

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

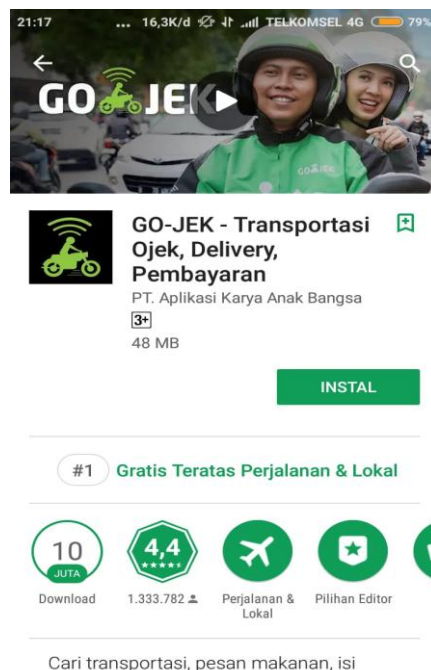
Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena transportasi berkontribusi besar pada kehidupan dalam kaitannya dengan aktivitas manusia sehari-hari. Dengan adanya transportasi menjadi salah satu upaya masyarakat dalam mengatasi masalah kesenjangan jarak untuk melakukan bermacam aktifitas di keseharian.

Di era sekarang ini banyak masyarakat banyak mencari alternative transportasi, dengan tujuan untuk menghindari kemacetan dan rasa lelah karna rutinitas kesehariannya. Dalam mengatasi masalah tersebut masyarakat banyak mencari transportasi umum seperti angkutan kota, bis trans dan ojek. Namun, dengan kurangnya ketersediaan fasilitas transportasi yang memadai, ojek menjadi salah satu yang banyak digunakan oleh masyarakat karna dinilai waktu dalam perjalanan lebih singkat dibandingkan transportasi angkutan kota dan bis.

Dahulu, ojek biasanya hanya ada dipangkalan dimana para pelanggan harus datang ke pangkalan dan bernegosiasi harga untuk sampai ke tujuan. Melihat kondisi ini perusahaan ojek online melihat ini sebagai peluang bisnis yang bagus. Sehingga berkembangnya perusahaan ojek online hadir menawarkan solusi untuk lebih mempermudah perjalanan pelanggan. Dimana pelanggan tidak perlu mendatangi ojek di pangkalan cukup dengan menggugah aplikasi ojek online untuk mendapatkan transportasi ini dan memesan sesuai dengan kebutuhan yang tersedia di dalam aplikasi tersebut ditambah juga pelanggan dapat memantau driver ojek melalui GPS yang tersambung pada aplikasi ojek online.

Salah satu aplikasi transportasi online yang ada di Indonesia yaitu Go-Jek. Go-Jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang

bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michael Angelo Moran pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia. Kehadiran jasa transportasi online ini sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien. Cara kerja Go-Jek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. 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 Go-Jek sudah mencapai 10 juta orang, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pengunduh aplikasi Go-Jek yang tercatat di *play store*. Gambar 1.1 berikut menunjukkan jumlah pengunduh aplikasi Go-Jek di *play store*.

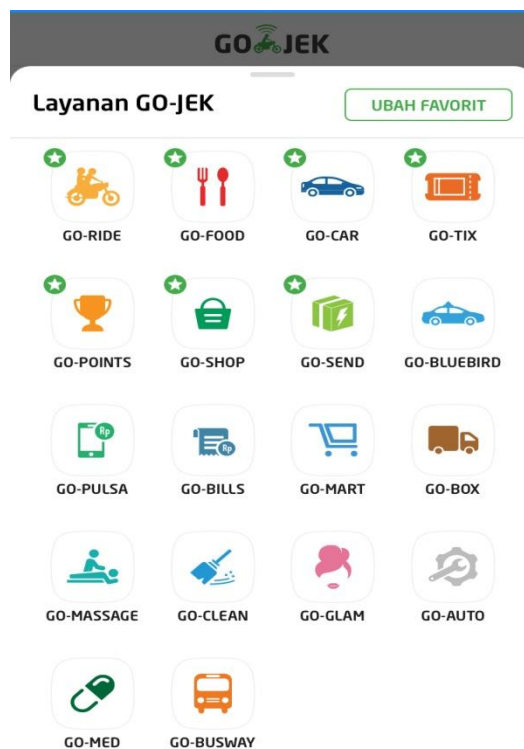


Sumber : Google Play Store (2018)

**Gambar 1.1** Jumlah pengunduh aplikasi Go-Jek

Aplikasi Go-Jek menyediakan beberapa pemesanan sesuai kebutuhan pelanggan dan siap melayani pelanggan dimana saja. Pelayanan Go-Jek

yaitu Go-Ride dan Go-Car melayani pengantaran penumpang, selain itu 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, Go-Busway, Go-Tix melayani pemesanan tiket konser tiket bioskop 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 pemijatan, Go-Pulsamelayani 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 : Aplikasi Gojek (2018)

**Gambar 1.2 Jenis – jenis produk yang ditawarkan Go-Jek**

Pada saat ini, Go-Jek sudah resmi beroperasi di 50 kota 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, trans Lampung dan ojek) berkurang pemakainya. Konsumen Go-Jek di Bandar Lampung terdiri dari mahasiswa, pelajar, pekerja kantoran dan masyarakat umum. Namun tidak dapat dihindari, sebagai perusahaan yang masih baru bahwa masih ada masalah dari Go-Jek. Berdasarkan informasi yang di dapat dari presurvey terhadap 20 orang ternyata masih ada yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan. Keluhan tersebut ditunjukkan dalam table 1.1

**Tabel 1.1**

**Keluhan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung**

no	Keluhan Pelanggan	Ya	Tidak
1	Driver menggunakan atribut	9	11
2	Driver mengantar ke tujuan dengan tepat	13	7
3	Driver melayani dengan ramah	12	8
4	Driver menjemput dengan tepat waktu	5	15
5	Driver memahami maps	4	16
6	Driver tidak membatalkan secara sepihak	14	6
7	Driver mematuhi peraturan lalu lintas	12	8

Sumber : Hasil Wawancara 20 Pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat kepuasan pelanggan mengenai pelayanan Go-Jek di Bandar Lampung. Dari hasil PraSurvey 20

Pelanggan Go-Jek diatas didapat kepuasan yang paling banyak dirasakan pelanggan Go-Jek yaitu mengenai driver yang tidak membatalkan secara sepihak sebanyak 14 responden, driver mengantar ketujuan dengan tepat 13 responden, sedangkan ada 12 rsponden yang menyatakan driver melayani dengan ramah dan driver mematuhi peraturan lalu lintas.

Meskipun pelanggan Go-Jek merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, ternyata masih terdapat keluhan yaitu 16 responden mengatakan driver kurang memahami maps, 15 responden mengatakan bahawa driver tidak menjemput dengan tepat waktu dan 11 responden mengeluhkan bahwa driver tidak menggunakan atribut sehingga konsumen sulit mengenali driver. Keluhan - keluhan tersebut bisa mengurangi kenyamanan pelanggan Go-Jek dan bisa berdampak buruk bagi Go-Jek. Jika masalah ini terus terjadi tidak menutup kemungkinan pelanggan Go-Jek beralih ke jasa pesaing yang saat ini mulai marak bermunculan khususnya di Kota Bandar Lampung. Untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran serta mencegah beralihnya pelanggan Go-Jek, perlu adanya evaluasi dalam hal pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting bagi kesuksesan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan jasa transportasi pada salah satu jasa transportasi online di Kota Bandar Lampung. Penulis melakukan penelitian serta menyusun skripsi dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Go-Jek Bandar Lampung dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis"**

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan:

- Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada transportasi online GO-JEK di Bandar Lampung dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* ?

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

#### **1.2.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa aplikasi GO-JEK

#### **1.2.2 Ruang Lingkup Objek**

Membahas mengenai tingkat kepuasan, batasan objek penelitian ini agar dapat lebih mengarahkan pembahasan, maka penelitian ini dibatasi mengenai kepuasan pelanggan khususnya pelanggan transportasi online GO-JEK di Bandar Lampung.

#### **1.2.3 Ruang Lingkup tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah wilayah Bandar Lampung

#### **1.2.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret 2018 – Agustus 2018

### **1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah manajemen pemasaran yang mencakup tentang kepuasan pelanggan.

### **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada transportasi online GO-JEK di Bandar Lampung dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Perusahaan**

Memberikan saran dan masukan kepada GO-JEK di Bandar Lampung agar dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

#### **1.4.2 Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya bidang ekonomi yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

#### **1.4.3 Bagi Instusi**

1. Menambah referensi perpustakaan Manajemen IIB Darmajaya
2. Diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran

### **1.5 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 penelitian terdahulu.

## **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang objek yang akan dibahas, penelitian sampel berisi tentang populasi dan sampel yang digunakan dalam pengambilan sampel berupa alat yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian

## **Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisikan tentang objek peneliti, hasil analisis data dan pembahasan.

## **Bab V : Penutup**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang berupa penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh, sedangkan saran berupa anjuran kepada pihak yang berkepentingan terhadap analisis penelitian.