

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dahulu kendaraan masih di impor dari negara asalnya namun sekarang pemerintah memperbolehkan adanya pabrik dan perakitan di Indonesia jadi tidak lagi Impor dan mengakibatkan murahnya harga kendaraan yang akhirnya menjadi awal dari penyebab kemacetan, pemerintah yang sudah memfasilitasinya dengan menyiapkan alat transportasi di tiap-tiap kota besar mulai dari Daerah Khusus Ibukota maupun di kota – kota besar lainnya seperti Bandung, Bogor, Daerah Istimewa Yogyakarta bahkan tetap mengalami kesulitan untuk mengatasi masalah kemacetan hampir di seluruh kota besar khususnya di Ibukota Indonesia DKI Jakarta. Transportasi memang merupakan hal vital yang sangat berpengaruh bagi pertumbuhan ekonomi di kota – kota besar di Indonesia. Kota Bekasi yang merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia yang lokasinya sangat strategis berdekatan dengan DKI Jakarta yang menjadi ibu kota Indonesia. Ada banyak transportasi umum yang ada di kota Bekasi mulai dari *Commuter Line*, Bus, dan masih banyak lagi.

Transportasi di Kota Bekasi saat ini terutama di Bekasi Utara sudah mulai bermacam-macam mulai dari yang besar hingga yang berukuran kecil. Untuk memfasilitasi mobilitas masyarakat Bekasi Utara dibutuhkan transportasi yang mampu mengangkut banyak penumpang sekaligus atau yang biasa transportasi massal. Saat ini di Bekasi Utara sudah terdapat Bus Transjakarta yang mampu mengangkut banyak penumpang serta menawarkan harga yang terjangkau, Bus Transjakarta ini tersedia di dekat Summarecon Mall Bekasi dengan tujuan Tosari dan Tj. Priok. Bus Transjakarta di Bekasi Utara masih beradaptasi dengan lingkungan Bekasi Utara dikarenakan jalur khusus yang masih belum tersedia serta keamanan yang masih diragukan dikarenakan masih banyak pihak transportasi lain yang belum siap menerima Bus Transjakarta diantaranya yaitu, Bus Mayasari Bakti yang merasa banyak penumpangnya yang beralih

menggunakan Bus Transjakarta karena dari sisi kualitas pelayanan sudah selangkah lebih maju dari Bus tersebut.

Transjakarta adalah sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (*BRT*) pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Sistem ini didesain berdasarkan sistem *TransMilenio* yang sukses di Bogota, Kolombia. Transjakarta dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas ibu kota yang sangat padat. Transjakarta merupakan sistem *BRT* dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km), serta memiliki 242 stasiun *BRT* (sebelumnya disebut halte) yang tersebar dalam 13 koridor (jalur), yang awalnya beroperasi dari 05.00 - 22.00 WIB, dan kini beroperasi 24 jam di sebagian koridornya. Transjakarta memiliki sistem *BRT* terpanjang di dunia (230,9 km panjangnya) pada tahun 2017, dengan 13 koridor utama dan 10 rute lintas koridor. Tiga koridor lagi dijadwalkan dimulai pada tahun 2014 atau 2015 dan sebagian akan meningkat sedangkan koridor yang ada berada pada tingkat dasar. Selain itu ada 18 rute pengumpan yang terus melewati akhir busway eksklusif ke kota-kota di sekitar Jakarta dan menggunakan bus khusus yang memungkinkan untuk naik di tingkat dasar atau platform stasiun Transjakarta.

Di Kota Bekasi terdapat beberapa Halte yang di siapkan untuk memudahkan penumpang agar lebih menjangkau tempat tinggal mereka, seluruh halte yang disiapkan juga masih terbilang kecil yang membuat penumpang harus menunggu diluar halte pada jam berangkat dan pulang kerja. Halte juga di sediakan di dekat terminal bus Kota Bekasi namun saat ini halte tersebut sudah tidak beroperasi lagi dikarenakan sudah dirusak oleh oknum supir Bus lainnya yang menjadi competitor Bus Transjakarta. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Bus Transjakarta masih kurang maksimal. Diluar dari permasalahan tersebut ada 2 Rute Bus Transjakarta yang beroperasi di Bekasi Utara yaitu Summarecon Bekasi – Tosari dan Summarecon Bekasi – Tj. Priok.

Berikut merupakan beberapa Halte pemberhentian dan Halte Transit yang dilewati oleh kedua Rute tersebut :

Tabel 1.1

**Halte Pemberhentian
Summarecon Bekasi – Tosari dan Summarecon Bekasi – Tj. Priok**

No.	Summarecon Bekasi - Tosari	Summarecon Bekasi – Tj. Priok
1	Summarecon Mall Bekasi	Summarecon Mall Bekasi
2	Tol Barat (MM)	Tol Barat (MM)
3	Cawang Blue bird	Pedati Prumpung (Transit)
4	Cawang Uki (Transit)	St. Jatinegara
5	BNN (Transit)	Ahmad Yani Bea Cukai
6	Cawang Ciliwung	Utan Kayu Rawamangun
7	Tegal Parang	Pemuda Pramuka (Transit)
8	Gatot Subroto Jamsostek	Kayuputih Rawasari
9	Gatot Subroto LIPI	Pulomas By Pass
10	Semanggi (Transit)	Cempaka Putih
11	Karet Sudirman	Cempaka Mas 2 (Transit)
12	Dukuh Atas 1(Transit)	Yos Sudarso Kodamar
13	Tosari	Sunter Kelapa Gading (Transit)
14		Plumpang Pertamina
15		Walikota Jakarta Utara
16		Permai Koja
17		Enggano
18		Tanjung Priok

(Sumber: <http://l.trafi.com/0Aq0DHFVMO>)

Dari data halte tersebut dapat dilihat bahwa Bus transjakarta sudah memiliki banyak halte pemberhentian untuk mempermudah mobilitas penumpang dari Bekasi Utara. Bekasi merupakan salah satu kota yang ikut menjadi rute pengumpan Bus Transjakarta yang sangat membantu warga Bekasi yang bekerja di Jakarta atau pun sebaliknya. Selain itu, PT. Transportasi Jakarta juga menyediakan bus pengumpan di stasiun kereta api KRL Jabodetabek agar penumpang KRL tidak kesulitan untuk berganti moda transportasi. Bus pengumpan tersebut telah beroperasi di Stasiun Tebet, Stasiun Palmerah, Stasiun Manggarai, dan Stasiun Tanahabang. Stasiun lainnya direncanakan akan dilayani

oleh *Transjakarta Feeder* pada tahun 2016-2017. Pada jam sibuk, orang-orang dari kelas atas atau menengah (salah satu target utama Transjakarta) biasanya lebih suka menggunakan mobil pribadi atau taksi untuk menghindari ketidaknyamanan dalam menggunakan Bus Transjakarta yang padat berdesakkan.

Banyak nya penumpang dari orang-orang kelas menengah ke atas maupun menengah ke bawah yang merupakan pengguna bus komersial lainnya yang kurang nyaman dengan transportasi umum. Hal ini terlihat dari hasil kajian Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek, yang menyebutkan, dari total 47,5 juta perjalanan yang terjadi di Jabodetabek pada 2015 lalu, baru 24 persen pengguna jalan yang memutuskan untuk menggunakan moda angkutan umum darat, seperti bus Transjakarta dan atau *commuter line*. Data Dinas Perhubungan dan Transportasi DKI Jakarta pada 2015 menunjukkan, jumlah kendaraan bermotor pribadi di DKI Jakarta mencapai 7.979.833 unit. Dengan rata-rata pertumbuhan hingga 8,12 persen per tahun. Sedangkan untuk data transportasi jakarta atau Bus Transjakarta walaupun pelanggannya terlihat meningkat sejak tahun 2015 hingga 2017 lalu, namun tidak lebih besar pertumbuhannya dari jumlah kendaraan pribadi. Berikut tabel data penumpang PT. KAI dan PT. Transportasi Jakarta dari tahun 2015 hingga tahun 2017.

Tabel 1.2
Data Penumpang PT. Transjakarta dan PT. KRL Commuter Indonesia
Tahun 2015 - Tahun 2017

Tahun	BUS TRANSJAKARTA		KRL JABODETABEK	
	Per tahun	Per hari	Per tahun	Per hari
2015	675.250	1.850	22.835.130	62.562
2016	779.275	2.135	25.088.640	68.736
2017	876.000	2.400	31.518.845	86.353

(Sumber : <http://transjakarta.co.id> dan www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815)

Ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan Bus Transjakarta itu merupakan harapan yang diinginkan oleh semua pengguna moda transportasi umum. Diantaranya, pelayanan yang diberikan oleh kasir pada saat membeli karcis yang dinilai dari keramahannya dalam melayani pelanggan yang ingin membeli karcis, lalu petugas yang ada di dalam Bus Transjakarta yang dinilai dari segi keramahannya kepada pelanggan, kesigapannya menghadapi masalah didalam bus dan kesigapannya mengamankan keadaan didalam bus tersebut, selanjutnya yaitu pramudi bus transjakarta yang dinilai dari cara mengemudikan bus apakah teratur sesuai SOP atau ugal-ugalan dan yang terakhir yaitu petugas patroli yang bertugas mensterilkan jalur Bus Transjakarta agar tidak dimasuki oleh kendaraan selain Bus Transjakarta sehingga perjalanan jadi lebih efektif dan efisien karena tidak terkena macet. Dari beberapa keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut ternyata dalam praktiknya belum terlaksana dengan baik dan pelanggan banyak merasakan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan pelanggan. Diantaranya, halte di Bekasi masih terlalu kecil sehingga pelanggan harus rela berdesakkan, pengemudi Bus Transjakarta yang mengemudi terlalu kencang dan ugal-ugalan, Petugas Layanan Bus yang tidak melaksanakan SOP yang berlaku serta sudah berubahnya sistem pembayaran. Belum lagi dengan keamanan yang masih kurang, ini dibuktikan dengan masih adanya pelecehan dan pencopetan di dalam Bus Transjakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut apakah kualitas pelayanan karyawan dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang memakai jasa transportasi Bus Transjakarta. Judul yang diambil untuk penelitian ini adalah sebagai berikut : “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Transjakarta di Bekasi Utara) “.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara?
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara?

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang muncul karena adanya penelitian diatas adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti
 - a. Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk menghadapi masalah konkrit yang terjadi di lapangan.
 - b. Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada di lapangan.
2. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Sebagai bahan perencanaan dan perkembangan bagi pimpinan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.
3. Manfaat bagi universitas
 - a. Sebagai bahan referensi dimasa yang akan datang untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.
 - b. Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berminat dalam bidang pemasaran.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penulis membatasi penelitian dilakukan di Halte Summarecon Bekasi di wilayah Bekasi Utara selanjutnya apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara dan apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara. Serta apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memahami penulisan ini, sistematika penulisan dilakukan dengan menjelaskan secara rinci keseluruhan bab yaitu sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab satu ini terdiri dari enam sub bab yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua ini terdiri dari empat sub bab yang terdiri dari beberapa literatur mulai dari landasan teori dari variabel-variabel, penelitian terdahulu, kerangka teoritikal dan hipotesis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab tiga ini secara garis besar berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisis data, dan teknik pengolahan data yang digunakan.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini diuraikan mengenai pembahasan objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari masing-masing variabel dengan beberapa uji yang telah dilakukan dalam penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab 5 ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi manajerial, serta saran-saran untuk perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

