

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

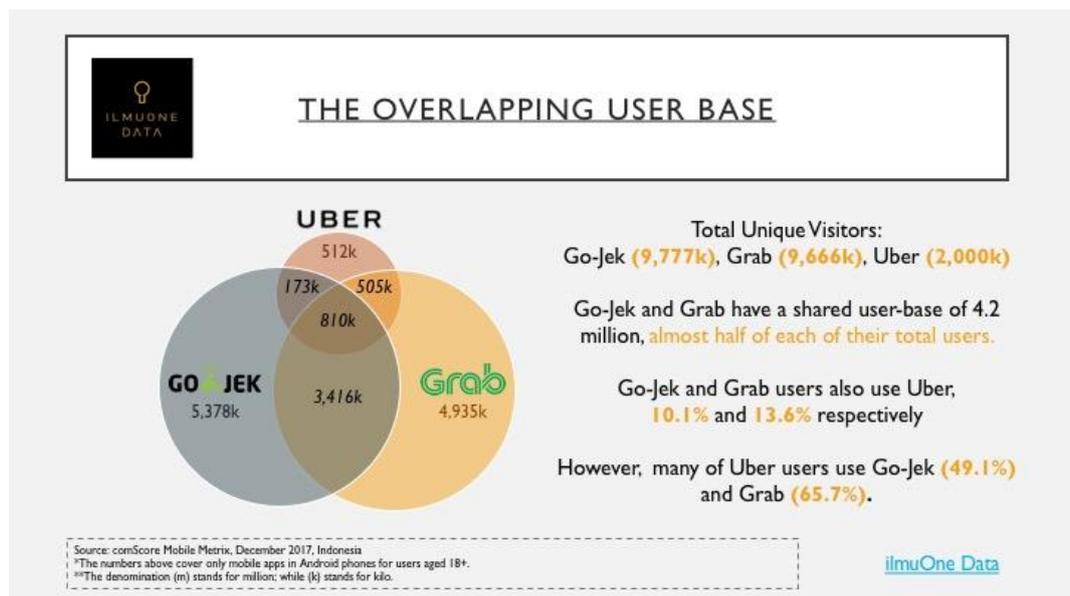
Seiring dengan perkembangan zaman, alat transportasi menjadi salah satu kebutuhan utama bagi para masyarakat karena dianggap sebagai penunjang penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya transportasi maka suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah karena transportasi berfungsi sebagai prasarana 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.



**Gambar 1 Pengguna Transportasi Online di Indonesia Tahun 2017**

Sumber: [www.business.idntimes.com](http://www.business.idntimes.com)

Dapat dilihat bahwa pengguna Go-jek sebanyak 9,7 juta, Grab 9,6 juta dan Uber 2 juta. Go-jek dan Grab juga berbagi pengunjung hingga 4,2 juta pengguna. Artinya, sebagian besar pengguna Go-jek juga menggunakan Grab, begitu pula sebaliknya. Selain itu, 10,1% pengguna Go-jek dan 13,6% pengguna Grab juga menggunakan Uber. Sedangkan sebanyak 49% pengguna Uber menggunakan Go-jek dan 65,7% pengguna Uber lainnya juga menggunakan Grab (Cahya, 2018, <https://business.idntimes.com/economy/putriana-cahya/persaingan-tiga-transportasi-online-terbesar/full>, 25 April 2018).

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 850.000 orang telah ikut bermitra dengan Go-jek (Go-jek, 2017, <http://www.Go-jek.com>, 03 April 2018).

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, Go-Massage melayani pijatan, Go-Bills, Go-Glam, Go-Pulsa, Go-Shop, Go-Bluebird, Go-Auto, Go-Med dan Go-Busway (Go-jek, 2017, <http://www.Go-jek.com>, 03 April 2018).

**Tabel 1.1**  
**Daftar Pemenang Indonesia E-Commerce Award 2016**

<b>Kategori</b>	<b>Juara Pertama (Platinum)</b>	<b>Runner Up (Gold)</b>
Transportasi Online (Motor)	Go-jek	Grab
Transportasi Online (Mobil)	Grab	Uber

Sumber: [id.techinasia.com](http://id.techinasia.com)

Pada acara penghargaan Indonesia E-Commerce Award 2016, Go-jek telah memenangkan juara pertama dalam kategori transportasi online motor yang merupakan jasa utama yang disediakan oleh Go-jek. Namun Go-jek tidak mendapatkan penghargaan dalam kategori transportasi online mobil.

Selain memenangkan Indonesia E-Commerce Award 2016, Go-jek juga telah menerima beberapa penghargaan lainnya yaitu *Asian of The Year*

dari *The Strait Times* pada tahun 2016, *The First Asean Entrepreneur Award* dari *The World Knowledge Forum* di Seoul 2016, *Change the World* dari *Fortune* pada tahun 2017 yang menduduki peringkat ke-17, penghargaan sebagai *Top 10 Most Powerful Brand in Indonesia* pada acara Brand Asia 2017 pada peringkat ke-6. 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*. Selain itu 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 tahun 2017 (Go-jek, 2017, <https://www.Go-jek.com/blog/Go-jek-jadi-satu-satunya-perusahaan-asal-asia-tenggara-dalam-daftar-56-perusahaan-yang-mengubah-dunia/>, 21 April 2018).

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 Go-jek dengan alasan kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi.

Dengan adanya keluhan, maka dibutuhkan suatu cara agar pelanggan tetap menggunakan jasa Go-jek yaitu perlunya kualitas pelayanan yang lebih baik yang diberikan oleh driver kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat berupa bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) (Tjiptono,

2014:268). Bukti langsung yang telah diberikan Go-jek kepada para konsumen berupa fasilitas fisik yang berupa perlengkapan dan sarana komunikasi yang baik. Selain itu juga adanya sistem online berupa aplikasi yang dapat di install di smartphone. Sikap ramah dan cara driver yang cekatan dalam menanggapi kebutuhan konsumen juga berpengaruh dalam kepuasan konsumen. Selain itu, kemampuan pengendara Go-jek dalam hal menjemput dan mengantar konsumen ke tempat tujuan dengan tepat juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Go-jek.

Setelah mendapatkan pelayanan yang berkualitas maka konsumen akan merasa puas atas harapan mereka terhadap penggunaan jasa Go-jek. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014:150). Kepuasan pelanggan atas suatu pelayanan yang diberikan Go-jek kepada para pelanggan dianggap sangat penting karena dapat menjadi strategi bisnis dalam jangka waktu yang panjang.

Diantara kelima kualitas pelayanan tersebut, hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-jek. Hal ini dapat dilihat melalui adanya kehandalan dari Go-jek yang ditunjukkan dalam bentuk ketepatan mengantarkan konsumen, kehandalan driver ketika berkendara, kehandalan aplikasi untuk menghubungkan antara konsumen dan driver serta kehandalan lainnya dalam meningkatkan pelayanan akan sangat berpengaruh dengan kepuasan konsumen (Ulfa, 2017:96-97).

Perkembangan teknologi dan transportasi ini juga ikut dirasakan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. 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 pelayanan yang disediakan oleh Go-jek. Sehingga pada saat ini mahasiswa yang biasa menggunakan kendaraan umum memilih cara yang praktis dengan menggunakan Go-jek.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Non Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya)”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

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

1. Apakah kualitas pelayanan Go-jek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa non rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya?
2. Dimensi kualitas pelayanan mana yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan Go-jek di jurusan non rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar dalam pembuatan laporan akhir ini tidak menyimpang dari materi yang di bahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa non rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya dalam penggunaan Go-jek.

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Go-jek terhadap kepuasan mahasiswa non rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya.

2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa non rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya dalam penggunaan Go-jek.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi Penulis

Dapat memperdalam ilmu pengetahuan dan menambah wawasan khususnya mengenai teori pemasaran tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan berguna untuk dijadikan acuan bagi penulis lain apabila ingin melakukan penelitian sejenis.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penulisan ini dapat menjadi salah satu referensi perusahaan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu membuat para konsumen merasa puas terhadap penggunaan jasa Go-jek.

### **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 kualitas pelayanan jasa Go-jek terhadap kepuasan pelanggan. Objek dari penelitian ini ditujukan pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan non rekayasa 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 non rekayasa.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literature, artikel dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2013:137). Data sekunder ini digunakan oleh peneliti merupakan data yang diperoleh langsung dari kantor pusat PT Go-jek Indonesia cabang Palembang 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 non rekayasa.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner 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 literature untuk mendapatkan keterangan teoritis sebagai bahan masukan penelitian yang terdapat pada objek yang diteliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 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 non rekayasa pengguna jasa Go-jek. Adapun jumlah populasinya yaitu 2.469 mahasiswa.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya**  
**Non Rekayasa**

No.	Jurusan	Jumlah Mahasiswa
1.	Administrasi Bisnis	693
2.	Akuntansi	875
3.	Bahasa Inggris	262
4.	Manajemen Informatika	639
<b>Jumlah</b>		<b>2.469</b>

Sumber: Pangkalan data Dikti dan Politeknik Negeri Sriwijaya, 2017. Data Diolah

## 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 non rekayasa. Untuk menghitung sampel yang ada maka digunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014:16), sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2.469}{1 + 2.469 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{2.469}{1 + 6,1725}$$

$$n = \frac{2.469}{7,1725}$$

$$n = 344,2$$

Dimana:

$n$ : jumlah sampel

$N$ : jumlah populasi

$e$ : batas toleransi kesalahan (pada kasus ini  $e = 5\%$ )

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan dari rumus Slovin diatas, jika hasilnya dibulatkan maka jumlah sampel adalah 344 mahasiswa.

### 3. Teknik sampling

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

$$n = \frac{\text{jumlah populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

**Tabel 1.3**  
**Perhitungan Jumlah Sampel**

No.	Jurusan	Perhitungan	Jumlah Sampel
1.	Administrasi Bisnis	$\frac{693}{2.469} \times 344 = 95,5$	96
2.	Akuntansi	$\frac{875}{2.469} \times 344 = 121,9$	122
3.	Bahasa Inggris	$\frac{262}{2.469} \times 344 = 36,5$	37
4.	Manajemen Informatika	$\frac{639}{2.469} \times 344 = 89$	89
<b>Jumlah</b>			<b>344</b>

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 yang telah ditentukan yang pernah menggunakan layanan Go-jek khususnya Go-Ride minimal dua kali.

### **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 sintesa, 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 pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa jurusan non rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna Go-jek.

#### **2. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (Yusi dan Idris, 2009:102). Penulis menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. 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 yang menggunakan jasa Go-jek.

**Tabel 1.4**  
**Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sugiyono, 2016:168)

### 3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiono, 2013:277). Jadi, analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua variabel. Penulis menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan mahasiswa pengguna Go-jek

a = Konstanta dari persamaan regresi

b1, b2, b3, b4, b5	= Koefisien regresi dari masing-masing dimensi
X1	= Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti fisik)
X2	= Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)
X3	= Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)
X4	= Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)
X5	= Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)
e	= <i>Error</i>

#### 4. Interpretasi Koefisien Korelasi

Untuk dapat memberikan interpretasi seberapa kuat hubungan antara variable X1, X2, X3, X4, X5 dengan variable Y, maka dapat digunakan pedoman interpretasi data yang dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1.5**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

(Sugiyono, 2016:250)

Nilai korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka Y naik) dan nilai negatif menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun).