

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan ini menjelaskan mengenai latar belakang, masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup yang mencakup batasan dan asumsi, serta sistematika penulisan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan usaha yang dilakukan untuk memindahkan orang ataupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Setyorini et al., 2022). Transportasi pada umumnya menggunakan sebuah kendaraan antara lain seperti mobil, truk, kapal, kereta api dan masih banyak yang lainnya. Seiring berjalannya waktu, transportasi mulai menerapkan transportasi dengan bantuan teknologi digital. Digitalisasi pada transportasi merupakan suatu inovasi yang baik sehingga lebih efisien dalam melakukan suatu kegiatan. Terdapat beberapa transportasi yang mulai menerapkan digitalisasi berbasis digital antara lain seperti Gojek, Grab, Maxim, ShopeeFood, dan masih banyak yang lainnya.

Tren penggunaan aplikasi ojek online mulai ramai digunakan di beberapa kota besar di Indonesia. Ojek online merupakan sarana yang terintegrasi dengan memasukkan beberapa kemajuan teknologi, sehingga pengguna jasa dapat dengan mudah dan cepat dalam melakukan pemanggilan pengemudi ojek (Fahrurrozi et al., 2020). Ojek online tidak hanya jasa mengantarkan orang, namun terdapat fasilitas lainnya seperti pemesanan dan pengantaran barang, pemesanan dan pengantaran makanan, jasa kebersihan, dan masih banyak yang lainnya. Dengan daya minat pengguna yang banyak tentunya ojek online juga harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada penggunanya.

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang memberikan manfaat. Kualitas pelayanan dapat diartikan suatu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap keistimewaan layanan yang diberikan organisasi ataupun Perusahaan (Ridwan et al., 2024). Penerapan kualitas layanan pada ojek online tentunya perlu dilakukan dengan baik. Pemberian layanan yang baik akan menjadi bahan pertimbangan konsumen saat menggunakan jasa. Pengemudi ojek online akan berinteraksi langsung dengan konsumen mulai dari pemesanan awal hingga proses pengantaran berakhir sehingga kualitas pelayanan

perlu diperhatikan. Kualitas layanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi konsumen karena sesuai dengan keinginannya.

Kepuasan konsumen merupakan bentuk reaksi atau tanggapan terkait apa yang sudah diterima oleh konsumen (Ahistasari et al., 2023). Kepuasan konsumen sebagai asumsi yang timbul dari produk yang diberikan. Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama yang harus dijaga oleh ojek online. Dengan tercapainya kepuasan konsumen, pelanggan cenderung akan menggunakan jasa kembali dan dapat menjadi pelanggan tetap.

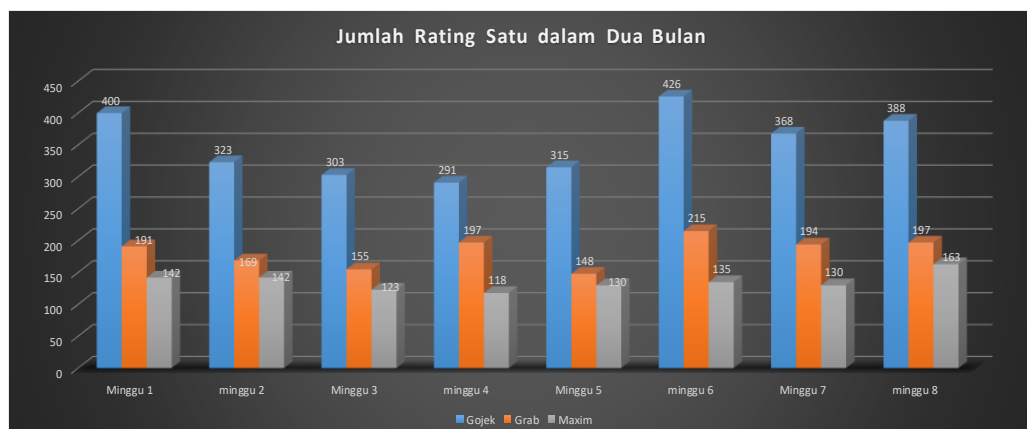
Gojek merupakan sebuah aplikasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi online (Darasanti, 2020). Awal munculnya gojek terdapat dua fasilitas layanan yang diberikan yaitu transportasi publik ojek online sepeda motor dan mobil. Pada saat itu cara penggunaan gojek dengan cara menelfon langsung ke pengemudinya. Seiring berkembangnya waktu, gojek merilis aplikasi di smartphone android dan iOS pada tahun 2015 (Husain et al., 2020). Hingga saat ini aplikasi gojek terus berkembang dengan membuat beberapa fasilitas layanan yang diberikan antara lain layanan pesan antar makanan (*Gofood*), layanan pesan antar belanjaan (*Gomart*), layanan dompet digital (*Gopay*), layanan pengiriman barang (*Gosend*) dan masih banyak yang lainnya.

Banyak aplikasi ojek online yang mulai bermunculan antara lain Grab dan Maxim. Kemunculan kompetitor ini membuat gojek mengalami penurunan peminatnya (Fatyandri et al., 2023). Aplikasi transportasi lainnya membuat pasaran harga yang lebih rendah dari gojek sehingga banyak konsumen yang mulai beralih ke aplikasi lainnya. Selain itu, para kompetitor memberikan fasilitas layanan yang baik sehingga konsumen berpikir kembali ketika ingin menggunakan ojek online.



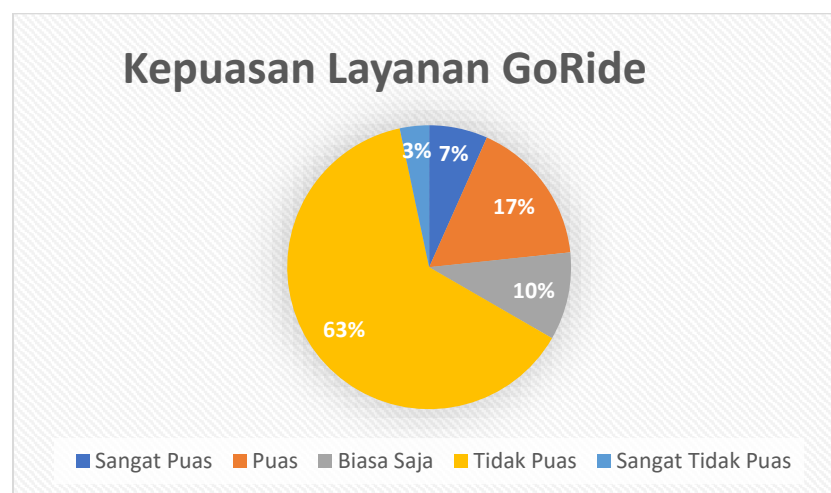
Gambar 1.1 Rating Aplikasi di *Play Store* (Sumber: *Google play store*)

Gambar 1.1 menunjukkan ulasan dari beberapa aplikasi ojek online di *play store*. Gambar tersebut menunjukkan bahwa nilai rating aplikasi dari Gojek mendapatkan nilai rating terendah yaitu 4,6 dari keseluruhan ulasan. Berbeda dengan kompetitor yang mendapatkan nilai rating aplikasi lebih tinggi, dimana grab mendapatkan nilai rating aplikasi 4,8 dari skala 5 dan Maxim 4,9 dari skala 5. Jumlah rating pada aplikasi berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi. Semakin rendah rating pada aplikasi, maka semakin buruk layanan yang diberikan oleh aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan dari aplikasi Gojek masih dibawah dari Grab ataupun Maxim. Kualitas layanan yang kurang akan berakibat pada tidak tercapainya tujuan dari perusahaan jasa dalam memenuhi kepuasan konsumen.



Gambar 1.2 Diagram batang rating satu periode Desember 2024 – Januari 2025
(Sumber: *Google play store*)

Gambar 1.2 menjelaskan tentang jumlah rating satu yang diterima aplikasi pada bulan Desember 2024 - Januari 2025. Rating satu mempunyai pengaruh dalam pelayanan yang diberikan oleh aplikasi, Semakin tinggi nilai rating satu yang didapatkan, maka semakin rendah kepuasan konsumennya. Konsumen yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan ekspektasinya akan memberikan rating terendah sebagai bentuk protes dari konsumen. Rating satu yang diterima aplikasi gojek masih tinggi dibandingkan dengan kompetitornya. Jika hal ini terus dibiarkan, maka akan banyak konsumen yang berpindah menggunakan aplikasi ojek online lainnya. Dengan rating satu yang semakin banyak akan membuat rating keseluruhan dari aplikasi akan semakin turun. Hal ini akan berakibat pada keraguan konsumen untuk menggunakan aplikasi.



Gambar 1.3 Kepuasan layanan Go Ride

Gambar 1.3 menunjukkan tentang kepuasan yang dialami warga Surabaya terkait layanan Go Ride pada aplikasi Gojek. Gambar memberikan persentase yang didapatkan dari layanan Go Ride. Persentase terbesar terdapat pada kategori tidak puas dengan nilai 63%, kategori puas dengan persentase 17% dan kategori biasa saja mendapatkan persentase 10%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Go Ride belum dijalankan secara maksimal sehingga kategori tidak puas mendapatkan nilai tertinggi. Pelayanan yang diberikan secara maksimal memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan konsumen (Latif et al. 2021).

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan identifikasi kualitas layanan pada aplikasi gojek untuk mewujudkan ekspektasi konsumen terkait layanan yang didapatkan. Dengan layanan yang baik diharapkan ekspektasi konsumen dapat

terpenuhi sehingga timbul rasa loyalitas konsumen pada aplikasi gojek. Untuk melakukan peningkatan kualitas layanan perlu adanya pendekatan dan metode yang sesuai dengan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan. Pendekatan yang bisa digunakan antara lain pendekatan terkait manajemen kualitas, dengan metode mencari nilai kepuasan konsumen serta memperbaiki kualitas layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Metode yang dapat digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kano Model, dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari konsumen. Metode KANO merupakan metode yang mengidentifikasi atribut dan dibagi menjadi tiga bagian. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menyusun perbaikan produk dengan mengambil keinginan konsumen dengan berbentuk respon teknis yang memiliki tujuan untuk meningkatkan produk dan pengembangan produk yang sedang dilakukan penelitian.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini dibuat dengan judul Peningkatan Kualitas Layanan Transpotasi Online berdasarkan kepuasan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Kano Model. Penelitian dilakukan dengan melakukan observasi di *Customer Satisfaction Index*, wawancara dengan pengguna aplikasi dan menyebarkan kuesioner sesuai dengan keluhan yang didapatkan. Tahapan selanjutnya melakukan perhitungan terkait kepuasan konsumen dari penggunaan aplikasi gojek dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*. Nilai dan atribut yang didapatkan selanjutnya akan dikelompokkan menjadi tiga bagian dengan menggunakan metode Kano model. Dengan pengelompokkan atribut kritis akan memudahkan dalam melakukan penerapan langsung kepada konsumennya.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Berapakah tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi gojek?
2. Aspek layanan apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekpetasi konsumen?

3. Bagaimana usulan yang diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan go ride guna memenuhi ekspektasi konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Go Ride yang diberikan oleh aplikasi Gojek.
2. Menganalisis aspek layanan apa saja yang perlu diperbaiki dari fitur layanan GO Ride di aplikasi Gojek.
3. Mendapatkan usulan terkait Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan Go ride guna memenuhi ekspektasi konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian dapat memberikan informasi terkait tingkat kepuasan konsumen dari penggunaan aplikasi Gojek pada layanan Go Ride.
2. Penelitian dapat memberikan usulan terkait layanan Go Ride yang kurang maksimal sehingga dapat diperbaiki.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya berfokus di layanan yang diberikan *Driver* Go Ride kepada konsumennya.
2. Responden kuesioner yaitu pengguna layanan Go Ride pada aplikasi Gojek di Kota Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari lima bab antara lain yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, penutup.

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan ini menjelaskan mengenai latar belakang, masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup yang mencakup batasan dan asumsi, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka menjelaskan mengenai teori-teori dan sumber pustaka dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga metodologi penelitian menjelaskan terkait metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil dan pembahasan menjelaskan terkait pembahasan penelitian dan hasil data dari pengolahan data berdasarkan metode pada bab III

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima kesimpulan dan saran berisi kesimpulan dari hasil yang didapatkan dari perhitungan di bab IV lalu saran yang berisi anjuran untuk penelitian selanjutnya.