

BAB I

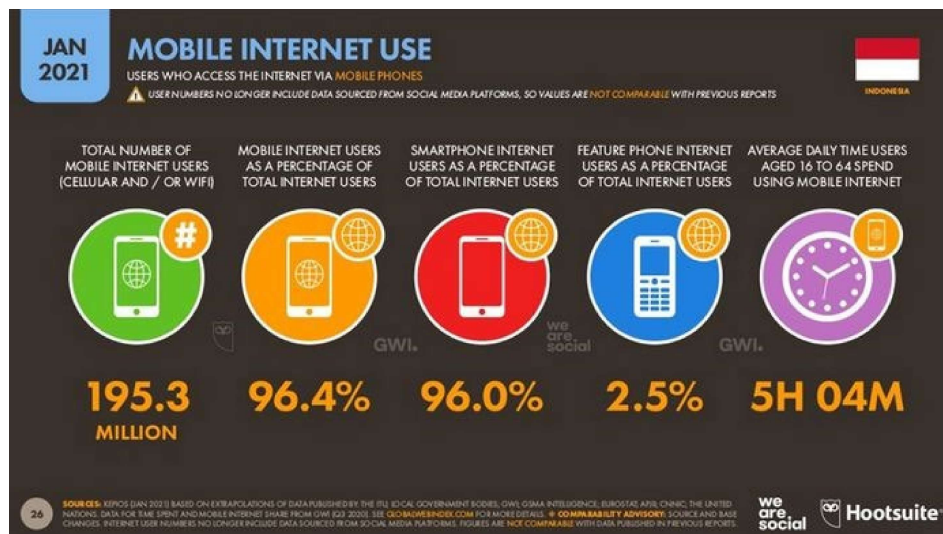
PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pada era ini, bidang kegiatan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia adalah transportasi. Semakin majunya perkembangan perekonomian, memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas dengan cepat dan praktis dengan adanya perkembangan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih, serta sarana transportasi dan komunikasi.

Dalam perkembangan ekonomi membutuhkan sarana transportasi yang mendukung. Karena tanpa adanya jasa transportasi, akan menghambat majunya perkembangan ekonomi yang diharapkan. Perkembangan dalam industri transportasi saat ini berkembang dengan cepat. Selalu terjadi peningkatan pada jumlah transportasi setiap tahunnya.

Dengan adanya kemajuan pada bidang teknologi informasi seperti internet, dapat mempengaruhi berbagai aspek pada kehidupan manusia. Sehingga perusahaan yang menyediakan layanan transportasi online berlomba – lomba untuk memberikan pelayanan dan fasilitas bagi penggunanya. Karena kepuasan pengguna sangatlah mempengaruhi sukses atau tidaknya sebuah perusahaan tersebut. Berikut grafik pengguna internet di Indonesia berdasarkan data dari *We are social and Hootsuit*.

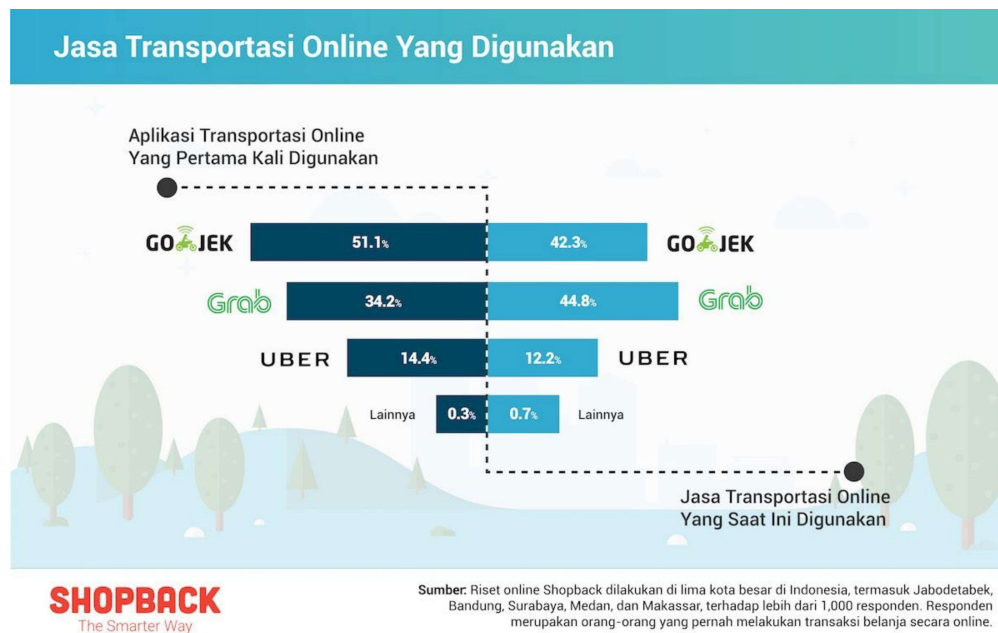


Gambar 1. 1 statistik pengguna internet 2021

Sumber : (*We Are Social and Hootsuite*)

Berdasarkan grafik tersebut, dapat kita lihat bahwa penggunaan internet di Indonesia sangatlah pesat. Sebanyak 195,3 miliar orang menggunakan internet berupa data mobile maupun berupa wifi. Pengguna internet dipersentasekan mencapai 96,4% dan internet dimanfaatkan untuk smartphone mencapai 96,0%.

Grab dan Gojek merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan fasilitas transportasi secara online. Berbagai fasilitas dan fitur yang menarik serta memudahkan bagi penggunanya. Aplikasi Grab dan Gojek dapat di unduh melalui Play Store maupun App Store pada smartphone. Selain Grab dan Gojek, masih terdapat beberapa transportasi online yang digunakan oleh masyarakat. Berikut jumlah data pengguna transportasi online dari Shop Back.



Gambar 1. 2 Transportasi Online

Sumber : (*Riset Online Shopback*)

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa menurut Shop Back terdapat tiga transportasi online yang sering digunakan. Transportasi Gojek sebanyak 42,3%, transportasi Grab sebanyak 44,8%, Uber sebanyak 12,2% dan yang lainnya 0,7%. Data tersebut diambil dari 1000 responden yang selalu melakukan pembelian secara online.

Sehingga adanya berbagai dampak positif maupun negatif pun timbul dalam masyarakat. Ada yang lebih sering menggunakan layanan dari Gojek dan ada yang sering menggunakan layanan dari Grab karena adanya perbedaan dari segi harga maupun fasilitas yang disiapkan.

Dari permasalahan tersebut sering terjadinya perbandingan dari segi harga, layanan, fasilitas, serta promosi yang diberikan dari perusahaan kepada

masayarakat. Sehingga perusahaan Gojek dan Grab berlomba – lomba untuk memberikan berbagai fasilitas yang terbaik untuk penggunanya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengalisis permasalahan tersebut yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek dan Grab Di Kota Batam Menggunakan Algoritma K-Means” agar dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas agar dapat memberikan yang terbaik untuk penggunanya.

1. 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis mengidentifikasikan masalah – masalah yang ada dalam penelitian sebagai berikut.

1. Perusahaan layanan transportasi Gojek dan Grab belum mengetahui akan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.
2. Perusahaan layanan transportasi Gojek dan Grab belum mengetahui fasilitas yang dibutuhkan penggunanya.

1. 3. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka penulis memberikan batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan layanan transportasi Gojek dan Grab yang berada di Kota Batam pada kecamatan Batam Kota.

2. Pengelompokkan jumlah peminat gojek dan grab menggunakan metode *clustering k-means*, kemudian diuji dengan SPSS untuk pengujian hasilnya.
3. Penentuan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna gojek dan grab menggunakan metode regresi linier sederhana, kemudian diuji dengan SPSS untuk pengujian hasilnya.

1. 4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *clustering* dengan algoritma *K-Means* untuk mengetahui pengelompokkan jumlah peminat gojek dan grab?
2. Bagaimana analisis regresi linier menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna gojek dan grab?

1. 5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui analisis *clustering* dengan algoritma *K-Means* dalam menentukan peminat Gojek dan Grab di kota Batam.
2. Untuk mengetahui hasil analisa dari regresi linier sederhana dalam menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Gojek dan Grab.

1. 6. Manfaat Penelitian

Demikian penjelasan penulis mengenai manfaat penelitian yang diharapkan dapat diterima oleh pihak lain atau penelitian lainnya, yaitu:

1.6.1 Bagi Penulis

Memberikan pengetahuan yang mendalam pada penulis dalam bidang penelitian yang berkaitan dengan Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek Grab Di Kota Batam Menggunakan Metode *clustering dengan algoritma k-means* dan regresi linier sederhana, dengan menerapkan wawasan teori yang diperoleh dari Universitas Putera Batam dan berbagai pendukung referensi lainnya.

1.6.2 Bagi Mahasiswa

Mendapatkan referensi dan pedoman penelitian bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian menggunakan teknik *data mining* dengan perhitungan *clustering K-Means* dan regresi linier sederhana dan membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi online gojek grab di Kota Batam.

1.6.3 Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk menambahkan kajian baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam menganalisa data yang akan digunakan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Gojek dan Grab