

BAB I

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. Di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/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/barang dan memungut biaya yang disepakati, moda transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek. Moda transportasi ojek online sudah dikenal terutama di Jakarta dan daerah lain sejak bertahun-tahun lalu, namun saat ini ojek *online* sudah banyak digunakan terutama di kota-kota besar yaitu Semarang, Bandung, Surabaya, dan Bali. Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenal layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan berbasis wilayah di tikungan dan mulut-mulut gang. Pengendaran ojek dari wilayah lain tidak bisa sembarangan “mangkal” di suatu wilayah tanpa ijin dari pengendara ojek di wilayah tersebut untuk

menggunakan jasa pemakai harus membayar kontan dan tak jarang sering terjadi tawar menawar.

Saat ini sudah banyak penyedia jasa ojek online di Semarang yang dikenal dengan nama Go-Jek, Blu-Jek, Taksi Roda Dua, Grab Bike, Ojek Syar'i, Bang Ojek Aja. Semua memberikan pelayanan yang hampir sama mulai dari mengantarkan orang dengan biaya yang berbeda-beda namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi telepon genggam maupun website. Semakin banyaknya ojek online berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan jasa ojek online. Hal ini menjadikan konsumen semakin selektif. Konsumen akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka perusahaan ojek online harus bisa menciptakan kualitas layanan dan harga yang sesuai agar dapat menciptakan kepuasan Konsumen.

Dalam penelitian ini hanya meneliti pada variabel pelayanan, harga dan kemudahan dikarenakan pada permasalahan yang ditemukan dilapangan, menganggap bahwa kepuasan yang di rasakan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan dan harga yang ditawarkan terjangkau dibandingkan dengan jasa transportasi ojek lainnya. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk/jasa memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk/jasa lebih tinggi dari harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira (Kotler dan Armstrong dalam Nizar(2016), bahwa untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen ada lima faktor, yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional factor,. Zeithmal dan Bitner dalam Mar'ati(2016) mengemukakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan atau jasa, emosi, harga, biaya. Faktor ini sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan sumber daya manusia. Karena faktor sumber daya manusia memberi kontribusi yang sangat besar (70%), maka faktor ini sangat sulit ditiru oleh

pesaing. Hal ini didukung penelitian oleh Agyapong (2010) menyatakan dimensi kualitas layanan seperti *tangibility*, *kehandalan*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empati* secara signifikan mempengaruhi sikap pelanggan dalam hal mendapatkan kepuasan. Variabel harga secara umum bagi pelanggan yang sensitif harga murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi, Menurut Kotler dalam Anggriana dkk(2017), harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.. Sedangkan menurut Assuari dalam anggriana dkk (2017), harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Jadi harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan atau ditukarkan ke konsumen untuk mendapatkan atau memiliki suatu barang yang memiliki manfaat serta penggunaannya. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh putri (2013) menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan. Di kota semarang saat ini tersedia banyak penyedia jasa transportasi ojek online yang tidak memiliki aturan tertentu, baik secara tarif, standar pelayanan, jam operasional,dll. Sehingga untuk mengubah pandangan tersebut di mata pengguna jasa sebagai angkutan umum yang tidak resmi,

PT. Gojek Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 2010 menyediakan jasa transportasi ojek online yang berbasis aplikasi dengan merk goride yang dilengkapi dengan fasilitas, yaitu sepeda motor dengan minimal keluaran tahun 2000, aplikasi yang terdapat nama, nomor telfon dan GPS untuk melacak keberadaan para drivernya, jaket, jas hujan, helm, asuransi, layanan order melalui aplikasi yang dapat digunakan dengan mudah, dan terdapat layanan pengaduan dan pada akhir pelayanan pelanggan dapat memberikan *review* dan rating untuk driver tentang pelayanan yang sudah didapatkannya sehingga perusahaan dapat mengetahui pelayanan yang telah di dapatkan oleh konsumen dan

perusahaan akan terus memperbaiki standar pelayanannya. GoJek menawarkan jasa layanan yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggannya, yaitu: 17 (tujuh belas) fitur layanan jasa yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggannya yaitu GoRide, GoCar, GoBluebird, GoFood, GoSend, GoPulsa, GoBills, GoShop, GoMart, GoTix, GoBox, GoMassage, GoClean, GoGlam, GoAuto, GoMedc GoBusway yang menekankan keunggulan dalam Kecepatan, Inovasi dan Interaksi Sosial. Kemudahan-kemudahan yang telah di tawarkan GoJek ini membuat masyarakat beralih menggunakan jasa GoJek karena konsumen sudah tidak perlu lagi melakukan tawar menawar harga karena harga dihitung dari jarak tempuh.

geride adalah layanan transportasi sepata motor yang sebelumnya adalah ojek ojek konvensional yang dijadikan untuk bersama sama memberikan manfaat lebih dengan menggunakan mobile service sehingga pemesanan dapat dikendalikan dengan aplikasi gojek. Dalam penelitian ini hanya mengambil pada jasa layanan Go Ride karena pada layanan Go Ride pelanggan dapat merasakan pelayanan mulai dari pemesanan hingga sampai ke tempat tujuan

. Dari uraian diatas penulis ingin mengetahui apakah pelayanan, Tarif dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dituangkan dalam judul: **“(ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA OJEK ONLINE GOJEK)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini akan membahas tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online gojek, peneliti akan merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah faktor pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online di kota semarang

2. Apakah faktor tarif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online gojek dikota semarang
3. Apakah faktor kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online 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. Menganalisis faktor pelayanan yang menyebabkan kepuasan konsumen dalam menggunakan ojek online gojek dikota semarang.
2. Menganalisis faktor tarif yang menyebabkan kepuasan konsumen dalam menggunakan ojek online gojek dikota semarang.
3. Menganalisis faktor kemudahan yang menyebabkan kepuasan konsumen dalam menggunakan ojek online gojek dikota semarang.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis Penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui karakteristik kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online gojek,
2. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademi (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI SEMARANG berkaitan dengan alur kepuasan konsumen
3. Bagi Pembaca Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan, penulis ini di susun sistematis kedalam tiga bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka dan Penelitian terdahulu bukti tentang penjelasan rumus, sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan 5 yang merupakan hasil dari studi pustaka, hipotesis, kerangka piker, dan alur pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian berisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, tahapan kegiatan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang deskripsi penelitian, analisis data dan pembahasan, serta implikasi manajerial.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN