

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang dari penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan masalah serta sistematika penyusunan dari laporan akhir ini.

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membuat setiap perusahaan mengalami persaingan yang lebih ketat dibandingkan dari sebelumnya. Persaingan ini dikarenakan kemajuan pada bidang teknologi informasi, perkembangan sangat terasa terutama pada internet yang mendorong terjadinya perubahan secara terus-menerus. Indonesia sendiri menjadi negara dengan pertumbuhan internet yang sangat pesat. Era pertumbuhan internet di tengah perkembangan penduduk yang begitu pesat, menjadikan internet sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) menggambarkan jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 berkembang 8,9% dari 171,2 juta pada 2018 jadi 196,7 juta. (Katadata, 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan internet yang lumayan pesat memberikan dampak yang besar terhadap kehidupan sosial bermasyarakat. Banyak jenis usaha baru bermunculan dengan memanfaatkan teknologi data serta internet. Salah satu dari usaha tersebut adalah usaha penyedia layanan jasa transportasi *online*. Indonesia sendiri sudah memiliki beberapa bentuk jasa transportasi *online* seperti Gojek, Grab, Uber, Bluejok, Transjek, Maxim, InDrive dan Bang Jek.

Persentase penggunaan aplikasi penyedia transportasi *online* terbanyak di Indonesia adalah Gojek, yang kedua adalah Grab sebagaimana ditampilkan pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Persentase Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* di Indonesia (*Website Top Brand Award 2021, 2021*)

Brand	TBI 2021
Gojek	57 %
Grab	39,7 %
Transportasi Online lainya (Uber, Blue-jek , Maxim, dll)	3,3 %

Pada tahun 2018 aplikasi Gojek telah diunduh sebanyak 142 juta orang dengan jumlah mitra kerja sebanyak 2 juta mitra di Indonesia dengan cakupan 204 kota di empat negara. (Katadata, 2019). Spesifikasi Gojek bisa dilihat di **Tabel 1.2**.

Tabel 1.2 Spesifikasi Gojek (<https://www.gojek.com/>, 2021)

PT.GOJEK INDONESIA	
Logo	
Berdiri	13 Oktober 2010
Layanan	<i>Go-Ride, Go-Shop, Go-Send, Go-Car, Go-BlueBird, Go-NearBuy, Go-Bills, Go-Pulsa, Go-Mart, Go-Box, Go-Clean, Go-Message, Go-Glam, Go-Food, Go-Tix, Gopay</i>
Cakupan Wilayah	167 Kota dan Kabupaten di Indonesia dan 3 Negara lainnya

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu bisnis (Sudirman, I.M.S.A.S dan Suasana, I.G.A.K.G, 2018). Tingkat persaingan yang tinggi membuat kepuasan dan loyalitas dari konsumen menjadi penting (Fatihudin, D. dan Anang, F., 2019). Taraf kepuasan merupakan pembeda antara kinerja dan harapan. Pengertian dari kepuasan tersebut adalah perasaan senang atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan kinerja yang diberikan terhadap ekspektasi konsumen. Apabila kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa kecewa.

Apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa senang. Apabila kinerja melebihi yang diharapkan, konsumen akan merasa sangat puas dan senang. Ketidakpuasan konsumen bisa diekspresikan dengan adanya keluhan (Maulana, A.S., 2016).

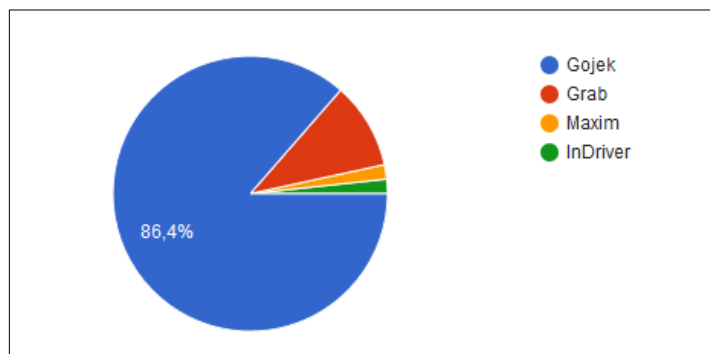
Kualitas pelayanan perusahaan yang tidak baik bisa mengakibatkan perusahaan mendapatkan keluhan dari konsumennya. Keluhan ini tidak bisa diabaikan karena akan membuat konsumen merasa tidak dihargai (Ruslan, 2004). Keluhan-keluhan konsumen pada usaha transportasi *online* berdasarkan survei Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang dilakukan tanggal 5 sampai dengan 16 April 2017, dengan jumlah responden sebanyak 4,668. Berdasarkan pertanyaan terkait pelayanan yang diberikan, sebanyak 41% responden mengaku pernah dikecewakan, dan sebaliknya, 59% responden tidak pernah dikecewakan. Keluhan-keluhan konsumen terhadap pelayanan jasa transportasi *online* dapat dilihat pada **Tabel 1.3**.

Tabel 1.3 Keluhan-Keluhan Konsumen Terhadap Transportasi *Online*

No	Keluhan	Jumlah Responden	Jumlah %
1.	Pengemudi minta dibatalkan	1,041	22,3
2.	Sulit mendapatkan pengemudi	989	21,19
3.	Pengemudi membatalkan secara sepihak	757	16,22
4.	Aplikasi <i>map</i> rusak/ <i>error</i>	612	13,11
5.	Pengemudi tidak datang	296	6,34
6.	Kondisi kendaraan kurang baik	282	6,04
7.	Pengemudi ugal-ugalan	221	4,73
8.	Kendaraan bau asap rokok	215	4,61
9.	Pengemudi merokok saat mengemudi	35	0,75

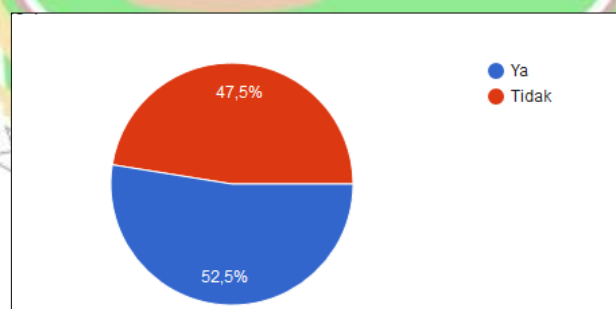
Layanan transportasi *online* yang banyak digunakan di Kota Padang saat ini berdasarkan survei yang dilakukan kepada 59 konsumen transportasi *online* adalah layanan transportasi *online* dari perusahaan Gojek, yaitu sebanyak 86,4 %.

Kedua terbanyak yang digunakan adalah Grab. Ketiga adalah Maxim dan yang keempat adalah InDriver. Persentase tersebut dapat dilihat pada **Gambar 1.1**.



Gambar 1.1 Persentase Transportasi *Online* Terbanyak Digunakan di Kota Padang

Hasil dari survei yang telah dilakukan kepada 59 konsumen transportasi *online*, sebanyak 52,5 % konsumen memiliki keluhan pada pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online* seperti yang terlihat pada **Gambar 1.2**. Keluhan yang dialami oleh konsumen seperti pada jam-jam tertentu susah untuk mendapatkan pengemudi, pengemudi kurang sopan, tarif naik, pengemudi yang membawa motor ugul-ugalan, pengemudi yang terlalu jauh dari lokasi pemesanan, pengemudi merokok, pengemudi yang meminta untuk membatalkan pesanan, pengemudi yang membatalkan tanpa alasan.



Gambar 1.2 Persentase Keluhan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi *Online* di Kota Padang

Ketidakpuasan konsumen dalam pelayanan menyebabkan konsumen tidak ingin menggunakan kembali layanan yang sama dan lebih memilih mencari penyedia layanan sejenis. Keinginan konsumen untuk kembali menggunakan kembali suatu layanan akan sangat ditentukan oleh pengalaman konsumen terhadap layanan yang pernah digunakan sebelumnya (Chandra, A. S., Rahyuda,

K. dan Suprapti, N.W.S., 2015) Bila konsumen sangat puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan, hal tersebut akan membuat konsumen memakai layanan yang sama untuk kedepannya, begitu juga sebaliknya, bila konsumen tidak merasa puas dan kecewa dengan pelayanan jasa yang diberikan maka konsumen tidak akan memakai layanan yang sama.

Kepuasan konsumen adalah perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan konsumen (Kotler, P., 2000), Rasa tidak puas muncul ketika hasil tidak memenuhi harapan (Tjiptono, F., 2004). Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap kesenjangan antara harapan dan kinerja (Nasution, M. N., 2004)

Survei pendahulu dilakukan terhadap konsumen transportasi *online* Kota Padang, didapatkan bahwa sebanyak 52,5% konsumen belum puas seperti pada **Gambar 1.2**. Berdasarkan survei awal tersebut juga didapatkan beberapa keluhan yang disampaikan oleh para konsumen seperti pengemudi yang minta dibatalkan, sulitnya untuk menemukan pengemudi, pengemudi membatalkan orderan secara sepihak, aplikasi maps yang rusak atau *error*, pengemudi yang tidak datang, kondisi kendaraan yang kurang baik, pengemudi ugal-ugalan, kendaraan yang bau asap rokok serta pengemudi merokok saat mengemudi. Permasalahan tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk membuat kesimpulan bahwasannya kualitas pelayanan Gojek saat ini belum sepenuhnya berjalan secara optimal, sehingga pentingnya dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen terhadap penyedia jasa transportasi *online*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan transportasi *online* di kota Padang serta apa perbaikan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online*.
2. Mengusulkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan transportasi *online*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan pada penyedia jasa yang banyak digunakan oleh konsumen di Kota Padang, yaitu Gojek.
2. Penelitian berfokus pada layanan *Go-Ride* dan *Go-Car*.
3. Penelitian dilakukan pada konsumen di kota Padang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam mengerjakan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memuat latar belakang dalam penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah serta sistematika dalam penulisan laporan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II memuat literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian. Literatur terdiri dari teori yang digunakan dalam penelitian dan bersumberkan dari buku serta jurnal yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang tahap-tahap penelitian dalam pembuatan tugas akhir secara sistematis. Tahapan penelitian ini terdiri dari studi pendahuluan, studi literatur, perumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, dan penutup.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab IV berisi tentang pengumpulan dan pengolahan data yang terdiri dari uji reliabilitas dan validitas kuesioner, pengolahan data dengan menggunakan metode *service quality* (servqual), pengolahan data dengan metode *costumer satisfaction index* (CSI) dan pengolahan data dengan metode *importance performance analysis* (IPA).

BAB V PEMBAHASAN

Bab V memuat analisis terhadap hasil pengolahan data setiap metode yang digunakan serta analisis prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI memuat kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran yang ditujukan adanya perbaikan pada penelitian selanjutnya.

