

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Pekanbaru adalah kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Kota ini berawal dari sebuah pasar (pekan) yang didirikan oleh pedagang Minangkabau. Hari jadi kota Pekanbaru ditetapkan pada tanggal 23 Juni 1784. Kota Pekanbaru tumbuh pesat dengan berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, serta pelaksanaan otonomi daerah.¹

Penduduk Kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan sebesar 7,43 persen per tahun yang termasuk kategori pertumbuhan tertinggi di Provinsi Riau, bahkan Sumatra. Jumlah penduduk Pekanbaru tahun 2015 kurang lebih berjumlah 1,5 juta jiwa, yang terus meningkat setiap tahunnya.² Pesatnya perkembangan Kota Pekanbaru adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri lagi. Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi menuntut Kota Pekanbaru untuk semakin besar. Transportasi adalah salah satu permasalahan terbesar di Kota Pekanbaru³, karena transportasi merupakan salah satu kunci perkembangan suatu daerah atau kota.

Transportasi merupakan dasar untuk perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Adanya transportasi di masyarakat menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya adat istiadat dan budaya suatu bangsa atau daerah.⁴

¹https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru diakses pada jumat tanggal 19 Mei 2017 pukul 22.00 Wib di Pekanbaru

²www.antarariau.com/berita/55179/disdukcapil:-laju-pertumbuhan-penduduk-pekanbaru-7,43-persen. diakses pada jumat tanggal 19 Mei 2017 pukul 22.00 Wib di Pekanbaru

³<http://bidikonline.com/read-67367-2016-01-23-transportasi-kota-pekanbaru.html>. Diakses pada jumat tanggal 19 Mei 2017 Wib di Pekanbaru.

⁴Raden Imam Al Hafis, dkk, “Aktor pelaksana pengelolaan transportasi publik perkotaan studi kasus bus trans metro di kota pekanbaru”, jurnal wacana Vol.16, No.4(2013). Diakses pada rabu 30 Agustus 2017 pukul 00.35 Wib di Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jasa transportasi yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk melayani kegiatan transportasi di berbagai sektor ekonomi. Sarana transportasi juga memiliki pola transportasi yang disusun dengan mengikuti prinsip dalam pola perdagangan dan dengan adanya transportasi diharapkan dapat memperlancar arus lalu lintas perdagangan baik yang meliputi arus barang maupun arus manusia.⁵

Adapun transportasi yang ada di kota Pekanbaru diantaranya adalah Transmetro Pekanbaru, angkutan umum berupa oplet dan bus kota, bajaj, mobil, motor dan Taksi. Taksi adalah sebuah transportasi non pribadi yang umumnya adalah sedan serta dapat merujuk kepada angkutan umum lain selain yang mengangkut penumpang dalam kapasitas kecil.⁶

Ada beberapa jenis Taksi yang ada di kota Pekanbaru, yakni Koperasi Pengemudi Taksi (Kopsi), Taksi Riau, Taksi Puskopau dan Blue Bird. Adapun taksi yang akan diteliti oleh penulis adalah Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI). Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) merupakan badan usaha yang bergerak dibidang transportasi khususnya Taksi namun perusahaan ini juga mengelola travel sebagai sarana untuk beroperasi diluar Kota.

Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang transportasi taksi di Kota Pekanbaru, menimbulkan banyaknya persaingan antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Terutama pada saat sekarang ini perkembangan zaman teknologi yang semakin canggih, bahkan ada beberapa perusahaan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi tersebut. Di kota Pekanbaru sendiri telah ada beberapa perusahaan transportasi yang berbasis online seperti taksi online dan ojek online.

Taksi online merupakan taksi yang dapat dipesan melalui sebuah aplikasi berbasis online. Berbeda dengan taksi konvensional biasanya, taksi berbasis aplikasi ini menggunakan mobil pribadi sebagai alat transportasinya. Aplikasi taksi berbasis online ini menawarkan lebih banyak kemudahan

⁵<https://www.pdf-archive.com/2016/11/08/astuty-asmara-hendra-ok/astuty-asmara-hendra-ok.pdf>. Diakses pada jumat 19 Mei 2017 pukul 22.00 Wib di Pekanbaru.

⁶<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Taksi>. Diakses pada rabu 30 Agustus 2017 pukul 23.30 Wib di Pekanbaru.

dibandingkan taksi konvensional biasa seperti kemudahan dalam pembayaran dan juga relatif lebih murah dibandingkan dengan biaya taksi konvensional. Selain itu, pelanggan hanya perlu menggunakan smartphone untuk memesan taksi online.

Namun, ada beberapa pihak yang merasa dirugikan dengan hadirnya taksi berbasis online tersebut, salah satunya perusahaan taksi konvensional. Dengan hadirnya taksi berbasis online ini tentunya membuat usaha taksi konvensional serta aspek ekonomi dan lingkungan Kota Pekanbaru mengalami perubahan menurunnya minat masyarakat terhadap taksi konvensional. Dengan adanya kesenjangan tersebut maka kebijakan pemerintah dan perusahaan taksi konvensional menjadi suatu hal yang sangat penting untuk menciptakan kondisi persaingan usaha yang sehat di Kota Pekanbaru.

Hal ini sangat jelas dirasakan oleh perusahaan taksi konvensional yang mengatakan pendapatan mereka sangat jauh menurun setelah transportasi berbasis online mulai beroperasi di Kota Pekanbaru. Hadirnya transportasi berbasis online mengakibatkan perseteruan antara taksi konvensional dan transportasi berbasis online seperti kejadian sekitar beberapa bulan lalu yang terjadi antara supir taksi konvensional dan ojek online.

Keributan yang terjadi antara transportasi online dan konvensional adalah karena transportasi online belum mengantongi izin dari pemerintah, dan harga transportasi online ini sangat murah dan tidak menggunakan argometer seperti transportasi taksi konvensional dan penumpang banyak beralih ke armada tersebut. Seperti kejadian beberapa bulan lalu taksi konvensional yang dengan sengaja melakukan order untuk memancing moda transportasi online, hal ini dilakukan untuk memastikan apakah moda transportasi tersebut masih beroperasi atau tidak. Setelah di order ternyata datang taksi online menjemput penumpang yang sengaja di pancing. Saat supir datang menjemput penumpang itulah kemudian terjadi pemukulan dan ban mobil taksi online digembosi.⁷

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



⁷<http://www.newbisnis.com/2017/08/21/konflik-taksi-vs-armada-online-di-pekanbaru-bagaimana-tanggapan-warga-dan-kronolisnya-ini-dia/>. Diakses pada senin 02 Oktober 2017 pukul 20.05 Wib di Pekanbaru.



Dalam hal ini, humas sangat berperan penting bagi suatu perusahaan karena humas merupakan pondasi bagi suatu perusahaan. Kesuksesan suatu perusahaan bergantung pada fungsi humas, yakni apabila fungsi humas dapat berjalan dengan baik, maka program dalam perusahaan tersebut akan berjalan dengan efektif dan efisien.

Fungsi humas di Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) dijalankan oleh Divisi Operasional. Divisi Operasional dalam Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) berfungsi sebagai jembatan bagi masyarakat yang mempunyai keluhan terhadap perusahaan. Divisi Operasional dalam Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) memiliki peran penting dalam perusahaan. Memiliki sistem dan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap setia terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan sehingga pelanggan tetap mempercayai perusahaan tersebut, baik dalam bidang pelayanan, fasilitas, maupun keamanan.

Loyalitas menurut Lovelock adalah kemauan pelanggan untuk terus mendukung sebuah perusahaan dalam jangka panjang, membeli dan menggunakan produk dan jasanya atas dasar rasa suka yang eksklusif dan secara sukarela merekomendasikan produk perusahaan pada para kerabatnya.⁸

Untuk itu, penulis tertarik untuk meneliti dalam suatu kajian ilmiah dengan judul “**Strategi Komunikasi Divisi Operasional Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Kota Pekanbaru**”.

B. Penegasan Istilah

Pada penegasan istilah ini penulis menegaskan istilah yang ada pada judul penelitian agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai

⁸Kadar Nurjaman. *Komunikasi Dan Public Relations* (Bandung, Pustaka Setia, 2012), 83.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.⁹

2. Komunikasi

Komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia mebaik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Selain itu komunikasi diartikan pula sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang ada kaitannya dengan masalah hubungan. Atau dapat diartikan bahwa komunikasi adalah saling menukar pikiran atau pendapat.¹⁰

3. Strategi komunikasi

Strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹¹

4. Divisi Operasional

Divisi Operasional adalah yang menjalankan fungsi humas di Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI), fungsi Divisi Operasional ini sama dengan fungsi humas, yakni fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik.¹²

⁹Onong Uchjana Effendi. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek* (Remaja Rosda Karya, Bandung, 2006), 32.

¹⁰Widjaja. H.A.W. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2002). 26.

¹¹Onong Uchjana Effendi. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek* (Remaja Rosda Karya, Bandung, 2006), 32.

¹²Ibid, 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI)

Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) merupakan badan usaha yang bergerak dibidang transportasi khususnya taksi. Aktivitas utama transportasi jenis ini adalah melakukan pelayanan angkutan manusia dari pintu dalam satu wilayah lingkup operasi yang terbatas serta memberikan standar pelayanan minimal dalam hal keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.¹³

6. Loyalitas

Menurut Kotler¹⁴ loyalitas adalah komitmen yang dipegang oleh konsumen untuk membeli kembali produk atau jasa yang disukai meski adanya ancaman atau pengaruh situasi pemasaran yang menyebabkan pelanggan beralih.

7. Pelanggan

Pelanggan¹⁵ adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Komunikasi Divisi Operasional Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Kota Pekanbaru?.”

¹³<https://www.pdf-archive.com/2016/11/08/astuty-asmara-hendra-ok/astuty-asmara-hendra-ok.pdf>. Diakses pada 19 Mei 2017 pukul 22.00 Wib di Pekanbaru

¹⁴Rehulina Desviora Sitepu, Srikandi Kumadji Dan Wilopo. *Pengaruh Marketing PR Terhadap Brand Image Dan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Brawijaya, Malang. Diakses Pada 19 Mei 2017 Pukul 22.00 Wib Di Pekanbaru

¹⁵<http://ammarawirausaha.blogspot.co.id/2009/10/pengertian-pelanggan.html?m=1>. Diakses pada 19 Mei 2017 pukul 22.00 Wib di Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan Divisi Operasional Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Kota Pekanbaru.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat akademis

- 1) Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
- 2) Diharapkan juga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan referensi bagi mahasiswa UIN Suska Riau.

b. Manfaat praktis

Dapat memberikan pemahaman yang teoritis untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas menghasilkan strategi komunikasi Divisi Operasional Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) yang lebih baik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan khususnya, juga kepada pihak lainnya yang berkompeten.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam menyusun penelitian ini, maka penulis akan membahasnya dalam beberapa bab yang keseluruhannya merupakan satu kesatuan yang utuh dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Yang terdiri dari latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Yang terdiri dari kajian teori, kajian terdahulu, kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berupa jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik penelitian, validitas data, teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Menggambarkan tentang sejarah Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI) di kota pekanbaru, visi misi Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI), unit usaha Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI), dan struktur organisasi Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI).

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian, pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU