

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini seluruh lapisan masyarakat dunia terhubung dengan jaringan yang disebut dengan internet. Internet adalah suatu jaringan yang dipasangkan dengan alat komunikasi sehingga kita bisa berinteraksi dimanapun dan kapanpun (Sulistiyowati, 2016:122). Berdasarkan data kementerian KOMINFO Republik Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 54% atau 143 juta dari 265 juta jiwa penduduk Indonesia dan lebih dari 100 juta jiwa memanfaatkan *smartphone* sebagai media akses internet (Website kementerian KOMINFO Republik Indonesia, 2018). Dengan melihat perkembangan masyarakat yang bergantung pada *smartphone* banyak perusahaan memanfaatkan keadaan dengan menyediakan jasa tidak hanya secara konvensional melainkan dengan layanan elektronik yang disebut sebagai *E-Service Quality*.

Dalam hal ini, fitur - fitur pada *smartphone* dimanfaatkan untuk memberikan layanan dalam jaringan. Berbagai jenis layanan elektronik yang saat ini kita kenal telah banyak membantu dan merubah pola kehidupan masyarakat. Salah satu bentuk layanan elektronik yang menjadi *trend* saat ini adalah transportasi *online*. Transportasi *online* merupakan salah satu bentuk *E-Service Quality* yang diberikan dalam bentuk *mobile network* (Silalahi, Handayani, &

Munajat, 2018:489). Dimana customer dapat melakukan pemesanan melalui *mobile application* dan *driver* dapat memberikan respon melalui aplikasi juga. Di Indonesia, transportasi *online* mulai dikenal sejak Go-jek didirikan pada tahun 2010 kemudian di susul Uber pada 2014 dan Grab pada tahun 2015. Hingga saat ini banyak transportasi *online* yang hadir dengan keunggulannya masing-masing seperti, Maxim, Jekar, Ojenita, Oke Jack, Anterin, dan sebagainya. Keberagaman kemudahan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan teknologi menjadikan transportasi *online* sebagai salah satu alternatif transportasi yang paling diminati.

Go-jek merupakan aplikasi transportasi *online* yang memperkenalkan layanan pemesanan transportasi dalam jaringan, dan menjadi salah satu aplikasi yang masih bertahan hingga saat ini, dengan jumlah *download* mencapai 50 juta lebih di tahun 2019. Berdasarkan ulasan yang disampaikan pengguna Gojek melalui penilaian Play Store mengenai layanan yang diberikan Go-jek masih banyak ditemukan pengguna Go-jek yang merasakan ketidakpuasan pada layanan yang diberikan seperti kode voucher yang masih berlaku namun tidak dapat digunakan, customer yang tidak dapat melakukan pemesanan karena aplikasi yang log out dan tidak dapat memusatkan tujuan dengan tepat.

Berdasarkan informasi tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan melalui *mobile application* Go-jek belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunanya. Kualitas layanan yang diberikan sebuah situs akan mempengaruhi eksistensi aplikasi dimasa mendatang karena pelanggan akan semakin kritis untuk memilih layanan aplikasi yang dibutuhkannya dari

banyaknya pilihan aplikasi sejenis. Bagi perusahaan m-commerce layanan *E-service quality*, *E-satisfaction* menjadi bagian yang sangat penting untuk dapat membantu mewujudkan harapan pengguna terhadap aplikasi sehingga munculnya kepuasan dan akan mengarahkan pengguna pada tahap loyalitas. Sehingga peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan **“ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA TRANSPORTASI *ONLINE*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Berapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi transportasi *online* Go-jek ?
2. Bagaimana pengaruh *E-Service quality* terhadap *E-Satisfaction* pengguna Go-jek serta dampaknya terhadap *E-Loyalty* baik secara langsung maupun tidak langsung ?

1.3 BATASAN MASALAH

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* transportasi *online* khususnya Go-jek
2. Penelitian ini dilakukan pada layanan Go-car saja
3. Sampel pelanggan hanya diambil pada area kota jambi.
4. Untuk menganalisis hubungan variabel penelitian digunakan *Analysis Path* model regresi linear berganda.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

- 1.1 Mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi transportasi *online* Go-jek ?
- 1.2 Mengetahui bagaimana hubungan *E-Service quality* terhadap *E-Satisfaction* pengguna Go-jek serta dampaknya terhadap *E-Loyalty* baik secara langsung maupun tidak langsung ?

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang *E-Service Quality* yang lebih baik, sehingga dapat menjadi masukan untuk selalu memperbaiki kinerja layanan elektronik pada aplikasi transportasi *online*.
2. Bagi STIKOM Dinamika Bangsa Jambi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan pembendaharaan perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.
3. Bagi pembaca dengan hasil penelitian ini diharapkan, dapat memberikan wawasan dan pemahaman pembaca Tentang *E-Service Quality*, *E-Loyalty* dan *E-Satisfaction*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah - ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori - teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literature* yang bersumber dari buku, jurnal, dan artikel terkait.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode - metode yang akan digunakan untuk analisis pengaruh *E-Service Quality* yang diberikan transportasi *online* Go-jek di Kota Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai model penelitian, instrument, dan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini, kemudian akan dijelaskan bagaimana model penelitian yang diajukan, dan juga akan di jelaskan hubungan antar variabel dan hipotesis yang dibangun dari hubungan tersebut.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk aplikasi sebagai bahan pertimbangan dan masukkan kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap – tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.