

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun belakangan ini teknologi jauh lebih canggih dan terus berkembang dibanding dengan beberapa tahun lalu. Perkembangan teknologi tersebut dapat dirasakan didalam berbagai bidang mulai dari transportasi, komunikasi elektronik bahkan di dunia maya. Oleh sebab itu gaya hidup masyarakat saat ini ikut berubah karena pengaruh dari perkembangan teknologi tersebut, salah satu yang paling mencolok dari perkembangan teknologi tersebut adalah gadget dan kecenderungan beraktivitas di dunia maya atau internet. Dengan adanya internet ini tentu akan semakin memudahkan proses “globalisasi” di dunia. Sehingga banyak aplikasi yang memudahkan masyarakat di era globalisasi ini salah satunya transportasi berbasis aplikasi. Saat ini masyarakat sangat menyukai ponsel (*smartphone*), mulai dari browsing, bermain game online bahkan berbelanja pun bisa dilakukan secara online melalui ponsel. Tidak hanya berbelanja online saja yang bisa dilakukan melalui ponsel, tetapi memesan layanan jasa pun bisa dilakukan secara online.

Keberadaan aplikasi di Indonesia yang kemudian menjadi trend yaitu transportasi berbasis aplikasi yang dilirik sebagai model *e-business* dikarenakan transportasi sendiri merupakan hal yang dasar untuk kehidupan manusia dalam melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain. Salah satu transportasi berbasis aplikasi *e-bussiness* yang ada di Indonesia yaitu Go-Jek. Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi online yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Jika dahulu ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal, sekarang muncul bisnis baru taksi motor yaitu suatu usaha komersial, yang menyediakan jasa transportasi bagi

umum dan dikelola secara profesional. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi, dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan.

Dengan adanya internet, cara perusahaan melakukan transaksi berubah, dari cara lama yang prosesnya mengorbankan waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah. Berawal dari banyaknya jasa transportasi yang bermunculan mengakibatkan semakin kuat pula persaingan yang dihadapi oleh para pengemudi ojek. Hampir disetiap sudut jalan besar dan area kampus banyak ditemui para pengemudi ini. Apabila dicermati ada banyak hal yang harus dibenahi dalam layanan ojek yang ada saat ini khususnya masalah biaya dan kemudahan dan kepercayaan konsumen. Muncul ide perusahaan taksi motor, dengan *member value added* yang berbeda dengan ojek umumnya. Dikelola secara profesional, dengan menyediakan *call center* dan kantor dan pelayanan standar seperti standar keselamatan, etika kesopanan pengemudi, biaya dan kemudahan dan kepercayaan. Perusahaan ojek online yang sedang meningkat pesat yaitu Go-Jek, Go-Jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di ibukota.

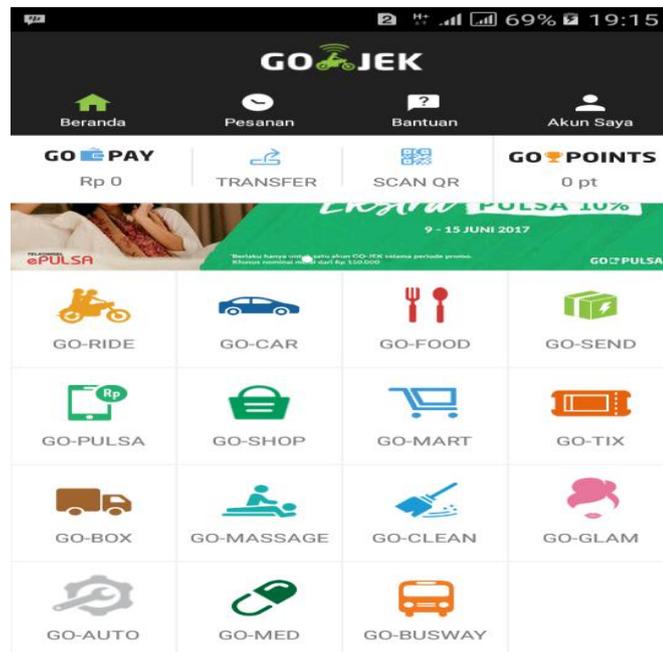
Cara kerja Go-Jek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. Para pelanggan tidak perlu menunggu dipinggir jalan atau mendatangi ke pangkalan ojek. Untuk menggunakan jasa Go-Jek maka pengguna internet harus membuat akun khusus sebagai konsumen dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi Go-Jek di *play store*. Saat ini jumlah pengguna aplikasi Gojek sudah mencapai 10 juta orang, yang hal tersebut dapat terlihat dari jumlah pengunduh aplikasi Go-Jek yang tercatat di *play store*. Gambar 1.1 berikut menunjukkan jumlah pengunduh aplikasi Go-Jek di *playstore*.



Sumber: google play store (2017)

Gambar 1.1 Jumlah pengunduh aplikasi Go-Jek

Pemesanan melalui aplikasi Go-Jek sesuai kebutuhan. Go-Jek siap untuk melayani pelanggan yang berada dimana saja. Perusahaan yang menyediakan transportasi berbasis online tersebut memberikan pelayanan utama yaitu GO-Ride dan GO-Car melayani pengantaran penumpang, selain pengantaran penumpang, Go-Jek juga memberikan pelayanan seperti GO-Send melayani pengiriman barang, GO-Food melayani pemesanan makanan, GO-Mart melayani pemesanan di outlet seperti Indomaret, AlfaMart dan sejenisnya, GOBusway, GO-Tix melayani pemesanan tiket konser, dan sejenisnya, GO-Box melayani pengiriman barang dengan skala yang besar, GO-Clean melayani pembersihan rumah atau kantor, GO-Glam melayani salon kecantikan atau rias wajah, GO-Massage melayani pijatan, GO-Pulsa melayani pengisian ulang pulsa yang dibayar menggunakan saldo GO-Pay, GO-Auto melayani perawatan kendaraan, serta GO-Med melayani pembelian obat di apotik. Jenis – jenis layanan pada Go-Jek dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



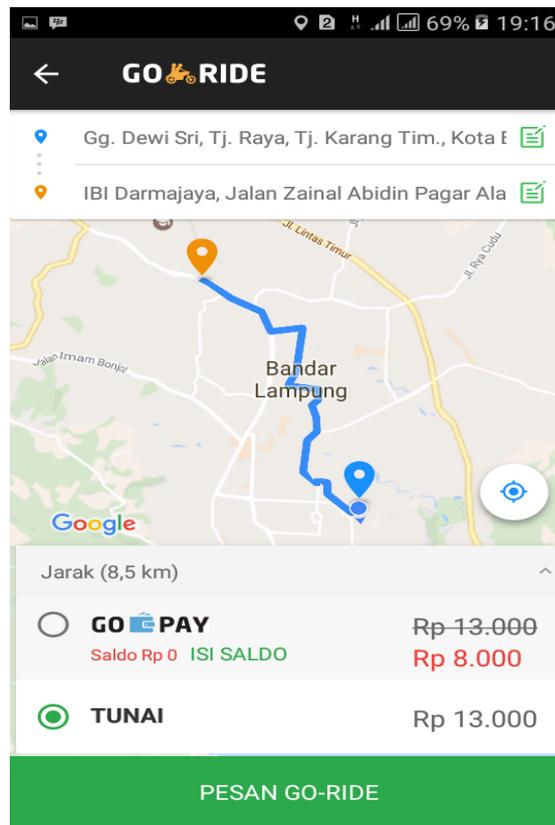
Sumber: Go-Jek (2017)

Gambar 1.2 Jenis-jenis produk yang ditawarkan Go-Jek

Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek app yang bisa diunduh melalui play store maupun app store. Aplikasi ini sudah berhasil mencapai 10 juta download, dengan rating 4,2 dari 5 bintang dari 714.376 ulasan pengguna. Go-Jek memiliki dua metode untuk melakukan transaksi pembayaran agar memudahkan konsumen, sesuai dengan tingkat jauh dan dekat tujuan yang akan dipesan oleh konsumen.

Sistem transaksi Go-Jek ada dua, yaitu:

1. Tunai: Transaksi secara langsung dibayar konsumen dalam bentuk uang saat selesai menerima pesanan.
2. Deposit: Pembayaran yang dilakukan secara tidak langsung melalui saldo deposit GO-Pay konsumen, pembayaran melalui GO-Pay lebih murah 20-30 persen.



Sumber: Go-Jek (2017)

Gambar 1.3 Sistem pembayaran

Dengan tarif yang terjangkau dan lebih murah dibandingkan ojek konvensional sehingga penumpang atau konsumen lebih memilih ojek online (Go-Jek) dibandingkan ojek konvensional yang harga relatif tidak terpatok. Dengan berkembang pesatnya perusahaan Go-Jek ini pun melakukan ekspansi dengan membuka cabang-cabang perusahaan Go-Jek. Pada saat ini Go-Jek sudah resmi beroperasi di 25 kota besar di Indonesia, salah satunya adalah kota Bandar Lampung. Dengan fenomena yang ada bahwa masyarakat Bandar Lampung lebih memilih untuk menggunakan jasa yang lebih mudah untuk dicari dan dipesan, maka transportasi konvensional (microlet, ojek) berkurang untuk pemakainya. Konsumen Go-Jek di Bandar Lampung terdiri dari mahasiswa, pelajar, dan pekerja kantoran dan masyarakat umum.

Berdasarkan observasi pada umumnya masyarakat Bandar Lampung menggunakan pelayanan Go-ride dan Go-food. Dengan biaya dan kemudahan-biaya dan kemudahan pemesanan dan transaksi yang ditawarkan oleh Go-Jek membuat masyarakat Bandar Lampung cenderung beralih dari transportasi konvensional ke transportasi online. Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dari semua perusahaan yang menawarkan produknya, sehingga dengan merasa puasnya konsumen akan menjadikan keuntungan bagi perusahaan karena konsumen akan kembali dan mengonsumsi kembali produk yang ditawarkan perusahaan. Pasca penggunaan produk Go-Jek masyarakat dapat melakukan tanggapan terhadap pelayanan dengan cara memberikan rating bintang 1 sampai dengan 5, seperti yang terlihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Tabel ulasan konsumen Go-Jek

No	Rating	Ulasan Konsumen
1	Bintang 1	Driver suka secara sepihak membatalkan pesanan tanpa alasan yang jelas
2	Bintang 2	Kecewa setelah deposit Go-pay tidak bisa order (<i>Booking Error</i>)
3	Bintang 3	Banyak lapak makanan di Go-Food yang tidak mencantumkan menu dan harga
4	Bintang 4	Go-Jek praktis dan <i>valeu for money</i>
5	Bintang 5	Kami merasa terbantu dengan adanya aplikasi Go-Jek

Sumber: google play store (2017)

Pemberian bintang 1-5 menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap driver atau mitra Go-Jek, jika konsumen merasa kecewa maka konsumen memberikan bintang 3 hingga 1, dan jika konsumen merasa puas akan memberikan bintang 4-5 sesuai dengan pengalaman dan tingkat kepuasan konsimen. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas produk, harga, kualitas

pelayanan, emosional, dan biaya dan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil kajian empirik tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Go-jek di Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Dalam penelitian ini yang menjadi ruang lingkup penelitian adalah pelanggan pengguna jasa Go-Jek di Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Dalam penelitian ini yang menjadi ruang lingkup objek penelitian adalah harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa Go-Jek.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah di lingkungan perkuliahan, sekolah-sekolah, dan tempat umum di Kota Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang Lingkup waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2017 sampai dengan September 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah manajemen pemasaran, faktor-faktor kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Go-jek di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Secara besar penelitian ini berguna bagi :

1. Perusahaan

- a. Memperluas wawasan terhadap masalah yang terjadi dalam kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung.
- b. Perusahaan dapat mengetahui pentingnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Institusi

- a. Menambah referensi bagi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di IIB Darmajaya Bandar Lampung.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi perbandingan bagi penelitian yang akan datang dengan permasalahan yang sama serta dapat digunakan sebagai acuan karya tulisnya selanjutnya.

3. Penulis

- a. Memperluas wawasan penulisan terhadap fenomena yang terjadi dalam bidang pemasaran
- b. Sebagai ilmu yang akan diterapkan oleh penulis di dunia kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini tercantum latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini memuat tentang teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III : Metode penelitian

Dalam bab ini tercantum jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrumen, uji persyaratan analisis data, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian yang meliputi karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian, deskripsi jawaban responden, pengujian validitas dan reliabilitas, perhitungan regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis.

Bab V : Simpulan dan Saran

Dalam bab ini berisi simpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.