

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini perkembangan bisnis semakin meningkat, salah satunya dibidang transportasi. Untuk itu perlu adanya pengembangan keselamatan, pelayanan dan kenyamanan yang memuaskan dalam industri sehingga dapat bertahan dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Hal ini terlihat dari banyaknya perilaku perusahaan jasa transportasi yang bersaing membangun sistem transportasi modern yang aman dan nyaman untuk pengguna.

Salah satu moda transportasi yang sedang berkembang di Indonesia adalah transportasi darat. Transportasi darat menjadi salah satu moda yang dipilih oleh masyarakat Indonesia karena Negara yang dibentangi dua samudra ini memiliki sepertiga daratan. Hal ini menjadi pendukung adanya transportasi darat di Indonesia.

Dalam konteks mobilisasi penduduk, transportasi umum khususnya bus menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat suatu kota dalam melakukan aktifitas. Transportasi bus tersebut sangat membantu dalam mobilisasi mereka karena mempermudah kondisi menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini menjadi acuan bagi perusahaan otobus dalam melayani masyarakat yang menggunakan moda transportasi tersebut.

Salah satu perusahaan otobus yang melayani transportasi massal khususnya kota Jakarta adalah Transjakarta. Perusahaan daerah yang berdiri pada tahun 2004 ini memiliki tujuan untuk melayani pengguna agar merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam menggunakannya. Selain Transjakarta, terdapat beberapa perusahaan transportasi umum darat seperti commuter line, angkutan kota (angkot), kendaraan umum berbasis online dan sebagainya.

Namun seiring perkembangan waktu, pengguna transjakarta mengalami penurunan. Menurut data dari Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) mencatat adanya penurunan jumlah penumpang bus Transjakarta. Pada periode 2014, jumlah penumpang bus Transjakarta mencapai 37.311.150 orang dengan kilometer tempuh 12.345.848 Km, sedangkan periode tahun 2015 total penumpang sebanyak 34.154.686 dengan jumlah kilometer 10.723.144 Km.<sup>1</sup> Hal ini mengindikasikan bahwa berkurangnya pengguna transjakarta dikarenakan sebagian dari mereka beralih ke moda transportasi darat lainnya. Hal ini berakibat pada loyalitas pengguna jasa Transjakarta yang rendah. Hal tersebut menjadi dasar peneliti melakukan penelitian dalam masalah loyalitas pelanggan Transjakarta.

Permasalahan loyalitas pelanggan sangatlah penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam bidang jasa transportasi. Loyalitas pelanggan merupakan situasi yang membentuk pelanggan memiliki ketertarikan terhadap suatu jasa yang digunakannya sehingga cenderung

---

<sup>1</sup><http://mediaindonesia.com/news/read/18242/jumlah-penumpang-transjakarta-berkurang-ini-penyebabnya/2015-06-16> (dilihat pada tanggal 23 Maret 2017)

untuk terus berkomitmen menggunakan suatu jasa secara berulang dari masa ke masa.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti dengan mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sebagai subjek, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya loyalitas pelanggan jasa transportasi Transjakarta.

Faktor pertama adalah citra Transjakarta. Citra perusahaan merupakan persepsi atau kesan pelanggan dalam melihat perusahaan. Citra juga merupakan aset penting dari perusahaan maupun organisasi serta kesan pelanggan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya. Memiliki citra baik di masyarakat merupakan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, keuntungan jangka panjang tersebut meliputi kepercayaan publik terhadap citra perusahaan yang memberikan kesan baik bagi para pelanggannya.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta ditemukan bahwa citra perusahaan pada Transjakarta kurang baik dikarenakan sering terjadi pelecehan seksual di bus Transjakarta yang ternyata tidak aman bagi penumpang wanita. Hal tersebut menjadi alasan pengguna beralih pada jasa transportasi selain Transjakarta.

Faktor kedua adalah keselamatan. Keselamatan merupakan hal yang sangat penting. Keselamatan transportasi merupakan sesuatu yang mutlak dalam transportasi agar setiap orang terhindar dari resiko kecelakaan selama perjalanan yang disebabkan oleh manusia, alat angkut moda transportasi dan lingkungannya. Keselamatan transportasi bukan hanya suatu proses penilaian secara sistematis, melainkan juga merupakan hal yang harus dilaksanakan oleh masing-masing perusahaan transportasi terhadap internalnya tanpa terkecuali Transjakarta.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta ditemukan bahwa keselamatan pada Transjakarta sangat rendah. Hal tersebut dikarenakan terdapat kejadian kecelakaan yang sering terjadi di Transjakarta. Hal tersebut membuat pengguna beralih pada jasa transportasi lain.

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan telah menjadi faktor penting terhadap keberhasilan suatu jasa transportasi apabila pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan. Pelanggan yang sangat puas akan percaya dan berkomitmen terhadap jasa. Jasa dalam kualitas pelayanan disini termasuk jasa pelayanan transportasi, kondisi pelayanan dan nyamannya pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta ditemukan bahwa kualitas pelayanan pada Transjakarta dinilai

buruk dikarenakan lamanya jeda waktu menunggu bus yang tiba di halte bus Transjakarta. Selain itu, masih terdapat beberapa petugas yang kurang melayani kepada beberapa penumpang. Hal tersebut menjadi pendorong bagi pengguna untuk beralih ke moda transportasi lain.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti rendahnya loyalitas pelanggan Transjakarta yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti citra perusahaan yang kurang baik, kurangnya tingkat keselamatan dan rendahnya kualitas pelayanan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya loyalitas pelanggan Transjakarta pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta dapat disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Citra perusahaan yang kurang baik.
2. Kurangnya tingkat keselamatan.
3. Rendahnya kualitas pelayanan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata rendahnya loyalitas pelanggan memiliki penyebab yang sangat luas. Untuk mengatasi hal tersebut maka penelitian ini di batasi hanya pada masalah Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Transjakarta.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Transjakarta pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta ?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini berguna untuk :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Transjakarta pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

2. Bagi Fakultas dan Universitas

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan dan sumbangsih sebuah pemikiran ilmiah yang berbentuk skripsi.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.