

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Kotler dan Keller menyatakan bahwa menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Abdul Ghofur, 2019).

Kepuasan adalah salah satu faktor penting yang diharapkan oleh konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa. Faktor kepuasan akan diperoleh konsumen dalam proses konsumsi. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan konsumen diprediksi secara signifikan atau bermakna dapat menimbulkan perilaku pembelian ulang untuk masa yang akan datang. Kualitas layanan merupakan salah satu aspek yang penting bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumennya. Apabila kualitas jasa yang diberikan mampu memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan menjadi

puas. Harga merupakan suatu nilai yang ditetapkan terhadap suatu produk barang/jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dengan demikian, harga dapat menjadi salah satu indikator yang dapat membentuk persepsi terhadap konsumen mengenai kualitas suatu jasa. Apabila konsumen sudah membayar tinggi suatu penyedia jasa, namun harapannya tidak terpenuhi maka konsumen akan merasa kecewa dan menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Sehingga, para eksekutor pemasaran perlu memahami aspek-aspek dalam penentuan harga.

Misalnya, konsumen sangat tergantung pada harga sebagai indikator kualitas sebuah produk terutama pada waktu mereka harus membuat keputusan beli sedangkan informasi yang dimiliki tidak lengkap. Perkembangan teknologi telah mendorong terciptanya suatu inovasi baru, dimana dapat dengan mudah menghubungkan antara konsumen yang membutuhkan jasa angkutan dengan driver dan memanfaatkan teknologi smartphone. Aplikasi ojek online yang berbasis data dapat dengan mudah diunduh di google play store maupun app store, dengan begitu seseorang yang membutuhkan jasa mobilitas akan dengan mudah mendapatkan transportasinya. Kehadiran jasa transportasi berbasis online yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas untuk mendapatkan waktu yang cepat dan efisien.

Transportasi darat yang sekarang berada di masyarakat sangat beragam, mulai dari konvensional seperti bajaj sampai transportasi modern seperti monorail. Digitalisasi juga mempengaruhi kemajuan di transportasi darat sangat terlihat mulai

dari pemesanan tiket secara online sampai pembayaran non tunai. Digitalisasi adalah membuat proses bisnis atau menyempurnakan proses bisnis menggunakan teknologi dan data digital. Termasuk ojek yang sudah terkena efek digitalisasi. Sebelumnya, ojek menggunakan sistem dasar berbasis wilayah di lokasi-lokasi tertentu seperti jalan-jalan yang tidak dilewati oleh angkutan kota. Dengan asumsi dari tiap pangkalan yang sudah memiliki wilayah masing-masing sehingga tidak boleh sembarangan mengambil penumpang yang bukan wilayah nya. Kalaupun menggunakan jasa ojek, pengguna jasa harus membayar tunai dan sering terjadi tawar – menawar antar pengguna jasa dan pelaku jasa. Sedangkan sekarang sudah banyak aplikasi ojek online yang dapat dipesan dimanapun. Pembaharuan ini sangat berdampak bagi masyarakat luas mulai dari memudahkan mobilitas sampai menaikan ekonomi masyarakat yang bekerja sebagai ojek online (Fandy, 2014).

Sektor bisnis jasa transportasi sedang berkembang mengitu kemajuan teknologi. Salah satu nya transportasi darat yang menjadi solusi kemacetan dikota besar di Indonesia. Banyak perusahaan penyedia jasa yang menyediakan layanan ojek online, karena ojek merupakan transportasi yang cukup diminati oleh masyarakat yang tinggal dikota besar seperti Jakarta yang miliki angka kemacetan yang cukup tinggi. Ojek menjawab keluhan masyarakat soal kemacetan karena dapet melalui jalan jalan alternatif yang tidak bisa dilewati oleh kendaraan roda empat. Pengguna ojek online umumnya adalah perempuan, dengan rentang umur 17-24 tahun. Menurut Hasanudin Ali dari 1.204 responden, pengguna wanita menyumbang 32,9%. Rentang

usia pengguna berat adalah 17-24 tahun. Semakin tua pengguna, semakin rendah frekuensi penggunaan aplikasi transportasi.

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat, tidak hanya berakibat pada sektor ekonomi, akan tetapi sektor budaya juga ikut terpengaruh. Perubahan kebudayaan biasanya ditunjukkan oleh perubahan gaya hidup. Pada era modernisasi berkembangnya gaya hidup serba praktis dan instan yang mempengaruhi hampir seluruh manusia yang ada di dunia. Gaya hidup instan adalah gaya hidup yang mengutamakan nilai kepraktisan, kecepatan dan efisiensi waktu. Hal itu tentunya juga berpengaruh terhadap produsen dalam merancang produk yang sesuai dengan kebutuhan gaya hidup masyarakat. Salah satu bisnis yang terpengaruh oleh gaya hidup masyarakat adalah bisnis transportasi. Perkembangan transportasi online atau ojek online merupakan moda transportasi melalui aplikasi online smartphone sehingga pembayaran pun dapat dilakukan dengan mudah melalui cash maupun aplikasi, dengan demikian pengguna moda transportasi online tidak susah-susah pergi keluar rumah dan melakukan negoisasi. Kenyamanan saat menggunakan dan pembayaran juga dapat dilakukan secara aplikasi yang dinamakan Go-Pay.

Maxim merupakan pendatang baru dalam transportasi online asal Rusia, perusahaan Maxim membuka cabang di tujuh kota sekaligus di Rusia, pada tahun 2010 memiliki cabang di 17 kota dan terus meningkat sampai dengan 22 kota dalam satu tahun dan di Indonesia Maxim menjamah pasar Indonesia di tahun 2018 membuka kantor di Jakarta di bawah Bendera PT Teknologi Perdana Indonesia.

Seiring dengan berjalannya waktu layanan transportasi online merambah ke kota-kota di Indonesia termasuk di Solo, melihat persaingan yang ketat dengan Grab dan Gojek, Maxim mencoba menawarkan sejumlah kemudahan yang tidak dimiliki kedua pesaingnya tersebut. Platform yang ditawarkan seperti pencantuman rute-rute tersulit, notifikasi barang bawaan hingga hewan peliharaan yang dibawa penumpang, hingga notifikasi jumlah uang kembalian yang akan diterima penumpang. Hal ini Maxim mampu bersaing dengan Grab dan Gojek yang lebih dulu menarambah kota Solo Maxim juga menawarkan jasa pengiriman, bantuan penderekan mobil mogok oleh mobil lainnya, serta starter aki.

Perusahaan ojek online yang sedang berkembang pesat di Indonesia yaitu Gojek, Gojek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014. Gojek merupakan salah satu jasa penyedia transportasi online yang mampu mempertahankan pangsa pasarnya pada kondisi persaingan transportasi online yang semakin ketat. Gojek mulai meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambah jasa layanan seperti Go Ride (Jasa Angkutan), Go Food (Jasa Kurir Makanan/Minuman), Go Send (Jasa Antar Barang), Go Tix (Jasa Pemesanan Tiket Konser dan sejenisnya), Go Box (Jasa Pengiriman Barang Dalam Skala Besar), Go Clean (Jasa Pembersih Rumah/Kantor) dan masih banyak lagi jasa lainnya yang diberikan oleh Gojek. Cara pemesanan yang lebih efektif dan efisien akan

memudahkan para pelanggan dalam kegiatan sehari-hari dan Gojek siap untuk melayani pelanggan dimana saja.

Dalam beberapa tahun terakhir ini perkembangan industri jasa transportasi semakin meningkat didukung dengan teknologi komunikasi yang semakin canggih. Perkembangan transportasi umum berbasis aplikasi atau Online dapat membawa dampak signifikan bagi perekonomian Indonesia. Selain meningkatkan perluasan kesempatan kerja dan menjadi penyerap angka tenaga kerja yang cukup signifikan, adanya transportasi online juga telah menciptakan efisiensi yang ujungnya meningkatkan produktivitas nasional (Fandy & Chandra, 2016). Hal ini terlihat dari data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS), yang menunjukkan sekitar 43 persen dari mitra pengemudi Uber yang disurvei, sebelumnya tidak punya pekerjaan, jumlah tersebut semakin tergambar dari hasil rilis Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017, yang menyatakan sektor yang melakukan perluasan kesempatan kerja berasal dari sektor transportasi online. Untuk memenuhi aktivitas masyarakat yang beragam apalagi dengan jalanan kota-kota besar yang sangat padat dan sering terjadi kemacetan, membuat masyarakat malas menggunakan transportasi pribadi sehingga beralih menggunakan ojek, karena dengan adanya transportasi online tentunya akan lebih praktis dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai alat penunjang dalam membantu aktivitasnya, sehingga penyedia jasa transportasi bermunculan ide untuk membuat transportasi berbasis aplikasi dimana konsumen

melakukan pemesanan online pada aplikasi yang ada di smartphone yang dinamakan ojek online seperti Gojek, Grab, Maxim, In-Driver.

Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kemudahan dalam mengakses fitur yang diberikan oleh maxim dan gojek nantinya akan berpengaruh terhadap kehidupan penggunanya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan konsumen dengan melakukan penelitian yang berjudul: "*Analisis Kepuasan Konsumen Transportasi Online (Studi Pada Maxim dan Gojek Banjarmasin)*".

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap transportasi online maxim dan gojek?
2. Apa saja kendala tingkat kepuasan konsumen terhadap transportasi online maxim dan gojek?

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen transportasi online antara maxim dan gojek.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan transportasi online antara maxim dan gojek.

C. Signifikansi Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi peneliti agar bisa menjadi bahan ajar di mata kuliah ekonomi dan juga dikaitkan ke dalam islam.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis membuat defenisi operasional sebagai berikut:

1. Analisis adalah suatu kegiatan untuk memeriksa atau menyelidiki suatu peristiwa melalui data, karangan, perbuatan, atau objek lainnya. Tujuan analisis adalah untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, seperti sebab-musabab, duduk perkaranya, komposisi, asal usul, dan hal-hal lainnya. Analisis dapat membantu meningkatkan pemahaman dan pengambilan keputusan. Analisis yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu analisis kepuasan konsumen transportasi online di Banjarmasin.
2. Kepuasan Menurut Kotler (2008) Kotler berpendapat bahwa tingkat kepuasan individu diperoleh setelah membandingkan hasil kinerja yang didapatkan dengan

harapannya. Oleh karena itu, kepuasan maupun ketidakpuasan merupakan kesimpulan atau hasil yang diperoleh dari interaksi harapan dan pengalaman yang didapat setelah memakai sebuah layanan atau jasa. Yang dimaksud kepuasan di dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen pengguna transportasi online di Banjarmasin.

3. Konsumen adalah orang atau pihak yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka. Konsumen berbeda dengan produsen, pengecer, atau distributor yang membeli barang atau jasa untuk diperdagangkan atau dijual kembali. Konsumen bisa dibedakan berdasarkan tujuan pembelian, seperti untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain. Konsumen yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah para pengguna transportasi online di Banjarmasin.
4. Transportasi online adalah layanan transportasi yang memanfaatkan teknologi internet untuk menghubungkan pengguna dengan penyedia transportasi. Dalam layanan ini, pengguna dapat memesan transportasi seperti taksi, ojek, mobil sewa, atau kendaraan umum melalui aplikasi di smartphone atau komputer.

E. Penelitian Terdahulu

Kajian teori atau landasan teori adalah serangkaian definisi, konsep, dan juga perspektif tentang sebuah hal yang tersusun secara rapi. Kajian teori merupakan

salah satu hal penting di dalam sebuah penelitian. Sebab, hal tersebut menjadi sebuah landasan atau dasar dari sebuah penelitian.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Alan Henry Dewantara mahasiswa universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2020 fakultas ekonomi dan bisnis dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek online maxim” penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan ojek online terutama maxim. Adapun persamaan dan perbedaannya adalah:
 - a. Persamaan antara penelitian yang peneliti angkat dengan penelitian terdahulu yaitu, sama-sama meneliti tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen pengguna transportasi online.
 - b. Perbedaan dalam penelitian yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah dalam segi objek penelitian yang diambil dari penelitian ini yaitu objek yang diteliti adalah kepuasan konsumen pengguna transportasi online gojek dan maxim di kota Banjarmasin, bukan kualitas pelayanan dan kualitas produk ojek online maxim.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Aditia Saputra mahasiswa universitas perjuangan Tasikmalaya tahun 2022 fakultas ekonomi dan bisnis dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan (survei pada

pelanggan gojek kota tasikmalaya)” penelitian ini merupakan suatu penelitian metode survey. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan ojek online terutama gojek. Adapun persamaan dan perbedaannya adalah:

- a. Persamaan antara penelitian yang peneliti angkat dengan penelitian terdahulu yaitu, sama-sama meneliti tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen pengguna transportasi online.
 - b. Perbedaan dalam penelitian yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah metode penelitian ini menggunakan metode survey, sedangkan metode yang peneliti yaitu kualitatif deskriptif.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Dimas Realino mahasiswa universitas Nusa Lipa tahun 2023 fakultas ekonomi dan bisnis dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (studi mahasiswa pengguna ojek konvensional)” penelitian ini merupakan suatu penelitian metode populasi/sampel. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pengguna ojek konvensional. Adapun persamaan dan perbedaannya adalah:
- a. Persamaan antara penelitian yang peneliti angkat dengan penelitian terdahulu yaitu, sama-sama meneliti tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen.

- b. Perbedaan dalam penelitian yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah metode penelitian ini menggunakan metode populasi/sampel, dan dari segi pengguna ojek konvensional dan online.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Indah Lestari mahasiswa universitas Muhammadiyah Palopo tahun 2020 program studi manajemen dengan judul “Analisis tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap niat untuk menggunakan Kembali pelayanan transportasi online di era pandemi covid-19”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pengguna ojek konvensional. Adapun persamaan dan perbedaannya adalah:
 - a. Persamaan antara penelitian yang peneliti angkat adalah menganalisis tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan transportasi online.
 - b. Perbedaan dalam penelitian yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah dari segi penelitian, penelitian ini meneliti di masa pandemi covid-19.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membagi dalam lima bab yang akan disusun dalam sistematis sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan. Terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan dari permasalahan yang ditemukan oleh penelitian ini dilapangan,

dan setelah itu permasalahan tersebut dijadikan sebagai rumusan masalah dan kemudian disusun didalam tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikan penelitian yaitu kegunaan hasil penelitian. Pada bab ini akan membahas mengenai definisi operasional istilah-istilah dalam penelitian agar sesuai dengan apa yang akan dimasukkan oleh penulis. Penelitian terdahulu dikemukakan sebagai adanya informasi tulisan atau penelitian dari aspek yang lain. Kemudian mengenai sistematika penelitian yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II membahas tentang landasan teori. Pada bab ini menguraikan mengenai beberapa teori tentang tingkat kepuasan dan transportasi online yang akan penulis jadikan sebagai objek ukur dari penyajian data yang ditemukan didalam penelitian tersebut.

Bab III membahas mengenai metode-metode penelitian yang bertujuan mempermudah dalam melaksanakan penelitian tersebut. Maka perlu dibuat jenis dan pendekatan penelitian, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknnik analisis data, sangat diperlukan didalam penelitian ini agar hasil dari penelitian ini dapat lebih jelas. Dalam metode pengumpulan data harus ada suatu cara agar dapat mengumpulkan dengan akurat dan efektif. Oleh sebab itu, diperlukan adanya teknik pengumpulan data, dan kemudian dalam malakukan penelitian

ini mempunyai tahapan-tahapan dalam prosedur penelitian agar bisa mendapatkan hasil yang maksimal.

Bab IV yaitu penyajian data dan analisis data yang terdiri dari gambaran umum mengenai analisis tingkat kepuasan transportasi online studi banding maxim dan gojek di kota Banjarmasin dan analisis data dalam penelitian ini.

Bab V merupakan penutup, yaitu hasil dari simpulan yang menjadi bagian akhir dalam penelitian ini. Dimana pada bab ini mencantumkan yang berkenaan dengan hal-hal yang didapatkan dan dihasilkan dalam penelitian ini.

