

BAB I

PENDAHULUAN

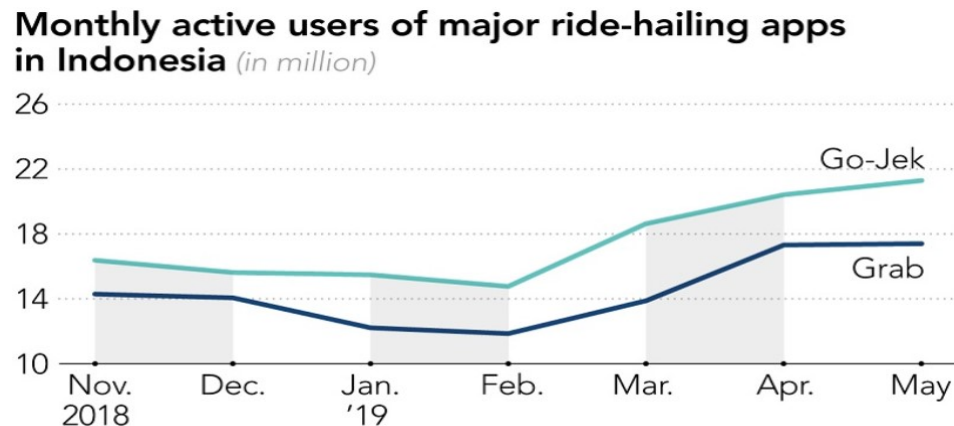
1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang di iringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat bersaing memperoleh keunggulan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dimana kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal terpenting bagi perusahaan. Dalam sektor jasa perusahaan harus mampu memberikan strategi dengan jasa yang di tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanan. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan melalui kualitas perusahaan yang di miliki.

Fenomena belakangan ini banyak masyarakat di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur yang menggunakan jasa transportasi konvensional beralih ke jasa transportasi online. Kondisi ini menjadikan konsumen di Kelurahan Cempaka Putih Timur memiliki alternatif pilihan. selain itu, promotion yang dilakukan oleh Go-Ride dan GrabBike cukup gencar melalui berbagai media promosi. hal ini tentunya dapat menyebabkan sebuah persaingan, begitu pula berkaitan dengan produk Go-Jek dan Grab mampu memvariasikan produk layanannya dengan fasilitas layanan roda dua dan roda empat sehingga memberikan fleksibilitas yang lebih bagi konsumennya. Berkaitan dengan kehandalan Go-Ride dan GrabBike, keduanya memiliki driver yang telah profesional dalam berkendara yang sangat memperhatikan keselamatan dan kenyamanan pelanggan selama berkendara. Dilihat dari fenomena di atas maka perlu di formulasikan diberbagai strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang di berikan kepada konsumen Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Selain itu adanya fenomena bertambahnya

pengguna Go-Ride dan GrabBike dikarenakan banyak pengguna jasa transportasi di Kelurahan Cempaka Putih Timur beralih dari konvensional ke *online* dikarenakan berbagai alasan, seperti lebih cepat, lebih nyaman, dan lebih murah.

Gambar 1.1 Perbandingan pengguna aktif Go-Jek dan Grab Periode November 2018-May 2019



Source: App Ape

Sumber (www.tek.id) diakses 26 April 2020

Seiring berjalannya waktu, persaingan Go-Jek dan Grab semakin sengit. Keduanya saling berkompetisi dalam mengembangkan layanan dan meningkatkan kualitas. Harapannya adalah agar memperoleh jumlah pengguna yang lebih banyak daripada kompetitor. Ini disebabkan karena pasar Indonesia yang sangat luas. Berdasarkan Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2019 mencapai 267 juta jiwa, hal tersebut tentunya menjadi daya Tarik tersendiri bagi pebisnis, terutama di industri transportasi *online*. Sebab, populasi yang sangat besar tersebut jelas harus diiringi dengan angka kebutuhan konsumen dan mobilitas yang sangat tinggi.

Jasa transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, untuk membantu mobilitas dalam mendukung pekerjaan sehari-hari. Saat ini transportasi menjadi salah satu sektor bisnis yang potensial untuk dijalankan, terlebih dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi, yang mendorong perkembangan bisnis transportasi. Transportasi adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Bisnis transportasi sangat menguntungkan, salah

satu indikator yang mudah terlihat adalah begitu cepatnya pertumbuhan para pelaku bisnis transportasi atau perusahaan sejenis seperti Go-jek dan Grab.

Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) melakukan survey mengenai “Preferensi Konsumen terhadap Layanan Moda Transportasi Darat Urban di Indonesia” dengan hasil menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya mengincar promo, tapi juga memilih layanan yang aman dan nyaman. Hasil survey yang dilakukan KKI pada periode Februari-April 2019 melibatkan 625 responden yang berada di 15 kabupaten/kota di enam provinsi, yaitu DKI Jakarta, Banten, Bali, Sumatera Barat, Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Secara rinci, dari hasil survey tersebut konsumen yang memilih layanan ojek *online* ternyata lebih banyak menggunakan aplikasi Go-Jek daripada Grab. Survey menunjukkan layanan Go-Ride dari Go-jek dinilai lebih aman (56%), lebih diandalkan (55%), lebih ramah (53%), serta lebih nyaman dan bersih (53%). Sedangkan hasil survey preferensi konsumen memilih layanan GrabBike dari Grab tercatat lebih tinggi pada aspek keterjangkauan tarif alias lebih murah, yakni mencapai 53%, dibandingkan Go-Jek dengan 47%. (sumber: komunitaskonsumen.id)

Transportasi adalah bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, kualitas pelayanan yang baik menjadi tuntutan bagi pelanggan pada layanan jasa yang dipilih. Menurut Tjiptono (2014:157), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pengelolaan bisnis harus dilakukan secara professional dan kegiatan bisnis tersebut harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Menurut Kotler dan Keller (2016:177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Dilihat uraian permasalahan di atas, terlihat bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting untuk konsumen dalam menentukan pilihan pemakaian sebuah jasa. Tanpa adanya pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan, perusahaan transportasi *online* sulit untuk dapat mampu bersaing dalam perusahaan sejenis.

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)”**

1.2. Perumusan Masalah

Dalam persaingan jasa Transportasi ojek *online*, Gojek dan Grab di tuntut untuk secara konsisten dalam melakukan pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan merasa puas, tertarik, dan nyaman terhadap pelayanan yang telah di berikan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang di rumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat perbedaan persepsi Kualitas Pelayanan pada pengguna Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur?
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi Kepuasan Pelanggan pada pengguna layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan di Kelurahan Cempaka Putih Timur adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.
2. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan, yaitu :

1. Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia dan untuk ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna layanan transportasi ojek *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.
2. Bagi Pengembangan Penelitian Selanjutnya, sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan Go-Jek dan Grab dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bisa meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut.
3. Bagi Masyarakat Pengguna Aplikasi Go-Jek dan Grab, untuk menambah wawasan dalam menggunakan layanan transportasi *online* sehingga masyarakat dapat mampu merasakan keuntungan dalam menggunakan aplikasi *online* Go-Jek dan Grab.