

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Kupang sebagai Ibu Kota Propinsi Nusa Tenggara Timur akan mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam hal kualitas pelayanan jasa transportasi. Untuk menunjang kebutuhan pelayanan jasa transportasi, maka hadirilah Taksi Gogo, yang merupakan salah perusahaan angkutan umum resmi yang operasionalnya berdasarkan Peraturan Gubernur nomor 36 tahun 2014 tentang tariff dasar angkutan umum dan undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang angkutan jalan dan lalu lintas. Gogo Taksi adalah badan usaha yang mengkonsentrasikan usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu taksi. Sebagai suatu perusahaan swasta tentu saja Gogo Taksi hadir untuk mendapatkan keuntungan sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

Gogo Taksi merupakan pendatang baru di bidang usaha jasa transportasi taksi di Kota Kupang. Dengan adanya peningkatan permintaan akan kebutuhan angkutan umum yang bersifat pribadi dari konsumen dan meningkatnya jumlah pesaing telah menimbulkan tantangan baru bagi pihak manajemen perusahaan agar dapat mendapatkan pelanggan bahkan mempertahankan loyalitas konsumen.

Untuk mencukupi kebutuhan konsumen Gogo Taksi memiliki 100 unit armada taksi, yang telah beroperasi ada 86 unit, dimana 63 unit beroperasi pagi sampai sore dan 23 unit sisanya beroperasi dari sore sampe pagi. Dengan adanya perkembangan dunia usaha yang semakin pesat ini menyebabkan perusahaan Taksi Gogo harus menghadapi persaingan yang ketat. Perusahaan pada umumnya mengharapkan pelanggan yang dimilikinya dapat dipertahankan selama-lamanya. Untuk mewujudkan hal itu bukanlah sesuatu yang mudah dalam persaingan usaha yang sangat ketat saat ini.

Taksi Gogo adalah Taksi pertama di Kota Kupang yang menggunakan argo dalam menghitung tarif. Tarif dasar 5.500 rupiah (sudah termasuk jarak tempuh 1 kilo meter pertama) setelah pintu mobil dibuka, kemudian 400 rupiah untuk tiap 100 meter jarak tempuh, minimal tariff 20.000 rupiah. Dengan kondisi ini masyarakat Kota kupang lebih memakai jasa taksi dari pada angkutan umum lainnya, karena dinilai oleh konsumen lebih murah dan lebih nyaman. Taksi Gogo sering dianggap taksi yang illegal oleh angkutan umum lainnya. Beberapa kejadian seperti penghadangan yang

dilakukan oleh pemilik mobil rental, bemo serta ojek, menunjukkan bahwa adanya persaingan yang ketat antara angkutan umum.

Mengingat adanya perubahan pada diri pelanggan, salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan Taksi Gogo dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya dapat bertahan ditengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya perusahaan akan mengalami kegagalan tanpa didukung baik oleh pihak internal ataupun pihak luar perusahaan dalam hal ini adalah para pelanggan yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan. Berdasarkan kondisi di atas adalah yang mendorong peneliti untuk membahas masalah kepuasan konsumen di bidang usaha jasa transportasi taksi. Penyedia jasa transportasi taksi yang dipilih sebagai obyek penelitian adalah Perusahaan Taksi Gogo. Untuk itu judul yang dipilih adalah: **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TAKSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS [STUDI PADA GOGO TAKSI KUPANG]”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimanakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di bidang usaha jasa transportasi taksi Gogo?
2. Bagaimanakah hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen di bidang usaha jasa transportasi taksi Gogo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di bidang usaha jasa transportasi taksi khususnya pada taksi Gogo.
2. Untuk menganalisis hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen di bidang usaha jasa transportasi taksi khususnya pada taksi Gogo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi mahasiswa, penelitian ini akan menambah pengetahuan yang dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh lewat bangku kuliah.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan suatu masukan berupa

sumbangan pemikiran yang mungkin bermanfaat dalam membantu melakukan tindakan perbaikan terhadap aspek-aspek yang masih memiliki kekurangan dan terus mempertahankan segala aspek yang sudah baik untuk melangsungkan kegiatan bisnisnya.

3. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pembandingan apabila ingin mempelajari masalah mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen.

1.5 Batasan masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

Masalah yang ditinjau hanya pada perusahaan angkutan umum Taksi Gogo yang beroperasi di Kota Kupang.

1.6 Keterkaitan dengan Penulisan Terdahulu

Tabel 1.1 Keterkaitan dengan Penulisan Terdahulu

❖ Zakaria et al (2010)	Penelitian terhadap angkutan umum di Lembah Bujang area, Kedah Darul Aman, Malaysia. Penelitian yang menggunakan metode statistik deskriptif ini (Korelasi, Regresi Berganda dan Cronbach's Alpha) menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.
❖ Shieh dan Wu (2009)	Penelitian yang dilakukan untuk melihat jasa yang disajikan oleh toko Hi-Life di Asia University telah mengalami perubahan ketika pesaingnya buka didekat kampus tersebut. Analisis menggunakan metode IPA (Importance-Performance Analysis), dimana kinerja diukur dengan nilai rata-rata, sementara kepentingan diukur dengan metode variance based.
❖ Wicaksono, Deddy Setyawan, 2010	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada PT.Blue Bird Pusaka di Semarang) Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.