

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada kondisi saat ini persaingan di dunia bisnis semakin meningkat sehingga perusahaan selalu berupaya dengan semaksimal mungkin untuk memperoleh konsumen dengan meningkatkan kualitas produknya, hal ini juga berlaku bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, terutama dalam hal peningkatan kualitas layanan konsumen. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan perusahaan. Hal ini ditegaskan oleh Gilbert, menyatakan bahwa kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu layanan. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang *superior* akan dapat memaksimalkan *performa* keuangan perusahaan.

Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif pelayanan, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari alternatif yang dianggap paling baik dari beberapa pelayanan. Kualitas layanan yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan karena pelanggan yang kecewa akan bercerita dengan calon konsumen

lainnya sehingga calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Artinya, apabila layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen tidak maksimal dikhawatirkan akan berdampak pada kelangsungan perusahaan. Maka dari itu kualitas layanan konsumen yang diberikan perusahaan merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis.

PT Asoka Puri Kreasi merupakan suatu perusahaan swasta berdiri pada 2016 bergerak bergerak di bidang pelayanan jasa taksi yaitu Star Cab. Di usia tebilang baru taksi Star Cab telah terbilang pesat dilihat dari jumlah mobil taksi yang beroperasi kurang lebih 150 unit. Dalam usaha melayani kebutuhan konsumen taksi Satar Cab selalu ingin meningkatkan kualitas layanannya sehingga konsumen tidak mengalami kekecewaan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Fenomena yang terjadi di lapangan dari hasil observasi peneliti terhadap beberapa konsumen pengguna taksi Star Cab diperoleh beberapa permasalahan terkait layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen, seperti banyaknya komplain dari konsumen misalnya pelayanan yang tidak memuaskan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengaduan Pelanggan Pengguna Jasa Taksi Star Cab

Bulan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Jumlah Pengaduan													
Pelanggan Taksi Star Cab	5	8	7	9	11	5	3	4	6	8	8	10	84

Sumber: Dokumen PT Asoka Puri Kreasi Tahun 2018

Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak perusahaan terkait layanan konsumen, maka diperoleh informasi bahwa permasalahan konsumen terhadap layanan yang telah diberikan perusahaan sering terjadi terutama pada permasalahan harga, pemasaran dan pelayanan. Hal ini mengakibatkan dalam kurun waktu beberapa bulan ke belakang jumlah konsumen taksi Star Cab mengalami penurunan yang sangat signifikan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yakni diduga karena banyaknya kompetitor yang bergerak di bidang layanan jasa taksi yang menawarkan keunggulan masing-masing mulai dari harga, pemasaran hingga pelayanan yang bervariasi sehingga apabila jika hal tersebut diberikan kepada konsumen kurang maksimal, maka akan berdampak pada jumlah konsumen suatu perusahaan.

Berdasarkan permasalahan diatas salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menurut Heizer dan Render (2011:248), QFD adalah proses menetapkan permintaan pelanggan dan menterjemahkan keinginan pelanggan dan dialkaskanakan setiap fungsional. Adapun alat bantu yang digunakan dalam menerapkan metode *Quality Function Deployment* adalah *House Of Quality* yaitu sebuah matrik perencanaan yang menghubungkan keinginan konsumen dengan bagaimana perusahaan akan memenuhi keinginan tersebut.

Dengan permasalahan demikian, penulis tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul “ *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Taksi Star Cab Dengan Pendekatan Quality Function Deployment* “

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan jasa taksi Star Cab pada PT Asoka Puri Kreasi Palembang ?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar dapat terfokus dalam penelitian dan untuk tercapainya penelitian ini maka penulis memberikan batasan masalah, adapun batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada peningkatan kualitas pelayanan jasa.
2. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada pihak perusahaan PT Asoka Puri Kreasi dan konsumen pengguna layanan jasa taksi Star Cab Palembang.
3. Metode yang digunakan dalam menganalisa dan pemecahan masalah yaitu *Quality Function Deployment* dan *HOQ*
4. Analisa penelitian hanya pada usulan perbaikan terhadap permasalahan pelayanan yang diberikan oleh taksi Star Cab Palembang.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini dan akan menjadi pokok penyelesaian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui atribut pelayanan yang belum optimal yang diberikan oleh pihak taksi Star Cab pada PT Asoka Puri Kreasi Palembang.
2. Dapat membuat skala prioritas perbaikan yang harus dilakukan pihak taksi Star Cab pada PT Asoka Puri Kreasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Penulis

Sebagai pengulangan teori-toeri yang telah diajarkan di bangku perkuliahan, selain itu juga penelitian ini sebagai tugas akhir dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri di Universitas Bina Darma Palembang.

### 2. Untuk Universitas

Sebagai penambahan referensi perpustakaan dan sebagai bahan pembelajaran mengenai peningkatan pelayanan jasa dimasa yang akan datang.

## 1.6 Keaslian Penelitian

Candra Aria Suratman (2012), usulan peningkatan kualitas jasa taksi online dengan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) dengan tujuan mendapatkan tingkat pelayanan yang maksimal dengan meningkatkan kualitas pelayanan taksi online sehingga dapat bersaing dan tetap terjaga eksistensi dalam banyaknya kompetitor yang ada.

Eunike Augustine, Rudy Wawolumaja (2012), perbaikan dan peningkatan kualitas jasa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* diintegrasikan dengan model kano. Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* dengan tujuan untuk memberikan solusi penunjang bagi strategi pengembangan suatu

perusahaan transportasi bus kelas eksekutif dalam usahanya untuk tampil kompetitif dan fokus dalam persaingan yang ada.

Bayuningrat Luqmananda, Handoyo, Widayanto (2013), pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna transportasi taksi new atlas kota semarang . Peneliti melakukan sebuah analisa guna untuk memperoleh suatu dampak yang diperoleh dan penyelesaian tepat dalam proses pemasaran perusahaan dengan menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* sehingga dapat dilakukan perbaikan dan dapat menyesuaikan dengan keinginan konsumen.

Berdasarkan dari pembahasan tiga jurnal penelitian diatas maka dalam hal penelitian yang penulis lakukan terdapat persamaan dari metode dan pemikiran penyelesaian masalah yang sama tetapi dengan objek penelitian yang berbeda. Sehingga jurnal penelitian diatas dapat dijadikan sebagai referensi untuk penulis melakukan penelitian ini.