

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mampu menciptakan sejumlah perangkat yang dapat mendorong kemudahan bagi manusia untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Inovasi yang dilakukan oleh manusia mampu menciptakan berbagai alat pemuas kebutuhan yang semakin memanjakan masyarakat. Proses inovasi yang didanai dengan anggaran yang besar dan dilakukan secara terus menerus mampu menciptakan teknologi yang mempermudah manusia untuk melaksanakan aktifitasnya. Salah satu hasil inovasi dalam kegiatan bisnis transportasi yang sempat menjadi polemic di tengah masyarakat adalah sistem transportasi *online* seperti aplikasi Gojek, atau beberapa aplikasi sejenis lainnya (Septahadi, 2018).

Cardero (2014) mengungkapkan bahwa kemunculan aplikasi transportasi *online* mampu menciptakan antusiasme di tengah masyarakat khususnya di Kota Padang. Keberadaan aplikasi tersebut bahkan sempat meruntuhkan dominasi transportasi konvensional seperti Trans Padang, hingga angkutan kota serta ojek konvensional. Menurut sebagian besar masyarakat transportasi *online* khususnya Gojek mampu menawarkan *service excellent* dan dianggap lebih baik dari sarana transportasi konvensional khususnya angkot dan ojek biasa. Transportasi *online* khususnya Go-jek dinilai mampu menyempurnakan kelemahan pelayanan yang dirasakan masyarakat pada saat menggunakan transportasi konvensional. Akibatnya masyarakat pada saat ini lebih memilih menggunakan transportasi

online khususnya Gojek untuk melakukan berbagai aktifitas baik di siang hari atau pun malam hari.

Menurut Mutiarin et al., (2019) menggunakan transportasi *online* sangat membantu masyarakat untuk beraktifitas, mengingat tidak adanya batasan yang akan menjadi penghalang untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu basis pelayanan dilakukan 24 jam, disamping itu aplikasi transportasi *online* khususnya Gojek juga menawarkan beberapa tipe pelayanan yang meliputi Go-food, Go-ride, Go-box, Go-glam, Go-send, Go-Car, dan beberapa aplikasi unggulan lainnya. Keunggulan lainnya yang dimiliki oleh aplikasi Gojek adalah adanya reward bagi pengguna seperti adanya voucher gratis bagi pengguna untuk menikmati berbagai fasilitas seperti discount belanja, potong pembelian tiket gratis XXI, hingga adanya pengundian hadiah yang menarik bagi pengguna. Begitu beragamnya unit pelayanan yang ditawarkan aplikasi Go-jek membuat masyarakat semakin dimanjakan, sehingga penggunaan transportasi konvensional menjadi lebih menurun.

Keberadaan aplikasi transportasi *online* Gojek juga menciptakan permasalahan pada sejumlah pelanggan. Permasalahan yang muncul berhubungan dengan pelayanan yang diberikan petugas. Sesuai dengan survey awal yang peneliti lakukan kepada 30 orang pengguna aplikasi Gojek khususnya yang menggunakan paket layanan Go-car diperoleh ringkasan hasil terlihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Hasil Survey Awal Tingkat Kepuasan
Pengguna Transportasi Online (Go-car) Periode April 2019:

No	Pernyataan	Puas		Kurang Puas		N
		Fi	%	Fi	%	
<i>Tangible</i>						
1	Suasana di dalam kendaraan yang nyaman	23	76.67	7	23.33	30
2	Interior kendaraan operasional yang nyaman	22	73.33	8	26.67	30
<i>Reliability</i>						
3	Driver berpenampilan bersih dan rapi	13	43.33	17	56.67	30
4	Driver berkomunikasi dengan sopan	11	36.67	19	63.33	30
<i>Responsiveness</i>						
5	Tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan	9	30.00	21	70.00	30
6	Ketepatan dalam melaksanakan tugas	13	43.33	17	56.67	30
<i>Assurance</i>						
7	Driver mampu bersikap adil kepada pelanggan	25	83.33	5	16.67	30
8	Driver mampu memberikan informasi yang tepat dan akurat	26	86.67	4	13.33	30
<i>Emphaty</i>						
9	Driver selalu bersedia menyikapi keluhan pelanggan	5	16.67	25	83.33	30
10	Driver bersedia menerima saran dari pelanggan	13	43.33	17	56.67	30

Sumber Kuesioner: Parasuraman (1978) dalam Rahmadhani (2014)

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa masih terdapat perasaan kurang puas dalam diri pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Go-car, khususnya yang berkaitan dengan penampilan driver yang selalu berpenampilan bersih dan rapi, sebanyak 17 orang atau 56.67% responden menyatakan perasaan kurang puas, selain itu 19 orang atau 63.33% responden juga kurang puas karena driver kurang dapat berkomunikasi dengan baik. Permasalahan lain yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan Go-car juga berkaitan dengan komitmen driver untuk menjemput dan mengantar pelanggan tepat waktu karena 70% responden mengeluh hal tersebut. Kelemahan lainnya yang kerap terjadi dan dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa Go-car berkaitan dengan lemahnya respon dari driver untuk menanggapi keluhan pelanggan, pernyataan tersebut diungkapkan oleh 25 orang atau 83.33% responden. Jika kondisi tersebut

terus dibiarkan maka pelanggan akan beralih menggunakan jasa transportasi *online* lain selain dari Go-car yang tentunya akan mempengaruhi eksistensi Go-car dalam jangka panjang.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan maka terdapat sejumlah variabel yang harus dibenahi oleh masing masing driver Go-car. Menurut Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel salah satunya adalah kualitas pelayanan. Dalam sebuah perusahaan jasa pelayanan yang konsisten merupakan hal penting yang dapat mendorong terbentuk kepuasan pelanggan. Nilai kepuasan akan terbentuk ketika segala keinginan atau harapan yang diharapkan pelanggan dapat dipenuhi setelah menggunakan jasa.

Hasil penelitian yang dilakukan Masrurul (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi *online*. Hasil yang konsisten juga diperoleh oleh Chenet et al., (2010) menemukan bahwa diferensiasi jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Temuan yang sejalan diperoleh oleh Genadhi dan Wardana (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dapat membentuk kepuasan pelanggan khususnya dalam menggunakan jasa transportasi *online* di Kota Jakarta. Hasil penelitian yang sejalan juga diperoleh oleh Mar'rati dan Sudarwanto (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi *online* khususnya Gojek.

Disamping kualitas pelayanan, peningkatan kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh adanya diferensiasi khususnya yang berhubungan dengan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2017) diferensiasi merupakan keunikan atau perbedaan yang ditawarkan kepada pelanggan yang ditujukan untuk menciptakan perbedaan dengan merek produk atau jasa yang lain. Kegiatan diferensiasi ditujukan untuk mendapatkan keunggulan bersaing melalui kepuasan yang dirasakan pelanggan. Diferensiasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan diferensiasi jasa yang ditawarkan Go-car dalam rangka mendorong kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chenet et al., (2010) menemukan bahwa diferensiasi jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Mar'rati dan Sudarwanto (2017) yang menemukan bahwa diferensiasi jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi *online*. Hasil yang konsisten juga diperoleh oleh Purwadari et al., (2015) menemukan bahwa diferensiasi jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa dan mengkonsumsi produk Pecel Lele Lela. Hasil yang sama juga diperoleh oleh Andri (2015) menemukan bahwa diferensiasi jasa yang dapat mendorong sesuai antara tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan pelanggan maka akan mendorong terbentuknya kepuasan pelanggan.

Terbentuknya kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi *online* khususnya Go-car juga dapat dipengaruhi oleh adanya persepsi pelanggan tentang kemudahan menggunakan aplikasi (*perceive easy of use*). Menurut Chu et

al (2015) persepsi kemudahan dalam menggunakan menunjukkan adanya sugesti yang diberikan oleh pihak yang menawarkan jasa bahwa aplikasi yang digunakan untuk menawarkan jasa relatif mudah untuk digunakan atau dimanfaatkan. Kemudahan yang dimaksud berkaitan dengan penggunaan, waktu memanfaatkan hingga kecilnya risiko yang dapat dihadapi ketika menggunakan aplikasi. Oleh sebab itu peneliti menduga bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Chu dan Lu., (2015) menemukan bahwa *perceived easy of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja *online*. Hasil penelitian yang konsisten juga diperoleh oleh Amin et al (2016) menemukan bahwa semakin mudah menggunakan aplikasi berbasis *e-commerce* maka akan mendorong menguatnya kepuasan pelanggan. Temuan yang sama juga diperoleh oleh Zhai dan Zhang (2018) menemukan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi berbasis *e-commerce* akan mendorong meningkatnya kepuasan pelanggan. Ketika keinginan atau harapan yang diharapkan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan kepada uraian ringkas fenomena dan dukungan sejumlah hasil penelitian terdahulu maka peneliti tertarik kembali melakukan penelitian yang juga membahas sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*. Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang akan dilakukan pada pelanggan pengguna Go-car di Kota Padang. Secara umum penelitian ini berjudul: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Jasa Dan *Perceived Easy of Use* Terhadap**

Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Go-jek di Kota Padang (Studi Empiris Pada Pengguna Layanan Go-car).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang akan dibuktikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi Go-jek dalam layanan Go-car di Kota Padang ?
2. Apakah difrensiasi jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi Go-jek dalam layanan Go-car di Kota Padang ?
3. Apakah *perceived easy of use* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi Go-jek dalam layanan Go-car di Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian perumusan masalah, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi Go-jek dalam layanan Go-car di Kota Padang.
2. Membuktikan pengaruh diferensiasi jasa terhadap kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi Go-jek dalam layanan Go-car di Kota Padang.
3. Membuktikan pengaruh *perceived easy of use* terhadap kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi Go-jek dalam layanan Go-car di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan keadaan permasalahan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Praktisi, hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai referensi didalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan implementasi diferensiasi jasa dalam rangka mendorong kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Go-Car di Kota Padang
2. Akademisi hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik melakukan penelitian yang sama dengan penelitian saat ini.