

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini mendorong perusahaan untuk beralih ke bisnis digital. Perkembangan ini telah merevolusi cara berbisnis dengan memungkinkan pelanggan untuk mengakses dan menemukan produk yang mereka butuhkan dengan mudah melalui *Internet*. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus senantiasa beradaptasi dengan perubahan pasar agar tidak tertinggal oleh persaingan. Banyak perusahaan tidak dapat mengikuti perkembangan bisnis digital saat ini, yang menyebabkan basis pelanggan semakin berkurang. Hal ini harus segera dilawan dengan strategi dan penilaian yang cermat untuk mencegah kerusakan lebih lanjut pada perusahaan. Ini membantu perusahaan untuk mencegah pelanggan beralih ke perusahaan lainnya (Diantari et al., 2021).

Teknologi tumbuh secara dinamis dan berkelanjutan serta layanan transportasi terus berinovasi bersaing dalam pekerjaan untuk menciptakan peluang bagi pelanggan untuk mengelola bisnis dan membantu pelanggan dalam kegiatan mereka. Konsekuensi dari perkembangan peradaban tersebut adalah ruang kota semakin dipenuhi dengan aktivitas seluruh masyarakatnya, dan salah satu akibatnya adalah peningkatan penggunaan dalam transportasi (Rahmadhiansyah & Suwitho, 2022).

Kebutuhan akan jasa transportasi saat ini sangat penting dan dirasakan di seluruh dunia, termasuk di Kota Batam. Kebutuhan akan jasa transportasi

diperkirakan akan terus tumbuh. Oleh karena itu, permintaan juga meningkat. Ini mempengaruhi sektor jasa, yang tumbuh baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Di era ilmu pengetahuan dan teknologi ini, transportasi yang dibutuhkan masyarakat adalah transportasi yang memiliki keunggulan cepat, nyaman, aman, dan mudah dicari saat dibutuhkan.

Di daerah perkotaan yang relatif padat penduduknya seperti Kota Batam sering terjadi kemacetan lalu lintas keluar masuk aktivitas sehari-hari, dan faktor kemacetan juga bersifat kultural. Sebagian besar masyarakat cenderung menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum, sehingga hal ini juga menjadi faktor kemacetan lalu lintas. Hal ini harus dapat menjadi perhatian lebih pada Pemerintah Kota Batam untuk mengatasi masalah kemacetan di Kota Batam. Salah satunya ialah dengan mengurangi pengendara pribadi dan beralih pada angkutan umum. Banyaknya masyarakat yang melakukan berbagai aktivitas dan untuk melakukan aktivitas tersebut diperlukan transportasi sebagai alat penunjang untuk melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu, penyedia jasa transportasi *online* berlomba-lomba menarik pelanggan dengan meningkatkan kepercayaan terhadap pelanggan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kepercayaan. Salah satu faktor kunci dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan adalah membangun kepercayaan yang baik. Kepercayaan merupakan indikator bahwa perusahaan yang berhasil mempertahankan pangsa pasarnya (Sudirman, Efendi, et al., 2020). Menilai kepercayaan terhadap aplikasi Gojek dapat membangun persepsi positif dengan cara memberikan kepuasan pelanggan. Pada

penelitian yang dilakukan oleh (Usvela et al., 2019) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi yang bernilai positif (0,338) dan signifikan dengan nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,210) > t tabel (2,6984) yang berarti bahwa hipotesis kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima. Penelitian yang lain dilakukan oleh (Fauzi et al., 2022) mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor kedua yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah daya saing. Persaingan merupakan hasil dari sukses atau tidaknya perusahaan pada jasa Gojek. Kompetisi ini menunjukkan konsistensi operasi perusahaan layanan Gojek dan dapat meningkatkan efektivitas melalui inovasi, ide sukses, dan lainnya (Iyonda & Yamit, 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Iyonda & Yamit, 2022) menunjukkan bahwa daya saing berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan, sehingga apabila daya saing meningkat, maka kepuasan pelanggan perusahaan akan semakin meningkat. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Puspitasari, 2021) mengatakan bahwa daya saing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor ketiga yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam layanan Gojek merupakan hal yang sangat penting pada perusahaan jasa Gojek. Sebagai hasilnya, ketepatan waktu yang tepat dari suatu layanan Gojek adalah komponen dari strategi atau pendekatan pemasaran yang berupaya mempelajari apa nilai yang diharapkan bagi pelanggan. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Hafizha et al., 2019) mengatakan bahwa ketepatan

waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ridho et al., 2021) juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan apa yang pelanggan terima dengan apa yang pelanggan harapkan. Ketika pelanggan merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan oleh produk atau layanan, mereka sangat mungkin untuk tetap menjadi pelanggan setia dalam jangka waktu yang panjang. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas bagi setiap perusahaan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Memenuhi kebutuhan pelanggan tak hanya untuk keberlangsungan bisnis, melainkan juga mampu meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Jadi, kepuasan pelanggan sangat penting dalam mendorong pelanggan untuk membeli kembali, yang juga berkontribusi besar pada peningkatan volume penjualan perusahaan. Kepuasan pelanggan ini sangat bergantung pada pengertian dan harapan pelanggan tersebut (Indrasari, 2019, pp. 82–87).

Gojek adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan transportasi *online*. Yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Perusahaan Gojek ini berdiri pertama kali di kota Jakarta pada tahun 2011 yang didirikan oleh Nadiem Makarim. Gojek beroperasi di Batam pada tahun 2016. Secara umum, layanan Gojek banyak diminati oleh kalangan masyarakat seperti pekerja dan pelajar. Aplikasi transportasi Gojek memuaskan dari segi kenyamanan karena menawarkan beberapa fungsi layanan yang sangat mudah digunakan pengguna. Gojek tidak hanya memberikan layanan GoRide dan

GoCar saja tetapi Gojek juga memberikan layanan yang beraneka ragam seperti layanan GoFood, GoPay, GoSend, GoMart, GoTix, GoPulsa, GoBills, GoFitness dan fitur lainnya telah banyak dirasakan pada semua orang, termasuk mahasiswa (Nugroho et al., 2019).

Tabel 1. 1 Pengguna jasa transportasi online Agustus-September 2022

No	Nama transportasi	Jumlah pengguna
1	Gojek	82,6%
2	Grab	57,3%
3	Maxim	19,6

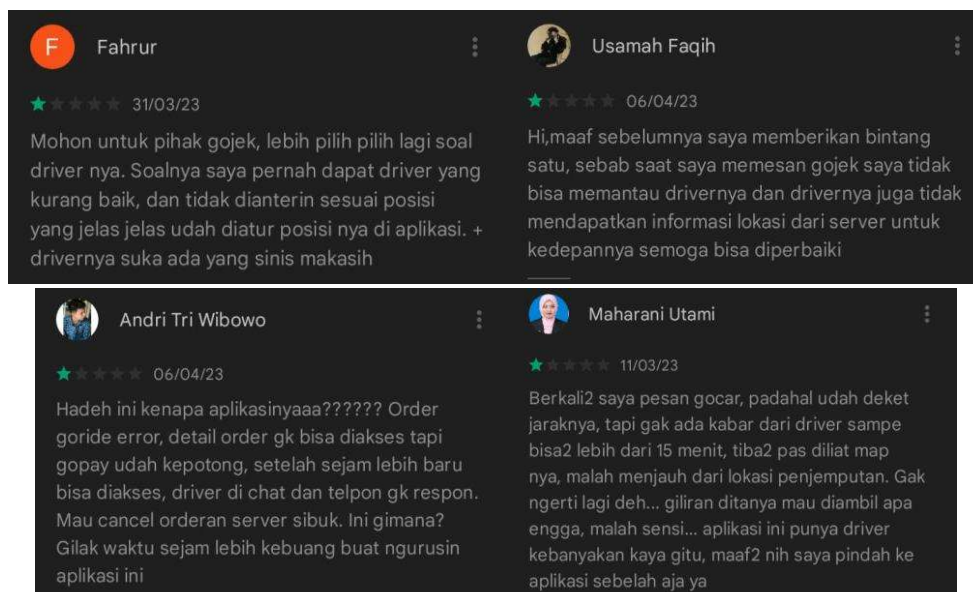
Sumber: Databoks (diakses 28 Maret 2023)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, Menurut survei *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF), saat ini Gojek menjadi layanan transportasi *online* yang paling banyak digunakan pelanggan Indonesia. Gojek digunakan sebanyak 82% oleh responden. Adapun yang menggunakan layanan transportasi *online* Grab dan Maxim proporsinya lebih kecil seperti terlihat pada tabel. Meskipun masih memimpin dalam jumlah pengguna terbanyak di Indonesia, Gojek kini dihadapkan dengan banyak pesaing yang menawarkan layanan dan kualitas yang sebanding. Oleh karena itu, Gojek harus meningkatkan daya saingnya dengan memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, serta mempertahankan kepuasan pelanggan yang telah setia menggunakan layanan Gojek.

Dengan banyaknya kompetitor yang menawarkan layanan transportasi *online* serupa, Gojek harus berusaha untuk meningkatkan daya saingnya selalu yang terbaik agar pelanggan tetap setia dengan layanan yang diberikan Gojek. Perkembangan Gojek semakin pesat serta dengan pemasarannya telah menciptakan

persaingan yang ketat diantara perusahaan jasa yang menggunakan aplikasi tersebut.

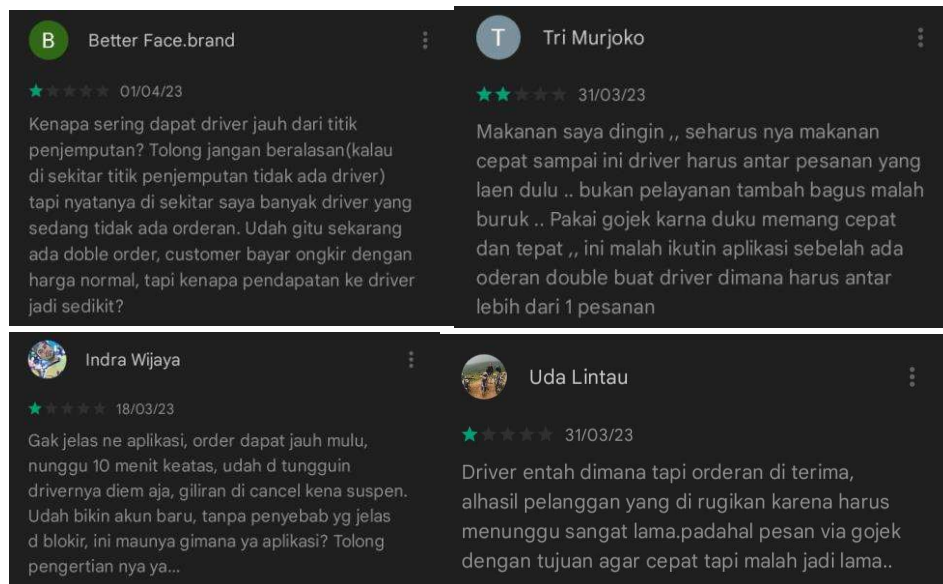
Menurut pendapat Wardani (Fausi, 2019) persaingan Gojek menjadi pro-kontra pada jasa transportasi umum lainnya seperti angkot, bus umum, taksi dan transportasi online lainnya seperti Grab dan Maxim. Persaingan ini menuai kontroversi terutama pada pihak *driver* taksi yang melakukan aksi keributan dan tindakan anarkis pada *driver* Gojek. Pihak *driver* taksi merasa kehilangan pelanggan setelah hadirnya Gojek dikota Batam sehingga mereka melakukan aksi dan tindakan anarkis tersebut. Adanya persaingan ini, perusahaan Gojek tetap memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Agar pelanggan dapat menikmati dengan senang dan merasa puas serta muncul loyalitas pelanggan terhadap Gojek. Kemudian peneliti juga dapat mencari informasi lainnya yaitu dengan informasi dari beberapa *review* pelanggan yang pernah menggunakan layanan/aplikasi Gojek diantara nya, yaitu:



Gambar 1. 1 Review pelanggan pada Gojek
Sumber: Aplikasi Gojek di playstore (diakses 07 April 2023)

Berdasarkan pada gambar 1.1 diatas, dapat dijelaskan bahwa masih terdapat keluhan dari para pelanggan Gojek terhadap layanan tersebut yang dapat mengurangi rasa kepercayaan terhadap aplikasi Gojek. Dimana pelanggan masih mendapatkan layanan dari *driver* Gojek seperti *driver* yang kurang baik, sensi dan sinis kepada para pelanggan Gojek serta aplikasi yang masih error ketika digunakan. Dari berbagai layanan buruk yang diberikan oleh *driver* Gojek kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa kecewa terhadap layanan aplikasi Gojek. Sehingga hal tersebut membuat pelanggan tidak puas dari layanan yang diberikan. Maka puas atau tidak nya pelanggan berdasarkan baik buruk nya layanan yang diberikan oleh *driver* kepada pelanggan.

Seringkali terjadi di lapangan bahwa layanan yang diberikan oleh *driver* Gojek tidak memenuhi harapan pelanggan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi hal ini, seperti kurangnya *driver* yang bekerja saat musim hujan yang menyebabkan pelanggan harus menunggu lama sebelum dapat menggunakan layanan Gojek. Selain itu, *driver* Gojek sering kali menolak atau membatalkan pesanan karena jarak yang terlalu jauh dari lokasi penjemputan pelanggan, yang sering kali mengecewakan pelanggan. Masalah lain yang dihadapi pelanggan Gojek adalah ketidakpatuhan *driver* dalam memakai atribut seperti jaket dan helm berlogo Gojek sesuai peraturan perusahaan, serta kendaraan yang tidak terdaftar atau memiliki plat nomor yang tidak sesuai dengan yang tertera di lapangan. (Diantari et al., 2021).



Gambar 1. 2 Review pelanggan pada Gojek
Sumber: Aplikasi Gojek di playstore (diakses 07 April 2023)

Pada gambar 1.2 diatas menunjukkan bahwa terdapat pelanggan yang komplain tentang *driver* yang datang tidak tepat waktu dan lama sehingga membuat para pelanggan merasa kecewa. Hal itu disebabkan oleh layanan dari aplikasi Gojek yang buruk yang membuat pelanggan ketika mengorder dan mendapatkan *driver* yang jauh dari titik penjemputan sehingga membuat *driver* akan sangat lama datang dan tidak tepat waktu. Akibatnya pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas dengan layanan dari Gojek. *Driver* yang tidak tepat waktu dan lama datang juga dapat disebabkan oleh kemacetan di jalan. Di Batam ini sendiri dapat kita ketahui bahwa pada saat sekarang ini sudah banyak bermunculan kendaraan pribadi yang tidak seimbang dengan penambahan/pelebaran jalan sehingga banyak menimbulkan kemacetan. Beberapa permasalahan yang sering dialami oleh mode transportasi umum perkotaan adalah jadwal dari tiap transportasi yang tidak menentu dan perilaku pengemudi angkot yang seringkali cenderung sembarangan atau membahayakan pelanggannya.

Bagi perusahaan layanan Gojek, kunci utama untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah faktor yang harus selalu diperhatikan. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh *driver*, hal ini dapat berdampak negatif pada loyalitas pengguna jasa tersebut. Sebagai hasilnya, pelanggan mungkin akan mencari perusahaan transportasi lain yang menawarkan produk layanan serupa. Oleh karena itu, untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan layanan Gojek harus memastikan kepercayaan, daya saing, dan ketepatan waktu dari *driver* mereka. Hal ini akan menjadi faktor penting dalam keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan perusahaan layanan Gojek.

Mengingat banyaknya fenomena yang melatarbelakangi permasalahan di atas, serta transportasi menjadi hal yang sangat penting saat ini. Oleh karena itu, peneliti berminat dalam mengambil judul penelitian **“PENGARUH KEPERCAYAAN, DAYA SAING DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan merujuk pada penjelasan latar belakang di atas, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Masih banyaknya pelanggan mendapatkan layanan dari *driver* Gojek seperti *driver* yang kurang baik, sensi dan sinis kepada para pelanggan Gojek serta aplikasi yang masih error ketika digunakan.

2. Selama musim hujan, kurangnya jumlah *driver* Gojek yang bekerja mengakibatkan pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan Gojek.
3. *Driver* Gojek sering menolak orderan/*cancel order*.
4. *Driver* Gojek tidak memenuhi persyaratan perusahaan seperti tidak mengenakan jaket dan helm berlogo Gojek, kendaraan dan nomor plat yang digunakan tidak sesuai dengan yang tertera di aplikasi.
5. *Driver* yang datang tidak tepat waktu dan lama sehingga membuat para pelanggan merasa kecewa.
6. Terdapat banyak pesaing sejenis Gojek yang menawarkan layanan dan kualitas yang setara, terutama dalam bidang transportasi *online*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan, peneliti akan membatasi cakupan masalah agar tidak terlalu luas dan fokus pada tujuan yang hendak dicapai. Oleh karena itu, penelitian ini akan menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti adalah Kepercayaan (X1), Daya Saing (X2) dan Ketepatan Waktu (X3).
2. Objek pada penelitian ini difokuskan pada Kepuasan Pelanggan (Y) pengguna aplikasi Gojek.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gojek di Batu Aji

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam?
2. Apakah daya saing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam?
3. Apakah ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam?
4. Apakah kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah diatas, dapat ditentukan tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk mengetahui apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui apakah daya saing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

3. Untuk mengetahui apakah ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian di atas, penulis dapat mengkaji manfaat pada penelitian ini diantaranya:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini sebagai dapat digunakan sebagai referensi dan juga sebagai pedoman untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pemasaran, terutama terkait dengan kepercayaan, daya saing, ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian secara praktis diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan gambaran yang jelas, solusi yang tepat, dan bahan pertimbangan bagi perusahaan ketika akan membuat keputusan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Penulis berharap, penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada mahasiswa dan masyarakat dalam ruang lingkup universitas mengenai

pengaruh kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

3. Bagi Peneliti

Penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumber dalam mengaplikasikan dalam dunia perkuliahan dan mengetahui pengaruh kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.