

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri transportasi dan layanan berbasis aplikasi. Salah satu perusahaan terdepan di sektor ini adalah Grab, yang menawarkan beragam layanan, seperti transportasi online, pengantaran makanan, dan pembayaran digital. Dengan semakin ketatnya persaingan di industri ini, kualitas layanan menjadi faktor penting untuk menjaga kepuasan serta loyalitas pengguna. Kualitas layanan aplikasi berbasis digital dapat dinilai melalui beberapa aspek, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan respon, dan kepuasan pelanggan terhadap fitur yang disediakan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. dalam menghadapi kondisi perekonomian yang semakin maju di era globalisasi, perkembangan dunia usaha semakin pesat. Tantangan yang muncul akibat perubahan ekonomi ini telah mendorong persaingan di berbagai bidang kehidupan. Keberhasilan suatu bisnis sering kali diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, yang tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana pengaruh pelayanan Grab terhadap kepuasan pelanggan [1].

Transportasi ojek online telah menjadi salah satu pilihan yang cukup efektif meskipun sedikit lebih mahal. Hal ini disebabkan oleh kemampuannya dalam

memberikan pelayanan yang lebih baik, karena tidak terikat oleh rute dan jam operasional tertentu. Salah satu layanan ojek berbasis aplikasi yang terkenal adalah Grab, yang menawarkan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunanya. Hal ini juga di konfirmasi oleh [2] bahwa aplikasi Grab dapat dijadikan sebagai wadah komunikasi antara driver dan konsumen selain itu, hadirnya Grab menjawab kebutuhan konsumen bahwa segala sesuatu dapat dilakukan dengan praktis [3].

Berdasarkan survey awal pada Aplikasi Grab dari aplikasi Google Play Store pengguna banyak mengeluhkan keterlambatan dalam penjemputan, Google Maps pada aplikasi belum dapat menentukan arah dengan benar, sistem pemesanan tidak tersambung ke Google terutama pada pengguna Grab Car hal ini menimbulkan ketidak puasan pengguna, dengan begitu Grab harus memperhatikan dari sisi efektifitas agar pelanggan tidak berpaling ke kompetitor dengan pihak Grab memberikan rasa empathy memahami perasaan pengguna dan memperbaiki, yang bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Dengan membuat pelanggan yang merasa puas akan selalu setia, oleh sebab itu ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan seperti harga, kualitas layanan, peluang yang muncul, dan inovasi baru dapat membuat pelanggan berpindah ke perusahaan lain dengan cepat apabila kepuasan pelanggan tidak ditangani dengan cepat [4].

Untuk memahami kebutuhan sejati pelanggan, penting untuk mendengarkan suara mereka. Dari sini, kita dapat mengidentifikasi atribut-atribut kebutuhan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Jenis-jenis metode kepuasan pelanggan seperti TAM, Pieces, Sevqual, Webqual, EUCS, Kano dan *E-Servqual* pada

penelitian ini mengadopsi metode Kano dan *E-Servqual* metode ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan dan lebih tepat untuk di terapkan karena dari permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Sementara itu, metode Kano berfungsi untuk menganalisis pengaruh setiap atribut terhadap tingkat kepuasan, yang kemudian dikategorikan ke dalam klasifikasi Kano, populasi yang menjadi fokus dalam studi ini adalah warga kota Jambi, yang pernah menggunakan ojek online dari Grab. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari google form sebagai metode pengambilan informasi, analisis dilakukan dengan berbagai alat, termasuk uji validasi, uji reliabilitas [5].

Dengan memadukan metode E-Serviqual dan Kano model, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi Grab. Dari hasil analisis ini dapat menjadi masukan berharga bagi perusahaan untuk menyempurnakan layanan mereka agar lebih sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat meningkatkan daya saing dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. *E-Servqual* digunakan untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan layanan media elektronik. Dalam upaya mengatasi keterbatasan masing-masing metode, dilakukan integrasi antara *E-Servqual* dan model Kano. *E-Servqual* dapat mengidentifikasi atribut yang lemah dan kuat, sementara model Kano berfungsi untuk mengklasifikasikan atribut kebutuhan. Integrasi *E-Servqual* dan model Kano menawarkan beberapa manfaat, antara lain [6] :

1. Mengatasi kekurangan yang ada pada masing-masing metode.
2. Menyediakan landasan untuk perencanaan perbaikan.

3. Menentukan prioritas rencana berdasarkan atribut kebutuhan menurut

Dalam penelitian terdahulu memiliki permasalahan persaingan yang ketat dalam industri penyedia layanan berbasis internet, pada kenyataannya, telah memotivasi perusahaan ini untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan kano, untuk mengidentifikasi aspek-aspek kebutuhan pengguna Tiket.com sebagai layanan agen perjalanan online yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan Hasil penelitian ini dikelompokkan menjadi dimensi kualitas layanan elektronik, yaitu keandalan, daya tanggap, pemenuhan, kemudahan penggunaan, informasi, keamanan, dan efisiensi [7]. Dalam penelitian lain juga memiliki permasalahan dalam dua tahun terakhir ini shopee mengalami penurunan jumlah rata-rata pengunjung bulanan, untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan shopee pada website atau aplikasinya. Metode *E-Servqual* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara atribut dan harapan layanan pelanggan dan model kano digunakan untuk mengklasifikasikan atribut dan menentukan sejauh mana atribut layanan dapat memenuhi kepuasan pelanggan, Hasil perhitungan menggunakan metode *E-Servqual* menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan, dikarenakan seluruh atribut mempunyai nilai gap negative. Dan hasil perhitungan menggunakan model kano mengidentifikasi 11 atribut yang harus diprioritaskan, dikarenakan adanya hubungan linear diantara kinerja atribut dengan kepuasan pelanggan, 11 atribut yang perlu dipertahankan, karena peningkatan kinerja atribut akan menghasilkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan lima atribut yang perlu ditingkatkan guna memaksimalkan kepuasan terhadap pelanggan [8].

Oleh karena itu, peneliti memilih Grab ini sebagai studi kasus dalam penelitian yang akan dilakukan dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Pada Aplikasi Grab dengan Menggunakan Metode *E-SERVQUAL* (Electronic Service Quality) DAN KANO”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah diatas dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Grab jika menggunakan metode *E-SERVQUAL*?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Grab menurut model KANO?
3. Rekomendasi apa yang dapat disampaikan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Grab berdasarkan hasil analisis *E-SERVQUAL* dan KANO?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang dianalisis terbatas pada dimensi yang terdapat dalam metode *E-SERVQUAL* pada bagian *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, contact, compensation*.
2. Analisis kepuasan pelanggan berdasarkan model KANO hanya fokus pada kategori kebutuhan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti

kebutuhan dasar (must-be), kinerja (performance), dan elemen menarik (delighter).

3. Data yang digunakan diperoleh melalui survei atau kuesioner yang disebarkan baik secara online menggunakan google form kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Responden dalam penelitian ini adalah warga Jambi yang pernah menggunakan aplikasi Grab.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan aplikasi grab, berdasarkan penilaian pengguna yang sudah pernah menggunakan aplikasi grab.
2. Mengukur kualitas layanan pengguna dengan menggunakan Metode *E-SERVQUAL* seperti *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, contact, compensation*.
3. Mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna menggunakan model kano dari beberapa aspek, aspek ekonomi, aspek ergonomis, aspek durability, aspek performance, aspek fitur.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi hasil tingkat kepuasan pengguna kualitas layanan digital sesuai dengan harapan pengguna
2. Membantu Grab memperbaiki kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan

pengguna dari *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, contact, compensation*.

3. Membantu grab memenuhi kepuasa pelanggan dari hasil kepuasan pelanggan dengan beberapa aspek, aspek ekonomi, aspek ergonomis, aspek durability, aspek performance, aspek fitur.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang berguna untuk menguraikan secara garis besar keseluruhan bab demi bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Di bab ini, peneliti akan membahas dasar-dasar teori dan tinjauan pustaka yang digunakan sebagai referensi dalam tesis ini, yang diambil dari berbagai buku dan jurnal. Teori-teori dasar yang akan diuraikan meliputi analisis tingkat kepuasan grab, Sistem Informasi, serta alat perencanaan penerapan metode *E-SERVQUAL* dan Kano Bagian tinjauan pustaka mencakup penelitian-penelitian serupa yang dijadikan bahan perbandingan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan kerangka kerja penelitian, metode Analisa data, pengujian serta alat bantu penelitian yang akan digunakan dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi grab.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang menganalisis masalah dan solusi masalah, untuk mendapatkan seluruh data yang di hasilkan dan keputusan dari kuesioner penerapan menggunakan metode *E-SERVQUAL* (Electronic Service Quality) dan Kano.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat untuk menganalisis suatu jaringan yang berkaitan dari hasil penelitian.