

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hampir semua jalan di Jakarta mengalami kemacetan yang cukup membuat kita pusing, kesal, dan memakan banyak waktu akibat kemacetan yang terjadi. Oleh sebab itu masyarakat saat ini menginginkan transportasi yang efektif untuk mobilitas di kemacetan Jakarta. Oleh karena itu salah satu kendaraan yang dapat melakukan mobilitas secara efektif saat ini adalah ojek.

Seiring berjalannya waktu ojek berkembang yang dibantu dengan adanya perusahaan yang mengembangkan transportasi ojek ini semakin diminati oleh masyarakat. Perusahaan ini dikenal dengan nama Gojek atau Go-Jek yang didirikan oleh Nadiem Makarim sebagai CEO dan Managing Director, ia mendirikan Gojek atas dasar pengalamannya dalam menggunakan jasa transportasi ojek di Jakarta.

Pendiri dan CEO Go-Jek adalah Nadiem Makarim. Selain bersifat bisnis *startup*, Nadiem mengaku ada misi sosial yang diemban ketika mendirikan Go-Jek, yakni meningkatkan penghasilan para supir ojek. Meski sempat meninggalkan perusahaan Go-Jek selama beberapa tahun karena harus kuliah di Amerika, setelah menyelesaikan studinya kini ia fokus mengembangkan Go-Jek.



Sumber: kompasiana, 2015.

Gambar 1.1. Nadiem Makarim, CEO dan pendiri Go-Jek

Nadiem mendirikan Go-Jek bermula dari obrolannya dengan supir ojek di pangkalan. Ketika itu ia menyimak dan menyimpulkan bahwa waktu kerja supir ojek pangkalan tidak reproduktif, sebab lebih dari sebagian waktu kerja supir ojek habis hanya untuk menunggu pelanggan. Padahal kemacetan semakin padat, sehingga ojek harusnya bisa menjadi solusi alternatif untuk masyarakat ibu kota. Nadiem pun lantas memiliki gagasan untuk menciptakan layanan transportasi antar yang praktis & cepat untuk membantu masyarakat pengguna ojek, sekaligus membantu para supir ojek agar bisa bekerja lebih produktif. Hingga pada tahun 2010, akhirnya Go-Jek diluncurkan dan mulai beroperasi (<http://www.ehpedia.com/2015/08/apa-itu-Go-Jek-adalah.html>, diakses 2 Januari 2016, pukul 18.00 WIB).

Go-Jek saat ini memiliki beberapa layanan. Berdasarkan informasi yang tersedia pada aplikasi mobile Go-Jek, jenis layanan yang tersedia adalah Go-Send,

Go-Ride, Go-Food, Go-Mart, Go-Busway, Go-Tix, Go-Box, Go-Clean, Go-Glam, dan Go-Massage. Salah satu layanan terpopuler yang dimiliki Go-Jek adalah layanan Go-Ride.

Go-Jek menjadi pionir layanan ojek berbasis aplikasi *mobile* melalui layanan Go-Ride-nya. Dengan ini, pengguna aplikasi Go-Jek cukup memesan ojek melalui aplikasi *mobile* secara *online* dan nantinya akan dijemput oleh supir ojek yang merespon pesanan pengguna atau calon penumpang. Transaksi pembayaran dilakukan saat pengguna sampai ke tujuan kepada supir ojek. Tarif yang dikenakan bervariasi berdasarkan jarak yang ditempuh atau berdasarkan *flat rate* yang diberlakukan. Sering kali Go-Jek menawarkan harga promo kepada penggunanya dalam periode waktu tertentu. Selain untuk meningkatkan jumlah peminat, promo dilakukan juga untuk bersaing dengan penyedia layanan serupa.

Beberapa perusahaan yang menjadi pesaing Go-Jek adalah GrabTaxi, dengan GrabBike-nya, dan Blu-Jek. Kedua perusahaan ini memiliki layanan yang serupa dengan layanan Go-Ride dari Go-Jek. Sebenarnya masih ada beberapa perusahaan lagi yang memiliki layanan serupa tetapi belum dapat menyaingi popularitas, besarnya pangsa pasar dan jumlah armada Go-Jek.



Sumber: infokomputer.berita, 2015

Gambar 1.2. GrabBike, kompetitor layanan Go-Ride dari Go-Jek

Oleh karena itu pengguna Gojek sangat menyukai pelayanan serta tarif yang jelas dan transparan, dalam pemesanan transportasi Gojek untuk ke setiap daerah tujuan dikenakan tarif sebesar Rp.10.000,00 tanpa tambahan biaya apapun terkecuali pada pembelian/uang belanja barang atau makanan. selain itu tentu saja sistemnya yang mengakomodir gaya hidup modern dengan menggunakan teknologi (*smartphone*).

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bagaimana pentingnya kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Go-Jek itu sendiri. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk memilih judul penelitian ini, yaitu **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek”**.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Atas dasar latar belakang diatas penulis menemukan beberapa hal, antara lain:

1. Kemacetan Jakarta yang semakin parah.
2. Warga masyarakat yang menginginkan jasa transportasi alternatif yang efektif dan efisien.
3. Kebutuhan konsumen akan jasa transportasi yang terjangkau belum terpenuhi.
4. Kesulitan yang dihadapi konsumen dalam mendapatkan jasa transportasi umum.
5. Banyaknya kompetitor dalam bidang transportasi ojek online.

1.2.2 Pembatasan Masalah

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Go-Jek di wilayah Kotamadya Jakarta Barat.
2. Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y).

1.3 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Gojek?

2. Apakah terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Gojek?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga jasa transportasi terhadap kepuasan konsumen Gojek?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Gojek.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Gojek.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga jasa transportasi terhadap kepuasan konsumen Gojek.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi peneliti, agar dapat mempraktekan teori-teori yang dipelajari selama masa perkuliahan.
2. Bagi perusahaan, sebagai masukan untuk mengevaluasi, mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi Gojek.
3. Bagi teman-teman mahasiswa, sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.