

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini berkembang sangat pesat dan memberikan perubahan yang signifikan. Adanya teknologi sangat membantu perekonomian masyarakat Indonesia, salah satunya yaitu teknologi informasi. Teknologi informasi telah dimanfaatkan dalam kehidupan masyarakat, baik dari kelas ekonomi menengah kebawah sampai ekonomi menengah keatas. Teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk pribadi, sosial masyarakat, bisnis atau perusahaan bahkan sampai pemerintahan dan internasional. Pemanfaatan teknologi tidak hanya pada bidang informasi saja, akan tetapi juga pada bidang transportasi.

Transportasi memiliki peran penting dalam berkembangnya perekonomian suatu negara seperti Indonesia karena transportasi dapat dimanfaatkan dalam segala aspek kehidupan, maka dari itu transportasi di sebuah negara haruslah diperhatikan dengan berkembangnya transportasi maka perekonomian juga akan berjalan seiringan. Suatu sistem transportasi nasional harus banyak berkembang agar dapat mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat, karena pada umumnya tingkat kebutuhan masyarakat akan meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu, hal ini dapat sangat berpengaruh terhadap perekonomian negara itu sendiri. (Codijah & Dita, 2022)

Transportasi modern juga termasuk dalam bidang yang memanfaatkan teknologi informasi, salah satunya Ojek Online. PT. Gojek Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi yang sangat membantu dan berpengaruh di era digital seperti saat ini. Dengan adanya ojek online memudahkan banyak kegiatan masyarakat. PT. Gojek Indonesia bukanlah nama perusahaan yang asing ditelinga masyarakat Indonesia karena merupakan hasil karya anak bangsa. Bahkan sebagian besar orang merupakan pengguna aktif dari salah satu produk dan layanan dari PT. Gojek Indonesia.

(Salim & Ihalaw, 2017) Pada tahun 2010 PT. Gojek Indonesia mulai beroperasi dengan satu jenis layanan, yakni layanan transportasi berupa ojek atau pengantaran penumpang saja. Pada saat itu, PT. Gojek Indonesia hanya memiliki 20 ojek dan 1 *call center* saja. Saat ini, perusahaan ini telah memiliki banyak produk dan layanan, mulai dari layanan transportasi, logistik, layanan pembiayaan, pesan makanan dan belanja, dan masih banyak lagi. Selain itu, PT. Gojek Indonesia saat ini telah mempunyai lebih dari 45 kantor yang tersebar di beberapa wilayah Indonesia. Tentu saja apa yang sudah dicapai PT. Gojek Indonesia saat ini adalah hasil dari proses yang panjang. Pada tahun 2015 Aplikasi Gojek mengalami kenaikan pesanan yang sangat pesat dari 3.000 per hari jadi 10.000 per hari namun masih beroperasi di Jakarta saja.

PT. Gojek Indonesia kemudian melakukan ekspansi atau uji coba ke luar kota, di tahun 2015 PT. Gojek Indonesia menambah layanannya ke ranah pesan antar makanan, penjualan tiket, dll.

Pada tahun 2017, PT. Gojek Indonesia menjadi perusahaan unicorn pertama di Indonesia. Di tahun ini, PT. Gojek Indonesia mengalami kenaikan pesanan menjadi 300.000 per hari. Gojek juga memberikan kesempatan pada lebih dari 30.000 teman difabel untuk bergabung. Pada tahun 2017, PT. Gojek Indonesia berada di peringkat 17 di antara 20 perusahaan yang mengubah dunia versi Fortune, usai mengalami pertumbuhan 3.600 kali lipat dalam 18 bulan, salah satu pertumbuhan tercepat di dunia. Pada 2018, PT. Gojek Indonesia melakukan ekspansi bisnis ke luar negeri, yakni ke Vietnam dan Thailand, yang membuat perusahaan ini terus mengalami pertumbuhan. Pada 2020, aplikasi Gojek di Indonesia, Singapura, Thailand, dan Vietnam digabung menjadi satu, di mana Aplikasi Gojek diunduh lebih dari 190 juta kali, dan memiliki peran penting selama pandemi Covid-19. Pada 2021, Gojek dan Tokopedia bergabung menjadi GoTo, perusahaan teknologi terbesar di Indonesia dan menjadi ekosistem "go to" untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Langkah Gojek untuk fokus pada perubahan tren masyarakat di era digital mendapat apresiasi dan dukungan penuh dari Pemerintah, potensi perekonomian Indonesia yang semakin baik, tercermin salah satunya dari index keyakinan konsumsi yang meningkat. Pemerintah mencatat pertumbuhan ekonomi sebesar 5,3% di tahun ini dengan ditopang oleh

perbaikan fundamental ekonomi domestik yang kuat, lewat investasi, ekspor, maupun konsumsi. Dalam hal ini, Gojek dan ekosistemnya dinilai telah turut serta memberikan kontribusi yang baik dalam aspek konsumsi.

Kinerja ekonomi yang baik tentu juga didukung oleh tumbuhnya ekonomi digital melalui perilaku masyarakat yang semakin terbiasa dengan *contactless* dan tren ini ditopang oleh layanan *e-commerce*, *on-demand* seperti *ride-hailing*, *online food delivery* dan juga kegiatan lainnya berbasis online. Dengan kolaborasi antara Gojek dan pemerintah pada subsektor food dan transportasi, Indonesia optimis nilai subsektor tersebut mampu mencapai USD15 Miliar di tahun 2025 dengan tingkat pertumbuhan di atas 22% (CAGR). Untuk itu, Pemerintah mengapresiasi Gojek sebagai penyedia layanan *on-demand* terdepan di Asia Tenggara dan berharap Gojek dapat terus menghadirkan ragam inovasi yang inklusif memberikan solusi digital dan juga kemitraan antara driver dan UMKM untuk menjawab permintaan konsumen paska-pandemi.

Dengan bermunculan adanya beberapa ojek online saat ini, maka berdampak pada persaingan yang begitu ketat. Beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab konsumen menjadi selektif dalam memilih jasa ojek online yaitu, dari persaingan harga, pelayanan dan berbagai alternatif fitur yang tersedia pada aplikasi ojek online. Mereka akan memilih alternatif yang sesuai dengan keinginan mereka. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi hal tersebut perusahaan ojek online terkhusus Gojek harus bisa memberikan kepuasan kepada para konsumennya.

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai upaya atau usaha pemenuhan sesuatu yang memadai sesuai dengan yang diharapkan sebelum membeli. Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi. Menurut Brown (dalam Dwiastuti, dkk 2012) kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen akan loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.

Pemahaman untuk menerapkan kualitas pelayanan, keamanan dan kenyamanan menjadi landasan penting dalam menjaga kesetiaan konsumen. Driver Gojek yang memiliki pemahaman yang baik tentang kualitas pelayanan lebih mungkin untuk mengidentifikasi apa yang diinginkan konsumen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Atika Zahra (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan” kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa.

Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan, baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama

atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para konsumen. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Menurut penelitian (Fichan & Narundana, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online di Bandar Lampung” dari segi keamanan transportasi ojek online ini meliputi identitas dari kendaraan dan identitas pengemudi (driver) ojek online. Aspek keselamatan sepeda motor juga sangat rentan karena tidak ada wadah tertutup yang melindungi pengendara sepeda motor dan penumpang dari hal-hal yang tidak diinginkan. Payung hukum tidak akan ada satupun dari perusahaan asuransi yang mau melindungi keselamatan pengemudi dan penumpang angkutan sepeda motor. Berbeda dengan jenis angkutan umum lainnya yang legal, jadi jika mendapat kecelakaan maka garansi di bawah formulir kompensasi asuransi kecelakaan dapat diterima segera. Sejalan dengan hal tersebut diatas cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik. Konsumen akan senang jika apa yang diinginkan sesuai dengan yang

diharapkan. Kepuasan konsumen juga dapat membantu sebuah perusahaan bertahan dalam jangka panjang. Untuk memberi solusi dalam permasalahan ini dibutuhkan sebuah strategi untuk mengetahui kepuasan terhadap kualitas pelayanan ojek online serta mengetahui tingkat keamanan bagi pengguna ojek online.

Besarnya keberhasilan Gojek bukan tanpa sebab, Gojek memberikan pelayanan yang sangat baik kepada konsumen sehingga dapat memperoleh kepercayaan konsumen sampai saat ini, Gojek juga mempunyai SOP atau Standar Operasional Prosedur (terlampir) yang sangat ditekankan pada mitra driver Gojek, Gojek sangat tegas dalam penerapan serta penindakan kepada driver yang tidak menjalankan SOP dengan baik dan benar. Penilaian harian serta rekapan bulanan diberikan kepada driver agar bisa menjadi bahan perbaikan kualitas pelayanan driver pada konsumen, akan tetapi penilaian baik yang tertera di akun driver tidak serta merta valid dengan keadaan yang sebenarnya, konsumen tidak tega memberikan penilaian buruk dikarenakan konsumen berpikir jika memberi penilaian buruk maka akan berimbas pada mata pencaharian driver.

Beberapa waktu terakhir ini banyak terdengar keluhan dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik sebagai konsumen yang mana mereka mengeluhkan soal pelayanan driver yang menurun sehingga konsumen merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan, misalnya driver melayani kurang ramah, driver mengabaikan kemananan mengemudi dengan kecepatan melebihi batas, dan driver tidak menggunakan atribut yang sesuai.

Tidak semua driver memperhatikan kenyamanan konsumen, dari pengalaman yang dibagikan oleh beberapa mahasiswa, mereka menerima pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, mereka sering menjumpai driver yang menggunakan atribut dan kendaraan tidak layak, Gojek tidak segan-segan untuk menindak tegas para driver yang tidak menjalankan dan menjaga SOP yang telah ditetapkan Gojek, baik sanksi ringan hingga berat bahkan sampai “putus mitra”. Kesuksesan perusahaan dilihat dari kemampuannya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya serta memberikan kepuasan kebutuhan, keinginan dan harapan pada konsumen. Jika suatu industri mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, maka dapat berhasil menarik konsumen dalam jumlah besar.

Dengan melihat latar belakang diatas maka penulis mengkaji lebih lanjut mengenai Apakah Driver PT. Gojek Indonesia telah menerapkan SOP atau Standar Operasional Prosedur (terlampir) yang telah diberikan oleh PT. Gojek Indonesia dengan baik dan benar sehingga mampu menjaga kepercayaan konsumen, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Kenyamanan (Driver) Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang ada, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan Gojek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

2. Apakah keamanan Gojek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kenyamanan Gojek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah kualitas pelayanan, keamanan dan kenyamanan Gojek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka tidak seluruh masalah akan dipergunakan sebagai penelitian, penyimpangan pembahasan dari pokok permasalahan yang sebenarnya dalam hal ini peneliti memberikan batasan masalah yang akan diteliti, dengan tujuan memperjelas arah dan objek yang akan menjadi penelitian. Maka dari itu masalah akan dibatasi mengingat keterbatasan penulis baik dari segi waktu, kemampuan, tenaga dan biaya. Dengan demikian penulis membatasi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Kenyamanan (Driver) Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik”**. Penelitian ini hanya dilakukan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Gresik yang menjadi konsumen jasa aplikasi Gojek.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek?

2. Untuk mengetahui apakah keamanan secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek?
3. Untuk mengetahui apakah kenyamanan secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek?
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, keamanan, dan kenyamanan secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek?

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat yaitu antara lain:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian diharapkan dapat menambah bahan referensi karya tulis ilmiah dalam rangka pengembangan ilmu mengenai pemahaman konsumen dan ketaatan SOP atau Standar Operasional Prosedur (terlampir) yang telah ditetapkan oleh perusahaan Gojek untuk ditaati mitra driver.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan kepuasan konsumen.
 - b. Sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan akan dunia bisnis.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi Gojek di kota Gresik khususnya pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan PT. Gojek Indonesia untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen.

3. Bagi Universitas

Memberikan tambahan perbendaharaan kepustakaan khususnya yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.