

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka tuntutan peningkatan kualitas kehidupan juga akan meningkat. Demikian pula hal yang terjadi pada sektor transportasi, masyarakat pengguna jasa transportasi menginginkan adanya perubahan yang positif pada layanan transportasi sejalan dengan kenaikan tarif jasa angkutan umum. Pada beberapa kasus bahkan sering terjadi bahwa masyarakat bersedia membayar dengan suatu tarif tertentu asalkan layanan di sektor ini terjamin keamanan dan kenyamanannya

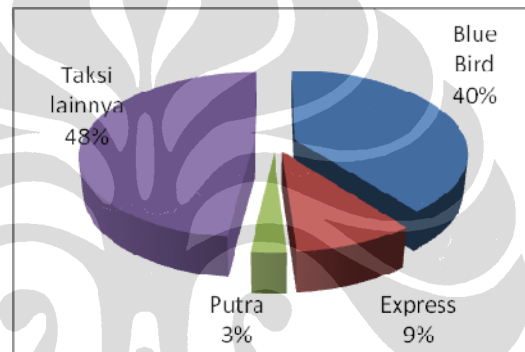
Perkembangan penduduk kota Jakarta saat ini yang semakin pesat, memicu meningkatnya kemacetan di jalan raya. Dampak yang dirasakan dari kemacetan lalu lintas mengakibatkan layanan transportasi semakin tidak teratur. Pemerintah telah berusaha membuat layanan jasa transportasi umum sebaik mungkin seperti tersedianya bus-bus umum baik yang reguler (bus non AC) maupun yang non reguler (bus AC) bahkan saat ini tersedia Busway. Namun padatnya penduduk di Jakarta mengakibatkan bus-bus yang disediakan Pemerintah belum cukup menampung kebutuhan masyarakat (konsumen) penggunaannya. Banyak bus-bus yang penumpangnya bergelantungan di pintu-pintu bus terutama di saat jam-jam kerja sibuk. Hal ini disebabkan karena jumlah penumpang melebihi kapasitas bus. Masih kurangnya jasa layanan yang disediakan Pemerintah, membuka kesempatan kepada pihak swasta untuk ikut mengelola jasa angkutan umum. Persaingan dan kendala di bidang usaha ini semakin sulit ,ketat tetapi cukup memberi peluang bagi pihak swasta. Salah satu jasa layanan angkutan umum yang pengelolaannya diserahkan pada pihak swasta adalah layanan transportasi taksi.

Sesuai dengan ketentuan Pemerintah DKI Jakarta, jumlah taksi yang boleh lalu lalang di Jakarta 25.296 unit.¹

¹ Mingguan Tempo, Maret 2008

Tetapi taksi yang beredar yang dikelola oleh 44 perusahaan taksi, sampai sekarang baru unit, angka tersebut belum termasuk taksi yang mengantongi ijin dari Jawa Barat seperti Depok dan Bekasi serta Banten tetapi beroperasi di Ibu Kota.

Dengan adanya peraturan pembatasan pengoperasian taksi, banyak perusahaan taksi gencar berekspansi ke wilayah berbatas Jakarta. Sehingga jumlah taksi yang beredar di Jakarta dan sekitarnya lebih dari 32 ribu unit, jumlah ini yang menurut ketua Organisasi Pengusaha Angkutan Darat DKI membuat persaingan jadi tidak sehat.



Gambar 1.1 Jumlah Taksi Beredar di Jakarta

Sumber : Mingguan Tempo, Agustus 2008

Persaingan dan pembatasan taksi regular itu pula yang mendorong beberapa operator berekspansi keluar Jakarta bahkan keluar Pulau Jawa. Perebutan ceruk bisnis yang sengit ini dapat merupakan peluang bagi Express Taksi sebagai pesaing utama Blue Bird, yang mulai beroperasi sejak 1989. Total taksi Express regular yang beredar di Ibu Kota 2.400 unit dengan rata-rata pemesanan taksi lewat telepon per hari sekitar unit. Angka tersebut masih jauh bila dibandingkan dengan Blue Bird dengan jumlah taksi yang beredar sekitar 10 ribu dan rata-rata pemesanan lewat telepon per hari sekitar 12 ribu.

Berbagai usaha dan terobosan dilakukan Express Taksi untuk merebut pangsa pasar dan memberikan kepuasan, kenyamanan dan keamanan dalam melayani pelanggannya.

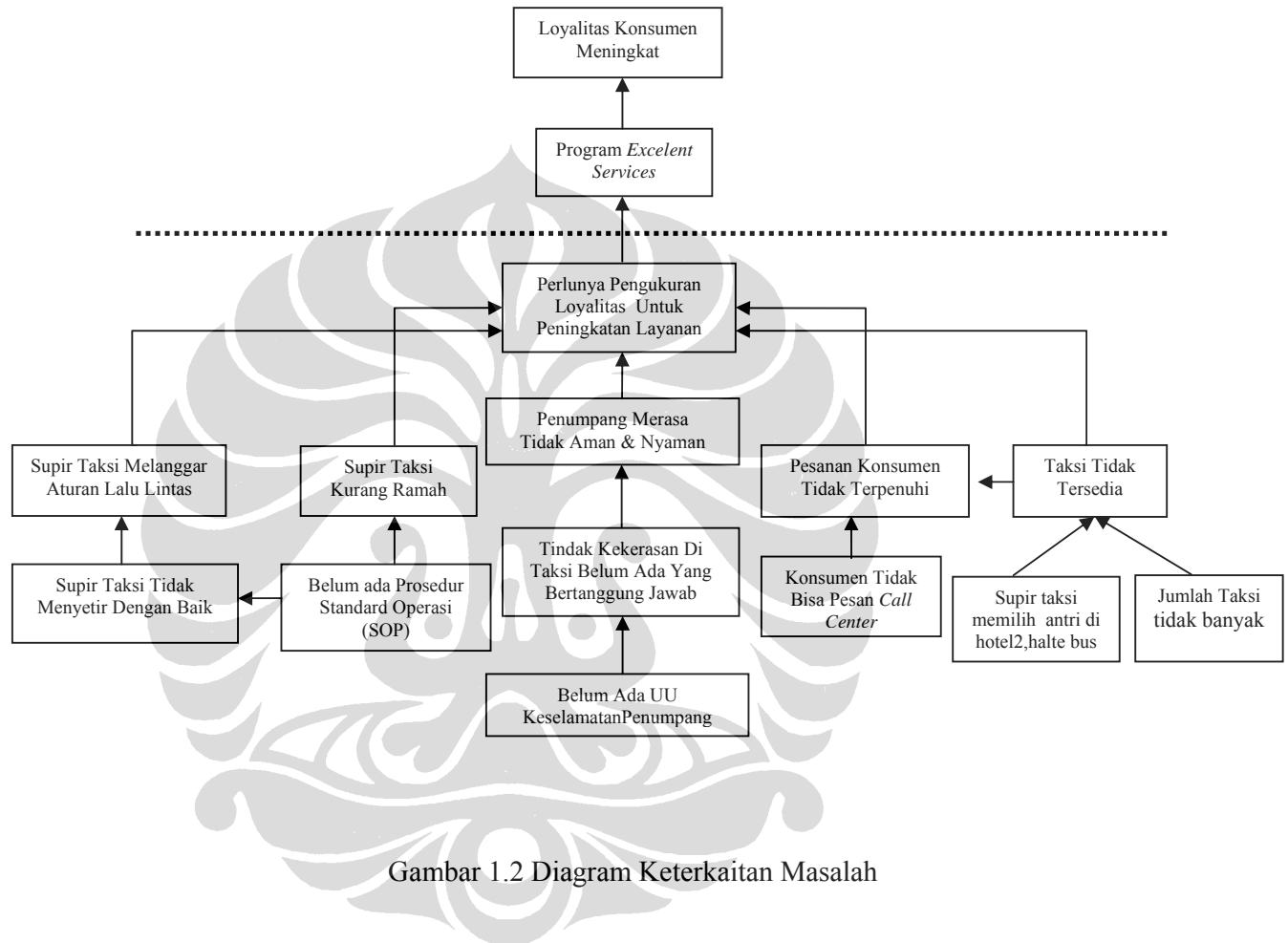
Sejak dua bulan lalu menyediakan fasilitas layar Liquid Crystal Display(LCD) yang dapat menayangkan video, film, iklan komersial hotel dan restoran, yang dipasang di 100 unit taksi bandara. Target berikutnya yang ingin dicapai akhir tahun ini adalah pemasangan LCD di 600 unit taksi regular bahkan Express Taksi berniat untuk memasangnya di seluruh armadanya. Pemasangan mesin electronic data card di 200 unit taksi bandara sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui kartu kredit atau kartu debit. Berbagai tips diberikan secara on line yang dapat di akses melalui websitenya untuk menghindari berbagai kemungkinan terjadinya kejahatan yang dilakukan dalam taksi. Pemesanan taksi secara on line dan berbagai fasilitas lainnya.

Usaha yang dilakukan Express Taksi belum dapat memberikan hasil yang optimal, karena ada kecenderungan konsumen lebih memilih merk taksi tertentu.

Yang menjadi masalah disini adalah bagaimana mengukur loyalitas pelanggan (konsumen) terhadap produk Express Taksi sehingga masyarakat(konsumen) dapat merasakan bahwa Express Taksi merupakan jasa angkutan umum yang benar-benar baik. Sehingga pada akhirnya masyarakat tidak ragu-ragu bahkan tidak takut lagi untuk memilih taksi Express sebagai angkutan transportasi lainnya jasa angkutan lain.

Dalam Penelitian ini penulis mencoba untuk mengaplikasikan Structural Equation Modeling (SEM) yang dapat menjelaskan bagaimana mengukur LOYALITAS PELANGGAN terhadap layanan Express Taksi yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah konsumen Express Taksi.

1.2. Diagram Keterkaitan Masalah



Gambar 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada apa yang telah dikemukakan di atas dan diagram keterkaitan masalah, maka perlunya untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Sehingga dengan mengetahui Loyalitas Pelanggan jasa layanan Express Taksi dapat meningkatkan layanannya yang pada akhirnya taksi Express merupakan jasa layanan yang dapat diandalkan.

1.4. Tujuan Penelitian

- Mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

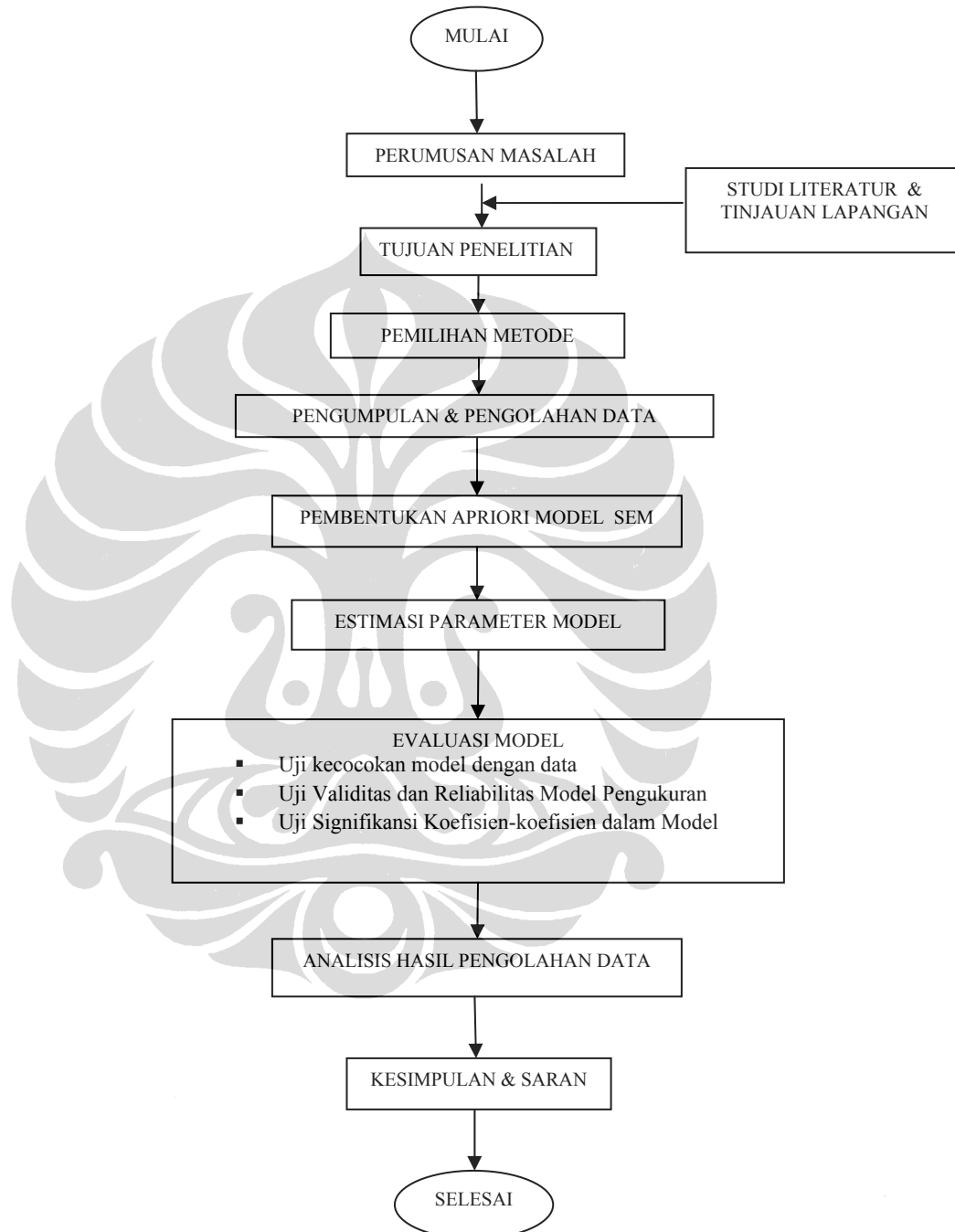
1.5 Batasan Masalah

- Pada penelitian ini hanya akan diteliti jasa layanan taksi Express di Jakarta dengan responden diambil dari Jakarta dan sekitarnya.
- Pengambilan data hanya dilakukan pada jam-jam kerja sibuk yaitu : pukul 07.00-10.00;16.00-19.00 dan pada jam istirahat 12.00-13.00 karena pada jam-jam tersebut diasumsikan kebutuhan akan layanan taksi amat padat.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mencoba memberi gambaran terhadap Express Taksi bagaimana Konsumen menilai layanan taksi Express untuk selanjutnya mendapatkan pelanggan yang benar-benar loyal dengan harapan dapat membantu Express Taksi dalam menciptakan dan mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Selain daripada itu juga untuk membantu menentukan strategi yang akan digunakan untuk meluncurkan suatu inovasi baru dalam perusahaan Express Taksi.

1.7. Metodologi Penelitian



Gambar 1.3. Metodologi Penelitian

1.8. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, penulisan laporan disusun dengan sistematika :

Bab I : Pendahuluan terdiri atas ;

Berisi mengenai latar belakang permasalahan, diagram keterkaitan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka ;

Membahas teori Structural Equation Modeling (SEM) yang menjelaskan keterhubungan (causal relationships) antara variable-variabel di dalam model yang terkait dalam permasalahan dalam penelitian ini.

Bab III : Pengumpulan dan Pengolahan Data ;

Akan membahas bagaimana data-data yang berupa kuesioner dikumpulkan dari pelanggan (Customer) kemudian diolah dengan software AMOS.7

Bab IV : Analisis Hasil Pengolahan Data

Akan membahas dan menganalisis hasil yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Merupakan rangkuman dari hasil penelitian secara menyeluruh yang akan menjawab tujuan penelitian. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini akan menjadi masukan yang berupa saran-saran, peningkatan bagi perusahaan taksi Express