

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Padang merupakan ibukota sekaligus kota terbesar di Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang memiliki luas daerah sebesar 694,96 km² (BPS Kota Padang, 2020). Menurut Badan Pusat Statistik Kota Padang, jumlah penduduk Kota Padang pada tahun 2020 sebanyak 909.040 jiwa dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut berdampak kepada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pergerakan untuk beraktivitas seperti bekerja, sekolah, belanja, serta aktivitas lainnya. Pergerakan untuk beraktivitas tersebut memerlukan transportasi sebagai sarana pendukung aktivitas masyarakat tersebut.

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dimana terdapat dua unsur terpenting yaitu pemindahan/pergerakan yang secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lain (Salim, 2000). Secara umum, transportasi bekerja sebagai satu sarana yang dapat mempercepat pencapaian tujuan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dan berperan sebagai penghubung wilayah dalam satu negara. Pada saat ini kemajuan perkembangan teknologi turut berperan serta dalam perkembangan transportasi. Masyarakat semakin banyak memanfaatkan teknologi didalam kehidupan setiap harinya.

Dengan adanya pengaruh tersebut membuat perkembangan kegiatan transportasi masyarakat menjadi berubah. Saat ini masyarakat menggunakan *smartphone* mereka untuk mempermudah transportasi

yang dilakukan. Misalnya dengan melakukan pemesanan online terhadap transportasi yang berbasis aplikasi. Peristiwa tersebut sudah menjadi hal yang umum dilakukan terutama di kota-kota besar.

Transportasi online merupakan transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu, dimana konsumen memesan suatu sarana transportasi melalui sistem aplikasi di dalam *smartphone*. Terdapat beberapa bentuk aplikasi transportasi online yang ada di Kota Padang seperti *Go-Car* dari PT.GOJEK Indonesia, *Grab-Car* dari Perusahaan GRAB, *Maxim-Car* dari PT.MAXIM Indonesia. Aplikasi *Go-Car*, *Grab-Car*, *Maxim-Car* merupakan beberapa bentuk transportasi online kendaraan roda empat yang lumayan banyak diminati dikalangan masyarakat Kota Padang. Dengan adanya beberapa transportasi online roda empat tersebut dapat menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat yang ingin berpergian ke suatu tempat, bahkan dalam kondisi cuaca hujan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian ini untuk membandingkan kinerja pelayanan serta faktor – faktor apa saja yang membuat masyarakat Kota Padang memilih transportasi online roda empat antara *Go-Car*, *Grab-Car* dan *Maxim-Car* tersebut sebagai upaya terhadap kepuasan masyarakat di Kota Padang. Sehingga diharapkan penelitian “Analisa Perbandingan Kinerja Pelayanan Transportasi Online Roda Empat Terhadap Masyarakat di Kota Padang” dapat bermanfaat bagi penyedia jasa transportasi online untuk mengetahui hal yang membuat konsumen tertarik untuk menggunakan jasa *Go-Car*, *Grab-Car* dan *Maxim-Car* sebagai transportasi online, sehingga bisa meningkatkan kinerja pelayanannya.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan kinerja pelayanan transportasi online roda empat terhadap masyarakat di Kota Padang.

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi tentang kinerja pelayanan transportasi online roda empat terhadap kepuasan masyarakat di Kota Padang.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini berlokasi di Kota Padang.
2. Objek penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang menggunakan *Go-Car*, *Grab-Car* dan *Maxim-Car*.
3. Pengambilan data melalui survei responden dengan penyebaran kuisioner secara *online* dengan jumlah responden sebanyak 150 orang
4. Metode atau teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Important Performance Analysis (IPA)*