

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Permasalahan**

#### **1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak dibidang manufaktur ataupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik dipasar domestik maupun internasional. Oleh karena itu, didalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk-produk berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen.

Di era modern ini, masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang atau alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu, pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menggaet konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang atau barang dan memungut biaya yang disepakati moda transportasi jenis ini banyak dikenal dengan nama ojek.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan berbasis wilayah di tikungan atau mulut-mulut gang. Saat ini, sudah banyak ojek yang menggunakan sistem daring yang dikenal dengan nama Gojek dan Grab.

Salah satu perusahaan jasa transportasi yang sedang berkembang beberapa tahun ini adalah Gojek. PT Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara pengendara ojek dengan pelanggan. Melalui aplikasi Gojek, pengendara ojek dapat melihat order yang masuk dan lokasi pemesanannya yang ditanggapi, dan pelanggan dapat memantau posisi pengendara ojek yang menanggapi order mereka. Gojek telah beroperasi di daerah Medan, Jabodetabek, Surabaya, Bali, Yogyakarta, Makassar dan Balikpapan.

GO-JEK adalah sebuah perusahaan yang pertama kali ada di Indonesia. Bergerak dibidang pelayanan transportasi ojek yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek dan kemudian disusul dengan beberapa ojek daring lain, seperti Uber, Grab dll. Pengguna aplikasi gojek cukup memesan ojek melalui aplikasi *mobile* secara daring dengan harga yang sudah ditentukan

system sesuai jarak tempuh dan nantinya akan dijemput oleh driver ojek yang merespon pesanan pengguna.

Hasil survei yang dilakukan Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia menunjukkan layanan Go-Jek meningkatkan kualitas hidup konsumen. Survei tersebut menunjukkan Go-Ride menjadi moda transportasi pilihan yakni 85%. Sekitar 63% menggunakannya untuk pulang dan pergi kerja atau kuliah atau sekolah. Survei itu juga menunjukkan 99% konsumen merasa puas menggunakan Go-Jek. dikutip dari *cnndonesia.com* oleh Agnes, Savithri.

Konsumen yang puas dengan layanan daring membuat pelanggan sering kali akan memberikan pujian berupa bintang 5, memberikan tips dan rasa karena puas yang diperoleh pelanggan, akan membuat pelanggan untuk menggunakan kembali atau datang kembali dan menggunakan aplikasi Gojek secara terus menerus. Konsumen yang puas juga akan merekomendasikan produk dan jasa ke orang lain dengan penuh semangat. Hal ini menggambarkan betapa konsumen puas dengan layanan daring ini.

Menurut (Zeithaml, Bitner & Gremler 2006) kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, ketika konsumen merasa kebutuhannya sudah terpenuhi maka, konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa itu sendiri. Kondisi tersebut merupakan suatu kepuasan yang didapatkan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Menurut (Kotler & Keller 2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut beberapa definisi diatas disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan seorang pelanggan setelah menerima hasil kinerja yang ia dapatkan melalui perbandingan dengan yang diharapkan pelanggan. Pemberian layanan dan sikap karyawan yang positif dan dapat mendorong konsumen agar loyal.

Setiap konsumen ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari perusahaan yang menawarkan jasa kepadanya, dengan pelayanan yang baik dari penawar jasa maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan yang dirasakan konsumen membuat konsumen ingin terus menerus memakai produk atau jasa tersebut dalam jangka panjang. Perusahaan akhirnya dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan. Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah “persaingan dalam dunia bisnis jasa transportasi semakin ketat, sehingga perusahaan GO-JEK harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. Karena kualitas pelayanan dapat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan.” kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik (Hardiansyah 2011). Pelayanan yang berkualitas dapat tercermin oleh perusahaan yang menerapkan kinerjanya dari sebuah aspek aspek seperti *reability, emphaty, tangibles, assurance, dan responsiveness*. Kelima aspek kualitas ini bila

diterapkan secara bersama-sama akan meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan memuaskan kebutuhan pelanggan, dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Mengetahui kepuasan konsumen, kita dapat melihat dari perilaku konsumen itu sendiri. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan pelayanan atau hasil produk yang dipikirkan dengan pelayanan atau hasil yang diharapkan. Jika pelayanan berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika pelayanan melebihi harapan maka pelanggan amat puas dan senang (Kotler, 2008). (Sunarto 2006) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung, atau bahkan bergantung sepenuhnya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan tersebut dan sebaliknya jika perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang buruk, maka perusahaan tersebut tidak akan mendatangkan keuntungan. Konsumen yang puas dengan pelayanan perusahaan dimungkinkan untuk mengkonsumsi atau memakai jasa yang telah memuaskannya. Sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas maka konsumen menganggap perusahaan tersebut buruk dan berdampak negatif pada kepuasan konsumen sehingga tidak menggunakan atau memakai jasa perusahaan tersebut. Pelanggan yang sangat puas maka akan sangat dimungkinkan menjadi pelanggan yang setia dan akan memberikan berita positif dari mulut ke mulut, sedangkan pelanggan yang tidak puas akan beralih kepada perusahaan yang lainnya (Keiningham, et al., 2003).

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mengangkat judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Ojek Daring (GOJEK)”

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah, apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Ojek Daring (Gojek).

### **B. Tujuan dan Manfaat**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Menurut rumusan masalah yang sudah ditentukan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ojek Daring.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengembangan media pembelajaran atau penerapan media pembelajaran secara lebih lanjut dalam bidang pengetahuan Psikologi terutama Psikologi Sosial.

### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan tentang kepuasan pengguna Gojek Daring dan hal untuk mempengaruhi kepuasan itu.

## 3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Wardani (2017) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Gojek (studi kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable *Tangible (Tb)*, *Variabel Reability (Rb)*, *variable responsive (Rp)*, *variable Assurance (As)*, dan *variable Emppety (Ep)* terhadap kepuasan konsumen di Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara angkatan 2013 dan 2014 sejumlah 613 mahasiswa. Hasilnya, *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, dan Emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GO-JEK Indonesia. Penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang sedang diangkat penulis sebab, penelitian yang dilakukan Wardani (2017) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Gojek (studi kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)”. Menggunakan *variable* yang sama dengan yang digunakan oleh peneliti. Yaitu *variable* kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Perbedaannya hanya terdapat pada subyek penelitian.

Penelitian yang dilakukan Widsya Pratama (2017). Berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa taksi berbasis *online* (Grabcar) pada mahasiswa Universitas Sumatera Utara”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan jasa transportasi daring di Universitas Sumatra Utara. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang menempuh pendidikan di Universitas Sumatera Utara dan telah menggunakan GrabCar dengan jumlah 81 orang responden yang dipilih dengan menggunakan metode penelitian *Accidental Sampling*. Untuk metode pengumpulan data menggunakan cara primer menggunakan kuisisioner dan pengumpulan data skunder menggunakan studi pustaka. Untuk pengujian menggunakan analisa rigresi linier berganda dengan nilai signifikan  $\alpha = 5\%$  (0.05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang sedang diangkat penulis sebab, penelitian yang dilakukan Widya Pratama (2017). Berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa taksi berbasis *online* (Grabcar) pada mahasiswa Universitas Sumatera Utara”. Variabel yang digunakan sama, selain itu metode yang digunakan juga sama yaitu, *Accidental Sampling*. Tetapi pada penelitian dilakukan Widya Prtama (2017) ini membahas pengaruh, sedangkan yang dibahas oleh peneliti dalam penelitiannya yang dicari adalah hubungannya. Perbedaan penelitian ini selain terdapat tujuan juga terdapat pada subyek.

Penelitian yang dilakukan Sulis (2017). Berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa *online* Gojek”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GO-JEK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa ojek daring GO-JEK. Rancangan penelitian ini menggunakan kuantitatif non ekseperimental, dan teknik pengambilan sample non-probability sampling berjenis incidental sampling. Populasinya pengguna GO-JEK yang beraktifitas di Jakarta Selatan berjumlah 385 responden. Alat ukur dengan 70 item valid dan nilai reliabilitas 0.962, sedangkan alat ukur loyalitas pelanggan dengan 43 item valid dan nilai reliabilitas 0.946. Hasil kategorisasi menunjukkan lenih banyak Go-jek yang berada pada kategori loyalitas rendah (54.5%). Hasil *crosstab* juga menunjukkan adanya hubungan loyalitas pelanggan dengan jenis kelamin, usia, lama menggunakan layanan dan jaminan dari layanan. Penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang sedang diangkat penulis sebab, penelitian yang dilakukan Dwi Prasetyo Sulis (2017). Berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa Gojek” memiliki variable yang sama dengan peneliti. Tetapi yang membedakan penelitian ini adalah subyeknya. Selain itu aitem yang digunakan juga berbeda.