

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

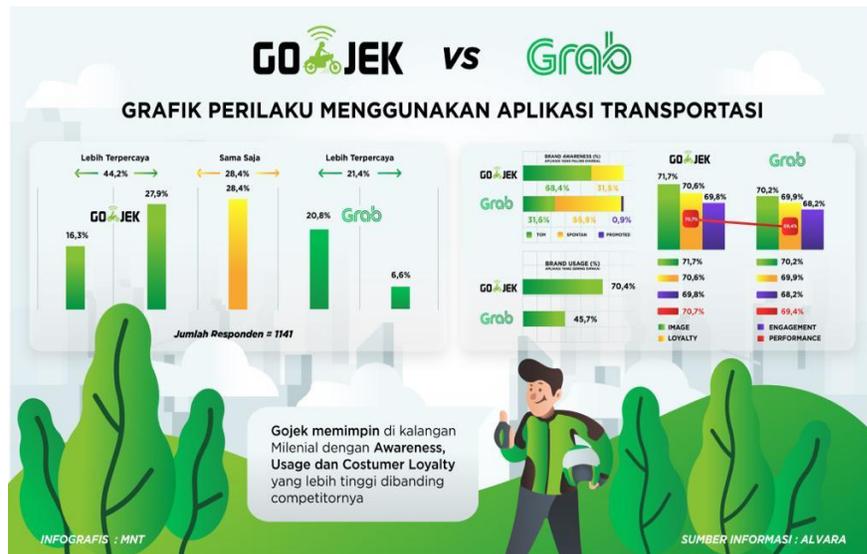
Perkembangan era globalisasi saat ini telah banyak berubah saat ini terutama perkembangan teknologi yang berkembang begitu pesat, dahulu mungkin alat komunikasi terbatas dan penggunaannya pun hanya bisa untuk berkomunikasi saja, berbeda dengan era 4.0 saat ini dengan teknologi semua terasa pada genggaman tangan saja yaitu *handphone* alat komunikasi yang bisa dibawa kemana-mana ini hampir semua orang mempunyainya, atau bisa disebut dengan *smartphone* didalamnya terdapat fitur yang canggih menjadi salah satu kebutuhan yang wajib dipunyai di era saat ini. Didukungnya teknologi juga membuat hadirnya media yang memudahkan mengakses dan mengunduh yaitu media internet. Internet juga berpengaruh secara signifikan dalam kemajuan teknologi saat ini, dengan internet kita dapat memperoleh dan menyampaikan informasi apapun dengan mudah bahkan biasa berkomunikasi walaupun jarak berjauhan. Karena internet orang dapat memperoleh berbagai informasi dengan cepat dan mudah.

Kemajuan teknologi yang dilengkapi dengan fitur dan adanya internet juga perkembangan transportasi yang ramai membuat tertarik untuk menciptakan aplikasi transportasi. Transportasi yang dahulu masyarakat banyak menggunakan transportasi tradisional seperti bajaj, dokar, becak bahkan berjalan kaki, untuk mengakses satu tempat ke tempat lainnya yang bisa memerlukan waktu yang cukup lama, lalu berkembang ada sepeda, motor, mobil dan untuk berpergian jauh pun tersedia transportasi seperti pesawat, kereta api, bus yang aksesnya pun mudah dijangkau saat ini. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi yang cepat dan mudah maka munculah bisnis layanan transportasi *online*. Yang dirasa mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak ingin repot akan membawa kendaraan pribadi sangat terbantu. Dengan adanya transportasi *online* pelanggan tidak perlu repot untuk menunggu dan mencari di jalan untuk

mendapatkannya, pelanggan bisa memesan melalui *smartphone* dimana pun berada kemudahan dalam pemesanannya, dan efisien waktu serta biaya menjadi daya tarik tersendiri bagi penyedia layanan jasa transportasi *online* dibandingkan dengan moda transportasi konvensional.

Saat ini sudah banyak transportasi *online* salah satu pencetus layanan aplikasi berbasis *online* yang diberi nama Gojek yaitu Nadiem Makarim pada tahun 2010 menjadi perusahaan yang memelopori revolusi industri transportasi ojek berbasis *online* di Indonesia. Saat ini Gojek sudah melebarkan sayapnya hampir seluruh penjuru Indonesia. Pengguna Gojek pun dari berbagai kalangan dari pelajar sampai pekerja. Di kota-kota besar sudah banyak kita jumpai seperti di Surakarta sendiri Gojek hadir pada tahun 2016 saat ini sudah menyebar hampir disudut kota dijalan area sekitar kampus maupun restoran melihat para driver ojek *online* yang identik memakai jaket hijau dan helm hijau. Pada awal kemunculannya menarik perhatian pelanggan walaupun adanya pro kontra oleh para tukang ojek konvensional yang merasa tersaingi dan dirugikan adanya Gojek karena dirasa harga yang diberikan lebih murah dibandingkan ojek konvensional. Saat peluncurannya Gojek hanya menyediakan layanan antar jemput menggunakan motor (*Go-ride*) setelah melihat antusias pelanggan yang beralih menggunakan Gojek akhirnya berinovasi dalam pelayanannya dilihat pesaing antar penyedia jasa transportasi *online* pun makin ketat dalam persaingannya.

Gojek sendiri mempunyai pesaing jasa transportasi *online* lain seperti Grab contohnya. Mereka sama-sama mempunyai logo berwarna hijau, mempunyai fungsi yang sama menawarkan jasa antar jemput dengan motor ataupun mobil. Serta ada beberapa persamaan antar kedua jasa transportasi *online* tersebut, yang membedakan yaitu pada Gojek lebih banyak menawarkan layanan dibandingkan dengan Grab. Perusahaan penyedia jasa transportasi *online* yang saat ini sedang meningkat pesat yaitu PT *Go-Jek* Indonesia yang tampak dalam.



Perbandingan Menggunakan Aplikasi  
 Gambar 1.2

Sumber : <https://ayobandung.com/read/2019/07/13/57598/pengamat-aplikator-yang-unggul-dalam-promo-lemah-dalam-pelayanan>

Harga tarif perjalanan yang ditawarkan kedua aplikasi transportasi online tersebut juga berbeda. Harga merupakan hal yang paling utama dilihat oleh pengguna jasa transportasi. Karena harga juga sebagai penentu apakah pengguna akan menggunakan transportasi *online* Gojek atau yang transportasi *online* lainnya. Menurut Sudaryono (2016:216), mendefinisikan harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Menurut Maulana (2016) menyatakan indikator harga antara lain: (1) Keterjangkauan harga produk, (2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, (3) Kesesuaian harga dengan manfaat.

Dengan itu konsumen juga dapat mengetahui harga yang akan dikeluarkan sebelum order transportasi *online*. Tarifnya pun menyesuaikan jarak tempat yang dituju serta pembayaran yang memudahkan penggunaannya yaitu dengan tunai, *go-pay* (pengisian saldo Gojek) atau *paylater*, dan adanya diskon yang sering diberikan

untuk penggunaannya. Selain harga, konsumen juga mempertimbangkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan saat menggunakan transportasi *online*.

Dengan adanya persaingan antar penyedia jasa transportasi *online* membuat Gojek terus-menerus berinovasi memberikan kualitas pelayanan yang saat ini sering dibutuhkan pelanggan. Menurut Sari & Lestari (2019) mendefinisikan kualitas sebagai seluruh ciri dan sifat suatu produk atau pun pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan berbagai kebutuhan yang tersirat. Apabila pelayanan yang diberikan dirasa memuaskan, dan merasa memenuhi keinginan, konsumen diminta untuk memberi penilaian. Kualitas pelayanan tersebut menjadi dasar penilaian apakah konsumen akan menggunakan kembali jasa tersebut atau tidak. Untuk itu kualitas pelayanan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan menurut Lupiyoadi dalam Sari & Lestari (2019).

Sebagai penyedia layanan aplikasi transportasi online terkadang ada beberapa permasalahan teknis yang terjadi di lapangan yaitu pada jaringan aplikasi Gojek seperti jam-jam berangkat atau pulang kerja aplikasi mengalami eror dalam mengorder, ada juga *driver* fiktif atau *driver* dengan motor berbeda dengan yang tertera dalam aplikasi. Untuk meningkatkan pelayanannya PT. Gojek menyediakan sarana tempat pengaduan untuk pelanggan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dan driver yang tidak sesuai dengan kriteria, karena masih dijumpai *driver* yang berbuat curang untuk mendapatkan keuntungan lebih, maka Gojek menerapkan system rating yang dapat diberikan oleh pelanggan dari bintang 1 (pelayanan buruk) sampai bintang 5 (pelayanan memuaskan).

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2014), adalah hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya. Dengan menentukan kepuasan konsumen, pelanggan akan melihat nilai lebih dari suatu produk (jasa). Apabila kinerja dirasakan melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan senang. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa,

atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Jadi kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi, meskipun untuk mendapatkannya diperlukan suatu usaha atau pengorbanan. Sedangkan kepuasan yang didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Setiap pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* ingin mendapatkan pelayanan terbaik dan harga terjangkau.
2. Kepuasan yang dirasakan konsumen menentukan konsumen akan memakai produk/ jasa dalam jangka yang panjang.
3. Kualitas pelayanan dan harga dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis mempersempit ruang lingkup masalah yang menjadi bahan dalam penelitian. Adapun batasan masalah yaitu :

1. Jasa transportasi *online* dalam penelitian ini adalah Gojek pada layanan *Go-ride* dan *Go-food*, karena kedua layanan tersebut lebih banyak digunakan dibandingkan layanan lainnya.
2. Variabel yang dipilih kualitas pelayanan dan harga karena konsumen dalam menggunakan melihat dari kualitas pelayanan dan harga.
3. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2016 di Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena sebagian besar mahasiswa menggunakan jasa Gojek pada layanan *Go-ride* dan *Go-food*.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang ingin digunakan adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek ?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek ?
3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan gojek?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek.
3. Untuk mendeskripsikan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menerapkan ilmu pengetahuan serta berbagai teori pemasaran yang telah dipelajari ke dalam dunia nyata.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan menjadi pertimbangan tersendiri bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui aspek kualitas pelayanan dan harga.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.