

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini semakin ketat, sehingga menuntut manajemen perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi bersaingnya, agar dapat memenangkan dalam persaingan yang dihadapinya. Manajemen perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Bisnis jasa saat ini semakin beragam dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pentingnya sektor jasa ini disikapi dengan pertumbuhan bisnis jasa yang semakin pesat. Salah satu bisnis dalam sektor jasa yang semakin berkembang pesat adalah jasa transportasi. Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut Nasution dalam Zakaria (2013:1), proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Jasa transportasi merupakan suatu sarana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Orang yang mempunyai kendaraan pribadi tidak akan kesulitan untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari, tetapi bagi yang tidak mempunyai kendaraan pribadi maka transportasi umumlah yang akan menjadi saran bagi setiap aktivitasnya (Supriyanto dalam Zakaria, 2013:2).

Masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi berbagai aktivitasnya diperlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitas tersebut. Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati, moda transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek. Moda transportasi ojek sudah dikenal terutama di

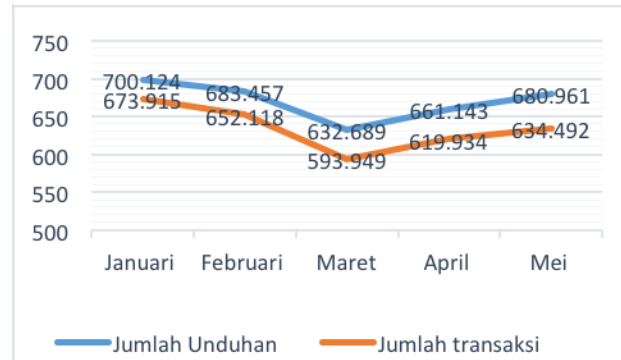
Jakarta dan daerah lain sejak bertahun-tahun lalu. Salah satunya yaitu kota Semarang yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia. Kota Semarang mempunyai jumlah penduduk terbesar keenam di Indonesia. Saat ini di kota Semarang sangat padat kendaraan pribadi. Bertambahnya jumlah kendaraan pribadi dan kendaraan umum mengakibatkan kemacetan di jalan raya.

Kemacetan terjadi karena dimensi panjang dan lebar jalan sudah tidak mampu lagi menampung volume kendaraan, terlebih kendaraan pribadi yang jumlahnya terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Moda transportasi darat seperti bus kota, angkutan kota ataupun angkutan lainnya belum mampu menggerakkan pemilik kendaraan pribadi berpindah moda transportasi. Permasalahan itu antara lain masalah kenyamanan yang dimiliki moda transportasi tersebut sangatlah rendah, khususnya bus kota dan angkutan kota yang selalu menunggu penumpang penuh dan memakan waktu yang tidak sedikit serta tidak jarang berhenti di tempat-tempat yang dilarang untuk parkir sehingga menimbulkan kemacetan yang cukup parah, banyaknya pengamen dan pedagang asongan yang datang sering berganti membuat penumpang merasa kurang nyaman dalam menggunakan transportasi umum. Fenomena supir angkutan umum yang mengendarai secara ugal-ugalan, kondisi kendaraan yang tidak dapat dikatakan layak beroperasi serta fasilitas yang tidak terawat dan berbagai macam kasus kejahatan yang terjadi di moda transportasi umum membuat masyarakat kehilangan akan kepercayaan akan penggunaan moda transportasi umum. 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 dan mulut-mulut gang.

Semakin canggihnya teknologi sekarang ini, segala aktivitas telah berubah menggunakan digital, hal ini berpengaruh dalam kemajuan dunia bisnis. Inovasi teknologi adalah memperkenalkan suatu teknologi yang baru, pelayanan yang baru, dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Kemudahan penggunaan digital

yang didukung oleh jaringan internet yang sering digunakan di bidang jasa yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memesan jasa transportasi *online*. Transportasi *online* adalah sarana transportasi modern di bidang jasa menggunakan jaringan internet yang menghubungkan antara penumpang dengan *driver*. Berbagai macam moda transportasi yang berbasis aplikasi *online* terus berkembang di Indonesia sehingga semakin menarik minat khalayak untuk menggunakannya, khususnya masyarakat yang berada di kota Semarang. Oleh karenanya kompetisi dalam merebut pasar transportasi berbasis aplikasi *online* pun mulai terasa, dimana bisnis ini mengandalkan kemudahan dan kepraktisan ini. Sehingga, masyarakat memilih transportasi ojek sepeda motor agar tidak mengalami kemacetan. Hal ini dinilai sebagai salah satu alternatif dan efisien dari pada mobil atau bus. Dampak dari ojek sepeda motor bisa sedikit mengurangi kemacetan dan sangat menghemat waktu.

Menurut Midgley, (2009) dalam Vogel Patrick dan Mattfeld Cristian Dirk, (2011), dengan sistem berbagi kendaraan antara perusahaan dengan pengemudi sepeda menerima perhatian meningkat dalam angkutan kota, terutama karena mereka "memberikan missing link antara poin yang ada transportasi umum dan tujuan yang diinginkan. Menurut (Wardhana dan Konadi: 2015:217) bahwa di Indonesia sendiri telah berkembang sebuah perusahaan ojek *online* yang telah dikenal masyarakat yaitu: Gojek. Gojek sendiri didirikan oleh pengusaha Indonesia bernama Nadiem Makarim (36). Berikut terdapat kurva unduhan aplikasi gojek dan transaksi pelanggan gojek pada bulan Januari sampai Mei 2017.



Gambar 1.1

Kurva unduhan aplikasi gojek dan transaksi pelanggan gojek selama Januari-Mei 2017

Sumber: PT Gojek Indonesia

Gambar 1.1 merupakan kurva transaksi pelanggan gojek dengan membandingkan pada tingkat unduhan aplikasi gojek. Terdapat gap atau rentang yang sangat tinggi antara tingkat unduhan konsumen dengan konsumen yang melakukan transaksi penggunaan jasa transportasi *online* gojek tersebut. Tingginya gap antara unduhan aplikasi dengan jumlah konsumen yang melakukan transaksi jasa transportasi *online* dapat diperkirakan disebabkan oleh beberapa faktor kemungkinan yang terbesar seperti pelayanan dari mitra gojek tidak memberikan kepercayaan terhadap konsumen, tidak mengerti bagaimana mengoperasikan aplikasi gojek tersebut, terkait dengan kemudahan penggunaannya, kompetitor memberikan resiko yang rendah terhadap konsumen sehingga konsumen gojek berpindah.

Faktor- faktor untuk mendukung minat pengguna *GoRide* pada Gojek yaitu *service*, *perceived ease of use* dan *price*. Mengutip Sunyoto (2012: 222) bahwa perusahaan yang berkualitas atau bermutu adalah perusahaan yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya. Pada gojek berusaha

untuk meningkatkan dan memberikan layanan yang berkualitas tinggi untuk menarik minat pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas semakin tinggi pula tingkat minat pelanggan yang dihasilkan dan mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah. Semakin mudahnya penggunaan aplikasi gojek akan berpengaruh pada tingginya minat pelanggan gojek. Maka dari itu, penelitian ini membahas mengenai minat pengguna gojek di kota Semarang yang dipengaruhi oleh *service*, *perceived ease of use*, dan *price*. Sehingga, dengan adanya permasalahan tersebut judul penelitian ini adalah **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pengguna GoRide pada Gojek di Kota Semarang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan pembahasan pokok-pokok pikiran secara jelas dan sistematis guna mengklarifikasikan data yang di peroleh, maka di perlukan ruang lingkup pembahasan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dalam penyusunan skripsi ini penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *service* (X1) berpengaruh terhadap minat pengguna (Y) *GoRide* pada Gojek di Kota Semarang?
2. Apakah *perceived ease of use* (X2) saat menggunakan jasa transportasi *GoRide* berpengaruh terhadap minat pengguna (Y) *GoRide* pada Gojek di Kota Semarang?
3. Apakah *price* (X3) berpengaruh terhadap minat pengguna (Y) *GoRide* pada Gojek di Kota Semarang?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, maka harus ditentukan terlebih dahulu tujuan dari penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dalam melakukan penelitian tidak kehilangan arah sehingga disamping penelitian dapat berjalan lancar juga

hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *service* terhadap minat pengguna *GoRide* pada Gojek di Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap minat pengguna *GoRide* pada Gojek di Kota Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh *price* terhadap minat pengguna *GoRide* pada Gojek di Kota Semarang.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat di gunakan untuk menerapkan teori-teori yang di peroleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada kegiatan transportasi khususnya transportasi darat. Guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim “AMNI” Semarang.

#### **2. Bagi Universitas Maritim “AMNI” Semarang**

Sebagai bahan referensi untuk taruna/taruni junior Universitas Maritim “AMNI” Semarang dan juga syarat untuk meluluskan taruna/taruninya.

#### **3. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu yang diberikan oleh PT. Gojek di kota Semarang agar menambah daya tarik untuk meningkatkan minat pengguna jasa khususnya pada layanan jasa *GoRide*.

#### **4. Bagi Pembaca**

Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca serta pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam lingkup Prodi Transportasi.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Dalam memberikan gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan guna memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab. Sistematika penulisan yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang pengertian *service*, *perceived ease of use*, *price*, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran dan diagram alur penelitian.

### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Membahas tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam rencana kerja penelitian, sehingga penelitian dilakukan secara benar yang meliputi: variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

### **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di dalam hasil dan pembahasan ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data, pembahasan, dan implikasi manajerial.

### **BAB 5 : PENUTUP**

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**