

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Gaya hidup masyarakat yang praktis dan modern disebabkan oleh peningkatan jumlah pengguna *smartphone* dan internet di Indonesia yang menyebabkan banyak perubahan seperti pada alat transportasi. Transportasi merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi [1]. Transportasi memiliki peran yang sangat penting dan merupakan salah satu kebutuhan dasar untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup manusia serta sangat dibutuhkan dalam perekonomian dan pembangunan.

Saat ini kehadiran jasa transportasi berbasis *online* aplikasi dengan menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktivitas secara cepat dan efisien. Sekarang ini transportasi berbasis *online* sangat diminati oleh masyarakat. Bagaimana tidak, sebagian besar masyarakat Indonesia tertarik dan minat untuk menggunakan jasa transportasi berbasis *online* salah satunya adalah jasa transportasi *online* dari perusahaan Grab.

Grab sendiri merupakan aplikasi interaktif di beberapa negara di Asia Tenggara yang dapat di gunakan dengan mudah via *smartphone* yang menjadi mediasi untuk mempertemukan kebutuhan penumpang sebagai pengguna jasa dengan pengemudi dan mobil/motor sebagai penyedia jasa transportasi. Grab

didirikan oleh pria asal Malaysia yaitu Anthony Tan dan Tan Hooi Ling pada tahun 2012. Grab masuk di Indonesia sejak 2014 dengan menyediakan layanan taksi *online*. Setelah itu layanan berkembang menjadi layanan pengantaran manusia, makanan dan barang menggunakan kendaraan roda dua hingga roda empat. Jasa atau layanan yang diberikan Grab memiliki banyak fitur seperti layanan mobil (GrabCar), layanan sepeda motor (GrabBike), layanan pesan antar makanan (GrabFood), layanan untuk pengiriman barang (GrabExpress), layanan pesan antar barang belanjaan (GrabFresh), *carpooling* (GrabHitch Car) dan masih banyak lagi fitur lainnya. Dari berbagai fitur tersebut terdapat satu fitur unggulannya yaitu GrabBike.

Sebagai penyedia jasa pelayanan antar, pelayanan transportasi Grab tentunya perlu memperhatikan hal-hal yang dapat menciptakan kepuasan pengguna dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan merupakan masalah penting dalam membangun kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya [2].

Dalam penelitian ini penulis hanya akan menganalisis salah satu fitur layanan dari aplikasi Grab yaitu layanan GrabBike. GrabBike adalah salah satu transportasi modern yang membantu manusia dalam hal transportasi darat yang lebih cepat dan praktis dengan harga terjangkau [3]. Dari hasil wawancara yang

telah dilakukan penulis dengan beberapa pengguna aplikasi Grab dimana pada layanan GrabBike masih terdapat permasalahan seperti dijemput terlambat oleh driver, pengguna tidak bisa memilih driver mana yang akan menjemputnya, adanya driver yang usil seperti mengganggu pengguna dengan cara megechat atau menelepon melalui nomor telepon yang didapat pada layanan GrabBike, dan saat konsumen telah selesai melakukan pemesanan tiba-tiba ada keperluan darurat maka konsumen tidak bisa berpindah tujuan ketempat lain. Permasalahan tersebutlah yang membuat penulis ingin mengetahui bagaimana penilaian kepuasan pengguna terhadap layanan GrabBike di Kota Jambi.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada layanan GrabBike, pada penelitian ini penulis menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*). Metode ini merupakan pengolahan data kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan, *assurance* [4]. Metode *servqual* menggunakan lima dimensi pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Dimensi ini terdiri dari yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), dan *tangible* (bukti fisik) [5].

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sekaligus ingin menerapkan ilmu yang diperoleh dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna GrabBike Di Kota Jambi Dengan Metode Servqual”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna GrabBike di Kota Jambi dengan menggunakan metode *servqual*?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dari layanan GrabBike di Kota Jambi?.

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk memfokuskan penelitian dan memperjelas penyelesaian sehingga proses mudah dipahami dan penyusunannya lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini khususnya difokuskan hanya untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan GrabBike di Kota Jambi.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*).
3. Penyebaran kuisisioner dibatasi pada responden di Kota Jambi yang merupakan pengguna aplikasi Grab dengan jumlah 100 responden.
4. Penelitian ini menggunakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
5. Pengelolaan data menggunakan SPSS (*Statistical Product and Servicer Solutions*).

6. Tindakan perbaikan dalam meningkatkan persepsi pengguna pada setiap atribut kualitas hanya sebatas rekomendasi.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan sebuah analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan GrabBike di Kota Jambi dengan menggunakan metode *servqual (Service Quality)*.
2. Menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan layanan GrabBike di Kota Jambi berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Grab yaitu pada layanan GrabBike dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna di Kota Jambi. Sehingga, dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan GrebBike di Kota jambi dan penulis diharapkan mampu menerapkan disiplin ilmu yang telah diperoleh dan dipelajari di bangku kuliah kedalam praktikum nyata.

### 3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk memberikan kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

## 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan pada penelitian ini maka sistematika penulisan yang akan diuraikan dalam laporan ini terbagi dalam beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini berisikan penjelasan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari buku, jurnal, website, dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat seperti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode servqual, aplikasi, internet, kuisioner dan lainnya.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai tahapan-tahapan dan metode-metode apa saja yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian ini mengenai kualitas layanan GrabBike pada aplikasi Grab di Kota Jambi.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan mengenai hasil dari perhitungan hasil analisis mengenai kualitas layanan yang ada pada layanan GrabBike yang ada pada aplikasi Grab berdasarkan penelitian yang dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan penulis dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang bermanfaat untuk pembaca.