

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam rangka pembangunan negara kita masa kini dan masa yang akan datang, faktor pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Barang-barang harus diangkut dari suatu daerah ke daerah lainnya agar barang itu dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia. Demikian pula orang seringkali bepergian dari suatu daerah ke daerah lain guna memenuhi kebutuhannya, seperti mencari pekerjaan, menjual/membeli barang, berkunjung maupun hanya untuk rekreasi.

Indonesia terdiri dari ribuan pulau-pulau yang membentang dari Sabang hingga Merauke. Untuk mencapai daerah lain sangat dibutuhkan alat transportasi. Masalah mengangkut dan berpindah-pindah sudah ada sejak jaman dulu kala namun cara mengangkutnya dengan menggunakan alat yang berbeda.

Pada jaman yang semakin maju ini penciptaan alat angkutan dimulai dari bentuk dan kapasitas yang sangat kecil sampai ke alat angkut besar dan modern. Dari jenis alat angkutan yang paling sederhana seperti gerobak dorong, baik oleh tenaga hewan maupun oleh tenaga manusia, sampai kepada alat angkutan modern berupa pesawat terbang jet yang memiliki kecepatan yang sangat cepat.

Bagi negara yang sudah tergolong maju, hampir tidak ada hambatan geografis yang tidak bisa diatasi. Bahkan mereka sudah menciptakan alat angkut yang dapat menembus atmosfer bumi. Lain halnya dengan pengangkutan di Indonesia, masih sering dijumpai gerobak dorong atau tarik oleh hewan maupun manusia. Namun alat angkut seperti ini akan tersingkir oleh alat angkut yang semakin modern di masa mendatang.

Dalam transportasi, terdapat tiga jenis transportasi. Salah satunya yaitu transportasi darat seperti kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan atau manusia. Transportasi pada dasarnya bertujuan untuk membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya.

Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Hal tersebut juga memiliki beberapa kriteria sebagai angkutan umum yang ideal. Sementara angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar.

**Tabel 1.1**  
**Kriteria Angkutan Umum Ideal<sup>1</sup>**

Keandalan	Kenyamanan	Keamanan	Murah	Waktu Perjalanan
Setiap saat tersedia	Pelayanan yang sopan	Terhindar dari kecelakaan	Ongkos relatif murah dan terjangkau	Waktu didalam kendaraan singkat
Kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu	Terlindung dari cuaca buruk	Badan terlindung dari luka benturan		
Waktu total perjalanan singkat	Mudah turun naik kendaraan	Bebas dari kejahatan		
Waktu tunggu singkat	Tidak berdesakan			
Tidak perlu berpindah kendaraan	Tersedia tempat duduk yang nyaman			

*Sumber: academa.edu*

Masalah angkutan di kota-kota besar antara lain banyaknya merk dan jenis alat transport mobil yang masuk. Ditambah dengan belum tersedianya sarana jalan yang panjang atau lebarnya bisa dilalui dan dapat menampung pertambahan alat angkut tersebut serta kurangnya rasa kedisiplinan para pengendara dalam mengendalikan kendaraannya.

Dampak ekonomi yang timbul akibat kemacetan ini sebenarnya amat besar. Tidak saja dari keborosan bahan bakar yang terjadi, keterlambatan penyaluran barang-barang konsumsi, tetapi juga kerugian yang timbul akibat keterlambatan yang terjadi akibat kemacetan tersebut.

---

<sup>1</sup> <http://www.academia.edu/>

Berdasarkan masalah jasa transportasi yang terjadi pada saat ini, hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yang terjadi pada Transjakarta antara lain kurangnya kenyamanan yang diberikan dan kualitas jasa yang kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa mahasiswa Tata Niaga FE UNJ, banyak mahasiswa yang mengatakan bahwa kurangnya rasa kenyamanan akibat sering terjadi keterlambatan bus dan kapasitas penumpang bus sering melewati batas maksimal sehingga penumpang sering berdesak-desakan.

Dari hasil wawancara juga ditemukan permasalahan kualitas jasa bus yang kurang baik seperti bus yang mogok saat melakukan perjalanan ataupun pendingin ruangan yang tidak berfungsi.

Hal-hal tersebut berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien. Perusahaan yang bergerak di industri jasa transportasi harus memahami apa yang pelanggan inginkan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Konsumen yang loyal memiliki komitmen yang sangat dalam untuk melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk atau jasa di masa yang akan datang walaupun banyak produk atau jasa lain yang mungkin lebih unggul dari segi kualitas atau harga. Loyalitas merupakan ketulusan konsumen untuk terus menjadi pelanggan perusahaan dalam waktu yang lama dan

merekomendasikan produk-produk perusahaan tersebut kepada orang lain. Dimana pelanggan yang loyal merupakan keunggulan bersaing perusahaan.

Produk atau jasa yang memiliki citra kurang baik akan sulit menimbulkan loyalitas pelanggan. Pelanggan menggunakan suatu jasa jika merek dari jasa yang ditawarkan dikenal dengan baik. Kualitas jasa merupakan salah satu faktor yang diperlukan bagi keberhasilan strategi pemasaran yang diterapkan pada suatu perusahaan. Banyak pelanggan yang menganggap bahwa kualitas jasa transportasi Transjakarta kurang berkenan, baik dari pengalaman sendiri atau dari informasi lingkungan sekitar.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk lebih memperjelas lagi topik tersebut dalam penelitian ini. Dimana peneliti memilih Transjakarta sebagai obyek penelitian, yang merupakan salah satu penyedia jasa transportasi yang ada di Jakarta. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang masalah loyalitas pelanggan Transjakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kepekaan perusahaan
2. Kurangnya kenyamanan yang diberikan
3. Kualitas jasa yang kurang baik

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas ternyata masalah loyalitas pelanggan menyangkut aspek, dimensi, dan lingkup permasalahan yang luas dan kompleks. Karena keterbatasan peneliti dalam hal waktu, dana, dan tenaga maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah hubungan kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan.

### **D. Perumusan Masalah**

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

“Apakah terdapat hubungan antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan?”

### **E. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian yang dilaksanakan, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat berguna untuk:

1) Bagi peneliti

Sebagai wadah untuk menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman peneliti mengenai suatu masalah yang berhubungan dengan kualitas jasa dan loyalitas pelanggan.

2) Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa perusahaan dimasa yang akan datang.

3) Bagi masyarakat

Kegunaan penelitian ini bagi masyarakat agar memberikan informasi serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hubungan kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan.

4) Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan ilmiah dan referensi bagi peneliti lainnya tentang kualitas jasa dan loyalitas pelanggan serta dapat dijadikan sebagai sumbangan koleksi bacaan dalam hal wawasan berpikir ilmiah.