

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi, pemanfaatan teknologi digital di Indonesia berkembang dengan sangat pesat. Meningkatnya jumlah pengguna internet setiap tahunnya mendorong berkembangnya bisnis yang menggunakan teknologi digital (Khristianto, 2011). Berdasarkan survey APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) 64,8% dari penduduk Indonesia adalah pengguna internet. Hal ini disebabkan oleh karena layanan berbasis *web* memberikan banyak keuntungan bagi konsumen yang di kehidupan sehari-hari menggunakan *smartphone* untuk melakukan aktivitasnya . Layanan berbasis elektronik memiliki kelebihan seperti mudah digunakan, dapat meningkatkan kendali konsumen itu sendiri, serta dapat mengurangi biaya transaksi (Scullion & Nicholas, 2001; Unsal & Hormoz, 2001; Zeithaml, 2002). Salah satu pemanfaatan teknologi digital yang diterapkan sekarang ini adalah untuk kepentingan transportasi umum.

Di kota-kota besar seperti Jakarta, Semarang, Surabaya banyak terjadi kemacetan dikarenakan banyaknya kendaraan pribadi, hal ini disebabkan karena transportasi umum yang kurang memadai. Kehadiran layanan ojek berbasis teknologi *online* merupakan salah satu solusi dalam mengatasi masalah kemacetan, terutama keunggulan dalam harga yang murah, kemudahan dalam hal akses serta kecepatan mobilisasinya pada saat jam-jam sibuk (Yunanto, 2016).

Oleh karena itu muncul dua perusahaan *startup* yang mulai membuat layanan transportasi berbasis *online* untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum di kota-kota besar yaitu GOJEK dan GRAB. GOJEK merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan layanan ojek *online* yang berdiri pada 12 Oktober 2010 di Jakarta, pendirinya adalah Nadiem Makarim. Awalnya GOJEK merupakan layanan yang menyediakan jasa panggilan ojek via telepon. Seiring berkembangnya waktu, pada tahun 2015 GOJEK meluncurkan aplikasi yang

menyediakan layanan GoRide (layanan transportasi roda dua), GoSend (layanan untuk mengirim barang) dan GoMart (layanan untuk berbelanja). Hingga kini aplikasi GOJEK terus berkembang hingga menghadirkan layanan-layanan lain yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya GoCar (layanan transportasi roda empat), GoFood (layanan membeli makanan), GoBox (layanan pindahan), GoBox (layanan kurir), dsb. Maraknya moda transportasi *online* GOJEK ini pun membuat peneliti merasa tertarik untuk menjadikan GOJEK sebagai objek penelitian ini, hal lain yang membuat peneliti tertarik dalam meneliti perusahaan GOJEK adalah karena GOJEK sendiri merupakan pelopor bisnis ojek berbasis teknologi (Rasyid, 2017). Berdasarkan observasi lapangan yang telah dilakukan, terdapat 18 dari 20 responden atau 90% responden yang menggunakan aplikasi GOJEK. Responden tersebut merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata. Rata-rata responden tersebut menggunakan aplikasi GOJEK untuk mendapatkan layanan-layanan dari GOJEK seperti GoRide dan GoFood. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata membutuhkan layanan aplikasi GOJEK untuk memenuhi kebutuhan.

Berkembangnya GOJEK tentu saja ada pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Seorang konsumen dapat menilai kepuasan pelanggan setelah memakai produk tersebut, setelah itu baru dapat disimpulkan tingkat kepuasan terhadap produk yang dikonsumsi. Seorang konsumen dapat menilai kepuasan pelanggan setelah memakai produk tersebut, setelah itu baru dapat disimpulkan tingkat kepuasan terhadap produk yang dikonsumsi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya ada kualitas pelayanan, dan harga.

Kualitas pelayanan *online* dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan *online* dapat membuat sebuah perusahaan menjadi

lebih menarik dan efektif untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan (GroÈnroos et al., 2000). Menurut Parasuraman (2005) terdapat empat dimensi dalam kualitas layanan *online* yaitu Efisiensi, Pemenuhan kebutuhan, Ketersediaan sistem, dan Jaminan keamanan web.

Dampak dari kualitas layanan yang buruk dapat membuat pelanggan kecewa dan tidak melakukan pembelian kembali. Menurut survey yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) (“YLKI: Transportasi *online* banyak kecewakan pelanggan”,2017) terdapat beberapa keluhan yang dialami konsumen saat menggunakan sarana transportasi *online*, diantaranya sulit mendapatkan pengemudi (21.19%), aplikasi map rusak/error (13.11%). Berdasarkan berdasarkan *review* aplikasi GOJEK yang terdapat pada *google play store* dan juga *app store apple* banyak konsumen yang mengeluhkan tentang layanan yang sering error, sulit mendapatkan driver saat jam sibuk, peta yang tidak bisa dibuka, tidak bisa mengisi gopay, serta banyaknya notifikasi promo yang bagi konsumen terlalu berlebihan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK”. Karena dengan mengetahui pengaruh kualitas layanan berbasis *online* terhadap kepuasan pelanggan diharapkan dapat memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan aplikasi GOJEK.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa Unika fakultas ekonomi menggunakan aplikasi GOJEK hal tersebut dimungkinkan karena layanan berbasis *online* yang efisien, memenuhi kebutuhan, menyediakan sistem, memberikan jaminan keamanan, dan E-S-Qual. Atas hal tersebut, rumusan dasar masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh efisiensi layanan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK

2. Bagaimana pengaruh pemenuhan kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pelanggan GOJEK
3. Bagaimana pengaruh ketersediaan sistem terhadap kepuasan pelanggan GOJEK
4. Bagaimana pengaruh jaminan keamanan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK
5. Bagaimana pengaruh E-S-Qual terhadap kepuasan pelanggan GOJEK

### 1.3 Tujuan Dan Manfaat

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel efisiensi layanan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel pemenuhan kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pelanggan GOJEK
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel ketersediaan sistem terhadap kepuasan pelanggan GOJEK
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel jaminan keamanan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel E-S-Qual terhadap kepuasan pelanggan GOJEK

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan untuk perusahaan GOJEK dalam meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat menyediakan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

##### 2. Manfaat Praktis

A. Bagi akademisi : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis kepada universitas serta memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

B. Bagi perusahaan : Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan GOJEK, agar menjadi lebih baik sehingga kepuasan konsumen dapat meningkat.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini ditulis dalam lima bab, sistematika secara runtut dijelaskan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika dalam penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Membahas mengenai penelitian terdahulu, kajian teori mengenai Layanan Berbasis *Online* , Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, Jaminan Keamanan, Kepuasan Pelanggan, dan hubungan antar variabel.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

##### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**