

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan akan membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika penulisan penelitian.

1.1. Latar Belakang

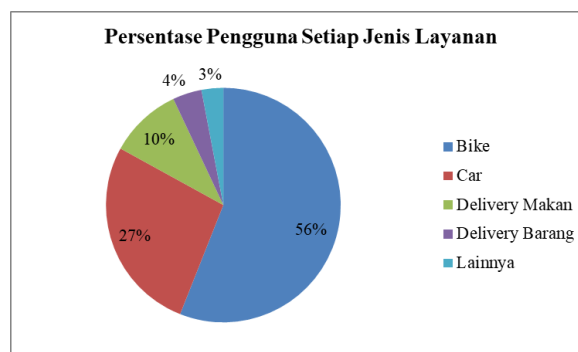
Perkembangan teknologi dan informasi pada era saat ini di berbagai negara sudah semakin pesat. Munculnya *Internet of Things* memberikan dampak yang cukup besar bagi tatanan sosial, ekonomi dan politik di Indonesia. Perkembangan teknologi juga mempengaruhi jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun ke tahun. Berdasarkan studi *polling* Indonesia bersama Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), pertumbuhan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 tumbuh mencapai 10,12 persen dari tahun 2017 yang hanya sebesar 54,68 persen (APJII, 2018). Dari total jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 264,16 juta jiwa penduduk Indonesia, sebanyak 171,17 juta penduduk atau sekitar 64,8 persen penduduk Indonesia sudah menggunakan internet (APJII, 2018). Perkembangan teknologi ini terus berjalan seiring dengan perkembangan pada berbagai bidang kehidupan masyarakat salah satunya bidang transportasi darat.

Salah satu transportasi darat yang merupakan sarana transportasi konvensional dan sering digunakan masyarakat adalah ojek. Sebelumnya jasa transportasi ojek menerapkan *system* ojek pangkalan berbasis wilayah di tikungan dan persimpangan jalan. Dalam menggunakan jasa ojek pangkalan juga masih dilakukan secara manual dari pemesanan hingga proses pembayaran. Namun seiring perkembangannya untuk memudahkan para pengguna jasa ojek ini, muncul ide untuk mengembangkan jasa ojek yang konvensional menjadi sarana transportasi berbasis internet yang dikenal dengan aplikasi ojek *online* dimana proses pemesanan hingga pembayaran bisa dilakukan melalui aplikasi telepon genggam atau *website*. Ojek *online* menjadi salah satu sarana yang dipilih oleh masyarakat

karena memberikan kemudahan dan keuntungan dalam penggunaan layanannya. Selain keuntungan disisi pengguna, keuntungan lainnya juga dirasakan oleh *driver* yang mendapatkan penghasilan yang tergolong mencukupi. Dalam beberapa tahun terakhir bisnis ojek *online* menjadi bisnis *start up* yang menjanjikan dan semakin berkembang pesat dalam menyediakan berbagai layanan.

Kemunculan aplikasi ojek *online* dipelopori oleh aplikasi Gojek yang hadir pada tahun 2010. Layanan ojek *online* di beri nama *Go-ride* hingga saat ini sudah berkembang menjadi lebih banyak layanan. Ojek *online* terus berkembang dan semakin digandrungi oleh masyarakat, hingga bermunculan berbagai *start up* ojek *online* dengan berbagai keunggulan masing-masing. Hingga saat ini aplikasi ojek *online* di Kota Padang telah hadir sebanyak 13 *start up* ojek *online* yaitu inDriver, Anterin, Maxim, Asia Trans, Get Indonesia, AJO, Indo-jek, Pro-jek, Shejek, KlikGo, *Grab bike* serta *uber bike*.

Perkembangan ojek *online* yang semakin pesat juga mendorong semakin banyaknya pengguna ojek *online*. Hal ini dapat dilihat pada *survey* pendahuluan **Gambar 1.1** yang menunjukkan bahwa layanan jasa ojek *online* merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna transportasi *online* dibandingkan dengan layanan lainnya. Layanan ini memberikan kemudahan dalam mengantarkan pengguna dari lokasi penjemputan ke tempat tujuannya. Layanan ojek *online* masih menjadi andalan masyarakat dalam melakukan mobilisasi setiap harinya dikarenakan harga yang lebih ramah di kantong dan lebih memudahkan dalam beraktivitas.



Gambar 1.1 Persentase Pengguna Setiap Jenis Layanan yang Ditawarkan.

Berdasarkan penyebaran kuesioner pendahuluan tentang kualitas pelayanan pada layanan jasa antar dengan kendaraan roda dua yang pernah dirasakan pengguna didapatkan sebanyak 103 tanggapan dari responden pengguna aplikasi ojek *online* di Kota Padang. Sebanyak 83 responden diantaranya menyatakan bahwa belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi ojek *online* dan sebanyak 20 orang menyatakan sudah merasa kualitas layanan ojek *online* sudah memuaskan dan sesuai ekspektasi. Keluhan-keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada layanan jasa ojek *online* berdasarkan penyebaran kuesioner dapat dilihat pada **Tabel 1.1**

Tabel 1.1 Rekap Keluhan Pengguna Aplikasi Ojek *Online*

| No. | Keluhan | Persentase Keluhan |
|-----|---|--------------------|
| 1 | Alamat di <i>maps</i> tidak spesifik dan susah dimengerti | 4% |
| 2 | Tampilan aplikasi tidak menarik | 2% |
| 3 | Tarif yang tidak pas menyulitkan pengguna dengan metode pembayaran tunai | 9% |
| 4 | Waktu penjemputan driver yang lama | 15% |
| 5 | <i>Driver</i> tidak bawa helm dan atribut ojek <i>online</i> | 10% |
| 6 | Waktu <i>pick up</i> orderan yang lama | 7% |
| 7 | <i>Driver</i> tidak sopan dan ramah saat berkomunikasi dengan pengguna | 15% |
| 8 | Notifikasi aplikasi terlalu sering muncul sehingga cukup mengganggu pengguna dalam menggunakan ponsel | 3% |
| 9 | Tarif tidak sesuai jarak tempuh pengguna | 10% |
| 10 | Aplikasi <i>error</i> pada saat login, pemesanan dan saat penggunaan lainnya | 9% |
| 11 | Terdapat biaya yang tidak wajar | 2% |
| 12 | Alternatif untuk pembayaran non tunai pada aplikasi ojek <i>online</i> sangat sedikit | 6% |
| 13 | <i>Driver</i> membatalkan orderan tanpa berkomunikasi dengan pengguna | 3% |
| 14 | <i>Driver</i> meminta tambahan harga lebih tinggi dari harga yang tertera pada aplikasi | 2% |
| 15 | <i>Driver</i> tidak jujur dalam memberikan pelayanan | 3% |
| 16 | Kendaraan <i>driver</i> yang tidak sesuai aplikasi | 1% |
| 17 | Terganggunya kenyamanan pengguna karena tidak memberikan fasilitas yang maksimal | 1% |
| 18 | Tidak adanya <i>voucher</i> promo dan ketidak amanan informasi pribadi | 1% |

Dengan banyaknya keluhan tersebut seakan-akan mengungkapkan bahwa transportasi *online* kurang memperhatikan kepuasan penggunanya. Bagi perusahaan jasa, kualitas pelayanan dan kenyamanan adalah salah satu keunggulan bagi perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci kesuksesan perusahaan. Buruk atau baiknya suatu kualitas pelayanan perusahaan dapat dilihat dari bagaimana perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen maka akan mendorong konsumen untuk merekomendasikan pelayanan jasa perusahaan dari mulut ke mulut. Kepuasan konsumen tentu dianggap penting agar konsumen nyaman dan menggunakan pelayanan yang ditawarkan secara berkelanjutan. Dalam menciptakan kepuasan konsumen kualitas layanan harus menjadi salah satu fokus utama suatu perusahaan (Yunanto, 2017). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Ojek *Online* di Kota Padang**”. Penelitian ini, diharapkan dapat membantu perusahaan-perusahaan transportasi *online* dalam melakukan perbaikan dalam memenuhi keinginan konsumen.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini berdasarkan uraian latar belakang adalah “Bagaimana kualitas pelayanan ojek *online* di Kota Padang?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna ojek *online*.
2. Mengetahui prioritas atribut layanan yang harus ditingkatkan dalam mencapai kepuasan konsumen.
3. Menentukan rekomendasi perbaikan untuk atribut dengan kualitas yang kurang memuaskan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Responden adalah pengguna ojek *online* di Kota Padang.
2. Responden pernah menggunakan layanan ojek *online* dalam kurun waktu 6 bulan terakhir karena masa *update* aplikasi yang baik minimal 1 kali 6 bulan.

1.5. Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

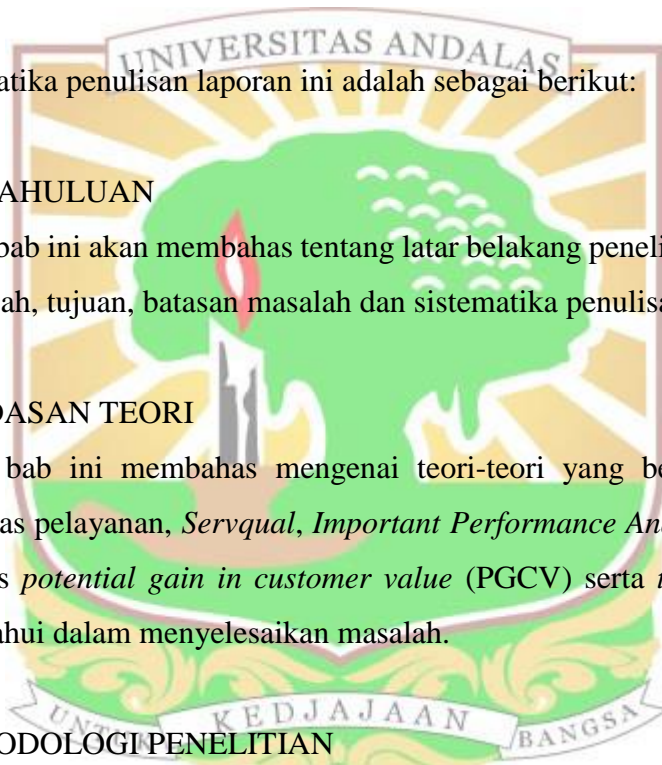
Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, *Servqual*, *Important Performance Analysis* (IPA) dan indeks *potential gain in customer value* (PGCV) serta *tools* yang perlu diketahui dalam menyelesaikan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang tahap-tahap dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan agar penelitian dapat berjalan dengan sistematis. Pada bagian metodologi penelitian akan membahas tentang studi pendahuluan, perumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini membahas tentang pengumpulan dan pengolahan data dimana pengolahan data dilakukan dengan 4 tahap, yaitu uji reliabilitas dan validitas, penentuan tingkat kepuasan pelanggan, penentuan tingkat kepentingan atribut pelayanan, dan penentuan prioritas perbaikan perbaikan layanan.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini akan membahas tentang analisis penentuan tingkat kepuasan pelanggan, analisis penentuan tingkat kepentingan atribut pelayanan, analisis penentuan prioritas perbaikan perbaikan layanan dan analisis perbaikan layanan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan membahas tentang ringkasan dari penelitian yang dilakukan sedangkan saran berikan masukan untuk peneliti selanjutnya.

