

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Diera globalisasi ini perkembangan dan pertumbuhan penduduk sangat begitu pesat, banyak berubah dan kebutuhan masyarakat yang dituntut untuk bekerja dan melakukan segala aktivitas secara cepat dan efisien. Hal ini yang membuat persaingan bisnis yang semakin ketat, salah satu sektor bisnis yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang kegiatan masyarakat sehari-hari ialah sektor jasa transportasi.

Kemajuan teknologi saat ini yang berkembang dengan sangat pesat mendorong transportasi dan informasi dalam berbagai bidang, sehingga membuat kemudahan bagi semua orang untuk dapat mengakses apapun dalam gengaman, hal ini pula yang menyebabkan berkembangnya jasa transportasi yang ada di indonesia. Dengan adanya perkembangan teknologi muncullah transportasi ojek online Grab dan lainnya. Dalam tabel dibawah ini menunjukkan peningkatan penggunaan *smartphone* pada setiap tahunnya dan perkiraan pertumbuhan penggunaan *smartphone* pada tahun 2018.

Tabel 1.1**Peningkatan Penggunaan Smartphone**

1

Pembangunan membutuhkan jasa angkutan yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara. Untuk tiap tingkatan perkembangan ekonomi diperlukan kapasitas angkutan yang optimum.² Di Indonesia memiliki banyak pilihan alat transportasi yang diharapkan untuk meningkatkan pembangunan perekonomian di Indonesia.

Transportasi berfungsi sebagai alat pengangkut entah itu barang ataupun manusia, selain itu angkutan juga sangat berperan penting dalam perekonomian untuk membantu pendistribusian suatu barang. Adapun fungsi alat transportasi itu digolongkan menjadi dua yaitu yang pertama

¹Gilang Fhitryan Widsya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taksi Berbasis Online (Grabcar) pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara*, Jurnal Repositori Institusi USU

²Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), hlm. 1

angkutan umum dan yang kedua adalah angkutan pribadi. Kebutuhan transportasi memang berbeda menurut fungsinya, di Indonesia banyak alat transportasi milik pribadi dan adapula yang bersifat milik umum seperti angkutan umum bis sekolah, metromini, dan masih banyak lagi.

Pelayanan transportasi menjadi salah satu upaya masyarakat pada umumnya dalam mengatasi masalah kesenjangan jarak untuk melakukan bermacam aktifitas keseharian. Melihat keberadaan jasa transportasi yang di tawarkan pemerintah untuk masyarakat, dianggap transportasi kurang memadai. Banyak masyarakat yang mengeluh tentang angkutan umum yang mereka gunakan. Banyak hal yang mengganggu para penumpang dalam hal penggunaan transportasi umum yang tidak memiliki keamanan dan juga kenyamanan dalam melayani penumpangnya.

Seperti yang telah difirmankan Allah dalam surat Al-Baqarah Ayat 30 yang berbunyi :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ
فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya :

“Ingatlah ketika tuhanmu berfirman kepada para malaikat : sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di bumi”, maka mereka (malaikat) berkata mengapa engkau hendak menjadikan (khalifah) dimuka bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan akan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih memujimu?” tuhan berfirman sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.”

Dalam firman Allah tersebut bahwa Allah ingin menunjukkan keunggulan manusia kepada para makhluk lain ciptaannya.³ Jadi kita sebagai manusia yang dimuliakan oleh Allah haruslah memiliki akhlak yang senantiasa beretika dalam melakukan hal apapun.

Kenyataan menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkatan dari kegiatan ekonomi dengan kebutuhan menyeluruh akan angkutan, dengan lain perkataan kalau aktivitas ekonomi meningkat maka kebutuhan akan angkut meningkat pula.⁴ Hal itu memang tidak bisa dipungkiri, karena kenyataan kebutuhan angkutan itu juga dipengaruhi oleh suatu perekonomian negara. Semakin tahun pertumbuhan perekonomian yang semakin maju mengakibatkan bertambahnya jumlah angkutan yang beredar diindonesia, entah itu angkutan pribadi ataupun angkutan umum.

Dalam dunia pertransportasian sekarang sudah bertambah maju, banyak alat transportasi yang bermunculan dengan gaya yang modern serta memiliki beberapa fasilitas dan juga kemudahan untuk penggunaanya. Seperti sekarang ini muncul beberapa angkutan umum yang menggunakan tehnologi sebagai salah satu fasilitas untuk memudahkan konsumen.

³Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 179

⁴*Ibid*, hlm. 3

Transportasi yang baru muncul tetapi sudah menarik konsumen angkutan yaitu seperti jasa ojek online grab, gojek, uber, jeger taksi, topjek, teknojek, projek, bojek, ojek argo, bang ojek.

Keberadaan jasa transportasi dirasa sangat penting sekali, khususnya jasa transportasi yang murah, nyaman, dan aman yang diinginkan oleh masyarakat modern saat ini. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi ojek online. Masyarakat bisa memilih menggunakan jasa mobil atau motor. Sebagai sarana angkutan, ojek dinilai memberi keuntungan bagi golongan masyarakat tertentu yang bersifat rutin maupun berkala yang dibutuhkan dalam menunjang pergerakan perekonomian.

Ojek online sudah menguasai pasar angkutan yang ada di seluruh Indonesia tak terkecuali dengan kota Tulungagung yang berada di provinsi Jawa Timur ini memang sudah berkembang pesat dan mengikuti tren ojek online seperti di kota yang lain. Model angkutan ojek online yang ada di wilayah Tulungagung lumayan banyak, yaitu seperti ojek online grab, dan juga Omjek. Omjek merupakan ojek online yang didirikan oleh pemuda Tulungagung, dan merupakan ojek online asli Tulungagung.

Tidak hanya omjek yang merupakan angkutan umum yang didirikan oleh pemuda Tulungagung, akan tetapi grab juga memiliki daya tarik tersendiri sehingga grab sampai saat ini masih ada di wilayah Tulungagung. Bernagai kalangan seperti anak sekolah telah tertolong dengan adanya angkutan umum berbasis online tersebut, hal itu

dikarenakan ojek yang berbasis online dapat menolong anak sekolah dan mengantarkan anak sekolah atau menjemput anak-anak sekolah yang belum mempunyai surat ijin mengemudi. Akan tetapi ojek online juga membawa dampak tersendiri bagi ojek biasa.

Banyaknya jasa transportasi yang bermunculan mengakibatkan semakin kuatnya persaingan yang dihadapi oleh para pengemudi ojek untuk menarik para pelanggan atau konsumen memilih ojek online yang ditawarkan. Persaingan yang sangat ketat ini membuat para pengemudi ojek harus mengutamakan kepuasan konsumen agar konsumen atau pelanggan melakukan penggunaan ulang jasa tersebut. Banyak hal yang harus dibenahi dalam layanan ojek yang ada saat ini khususnya masalah keselamatan, keamanan, kesopanan dan kewajaran harga.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁵ Hal itu berarti bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat utama yang harus dipertimbangkan sebuah perusahaan untuk melakukan pembenahan. Kenyamanan, keamanan konsumen merupakan hal yang paling penting dalam perusahaan jasa transportasi ojek online untuk menarik perhatian konsumennya.

Kebutuhan yang selalu ingin dipenuhi oleh setiap orang adalah kebutuhan keamanan atau keselamatan terpenuhi, kebutuhan berikutnya

⁵Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2015), hlm. 32

adalah kebutuhan sosial (*social needs*) yang berupa ingin mendapatkan dan memiliki cinta kasih sayang (*love*), keramahtamahan (*friendship*), status dan kehormatan atau penghargaan (*esteem*).⁶ Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kebutuhan keamanan keselamatan merupakan kebutuhan yang utama yang harus didapatkan oleh seorang konsumen

Dapat ditarik kesimpulan bahwa masalah yang sering terjadi pada pengguna transportasi ojek online adalah kurangnya kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan pengemudi itu kurang. Permasalahan yang ditinjau dari kualitas pelayanan yaitu terkadang respon yang dinilai lambat dari driver. Pengemudi menolak atau mencancel orderan yang masuk, atribut yang tidak terawat, pengemudi galak. Adanya beberapa masalah yang terjadi dilapangan seharusnya dapat terus menjadi bahan untuk pembenahan agar para penumpang merasa nyaman, dan aman.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan urain pada latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dengan identifikasi sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam produk jasa.

Karena persaingan yang semakin ketat dalam pemasaran ini maka pemberian layanan dalam pemasaran haruslah benar-benar diusahakan

⁶Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm. 7

terarah pada sasaran pasar yang dituju sehingga dapat memuaskan konsumen/langganan.

2. Semakin banyaknya transportasi ojek online yang bermunculan dan juga memiliki keunggulan kualitas pelayanan masing-masing.
3. Harga yang lebih rendah dari jasa angkutan yang lain yang menyebabkan konsumen lebih tertarik memilih memesan transportasi online.
4. Iklan atau promosi yang telah diatur oleh perusahaan jasa sehingga dapat menarik konsumen untuk menggunakan jasa.
5. Semakin banyak transportasi ojek online yang lain yang memiliki kualitas, harga yang sama.

C. Batasan Masalah

Mengingat adanya keterbatasan biaya dan waktu peneliti, maka penelitian ini hanya dibatasi pada :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.
3. Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.
2. Untuk menganalisa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.
3. Untuk menganalisa promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.
4. Untuk menganalisa kualitas pelayanan, harga, promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.

F. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang penerapan teori manajemen pemasaran jasa, khususnya mengenai kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap kepuasan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

a. Kegunaan Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengambilan keputusan peningkatan kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Kegunaan Peneliti

Dengan penelitian ini memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi ini disajikan dalam VI bab, dan di setiap babnya terdapat beberapa sub bab. Didalam sub bab terdapat penjelasan secara rinci dari bab-bab tersebut. Maka sistematika pembahasan skripsinya seperti berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisi mengenai gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Bab ini menyajikan beberapa unsure, unsure tersebut yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan

penelitian, ruanglingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini memiliki sub bab yang menjelaskan mengenai beberapa teori, yaitu teori kualitas pelayanan, harga, promosi, terhadap kepuasan konsumen.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini memiliki sub bab yang menjelaskan tentang rancangan penelitian. Rancangan penelitian tersebut terdiri jenis penelitian, populasi, sampel dan sampling penelitian, sumber data, variable penelitian, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini membahas mengenai data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan analisis kualitas pelayanan, harga, promosi, terhadap konsumen jasa ojek online Grab. Dimana data tersebut diambil dari populasi yaitu konsumen jasa pengguna Grab.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini menjelaskan mengenai variabel-variabel penelitian. Variabel penelitian tersebut antara lain : kualitas pelayanan, harga, promosi. Variabel tersebut yang menjadi factor dari kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab.

Bab VI Penutup, merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan serta saran-saran yang relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat-surat dan riwayat hidup peneliti.