

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era terbaru perkembangan teknologi ketika ini, transportasi menjadi keliru satu faktor penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama pada wilayah perkotaan. Bergesernya konvoi rakyat asal kota ke pinggiran kota menghasilkan transportasi semakin dibutuhkan, mengingat segala rutinitas kesibukan memerlukan transportasi menjadi alat buat menunjang rutinitas. Transportasi yang baik bisa mencerminkan keteraturan kota, hal ini dikarenakan transportasi ialah suatu indera bantu pada mengarahkan pembangunan. Selain itu, transportasi juga artinya suatu prasarana bagi konvoi manusia atau barang yang muncul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan.

Transportasi adalah wahana perkembangan yang penting dalam memperlancar roda perekonomian serta menghipnotis seluruh aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu perekonomian yang baik di suatu wilayah bahkan disuatu negara. Semakin baik serta tertatanya transportasi pada suatu wilayah akan semakin baik jua perekonomiannya. menggunakan adanya pertumbuhan penduduk yg semakin semakin tinggi kebutuhan akan jasa transportasi akan semakin meningkat juga, hal ini lah yang menyebabkan semakin berkembangnya global bisnis pada sektor jasa transportasi. oleh sebab itu, Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi online yang memakai internet sangat berpengaruh bagi warga dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien. salah satu bisnis yang sedang berkembang waktu ini artinya usaha jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Layanan ojek berbasis online yaitu penciptakan aplikasi pemesanan ojek secara online menggunakan memanfaatkan jaringan internet. Hal ini telah merubah ojek pangkalan menjadi ojek berbasis online menggunakan pemesanan melalui software di *smartphone*.

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dalam memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu perekonomian yang baik di suatu daerah bahkan

disuatu negara. Semakin baik dan tertatanya transportasi di suatu daerah akan semakin baik pula perekonomiannya. Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat kebutuhan akan jasa transportasi akan semakin meningkat pula, hal ini lah yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi. Oleh karena itu, Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi online yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Layanan ojek berbasis online yaitu penciptakan aplikasi pemesanan ojek secara online dengan memanfaatkan jaringan internet. Hal ini telah merubah ojek pangkalan menjadi ojek berbasis online dengan pemesanan melalui aplikasi pada *smartphone*.

Ketika transportasi umum serasa kurang didukung sang pemerintah, mulai dari kendaraan yg tidak layak jalan, sopir yg tidak tertib serta rawannya tindak kriminal sebagai akibatnya orang takut memakai jasa transportasi umum. Demikian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016)

. Seiring perkembangan pesatnya teknologi info serta komunikasi, teknologi transportasi pun mulai berkembang. menggunakan meningkatnya kebutuhan akan transportasi yg cepat serta simpel maka munculah usaha jasa layanan transportasi online yg memakai perangkat lunak. Pemanfaatan teknologi bukan hanya di bidang komunikasi saja namun teknologi dimanfaatkan di bidang pendidikan, ekonomi, pertanian, keamanan, transportasi, serta lain-lain. Transportasi berbasis software daring adalah penggabungan berasal segi jasa transportasi serta teknologi komunikasi. Apalagi kemudahan dalam pemesanan, efisiensi ketika serta porto sebagai kelebihan tersendiri bagi penyedia layanan jasa transportasi online dibandingkan dengan transportasi konvensional. kini ini sudah poly terciptanya penggunaan jasa transportasi berbasis online untuk menaikkan pengguna aktif internet, keliru satu pengguna jasa transportasi online tadi artinya Grab.

Grab merupakan salah satu penyedia jasa transportasi berbasis online melalui aplikasi yang tersedia pada sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry. Grab telah menghimpun lebih dari 930 mitra pengemudi di 55 kota pada Asia Tenggara, melayani dua,5 juta bepergian setiap hari, aplikasinya diunduh lebih dari 45 juta perangkat. Grab semakin berkembang hingga ke beberapa negara mirip Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. Startup “decacorn” artinya status yang sudah disandang Grab saat ini yg berarti sebutan perusahaan startup

Pada tahun 2020, Penyebaran virus corona (COVID-19) artinya penyakit menular yg disebabkan oleh virus SARS-CoV-2. Sebagian besar orang yg tertular COVID-19 akan mengalami tanda-tanda ringan sampai sedang, serta akan pulih tanpa penanganan khusus. Namun, sebagian orang akan mengalami sakit parah serta memerlukan donasi medis. Hal keluarnya covid 19 perkara pertama virus corona (Covid-19) ditemukan pada Indonesia. Presiden Joko Widodo (Jokowi) menjelaskan ada 2 rakyat negara Indonesia (WNI) yang positif terjangkit virus corona. Keduanya ialah masyarakat Depok, Jawa Barat. Pada konferensi pers saat itu, Joko Widodo menyebut dari hasil penelusuran Tim asal Kementerian Kesehatan, 2 orang tersebut terserang corona selesainya kontak dengan rakyat negara Jepang. selesainya dilakukan pengecekan dan investigasi, 2 orang yg kontak dengan rakyat negara Jepang tadi pun dinyatakan positif corona. 2 pasien kasus pertama Covid-19 di Indonesia itu yaitu seorang perempuan berusia 31 tahun bernama Sita Tyasutami dan ibunya Maria Darmaningsih yang berusia 64 tahun. positif corona Indonesia telah mencapai 1.528 kasus. berasal jumlah itu, korban mangkat mencapai 136 orang, dengan jumlah yg sembuh 81 orang. sekarang sehabis satu tahun pandemi Covid-19 menyebar pada Tanah Air, total perkara positif telah mencapai 1.341.314 orang.

Semakin maraknya penyebaran virus covid-19 pada Indonesia presiden Joko Widodo menetapkan peraturan tentang restriksi sosial berskala besar melalui peraturan pemerintah (PP) nomor 21 tahun 2020 ihwal pembatasan Sosial Berskala akbar (PSBB). Hal ini prosedur serta indikator penerapan PSBB pada taraf daerah diatur secara rinci pada Peraturan Menteri Kesehatan angka 9/2020 perihal panduan restriksi Sosial Berskala besar pada Rangka akselerasi

Penanganan Covid-19. Provinsi pertama yang mengajukan PSBB merupakan DKI Jakarta, yg menjadi daerah terdampak korona paling tinggi. Pengajuan PSBB DKI Jakarta disetujui sang Menteri Kesehatan Agus Terawan dengan Keputusan Menteri Kesehatan mengenai PSBB pada wilayah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka percepatan Penanganan COVID-19 yang ditandatangani tanggal 7 April 2020. Keputusan Menteri Kesehatan ini kemudian disusul dengan Keputusan Gubernur DKI Jakarta nomor 380 Tahun 2020 tentang pemberlakuan pelaksanaan restriksi Sosial Berskala akbar (PSBB) pada penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Provinsi DKI Jakarta.

Dengan adanya PSBB ini pemerintah DKI berharap pencegahan penularan covid-19 lebih efektif sebab ada hukuman tegas untuk yg melanggar. ”Prinsipnya, selama tiga pekan terakhir Jakarta telah melakukan pembatasan dengan bekerja, belajar, dan beribadah pada rumah (<https://kompaspedia.kompas.id>). Adanya kebijakan PSBB memberikan batasan kegiatan penduduk pada suatu wilayah yang diduga terinfeksi virus corona. Hal mengurangi penyebaran virus corona di DKI Jakarta. syarat bagi daerah yang harus melakukan PSBB adalah jumlah kasus serta kematian Covid-19 meningkat signifikan. sehabis disetujui, pembatasan ini diterapkan di lingkup wilayah eksklusif.

Covid-19 sangat mensugesti perekonomian sektor industri, khususnya industri transportasi online. menurut Statqo Analytics (Novika, 2020) mengamati status 2 perusahaan transportasi online, Grab serta Gojek, semenjak pertengahan Maret 2020, jumlah pengguna aktif transportasi online menurun signifikan. Hal ini dikarenakan Grab serta Gojek telah membatalkan layanan ojeknya, namun layanan selain kendaraan roda dua, mirip grabcar serta gocar, masih tersedia. Begitu jua buat layanan pesan antar kuliner, grabfood dan gofood, kedua layanan ini permanen mampu digunakan. Grab sudah menerapkan beberapa protokol kesehatan dalam respon nya terkait penerapan PSBB tadi. Beberapa protokol yg diketahui telah dilakukan Grab, Grab melakukan peluncuran sistem baru GrabProtect hal ini bertujuan buat mengembangkan teknologi baru, dan memutuskan prioritas baru baru buat terus menyesuaikan diri pada tengah pandemi Covid-19. sebab Grab menghadirkan GrabProtect layanan *Grab-Bike Protect* buat perlindungan tambahan bagi kawan pengemudi dan pelanggan ojek

online di semua kota pada Indonesia. *Grab-Bike Protect* memberikan layanan dimana pengguna ojek online sebelum memesan terlebih dahulu mask selfie hal dikembangkan buat mengingatkan mitra selalu memakai masker sebelum mereka bisa merogoh pesana apapun. pada pada beroperasi pengendara *Grab-Bike* agar selalu mematuhi protokol kesehatan yaitu dengan desinfektan kendaraan beserta perlengkapan sebelum serta selesainya dipakai, mengenakan masker, sarung tangan serta tidak berkendara saat suhu tubuh diatas normal. Layanan yang menjadi bagian dari inovasi kesehatan pengendara harus mematuhi protokol kesehatan, Jika tidak mengikuti hukum yg telah ditetapkan dari pihak Grab maka pengendara tidak bisa menanggapi pemesanan, sebagai akibatnya otomatis akan timbul tarif pada konsumen serta driver tidak dikenakan porto tambahan.

Banyak faktor yang menumbuhkan kepuasan pelanggan antara lain yaitu kualitas sistem informasi, harga, dan kualitas pelayanan. Dari banyaknya faktor yang menumbuhkan kepuasan pelanggan, peneliti tertarik kepada tiga faktor yang akan menumbuhkan kepuasan pelanggan. hal ini kunci kesuksesan bagi perusahaan karena perusahaan melakukan strategi bisnis jangka panjang. Dengan mempertahankan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru. Selain itu, selama masa Pandemi COVID-19 biaya untuk mempertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan dengan biaya mencari pelanggan baru.

Faktor yang menumbuhkan kepuasan pelanggan adalah kualitas sistem informasi karena kualitas sistem informasi yang baik pelanggan akan merasa dimudahkan dengan penggunaan sistem informasi yang dibuat oleh penyedia jasa. Sistem informasi menurut Marimin (2016:18) merupakan suatu komponen yang saling berhubungan dengan proses penciptaan dan penyampaian informasi dalam perusahaan, yang memproses input berupa sumber data, kemudian diproses dengan komponen hardware, software, dan brainware dan menghasilkan informasi sebagai output. Jadi sistem informasi yang tersedia harusnya berkualitas mulai dari manusia, fasilitas, media, prosedur dan pengendalian agar terciptanya tujuan sistem informasi yaitu untuk mempermudah kegiatan aktifitas yang dilakukan oleh pemakai sistem informasi. Jika pelayanan sistem informasi memberikan kepuasan bagi pelanggan selama pandemi Covid-19. Sistem informasi *Grab-Bike*

akan selalu diharapkan oleh pelanggan akan menumbuhkan rasa kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam menikmati produk atau jasa yang digunakannya.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Kotler dan Armstrong 2019:61). Terdapat dua faktor utama yang berpengaruh kepada kualitas pelayanan yaitu harapan pelanggan (*expectation*) dan kinerja perusahaan yang dapat dirasakan oleh konsumen (*performance*). Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para konsumen.

Kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan adalah hal penting dalam bisnis jasa, karena sistem informasi dan pelayanan akan membuat pelanggan tertarik menggunakan jasa tersebut, tetapi semakin tinggi kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan biasanya juga mempengaruhi biaya pokok perusahaan yang tentunya akan dibebankan oleh perusahaan kepada pelanggan. Semakin tinggi beban pokok perusahaan pasti akan mempengaruhi harga. Menurut Kotler (2019:131) harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Banyaknya penyedia jasa transportasi online menyebabkan semakin ketatnya persaingan. Persaingan dalam penentuan tarif atau harga maupun persaingan dalam memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan. Selain kualitas pelayanan, konsumen juga mempertimbangkan harga dalam memilih menggunakan transportasi online. Menurut Gitosudarmo (2019) harga yaitu sejumlah uang yang digunakan untuk mendapatkan produk-produk tertentu berupa barang atau jasa. Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi ojek online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya dan harga yang ditawarkan juga cukup bersaing dengan penyedia jasa. Transportasi lain Penggunaan transportasi online atau oleh masyarakat disebabkan lebih efisien dari segi waktu serta dapat membayar secara non-tunai melalui layanan OVO pada aplikasi Grab.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk membuat penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (studi kasus pada pengguna *GRAB-BIKE* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara ?
2. Apakah Persepsi Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara ?
4. Apakah Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang, Jakarta Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh pada masa perkuliahan dan menambah wawasan peneliti mengenai bagaimana melakukan penelitian yang baik dan benar.

2. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan referensi dan menjadi media penambah ilmu.

3. Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini dapat menambah referensi untuk pengetahuan dan informasi pembaca khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama.