

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kompetensi usaha dagang dari perusahaan - perusahaan sekarang ini yang dihadapi sangat erat, sehingga menjadikan para manajer perseroan untuk lebih teliti ketika memutuskan rencana bersaing dengan perusahaan lainnya supaya dapat menang dalam kompetisi yang dihadapi. Seorang manajer perseroan diminta untuk dapat lebih berusaha untuk mendesain dan memutuskan rencana dalam penjualan agar sanggup untuk mewujudkan, melindungi, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bidang teknologi saat ini turut berperan penting dalam perkembangan transportasi yang ada di zaman ini. Saat ini masyarakat semakin sering dituntut untuk dapat memakai teknologi yang terdapat dalam aktivitas sehari - hari mereka. Adanya sistem transportasi yang berbasis *online* yang memanfaatkan internet, membuat pola kegiatan transportasi masyarakat menjadi berbeda dari biasanya. Masyarakat modern dapat memanfaatkan *gadget* mereka untuk membantu aktivitas mereka sehingga mempermudah perjalanan yang akan mereka lakukan. Misalnya dengan melakukan pemesanan melalui aplikasi *online* terhadap transportasi yang berbasis *online*.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi khususnya transportasi *online* dalam mempertahankan kelangsungan bisnisnya, perusahaan dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan mencoba berbagai cara. Tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari berbagai faktor salah satunya adalah kualitas produk.

Kualitas produk yaitu segala kualitas atau kelebihan suatu barang ataupun jasa berhubungan atas minat dari para konsumen. andaikan satu barang dapat menerapkan fungsi - fungsinya, bisa dikatakan bahwa barang yang mempunyai kualitas yang bagus (Ofela & Agustin, 2016: 4). Kualitas produk yang dinikmati pengguna merupakan penilaian pengguna pada keunggulan atau keunggulan keseluruhan suatu produk (Ririn, Rahmat & Rina, 2019: 47). Kualitas produk berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, kekuatan perusahaan untuk menghadapi persaingan dengan cara meningkatkan kualitas yang baik dikarenakan kualitas yang baik secara tidak langsung dapat membantu perusahaan untuk peningkatan produk yang akan dijual selanjutnya kepada para pelanggan (Andriani et al., 2018: 235)

Faktor lainnya yang berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa dinilai dari dua hal yaitu jasa yang dinikmati dan juga pelayanan yang diinginkan oleh para pengguna. Kualitas pelayanan merupakan pengukur seberapa tinggi layanan tersebut dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara tetap (Siboro & Suhardi, 2020: 121).

Beberapa riset sebelumnya seperti yang dikajikan oleh (Mutmainah, 2017) mengemukakan jika kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan baik terhadap kepuasan konsumen, hasil observasi lainnya yang ditelaah oleh (Handoko, 2017) menjelaskan bila ditemukan dampak yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sadar akan tingkat kompetensi yang terus berkembang perseroan harus selalu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia ataupun kecewa

seseorang yang berakar dari perbandingan diantara anggapan pada kemampuan produk yang sesungguhnya dengan kemampuan produk yang diinginkan (Aswad et al., 2018: 79). Jadi kepuasan pelanggan ialah perasaan bahagia yang keluar dari diri seseorang akibat adanya kepentingan yang harus terpenuhi, walaupun dibutuhkan perjuangan untuk dapat memenuhi kepentingan tersebut. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen ialah buatan dari sebuah nilai karakteristik produk ataupun jasa yang dipakai dalam mencukupi kebutuhan, dimana sebuah kemampuan harus serasi atau bahkan melebihi harapan (Rasyid, 2017: 211).

Perusahaan Gojek menyediakan berbagai alternatif untuk mempermudah kegiatan pelanggannya yaitu dengan menawarkan produk ataupun jasa kepada para pelanggan Gojek. Dalam meningkatkan jumlah pengguna produk atau jasanya Gojek selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya sehingga Gojek harus memperhatikan berbagai faktor seperti produk yang ditawarkan harus berkualitas dan juga layanan yang diberikan dapat memuaskan para pelanggan Gojek, mengingat banyaknya pesaing yang bergerak dibidang yang sama seperti Grab, Uber, Maxim dan lain - lain yang juga menggunakan aplikasi berbasis *online*.

PT. Gojek ialah suatu perusahaan teknologi yang berasal dari Indonesia yang bergerak di bidang angkutan melalui jasa ojek. Perjalanan Gojek dimulai sejak tahun 2010 sebagai call center ojek *online* di Indonesia. Aplikasi hasil karya anak bangsa ini kemudian diluncurkan pada tahun 2015 yang hanya terdiri dari 3 layanan saja yaitu: *GoRide*, *GoSend*, dan juga *GoMart*. Setelah itu Gojek berkembang menjadi *Super App* dengan *platform* layanan lebih

dari 20 layanan saat ini (<https://www.gojek.com/about/>). Layanan yang diberikan oleh Gojek kepada para pelanggannya beraneka ragam, ada sepuluh layanan yang ditawarkan oleh Gojek yaitu:

1. *GO Ride*, ialah suatu pelayanan transportasi menggunakan motor yang dapat mengantar pelanggan dari satu tempat ke tempat lain nya sesuai dengan tujuan yang dipilih, sehingga membuat lebih praktis dan cepat.
2. *GO CAR*, ialah suatu pelayanan transportasi mobil untuk mengantar pelanggan ke tujuan manapun dengan sangat nyaman.
3. *GO FOOD*, ialah suatu pelayanan *delivery* makanan yang pertama ada di Indonesia yang mempunyai lebih dari 30.000 restoran.
4. *GO SEND*, ialah suatu pelayanan kurir yang bisa kita dipakai untuk mengantar surat ataupun benda dengan cepat.
5. *GO MED*, adalah pelayanan untuk membantu para pelanggan memesan obat-obatan dan keperluan kebugaran lainnya di apotik bersertifikat yang bekerja sama pada *GO MED*.
6. Dan lain – lain (<https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-15368345327778>)

Masih terdapat berbagai masalah ataupun keluhan dari pengguna aplikasi Gojek khususnya dari sisi kualitas produk yaitu mengenai produk GoPay yang ada pada Gojek masih sering mengalami gangguan yaitu isi ulang GoPay tidak masuk ke saldo Gopay pengguna serta PayLater yang tidak pernah digunakan tapi mendapatkan tagihan. (<https://www.liputan6.com/tekno/read/3922630/ramai-pengguna-gojek-keluhkan-isi-ulang-gopay-tak-masuk-ke-saldo>,

<https://mediakonsumen.com/2020/01/14/surat-pembaca/tidak-pernah-pakai-paylater-gojek-tapi-dapat-tagihan> – akses 23 September 2020).

Faktor lain yang menjadi penyebab terjadinya keluhan oleh pengguna aplikasi Gojek yaitu kualitas pelayanan, masih ada berbagai masalah yang terjadi dari sisi kualitas pelayanan yaitu *Customer Service* Gojek lambat dalam merespon keluhan para pelanggan Gojek dan juga *Customer Service* tidak memberikan solusi yang tepat pada para pengguna aplikasi Gojek yang mengalami kendala. Hal ini lah yang memicu berbagai keluhan yang masih terjadi pada pengguna aplikasi Gojek. (<https://mediakonsumen.com/2020/09/26/surat-pembaca/fitur-nomor-samaran-gojek-menyusahkan>,

<https://mediakonsumen.com/2020/07/01/surat-pembaca/penipuan-transfer-uang-dengan-modus-top-up-go-pay> – akses 23 September 2020).

Kepuasan pelanggan menjadi nilai utama untuk perseroan yang berkecimpung di bidang jasa seperti untuk perusahaan Gojek. Masih terdapat banyak keluhan dari pihak pengguna aplikasi Gojek, berikut data keluhan dari para pengguna aplikasi Gojek:

**Tabel 1. 1** Data Keluhan Pengguna Aplikasi Gojek

<b>Keluhan</b>
Apa itu perlakuan Gojek kepada konsumen? Malah memberi solusi yang kesannya materialistis, bukan yang solusi yang baik. Mohon responnya dari pihak Gojek.
Saya beranggapan bahwa sistem pelayanan di Gojek khususnya untuk masalah Go-pay terbilang cukup lambat. Dan saya belum cukup puas dengan layanan yang diberikan.

**Tabel 1.1** Lanjutan

<i>Customer Service</i> Gojek parah, lebih parah lagi sering keluhan konsumen tidak ditindaklanjuti alias tidak ada penyelesaian
Saya <i>report</i> lewat email Gojek malah tanggapannya berbelit dan lemot. Saya sangat kecewa dan merasa dirugikan.

Sumber: (<https://mediakonsumen.com/2019/12/06/surat-pembaca/driver-gojek-mengubah-jumlah-dan-harga-pesanan>,  
<https://www.kompasiana.com/uqyauthor/5836ab2d329773d52a5ae891/komplain-gojek?page=all>,  
<https://mediakonsumen.com/2020/02/14/surat-pembaca/gojek-memblokir-akun-saya>,  
<https://mediakonsumen.com/2020/09/16/surat-pembaca/akun-gojek-diblokir-permanen-tanpa-alasan-yang-jelas>. – akses 23 September 2020)

Berdasarkan table 1.1 di atas yaitu data keluhan pengguna aplikasi Gojek menunjukkan bahwa masih banyak terdapat keluhan yang menyebabkan para pelanggan atau pengguna aplikasi Gojek kecewa dengan pelayanan yang ditawarkan oleh Gojek. Dapat dijabarkan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan maka Gojek harus berupaya meningkatkan kualitas perusahaan mereka terutama dalam faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Bahwa adanya permasalahan yang terdapat di atas maka dari itu peneliti berminat dalam melakukan riset yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Batam**”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penyusunan proposal pada aplikasi Gojek meliputi:

1. Isi ulang GoPay tidak masuk ke saldo Gopay

2. PayLater yang tidak pernah digunakan tapi mendapatkan tagihan
3. *Customer Service* Gojek lambat dalam merespon keluhan para pelanggan Gojek
4. *Customer Service* tidak memberikan solusi yang tepat pada para pengguna aplikasi Gojek yang mengalami kendala.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berlandaskan permasalahan yang sudah diidentifikasi pada bagian sebelumnya maka peneliti dibatasi masalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen yaitu Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )
2. Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gojek di daerah Batam Center

### **1.4. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang mampu dirumuskan peneliti adalah:

1. Apakah kualitas produk berdampak secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berdampak secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan produk secara simultan berdampak terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah-masalah yang sudah rumuskan maka tujuan dijalankan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berdampak secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berdampak secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam?
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berdampak terhadap Gojek di Kota Batam?

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian yang akan dilakukan ini agar bisa bermanfaat sebagai bahan pemahaman dan juga untuk menjadi bahan materi kajian kepada setiap orang yang membaca ataupun kepada orang yang akan melakukan penelitian di masa mendatang.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Penelitian dapat dijadikan sebagai panduan dalam pemecahan masalah di sebuah instansi atau perusahaan untuk mencapai tujuan bersama serta bermanfaat

#### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil perolehan dari pengkajian bisa menjadi manfaat untuk membantu Gojek dalam mengembangkan kembali kualitas produk serta kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai..

#### **2. Bagi Universitas Putera Batam**



Hasil pengkajian dari penelitian ini dapat menjadi tambahan-tambahan rujukan penelitian di kampus dan bisa dijadikan rujukan penelitian untuk para mahasiswa di Universitas Putera Batam lainnya untuk melakukan skripsi.

### 3. Bagi penulis

Peneliti berharap dengan adanya peneliti ini dapat dijadikan motivasi dan bisa membuat riset ini untuk menjadi pelajaran yang penting.