

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi termasuk kebutuhan sekunder dalam kehidupan manusia. Dengan menggunakan alat transportasi, manusia dapat dimudahkan dalam melakukan berbagai kegiatan sehari-hari. Transportasi dapat dilalui dari jalur darat, jalur laut, dan jalur udara. Disesuaikan dengan kegiatan yang mayoritas masyarakat di Indonesia menggunakan transportasi jalur darat, oleh karena itu jalur darat dianggap lebih mudah untuk menjangkau kebutuhan manusia dengan tujuan tertentu. Masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan kendaraan sepeda motor sebagai alat transportasi darat. Jumlah pembeli motor di Indonesia tahun 2017 mencapai 5.886.103 unit dan pada tahun 2018 jumlah pengguna meningkat mencapai 6.383.108 unit. Di tahun 2019 hingga bulan Agustus pengguna sepeda motor mencapai 4.350.158 unit. (<http://www.aisi.or.id/statistic/>). Dengan besarnya jumlah pengguna sepeda motor di beberapa kota besar, maka sepeda motor dianggap sebagai penyebab kemacetan dan selain itu juga menjadi mayoritas pelanggar lalu lintas.

Pada tahun 1980 di kota Jakarta mulai bermunculan jasa transportasi yang dikenal hingga sekarang adalah “ojek”. Saat itu beberapa orang Jakarta menerima upah yang minim dan sulit dalam memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, untuk mencari tambahan pendapatan, maka para pekerja yang memiliki motor

menyediakan jasa transportasi darat yang dapat memudahkan orang untuk mengantarkan ke tujuan dengan cepat dan meningkat setiap tahunnya. Hampir di seluruh poros jalan kota maupun di tempat umum sudah banyak pengemudi ojek. Namun pada saat itu, tingkat keselamatan penumpang, kesopanan dan penetapan harga yang belum menjadi perhatian khusus para pengendara ojek dalam melayani konsumen.

Ada beberapa hal penting yang harus dibenahi sehubungan dengan standart tingkat keselamatan, kesopanan dan penetapan harga masih belum terorganisir secara baik. Tingkat pelayanan pun menjadi tolak ukur bagi konsumen untuk mengambil keputusan dalam menggunakan jasa transportasi. Menurut Kotler (2016:160) kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi melalui mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang konsumen harapkan dengan apa yang konsumen rasakan. Konsumen akan menilai kualitas sebuah pelayanan jasa berdasarkan apa yang konsumen rasakan dan deskripsikan dalam benak konsumen. Hal ini didukung dari hasil penelitian Rivai Agung, Suneni & Ika Febrilia (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek *online* Grab.

Dengan berbagai hal yang perlu dibenahi dalam layanan jasa transportasi terutama pada pengendara ojek, maka seiring berkembangnya teknologi muncul inovasi bisnis dengan perkembangan sistem metode yang lebih efektif dan efisien sesuai standart untuk menunjang kenyamanan konsumen.

Hadirnya perkembangan teknologi membuka kesempatan yang luas terhadap pelaku bisnis untuk melakukan inovasi terbaru dalam melakukan pemasaran, guna memenuhi kebutuhan konsumen setiap saat. Salah satu perkembangan teknologi yang saat ini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat adalah internet. Setiap orang pasti terhubung dengan internet untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi terbaru. Internet merupakan jaringan yang dapat di sambungkan melalui *gadget* atau *PC*, sehingga memudahkan orang untuk komunikasimaupun bertransaksi dimana pun dan kapan pun. Keberadaan teknologi yang canggih membuat orang semakin malas, karena menganggap bahwa untuk memenuhi kebutuhan sehari hari dan melakukan kegiatan rutinitas di permudah dengan fasilitas internet. Dengan inovasi bisnis baru melalui internet, membuka peluang bagi pelaku bisnis dalam melakukan transaksi yang tidak memakan waktu lama dan meminimalisir biaya. Melalui aplikasi yang diciptakan oleh pelaku bisnis maka pengusaha dapat lebih dekat ke konsumen dalam menawarkan produk barang maupun jasa. Sistem aplikasi merupakan suatu alat perantara dalam menghubungkan dua objek bahkan lebih yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini di dukung dengan hasil penelitian Agus Widodo, Honorata, Nurchayati (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Peningkatan penyebaran jangkauan internet di tengah kehidupan masyarakat sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kehadiran bisnis melalui internet sangat membantu konsumen dalam memuaskan kebutuhan

konsumen. Oleh karena itu, internet menjadi peluang baru bagi pelaku bisnis dalam melakukan inovasi dalam penjualan jasa nya maupun barang nya.

Banyak bisnis transportasi darat yang menggunakan internet untuk masyarakat dapat menikmati pelayanan jasa nya seperti : GOJEK dan GRAB. Penilaian aplikasi tersebut berdasarkan rating yang diberikan oleh penggunanya.

**Tabel 1.1**  
**Tabel Top Brand Ojek**

| BRAND        | TOP BRAND INDEX |      |       |      |       |      |
|--------------|-----------------|------|-------|------|-------|------|
|              | 2017            | Rank | 2018  | Rank | 2019  | Rank |
| <b>GOJEK</b> | 59,2%           | 1    | 44,9% | 2    | 44,6% | 1    |
| <b>Grab</b>  | 28,2%           | 2    | 48,0% | 1    | 43,1% | 2    |

(Sumber : [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=GOJEK](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=GOJEK)  
/10/9/2019)

Berdasarkan data survei statistik yang di peroleh pada tabel 1.1 bahwa di tahun 2019, GOJEK berada pada peringkat pertama, sehingga dapat di lihat bahwa peminat GOJEK masih menguasai pasar di bandingkan dengan para pesaing jasa transportasi darat lainnya.

Nadiem Makarim dan Michaelangelo menciptakan trobosan bisnis jasa transportasi yang menggunakan fasilitas internet. Nadiem menciptakan bisnis dalam bidang jasa transportasi berbasis kendaraan bermotor yang dinamakan PT GOJEK Indonesia untuk membantu, mengantarkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Awalnya GOJEK melayani hanya lewat telepon. Untuk meningkatkan kepuasan konsumennya, maka pelaku bisnis perlu meningkatkan

kualitas layanan dari barang maupun jasa nya dan juga menawarkan promosi kepada konsumen.

Hadirnya GOJEK Indonesia dapat membuka lapangan pekerjaan baru bagi semua kalangan masyarakat Indonesia yang sudah memiliki indentitas diri dan juga memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan dapat menjangkau konsumen dimana pun berada. Ada berbagai penawaran jasa yang di tawarkan dalam tampilan aplikasi GOJEK. Yang utama yaitu GO-RIDE memberikan jasa mengantarkan penumpang sesuai tujuan yang di minta. Selain itu GOJEK juga memberikan penawaran jasa lainnya, seperti GO-FOOD dengan menerima pesanan makanan dan mengantarkan ke konsumen, GO-SEND mengantarkan pengiriman barang maupun dokumen, GO-MART melayani pesanan belanja di outlet yang sudah menjadi mitra GOJEK contoh nya : Indomaret, Alfamart, Alfamidi. GO-CAR melayani mengantarkan penumpang dengan fasilitas mobil.GO-CLEAN melayani membersihkan ruangan rumah atau ruangan tertentu. GO-MASSAGE melayani jasa pijatan, GO-TIX melayani pemesanan tiket event,bioskop, dan sepakbola. GO-SHOP melayani jasa belanja dimanapun, GO-PULSA melayani jasa pengisian pulsa melalui GO-PAY, GO-MED melayani jasa pembelian obat – obatan, GO-GLAM melayani jasa merias, GO-BOX melayani jasa pengangkutan barang dalam jumlah volume yang besar. Saat ini GOJEK telah beroperasi di 167 kota dan kabupaten dari Sabang ujung paling barat sampai Merauke ujung paling timur Indonesia (<https://www.GOJEK.com/about/>). Para *driver* GOJEK dituntut untuk berperilaku sopan terhadap konsumen dan

memberikan pelayanan yang prima terhadap konsumen, dan juga di berikan pelatihan keselamatan berkendara.

Mulai tahun 2017, GOJEK beredar di Kota Madiun dengan jumlah *driver* hingga 100 orang. Lalu semakin tahun semakin meningkat konsumen yang menggunakan jasa transportasi GOJEK di Kota Madiun hingga saat ini jumlah *driver* mencapai 500 orang. (Sumber :<http://madiuntoday.id/2017/11/15/ojek-online-boleh-beredar-di-kota-madiun-asal/>).

Di Kota Madiun terdapat 5 Universitas ternama yang juga terdapat mahasiswa dari berbagai daerah. Keberadaan GOJEK di Kota Madiun sangat bermanfaat bagi mahasiswa yang merantau di Kota Madiun maupun masyarakat setempat dan mayoritas mahasiswa memiliki *gadget* atau *handphone* sehingga apabila mahasiswa memerlukan sesuatu yang praktis maka menggunakan aplikasi GOJEK. Begitu juga dengan mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang mayoritas menggunakan jasa GOJEK dengan berbagai fitur yang ada di dalam aplikasi menjadi solusi mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan. Oleh karena itu, dengan banyaknya pengguna aplikasi GOJEK di kalangan mahasiswa, maka penelitian ini mengambil objek pada mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penelitian ini mengambil judul **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Aplikasi Pengguna GOJEK Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun)**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diulas sebelumnya, maka penulis mengangkat permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan GOJEK berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah kualitas sistem aplikasi GOJEK berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen ?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis signifikansi pengaruh positif kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh positif kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan konsumen.

**D. Manfaat Penelitian****1. Bagi Pengemudi**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengemudi ojek dalam mencari faktor kualitas layanan dan kualitas sistem aplikasi yang memiliki pengaruh dominan besar terhadap tingkat kepuasan konsumen

## **2. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi peneliti lain yang akan melanjutkan penelitian selanjutnya di bidang kualitas layanan, kualitas sistem aplikasi dan kepuasan konsumen.

## **3. Bagi Universitas**

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi tambahan dalam membimbing serta menambah pengetahuan mahasiswa tentang kualitas layanan, kualitas sistem aplikasi dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis terdiri dari telaah teori, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis serta kerangka konseptual.

### BAB III METODA PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, instrumen penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan prosedur pengumpulan data, teknik analisis data.

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan dan saran.