

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Teknologi berkembang pesat mengikuti kebutuhan penggunanya. Semua bidang mulai merambah untuk menggunakan teknologi guna mempermudah setiap aktivitas penggunanya. Salah satunya yaitu kemajuan di bidang transportasi yang juga memunculkan bisnis transportasi ojek *online* di sejumlah wilayah di Indonesia dan digemari oleh para penggunanya. Kemudahan yang ditawarkan yaitu hanya dengan menggunakan aplikasi pada *smartphone* maka perusahaan transportasi *online* dapat menjalankan bisnisnya serta pengguna tidak kerepotan karena pemesanan dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut. Hal ini menjadi alasan mudahnya fenomena ojek *online* diterima oleh khalayak masyarakat (Agustin, 2017).

Kemunculan ojek *online* di Indonesia bukan hanya terjadi di kota-kota besar, melainkan sudah merambah ke wilayah kota-kota kecil diantaranya yaitu mulai bermunculan bisnis transportasi ojek *online* di sejumlah wilayah, seperti yang terjadi di Nganjuk. Setelah sebelumnya muncul layanan ojek *online* Grab sebagai *market leader* ojek *online* yang mendapatkan respon positif dari masyarakat, khususnya pada pengguna ojek *online* tersebut, kini hadir perusahaan layanan transportasi He-eh jek yang mulai beroperasi awal Februari dan diresmikan pada 25 Februari 2018. Layanan transportasi He-eh Jek merupakan layanan transportasi berbasis android yang menawarkan pilihan jasa angkutan ojek (roda dua), mobil, order makanan, kurir barang hingga rental mobil. Bisnis berbasis digital ini didirikan oleh Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) Nganjuk. Layanan transportasi ini merupakan bisnis dengan prospek yang dinilai bagus karena minimnya layanan transportasi *online* sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan perusahaan He-eh Jek, diketahui hingga saat ini He'eh Jek sudah bermitra

dengan 70 *driver* motor, 10 *driver* mobil dan 50 *merchant* makanan di wilayah Nganjuk.

“Ngojek” adalah layanan ojek yang ditawarkan oleh He-eh jek dengan menggunakan sepeda motor roda dua. “Numpak Mobil” adalah layanan pemesanan penjemputan pengguna ke lokasi yang dituju dengan menggunakan mobil. “Ngirim Barang” adalah layanan antar barang dengan menggunakan sepeda motor roda dua yang biaya pengambilannya ditanggung oleh pemesan. “Njajan” adalah layanan pemesanan makanan melalui aplikasi He-eh Jek. “Belonjo” adalah layanan He-eh Jek untuk melakukan pembelian barang”. Serta “Ngladeni” adalah layanan yang dapat digunakan untuk melakukan pemesanan pelayanan acara “.

Selain memberikan kemudahan dalam setiap kegiatan, salah satu elemen yang ditawarkan yaitu adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada penggunanya. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya. Produk atau jasa yang berkualitas akan memberikan keuntungan yang besar kepada perusahaan. Tujuan dari perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan yang optimal, sehingga perusahaan akan berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Keinginan konsumen adalah senantiasa berubah-ubah dan menuntut perusahaan untuk fleksibel dalam memenuhi keinginan konsumen tersebut. Kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan (Kotler, 2002).

Berdasarkan uraian diatas, melatar belakangi peneliti untuk mengetahui atribut-atribut yang dibutuhkan oleh konsumen terhadap layanan ojek *online* khususnya pada layanan aplikasai He-eh Jek di wilayah Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan *House Of Quality* untuk melakukan perbaikan kualitas layanan aplikasi. Pendekatan ini digunakan untuk menerjemahkan suara pelanggan ke dalam target nilai untuk karakteristik suatu produk atau layanan jasa. Dengan menggunakan metode ini maka akan dapat menemukan kekuatan dan kelemahan dari produk atau layanan serta dapat memberikan solusi untuk meningkatkan kepuasan konsumen berdasarkan hasil dari suara pelanggan (*voice of customer*).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Apa saja atribut-atribut yang menjadi kebutuhan konsumen ojek *online* terhadap layanan aplikasi He-eh Jek?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan aplikasi ojek *online* He-eh Jek?

1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi kebutuhan konsumen ojek *online* terhadap layanan aplikasi He-eh Jek.
2. Mengetahui strategi-strategi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi ojek *online* He-eh Jek.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada jasa layanan ojek *online* He-eh Jek akan memberikan manfaat kepada pihak perusahaan, pengguna layanan He-eh Jek dan penulis. Manfaat yang dirasakan oleh pihak perusahaan yaitu dapat mengetahui atribut-atribut apa yang diinginkan oleh pengguna layanan serta strategi perbaikan kualitas layanan aplikasi dengan menggunakan pendekatan *House Of Quality*. Manfaat untuk pengguna layanan yaitu dapat tersampainya kebutuhan konsumen layanan aplikasi He-eh Jek serta mengetahui strategi-strategi yang harus dilakukan untuk melakukan peningkatan kualitas. Sedangkan manfaat yang dirasakan oleh peneliti yaitu dapat menerapkan ilmu yang sudah diperoleh selama perkuliahan untuk diterapkan pada studi kasus yang lebih riil.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Nganjuk dengan populasi dan responden dari penelitian ini adalah pengguna layanan He-eh Jek.
2. Penelitian ini hanya sampai perumusan usulan strategi perbaikan, tidak sampai pada proses implementasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan laporan penelitian antara lain sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan laporan hasil hasil penelian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menjelaskan tentang studi literatur yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan meliputi penjelasan objek dan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan tentang hasil penelitian yang diperoleh serta analisis dari hasil yang telah diperoleh menggunakan pendekatan *House Of Quality*.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yaitu atribut-atribut apa yang diinginkan oleh pengguna layanan serta strategi perbaikan kualitas layanan aplikasi menggunakan pendekatan *House Of Quality*

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN