

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam kesehariannya masyarakat membutuhkan alat transportasi untuk sampai ke tempat tujuannya, baik itu tempat kerja, sekolah, ataupun tempat lain. Menurut Papacostas dalam Aruperes (2018), transportasi adalah instrumen yang berfungsi untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien dan dapat digunakan setiap saat, instrumen tersebut mencakup fasilitas dan sistem kontrol.

Kemacetan menjadi masalah utama yang harus dihadapi masyarakat khususnya masyarakat di kota besar seperti Jakarta, dilansir kompas.com Inrix membuat sebuah riset pada tahun 2017 yang berjudul *Inrix 2017 Traffic Scorecard* yang dalam isi risetnya mengklasifikasikan kota termacet di dunia, dimana Jakarta menempati posisi 12 sebagai kota termacet di dunia (Tabel I.1) Kemacetan adalah situasi atau keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan hal tersebut berakibat pada bertambahnya waktu yang harus digunakan untuk mencapai sebuah lokasi. Jakarta menjadi salah satu dari 12 Kota termacet di Dunia. Kemacetan yang terjadi di Jakarta didominasi oleh kendaraan pribadi

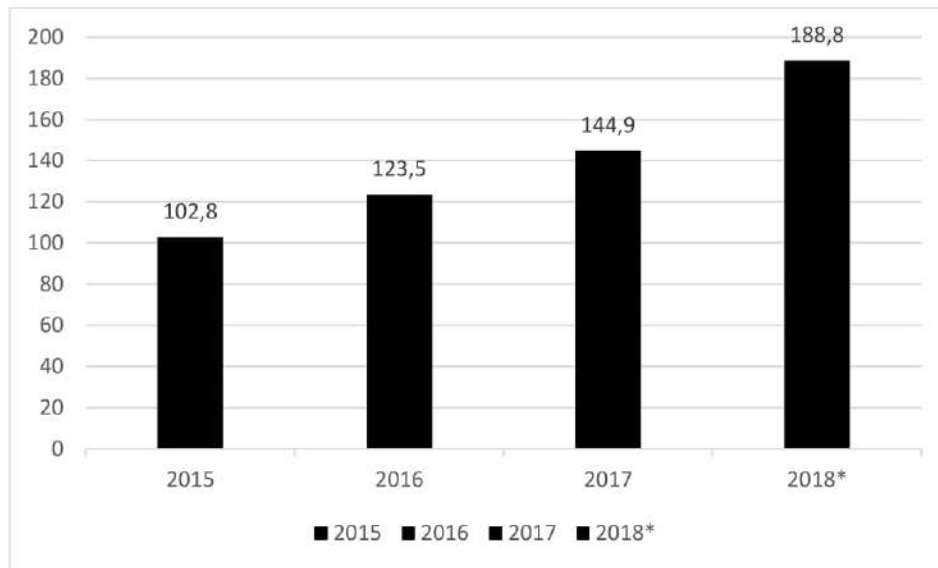
**Tabel I.1**  
**Daftar 25 Kota Termacet Di Dunia**

<b>Rank</b>	<b>City</b>	<b>Peak Hours Spent in Congestion</b>
1	Los Angles	103
2	Moscow	91
3	New York City	91
4	Sao Paulo	86
5	San Francisco	79
6	Bogota	75
7	London	74
8	Atlanta	70
9	Paris	69
10	Miami	64
11	Bangkok	64
12	<b>Jakarta</b>	<b>63</b>
13	Washington DC	63
14	Boston	60
15	Instanbul	59
16	Mexico City	58
17	Chicago	57
18	Modelin	57
19	Krasnodar	57
20	Seattle	55
21	Saint Petersburg	54
22	Dallas	54
23	Zurich	51
24	Rio de Jeneiro	51
25	Murich	51

Sumber: <https://properti.kompas.com/read/2018/02/25/143845721/jakarta-kota-termacet-ke-12-dunia>

Hal tersebut ditangani dengan serius oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta, hal ini dibuktikan dengan dibuatnya peraturan gubernur DKI Jakarta nomor 155 tahun 2018 tentang pembatasan lalu lintas dengan sistem ganjil genap. Selain itu banyak ajakan yang ditujukan kepada masyarakat agar beralih ke transportasi publik. Salah satunya oleh Sabandar yang disampaikan pada program Indonesia Bersaing di Radio SindoTrijaya FM. Beliau menyampaikan “Kota atau negara yang maju dicirikan dengan transportasi publik yang baik di mana masyarakat cenderung lebih memilih menggunakan transportasi publik daripada pribadi, di kota seperti Tokyo, Singapura, atau London, ongkos yang dikeluarkan untuk transportasi pribadi sangat besar. Parkir terbatas, harga parkir tinggi, pajak dan jalan juga berbayar, bahwa negara berkembang bukanlah tempat di mana orang miskin memiliki mobil, namun tempat di mana orang kaya menggunakan transportasi publik”. Demi tercapainya tujuan tersebut pemerintah memberikan dukungan dengan melakukan peremajaan beberapa angkutan kota dan menyediakan transportasi publik.

Salah satu transportasi publik yang tersedia di Jakarta adalah Transjakarta yang dioperasikan oleh BUMD DKI Jakarta yaitu PT Transportasi Jakarta. Transjakarta mulai beroperasi sejak 2004, dan pada tahun 2017 pelanggan transjakarta mengalami peningkatan menjadi 144,9 juta pelanggan dari yang sebelumnya 123,5 juta pelanggan pada tahun 2016.



**Gambar I.1**

**Grafik Pertumbuhan Pelanggan Transjakarta pertahun**

Sumber: [https://www.instagram.com/p/BpgkzH1h57u/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/BpgkzH1h57u/?utm_source=ig_web_copy_link)

Loyalitas Konsumen menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pertumbuhan pelanggan transjakarta. Menurut Swastha dalam Nurullaili (2013), “loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. Loyalitas menggambarkan perilaku yang diharapkan sehubungan dengan produk atau jasa. Loyalitas konsumen akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberi kepuasan tertinggi sehingga pelanggan enggan untuk beralih ke merek lain.”.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa loyalitas dipengaruhi oleh sifat positif dari suatu produk atau layanan yang dipresentasikan dalam pembelian ulang yang konsisten dan dalam jangka Panjang. Beberapa faktor

yang mempengaruhi loyalitas konsumen menurut Dharmamesta dalam Nurullaili (2013) adalah kualitas produk atau jasa dan promosi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan transjakarta melakukan beberapa peningkatan layanan seperti menambah koridor baru di sekitar Jakarta, seperti koridor 13 yang melayani penumpang sampai CBD Ciledug yang mulai beroperasi 12 November 2018. Serta penambahan armada bus di beberapa koridor. Peningkatan tersebut akan menjadi pertimbangan pengguna dalam memilih transjakarta sebagai transportasi publik. Menurut Tjiptono dalam Guspul (2014) “Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tindakan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Walaupun cukup banyak peningkatan yang dilakukan dalam dua tahun terakhir, tidak menutup kemungkinan keluhan mengenai layanan atau fasilitas pendukung layanan tetap terjadi. Berikut ini beberapa keluhan yang disampaikan kepada pihak transjakarta melalui *tweet* yang ditujukan ke *official account* Transjakarta di @PT\_TransJakarta.



**Gambar I.2**  
**Keluhan dari Dian Rezeki**

Sumber: <https://twitter.com/dianrezeki/status/1063766475259895808>



**Gambar I.3**  
**Keluhan dari Sofyardi Rahmat**

Sumber: <https://twitter.com/sofyardirahmat/status/1064065000984068096>

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Transjakarta dituang dalam judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Transjakarta (Survei pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta)”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang digunakan adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta kepada pelanggannya?
2. Bagaimana Loyalitas pelanggan Transjakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Transjakarta?
4. Seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Transjakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta.
  - b. Untuk mengetahui gambaran tentang loyalitas pelanggan Transjakarta.

- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Transjakarta.
- d. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna Transjakarta.

## 2. Manfaat Penulisan

### a. Bagi Peneliti

Sebagai pembelajaran lebih kepada peneliti tentang kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan penulisan karya ilmiah serta hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

### b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Menambahkan arsip karya ilmiah tentang ilmu Manajemen Pemasaran untuk tambahan referensi di perpustakaan.

### c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu dan informasi tentang Manajemen Pemasaran dan juga bisa menjadi referensi dan penambahan wawasan bagi penelitian lainnya.