

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pada era yang serba modern ini transportasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia karena hal tersebut sering digunakan untuk mempermudah segala pekerjaan manusia. Transportasi merupakan perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, menggunakan kendaraan atau alat lain dari tempat-tempat yang terpisah secara geografis [1]. Transportasi memiliki peranan yang teramat penting dan merupakan salah satu kebutuhan dasar untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia untuk memajukan perekonomian dan pembangunan.

Hadirnya jasa transportasi online berbasis aplikasi dengan menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktivitas secara cepat dan lebih efisien. Dalam periode seperti sekarang ini transportasi berbasis online sangat diminati oleh masyarakat. Bagaimana tidak, sebagian besar masyarakat di Indonesia sangat tertarik untuk menggunakan jasa transportasi online. Salah satunya adalah jasa transportasi ojek online yakni KitoJek.

KitoJek merupakan platform aplikasi online support UMKM untuk daerah Jambi yang bermuatan lokal dengan tujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat dan sarana mengenalkan produk-produk serta jasa yang dihasilkan oleh industri kecil dan menengah dengan fitur ojek online, kurir dan mitra usaha, sehingga

dapat bergerak cepat dalam hal pelayanan dan membuka peluang pekerjaan yang lebih luas bagi masyarakat Jambi dan sekitarnya. Layanan yang ditawarkan KitoJek sangat beragam seperti Motor Kito, Kurir Kito, Kuliner Kito, Belanja Kito, Mobil Kito, Kito Angkut, Pulsa Kito, MarketPlace, Tiket Kito, dan Jasa Kito. Dari berbagai layanan tersebut terdapat satu fitur unggulannya yaitu Motor Kito.

Sebagai penyedia jasa pelayanan antar, pelayanan transportasi KitoJek 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.

Dalam penelitian ini penulis hanya akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi KitoJek. KitoJek merupakan aplikasi transportasi online yang diperintaskan untuk di wilayah kota jambi dan sekitarnya. Dari hasil analisa dan wawancara penulis yang dilakukan secara online dan offline pada beberapa pengguna aplikasi KitoJek dimana pelayanan KitoJek masih terdapat permasalahan yang terbagi menjadi dua yaitu masalah internal dan eksternal. Masalah internal pada aplikasi KitoJek yaitu saat pendaftaran driver di aplikasi KitoJek sering terjadi keterlambatan dalam proses pendaftarannya, kurangnya

detail atau rincian di setiap produk atau jasa yang ditawarkan dan aplikasi KitoJek juga memakan waktu maintenance atau pemeliharaan sistem yang cukup lama jadi sangat berpengaruh kepada pengguna aplikasi KitoJek, sedangkan masalah eksternal yang ada pada aplikasi KitoJek yaitu seperti keterlambatan driver yang terlalu sering, letak driver yang berjauhan sehingga menyulitkan pelanggan untuk melakukan order saat darurat. permasalahan tersebutlah yang membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi KitoJek.

Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan KitoJek, 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*. 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) [2].

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 KitoJek 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 aplikasi KitoJek di Kota Jambi dengan menggunakan metode *servqual*?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dari layanan aplikasi KitoJek 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 aplikasi KitoJek di Kota Jambi.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*).
3. Penyebaran kuesioner dibatasi pada responden di Kota Jambi yang merupakan pengguna aplikasi KitoJek 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 aplikasi KitoJek di kota Jambi dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*).
2. Menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan layanan aplikasi KitoJek di Kota Jambi berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak KitoJek yaitu dalam melayani pengguna dari aplikasi KitoJek dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna di Kota Jambi. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan.

## 2. 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, kuesioner 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 aplikasi KitoJek 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 aplikasi KitoJek 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.