

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan zaman, alat transportasi menjadi salah satu kebutuhan utama bagi para masyarakat karena dianggap sebagai penunjang penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya transportasi maka suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah karena transportasi berfungsi sebagai prasarana pergerakan manusia dan perpindahan barang ataupun jasa dari satu tempat ke tempat lain. Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat menyebabkan kebutuhan akan transportasi juga semakin meningkat. Untuk saat ini di Indonesia terdapat tiga jenis alat transportasi yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Alat transportasi darat tergolong yang paling banyak digunakan.

Kota Palembang yang merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia juga ikut serta dalam peningkatan kebutuhan transportasi. Melihat kebutuhan akan transportasi yang meningkat maka para pebisnis memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dengan cara menghadirkan transportasi online. Dengan adanya transportasi online ini juga mengubah kebiasaan dan sistem sosial di dalam masyarakat.

Untuk dapat mengakses aplikasi transportasi online, masyarakat hanya membutuhkan smartphone yang berbasis iOS ataupun android dan sebuah jaringan internet. Aplikasi ojek online yang berbasis data lebih memudahkan masyarakat maupun para mahasiswa untuk mengetahui identitas drivernya dapat membuat para konsumen merasa aman menggunakan kendaraan umum. Di dalam aplikasi ojek online ini sangat mengutamakan keamanan pengguna ojek tersebut. Biasanya di dalam aplikasi tersebut telah tersedia informasi lengkap mengenai pengemudi seperti nama, kontak, dan foto pengemudi. Selain itu, alasan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan transportasi online karena harganya yang murah dan pelayanannya yang cepat.

Saat ini sudah terdapat beberapa layanan jasa transportasi online di Indonesia. Tiga jasa transportasi online terbesar dan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah Go-jek, Grab dan Uber. Adapun moda transportasi yang dipilih konsumen, sebanyak 55 persen menggunakan transportasi online jenis mobil dan motor sedangkan yang menggunakan motor saja sebanyak 21 persen dan menggunakan mobil saja sebanyak 24 persen. Dari survei tersebut, Gojek menduduki *rating* tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6 persen kemudian Grab sebanyak 66,9 persen Uber digunakan oleh 51 persen dan terakhir My BlueBird sebanyak 4,4 persen. Jika dilihat frekuensi penggunaannya, paling banyak menggunakan transportasi online adalah 2-3 kali dalam seminggu (31,6 persen), 1-2 kali dalam sehari (27,6 persen), seminggu sekali 13,7 persen dan lebih dari 3 kali dalam sehari sebanyak 8,7 persen. (Google Pengutipan dari surat kabar liputan 6).

Hal tersebut membuktikan bahwa Go-jek menduduki peringkat pertama diantara aplikasi transportasi online yang paling banyak digunakan. Pada saat ini Gojek telah beroperasi di 50 Kota di Indonesia beberapa diantaranya adalah Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan. Hingga saat ini 2.000.000 lebih orang telah ikut bermitra dengan Go-jek (Situs resmi Gojek Online Tahun 2021/).

Aplikasi Go-jek tidak hanya menyediakan pelayanan utamanya yaitu Go-Ride yang bertugas untuk mengantar penumpang ke suatu tempat dengan menggunakan kendaraan motor. Namun Go-jek juga mempunyai 16 jasa pelayanan lainnya seperti Go-Car melayani antar jemput menggunakan transportasi mobil, Go-Send yang melayani pengiriman barang, Go-Food melayani pemesanan makanan, Go-Tix melayani pemesanan tiket konser dan sejenisnya, Go-Mart melayani pemesanan di outlet seperti Indomaret, Alfamart dan sejenisnya, Go-Box melayani pengiriman barang dengan skala yang besar, Go-Clean melayani pembersihan rumah atau kantor, GoMassage melayani pemijatan, Go-Bills, Go-Glam, Go-Pulsa, Go-Shop, GoBluebird, Go-Auto, Go-Med dan Go-Busway(Situs resmi Gojek Online Tahun 2021)

Perusahaan penyedia layanan on-demand berbasis aplikasi ini berhasil masuk dalam daftar 56 Perusahaan yang mengubah dunia rilisan Fortune atau disebut dengan daftar Change the World. GO-JEK menempati peringkat ke-17, bersama sejumlah perusahaan-perusahaan kelas dunia lainnya seperti Apple (peringkat-3), Unilever (peringkat-21), Microsoft (peringkat-25), dan masih banyak lagi. GO-JEK menjadi satu-satunya perusahaan asal Asia Tenggara yang masuk dalam daftar tersebut. Daftar Change the World ini diberikan kepada perusahaan-perusahaan dengan dampak sosial yang positif melalui strategi bisnis utamanya. Situs resmi Fortune menyebut bahwa daftar diprioritaskan kepada perusahaan dengan pendapatan tahunan di atas USD 1 miliar. Fortune menyebutkan bahwa layanan *on-demand* GO-JEK mampu mengejutkan perekonomian kota di mana bisnis-bisnis UMKM terbantu dengan pelonjakan pendapatan setelah menjadi mitra perusahaan. Mitra pengemudi yang jumlahnya lebih dari 300 ribu pun dapat menikmati berbagai manfaat kesehatan, asuransi, pelatihan keselamatan, hingga layanan keuangan mikro.

Daftar *Change the World* ini dibuat dengan sangat hati-hati. Tahap awal penelitian kandidat perusahaan untuk masuk dalam daftar dilakukan bekerja sama dengan berbagai pihak independen antara lain FSG, sebuah firma konsultasi nirlaba yang fokus pada dampak sosial; Shared Value Initiative, platform global untuk institusi yang mencari solusi bisnis atas tantangan sosial; dan dengan Professor Michael E. Porter dari Harvard Business School. Terdapat tiga penilaian dalam memilih perusahaan dalam daftar tersebut. Penilaian paling utama adalah berdasarkan dampak sosial yang terukur. Penilaian lainnya adalah berdasarkan pada nilai bisnis perusahaan dan tingkat inovasi – sehingga mampu membuat perusahaan lain mengikuti dalam melakukan dampak sosial yang sama. Kategori penilaian tersebut sesuai dengan pilar utama GO-JEK yaitu *Social Impact*, *Speed*, dan *Innovation*. Selain masuk dalam daftar “Change the World” dari Fortune, GO-JEK juga baru-baru ini mendapatkan penghargaan sebagai **Top 10 Most Powerful Brand in Indonesia** pada acara Brand Asia 2017. Dalam penghargaan yang diberikan oleh MarkPlus, Inc bekerjasama dengan Nikkei

BP Consulting tersebut, GO-JEK juga dinobatkan sebagai Top 3 Brand Performer dan Top 3 Most Powerful Transportation/Logistic Brands. Sebelumnya, GO-JEK juga mendapatkan penghargaan dalam Bank Indonesia Awards sebagai Perusahaan Fintech Teraktif Pendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) Inklusi dan Edukasi Keuangan serta Pemberdayaan UMKM. (Google Pengutipan dari surat kabar liputan 6).

Penghargaan yang telah didapat oleh Go-jek tentu saja juga didukung dengan kehadiran pengguna Go-jek. Meski begitu tetapi masih banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang Gojek. Secara garis besar, keluhan yang diajukan adalah gangguan server yang kadang loading atau error, tidak menemukan pengemudi ojek, pesanan yang tidak sesuai, pesanan yang lama sampai, dan pengiriman dokumen yang lama dan tidak sesuai dengan estimasi (Fachrurrozy, 2017:2507). Walaupun masih ada banyak keluhan yang diberikan namun beberapa konsumen masih tetap menggunakan Gojek dengan alasan kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi.

Perkembangan teknologi dan transportasi ini juga ikut dirasakan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elektro Prodi DIII Teknik Listrik. Tak sedikit mahasiswa yang ikut dalam penggunaan jasa Go-jek. Hal ini disebabkan karena Politeknik Negeri Sriwijaya yang mempunyai peraturan ketat terhadap ketepatan waktu, keadaan lapangan parkir Polsri yang tidak terlalu luas yang mengakibatkan mahasiswa kesulitan untuk memarkirkan kendaraan, mahasiswa juga menjadi lebih fleksibel untuk menjangkau suatu tempat yang akan dituju dengan berbagai macam transportasi dan fitur-fitur yang disediakan oleh Go-jek. Sehingga pada saat ini mahasiswa yang biasa menggunakan kendaraan umum memilih cara yang praktis dengan menggunakan Go-jek.

Berdasarkan latar belakang diatas Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bagaimana penggunaan aplikasi GO-JEK online di kalangan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elktro yang berdasarkan pengamatan peneliti, sebagian mahasiswa tersebut merupakan pengguna atau konsumen dari fitur yang ditawarkan dan disediakan oleh GO-JEK online, yang tentu saja sebagai seorang pengguna atau konsumen

memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda terhadap fitur yang diberikan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Berdasarkan hal itulah maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “ **Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Online di Kalangan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi D III Teknik Listrik**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan yaitu:

Bagaimana gambaran kepuasan pengguna aplikasi gojek online di kalangan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elektro Program Studi D III Teknik Listrik

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas sehingga dapat mengaburkan penelitian, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Adapun pembatasan masalah tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini bersifat deskriptif, artinya penelitian yang menggambarkan objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait dengan atau melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara factual dan cermat. Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.
2. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi D III Teknik Listrik yang pernah menggunakan fitur dari aplikasi GO-JEK online.
3. Objek penelitian ini dibatasi pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elektro Program Studi D III Listrik angkatan 2019 – 2021 yang bersatus sebagai mahasiswa aktif yang mengikuti perkuliahan Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elektro Program Studi D III Teknik Listrik.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:
Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi GO-JEK online di kalangan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elektro Program Studi DIII Teknik Listrik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian serta hasil dari penulisan laporan akhir ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini dapat menambah dan memperkaya bahan penelitian, bahan referensi untuk kegiatan penelitian di masa mendatang, serta sumber bacaan di lingkungan Jurusan Administrasi Bisnis
2. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur berkaitan dengan kajian pemasaran, khususnya pemahaman mengenai aplikasi GO-JEK online dalam memenuhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi GO-JEK online tersebut.
3. Secara praktis, penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang diterima peneliti selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis serta dapat menjadi sumbangan pikiran dan masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian penulis membatasi ruang lingkup penelitian agar dalam pembahasan permasalahan tidak terjadi penyimpangan. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan terkait penggunaan aplikasi Gojek online terhadap

tingkat kepuasan pengguna. Objek dari penelitian ini ditujukan pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elektro Program Studi DIII Teknik Listrik yang menggunakan jasa transportasi online Go-jek.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung meliputi dokumen-dokumen perusahaan berupa sejarah perkembangan perusahaan, struktur organisasi dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2013:137). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa pengguna Go-jek di Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Elektro Program Studi DIII Teknik Listrik.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literatur, artikel dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2013:137). Data sekunder ini digunakan oleh peneliti merupakan data yang diperoleh dari laman website resmi Go-jek dalam bentuk sejarah perusahaan, struktur organisasi dan lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian ini juga didapat dari buku-buku penunjang, jurnal penelitian dan Internet.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2013:151). Pada penelitian ini, peneliti akan

mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada para pengguna jasa Go-jek di Politeknik Negeri Sriwijaya, (Jurusan Teknik Elektro Program Studi D III Teknik Listrik).

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuisisioner tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku literatur untuk mendapatkan keterangan teoritis sebagai bahan masukan penelitian yang terdapat pada objek yang diteliti tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi Go-jek.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:148). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan Teknik Elektro Program Studi D III Teknik Listrik pengguna jasa Go-jek. Adapun jumlah populasinya yaitu mahasiswa.

Tabel 1.1
Jumlah Mahasiswa Program Studi DIII Teknik Listrik

No	Prodi D III Teknik Listrik	Jumlah Mahasiwa
1	Tahun Angkatan 2019	168 Mahasiswa
2	Tahun Angkatan 2020	147 Mahasiswa
3	Tahun Angkatan 2021	131 Mahasiswa
	Jumlah	446 Mahasiswa

Sumber: Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Sriwijaya 2022

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Martono, 2016:76). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dalam penulisan laporan akhir ini yang dijadikan sampel adalah pengguna Go-jek di Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan Teknik Elektro Program Studi D III Teknik Listrik. Untuk menghitung sampel yang ada maka digunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014:16), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{446}{1 + 446 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{446}{1 + 4.46}$$

$$n = \frac{446}{5.46}$$

$$n = 81.6$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (pada kasus ini e = 10%)

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan dari rumus Slovin diatas, jika hasilnya dibulatkan maka jumlah sampel adalah 82 mahasiswa.

3. Teknik sampling

Untuk menentukan besarnya sampel berdasarkan masing-masing angkatan ditentukan dengan menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan rumus:

$$n = \frac{\text{Jumlah Populasi Kelas}}{\text{Jumlah keseluruhan}} \times \text{Jumlah sampel yang ditentukan}$$

Tabel 1.2
Perhitungan Jumlah Sampel

No	Tahun Masuk	Perhitungan	Jumlah sampel
1	2019	$= \frac{168}{446} \times 81.6 = 30.73$	31
2	2020	$= \frac{147}{446} \times 81.6 = 26.89$	27
3	2021	$= \frac{131}{446} \times 81.6 = 23.96$	24
Jumlah			82

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Selanjutnya teknik yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan pertimbangan bahwa yang akan menjadi sampel adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya pada jurusan Teknik Elektro Program Studi DIII Teknik Listrik yang pernah menggunakan aplikasi Go-jek.

1.5.5 Analisa Data

1. Data Kualitatif

Kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam

unit-unit, melakukan sitesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013:335). Jadi, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu menjelaskan tentang kepuasan penggunaan aplikasi Gojek online pada mahasiswa Program Studi DIII Teknik Listrik Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna Gojek.

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016:168). Metode ini penulis gunakan untuk menghitung skor jawaban atas kuesioner yang penulis bagikan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi D III Teknik Listrik yang menggunakan jasa Gojek.

Tabel 1.3
Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sugiyono, 2016:168)

Menurut Sugiyono (2012:133) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar antara 20%

sampai 100%, maka jarak antara skor yang berdekatan adalah 16%. $((100\% - 20\%)/5)$. Sehingga dapat diperoleh kriteria sebagai berikut:

Tabel 1.4
Interprestasi Skor

Angka	Kategori
20% - 35,99%	Sangat Rendah
36% - 51,99%	Rendah
52% - 67,99%	Sedang
68% - 83,99%	Tinggi
84% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: data diolah

Interprestasi skor ini diperoleh dengan cara membandingkan skor item yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dengan skor tertinggi jawaban kemudian dikalikan 100%.

$$\frac{\text{skor item}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

Skor item diperoleh dari hasil perkalian antara skala pertanyaan dengan jumlah responden yang menjawab pada nilai tersebut. Sementara skor tertinggi diperoleh dari jumlah nilai skala pertanyaan paling dikalikan dengan jumlah responden secara keseluruhan.