

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi, dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan.

Kemajuan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Pengaruh yang paling nyata terlihat pada perubahan mendasar terhadap cara orang melakukan transaksi, terutama dalam dunia bisnis. Salah satu hasil kemajuan teknologi informasi yang berkontribusi besar terhadap perubahan ini adalah internet. Internet adalah suatu jaringan yang dipasangkan dengan alat komunikasi sehingga kita bisa berinteraksi dimanapun dan kapanpun. Dengan adanya internet, cara perusahaan melakukan transaksi berubah, dari cara lama yang prosesnya mengorbankan waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah (Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati, 2016).

Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi online yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien. Salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi Ojek Online yaitu Gojek. Gojek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya

Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan telah berkembang di berbagai macam Kota termasuk pula salah satunya di Kota Jambi. Perusahaan yang menyediakan transportasi berbasis online tersebut memberikan pelayanan utama yaitu GO-Ride melayani pengantaran penumpang, selain pengantaran penumpang, Gojek juga memberikan pelayanan seperti GO-Send, GO-Food, GO-Mart GO-Busway, GO-Tix, GO-Box, GO-Clean, GO-Glam, serta GO-Massage (Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati, 2016)

Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan (Marlindawati, 2009).

Pada penelitian ini peneliti hanya akan menganalisis salah satu layanan dari aplikasi Gojek tersebut yaitu layanan Go-Ride. Dimana pada layanan aplikasi GO-Ride ini terdapat permasalahan yaitu konsumen tidak bisa memilih driver mana yang akan menjemputnya kemudian adanya driver yang usil seperti iseng mengganggu konsumen dengan cara mengechat atau menelpon lewat nomor HP yang telah di dapatnya pada layanan GO-Ride, dan saat konsumen telah selesai melakukan pemesanan GO-Ride, tiba-tiba ada keperluan darurat maka konsumen tidak bisa berpindah tujuan ke tempat lain.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna GO-ride dapat dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL menggunakan

lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi pengukuran yang ada dalam SERVQUAL meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan dimensi empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) dalam jurnal (Hartono, 2018).

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GO-RIDE DI KOTA JAMBI DENGAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu : Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna Go-Ride di kota jambi dengan menggunakan metode SERVQUAL.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan ini tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka dibutuhkan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna GO-Ride, khususnya hanya mengukur kepuasan konsumen Go-Ride di kota Jambi dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan trust.

3. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis gap 5 pada SERVQUAL GAP yaitu variabel persepsi sebagai variabel dependen.
4. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pelajar di kota Jambi yang telah menjadi konsumen pada layanan GO-Ride dengan jumlah minimal 100 responden dan maksimal 200 responden.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk :

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna (konsumen) GO-Ride di Kota Jambi.
2. Mengetahui pengaruh dimensi variabel SERVQUAL terhadap layanan aplikasi yang digunakan sehingga dapat dilakukan analisis mendalam untuk memperoleh GAP.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat membantu pihak layanan GO-Ride dalam mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna (konsumen) GO-Ride di Kota Jambi.
2. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna (konsumen) GO-Ride di Kota Jambi menggunakan metode SERVQUAL.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
4. Menambah pengalaman dalam berinteraksi kepada masyarakat.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kualitas pelayanan seperti: konsep analisis, konsep kepuasan, konsep kualitas layanan, metode SERVQUAL (Service Quality), metode Likert, dsb.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi GO-Ride di Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kualitas layanan yang ada pada layanan aplikasi GO-Ride di Kota Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.