

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan informasi dan teknologi di era globalisasi khususnya internet, sangatlah pesat. Web menghubungkan satu orang ke orang lain, memberikan data, sebagai mekanisme pengalihan, administrasi berbasis online dan untuk korespondensi. Akibatnya, internet dipandang oleh sebagian orang sebagai kebutuhan penunjang aktivitas sehari-hari. Pertumbuhan populasi pengguna internet di Indonesia mendorong berkembangnya inovasi-inovasi baru.

Pada masa sekarang ini banyak teknologi yang diciptakan dan dikembangkan untuk mempermudah pekerjaan manusia, begitu juga teknologi yang diciptakan dalam bidang ekonomi. Dalam bidang ekonomi ini, teknologi sangat mempermudah manusia untuk menjalankan bisnis hingga transaksi keuangan. Hal tersebut membuat banyak pelaku dibidang teknologi gencar membuat fitur-fitur baru atau teknologi yang mempermudah manusia dalam mengelola ekonomi mereka secara digital. Adanya teknologi ini tidak hanya menghemat waktu lebih efisien tetapi juga meminimalisirkan biaya yang dikeluarkan.

Di Indonesia, pola pikir masyarakat yang menggunakan jasa seperti transportasi telah berubah akibat meningkatnya jumlah pengguna internet. Inovasi baru yang mempermudah pembeli yang membutuhkan layanan transportasi dengan perusahaan spesialis transportasi melalui aplikasi transportasi berbasis web di ponsel didorong oleh kemajuan teknologi. Transportasi merupakan sarana vital

untuk mendukung aktivitas atau mobilitas manusia secara konsisten sehingga harus diatur secara tepat dan aman karena sangat penting dalam kegiatan seperti ekonomi, pengangkutan tenaga kerja dan produk, transportasi penumpang, dll. Pemerintah dan pengguna transportasi jasa transportasi di Indonesia memberikan perhatian khusus pada transportasi darat, salah satu jenis transportasi yang dapat diakses di negara ini, termasuk udara, laut, dan darat. Yang mana transportasi darat merupakan transportasi paling diminati dan murah.

Namun, di zaman sekarang ini, jasa transportasi juga diperlukan untuk mengurangi lalu lintas dan menghemat waktu. Ojek yang merupakan jasa transportasi yang relatif kecil dapat dengan mudah melintas di antara kendaraan roda empat yang sangat padat. Maka, tak heran jika masyarakat semakin terinspirasi dengan pilihan transportasi roda dua ini. Ketergantungan individu yang tinggi terhadap transportasi menjadi justifikasi untuk mendorong afiliasi transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Industri transportasi telah tumbuh sebagai hasil dari pesatnya perkembangan teknologi informasi. Perubahan prosedur bisnis, khususnya proses transaksi, disebabkan oleh kemajuan teknologi.

Internet merupakan salah satu inovasi teknologi informasi yang sangat mempengaruhi pergeseran tersebut. Jika dibandingkan dengan metode manual, yang membutuhkan lebih banyak waktu dan uang, Internet menyediakan bisnis dengan proses bisnis yang lebih cepat dan sederhana. Banyaknya keuntungan transportasi yang melonjak menyebabkan persaingan bisnis yang lebih kuat, hal yang sama berlaku untuk perusahaan transportasi umum.

Sebagai orang yang biasa menggunakan transportasi ojek, Nadiem melihat bahwa seringkali uang yang dikeluarkan para tukang ojek hanya untuk bertahan menunggu para penumpang. Padahal, para tukang ojek akan mendapat untung lebih lebih sering mencari konsumen. Selain itu, ia mengamati bahwa moda transportasi ini seringkali sulit ditemukan karena ketersediaannya yang terbatas dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Dia membutuhkan ojek yang bisa diakses kapan saja dibutuhkan. Kemudian, menjadi jelas bahwa pengalaman ini menghadirkan peluang untuk menciptakan layanan yang menghubungkan penumpang dan pengemudi ojek.

Gojek didirikan dengan 20 driver pada 5 Oktober 2010. Saat itu, Gojek sebenarnya bergantung pada ketersediaan tempat-tempat darurat potensial untuk menghubungkan penumpang dengan driver yakni GoKilat. Saking populernya Uber saat itu, pertengahan tahun 2014 mulai menerima investasi dan di 7 Januari 2015 Gojek dapat di Android dan IOS yang resmi menggantikan metode *call center*.

Lebih dari 50 kota di Indonesia menggunakan Gojek juga. Selain di Indonesia Gojek dapat diakses diluar negeri contohnya Vietnam, Singapura dan Malaysia. GoTo resmi diluncurkan oleh Tokopedia dan Gojek pada 17 Mei 2021, dengan nama yang diambil dari dua nama merek yang berarti kolaborasi.

Seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya pengguna Gojek, kehadiran Gojek sangat bermanfaat bagi masyarakat Indonesia, khususnya kota Batam, dalam menjalankan kehidupan dan menjalankan bisnisnya. Berkat layanan dan kecanggihan yang diberikan oleh Gojek, pelanggan menikmati berbagai manfaat dan kemudahan. Pelanggan diuntungkan dengan kemudahan dalam menemukan

lokasi penjemputan dan pengiriman, tarif yang ditampilkan di layar aplikasi sehingga mereka dapat merencanakan keuangan mereka terlebih dahulu, fakta bahwa Gojek menjamin keselamatan penumpangnya karena terpantau oleh GPS, kenyamanan penumpang mereka di dalam mobil yang dibatasi untuk mereka yang masih usia kurang dari 5 tahun dan pengurangan harga pada hari kerja dan akhir pekan, antara lain. Pelanggan selama ini mengandalkan Gojek untuk mendukung aktivitasnya. Lagi pula, kepuasan pelanggan terhadap layanan dan promosi berdampak signifikan pada citra perusahaan, perusahaan seperti Gojek yang sedang mengembangkan bisnisnya harus memperhatikan hal ini.

Tabel 1.1 Transportasi Online di Indonesia yang Paling Diminati pada Tahun 2022

| No | Nama | Nilai/Persen |
|----|----------|--------------|
| 1 | Gojek | 82% |
| 2 | Grab | 53,0% |
| 3 | Maxim | 19,6% |
| 4 | InDriver | 4,9% |

Sumber: Indef.or.id, 2022

Kajian dari *Institute for Development of Economics and Finance* mengungkap bahwa sebagian besar masyarakat paling banyak menggunakan aplikasi transportasi online Gojek. Lebih dari 82% responden memperhatikan bahwa mereka memilih aplikasi ini yang dibuat oleh organisasi decacorn lokal. Masyarakat menggunakan aplikasi Grab (53%), Maxim (19,6%), dan InDriver (4,9%) mengikuti Gojek.

Hal ini terbukti bahwa masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan Gojek dibandingkan jasa transportasi *online* lainnya. Layanan yang ditawarkan, kemudahan penggunaan, dan citra perusahaan merupakan hal-hal yang dapat

berdampak pada keputusan. Alhasil, perusahaan seperti Gojek yang sedang mengembangkan bisnisnya harus mewaspadai hal ini. Kebanyakan orang yang menggunakan aplikasi Gojek adalah mahasiswa atau pelajar karena sangat mudah dan cepat untuk terhubung ke internet.

Kemudahan yang ditawarkan gojek yakni dengan mudah mengakses aplikasinya dimana pun dan kapanpun, karena bahwa setiap tahap ojek berbasis web memiliki perlindungan yang tidak dimiliki oleh ojek biasa, kemudahan dalam pembayaran, serta keamanan yang sangat dijamin pihak Gojek baik driver ataupun pengguna. Tidak hanya kemudahan dalam mengakses layanan yang ada di aplikasi Gojek, adanya Gojek yakni transportasi berbasis *online* sangat membantu para pelaku bisnis baik kecil, menengah ataupun usaha berskala besar. Gojek sangat berpengaruh terhadap perekonomian Indonesia. Salah satu dampak sosial Gojek adalah membantu pemilik usaha kecil untuk dapat berkembang.

Dari sekian banyaknya kemudahan dan layanan dari pihak Gojek tentu ada saja masalah yang ditimbulkan, masalah atau kendala bisa saja berasal dari aplikasi, konsumen atau bisa saja driver. Tentu saja masalah atau kendala yang ditimbulkan sangat berpengaruh bagi pihak gojek misalnya saja penurunan pendapatan dan lainnya tapi bisa juga berdampak buruk bagi konsumen seperti kerugian hingga kurangnya rasa percaya. Dengan menjamurnya ojek berbasis web membuat ojek pangkalan merasa iri. Karena menurut sejumlah tukang ojek pangkalan adanya Gojek atau transportasi *online* lainnya membuat pendapatan mereka menurun. Bahkan ketidaksukaan ojek pangkalan dengan ojek *online* menimbulkan konflik

seperti setiap driver ojek *online* sedang menunggu penumpang tidak segan ojek pangkalan melakukan tindakan kekerasan dan lainnya.

Tabel 1.2 Mini Survey tentang Gojek pada 30 Responden Tahun 2023

| No | Pertanyaan | Tanggapan | | Jumlah Responden |
|----|--|-----------|-------|------------------|
| | | Ya | Tidak | |
| 1 | Apakah tampilan dari aplikasi Gojek sangat memudahkan dalam penggunaannya? | 26 | 4 | 30 |
| 2 | Apakah aplikasi Gojek sering mengalami masalah? | 13 | 17 | 30 |
| 3 | Apakah anda dengan mudah dalam mendapatkan driver? | 19 | 11 | 30 |
| 4 | Apakah sesuai driver yang tertera diaplikasi dengan yang datang menjemput? | 13 | 17 | 30 |
| 5 | Apakah pelayanan yang ditawarkan Gojek sudah sesuai standar? | 8 | 22 | 30 |
| 6 | Apakah harga Goride atau Gocar sering melambung tinggi? | 14 | 16 | 30 |

Sumber: Peneliti, 2023

Hasil dari tabel 1.2, bahwa dari segi tampilan aplikasi Gojek yang memudahkan dalam penggunaannya, sebanyak 26 responden menjawab setuju dari total 30 responden, dari segi masalah pada aplikasi Gojek sebanyak 17 responden mengatakan tidak ada masalah, sedangkan dalam hal kemudahan mencari driver sebanyak 17 responden menjawab tidak atau sulit untuk mendapat driver, untuk kesesuaian driver sebanyak 17 responden menjawab tidak sesuai driver yang diaplikasi dengan yang datang menjemput, untuk segi pelayanan sebanyak 22 responden menjawab pelayanan Gojek belum sesuai dengan standar dan untuk segi harga yang sering naik sebanyak 16 responden menjawab tidak.

Semua jasa transportasi *online* memiliki kekurangan juga kelebihan, sebagai konsumen harus lebih bijak dalam menggunakan layanan transportasi baik itu *online* ataupun tidak. Dari kekurangan yang sering dilayangkan oleh pengguna atau driver Gojek terus saja memperbaiki masalah yang ada untuk lebih memaksimalkan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Dari segi layanan, Gojek menyediakan 14 diantaranya Go-Ride, Go-Food, Go-Pay, dan sebagainya yang merupakan program loyalitas bagi pengguna Gojek. Semua itu dirancang secara detail mulai dari kemudahan dalam mengakses setiap layanan serta dalam hal keamanan.

Tabel 1.3 Presentase Layanan pada Gojek Tahun 2022

| No | Layanan | Presentase |
|----|---------|------------|
| 1 | GoFood | 90% |
| 2 | GoCar | 89% |
| 3 | GoRide | 81% |
| 4 | GoSend | 77% |
| 5 | GoMart | 67% |

Sumber: Kompas.com, 2022

Dari presentase layanan yang disediakan oleh Gojek paling dominan adalah GoFood sebesar 90%, dan di ikuti yang lainnya yaitu Gocar sebesar 89%, untuk GoRide 81%, Gosend 77%, sedangkan untuk GoMart memperoleh presentase sebesar 67%. GoFood mendominasi karena sekarang masyarakat lebih suka membeli makanan atau minuman secara *online* dari pada membelinya sendiri karena lebih mudah dan praktis. Saat kita menggunakan Gojek pastilah kita harus membayar layanan yang kita gunakan. Hal ini memberikan peluang bagi Gojek untuk menyediakan layanan kemudahan pembayaran, khususnya GoPay, yang menghilangkan kekhawatiran pelanggan saat membayar berbagai layanan Gojek.

Dengan GoPay, pertukaran bantuan keuangan lebih sederhana, menguntungkan, dan lebih aman.

Tetapi ada juga masalah yang terdapat dalam sistem GoPay, banyak sekali keluhan yang dilayangkan pihak pengguna terkait GoPay yang tidak bisa digunakan pada saat melakukan pembayaran padahal saldo yang tertera pada aplikasi cukup untuk melakukan pembayaran, tidak hanya itu ada juga masalah terkait kehilangan saldo GoPay. Masalah ini terkadang cukup sering di temukan pengguna Gojek, baik karena kesalahan sistem atau ada pihak yang tidak berwenang dalam melakukan tindakan kejahatan. Terkait masalah diatas tentu saja pihak Gojek sudah memikirkan resiko dan penanggulangannya sebelum meluncurkan layanan tersebut. Terkait saldo GoPay yang hilang, konsumen tidak perlu khawatir karena Gojek memberikan jaminan saldo kembali terkait saldo yang hilang hal ini juga sudah dikonfirmasi oleh pihak Gojek sendiri. Tetapi tetap saja hal-hal seperti ini tetap saja bisa terjadi sewaktu-waktu dan Gojek harus menjamin keamanan seluruh pengguna.

Tabel 1.4 SOP Driver Gojek 2023

| Kategori | SOP Driver Gojek | SOP yang sebenarnya dilakukan Driver Gojek |
|-----------------|-------------------------|---|
| Penampilan | Atribut Resmi | Semua driver menggunakannya |
| | Helm SNI | Banyak juga driver yang menggunakan helm yang tidak standar, seperti tidak ada kaca pelindung atau tidak ada pengait helm |
| | Pakaian (Celana) | Sejumlah driver menggunakan celana pendek |
| | Alas kaki | Banyak driver menggunakan sandal |

| | | Pakaian berkerah | Sejumlah driver menggunakan baju tanpa berkerah |
|--------------------------|------------------------------|---|--|
| Layanan kepada Penumpang | Order Berhasil diambil | Hubungi Pelanggan apabila sudah sampai dilokasi tujuan | Driver melaksanakan SOP |
| | Sampai di Lokasi Penjemputan | Kirim Pesan atau Telpon jika sudah sampai di tujuan | Driver melaksanakan SOP |
| | Bertemu Penumpang | Sapa, Tawarkan sejumlah Pelindung Keselamatan, berikan Helm Resmi Gojek, Tanyakan Referensi Rute | Sejumlah driver tidak menggunakan helm resmi Gojek |
| | Di perjalanan | Tidak berbicara yang tidak perlu | Driver melaksanakan SOP |
| | Samapai di Tujuan | Ucapkan Terimakasih kepada penumpang, tawarkan layanan Gojek yang lain seperti Top Up Go-Pay, pastikan barang penunmoang tidak ada yang tertinggal. | Driver melaksanakan SOP |

Sumber: Otosection.com, 2023 dan Peneliti, 2023

Dilihat dari tabel 1.4 bahwa ada sejumlah standar yang harus di patuhi oleh driver Gojek, mulai dari berpakaian lengkap dengan atribut resmi Gojek, terkait pelayanan dalam orderan, baik itu kesopanan hingga keselamatan penumpang dan juga driver. Tapi banyak juga driver yang tidak mematuhi standar tersebut yang mengakibatkan penumpang merasa ragu dan kecewa. Contohnya banyak di jumpai

driver Gojek tidak menggunakan atribut resmi Gojek atau driver tidak menggunakan helm berstandar SNI yang membahayakan penumpang atau driver itu sendiri.

Berdasarkan pemaparan latar belakang sebelumnya, Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA GOJEK PADA MASYARAKAT DI KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah penelitian ini dapat diambil dari topik yang dibahas di latar belakang, yaitu:

1. Ketidaksesuaian driver pada aplikasi dan pada saat penjemputan.
2. Aplikasi yang sering eror yang menyulitkan penggunaan.
3. Harga yang melambung tinggi pada saat tertentu.
4. Lama dan sulit untuk mendapatkan driver.
5. Kurangnya standar pelayanan yang diterapkan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih spesifik, penulis memutuskan batasan masalah untuk membatasinya sehingga lebih fokus pada penelitian:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel kemudahan dan kualitas pelayana terhadap keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat kota Batam.

2. Objek penelitian ini berfokus pada masyarakat kota Batam yang menggunakan jasa Gojek khususnya di Perumahan Taman Cipta Asri Rt 008 Rw 012.

1.4 Rumusan Masalah

Uraian tentang latar belakang yang mengungkapkan masalah penelitian dapat dilihat di bawah ini:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat di Kota Batam.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat di Kota Batam.
3. Apakah kemudahan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat di Kota Batam.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dari penelitian, seperti yang berasal dari masalah yang disebutkan di atas:

1. Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat di Kota Batam.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat di Kota Batam.
3. Mengetahui pengaruh kemudahan dan kualitas pelayanan secara Bersama-sama terhadap keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adanya kajian ini dapat mendorong dan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat yang membacanya, serta membawa manfaat lain seperti:

1.6.1 Manfaat Praktis

1. Untuk Penulis, Menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan serta memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang pemasaran.
2. Untuk Para Pembaca, untuk membuka jendela wawasan dalam mengetahui ilmu manajemen pemasaran dan terkait tentang kemudahan, kualitas pelayanan serta teori tentang keputusan pembelian.

1.6.2 Manfaat Teoritis

1. Untuk Perusahaan, menjadi bahan evaluasi dan kontribusi bagi pelaku bisnis terkait kenyamanan, kualitas layanan, dan keputusan pembelian saat menggunakan layanan.
2. Untuk Univeritas Putera Batam, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat di bidang pemasaran dalam memberikan bacaan serta referensi.
3. Untuk Penulis, adanya penelitian ini menjadi referensi atau bahan dalam pembuatan penelitian selanjutnya.