April	34 orang
Mei	30 orang
Juni	23 orang

Sumber : Bastian Rental Mobil

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BASTIAN RENTAL MOBIL BANDUNG."**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayananan Pada Bastian rental Mobil Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung
2. Apa tujuan pelaksanaan pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung
3. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh, dan menganalisis data atau informasi mengenai pelayanan yang dilaksanakan oleh Bastian Rental Mobil Bandung dalam rangka penyusunan Laporan Tugas Akhir yang merupakan syarat untuk menempuh Ujian Akhir Program Diploma III Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung
2. Tujuan pelaksanaan pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung
3. Upaya meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang telah disajikan dalam bentuk laporan ini diharapkan dapat memberikan kegunaaan, yaitu :

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini sangat berguna untuk memperoleh pemahaman dan untuk memperdalam kajian ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan, selain itu penulis dapat mengetahui pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

   Diharapkan hasil penelitian ini sangat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan kembali pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan serta diharapkan dapat memberikan sumbangan, saran, dan pemikiran yang bermanfaat dalam mengadakan perbaikan terhadap sistem yang ada untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kerja.

3. Bagi Pembaca

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan untuk masyarakat umum dan juga mahasiswa pada khususnya atau juga digunakan sebagai bahan referensi di kemudian hari.

1.5 Jadwal Penelitian

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis mengadakan penelitian pada Bastian Rental Mobil Bandung yang berlokasi di Jalan Dipati Ukur No 51 Bandung.

Adapun rangkaian kegiatan yang dilaksanaan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dimulai sejak bulan Maret 2012 hingga Agustus 2012.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Waktu																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Usulan Penelitian																								
2	Pengesahan																								
3	Pengajuan Surat Penelitian																								
4	Persetujuan Surat penelitian																								
5	Analisis Objek Penelitian dan Observasi Lapangan																								
6	Bimbingan																								
7	Rencana Sidang																								