

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tindakan Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dalam memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu perekonomian yang baik di suatu daerah bahkan disuatu negara.

Semakin baik dan tertatanya transportasi di suatu daerah akan semakin baik pula perekonomiannya. Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat kebutuhan akan jasa transportasi akan semakin meningkat pula, hal inilah yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi.¹

Dengan adanya sistem transportasi berbasis online membuat pola kegiatan transportasi masyarakat menjadi

¹ Halim prawinata “Pengaruh kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Gojek di kota Yogyakarta” Jurnal pendidikan akuntansi, Hal. 2

berubah. Masyarakat modern memanfaatkan *gadget* mereka untuk membantu kebutuhan transportasi yang mereka lakukan. Misalnya, dengan melakukan pemesanan alat transportasi roda dua yang berbasis online, memesan makanan dan minuman, dimana peristiwa tersebut sudah menjadi sesuatu yang lumrah seperti di kota-kota besar termasuk di kota Serang.

Gojek beroperasi di Kota Serang pada pertengahan Tahun 2017 dan sangat di sambut baik terutama masyarakat yang menganggur dan juga mahasiswa untuk mendapatkan penghasilan tambahan yang kemudian menjadi Driver ojek online dan masyarakat lainnya menjadi penikmat layanan yang di sediakan oleh Gojek. Fitur yang dimiliki Gojek ada 23 di antaranya ada *GoRide, GoCar GoSend, GoBluebird, Gobox, GoTix, Goplay, GoNews, GoGames, GoFood, GoShop, GoMart, GoMall, GoMassage, GoClean, Gofitness, GoNearby, GoBills, GoPulsa, GoPoints, GoSur, GoInvestasi, GoMed.*

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dan dapat di artikan juga bahwa kualitas layanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang dari pelanggan terhadap penyampaian layanan dari suatu perusahaan.²

Kualitas pelayanan berarti sebuah upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan seluruh yang diharapkan oleh konsumen sehingga konsumen akan mengkonsumsi sebuah produk atau jasa secara berkelanjutan dan apabila yang diperoleh oleh konsumen sesuai bahkan melebihi dari harapan maka secara alamiah

² Lily harjari dan Yurike venesia “*pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan tiger air mandala*” E-Journal WIDYA Ekonomika, vol. 1 no.1 2015, hal. 2

akan memebritahukan kepada orang sekitarnya terhadap apa yang dirasakan oleh konsumen tersebut.

Oleh sebab itu, pada awal muncul Gojek di kota Serang memberikan pelayanan yang sangat maksimal terhadap masyarakat. Seperti memberikan tutup kepala dan masker kepada penumpang yang hendak naik ke motor dan menggunakan atribut sesuai SOP yang telah ditetapkan PT. Gojek. Hal ini dilakukan guna masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan sehingga menjadikan Gojek sebagai bagian dari hidup yang digunakan setiap harinya.

Harga adalah manfaat dari layanan yang datang dengan layanan atas berbagai biaya dari mengkonsumsi layanan tersebut. Biaya ini dapat berupa waktu untuk mengorbankan layanna, aktivitas fisik. Adapun harga memiliki beberapa indikator seperti : keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya

saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat.³ Karenanya harga merupakan salah satu atribut penting yang dievaluasi oleh konsumen sehingga perusahaan perlu benar-benar memahami peran tersebut dalam mempengaruhi sikap konsumen.

Mengingat Gojek adalah perusahaan jasa yang begitu diminati maka kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka keuntungan yang didapat semakin besar, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang/ order kembali terhadap jasa perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk/jasa pesaing.

Kepuasan adalah tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang sudah dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan

³ Riri oktarini “*pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa aplikasi gojek di kota tangerang*” Jurnal sekretari Vol. 6 no.2 jun 2019 Hal. 3

hal penting bagi perusahaan. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membuat suatu perbincangan dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.⁴

Namun dengan berjalannya waktu dan seiring hadirnya perusahaan pesaing hadir di Kota Serang yaitu perusahaan Grab, seperti yang penulis dapatkan dilapangan bahwa pelanggan ada yang mengeluh mengenai tarif Gojek yang tidak stabil dapat berubah sewaktu-waktu dan terkadang tarif tidak sesuai dengan jarak tempuh, kemudain motor yang digunakan bahkan Drivernya tidak sesuai dengan keterangan yang ada di Aplikasi, ada pula Driver yang tidak memberikan uang

⁴ Hakim m. Lukman “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH BANTEN, 2018)

kembalian walaupun satu ribu rupiah dan juga melihat fenomena pelayanan yang diberikan oleh Driver Gojek kepada pelanggan sudah mulai menurun seperti tidak menggunakan atribut lengkap, penampilan yang lusuh dan kondisi motor yang terkadang sudah mulai memiliki gejala rusak, adapula Driver yang dalam waktu penjemputan sangat lama sehingga membuat pelanggan menunggu cukup lama dan biasanya hal ini kerap terjadi hampir di seluruh fitur Gojek yang ada di Kota Serang.

Setelah melihat permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI KOTA SERANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Kerap terjadi kemoloran waktu yang cukup lama sehingga pelanggan harus menunggu dan hampir terjadi di seluruh layanan Gojek, seperti lamanya menjemput pelanggan atau memesan makanan.
2. Terjadi ketidakstabilan harga
3. Terdapat Driver yang nakal atau berbohong dengan sengaja tidak memberikan uang kembalian walaupun jumlahnya tidak terlalu besar.
4. Kesalahan yang dilakukan oleh Driver karena terkadang tidak menggunakan Atribut yang lengkap.
5. Tidak sedikit plat nomot motor tidak sesuai dengan keterangan di Aplikasi, berarti bisa jadi Driver nya bukan yang asli.

C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan serta tidak menyalahi sistematika penulisan karya ilmiah sehingga dapat membawakan hasil sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini agar dapat lebih fokus dan tidak keluar dari topik

pembahasan yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Serang yang memiliki akun dan menggunakan layanan *GoRide*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Serang ?
2. Apakah harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Serang ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Gojek di Kota Serang ?

E. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Serang.
2. Untuk mengetahui bagaimana harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Serang.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Gojek di Kota Serang.

F. Manfaat Penelitian

Kegunaan hasil penelitian ini antara lain dapat bermanfaat bagi beberapa pihak yaitu :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman

secara teoritis tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Akademik

Dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan sehingga berguna sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan evaluasi perusahaan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada seluruh pelanggan yang ada di Kota Serang khususnya dan Indonesia pada umumnya.

4. Bagi Pembaca Hasil

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi pembaca dan dapat menjadi sumber

informasi maupun pertimbangan bagi perusahaan yang sedang menghadapi masalah serupa.

5. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Dapat memberikan hasil penelitian yang lebih sempurna lagi setelah menyimak dan melihat kekurangan dalam penelitian ini.

G. Kerangka Pemikiran

Perusahaan dalam menarik konsumen sangat membutuhkan kecerdasan dan kekreatifitasan para pelaku bisnis. Konsumen yang bermacam-macam tipe itu menjadi alasan mengapa sebuah perusahaan perlu merubah strategi, promosi, harga dan produknya. Dalam dunia bisnis persaingan sangat dibutuhkan untuk memotivasi lajunya perusahaan untuk maju sehingga diperlukan perencanaan strategi, salah satunya ialah strategi harga dan meningkatkan kualitas pelayanan.⁵

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

⁵ Hakim m. Lukman “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*” Skripsi, (BANTEN: UIN SMH BANTEN, 2018) hal. 8

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Harga adalah salah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, unsur-unsur lainnya menghasilkan biaya. Harga adalah unsur bauran pemasaran yang paling mudah disesuaikan ciri-ciri produk, saluran, bahkan promosi membutuhkan lebih banyak waktu. Harga juga mengkomunikasikan posisi nilai yang dimaksudkan perusahaan tersebut kepada pasar tentang produk dan mereknya. Dapat dijelaskan dari pengertian di atas bahwa unsur-unsur bauran pemasaran

yang dimaksud adalah harga, produk, saluran, dan promosi, yaitu apa yang dikenal dengan istilah empat P (*Price, Product, Place, dan Promotion*). Harga bagi suatu usaha atau badan usaha menghasilkan pendapatan (*income*), adapun unsur-unsur bauran pemasaran lainnya yaitu *Product* (produk), *Place* (tempat) dan *Promotion* (Promosi) menimbulkan biaya atau beban yang harus ditanggung oleh suatu usaha atau badan usaha⁶

Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika tanpa ada kepuasan, maka dapat mengakibatkan pelanggan pindah ke produk lain.

Adanya kepuasan pelanggan akan memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan

⁶ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, PT Indeks, Jakarta, 2004, hlm. 18.

menjadi harmonis.

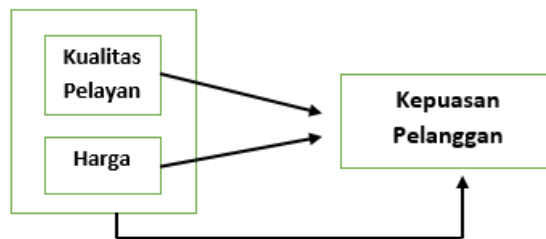
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh menjadi meningkat.⁷

Konsep yang paling mendasar ialah bahwa setiap kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi kualitas pelayanan yang prima dan harga yang kompetitif. Apabila konsumen sudah merasa puas bahkan melebihi ekspektasi yang di bayangkan sebelumnya maka akan memiliki kemungkinan besar bahwa konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa. Berdasarkan tinjauan pustaka, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai

⁷ Antari setiyawati, "*studi kepuasan pelanggan untuk mencapai loyalitas pelanggan*", Tesis (semarang, Univ. diponogoro 2009) hal. 13s

berikut, bahwa variable kualitas pelayanan dapat mempengaruhi variable kepuasan

pelanggan secara parsial, kemudian variable harga dapat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Secara simultan variable kualitas pelayanan dan harga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Agar dapat mempermudah dalam pemahamannya, maka dibuatlah bagan seperti berikut:



H. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas dan mempermudah pembaca dalam pemahaman yang dibahas maka konsep sistem yang telah disusun ini menjadi lima BAB. Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Metodologi Penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, Hipotesis, Kerangka teori dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi, dan juga menjelaskan hubungan antar variabel.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu. Temuan-temuan tersebut disajikan secara jujur dan apa adanya sesuai dengan etika ilmiah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.