

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berkembangnya komunikasi dan teknologi informasi sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia.. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mampu memudahkan segala kegiatan dari aktivitas manusia sehingga dalam perkembangannya dimanfaatkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan berbasis teknologi informasi (Wahyuni dan Rachmawati, 2019). Hal ini di tandai dengan kemunculan gadget dan internet, membuat manusia dapat lebih cepat berkomunikasi dan mencari informasi. Begitu juga dengan perkembangan transportasi pada kehidupan manusia. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dan salah satu bentuknya adalah transportasi. Zaman dulu manusia hanya menggunakan dokar, sepeda, dan yang belum mempunyai keduanya hanya bisa berjalan kaki saja (Soleha, 2023). Di zaman sekarang dengan perkembangan teknologi yang sangat signifikan dalam bidang transportasi, manusia dapat menggunakan mobil, pesawat, motor, kapal dan sebagainya sebagai. Semakin berkembangnya transportasi semakin mudah manusia untuk berpindah ke tempat baru.

Seiring berjalannya waktu, sektor transportasi berkembang menjadi bisnis yang berorientasi pada jasa. Pelayanan transportasi berbasis online yang memanfaatkan aplikasi merupakan dampak dari semakin besarnya keinginan masyarakat terhadap transportasi yang cepat dan mudah. Dengan adanya sistem

transportasi berbasis online membuat pola kegiatan transportasi masyarakat menjadi berubah. Masyarakat modern memanfaatkan gadget mereka untuk membantu kegiatan perjalanan yang mereka lakukan (Oktarini, 2019).

Salah satunya yang menjadi pelopor penyedia layanan yang bergerak pada jasa transportasi online di Indonesia adalah PT GoJek Indonesia, yang dilayani oleh driver setelah adanya pemesanan melalui aplikasi GoJek oleh konsumen (Hamid dan Susanti, 2023). Gojek beridiri pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim di Jakarta, Indonesia. Gojek bermitra dengan para pengendara Ojek berpengalaman di Jakarta meliputi area JABODETABEK, Bandung, Bali & Surabaya. Selain itu Gojek juga memiliki beberapa fitur seperti Go-Food, Go-Clean, Go-Mart, Go-Send, dan masih banyak yang lainnya. Faktor-faktor seperti kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan masih dianggap sebagai hal yang penting dalam layanan transportasi, meskipun Gojek telah menjadi populer di kalangan masyarakat, terutama di Jakarta (Solikha dan Suprpta, 2020).

Kualitas pelayanan termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi dapat memberikan mereka keunggulan dalam persaingan pasar (Mahendri dan Sholiha, 2022). Kualitas pada pelayanan Gojek cukup bagus dan sesuai standar prosedur operasional (SPO) walaupun ada beberapa kekurangan yang tidak bisa di pungkiri. Terkadang adanya perbedaan kendaraan dari aplikasi dan kenyataanya, kondisi kendaraan yang sedikit kurang layak, dan kurang menjaga kebersihan terutama untuk pelayanan mobil. Selebihnya seperti kesopanan, keramahan, kecepatan dalam berkendara, dan komunikasi di

aplikasi maupun di saat perjalanan itu bisa di bilang sangat bagus dan baik. Gojek bisa disebut salah satu yang sering di gunakan dan di akses di kota kota besar seperti salah satunya Kota Bekasi. Berikut adalah data pengguna jasa transportasi online di Jabodetabek pada tahun 2022.

**Tabel 1.1 Pengguna Transportasi Online Di Jabodetabek 2022**

Perusahaan	Persen
Gojek	59,13%
Grab	32, 24%
Maxim	6,93%
In Drive	1,47%
Lainnya	0,23%

**Sumber:** : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/survei-publik-jabodetabek-paling-sering-pakai-gojek-bagaimana-grab-maxim-dan-indriver>

Berdasarkan pendapat yang dilakukan Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kementerian Perhubungan dan Kemenhub, Masyarakat lebih suka menggunakan transportasi online sebagai alat transportasi. Mayoritas responden (37,29%) dan (32,28%) menyatakan penggunaan ojek online dilatarbelakangi oleh kepraktisan dan kecepatan yang lebih baik. Selain itu, (70,62%) masyarakat memanfaatkan ojek online untuk pulang pergi, sedangkan (29,57%) melakukan hal serupa. Dengan tujuan pemanfaatan untuk bekerja atau berusaha, jarak terjauh yang ditempuh adalah 4–8 km (41,24%) (57,74%). Dengan menggunakan alat survei online, jajak pendapat dilakukan pada 13 September hingga 20 September 2022. Sampel dilakukan dengan menggunakan strategi sampel kurang dari (5%) masyarakat Jabodetabek yang memanfaatkan ojek online. Jakarta, Bogor, Depok,

Tangerang, dan Bekasi merupakan wilayah survei. Sebanyak 2.016 responden merupakan mitra ojek online (data.books Jabodetabek : 2022).

Di samping kualitas pelayanan, harga juga memengaruhi kepuasan konsumen. Sebagian besar pelanggan menggunakan harga sebagai faktor kunci untuk menilai kepuasan mereka terhadap produk yang mereka beli. Harga merupakan salah satu elemen penting dalam bauran pemasaran yang memiliki pengaruh besar (Wahyono dan Saputra, 2023). Faktor harga merupakan salah satu kendala dari perusahaan Gojek. Gojek merupakan jasa transportasi online yang memiliki tariff lumayan besar di bandingkan para pesaingnya. Ada beberapa promo dan potongan harga, tetapi ini juga tidak sebesar seperti yang lainnya. Besarannya harga yang dibebankan kepada pelanggan jasa transportasi, juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan juga perusahaan (Hamid dan Susanti, 2023). Hal ini menjadikan alasan pelanggan sedikit kurang puas dan berpikir untuk menggunakan jasa tersebut. Berikut adalah daftar perbandingan tarif transportasi online di Jabodetabek pada tahun 2024:

**Tabel 1.2 Daftar Tarif Gojek, Grab, dan Maxim 2024**

Karateristik	Gojek (Go-Ride)	Grab (Grabbike)	Maxim Motor
Jam Sibuk	06.00 - 09.00 (Pagi)  16.00 - 19.00 (Sore)	06.00 - 09.00 (Pagi)  16.00 - 19.00 (Sore)	06.00 - 09.00 (Pagi)  16.00 - 19.00 (Sore)
Tarif	Tarif per km : Rp2.550 - Rp2.650  Tarif Minimum :	Tarif per km : Rp2.600 - Rp2.700  Tarif Minumum :	Tarif per km : Rp.2000 - Rp3.000  Tarif Minimum :

Karateristik	Gojek (Go-Ride)	Grab (Grabbike)	Maxim Motor
	Rp10.200 - Rp12.200	Rp16.000 - Rp18.000  Semenjak 2022 Grab menghadirkan fitur Grabbike hemat untuk pengguna jarak dekat (0 - 5km) dan sudah banyak di akses.	Rp7.000 - Rp11.000
Uji coba melalui aplikasi	Masjid Alhidayah - SMPN 25 Bekasi (0 - 1km) Tarif jam pagi : Rp14.500 Tarif jam sore : Rp14.500	Masjid Alhidayah - SMPN 25 Bekasi (0 - 1km) Tarif jam pagi : Rp8.500 (Harga Normal Rp14.500) Tarif jam sore : Rp5000 (Harga Normal Rp14.500)	Masjid Alhidayah - SMPN 25 Bekasi (0 - 1km) Tarif jam pagi : Rp11.500 Tarif jam sore : Rp11.500

**Sumber:** Data di olah penulis

Gojek dan Grab memiliki tarif yang relatif sama pada dasarnya, tetapi Grab memiliki layanan untuk pengguna jarak dekat. Layanan ini sangat menguntungkan untuk para pelajar ataupun orang-orang yang berpergian dalam jarak dekat. Dimana zaman sekarang banyaknya milenial dan Gen Z yang rata-rata mendominasi perkembangan zaman. Kebanyakan dari mereka masih sangat menghawatirkan soal harga, dikarenakan rata-rata dari mereka masih ada yang pelajar. Hal ini membuat mereka masih berpikir untuk mengeluarkan uang untuk penggunaan jasa transportasi online tersebut. Saat ini juga lebih banyak orang menggunakan transportasi online sebagai sarana untuk berpergian, salah satunya untuk jarak

dekat. Namun dari perbandingan tarif ini, masing masing dari perusahaan memiliki kelebihan dan kekurangan satu sama lain. Meskipun relatif mahal, Gojek memiliki pasar yang tinggi sehingga dapat menarik pelanggan dan banyak pengguna.

Gojek menjadi salah satu jasa transportasi online yang banyak di gunakan oleh masyarakat Kota Bekasi khususnya di Harapan Jaya 2. Mengetahui banyaknya orang yang menggunakan kereta api sebagai alat transportasi untuk pelajar, pekerja, dan lainnya, sehingga membuat mereka menggunakan jasa transportasi online untuk ke tempat tersebut tanpa harus membawa kendaraan sendiri. Salah satunya Gojek sebagai jasa antar jemput mereka. Oleh karena itu, Gojek harus membuat inovasi baru dengan memperbaiki khususnya pelayanan yang menjadi semakin baik dan harga yang terjangkau untuk semua kalangan dan danya potongan harga, membuat Gojek dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang bisa mempertahankan dan meningkatkan pelanggannya di daerah tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting untuk sebuah perusahaan. Pelanggan atau konsumen merasa kecewa ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, kepuasan tercipta ketika kinerja memenuhi harapan yang telah ditetapkan. Namun, kepuasan ekstrim dapat dicapai ketika kinerja melebihi ekspektasi yang telah diharapkan sebelumnya (Say dan Gulo, 2022). Hal yang paling penting bagi perusahaan dalam bersaing adalah dengan memastikan kepuasan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan yang mereka miliki (Siagan dan Venny, 2021). Salah satu cara perusahaan untuk bertahan di antara ketatnya persaingan yaitu dengan cara memperoleh dan memperatahkan pelanggan sebanyak banyaknya. Dengan memebenahi beberapa



kekurangan dan kesalahan dari perusahaan jasa sehingga dapat membuat pelanggan menjadi merasa puas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga. Dengan adanya berbagai permasalahan yang ada pada Gojek apakah itu bisa mempertahankan dan meningkatkan pelanggan khususnya di Harapan Jaya 2, Kota Bekasi. Sejalan dengan tujuan penelitian ini maka manfaat yang diperoleh adalah untuk mengetahui sejauh mana penyedia jasa transportasi online dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna yang dilihat dari sisi kualitas pelayanannya yang diberikan dan mengenai harga yang sudah ditetapkan sesuai dengan jaraknya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Bekasi (Studi Kasus Warga Harapan Jaya 2)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan informasi yang telah diberikan sebelumnya, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan Gojek mempengaruhi kepuasan pelanggan?
2. Apakah harga Gojek mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh bersama terhadap kepuasan pelanggan Gojek?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam terhadap isu yang sedang diteliti:

1. mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek;
2. mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gojek;
3. mengetahui kepuasan Pelanggan Gojek di pengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan penelitian antara lain:



### 1. Bagi Penulis

Hal ini di harapkan untuk memperluas sudut pandang dan pemahaman penulis. Selain itu juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penulis memahami seluruh materi yang dibahas dalam perkuliahan.

### 2. Bagi Perusahaan

Beberapa fakta dan opini yang dikumpulkan dari penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi faktor penting untuk dipertimbangkan ketika mengambil keputusan yang akan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen dan profitabilitas bisnis.

### 3. Bagi Akademik

Hal ini di harapkan untuk membantu kemajuan manajemen pemasaran ilmiah dan berfungsi sebagai sumber daya, khususnya untuk diskusi mengenai dampak kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Dalam rangka mempermudah penyusunan dan memberikan gambaran singkat mengenai proposal skripsi ini, penulisan sistem dibagi menjadi 5 bab yang secara umum tersusun sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai telaah pustaka yang telah dikemukakan kemudian kerangka berpikir serta hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, operasional variabel, serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai topik penelitian secara umum, pengumpulan data, identifikasi responden, analisis data, pengujian hipotesis, pengujian regresi linier berganda, pengujian asumsi klasik, serta pembahasan dan temuan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran dari penulis terhadap penelitian ini.