

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki populasi mencapai lebih dari 250 juta jiwa. Tingginya populasi disuatu negara akan meningkatkan tingkat pengangguran, kriminalitas, dan memburuknya kondisi sosial lainnya. Demi membuat stabilnya perekonomian suatu negara, didalam sebuah negara memiliki 3 pengatur perekonomian, yaitu Pemerintah, Masyarakat dan para pelaku usaha. Para pelaku usaha contohnya yaitu perusahaan. Perusahaan juga terbagi lagi menjadi 3 skala dalam usahanya yaitu besar, menengah, dan juga kecil. Selain itu, perusahaan juga memiliki 2 jenis, yaitu perusahaan penghasil jasa dan perusahaan penghasil barang.

Dengan berkembangnya teknologi seperti yang sekarang tengah terjadi. Banyak orang yang memanfaatkan hal tersebut untuk membuat sebuah perubahan yang dilirik dan banyak diminati oleh masyarakat umum. Orang-orang jenius memutar otak untuk mencari tau apa yang akan banyak diminati dan dipilih untuk zaman sekarang. Setelah mencoba untuk membuat sebuah inovasi dan usaha baru, mereka akan melakukan berbagai upaya agar dilirik oleh masyarakat dengan beberapa cara, diantaranya melakukan endorsement ke berbagai orang yang memiliki jumlah pengikut yang banyak di akun sosial media mereka yang secara tidak langsung akan membuat para pengikut mereka akan membeli atau mencoba (yang sekarang lebih dikenal dengan sebutan "racun") atau juga membuat iklan dijalan atau dimedia sosial lainnya.

Sebagai salah satu contoh pemanfaatan kemajuan teknologi yaitu Aplikasi Ojek Online. Ojek (juga disebut ojeg) adalah transportasi umum tidak resmi di Indonesia berupa sepeda motor atau sepeda yang disewakan dengan cara memboncengkan penumpang. Penumpang biasanya satu orang

Namun bisa berdua. Dengan harga yang ditentukan dengan tawar menawar dengan pengemudinya, setelah disepakati, barulah supir akan mengantarkan ke tujuan yang diinginkan penumpangnya. Ojek banyak digunakan oleh penduduk kota-kota besar seperti di Jakarta, karena kelebihanannya dengan angkutan lain yaitu lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota. Selain itu dapat menjangkau daerah-daerah dengan gang-gang yang sempit dan sulit dilalui oleh mobil. Biasanya mereka mangkal di persimpangan jalan yang ramai, atau di jalan masuk kawasan permukiman.

Ojek yang awalnya hanya merupakan profesi yang sederhana, sekarang telah diubah menjadi sebuah profesi yang dikelola secara profesional. Ojek yang awalnya hanya dapat ditemukan di pangkalan, sekarang sudah dapat dipanggil menggunakan sebuah aplikasi Ojek atau yang lebih dikenal orang yaitu dengan sebutan Ojek Online. Sebuah perusahaan yang mengelola aplikasi ini dengan baik hingga membuat suatu kemajuan dan dilirik masyarakat dengan baik yaitu bernama "GRAB". Pada awalnya, Grab didirikan di Malaysia, sebelum kemudian memindahkan kantor pusat mereka ke Singapura. Didalam aplikasi GRAB sebutan untuk transportasi menggunakan motor disebut dengan "*GrabBike*", selain itu, Grab juga memiliki beberapa layanan lainnya, yaitu Grab mobil (*GrabCar*), kurir (*GrabExpress*), pesan-antar makanan (*GrabFood*), Belanja ke Minimart (*GrabMart*), untuk menitip pembelian barang sehari-hari (Jastip), untuk konsultasi kepada dokter (Kesehatan), dan lainnya.

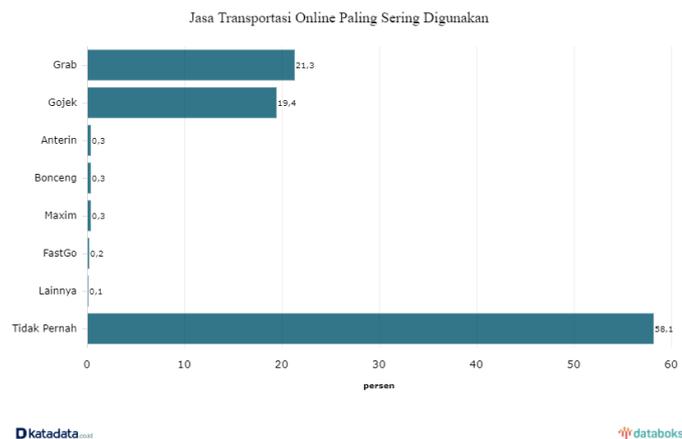


Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi Grab

Sumber: <https://ojekonlineku.com/cara-pesan-grabtaxi/>

Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh - Aceh hingga Jayapura – Papua. Seperti yang terlihat pada gambar diatas, Grab bekerja sama dengan Aplikasi pembayaran non tunai/cashless yaitu "OVO". Dengan adanya kerja sama ini Grab menginginkan agar perusahaannya dapat berjalan lancar dan banyak disukai karena mempermudah para konsumennya untuk membayar yang mereka pesan, hanya dengan menggunakan uang tunai atau dikenal dengan *Cash On Delivery* (COD) atau dengan menggunakan non tunai atau cashless yang dapat diisi atau *top up* langsung menggunakan *Mobile Banking* atau aplikasi perbankan didalam Telepon genggam mereka. Untuk dizaman pandemi seperti sekarang semua orang harus menunjukkan bukti Vaksin dan scan pada aplikasi Pedulilindungi yang dibuat oleh pemerintah pada zaman sekarang, untuk itu tidak payah untuk men-*download* Aplikasi Pedulilindungi, Aplikasi Grab juga memiliki fitur Aplikasi Pedulilindungi didalamnya, orang-orang dapat bepergian dan mengunjungi mana pun hanya dengan membuka Aplikasi Grab mereka, lalu klik PeduliLindungi, dan memasukkan NIK, mereka dapat langsung scan dan masuk kedalam mall atau manapun.

Tahun-tahun belakangan ini, banyak dikenal dengan istilah "*Mega Shopping Day*" setiap bulannya, saat tanggal dan bulan memiliki angka yang sama, contohnya "1.1, 2.2,... 11.11, 12.12" Aplikasi belanja online selalu mengadakan diskon besar atau gratis ongkir pada tanggal-tanggal tersebut. Tak mau kalah, Grab pun juga ikut memeriahkannya, setiap *Mega Shopping Day*, Grab sering memberikan diskon besar pada fitur *Online Food Delivery*. Nominal potongan yang tak sedikit akan membuat orang memanfaatkannya. Tak hanya itu pada fitur *GrabBike* atau Ojek pun, mereka juga selalu memberikan kode-kode promo untuk mendapatkan potongan ongkos, yang tentu saja sangat digemari dan disukai untuk anak-anak sekolahan atau mahasiswa untuk bepergian ke sekolah atau kampus. Sebagai contoh yaitu kode promo yang dapat diakses pada hari senin yaitu "*GRABDAY*".



Gambar 1.2
Persentase Jasa Transportasi Online Yang Sering Digunakan

Sumber: Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), 2021

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa pelanggan Ojek *Online* Grab memiliki persentase 21,3%, lebih unggul dari Ojek *Online* Gojek sebanyak 19,4%, sisanya hanya beberapa persen di Ojek *Online* lainnya, dan sebanyak 58,1% orang tidak menggunakannya, orang yang biasanya tidak menggunakan keduanya merupakan orang tua dan anak-anak yang jarang dan tidak mengerti

bagaimana cara menggunakannya, kebanyakan orang yang menggunakan aplikasi ini adalah anak sekolah, mahasiswa/i dan juga para pekerja.

Di Indonesia saat ini memiliki beberapa Aplikasi serupa dengan Grab. Namun penulis dan terkhusus para teman-teman jauh lebih memilih aplikasi Grab untuk bepergian karena tampilan, harga, dan pelayanan yang baik yang selalu kami rasakan sampai saat ini. Tak hanya kami, Grab pun pasti melakukan yang terbaik agar para konsumennya masing-masing dapat memberikan *word of mouth* untuk para kerabat mereka. Konsumen yang puas akan memberikan *word of mouth* yang baik begitu sebaliknya, jika para konsumen tidak puas maka mereka akan memberikan *word of mouth* yang buruk, maka dari itu Grab pun memberikan citra kepada masing-masing konsumennya.

Karena kepuasan yang penulis rasakan pada aplikasi ini, maka dari itu penulis tertarik untuk mencari tahu seberapa puas, para Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya kepada aplikasi Grab dan penulis tertarik untuk membuat laporan berjudul **"TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK ONLINE "GRAB" (Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya)"**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis ingin mempelajari dan mengulik lebih jauh, yaitu mengenai:

1. Berapa Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya pelanggan Aplikasi Ojek *Online* Grab?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam pembahasan laporan akhir ini, ruang lingkup yang penulis bahas disini yaitu Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek *Online* "GRAB" dan

bagaimana persepsi pelanggan terhadap Aplikasi Ojek *Online* Grab (Studi Kasus Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Ojek *Online* "GRAB" pada Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Untuk mengetahui alasan paling banyak orang yang memilih Aplikasi Ojek *Online* "GRAB".

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan laporan ini sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan saran serta masukan yang baik untuk perusahaan.
2. Bagi Masyarakat
Laporan ini berguna untuk menambah wawasan serta referensi yang baik untuk para masyarakat atau para pembacanya.
3. Bagi penulis
Diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan baru kepada penulis yang diperoleh selama melakukan penelitian dan penyusunan laporan ini, serta untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Manajemen Pemasaran.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis akan melakukan penelitian terhadap Mahasiswa-Mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya

yang beralamat di Jl. Sriwijaya Negara, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), adapun jenis data berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diperoleh sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder biasanya dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Adapun data sekunder yang diperoleh seperti, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan uraian pekerjaan dan lain sebagainya.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang akan diambil yaitu Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna aplikasi ojek *Online Grab* dengan menggunakan metode Kuisisioner (Angket).

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa cara yang penulis gunakan untuk mendapatkan data yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Riset Lapangan yaitu merupakan melakukan penelitian dan pengumpulan data secara langsung, adapun caranya sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah cara mengumpulkan atau mencari beberapa masalah untuk dapat diteliti dengan menggunakan pancaindra yang dimiliki oleh setiap manusia. Menurut Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan pengamatan.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari respondennya itu sendiri.

c. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuisisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Uma Sekaran (1992) mengemukakan beberapa prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik pengumpulan data yaitu : prinsip penulisan, pengukuran dan penampilan fisik.

Proses penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara langsung memberikan hardcopy dari kuisisioner yang akan ditanyakan kepada para narasumber/responden.

2. Studi Kepustakaan

Riset kepustakaan merupakan cara pengambilan data dengan cara mengambil atau mencari-cari didalam buku-buku, teori-teori, dan hukum-hukum dari para ahli yang berkenaan dengan topik penelitian.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek itu.

Tabel 1.1
Komposisi Mahasiswa Terdaftar Pada Semester Genap

No.	Jurusan	DIII	DIV	Total
1.	Teknik Sipil	498	397	895
2.	Teknik Mesin	529	448	977
3.	Teknik Elektro	1.233	489	1.722
4.	Teknik Kimia	278	683	961
5.	Akuntansi	633	550	1.183
6.	Administrasi Bisnis	598	466	1.064
7.	Teknik Komputer	500	228	728

Lanjutan Tabel 1.1

8.	Manajemen Informatika	527	591	1.118
9.	Bahasa Inggris	261	-	261
	Total			8.909

Sumber: Bagian Akademik, 2022

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Setelah melakukan perhitungan data populasi mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya terdapat 8909 orang. Selanjutnya dari populasi itu akan diambil beberapa sampel. Sampel akan diambil menggunakan *Probability Sampling*. *Probability Sampling* teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk menentukan seberapa banyak sampel yang akan diambil, penulis menggunakan teknik slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Populasi

n = Sampel

e = perkiraan tingkat kesalahan.

Perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{8.909}{1 + 8909(0,1)^2}$$

$$n = 98,8$$

dibulatkan menjadi 99 sampel

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 mahasiswa. Dikarenakan responden terdapat diseluruh jurusan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Maka untuk mempermudah peroleh sampel dari setiap jurusan di Politeknik Negeri Sriwijaya, jumlah sampel ini akan dibagi secara proporsional dan diambil dengan cara *Random Sampling*, dengan menggunakan rumus:

$$\text{Jumlah sampel tiap jurusan} = \frac{\text{jumlah sampel}}{\text{jumlah populasi}} \times \text{jumlah mahasiswa}$$

Tabel 1.2
Perhitungan Jumlah Sampel

No.	Jurusan	Perhitungan	Jumlah Sampel
1.	Teknik Sipil	$\frac{99}{8.909} \times 895 = 9,9$	10
2.	Teknik Mesin	$\frac{99}{8.909} \times 977 = 10,8$	11
3.	Teknik Elektro	$\frac{99}{8.909} \times 1722 = 19,1$	19
4.	Teknik Kimia	$\frac{99}{8.909} \times 961 = 10,6$	11
5.	Akuntansi	$\frac{99}{8.909} \times 1183 = 13,1$	13
6.	Administrasi Bisnis	$\frac{99}{8.909} \times 1064 = 11,8$	12
7.	Teknik Komputer	$\frac{99}{8.909} \times 728 = 8,0$	8

Lanjutan Tabel 1.2

8.	Manajemen Informatika	$\frac{99}{8.909} \times 1118 = 12,4$	12
9.	Bahasa Inggris	$\frac{99}{8.909} \times 261 = 2,9$	3
Total			99

Sumber: Data diolah, 2022

1.5.5 Analisa Data

Analisa data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Analisa Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena statistic semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya diantitatifkan agar formulasi statistic dapat dipergunakan.

2. Analisa Kuantitatif

Data diperoleh dengan mengukur nilai satu atau lebih variable dalam sampel (atau populasi). Semua data, yang pada gilirannya merupakan variable yang akan diukur dapat diklasifikasikan menjadi data kuantitatif dan data kualitatif. Untuk mengelola data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung perentasi jawaban. Menurut Yusi dan Idris (2016:7), rumus persentase dan criteria interprestasi skor sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Skor Penilaian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Menurut Sugiyono (2012:93) skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif).

Tabel 1.3
Scoring Untuk Jawaban Kuisisioner

No	Jawaban Responden	Kode	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2012:94)

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan criteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam table berikut:

Tabel 1.4
Interprestasi Skor/Angka

No	Skor/Angka	Keterangan
1.	81%-100%	Sangat Puas
2.	61%-80%	Puas
3.	41%-60%	Cukup Puas
4.	21%-40%	Tidak Puas
5.	0%-20%	Sangat Tidak Puas

Sumber: (Riduwan dan Akdon, 2013)