

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pada saat ini industri jasa transportasi ojek semakin marak di Indonesia. Perusahaan GOJEK dan GRAB yaitu suatu perusahaan atau badan usaha yang mengkonsentrasikan pada bidang usahanya disektor industri jasa transportasi yaitu layanan ojek *online*. Ojek atau ojeg adalah transportasi umum informal di Indonesia yang berupa sepeda motor atau sepeda, namun lebih lazim berupa sepeda motor. Penumpang biasanya satu orang namun kadang bisa berdua. Dengan harga yang ditentukan dengan tawar menawar dengan sopirnya dahulu setelah itu sang sopir akan mengantarkan ke tujuan yang diinginkan penumpangnya. Jasa adalah produk-produk yang tidak berwujud, seperti waktu, keahlian atau aktivitas-aktivitas yang dapat dibeli. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2012).

Hadirnya transportasi *online*, membuat masyarakat memiliki berbagai pilihan transportasi, sehingga harus menentukan transportasi mana yang paling cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas. Dalam kehidupan masyarakat yang membutuhkan pergerakan dan perpindahan disetiap berbagai aktivitasnya, maka membutuhkan sarana transportasi yang mendukung. Ojek *online* sekarang adalah salah satu transportasi yang sangat digemari oleh masyarakat dikarenakan memberikan fasilitas jasa yang sangat memuaskan. Dan juga sebagai transportasi umum diseluruh Indonesia dikarenakan memudahkan konsumen untuk mengorder tidak perlu ke pangkalan lagi untuk mencari ojek, tinggal order dan ojek pun datang menghampiri.

Tetapi saat ini banyak konsumen yang beralih ataupun kurang puas dalam menggunakan jasa tersebut. Penyebabnya bermacam-macam mulai dari tarif, susah menggunakan aplikasi, titik penjemputan dan lainnya. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melakukan survei kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan transportasi *online*. Hasilnya, sekitar 41 persen konsumen mengaku pernah dikecewakan oleh transportasi *online*. "Survei dilakukan pada bulan April 2017, dengan melibatkan 4.668 responden. Ketika ditanyakan apakah konsumen pernah dikecewakan oleh pelayanannya, sebanyak 41 persen responden mengaku pernah dikecewakan dan sebaliknya, 59 persen responden tidak pernah dikecewakan". (Sumber: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia).

Berdasarkan hal tersebut diatas dan dalam rangka menjamin berkelanjutan usaha GOJEK tersebut perlu dilakukan langkah-langkah dan upaya yang bagaimana dan apa yang harus dilakukan oleh pengelola GOJEK untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Sehingga kepuasan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Keinginan konsumen yang tidak terpenuhi sangat berpengaruh terhadap produk di masa yang akan datang, ini disebabkan konsumen akan memberikan suatu kesan dari produk yang dikonsumsi. Seperti yang telah di kemukakan pada latar belakang masalah bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh GOJEK belum optimal ini dapat dilihat dari jejak pendapat yang telah dikemukakan oleh lembaga survei. Salah satu upaya yang dapat dilakukan guna menjamin keberlanjutan tersebut adalah dengan memahami bagaimana bentuk pelayanan yang harus dilakukan oleh GOJEK sehingga dapat memenuhi harapan. Salah satu cara dalam rangka mengetahui itu dapat digunakan dengan cara QFD (*Quality Function Deployment*). QFD merupakan pendekatan sistematis yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam desain teknis, manufacturing dan perencanaan produksi yang tepat (Wijaya, 2011). Maka tertarik untuk mengkaji penelitian ini yang dituangkan dalam bentuk laporan tugas akhir yang berjudul **“Perbaikan Kualitas Layanan GOJEK Indonesia Cabang Kota Padang dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD)”**.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi atribut-atribut atau faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dan keinginan kepuasan pelanggan.
2. Menganalisa antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ada (tingkat kepuasan pelanggan).
3. Menentukan faktor-faktor atau atribut-atribut yang dibutuhkan dan solusi yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan konsumen dilihat dari aspek persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis (*technical requirement*).

### 1.4. Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terfokus ke arah tujuan yang hendak dicapai, maka perlu ditetapkan batasan-batasan permasalahan yang dapat mengarahkan penelitian dengan benar. Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada usaha transportasi *online* khususnya taksi *online* (GOJEK).
2. Penelitian dilakukan pada usaha transportasi pelayanan transportasi *online* (GOJEK) di Kota Padang.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2018.
4. Penelitian ini menggunakan metode Servqual, IPA (*Importance-Performance Analysis*) dan QFD (*Quality Function Deployment*).

### 1.5. Sistematika Penyajian Laporan

Agar penulisan laporan ini dapat lebih terarah dan sistematis, maka sistematik penulisan yang digunakan didalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang yang merupakan alasan didalam melakukan penelitian, perumusan terhadap permasalahan yang akan diangkat, ruang lingkup dari penelitian, tujuan penelitian dan sistematik penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan beberapa referensi dan landasan teori yang digunakan dalam mendukung permasalahan yang akan diangkat dari penelitian yang akan dilakukan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan secara rinci mengenai prosedur yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan, yang meliputi tahap – tahapan dalam melakukan penelitian dimulai dari pendahuluan hingga kesimpulan dan selanjutnya ditampilkan secara sistematis.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan menjabarkan tentang pengumpulan data-data untuk penelitian dan hasil kuisioner serta hasil dari pengolahan data sesuai metode yang digunakan.

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi analisa terhadap pengolahan data diantaranya hasil penelitian yang mencakup deskripsi data, pengujian validitas dan realibilitas serta perhitungan kesenjangan dalam layanan untuk upaya perbaikan dimensi layanan berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan QFD dan Matriks HoQ.

## **BAB VI PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang diberikan untuk perusahaan penyedia Transportasi *Online* di Kota Padang.

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR PUSTAKA**